

# **Basisplan Sociale Afspraken**

**Rechten en plichten voor huurders bij  
projecten van sloop en woningverbetering**

1 april 2025

# Inhoudsopgave

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Uitleg Basisplan Sociale Afspraken</b>                                          | <b>3</b>  |
| 1.1 Verschillende vastgoedprojecten                                                  | 3         |
| 1.2 Voor wie is het basisplan sociale afspraken                                      | 4         |
| 1.3 Wanneer is het basisplan ingegaan en hoe wordt omgegaan met (prijs)bijstellingen | 4         |
| 1.4 Is er een overgangsregeling voor lopende trajecten                               | 5         |
| 1.5 Hoe betrekken we huurders bij projecten?                                         | 5         |
| <b>2 We slopen de woning</b>                                                         | <b>6</b>  |
| 2.1 Proces bij sloop                                                                 | 6         |
| 2.2 Verhuiskostenvergoeding                                                          | 7         |
| 2.3 Inschrijven bij Woonnet Rijnmond                                                 | 7         |
| 2.4 Geen dubbele huur                                                                | 7         |
| 2.5 Lege woningen                                                                    | 7         |
| 2.6 Terug naar de nieuwbouw                                                          | 7         |
| <b>3 Wij verbeteren de woning</b>                                                    | <b>8</b>  |
| 3.1 Aanbod voorzieningen afgestemd op project                                        | 8         |
| 3.2 Aanpak woningverbetering                                                         | 9         |
| <b>4 Wat bieden wij bij verbeterprojecten</b>                                        | <b>10</b> |
| 4.1 Projectvergoeding                                                                | 10        |
| 4.2 Algemene werkafspraken                                                           | 11        |
| 4.3 Wat regelen we als de huurder in de woning blijft                                | 11        |
| 4.4 Vergoeding voor extra kosten                                                     | 12        |
| 4.5 Logeerwoning                                                                     | 13        |
| <b>5 Communicatie</b>                                                                | <b>15</b> |
| <b>6 Zelf Aangebrachte Voorzieningen</b>                                             | <b>16</b> |
| <b>7 Persoonlijke omstandigheden</b>                                                 | <b>17</b> |
| <b>Bijlage A: Voorbeeld voorzieningen in verbeterprojecten</b>                       | <b>18</b> |
| <b>Bijlage B: Projectlijst overgangsregeling</b>                                     | <b>20</b> |
| <b>Bijlage C: Checklist sociaal projectplan</b>                                      | <b>21</b> |

# 1 Uitleg Basisplan Sociale Afspraken

Dit document heet het Basisplan Sociale Afspraken bij vastgoedprojecten. Dit plan is de basis voor de afspraken die we maken met de huurders tijdens projecten van sloop of groot onderhoud- met woningverbetering. In dit plan beschrijven we hoe het proces bij sloop en bij verbeterprojecten gaat en wat wij minimaal beloven aan de huurders. Deze basisafspraken hebben wij in goed overleg met de Huurdersraad gemaakt.

Op basis van de afspraken in dit Basisplan schrijven we per project een sociaal plan. In zo'n sociaal plan staan de projectafspraken voor de huurders die te maken krijgen met de sloop of verbeterprojecten.

## 1.1 Verschillende vastgoedprojecten

Om uit te leggen voor welke vastgoedprojecten dit Basisplan van toepassing is beschrijven we hieronder wanneer we spreken van sloop, groot onderhoud of woningverbetering.

### **Sloop**

Bij sloop blijft de oude woning niet meer bestaan. Wij beëindigen de huurovereenkomst. De huurder zoekt een nieuwe woning met een urgentieverklaring. Deze huurders krijgen ook een verhuiskostenvergoeding. Dit Basisplan is van toepassing bij sloopprojecten.

### **Groot onderhoud gecombineerd met woningverbetering**

Bij vastgoedprojecten combineren we werkzaamheden die we moeten uitvoeren vanuit het groot onderhoud met woningverbeteringswerkzaamheden. Voor deze gecombineerde projecten (die we gemakshalve verbeterprojecten noemen) is dit Basisplan bedoeld.

### *Wat is woningverbetering?*

Voorheen noemden we woningverbetering ook wel 'renovatie'. Van woningverbetering is sprake wanneer we de woning beter maken waardoor de huurder meer woongenot heeft. De toename van het woongenot is een gevolg van de gedeeltelijke vernieuwing van de bestaande woning door een (fysieke) verandering of toevoeging. Er wordt dus iets extra's toegevoegd aan de woning. Dit geeft tijdelijk overlast voor de huurder. Wij zorgen dat er voorzieningen zijn, zoals een woning om in te douchen of in te rusten. We betalen ook vaak een bedrag aan de huurder. Dat heet een projectvergoeding.

### *Wat is groot onderhoud?*

We spreken van groot onderhoud wanneer we (dringende) onderhouds- of vervangingswerkzaamheden uitvoeren aan een woongebouw of woningen. Denk onder andere aan het vervangen van de standleiding van de riolering in de woningen, het schilderen van de kozijnen of het vervangen van een badkamer of Cv-ketel. Bij groot onderhoud is de huurder verplicht om mee te werken. Dit spreken wij met elke huurder af in het huurcontract.

Dit plan is dus níét van toepassing op projecten groot onderhoud. Wanneer we onderhoud uitvoeren, dan maken we aparte afspraken met de huurders.

### **1.2 Voor wie is het basisplan sociale afspraken**

Dit Basisplan is voor de huurders van Waterweg Wonen waar we een sloop- of verbeterproject gaan uitvoeren. De huurder dient aan een aantal voorwaarden te voldoen die hieronder zijn beschreven.

#### *Het Basisplan Sociale Afspraken is voor huurders van Waterweg Wonen*

- met een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd op de sloop-peildatum (bij sloop) of op de ingangsdatum van het sociaal plan van het project;
- die bij de gemeente staan ingeschreven op het adres van de woning;
- die het grootste deel van de tijd op het adres wonen.

#### *Het Basisplan Sociale Afspraken is niet voor*

- huurders met een tijdelijke huurovereenkomst op basis van de Leegstandswet;
- huurders van Waterweg wonen die de huur hebben opgezegd voor de sloop- peildatum of op de ingangsdatum van het sociaal plan van het project;
- inwoners of onderhuurders.

### **1.3 Wanneer is het basisplan ingegaan en hoe wordt omgegaan met (prijs)bijstellingen**

Het Basisplan Sociale Afspraken is ingegaan op 1 april 2025. Het oude Sociaal Convenant (dd. 1 maart 2024) is hiermee vervallen. Elk jaar beoordelen wij deze afspraken en stellen we ze bij als dat nodig is. Dat doen we ook met de geldbedragen. Dat doen we elk jaar op 1 maart na overleg met de Huurdersraad. Voor de wettelijke bedragen volgen we de indexering van de wetgever. Voor andere financiële tegemoetkomingen gebruiken we het inflatiepercentage op basis van de consumentenprijsindex van het CBS.

#### **1.4 Is er een overgangsregeling voor lopende trajecten**

Er zijn trajecten waar bewoners al actief geïnformeerd zijn over een sloop- of verbeteringsproject op basis van het oude sociaal convenant. In die gevallen zullen in het sociale projectplan afspraken worden gemaakt die in lijn liggen met het oude convenant. De bedragen uit het oude sociaal convenant zoals dat op 28 februari 2025 geldig was, gelden hierbij als basis. Deze bedragen worden waar nodig – zoals vastgelegd in het oude convenant – jaarlijks op 1 maart geïndexeerd. De overgangsregeling is van toepassing op een vooraf opgestelde projectenlijst (zie bijlage).

#### **1.5 Hoe betrekken we huurders bij projecten?**

Bij elk project zorgen we voor een mix van inspraak. Dit betekent dat we samenwerken met bestaande bewonerscommissies of een klankbordgroep oprichten én individuele bewoners de kans geven om mee te denken. Dit kan per project anders worden ingevuld. We vinden het belangrijk om te weten hoe bewoners de veranderingen ervaren en welke ideeën zij hebben.

Ook is het belangrijk dat wij voor verbeteringswerkzaamheden draagvlak ophalen. We vragen dan aan de huurders van het woongebouw of zij akkoord gaan met het plan. Pas bij 70% instemming van de huurders willen wij het verbeterplan uitvoeren.

## 2 We slopen de woning

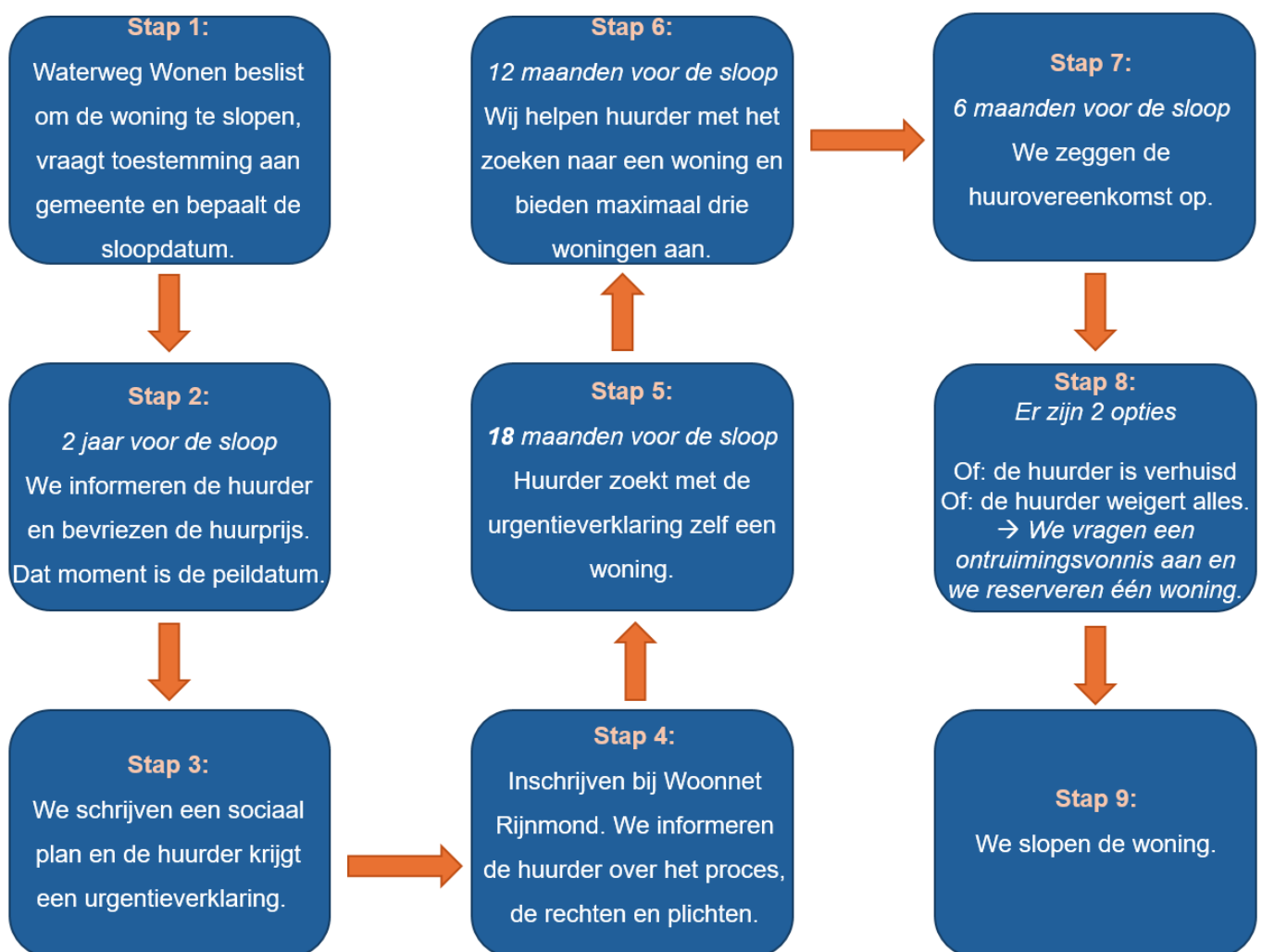
Soms kan de huurder niet meer in de woning blijven wonen. Dat komt voor wanneer we de woning slopen. Of wanneer de werkzaamheden zo ingrijpend zijn dat we de huurovereenkomst opzeggen met de huurder. Denk aan funderingsherstel of aan het veranderen van de indeling van de woning. Ook dat noemen we 'sloop'.

In dit hoofdstuk beschrijven we het sloopproces en de rechten van de huurder daarbij.

### 2.1 Proces bij sloop

Het sloopproces nemen we op in het sociaal plan van het sloopproject. Net als figuur 1, met maanden erbij vermeld. Onze huurders zien dan stapsgewijs hoe het pad loopt in de tijd.

Figuur 1: Sloopproces



## 2.2 Verhuiskostenvergoeding

De huurder die definitief moet verhuizen heeft recht op een bedrag voor de kosten die de huurder maakt voor het verhuizen. Dat noemen we een verhuiskostenvergoeding. Deze vergoeding is wettelijk geregeld en bedraagt € 7673, - (Prijspeil 1 maart 2025). Wij betalen deze in twee delen uit:

- 2/3 bij het opzeggen van de huurovereenkomst.
- 1/3 als de woning leeg is en wij de sleutels hebben.

Op projectniveau kunnen, waar nodig, aanvullende afspraken gemaakt worden via het sociaal plan.

## 2.3 Inschrijven bij Woonnet Rijnmond

U zoekt eerst zelf naar een nieuwe woning en kunt zich hiervoor inschrijven bij Woonnet Rijnmond. Heeft u hulp nodig bij het inschrijven? Dan kan de herhuisvestingsconsulent u hiermee helpen. Aan de inschrijving zijn kosten verbonden. Waterweg Wonen betaalt de inschrijfkosten van € 15,00.

## 2.4 Geen dubbele huur

Om te voorkomen dat een huurder een maand dubbele huur betaalt, scheldt Waterweg Wonen de laatste maand huur van de te verlaten woning kwijt.

## 2.5 Lege woningen

Als de huurder verhuist, dan staat de woning leeg totdat we de woning slopen. Dit is niet fijn voor de buurt. Daarom proberen we ervoor te zorgen dat er toch iemand tijdelijk in kan wonen. Dit is door tijdelijke verhuur of door de woning in gebruik te geven (anti-kraak). Als de woning nog tijdelijk bewoond wordt, dan zorgen wij voor een veilige woning die bewoonbaar en wind- en waterdicht is. Groot onderhoud, zoals schilderwerk of een nieuw dak, doen wij niet meer aan deze woning.

## 2.6 Terug naar de nieuwbouw

Huurders van woningen die gesloopt worden kunnen mogelijk terugkeren naar de nieuwbouw. Waterweg Wonen volgt hier de wettelijke regels rond passend toewijzen. Hier gelden in elk geval twee voorwaarden.

*Voor het terugverhuizen naar de nieuwbouw zijn twee voorwaarden:*

1. De nieuwe huurprijs past bij het inkomen van de huurder.
2. De grootte van de woning past bij de doelgroep en het aantal mensen in het gezin.

Omdat het aantal, het type van de woningen in de nieuwbouw af kunnen wijken van de woningen die gesloopt worden, kan Waterweg Wonen geen terugkeergarantie geven. In het sociale projectplan worden afspraken met betrekking tot terugkeer vastgelegd.

## 3 Wij verbeteren de woning

Wanneer we in een vastgoedproject de woning verbeteren dan voeren we tegelijkertijd ook groot onderhoud uit. Dit heeft impact op het dagelijks leven van de huurder. De mate van impact verschilt. Onderstaand stroomschema (figuur 2) laat zien wat we bieden wanneer de huurder wel of niet in de woning kan blijven tijdens de werkzaamheden.

### 3.1 Aanbod voorzieningen afgestemd op project

Per project beschrijven we in het sociaal plan welke voorzieningen we inzetten. Denk aan een douche- of een rustwoning of hulp bij het verschuiven van zware meubels. Uiteraard is er altijd ruimte voor maatwerk in een project. Dit bespreken we voorafgaand aan de werkzaamheden met de huurders.

Figuur 2: voorziening afstemming op project



### 3.2 Aanpak woningverbetering

In figuur 3 staan de stappen die we nemen wanneer we een verbeterproject voorbereiden en uitvoeren. Huurders van het verbeterproject krijgen dit schema in het sociaal plan te zien. Bij de stappen staat dan ook een tijdslijn zodat de huurder kan zien wat huurder kan verwachten in welke maand of in welk kwartaal.

Figuur 3: proces verbeterproject



## 4 Wat bieden wij bij verbeterprojecten

Een verbeterproject heeft gevolgen voor de huurder. Het woongenot is tijdelijk minder. Soms kan de huurder bepaalde ruimtes in huis niet gebruiken. Ook komt het voor dat de huurder kosten moet maken, omdat bijvoorbeeld de raambekleding niet meer past in het nieuwe kozijn.

Waterweg Wonen hoeft volgens de wet geen vergoeding te betalen. Toch vinden wij het belangrijk om onze huurders tegemoet te komen. Dit doen we onder andere met een projectvergoeding of logeerwoning. Dit beschrijven we in dit hoofdstuk.

Bij de aanpak van een specifiek wooncomplex kunnen zaken naar voren komen waarvoor - aanvullend op het basisplan – in overleg met de bewoners maatwerkafspraken gemaakt worden. Deze afspraken leggen we vast in een sociaal projectplan. Bewoners kunnen hierbij - in overleg met Waterweg Wonen - eventueel extern ondersteund worden.

### 4.1 Projectvergoeding

In de tabel hieronder (figuur 4) hebben we de vermindering van het woongenot gekoppeld aan projectpunten. In de tabel staat het soort werk wat we uitvoeren met projectpunten die erbij horen. Wanneer het werk van grote invloed is op het woongenot, dan staan daar meer projectpunten tegenover dan wanneer het werk weinig invloed heeft op het woongenot.

De mate van invloed op het woongenot is natuurlijk per persoon verschillend. Voor de projectvergoedingen maken we geen verschil in beleving.

*Figuur 4: Projectvergoeding*

| Soort werk in project                                                                                                              | Projectpunten |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Vervangen hele toilet (sanitair en tegelwerk)                                                                                      | 1             |
| Vervangen van puien of glas en/of de isolatie ervan verbeteren                                                                     | 1             |
| Werk in berging of zolder, wanneer deze helemaal leeg moet                                                                         | 1             |
| Vervangen installaties zoals mechanische ventilatie en verwarming                                                                  | 2             |
| Asbest verwijderen in huis door de ruimte af te sluiten                                                                            | 2             |
| Meer dagen veel geluidsoverlast door werk in / aan het gebouw                                                                      | 2             |
| Vervangen hele keuken (keukenblok en tegelwerk)                                                                                    | 3             |
| Werk aan tuin, balkon, portiek, galerij, dak en/of gevel waarbij er veel en langdurig (geluids-)overlast is voor de huurder        | 2             |
| Vervangen badkamer (sanitair + tegelwerk)                                                                                          | 5             |
| Woningplattegrond veranderen (verplaatsen wanden) en/of voor een deel vloeren- en/of plafonds vervangen en/of renovatie van wanden | 5             |
| Vervangen van fundering of van hele vloer                                                                                          | 11            |

| Aantal punten     | Projectvergoeding               |
|-------------------|---------------------------------|
| 1-5 punten        | €100,-                          |
| 6-8 punten        | €300,-                          |
| 9-15 punten       | €500,-                          |
| 16 of meer punten | Logeerwoning / andere oplossing |

Als een huurder een betaalachterstand heeft, wordt de projectvergoeding daarmee verrekend. Heeft de huurder directe kosten voor herstelwerkzaamheden? Dan kan Waterweg Wonen gevraagd worden om de vergoeding niet te verrekenen.

De projectvergoeding wordt door Waterweg Wonen berekend en vastgelegd in het sociaal projectplan.

#### 4.2 Algemene werkafspraken

In een project maken we afspraken met elkaar. Figuur 5 laat een aantal basisafspraken zien die wij minimaal afspreken met de huurder en de aannemer.

*Figuur 5: Algemene werkafspraken*

| Algemene werkafspraken                                     |                                                                           |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Werk in berging of zolder, wanneer deze helemaal leeg moet | Er is een tijdelijke opslagvoorziening beschikbaar                        |
| Meer dagen veel geluidsoverlast door werkzaamheden         | Er is een woning beschikbaar om in te werken, slapen of uit te rusten     |
| Schade ontstaan door het werk in woning                    | Er is een schaderegeling voor als er schade is aan de spullen van huurder |
| Aannemer heeft gas, water, elektra nodig in de woning      | Aannemer mag dit gebruiken, hier staat geen vergoeding tegenover          |
| Aannemer voorkomt schade                                   | Aannemer treft voorzieningen om schades te voorkomen                      |
| Planning in woning loopt uit                               | Met huurder zoeken we naar een oplossing die past                         |
| Toegang tot woning                                         | Huurder geeft de aannemer de sleutel of maakt zelf elke dag de deur open  |

#### 4.3 Wat regelen we als de huurder in de woning blijft

Wanneer de huurder in de woning blijft tijdens het werk, dan zorgen we ervoor dat de huurder de woning voor een deel kan blijven gebruiken. Deze voorwaarden spreken wij af met de aannemer en beschrijven we in het sociaal plan van het project.

Tijdens het werk overdag kan de huurder de woning minder gebruiken dan buiten de werktijden van de aannemer. Waar we minimaal voor zorgen, dat staat in figuur 6.

Figuur 6: voorwaarden in woning

| Voorwaarden wanneer huurder in de woning blijft |                                                                                      |                                                                       |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Gevolgen van het werk voor:                     | Voorwaarden tijdens werktijd:                                                        | Voorwaarden buiten werktijd:                                          |
| Veiligheid                                      | De woning is veilig                                                                  | De woning is veilig                                                   |
| Elektriciteit                                   | De koelkast en vriezer hebben elektriciteit                                          | In de woning is elektriciteit                                         |
| Warm water                                      | Dichtbij de woning is warm water                                                     | Tenminste één aanvoer en één afvoer werkt.                            |
| Verwarming                                      | Andere verwarming is beschikbaar als het nodig is                                    | Andere verwarming is beschikbaar als het nodig is                     |
| Keuken                                          | De koelkast en vriezer hebben elektriciteit en dichtbij de woning kan huurder koken. | Noodkeukentje is aanwezig                                             |
| Doucheruimte of badkamer                        | Dichtbij de woning is er een doucheruimte of badkamer                                | Ten minste één aanvoer en één afvoer werkt                            |
| Toilet                                          | Dicht bij de woning is er een toilet                                                 | Er is een noodtoilet in de woning                                     |
| Leefruimte                                      | Dichtbij de woning is er een gezamenlijke rustwoning.                                | Slaapkamers zijn bruikbaar en de woonkamer voor een deel ook          |
| Pui of gevel vervangen                          | Dit duurt maximaal één dag per pui                                                   | De nieuwe pui of gevel is geplaatst, de woning is wind- en waterdicht |
| Asbest saneren                                  | De woning is maximaal één dag afgesloten                                             | De woning mag weer gebruikt worden                                    |

#### 4.4 Vergoeding voor extra kosten

Wanneer we bijvoorbeeld kozijnen vervangen of de plattegrond wijzigen, dan veranderen vaak de afmetingen. De huurder maakt dan extra kosten om de woning weer te stofferen en netjes te maken. Waterweg Wonen vergoedt een deel van deze extra kosten.

Deze vergoeding verrekenen we niet met een mogelijke huurachterstand maar betalen we altijd uit. Wat we uitbetalen is terug te vinden in de tabel hieronder (figuur 7).

Figuur 7: vergoeding extra kosten

| Vergoedingen voor de extra kosten                                                                              |                                   |        |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------|
| Raambekleding                                                                                                  | Per m <sup>2</sup> raamoppervlak  | € 45,- | Wanneer het niet meer past na kozijnvervanging                           |
| Vloerbekleding (als reparatie niet mogelijk is en de hele vloerbedekking van een ruimte vervangen moet worden) | Per m <sup>2</sup> vloeroppervlak | € 30,- | Wanneer dit niet meer past na de ingreep in de woning<br>Maximaal €900,- |

|                                        |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                          |                                                           |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Behang                                 | Per rol behang (+/- 5m <sup>2</sup> )                                                              | € 20,-                                                                                                                                                                                                   | Wanneer de maten van de muren veranderen. Maximaal €500,- |
| Sauswerk                               | Per m <sup>2</sup> muuroppervlak (8m2/1L)                                                          | € 6,-                                                                                                                                                                                                    | Wanneer de maten van de muren veranderen                  |
| Vergoeding lichte herstelwerkzaamheden | Bepalen per project                                                                                | kado- of klusbon                                                                                                                                                                                         | Wanneer er kleine beschadigingen ontstaan                 |
| Kookplaat met pannenset                | Eigen kookvoorziening en pannen zijn niet meer bruikbaar bij de overgang van 'gas' naar 'elektra'. | <i>We bieden bewoners de keuze:</i><br>- Huurders krijgen een (vaste) vergoeding voor een kookplaat en pannenset, of;<br>- Huurders krijgen een kookplaat met pannenset rechtstreeks van Waterweg Wonen. | Eigendom bewoner                                          |

#### 4.5 Logeerwoning

Soms kan de huurder niet in de eigen woning blijven tijdens de werkzaamheden omdat het werk een te grote invloed heeft op het woongenot. Of de huurder moet tijdelijk uit de woning omdat bijvoorbeeld de vloer vervangen wordt. Wij bieden dan een logeerwoning aan. De huurder gaat voor een korte periode naar een logeerwoning die helemaal is ingericht als een vakantiehuisje. Huurder neemt alleen persoonlijke spullen mee.

Huurder mag ook zelf een oplossing zoeken en deze aan ons voorleggen. Soms wil de huurder graag verhuizen voordat de werkzaamheden starten. Waterweg Wonen geeft dan uitleg aan huurder hoe het zoeken naar een andere woning het beste aangepakt kan worden door huurder.

In het sociaal projectplan leggen we vast welke voorziening en ondersteuning we aanbieden en hoe we e.a. precies met elkaar regelen.

#### *Financiële afspraken*

Huurder betaalt voor de logeerwoning geen huur. De huur van de eigen woning loopt gewoon door. De afspraken met de huurder rondom het gebruik van de logeerwoning leggen we schriftelijk vast in een gebruiksovereenkomst. Huurder krijgt geen projectvergoeding maar krijgt wel vergoedingen uit figuur 7.

### *Verbruik gas, water en elektra*

Voor het uitvoeren van het werk maakt de aannemer soms gebruik van gas, water en elektriciteit in de woning. Als de huurder in de logeerwoning verblijft, dan gebruikt de huurder dit ook. We gaan er vanuit dat de aannemer en de huurder het normaal verbruiken.

Huurder betaalt voor het gebruik van gas, water en licht in de logeerwoning geen vergoeding. Huurder krijgt ook geen vergoeding voor het noodzakelijk gebruik van de aannemer. Zie figuur 5 algemene werkafspraken.

Gaat huurder voor langere periode met de eigen meubels naar een logeerwoning? Dan worden de meterstanden in beide woningen opgenomen en na het logeren verrekend met huurder.

### *Huurder regelt zelf een oplossing*

Wanneer huurder tijdens het werk niet in de woning kan blijven, dan kan huurder ook kiezen voor een eigen oplossing. Huurder kan bijvoorbeeld logeren bij familie of vrienden, op de camping of in een vakantiehuis. Als de huurder kiest voor deze oplossing, dan ontvangt die huurder een vergoeding van € 50,- per dag, met een maximum van € 500,-. De huur van de eigen woning loopt in deze periode gewoon door en er wordt geen logeerwoning vrijgehouden voor de huurder die deze optie kiest. De beslissing die huurder maakt wordt vooraf vastgelegd door Waterweg Wonen en ondertekend door huurder.

### *Maatwerk*

Het kan zijn dat een huurder door persoonlijke omstandigheden niet in de eigen woning kan blijven tijdens het werk. Huurder kan dan aan Waterweg Wonen vragen om samen te kijken naar een passende oplossing.

## 5 Communicatie

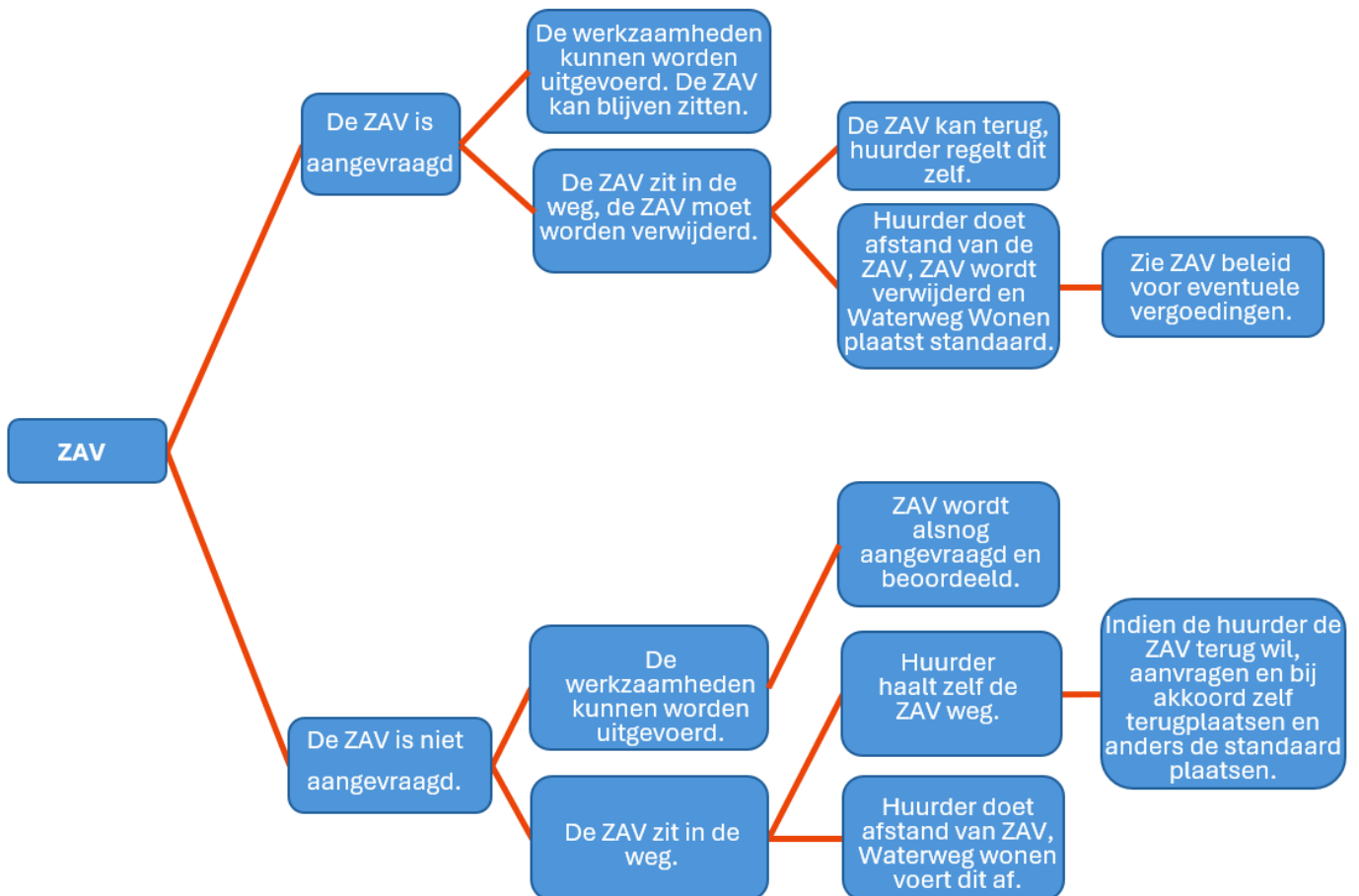
Aan het begin van elk project maken we een communicatieplanning. Zo zorgen we ervoor dat we bij elke stap die we zetten goed na hebben gedacht over het informeren en betrekken van de huurders.

- Bewoners worden op de hoogte gesteld bij ingrepen in wooncomplexen.
- Wij bespreken onze plannen en de planning vooraf met de bewonerscommissie.
- In geval van sloop of ingrijpende woningverbetering betrekken we huurders ook op andere manieren. Zo kunnen we een (digitale) klankbordgroep oprichten met huurders die specifiek over de plannen willen meedenken of organiseren we brainstormsessies.
- We organiseren (digitale) contactmomenten en geven huurders de mogelijkheid om vragen te stellen.
- Vanuit Waterweg Wonen is er een collega beschikbaar als aanspreekpunt voor huurders. Deze toezichthouder beantwoordt vragen en houdt tijdens de uitvoering in de gaten of alles naar behoren wordt uitgevoerd.
- We vragen huurders akkoord te gaan met de plannen. We informeren ze of de 70% instemming gehaald is en wat ze moeten doen als ze bezwaar hebben tegen de verbeterwerkzaamheden.
- Bij verbeterprojecten ontvangen huurders een informatiebrochure. Hierin staat duidelijk welke werkzaamheden er uitgevoerd worden en wat dit voor hen betekent.
- Bij sloop ontvangt u een informatiebrief en komt er iemand bij u langs om alles persoonlijk toe te lichten. Tijdens het bezoek wordt ook dit *Basisplan Sociale Afspraken* meegenomen en besproken.
- We komen bij de huurder thuis om de plannen toe te lichten en kunnen helpen bij het maken van keuzes.
- Huurder krijgt de kans om de proef-/modelwoning te bezichtigen.
- Huurder krijgt regelmatig informatie over het project. Dit kan zijn met een brochure, een periodieke nieuwsbrief, via onze website of andere online kanalen.
- Wanneer de woning is opgeleverd krijgt de huurder gebruiksinstructies.

## 6 Zelf Aangebrachte Voorzieningen

Wanneer huurder iets heeft aangepast aan de woning, bijvoorbeeld een bad geplaatst of een ander keukenblok, dan noemen we dit een Zelf Aangebrachte Voorziening (ZAV). Een ZAV is eigendom van de huurder en moet voldoen aan het beleid van Waterweg Wonen. ZAV's komen we tegen in de woningen waar we gaan werken. Daarom nemen we in het sociaal plan figuur 8 op zodat huurder ziet wat de mogelijkheden zijn. Uiteraard blijft het omgaan met ZAV's in projecten maatwerk. Bij sloop mag huurder de ZAV achterlaten in de woning zonder dat hier kosten voor worden gerekend.

Figuur 8. ZAV's in projecten



## 7 Persoonlijke omstandigheden

We kunnen niet alles in dit Basisplan en per project in het sociaal plan vastleggen. Soms is het, vanwege de persoonlijke omstandigheden van de huurder, nodig om extra maatwerk te bieden. Als we vinden dat het Basisplan en het sociaal plan leiden tot een onredelijke uitkomst dan kunnen we afwijken.

### *Voorbeelden van persoonlijke omstandigheden:*

- Huurder kan door medische redenen niet in de woning blijven tijdens het project.
- De huidige woning is vanwege gebrekkige gezondheid niet meer geschikt.
- Huurder heeft begeleiding nodig bij de verhuizing naar een andere woning.
- De woning is aangepast vanwege medische redenen of een handicap.

Waterweg Wonen beslist wanneer er uitzonderingen gemaakt worden voor de individuele huurder. Deze beslissing neemt de sociaal projectleider niet alleen. De beslissing wordt genomen in het team van de sociaal projectleiders met de directeur Wonen en Onderhoud.

Als u het niet eens bent met het besluit, neemt u dan vooral eerst contact met ons op om te overleggen, mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kunt u een klacht indienen bij Waterweg Wonen. We gaan ervanuit dat we er samen uit komen, maar als dit niet lukt dan kunt u gebruikmaken van de geschillenregeling en het probleem voorleggen aan de Geschillenadviescommissie (<https://www.geschillenadvies.com/>):

- Schrijf uw geschil via een digitaal formulier naar de Geschillenadviescommissie.
- Leg uit waarom u het niet eens bent met ons.

### *Advies van de Geschillenadviescommissie*

De Geschillenadviescommissie geeft advies aan onze directeur-bestuurder. De bestuurder beslist of het advies wordt gevolgd of wijkt hier beargumenteerd vanaf. U krijgt een brief met uitleg over de beslissing.

### *Hardheidsclausule*

Heeft dit basisplan voor u veel slechtere gevolgen dan voor andere huurders in een vergelijkbare situatie? Dan kunt u ons vragen om af te wijken van het basisplan. U doet dan een beroep op de hardheidsclausule. Wij beslissen binnen 30 dagen of we akkoord gaan met uw verzoek. U ontvangt een brief waarin wij ons besluit uitleggen.

### *Dossier*

Wij houden een dossier bij van alle verzoeken en besluiten die te maken hebben met de hardheidsclausule.

# Bijlage A: Voorbeeld voorzieningen in verbeterprojecten

Hieronder een voorbeeld van een verbeterproject en wat wij hierin regelen voor een huurder. Let op: dit is een fictieve casus.

Huurder woont in een appartement van Waterweg Wonen. Aan het woongebouw voeren we groot onderhoud uit en brengen we verbeteringen aan. De voegen worden hersteld, we schilderen het gebouw en we brengen extra isolatie aan. Het voegwerkherstel duurt ongeveer een maand en zorgt voor veel geluidsoverlast (2 punten). In de woning werken we ongeveer 3 weken. Huurder kan in de woning blijven wonen aangezien de aannemer ervoor zorgt dat de woning voldoet aan de voorwaarden zoals we hebben afgesproken.

In die 3 weken vervangen we de keuken (3 punten) en toilet (1 punt). De standleiding vervangen we en huurder gaat in de keuken elektrisch koken (kookplaat en pannenset). De nieuwe keuken (3 punten) heeft een hele andere maatvoering dan de oude keuken waardoor de keukenvloer van huurder niet meer past (vergoeding is € 30 per m2). Ook krijgt huurder nieuwe kozijnen (1 punt) met dubbel glas (vergoeding is € 45 per m2), halen we de moederhaard weg en krijgt huurder een Cv-ketel en mechanische ventilatie (2 punten). Er is geen asbest aanwezig in de woning van huurder.

## *Wat krijgt huurder:*

| Werkzaamheden                                                             | Aantal punten |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Geluidsoverlast door voegwerkherstel (buiten, 1 maand):                   | 2 punten      |
| Vervanging keuken                                                         | 3 punten      |
| Vervanging toilet                                                         | 1 punt        |
| Nieuwe keuken met andere maatvoering:                                     | 3 punten      |
| Nieuwe kozijnen met dubbel glas                                           | 1 punt        |
| Verwijderen moederhaard en installeren Cv-ketel en mechanische ventilatie | 2 punten      |
| Totaal aantal punten                                                      | 12            |

Huurder heeft 12 punten in totaal. Dit betekent dat er een projectvergoeding van € 500,- is. Ook krijgt huurder een vergoeding voor de andere maatvoering van de kozijnen en de andere maatvoering van de

keuken. Hoeveel dit bedrag wordt, is afhankelijk van het aantal vierkante meters. Omdat we elektrisch koken realiseren krijgt huurder een pannenset en een kookplaat van Waterweg Wonen.

Tijdens dit project is er ook een slaap- en werk- of rustwoning beschikbaar. De aannemer heeft een schaderegeling afgesproken met huurder. Huurder zorgt ervoor dat de aannemer goed in de woning kan werken.

## Bijlage B: Projectlijst overgangsregeling

| Blok 5 H Th Kuipers-Rietbergstr |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2                               | 4 | 6 | 8 | 10 | 12 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 26 | 30 | 32 | 34 | 36 | 38 | 40 |

| Blok 6 H Th Kuipers-Rietbergstr |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| 9                               | 11 | 13 | 15 | 17 | 19 | 21 | 23 | 25 | 27 | 29 | 31 | 33 | 35 | 37 | 39 |  |

| Blok 10 Jan Thijssenstraat |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2                          | 4 | 6 | 8 | 10 | 12 | 16 | 18 | 20 | 24 | 26 | 30 | 32 | 34 | 36 | 38 | 40 |

| Blok 11 Jan Thijssenstraat |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| 9                          | 11 | 13 | 15 | 17 | 19 | 21 | 23 | 25 | 27 | 29 | 31 | 33 | 35 | 37 | 39 |  |

# Bijlage C: Checklist sociaal projectplan

In het sociaal projectplan staan de regelingen voor huurders ten aanzien van vergoedingen, voorzieningen, bewonersbegeleiding, herhuisvesting, communicatie en tijdelijk beheer. Het Basisplan sociale afspraken vormt hiervoor het fundament. In het sociaal plan kunnen de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- Aanleiding en planning;
- Omschrijving van het project: welke woningen vallen onder het project;
- Beschrijving van de werkzaamheden en de duur van de werkzaamheden;
- Werkwijze wijzigingen, waarbij substantiële wijzigingen in de werkzaamheden opnieuw voor instemming worden voorgelegd;
- Startdatum (gepland) van de werkzaamheden;
- De peildatum en bevroren van de huur;
- Bewonersbegeleiding en communicatie;
- Invulling van de bewonersbegeleiding;
- Herhuisvesting, al dan niet tijdelijk:
  - Inzet van logeer-, wisselwoningen of andere oplossingen
  - Inzet van rustwoning of andere voorzieningen
- Contactpersonen van Waterweg Wonen, en evt. de uitvoerende partij (aannemer/ontwikkelaar) en andere betrokken instellingen (inclusief welzijnsinstellingen)
- Bereikbaarheid contactpersonen en/of spreekuren;
- Evaluatiemomenten;
- Afspraken over tijdelijk beheer / leegstandsbeheer;
- Eventuele voorzieningen en vergoedingen:
  - Verhuiskosten (o.b.v. artikel 2.2 uit Basisplan)
  - Dubbele maandlasten (o.b.v. artikel 2.4 uit Basisplan)
  - Werkwijze zelf aangebrachte voorzieningen
  - Aanvullende diensten zoals verzekering, bewaking en opslag
  - Werkwijze bij vertraging
  - Projectvergoeding (o.b.v. artikel 4.1 uit Basisplan)
  - Vergoeding extra kosten (o.b.v. artikel 4.4 uit Basisplan)