

# Sociale Regeling

*bij grootonderhoud en renovatie*



## Inhoud

Inleiding	3
1. Voorstel voor werkzaamheden	3
1.1 Renovatie	3
1.2 Groot onderhoud	4
2. Geriefsverbeteringen en huurverhoging	5
3. Communicatie met huurders	6
3.1 Collectief	6
3.2 Individueel	6
4. Voorzieningen	8
4.1 Fysieke voorzieningen	8
4.2 Sociale voorzieningen	9
4.3 Overige voorzieningen	9
5. Financiële regelingen	10
5.1 Regeling voor ongemakkenvergoeding	10
5.2 Regeling voor herstelwerkzaamheden of schades t.g.v. de werkzaamheden	11
5.3 Tegemoetkoming voor herinrichtingskosten	11
5.4 Regeling voor verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding	12
6. Afspraken met de aannemer	12
7. Klachtenregeling	13
8. Wijzigingen in deze regeling	13
Bijlage 1: Definitie groot onderhoud en renovatie	14
Bijlage 2: Begrippenlijst	15

## Inleiding

**Een goed onderhouden woning is niet alleen prettig voor de bewoner, maar is ook goed voor de buurt en alle mensen die er leven. Woonforte heeft de plicht haar woningen goed te onderhouden. Daarbij dient de huurder de noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden toe te staan. Bepaalde werkzaamheden brengen echter voor de huurder de nodige praktische ongemakken en ongewenste kosten met zich mee. Daarom heeft Woonforte in nauw overleg met de Huurdersraad een sociale regeling opgesteld voor groot onderhoud en renovatie.**

Deze regeling is van toepassing bij groot onderhoud- en renovatieprojecten, niet bij planmatig onderhoud zoals bijvoorbeeld schilderwerk. Van groot onderhoud is sprake als delen van de woning vervangen en/of hersteld worden, waarbij het wooncomfort gelijk blijft. Groot onderhoud heeft geen consequenties voor de huurprijs. Bij renovatie gaat het om het gedeeltelijk vernieuwen van de woning, door veranderingen aan te brengen of door de woning te vergroten. Renovatie kan leiden tot een verhoging van de huurprijs. Volgens de wet is sloop en vervangende nieuwbouw ook een vorm van renovatie. In deze regeling is sloop en vervangende nieuwbouw buiten beschouwing gelaten. Hierbij is een andere regeling, het Sociaal Plan, van toepassing.

Deze regeling is bedoeld voor huurders die een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd hebben en een zelfstandige woning huren waar Woonforte groot onderhoud- of renovatiewerkzaamheden gaat uitvoeren. Voor het ingaan van de sociale regeling en de daaruit voortvloeiende (financiële) regelingen moeten minimaal drie werkzaamheden in de woning worden gecombineerd (zie ook bijlage 1).

## 1. Voorstel voor werkzaamheden

**Nadat Woonforte voor een complex het besluit tot groot onderhoud of renovatie heeft genomen worden de betrokken huurders geïnformeerd. Aangezien er juridisch een verschil is tussen renovatie en groot onderhoud worden de huurders ook op een verschillende manier hier over geïnformeerd. Voor de definities van groot onderhoud en renovatie wordt verwezen naar bijlage 1.**

### 1.1 Renovatie

Bij renovatie brengt Woonforte alle huurders schriftelijk van de werkzaamheden op de hoogte in de vorm van een renovatievoorstel. Als dit voorstel redelijk is, dient de huurder Woonforte de gelegenheid te geven de voorgestelde werkzaamheden uit te voeren. Het voorstel wordt redelijk geacht als 70% of meer van de huurders ermee instemt. Indien minder dan 70% van de huurders instemt, kan Woonforte de rechter verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. Afhankelijk van de uitspraak van de rechter kunnen de renovatiewerkzaamheden alsnog doorgang vinden. De gang naar de rechter is een laatste middel. Voorafgaand stelt Woonforte alles in het werk om met bewoners, al dan niet collectief, in overleg te gaan om knelpunten te bespreken. ►►



Het renovatievoorstel bevat in ieder geval de volgende punten:

- de aard van de werkzaamheden;
- de noodzaak van de medewerking van de huurder;
- de voordelen voor de huurder;
- de hoogte van de huurverhoging voor de huurder;
- de berekening op basis waarvan de huurverhoging is bepaald;
- een overzicht van de voorzieningen die aan de huurder beschikbaar worden gesteld;
- de hoogte van de vergoeding;
- een tijdsplanning (welke gedurende de duur van het project zorgvuldig gemonitord zal worden);
- een uitleg van de stappen die genomen kunnen worden ten opzichte van de huurders die niet instemmen met het renovatievoorstel (wanneer deze 30% of minder van het aantal huurders vertegenwoordigen).

Uit het voorstel moet ook duidelijk blijken dat de renovatie kan worden uitgevoerd met voortzetting van de huur-overeenkomst.

## 1.2 Groot onderhoud

Bij groot onderhoud is er alleen sprake van vervanging van onderdelen van de woning. De huurder is in principe verplicht mee te werken, tenzij de werkzaamheden zonder noemenswaardige extra kosten of technische problemen kunnen worden uitgesteld tot bij mutatie.

Woonforte informeert de huurders schriftelijk over het groot onderhoud en de aard van de werkzaamheden. De plannen voor grootonderhoud worden net als bij renovatie op voorhand besproken met de bewonerscommissie. Ook heeft de individuele huurder volop gelegenheid om met medewerkers van Woonforte te spreken, bijvoorbeeld in de vorm van huisbezoeken. Het enige verschil met renovatie is dat er geen formele toestemming van de huurders nodig is.



## 2. Geriefsverbeteringen en huurverhoging

**Als bij renovatie geriefsverbeteringen onderdeel uitmaken van de werkzaamheden, past Woonforte een huurverhoging toe. Hiermee kunnen gedane investeringen (deels) terugverdiend worden.**

Geriefsverbeteringen zijn veranderingen of toevoegingen aan de woning die het woongenot verhogen. Met andere woorden, er wordt meer comfort in de woning aangebracht. Enkele voorbeelden van geriefsverbeteringen zijn het aanbrengen van CV, dubbel glas of isolatie in de woning. In het renovatievoorstel wordt toegelicht of er sprake is van geriefsverbeteringen en welke huurverhoging daar tegenover staat.

De maximale huurverhoging wordt berekend op basis van de investeringskosten in relatie tot de afschrijving. De nieuwe huurprijs mag daarbij niet hoger uitkomen dan de huurprijs die op basis van de puntenwaardering voor de woning geldt. Deze berekening sluit aan op het beleid wat door de Huurcommissie is geformuleerd. Of de maximale huurverhoging in zijn geheel wordt doorberekend aan de huurder hangt af van het op dat moment geldende beleid van Woonforte.

Voor het aanbrengen van geriefsverbeteringen is toestemming van de huurder nodig. De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en zowel door huurder als verhuurder ondertekend.

Bij de uitvoering van energiebesparende maatregelen in combinatie met een huurverhoging wordt de woonlasten-waARBorg toegepast, zoals deze tussen Woonforte en de Huurdersraad is afgesproken.

## 3. Communicatie met huurders

**Betrokkenheid van bewoners is bij grootonderhouds- en renovatieprojecten essentieel, zowel bij het maken van de plannen als tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Communicatie met huurders, zowel individueel als collectief, is daarom onmisbaar.**

### 3.1 Collectief

Plannen voor groot onderhoud en renovatie worden op voorhand besproken met de bewonerscommissie, als deze in het betreffende complex actief is.

Omdat Woonforte streeft naar een zo groot mogelijke participatie, kan als aanvulling voor de duur van het project een klankbordgroep worden toegevoegd aan de bewonerscommissie. Deze klankbordgroep kan mede een inbreng leveren aan de grootonderhouds- en renovatieplannen. Indien geen bewonerscommissie in het complex actief is, doet Woonforte haar best een klankbordgroep te formeren. Eventueel wordt voorafgaand aan de werkzaamheden een bewonersbijeenkomst georganiseerd. Als er geen bewonerscommissie is, worden de plannen voorgelegd aan de Huurdersraad. De bewonerscommissie of, bij ontbreken hiervan, de Huurdersraad heeft adviesrecht ten aanzien van de plannen. De bewonerscommissie of Huurdersraad fungeert in eerste instantie als de formele gesprekspartner.

### 3.2 Individueel

De individuele huurder krijgt voorafgaand aan en gedurende de uitvoering van de werkzaamheden volop gelegenheid om met medewerkers van Woonforte te spreken.

- Afhankelijk van de grootte van het project vinden voorafgaand aan de werkzaamheden huisbezoeken plaats door medewerkers van Woonforte die voor de duur van het project aangewezen zijn. Wanneer de geplande duur van de werkzaamheden langer dan 21 kalenderdagen is, vinden er in ieder geval huisbezoeken plaats. Verschillende factoren bepalen of er bij werkzaamheden die korter duren ook huisbezoeken plaatsvinden. Deze factoren zijn: type werkzaamheden, het type woning (eengezins- of meergezinswoningen) en de doelgroep.
- Doel van de huisbezoeken:
  - inventariseren van huurdersgegevens (gezinsamenstelling, leeftijd, werktijden, vakantie e.d.);
  - inventariseren van fysieke en/of emotionele knelpunten;
  - informeren over de werkzaamheden, de eventuele huurverhoging, de procedure en de planning;
  - informeren over de maatregelen die vooraf door de verhuurder getroffen worden;
  - informeren over de maatregelen die vooraf door de huurder moeten worden getroffen;
  - inventariseren van de door de huurder zelf aangebrachte voorzieningen;

De gemaakte afspraken tussen de huurder en Woonforte worden schriftelijk vastgelegd en door beide ondertekend.

- Naast de bovengenoemde huisbezoeken vindt er ook een technische (warme) opname van de woningen plaats om de technische knelpunten te inventariseren.
- Tijdens de werkzaamheden is de projectopzichter van Woonforte of de aannemer (op werkdagen) telefonisch bereikbaar voor vragen, problemen en klachten van de huurder en houdt hij minimaal één keer per week spreekuur. De frequentie van het spreekuur wordt in overleg bepaald.
- Tijdens de werkzaamheden is iemand aangewezen die als aanspreekpunt fungeert voor huurders en eventueel beschikbaar is voor hand en spandiensten, indien de huurder hiertoe zelf niet in staat is. Dit kan een sociaal begeleider zijn of een huismeester. Eventueel kan dit ook een huismeester van een ander complex zijn. Als dit ten koste gaat van de reguliere werkzaamheden van de huismeester, vindt verrekening met de servicekosten plaats in het reguliere werkgebied van deze huismeester. Hierbij moet wel rekening worden gehouden met de inzet van huismeesters in VvE's, aangezien hier de verrekening van servicekosten niet zomaar kan. Wie het aanspreekpunt is voor de huurders wordt voor de start van de werkzaamheden bekend gemaakt.

Naast bovengenoemde gespreksmogelijkheden, kunnen andere communicatiemiddelen worden ingezet om de huurder te informeren, zoals:

- **een informatiebrochure** met alle noodzakelijke informatie aangaande de werkzaamheden en de hiermee gemoeide consequenties;
- **bewoners- en/of nieuwsbrieven** om de huurder te informeren over de stand van zaken;
- **internet:** informatie via de website van Woonforte en/of een tijdelijk emailadres voor vragen en opmerkingen.







## 4. Voorzieningen

In dit hoofdstuk worden de voorzieningen uiteengezet die Woonforte kan inzetten bij grootonderhouds- en renovatieprojecten. Afhankelijk van de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden wordt met de bewonerscommissie of klankbordgroep afgesproken welke faciliteiten beschikbaar worden gesteld.

### 4.1 Fysieke voorzieningen

Gedurende de werkzaamheden kunnen onderstaande fysieke voorzieningen worden ingezet. Dit zijn algemeen geldende voorzieningen. Indien een specifieke doelgroep gebaat is bij andere voorzieningen, is het mogelijk om in overleg met de bewonerscommissie of klankbordgroep afwijkende afspraken te maken.

- **Rustwoning:** deze woning is bedoeld voor huurders om even aan de overlast in de eigen woning te ontsnappen en gebruik te maken van voorzieningen die in de eigen woning tijdelijk niet gebruikt kunnen worden. De rustwoning is gestoffeerd en gemeubileerd en de huurder kan hier gebruik maken van de douche, toilet, keuken, woonkamer en eventueel een wasmachine. Voor de rustwoning worden voorafgaand aan de werkzaamheden gebruiksregels opgesteld.
- **Logeerwoning:** deze woning is bedoeld voor huurders die om verschillende redenen tijdens de werkzaamheden liever elders verblijven. De logeerwoning wordt aangeboden wanneer:
  - de huurder minimaal 12 kalenderdagen geen gebruik kan maken van alle voorzieningen in de woning, én:
  - de huurder op basis van gezinssamenstelling, leeftijd of fysieke en/of emotionele problemen liever tijdelijk elders verblijft tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Wanneer dit noodzakelijk is, wordt er maatwerk afgesproken. In sommige gevallen kan er om een medische verklaring worden gevraagd. De woning is gestoffeerd, gemeubileerd en voorzien van inventaris. De woning wordt tijdelijk om niet in gebruik gegeven aan de huurder op basis van een 'gebruiksovereenkomst tijdelijke woonruimte in verband met groot onderhoud/renovatie'. Het gaat hierbij niet om een verplichte verhuizing.

- **Logeerkamer:** de logeerkamer is een bestaande kamer en niet speciaal voor de grootonderhouds- en renovatiewerkzaamheden ingericht. Deze kamer is bedoeld voor huurders die gedurende de dagen van de ergste overlast liever niet thuis zijn. De maximale duur van een verblijf in een logeerkamer is vijf kalenderdagen.
- **Wisselwoning:** Een wisselwoning wordt alleen ingezet wanneer op basis van de werkzaamheden de huurder verplicht is om tijdelijk te verhuizen. De wisselwoning wordt gestoffeerd aangeboden. De huurder krijgt bij een verhuizing naar een wisselwoning een verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding (zie ook paragraaf 5.4). Voor de woning wordt een wisselwoningovereenkomst gesloten die als bijlage bij het bestaande huurcontract wordt gevoegd.

### 4.2 Sociale voorzieningen

Sociaal begeleider: deze rol is weggelegd voor een medewerker van Woonforte of een sociaal begeleider die door de aannemer is ingehuurd. De sociaal begeleider fungeert als vraagbaak voor de huurder en ziet erop toe dat alles zo goed mogelijk verloopt voor de huurder.

### 4.3 Overige voorzieningen

- **Modelwoning:** deze woning is ingericht om de huurder een idee te geven hoe de woning er na afronding van de werkzaamheden uit zal zien. Als badkamer- en keukenrenovaties op het programma staan, wordt de modelwoning ingericht voor het maken van individuele keuzes voor bijvoorbeeld de kleur van het tegelwerk.

Het kan voorkomen dat er geen woning beschikbaar is om in te richten als modelwoning. In dit geval wordt een andere locatie ingericht om individuele keuzes te maken. Een modelwoning kan tevens de functie van rustwoning krijgen tijdens de werkzaamheden.

- **Tijdelijke toilet/douchevoorziening:** als volgens de vooraf afgesproken planning huurders langer dan één kalenderdag geen gebruik kunnen maken van het toilet, verzorgt de aannemer een chemisch toilet in de eigen woning. Als huurders langer dan zeven kalenderdagen geen gebruik kunnen maken van de douche, verzorgt de aannemer een mobiele douchevoorziening buiten de woning. Wanneer dit noodzakelijk is, wordt er maatwerk afgesproken.
- **Kookvoorziening:** als geen gebruik gemaakt kan worden van de kookvoorziening, verzorgt de aannemer een magnetron of (verrijdbaar) noodkeukenblok.
- **Opslagmogelijkheden voor inboedel:** indien als direct gevolg van de werkzaamheden inboedel uit de woning verwijderd moet worden en de huurder heeft geen opslagmogelijkheid, worden de kosten voor de opslag vergoed door Woonforte. Woonforte maakt hier afspraken over met een (erkende) verhuizer en regelt de betaling. De huurder maakt zelf een afspraak met de (erkende) verhuizer voor de daadwerkelijke verhuizing van de inboedel. Wanneer een huurder door een verplichte verhuizing tijdelijk in een wisselwoning heeft gewoond en hier een verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding voor heeft ontvangen heeft hij geen recht op deze vergoeding.
- Eventueel ontstane schade aan de inboedel die tijdens de werkzaamheden zijn ontstaan, regelt Woonforte met de opdrachtnemer.

## 5. Financiële regelingen



**Huurders van woningen waar grootonderhoud of renovatie plaatsvindt, kunnen in aanmerking komen voor de volgende financiële regelingen:**

1. regeling voor ongemakkenvergoeding;
2. regeling voor vergoedingen voor herstelwerkzaamheden of schades ten gevolge van de werkzaamheden;
3. tegemoetkoming voor herinrichtingskostenvergoeding;
4. regeling voor verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding.

Zoals ook in de inleiding van de sociale regeling beschreven, zijn deze financiële regelingen pas van toepassing als er minimaal drie werkzaamheden in de woning worden gecombineerd (zie ook bijlage 1).

### 5.1 Regeling voor ongemakkenvergoeding

Een ongemakkenvergoeding is een vaste vergoeding, afhankelijk van de duur van de werkzaamheden. De huurder ontvangt deze vergoeding voor het ongemak dat hij ondervindt tijdens de werkzaamheden als er duidelijk sprake is van verminderd gebruiksgenot van de woning.

De hoogte van de vergoeding is gekoppeld aan twee onderwerpen:

1. **De kale huurprijs van de woning.** Omdat de huurder gedurende een bepaalde periode niet het volledige gebruiksgenot van de woning heeft, is het redelijk dat hij gedurende die periode geen huur hoeft te betalen. Hij krijgt dit in de vorm van een vergoeding terug van Woonforte.
2. **De duur van de werkzaamheden.** De hoogte van de vergoeding wordt bepaald op basis van het aantal dagen dat er werkzaamheden in de woning plaatsvinden. Wanneer tussen twee afgeronde werkzaamheden de huurder de volledige beschikking heeft over de woning, worden deze dagen niet meegenomen bij het bepalen van de hoogte van de vergoeding.

De vergoedingen worden door Woonforte opgenomen in de projectbegroting.  
Duur werkzaamheden maximaal 7 kalenderdagen: 25% van de kale maandhuur;  
Duur werkzaamheden maximaal 8 - 14 kalenderdagen: 50% van de kale maandhuur;  
Duur werkzaamheden maximaal 15 - 21 kalenderdagen: 75% van de kale maandhuur;  
Duur werkzaamheden maximaal 22 - 28 kalenderdagen: volledige kale maandhuur.

Indien de werkzaamheden langer dan 28 kalenderdagen (4 weken) in beslag nemen, loopt de vergoeding hier in mee.

Na afronding van de werkzaamheden wordt de woning opgeleverd aan de huurder. Op het opleverformulier staat vermeld hoeveel dagen de werkzaamheden hebben geduurd. Op basis hiervan wordt de ongemakkenvergoeding berekend. Eventuele grote opleverpunten die invloed hebben op de hoogte van de vergoeding worden hier ook op vermeld. Het formulier wordt hierna ondertekend.

Woonforte betaalt de vergoeding na oplevering van de werkzaamheden. De vergoeding wordt overgemaakt naar het bij Woonforte bekende rekeningnummer. De ongemakkenvergoeding wordt verrekend met eventuele huurachterstanden of andere openstaande vorderingen.

Indien een huurder gedurende de werkzaamheden gebruik maakt van een logeerwoning, zoals omschreven in paragraaf 4.1, dan heeft hij recht op de helft van de ongemakkenvergoeding.

Wanneer een huurder door een verplichte verhuizing tijdelijk in een wisselwoning heeft gewoond en hier een verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding voor heeft ontvangen heeft hij geen recht op deze vergoeding.

### 5.2 Regeling voor herstelwerkzaamheden of schades t.g.v. de werkzaamheden

Deze regeling heeft betrekking op kleine herstelwerkzaamheden of schades waarmee de huurder tijdens de werkzaamheden geconfronteerd kan worden. Het is belangrijk dat dit voor de huurder netjes wordt hersteld en afgehandeld. Voorwaarde is dat de huurder de schade binnen twee werkdagen na oplevering schriftelijk meldt bij de aannemer en zelf niet verwijtbaar is. In de bewonersinformatie staat vermeld hoe en waar eventuele schade gemeld kan worden.

### 5.3 Tegemoetkoming voor herinrichtingskosten

Een tegemoetkoming voor herinrichtingskosten is een tegemoetkoming die de huurder ontvangt indien als gevolg van de werkzaamheden de huurder kosten moet maken voor nieuwe plafond-, vloer-, wand- en/of raamafwerking. Per project wordt afgesproken of er een tegemoetkoming wordt uitgekeerd ten behoeve van plafond-, vloer-, wand- en/of raamafwerking. Indien de werkzaamheden worden uitgevoerd in het kader van een individuele geriefverbetering, heeft de huurder geen recht op een tegemoetkoming voor herinrichtingskosten.

Indien er sprake is van een tegemoetkoming, gelden hiervoor de volgende bedragen:

- Raamafwerking: € 12,34 per strekkende meter
  - Plafond- en wandafwerking: € 6,17 per m<sup>2</sup>
  - Vloerafwerking: € 20,55 per m<sup>2</sup>
- (Prijspeil 1 januari 2018)

Voor de berekening van het aantal m<sup>2</sup> plafond-, wand- en vloerafwerking wordt uitgegaan van die oppervlaktes van het plafond, de wand of vloer waarvoor kosten moeten worden gemaakt. Bij vloerafwerking geldt dit alleen voor de ruimte die het betreft en wordt geen rekening gehouden met doorlopende vloerafwerking.

Bovenstaande bedragen worden jaarlijks geïndexeerd met de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), op de meest recente tijdsbasis. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2019. Het moment van verzenden van de akkoordverklaringen aan de huurders is bepalend voor de hoogte van de tegemoetkoming.

Zelf aangebrachte voorzieningen worden vergoed volgens het daarvoor geldende beleid van Woonforte. Deze vergoeding is gebaseerd op de investeringskosten en de afschrijving.

Wanneer een huurder door een verplichte verhuizing tijdelijk in een wisselwoning heeft gewoond en hier een verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding voor heeft ontvangen heeft hij in principe geen recht op deze tegemoetkoming. Wanneer bij de voorbereiding van het project blijkt dat de verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding niet toereikend is, kunnen er per project aanvullende afspraken worden gemaakt voor een eventuele aanvullende tegemoetkoming.





#### 5.4 Regeling voor verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding

Woonforte is verplicht bij te dragen in de kosten van de verhuizing van de huurder en de herinrichting van de woning als die verhuizing noodzakelijk is in verband met de werkzaamheden. De hoogte van de verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding bedraagt zoals eerder met de Huurdersraad voor het Sociaal Plan Sloopcomplexen is afgesproken, € 6.253,00 (prijspeil 1 maart 2018). De hoogte van de vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd met de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), op de meest recente tijdsbasis.

Onder verhuizing naar een wisselwoning wordt verstaan: het tijdelijk verlaten van de gehuurde woning met medeneming van inboedel om naar een wisselwoning te vertrekken, waarbij mogelijk een deel van de inboedel tijdelijk separaat wordt opgeslagen.

Een tijdelijk verblijf in een logeerwoning, zoals bedoeld in paragraaf 4.1, wordt niet gezien als een noodzakelijke verhuizing. Er wordt dan ook geen verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding betaald.

## 6. Afspraken met de aannemer

De uitvoering van de grootonderhouds- en renovatiewerkzaamheden is in handen van een zorgvuldig door Woonforte geselecteerde aannemer. Om de samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen, en daarmee de overlast voor de huurder te beperken, maakt Woonforte vooraf duidelijke afspraken met de aannemer.

Deze afspraken hebben betrekking op onderstaande punten:

- gebruik van tussenmeters indien gebruik wordt gemaakt van de algemene stroomvoorziening, zodat verrekening met de servicekosten kan plaatsvinden;
- overlastbeperkende maatregelen (geluidsoverlast, netjes houden van de woning/bouwplaats e.d.);
- werkwijze omtrent het maken/wijzigen van afspraken;
- tijdig informeren over de haalbaarheid van de planning;
- toegankelijkheid van de woningen, hierbij rekening houdend met mindervaliden en rolstoelgebruikers;
- veiligheid in en om de woning;
- werktijden;
- het beschikbaar stellen van voorzieningen (tijdelijke toilet-, douche- en keukenvoorziening);
- shadeafhandeling.



## 7. Klachtenregeling

Woonforte stelt alles in het werk om het gehele proces van grootonderhoud en renovatie zo soepel mogelijk te laten verlopen. Gedurende de werkzaamheden is een beperkte groep verschillende medewerkers beschikbaar voor problemen, vragen en klachten. Dit betreft medewerkers van Woonforte of van de aannemer die door Woonforte is ingehuurd. Voor klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld of klachten over de hoogte van de verschillende vergoedingen, kan de huurder een beroep doen op de klachtenregeling van Woonforte. Het reglement is op te vragen bij Woonforte.

## 8. Wijzigingen in deze regeling

Deze regeling bevat wijzigingen ten opzichte van de sociale regeling ondertekend in februari 2012 en januari 2014. De nieuwe sociale regeling bij groot onderhoud en renovatie geldt vanaf 1 maart 2018. Projecten waarbij de werkzaamheden in het complex na deze datum zijn gestart, vallen onder de nieuwe sociale regeling.

De regeling is tot stand gekomen in nauw overleg met de Huurdersraad. Wijzigingen in deze regeling kunnen uitsluitend in overleg met de Huurdersraad worden doorgevoerd.





## Bijlage 1: Definitie groot onderhoud en renovatie

### Groot onderhoud

Onder groot onderhoud valt het complexgewijs uitvoeren van vooraf gepland cyclisch onderhoud zoals opgenomen in de meerjarenonderhoudsplanning. Geplande werkzaamheden vanuit meerdere jaarschijven kunnen gelijktijdig worden uitgevoerd. Het gaat hierbij om het herstellen of vervangen van delen van de woning waarbij het wooncomfort hetzelfde blijft. Bij groot onderhoud is er nooit sprake van huurverhoging. Er is wel sprake van een verlengde exploitatietermijn.

Bij groot onderhoud kan Woonforte de huurder verplichten mee te werken, tenzij de werkzaamheden zonder noemenswaardige extra kosten of technische problemen kunnen worden uitgesteld tot bij mutatie.

### Renovatie

Onder renovatie wordt gedeeltelijke vernieuwing door verandering of toevoeging verstaan. Er is sprake van geriefsverbetering waarbij het wooncomfort toeneemt. Bij renovatie kan huurverhoging plaatsvinden. Er is ook sprake van een verlengde exploitatietermijn.

Bij renovatie is toestemming van de huurder nodig. De verhuurder vraagt toestemming door middel van een schriftelijk renovatievoorstel wat redelijk dient te zijn. Het voorstel wordt bij complexgewijze renovatie redelijk geacht als 70% van de huurders akkoord gaat. De 70% regel gaat op voor werkzaamheden in de collectieve ruimtes of als de geriefsverbetering alleen mogelijk is als deze in alle woningen wordt uitgevoerd. Als bewoners zelf kunnen kiezen of ze geriefsverbetering willen en medewerking niet noodzakelijk is, is er geen 70% toestemming nodig. Huurders kiezen dan zelf of ze de geriefsverbetering willen.

Bij renovatie kan Woonforte de huurder verplichten tot meewerken. Als 70% van de huurders heeft ingestemd en een individuele huurder niet binnen acht weken bij de rechter heeft gevorderd te laten vaststellen dat het voorstel in zijn geval niet redelijk is, wordt hij geacht met het voorstel te hebben ingestemd (ook als de werkzaamheden zonder noemenswaardige extra kosten of technische problemen kunnen worden uitgesteld tot bij mutatie). Dit is geregeld in art. 7:220 lid 3 BW.

Aan het begin van het project wordt bepaald of de werkzaamheden onder groot onderhoud of renovatie vallen.

### Sociale regeling

Voor het toepassen ingaan van de sociale regeling bij groot onderhoud en renovatie moeten minimaal drie werkzaamheden in de woning worden gecombineerd uit onderstaande lijst. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen groot onderhoud en renovatie.

- Vervangen badkamer met bijbehorende werkzaamheden
- Vervangen toilet met bijbehorende werkzaamheden (wanneer het toilet zich in de badkamer bevindt, geldt dit als 1 werkzaamheid)
- Vervangen keuken met bijbehorende werkzaamheden
- Vervangen plafonds (in minimaal 3 ruimtes), de keuken, badkamer en toilet tellen als ruimte alleen mee als de inrichting hiervan niet wordt vervangen.
- Vervangen vloeren (in minimaal 2 ruimtes), de keuken, badkamer en toilet tellen als ruimte alleen mee als de inrichting hiervan niet wordt vervangen.
- Vervangen buitenkozijnen of plaatsen/vervangen dakkapellen (in minimaal 3 ruimtes)
- Aanbrengen mechanische ventilatie (alleen wanneer er tegelijkertijd geen vervanging van badkamer, toilet en/of keuken plaatsvindt)
- Aanbrengen cv
- Aanbrengen spouwisolatie aan binnenzijde woning
- Aanbrengen dakisolatie aan binnenzijde woning
- Verwijderen asbest (in minimaal 3 ruimtes), de keuken, badkamer en toilet tellen als ruimte alleen mee als de inrichting hiervan niet wordt vervangen.

## Bijlage 2: Begrippenlijst

### Bewonerscommissie:

Behartigt de gemeenschappelijke bewonersbelangen voor een groep huurders van Woonforte.

### Geriefsverbetering:

Een verbetering of toevoeging aan de woning die het woongenot verhoogt.

### Groot onderhoud:

Complexgewijs uitvoeren van vooraf gepland onderhoud zoals opgenomen in de meerjarenonderhoudsplanning, waarbij meerdere werkzaamheden worden gecombineerd.

### Herinrichtingsvergoeding:

Een vergoeding die een huurder ontvangt indien als gevolg van de werkzaamheden kosten gemaakt moeten worden voor nieuwe plafond-, vloer-, wand- of raamafwerking.

### Huisbezoeken:

Een bezoek aan huis van een medewerker van (of namens) Woonforte met als doel de huurder te informeren over de werkzaamheden en de woonsituatie van de huurder te inventariseren.

### Huurcommissie:

Een landelijke onafhankelijke overheidsorganisatie die informatie geeft over het huurprijsbeleid en uitspraken doet over geschillen over de huurprijs, onderhoud en servicekosten van de woning.

### Huurdersraad:

De huurdersorganisatie die de belangen van de huurders van Woonforte behartigt.

### Huurverhoging:

Een verhoging van de maandelijkse huur die een zittende huurder kan krijgen wanneer er een geriefsverbetering is aangebracht in de woning.

### Klankbordgroep:

Een groep bewoners die bij een project de gemeenschappelijke bewonersbelangen vertegenwoordigt.

### Logeerkamer:

Een bestaande kamer van Woonforte die bij projecten beschikbaar kan worden gesteld aan een huurder. De logeerkamer is gestoffeerd en gemeubileerd.

### Logeerwoning:

Een woning die voor een project beschikbaar kan worden gesteld aan een huurder. De logeerwoning wordt gestoffeerd en gemeubileerd aangeboden.

### Modelwoning:

Een woning waar de werkzaamheden al zijn uitgevoerd om de huurder een idee te geven hoe de woning er na de afronding van de werkzaamheden uit zal zien.

### Ongemakkenvergoeding:

Een vergoeding die een huurder in het kader van de sociale regeling ontvangt bij groot onderhoud en renovatie. De hoogte van de vergoeding is gebaseerd op de kale huurprijs en de duur van de werkzaamheden.

### Renovatie:

Gedeeltelijk vernieuwen door vervanging of vernieuwing van de woning. Er is sprake van geriefsverbetering waarbij het wooncomfort toeneemt.

### Renovatievoorstel:

Een schriftelijk voorstel aan de huurder met de renovatiewerkzaamheden.

### Rustwoning:

Een woning die voor een project beschikbaar kan worden gesteld waar een huurder korte tijd gebruik van kan maken. De rustwoning is gestoffeerd en gemeubileerd.

### Sociaal begeleider:

Een medewerker van Woonforte of een externe deskundige die als vraagbaak fungeert voor huurders en erop toeziet dat alles goed verloopt voor de huurder.

### Sociale regeling:

Deze regeling waarin afspraken zijn opgenomen over de communicatie, vergoedingen en voorzieningen bij groot onderhoud en renovatie.

### Verhuis- en herinrichtings-Vergoeding:

Een vergoeding die een huurder krijgt bij een verplichte verhuizing naar een wisselwoning.

### Wisselwoning:

Een woning die tijdelijk verhuurt wordt aan een huurder die vanwege de werkzaamheden verplicht is tijdelijk te verhuizen.

### Woonlastenwaarborg:

Afspraken over de doorberekening van energiebesparende maatregelen in de huur. De waarborg geeft de huurders van een wooncomplex de zekerheid dat de woonlasten gemiddeld over het complex zullen dalen.





## Woonforte

### Bezoekadressen

Baronie 30  
2404 XG Alphen aan den Rijn

Zijde 27  
2771 EJ Boskoop

### Postadres

Postbus 2001  
2400 CA Alphen aan den Rijn

### Telefoon

0172 418 518

### E-mail

[service@woonforte.nl](mailto:service@woonforte.nl)

### Internet

[www.woonforte.nl](http://www.woonforte.nl)



[www.facebook.nl/  
woonforte](http://www.facebook.nl/woonforte)



[www.twitter.com/  
woonforte](http://www.twitter.com/woonforte)



WhatsApp  
06 23 72 34 92

