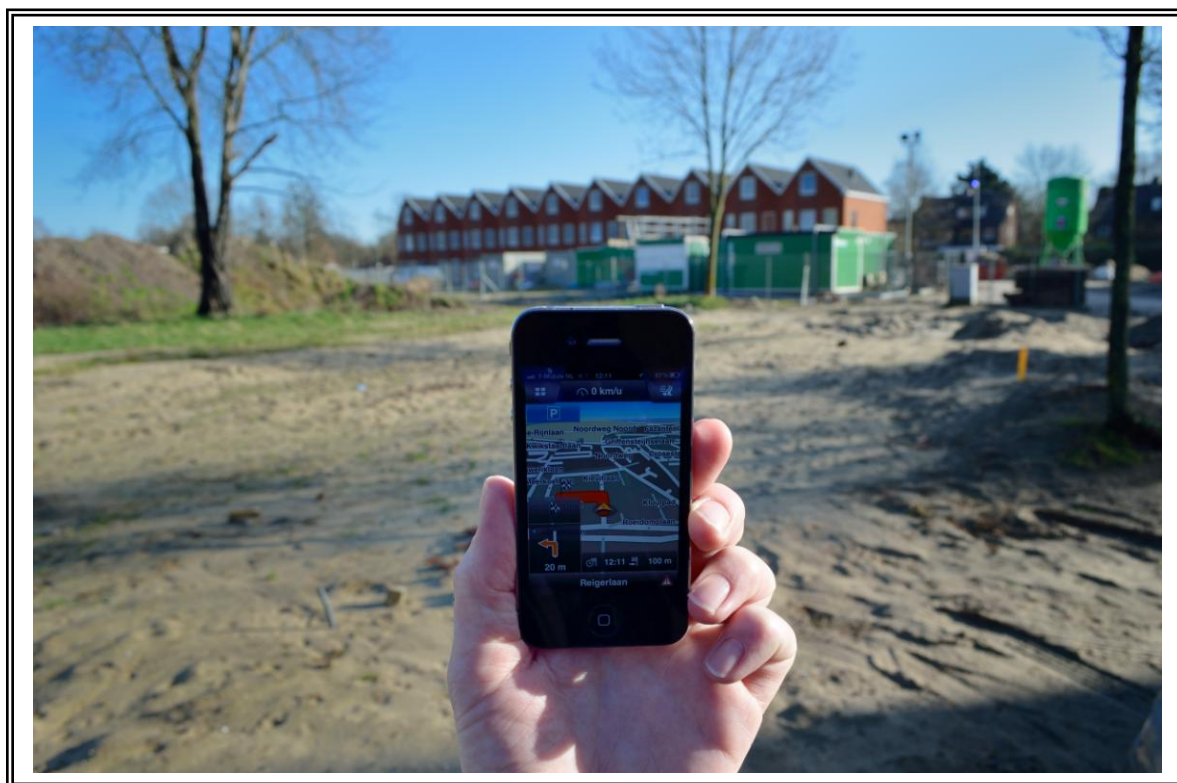


# UW TOMTOM OP WEG NAAR BEWONERSPARTICIPATIE



---

Een leidraad voor bewonersparticipatie bij groot onderhoud, renovatie en/of sloop- en nieuwbouw. Dit is een uitgave van de Zeister woningcorporaties en in overleg met hun huurdersorganisaties tot stand gekomen.





## **UW TOMTOM OP WEG NAAR BEWONERSPARTICIPATIE**

Bewoners zijn zelf de deskundigen als het om hun eigen woning, straat en buurt gaat. Daarom is het zo belangrijk dat u en uw medebewoners meepraten over zaken die in uw woon- en leefomgeving spelen. Wij waarderen het bijzonder dat u heeft laten weten dat u inderdaad wilt meedenken en meepraten. Daarmee toont u uw betrokkenheid bij wat er om u heen gebeurt. Betrokken buurtbewoners zijn de eerste voorwaarde voor het creëren van prettig leefbare straten en buurten.

### **Op weg naar een project**

Zijn er plannen voor een grootonderhoudsbeurt, renovatie of een sloop- en nieuwbouwproject van het huis, de straat en/of buurt waar u woont? In deze brochure leest u hoe het hele proces rondom het opstellen van een projectplan er uitziet en krijgt u informatie over het opstellen van een startdocument en het maken van afspraken over de communicatie met bewoners. Achterin vindt u voorbeelden van een startdocument in de vorm van een projectovereenkomst en een projectdocument. Omdat bij een grootschalig project veel komt kijken, is tot slot ook een checklist bijgevoegd.

### **Soorten participatie**

Misschien begint u als "nieuweling" in de bewonerscommissie die al jarenlang actief is. Misschien bestaat er nog geen enkele vorm van structureel bewonersoverleg. Deze brochure dient daarom ook als kennismaking met wat er zoal bij bewonersparticipatie komt kijken. U vindt er een uitleg van een aantal vormen van bewonersparticipatie.

### **Geen officieel document**

De drie Zeister woningcorporaties en hun huurdersorganisaties namen het initiatief voor het opstellen van deze brochure. Hoewel de inhoud met de grootst mogelijke zorgvuldigheid is samengesteld, is dit géén officieel document. Dat is ook niet de bedoeling. Voor het vastleggen van juridische afspraken rondom een project dienen andere documenten: het startdocument, het basis sociaal statuut en het project sociaal statuut. Ook hierover leest u verderop meer. Alleen aan die officiële documenten kunt u rechten ontleen.

### **Routeplanner**

Met deze brochure willen wij u helpen bij het plannen van uw route naar de bewonersparticipatie rond een grootonderhouds-, renovatie of sloop- en nieuwbouwproject. Aan de hand van deze informatie kunt u alvast een idee krijgen van wat u onderweg kunt verwachten. Als een soort TomTom.

## INHOUD

1	VERSCHILLENDE VORMEN VAN BEWONERSPARTICIPATIE	6
	Meepraten, meedenken, meebeslissen	6
	Een bewonersvertegenwoordiging (of bewonerscommissie)	6
	Gekwalificeerd adviesrecht	7
	Huurdersplatform	7
	Zwaarwegend adviesrecht	7
	Klankbordgroep	7
	Adviesrecht	7
	De Achterban	8
2	VAN PLAN TOT UITVOERING: ALLE STAPPEN OP EEN RIJ	9
	Initiatiefase(en bewonersorganisatiefase)	9
	Onderzoeks- en oriëntatiefase	9
	Ontwikkelingsfase	9
	Haalbaarheidsfase	9
	Besluitvormingsfase	10
	Ontwerpfase	10
	Realisatie	10
3	HET BEGIN: HET OPSTELLEN VAN EEN STARTDOCUMENT	11
	Projectovereenkomst of projectdocument?	11
4	HET BELANG VAN GOEDE COMMUNICATIE	12
	Communicatieteam	12
	Informatiepunt	12
5	VAN BASIS SOCIAAL STATUUT NAAR PROJECT SOCIAAL STATUUT	13
	Afspraken over financiële tegemoetkoming	13
	Huisbezoeken	13
	Op zoek naar een andere woning - tijdelijk of definitief	14
6	WAT REGELT EEN BEHEERPLAN?	15
	Het leefbaar houden van woningen en openbaar gebied	15
	CHECKLIST	17
	Bijlagen:	
	PROJECTOVEREENKOMST	19
	PROJECTDOCUMENT	23



# **1 VERSCHILLENDE VORMEN VAN BEWONERSPARTICIPATIE**

## **Meepraten, meedenken, meebeslissen**

De wet regelt precies aan welke eisen woningcorporaties moeten voldoen en hoe zij moeten werken. Dit Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) bepaalt onder andere dat woningcorporaties bewoners moeten betrekken bij beleid en beheer. In de Wet op het overleg huurders verhuurder (de zogeheten Overlegwet) is vastgelegd wat het overlegrecht, informatierecht en het adviesrecht van huurders is. Deze overlegwet bepaalt dus over welke onderwerpen u als huurder kunt meepraten, meedenken en meebeslissen.

De woningcorporaties ondersteunen de huurdersorganisaties bij hun werk, bijvoorbeeld door middel van:

- scholingen of cursussen (om kennis bij te spijkeren)
- het faciliteren van vergaderingen en bijeenkomsten
- een budget voor de communicatie met de achterban, zoals voor het uitgeven van nieuwsbrieven en organiseren van bijeenkomsten.
- het inhuren van een extern adviseur voor de begeleiding bij ingewikkelde projecten. Omdat de verhuurder de kosten van inhuur betaalt, heeft hij ook een stem in de keuze van de adviseur.

Meepraten, meedenken en meebeslissen kan op verschillende manieren en brengt ook voor huurders een aantal verplichtingen met zich mee. Huurders kunnen zich "strakker" of "losser" organiseren. Een strak georganiseerde bewonerscommissie die een achterban vertegenwoordigt, heeft in het algemeen een steviger inbreng dan een losse groep huurders die op persoonlijke titel over een onderwerp meepraat. Het hangt natuurlijk ook van de aard van een project af hoe intensief huurders meepraten, meedenken en meebeslissen. Hieronder volgt een uitleg van drie veel voorkomende organisatievormen.

## **Een bewonersvertegenwoordiging (of bewonerscommissie)**

Een bewonersvertegenwoordiging is benoemd of gekozen door zijn achterban. Er is precies omschreven uit welke mensen die achterban bestaat. Ook is precies omschreven welke opdracht de bewonersvertegenwoordiging meekrijgt. Een bewonersvertegenwoordiging koppelt de resultaten van zijn werk terug aan zijn achterban en krijgt daarna een volgende opdracht mee.

## **Gekwalificeerd adviesrecht**

Huurders kiezen met een bewonersvertegenwoordiging voor een formele en vergaande vorm van organisatie. Daarom krijgt een bewonersvertegenwoordiging ook een vergaande vorm van adviesrecht: het "gekwalificeerd adviesrecht". Dit houdt in dat de bewonersvertegenwoordiging tevoren aankondigt advies te willen geven, dat vervolgens op schrift stelt en met argumenten omkleedt. Binnen twee weken krijgt u een reactie. Zo 'n advies wordt in principe overgenomen. Behalve als er onaanvaardbare financiële, personele of organisatorische gevolgen aan zijn verbonden voor de overige partijen. Het advies wordt ook niet overgenomen als het indruist tegen de belangen van andere bewoners of betrokkenen. Uiteraard leggen wij in onze reactie uit waarom wij uw advies niet overnemen.

## **Huurdersplatform**

Volgens het woordenboek is een platform "een orgaan voor overleg". Een Huurdersplatform is dus een overlegorgaan voor en van huurders, maar is minder officieel georganiseerd dan een bewonerscommissie. Deelnemers aan een Huurdersplatform treden op namens een achterban. Zij werken volgens een globaal omschreven opdracht die de achterban hen meegeeft. Deelnemers brengen het standpunt van de achterban naar voren. En rapporteren vervolgens welke resultaten hun opdracht heeft opgeleverd.

## **Zwaarwegend adviesrecht**

Het adviesrecht van een Huurdersplatform bestaat uit het uitbrengen van een "zwaarwegend advies". Dit gebeurt schriftelijk en is met argumenten onderbouwd. Binnen een vastgestelde termijn ontvangt u een schriftelijke, beargumenteerde reactie. Zoals hierboven staat uitgelegd, betekent het gekwalificeerd adviesrecht van de bewonerscommissie dat het advies in principe wordt overgenomen. Het advies van het Huurdersplatform weegt weliswaar zwaar, maar hoeft niet te worden overgenomen.

## **Klankbordgroep**

Een klankbordgroep is de meest informele manier waarop huurders zich kunnen organiseren. De leden zijn geen vertegenwoordigers van een achterban maar doen op persoonlijk titel mee. Ze weten wat er in hun straat en buurt leeft. Vanuit die kennis en hun persoonlijke visie leveren ze een inhoudelijke bijdrage aan het werk van de klankbordgroep.

## **Adviesrecht**

Omdat een klankbordgroep niet namens een achterban optreedt, is het adviesrecht beperkt. Wel kunt u te allen tijde advies uitbrengen over zaken die de wijk aangaan. U heeft recht op een beargumenteerd antwoord, bijvoorbeeld in de vorm van een gespreksverslag.

## **Uw achterban**

Elke huurdersorganisatie vertegenwoordigt – in meerdere of mindere mate - een bepaalde achterban. Dat brengt verantwoordelijkheden met zich mee. Het is belangrijk om uw achterban goed en op tijd te informeren. Waar nodig betreft u de mensen die u vertegenwoordigt bij het bepalen van uw standpunt. Dat kan schriftelijk of tijdens een informatieavond gebeuren. Verder kan elke bewoner zich – desgewenst – bij uw huurdersorganisatie aansluiten.



## **2 VAN PLAN TOT UITVOERING: ALLE STAPPEN OP EEN RIJ**

Ook woningen (en buurten) kunnen "verslijten". Niet alleen in technisch opzicht. Ook de kwaliteit, het comfort, de indeling en dergelijke kunnen verouderen. Dan is meer nodig dan het vervangen van een aantal onderdelen om ze weer toekomstbestendig te maken.

Of het nu gaat om een grootschalig renovatieproject of om een groot onderhoudsproject: het hele proces van plan tot uitvoering omvat een bepaald aantal fasen. Omdat elk project nu eenmaal anders is, zal het precieze aantal fasen ook verschillen. Projecten omvatten meestal een initiatieffase, onderzoeks- en oriëntatiefase, ontwikkelingsfase, besluitvormingsfase, ontwerpfase en de realisatie.

Het is belangrijk om aan het eind van elke fase alle gemaakte afspraken goed vast te leggen. We noemen dat ook wel het fasedocument. Dat voorkomt dat in een volgende fase opnieuw punten aan de orde komen die eigenlijk al eerder zijn besproken – of besproken hadden moeten worden.

### **Initiatieffase (en bewonersorganisatiefase)**

Woningcorporatie en bewonersorganisatie gaan al in een vroeg stadium met elkaar om tafel zitten om plannen voor het verloop van groot onderhoud, renovatie en/of sloop/nieuwbouw te bespreken. Afspraken hierover worden vastgelegd in een startdocument (zie hoofdstuk 3).

Als in uw straat of buurt geen bewonersorganisatie actief is, zullen wij u vragen om er één op te richten. In dat geval volgt op deze initiatieffase een bewonersorganisatiefase.

### **Onderzoeks- en oriëntatiefase**

Voor het opstellen van een projectplan is goede informatie nodig over de technische staat waarin woningen verkeren. Ook is informatie nodig over wat bewoners van hun woning en buurt vinden. Deze fase bestaat uit het verzamelen van alle nodige gegevens. Als een extern bureau het onderzoek uitvoert, praten bewoners mee over de selectie.

### **Ontwikkelingsfase**

Deze fase bestaat uit het verder ontwikkelen van het plan en de bijbehorende kostenplaatjes. Tijdens bewonersavonden vragen we huurders naar hun mening. Reacties nemen we mee bij het opstellen van een volgende versie van het projectplan.

Het opstellen van een Project Sociaal Statuut vindt eveneens in deze fase plaats (zie hoofdstuk 5).

### **Haalbaarheidsfase**

Het komt ook voor dat we de activiteiten uit de onderzoeksfase, oriëntatiefase en ontwikkelfase binnen één fase uitvoeren. In dat geval spreken we over een haalbaarheidsfase.

## **Besluitvormingsfase**

De aangepaste plannen bespreken we met de bewonersorganisatie die vervolgens schriftelijk advies uitbrengt. Vervolgens ontvangen de overige huurders daarover informatie.

Gaat het om groot onderhoud? Dan presenteren we alle huurders het plan. Daaruit blijkt dat de woningen technisch in zo'n slechte staat verkeren dat het niet langer verantwoord is om bepaalde werkzaamheden uit te stellen. Voorbeelden daarvan zijn het vervangen van de riolering, kozijnen, toilet, badkamer en keuken. Bij een geschil over de redelijkheid van het plan vragen we de rechter om een uitspraak.

Gaat het om renovatie? Dan vragen wij alle huurders persoonlijk of zij met de plannen instemmen. De plannen beschouwen wij als redelijk, zodra 70% dat doet. Dan gaan we ze verder uitwerken. Als minder mensen ermee instemmen, kunnen we de rechter vragen om een uitspraak of het een redelijk voorstel is.

Gaat het om sloop/ nieuwbouw? Ook dan presenteren we alle huurders het plan. Daaruit blijkt in ieder geval dat we goed hebben geluisterd naar de inbreng van de bewoners. Ook moeten daarin hun rechten zijn gewaarborgd, bijvoorbeeld op vervangende huisvesting en een vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten. Deze plannen moeten aantonen dat het rechtvaardig is om de huurovereenkomst met de betreffende huurders te beëindigen. Als daarover een geschil ontstaat, vragen we de rechter om een uitspraak.

## **Ontwerpfase**

Het is mogelijk om tevoren afspraken te maken over de inbreng van bewonersorganisaties bij de architectenkeuze. De gekozen architect gaat aan de slag met het uitwerken van het vastgestelde plan. Bewoners kunnen hun mening geven over de schetsontwerpen. In sommige gevallen is het mogelijk dat de ontwerpfase vóór de besluitvormingsfase komt.

## **Realisatie**

Deze fase omvat de hele uitvoering van de werkzaamheden.

### **3 HET BEGIN: HET OPSTELLEN VAN EEN STARTDOCUMENT**

Een goed begin is het halve werk. En dat geldt zeker ook bij het voorbereiden van een project. Daarom is het zo belangrijk om al in de initiatieffase afspraken te maken en deze vast te leggen in een startdocument.

Een startdocument regelt onder andere:

- de randvoorwaarden van het project
- de manier waarop partijen met elkaar omgaan
- een globale tijdsplanning.

Dat betekent dat een startdocument onder andere informatie bevat over:

- de betrokken partijen
- hun namen (projectleider, technisch medewerker, de contactpersoon voor bewoners, de leden van de bewonersorganisatie)
- mandaten en bevoegdheden
- de financiële en volkshuisvestelijke randvoorwaarden die op dat moment gelden
- de organisatiestructuur (stuurgroep, projectgroep, werkgroep)
- de manier waarop bewoners zijn georganiseerd (in een bewonersvertegenwoordiging, een platform of klankbordgroep)
- het budget voor de bewonersorganisatie
- de manier waarop participatie en inspraak plaatsvinden
- de manier waarop de communicatie met de bewoners plaatsvindt
- de onderdelen van het hele proces (stappen/ mijlpalen)
- de manier waarop besluitvorming plaatsvindt.

#### **Projectovereenkomst of Projectdocument?**

Een startdocument kan gestalte krijgen in de vorm van een *projectovereenkomst* en een *projectdocument*. De keuze daarvoor hangt af van de manier waarop de bewonersorganisatie en corporatie met elkaar samenwerken.

Wie zekerheid wil, kiest voor een projectovereenkomst die beide partijen ondertekenen. Verloopt de samenwerking goed en gaat het er vooral om gemaakte afspraken vast te leggen? Dan voldoet een projectdocument dat beide partijen bespreken en samen vaststellen. Natuurlijk is het goed mogelijk om dit tussentijds bij te stellen of eventueel alsnog in een projectovereenkomst te veranderen. In de bijlagen staan voorbeelden van beide documenten.

## **4 HET BELANG VAN GOEDE COMMUNICATIE**

Zodra er plannen voor renovatie, groot onderhoud of sloop en nieuwbouw ter sprake komen, breken voor bewoners onzekere tijden aan. Welke werkzaamheden zullen plaatsvinden? Wat zal er aan mijn woning veranderen? Kan ik hier nog wel blijven wonen? Hoe zal ik er straks bij zitten als alles achter de rug is? De ervaring leert dat niet alleen de plannen zelf veel onrust veroorzaken. Huurders willen ook precies weten welke rechten en plichten zij hebben.

Daarom is ook goede communicatie een belangrijke voorwaarde om een project goed te laten verlopen. Dat begint met het vaststellen van de onderwerpen waarover we binnen het project communiceren. De corporatie neemt hiertoe het initiatief en betreft andere partijen daarbij.

Bij goede communicatie hoort dat we goede afspraken maken over:

- de manier én het moment waarop bewoners en omwonenden informatie krijgen over elke projectfase
- de verschillende communicatiemiddelen: brieven, brochures, bewonersavonden, internet enzovoort
- wie de aanspreekpunten zijn namens corporatie, bewonersorganisatie, wijkwinkels, gemeentelijke diensten, opbouwwerk, brandweer en politie
- manieren om bewoners te informeren die geen Nederlands spreken (bijvoorbeeld via een meertalig informatienummer, tolken tijdens bewonersavonden)
- de manier waarop corporatie en aannemer de informatie aan huurders verzorgen; met andere woorden: wie huurders wanneer informeert over de werkzaamheden, welke maatregelen zij daarbij zelf moeten nemen, welke hulp zij daarbij kunnen verwachten, wie als aanspreekpunt fungeert, waar zij terecht kunnen met eventuele klachten, enzovoort

### **Communicatieteam**

Bij heel grote projecten gaat het soms ook om het opknappen van winkels en bedrijfsruimten. En/of om het uitvoeren van activiteiten die de leefbaarheid moeten verbeteren, bijvoorbeeld omdat er problemen zijn met de veiligheid, met drugs en criminaliteit. Dan kan het wenselijk zijn om een communicatieteam samen te stellen waarin corporatie, bewonersorganisatie, gemeente, het Wijkgericht Werken en de eventuele projectontwikkelaar deelnemen. Het communicatieteam stelt een communicatieplan op en komt gedurende het project regelmatig bijeen.

### **Informatiepunt**

Soms is het nuttig om een vast informatiepunt in te richten waar iedereen tijdens een spreekuur met al zijn vragen over de projectwerkzaamheden terecht kan. Het inrichten ervan gebeurt in overleg met de bewonersorganisatie maar is de verantwoordelijkheid van de corporatie.

## 5 VAN BASIS SOCIAAL STATUUT NAAR PROJECT SOCIAAL STATUUT

Het gebeurt regelmatig dat de drie Zeister woningcorporaties bij de renovatie van een wijk zijn betrokken. Daarom hebben de R.K. Woningbouwvereniging Zeist, woningbouwvereniging de Kombinatie en Seyster Veste een aantal jaren geleden het initiatief genomen om een Basis Sociaal Statuut op te stellen. Bij de totstandkoming van de definitieve bepalingen zijn de drie huurdersorganisaties nauw betrokken. Alle zes partijen – de drie woningcorporaties en hun huurdersorganisaties – hebben het Basis Sociaal Statuut ondertekend. Ook de gemeente ging ermee akkoord.

Het Basis Sociaal Statuut regelt vooral de rechtspositie van huurders in zaken als herhuisvesting, tijdelijke huisvesting en onkostenvergoedingen bij groot onderhoudsprojecten, renovatie en sloop-/nieuwbouwprojecten in de hele gemeente Zeist. Het Basis Sociaal Statuut geeft onder meer antwoord op de vragen: Hoe hoog is mijn verhuiskostenvergoeding? Krijg ik hulp bij de hele verhuizing? Kan ik misschien een andere woning in Zeist krijgen? Wie houdt de wacht als de halve wijk vlak vóór de renovatie straks is verhuisd? Enzovoort. Dankzij het Basis Sociaal Statuut zijn de rechten en plichten van alle huurders in heel Zeist gelijk. Elk project krijgt een *eigen* Project Sociaal Statuut (PSS). Het Basis Sociaal Statuut (BSS) is - precies zoals het woord zegt – daarvoor de basis.

Aan de hand van een aantal voorbeelden volgt hieronder een nadere uitleg van de manier waarop het mogelijk is om bepalingen uit het Basis Sociaal Statuut verder uit te werken in een Project Sociaal Statuut. Omdat in de praktijk geen twee projecten hetzelfde zijn, zullen ook geen twee Project Sociaal Statuten hetzelfde zijn.

### Afspraken over financiële tegemoetkoming

In het ***Basis Sociaal Statuut*** staan bijvoorbeeld verschillende bepalingen over het uitbetalen van vergoedingen. Voor het uitbetalen van vergoedingen voor Zelf Aangebrachte Voorzieningen gelden de regels die elke corporatie zelf hanteert. Het ***Project Sociaal Statuut*** kan onder meer aanvullingen bevatten over het verrekenen van de kosten voor het zo nodig tijdelijk opslaan van inboedel.

### Huisbezoeken

Bij ingrijpende projecten komt veel kijken. In het ***Basis Sociaal Statuut*** is daarom opgenomen dat een medewerker van de verhuurder op huisbezoek gaat bij de huurders. Tijdens dat bezoek komen de verdere procedure, de woonwensen van de huurder, diens rechten en plichten, de gang van zaken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en dergelijke aan de orde. Alle afspraken die tijdens de individuele huisbezoeken zijn gemaakt, worden schriftelijk vastgelegd. In het ***Project Sociaal Statuut*** kunnen bewonersorganisatie en corporatie deze afspraken nog verder uitwerken. Bijvoorbeeld over het inschakelen van extra begeleiding voor huurders die daaraan behoefte hebben.

## Op zoek naar een andere woning - tijdelijk of definitief

Zodra het om renovatieprojecten en om sloop-/nieuwbouwprojecten gaat, moeten huurders op zoek naar een tijdelijke of definitieve andere woonplek. Daarover staat in het **Basis Sociaal Statuut** veel opgenomen. Iedereen heeft er in beginsel recht op om naar de eigen woonwijk terug te verhuizen. Wie dat niet wil, zoekt in principe zelf andere definitieve woonruimte via het aanbodsysteem. Huurders dragen zelf verantwoordelijkheid voor de verhuizing naar de wisselwoning of de permanente woning. Ook de corporatie heeft een inspanningsverplichting. Dat wil zeggen dat zij bij het herhuisvesten van huurders zoveel mogelijk rekening houdt met hún woonwensen, ook bij het faseren en plannen van de werkzaamheden. Uiteraard gelden bij herhuisvesting dezelfde regels (voor de grootte van uw huishouden, de hoogte van uw inkomen enzovoort) als bij de "gewone" woningtoewijzing.

In het **Project Sociaal Statuut** kunnen bewonersorganisatie en corporatie verdere afspraken maken. Bijvoorbeeld over de voorkeur voor een wisselwoning in de eigen woonbuurt, zodat kinderen gewoon naar hun eigen buurtschool kunnen gaan en mensen die hulp behoeven hun vertrouwde verzorgers niet hoeven te missen. Of over het aanbieden van een nieuwe woning (die in de plaats van de sloopwoning is gekomen) volgens ieders persoonlijke voorkeur, waarbij natuurlijk ook woonduur en inschrijftijd als woningzoekende meetellen. Soms willen oude burens graag ook elkaars nieuwe burens worden. Anderen maakt het niet uit waar hun nieuwe woning staat, zolang ze maar in dezelfde wijk kunnen blijven wonen. Het is mogelijk om al dit soort afspraken in het Project Sociaal Statuut vast te leggen. Tot en met het organiseren van een tevredenheidsonderzoek na afloop van het hele herhuisvestingsproces.

## 6 WAT REGELT EEN BEHEERPLAN?

Straten en buurten moeten leefbaar blijven. Ook als de meeste vaste bewoners intussen zijn verhuisd, er woningen leegstaan of tijdelijke huurders hun intrek hebben genomen. En ook als in het ene deel van de buurt de werkzaamheden al beginnen, terwijl in een ander deel nog huizen zijn bewoond. Er mogen natuurlijk nooit gevaarlijke situaties ontstaan. Zolang er mensen wonen, moet de buurt natuurlijk goed bereikbaar blijven voor hulpdiensten. Tijdens de uitvoering van een project kan schade aan de openbare ruimte ontstaan. Dus zijn afspraken nodig over de opname voordat het werk begint en de verdere afhandeling van eventuele schade.

Afspraken over dergelijke onderwerpen komen terecht in een beheerplan. Bij elk ingrijpend vernieuwingsproject overwegen we of het nodig is om ook een Beheerplan op te stellen. De corporatie neemt het initiatief voor het opstellen ervan en maakt daarover in ieder geval afspraken met de gemeente. Afhankelijk van de aard van het project is een corporatiemedewerker of een beheergroep verantwoordelijk voor de coördinatie van het beheer. In een beheergroep hebben vertegenwoordigers van alle betrokken partijen zitting: corporatie, verschillende afdelingen van de gemeente, brandweer, politie, sloper, bouwer en bewoners.

Het Basis Sociaal Statuut besteedt uitgebreid aandacht aan het opstellen van een beheerplan. Opnieuw geldt dat verdere uitwerking van deze basisbepalingen in een Project Sociaal Statuut plaatsvindt. Daarbij zijn vele nuanceringen mogelijk, afhankelijk van de aard van de werkzaamheden, de situatie in de buurt, de samenstelling van de huishoudens, de bijzondere wensen en behoeften van buurtbewoners.

### Het leefbaar houden van woningen en openbaar gebied

Het **Basis Sociaal Statuut** bepaalt dat alle betrokken partijen zich tijdens de sloop inzetten voor de leefbaarheid van buurten en complexen. Om de woningen er zo bewoond mogelijk te laten uitzien worden gordijnen van vertrekkende bewoners overgenomen of zorgt de verhuurder voor andere maatregelen. Post wordt opgeruimd, voortuintjes worden bijgehouden en portieken worden schoongemaakt. De verhuurder zorgt waar nodig voor het plaatsen van containers voor het storten van afval en huisraad. In geval van overlast maakt de verhuurder afspraken met politie en gemeentereiniging over extra inzet van personeel om de veiligheid te waarborgen en vervuiling tegen te gaan. Bewoners van complexen in de nabije omgeving die niet worden gesloopt of gerenoveerd, krijgen regelmatig informatie over de werkzaamheden, de planning en mogelijke overlast.

Verdere afspraken over het invullen van de verantwoordelijkheid voor en het toezicht op woningen en openbaar gebied passen binnen het **Project Sociaal Statuut**. De corporatie kan bijvoorbeeld een medewerker aanstellen die niet alleen toezicht op de woningen en de directe omgeving houdt, maar ook fungeert als aanspreekpunt en contactpersoon voor bewoners, corporatie, politie en brandweer. Soms krijgt de huismeester meer taken, soms gaat een aparte buurtconciërge aan het werk. Omdat verhuizingen rommel veroorzaken, zijn afspraken nodig over het plaatsen van containers en het ophalen van grof vuil. De corporatie en gemeentereiniging maken afspraken over de kostenverdeling. Maar ook bewoners zelf zijn verantwoordelijk voor het schoonhouden

van de woon- en leefomgeving. Wie zich niet aan de regels houdt, krijgt volgens het principe van "de vervuiler betaalt" de rekening gepresenteerd. Een woning die leeg blijft, wordt dichtgezet om te voorkomen dat onbevoegden er binnenkomen en onveilige situaties ontstaan. De corporatie neemt hierin actie, na overleg met de brandweer. Als de laatste bewoner is vertrokken, wordt het gebied met een hek afgesloten en draagt de gemeente de openbare ruimte officieel aan de corporatie over. Vanaf dat moment is de corporatie verantwoordelijk voor het beheer en de bewaking, bijvoorbeeld door een particuliere dienst. Op deze en vele andere manieren is het mogelijk om bepalingen uit het Basis Sociaal verder aan te passen aan de specifieke situatie van een project.



## CHECKLIST

Bij een grootschalig project komt veel kijken. Hieronder vindt u een lijst met veelgestelde vragen. Aan de hand daarvan ziet u op welke manier u afspraken kunt vastleggen.

Vraag	Wordt geregeld/beantwoord in
Ik heb een verbouwing in mijn woning gedaan. Wat gebeurt daar mee en krijg ik daar een vergoeding voor?	In het Project Sociaal Statuut en tijdens het huisbezoek of het opstellen van het renovatiecontract
Welke werkzaamheden worden uitgevoerd?	In de projectovereenkomst of het projectdocument, tijdens de ontwikkelingsfase en in het renovatiecontract
Kan ik tijdens de uitvoering werkzaamheden nog wel in mijn woning blijven?	In het Project Sociaal Statuut en tijdens het huisbezoek of het opstellen van het renovatiecontract
Waar staat de bouwkeet van de aannemer?	In het beheerplan
Waar kan ik mijn grof vuil kwijt?	In het beheerplan
Komt er een apart spreekuur voor de bewoners en waar wordt dat gehouden?	Tijdens het maken van afspraken over de communicatie
Wanneer gaat het bouwplan door?	In het Project Sociaal Statuut en tijdens de besluitvormingsfase
Waar vind ik de afspraken over hoe de aannemer de werkzaamheden uitvoert?	In het beheerplan en vlak voor de realisatiefase
Kunnen de kinderen tijdens de werkzaamheden in de wijk buiten spelen?	In het beheerplan
Waar en wanneer rijdt er bouwverkeer door de wijk?	In het beheerplan
Waar kan ik terecht voor een klacht over de aannemer?	In het beheerplan
Voor welke vergoeding kom ik in aanmerking?	In het Project Sociaal Statuut
Waar vind ik de planning voor de uitvoering werkzaamheden?	In de projectovereenkomst of het projectdocument, tijdens de realisatiefase en tijdens het maken van afspraken over de communicatie
Wat zijn de werktijden van de aannemer?	In het beheerplan
Ik werk in de nachtdienst. Waar kan ik tijdens de uitvoering van de werkzaamheden overdag slapen?	In het Project Sociaal Statuut

<b>Vraag</b>	<b>Wordt geregeld/beantwoord in</b>
Krijg ik hulp bij het invullen van ingewikkelde formulieren?	In het Project Sociaal Statuut
Kan ik hulp krijgen bij het verhuizen?	In het Project Sociaal Statuut
Als ik in een tijdelijke woning kom, waar kan ik dan mijn meubels opslaan?	In het Project Sociaal Statuut
Is er tijdens de uitvoering werkzaamheden wel voldoende ruimte om mijn auto in de wijk te kunnen parkeren?	In het beheerplan
Welke huur ga ik na uitvoering van de renovatie betalen?	In het Project Sociaal Statuut en bij het opstellen van het renovatiecontract
Als de aannemer schade veroorzaakt in mijn woning, wie gaat dat herstellen?	In het Project Sociaal Statuut en bij het opstellen van het renovatiecontract
Ik heb huisdieren die ik niet kan meenemen naar de tijdelijke woning. Hoe wordt dat opgelost?	Tijdens het huisbezoek of het opstellen van het renovatiecontract
De aannemer heeft een deel van mijn tuin nodig om zijn materiaal op te kunnen slaan. Krijg ik daar een vergoeding voor?	Tijdens het huisbezoek of het opstellen van het renovatiecontract
Mogen de werklieden op de bouwplaats naar de radio luisteren?	In het beheerplan
Wie houdt er toezicht in de wijk als de woningen tijdelijk niet worden bewoond?	In het beheerplan
Worden alle bouwmachines na werktijd goed afgesloten?	In het beheerplan
Ik ben allergisch voor bouwstof. Kan ik tijdelijk ergens anders wonen?	Tijdens het huisbezoek of het opstellen van het renovatiecontract
Welke huur betaal ik tijdens uitvoering van de werkzaamheden	In het Project Sociaal Statuut
Moet ik dubbele huur betalen als ik naar de tijdelijke woning ga?	In het Project Sociaal Statuut
Wat kan ik tijdens renovatie in de woning achterlaten?	In het Project Sociaal Statuut en bij het opstellen van het renovatiecontract
Mijn woning wordt gesloopt. Wat kan ik in de woning achterlaten?	In het Project Sociaal Statuut en tijdens het huisbezoek
Krijg ik hulp bij het zoeken naar een andere woning?	In het Project Sociaal Statuut en tijdens het huisbezoek

# Projectovereenkomst

(Projectnaam)

tussen (naam bewonerscommissie of huurdersorganisatie)

en

(naam verhuurder)

Zeist, <datum>

Tijdens het overleg op <datum> bespraken ondergetekenden, <corporatie> en <bewonerscommissie>, de inhoud van de projectovereenkomst. Samen zijn <corporatie> en <bewonerscommissie> het volgende overeengekomen:

1. <Bewonerscommissie> en <corporatie> werken samen binnen het project (projectnaam)
2. de projectovereenkomst is het kader waarbinnen deze samenwerking nader is geregeld
3. <corporatie> erkent <bewonerscommissie> als vertegenwoordiger namens alle huurders in <complex>, zolang:
  - de leden gekozen zijn of aangewezen zijn uit huurders uit het complex
  - <bewonerscommissie> haar huurders regelmatig op de hoogte stelt en wanneer nodig raadpleegt over haar acties
  - <bewonerscommissie> de meerderheid van de huurders in het complex vertegenwoordigt
4. <corporatie> spant zich in om <bewonerscommissie> volledig te informeren en regelmatig te overleggen, zodat de <bewonerscommissie> haar taak goed kan uitoefenen

## **Doel van het Project**

(Nadere toelichting op het project: graag zo kort en bondig mogelijk, dus in een paar regels of bullet points gebruiken).

## **Projectgroep**

<corporatie> en <bewonerscommissie> voeren op regelmatige momenten met elkaar overleg om proces en inhoud van het project af te stemmen. Aan dit vaste overleg nemen deel:

- maximaal vier leden van <bewonerscommissie>
  - als dit nodig is de adviseur van de <bewonerscommissie>
  - de participatiemedewerker van <corporatie>
  - de projectleider van de <corporatie>
  - eventuele overige adviseurs die een rol spelen in de planvorming, zoals de architect
  - incidenteel en pas na overleg tussen <bewonerscommissie> en <corporatie> mensen uit de directe woonomgeving, bijvoorbeeld medewerkers van het wijkgericht werken en de huurders van omliggende panden
1. <naam en functie> is aangesteld als voorzitter van de projectgroep.
  2. <corporatie> draagt zorg voor de administratieve ondersteuning van de projectgroep.

## Werkwijze projectgroep

De projectgroep gaat te werk volgens het vastgestelde stappenplan project <naam>. De daarin genoemde stappen en onderwerpen zijn vaste agendapunten tijdens de overleggen van de projectgroep. Het stappenplan is als bijlage toegevoegd.

De projectgroep neemt besluiten <zoals gesteld in deze samenwerkingsovereenkomst> <volgens nader te bepalen spelregels> en legt deze ter goedkeuring voor aan het bestuur van de <corporatie>.

## Informatievoorziening

1. <corporatie> verstrekt op eigen initiatief, tijdig en kosteloos alle benodigde en relevante informatie aan de <bewonerscommissie>.
2. Op uitdrukkelijk verzoek behandelt <bewonerscommissie> de verstrekte informatie vertrouwelijk. Ook stelt <bewonerscommissie> de informatie niet zonder voorafgaande toestemming aan derden ter beschikking.
3. Het staat <bewonerscommissie> vrij om alle voor de wijk relevante informatie door te geven aan de huurders van <complex>.
4. De projectgroep verspreidt onder alle huurders regelmatig een nieuwsbrief met informatie over de ontwikkelingen en vorderingen in het project.
5. <corporatie> en <bewonerscommissie> stellen de nieuwsbrief in onderling overleg op.
6. Alle publicaties en informatiebijeenkomsten voor huurders bespreken <corporatie> en <bewonerscommissie> vooraf.
7. <corporatie> en <bewonerscommissie> houden elkaar zoveel mogelijk op de hoogte van alle ontwikkelingen in de planontwikkeling.
8. <corporatie> en <bewonerscommissie> wijzen beide een of meerdere vaste contactpersonen aan die de interne communicatie kunnen stroomlijnen.
9. Contacten met pers, media en politiek moeten zoveel mogelijk door één vaste contactpersoon worden onderhouden. Is dit niet mogelijk of gewenst, dan stellen <corporatie> en <bewonerscommissie> elkaar wel op de hoogte als er een contact met de pers is geweest.

## Faciliteiten

1. <Bewonerscommissie> kan <corporatie> om externe ondersteuning vragen. <corporatie> en <bewonerscommissie> moeten beide instemmen met de aan te stellen adviseur. <corporatie> betaalt de kosten van de adviseur; hiervoor is een bepaald budget beschikbaar.
2. <corporatie> betaalt de kosten die <bewonerscommissie> maakt voor de uitoefening van haar werkzaamheden, zoals postverzending, kopieerwerkzaamheden, telefoon, vergaderruimte en consumpties tijdens vergaderingen.

## **Geschillenregeling**

Op deze overeenkomst is de Geschillenregeling van toepassing zoals omschreven in het Basis Sociaal Statuut.

## **Duur en wijziging van de projectovereenkomst**

1. De projectovereenkomst is met ingang van <datum> aangegaan voor een periode van <aantal> jaar. Drie maanden voor het einde van de overeenkomst voeren ondergetekenden overleg over de eventuele voortzetting ervan.
2. Zonder toestemming door ondergetekenden kan de projectovereenkomst niet worden gewijzigd.

Zeist,  
<datum>  
<naam corporatie>  
<handtekening>

Zeist,  
<datum>  
<naam bewonerscommissie>  
<handtekening>

# Projectdocument

(Projectnaam)

tussen (naam bewonerscommissie of huurdersorganisatie)  
en  
(naam verhuurder)

Zeist, <datum>

Tijdens het overleg op <datum> bespraken, <corporatie> en <bewonerscommissie>, de inhoud van dit projectdocument. Samen zijn <corporatie> en <bewonerscommissie> het volgende overeengekomen:

1. <Bewonerscommissie> en <corporatie> werken samen binnen het project (projectnaam)
2. het projectdocument is het kader waarbinnen deze samenwerking nader is geregeld
3. <corporatie> erkent <bewonerscommissie> als vertegenwoordiger namens alle huurders in <complex>, zolang:
  - de leden gekozen zijn of aangewezen zijn uit huurders uit het complex
  - <bewonerscommissie> haar huurders regelmatig op de hoogte stelt en wanneer nodig raadpleegt over haar acties
  - <bewonerscommissie> de meerderheid van de huurders in het complex vertegenwoordigt
4. <corporatie> spant zich in om <bewonerscommissie> volledig te informeren en regelmatig te overleggen, zodat de <bewonerscommissie> haar taak goed kan uitoefenen

## **Doel van het Project**

(Nadere toelichting op het project: graag zo kort en bondig mogelijk, dus in een paar regels of bullet points gebruiken).

## **Projectgroep**

<corporatie> en <bewonerscommissie> voeren op regelmatige momenten met elkaar overleg om proces en inhoud van het project af te stemmen. Aan dit vaste overleg nemen deel:

- maximaal vier leden van <bewonerscommissie>
- als dit nodig is de adviseur van de <bewonerscommissie>
- de participatiemedewerker van <corporatie>
- de projectleider van de <corporatie>
- eventuele overige adviseurs die een rol spelen in de planvorming, zoals de architect
- incidenteel en pas na overleg tussen <bewonerscommissie> en <corporatie> mensen uit de directe woonomgeving, bijvoorbeeld medewerkers van het wijkgericht werken en de huurders van omliggende panden

1. <naam en functie> is aangesteld als voorzitter van de projectgroep.
2. <corporatie> draagt zorg voor de administratieve ondersteuning van de projectgroep.



## Werkwijze projectgroep

De projectgroep gaat te werk volgens het vastgestelde stappenplan project <naam>. De daarin genoemde stappen en onderwerpen zijn vaste agendapunten tijdens de overleggen van de projectgroep. Het stappenplan is als bijlage toegevoegd.

De projectgroep neemt besluiten <zoals gesteld in dit projectdocument> <volgens nader te bepalen spelregels> en legt deze ter goedkeuring voor aan het bestuur van de <corporatie>.

## Informatievoorziening

1. <corporatie> verstrekt op eigen initiatief, tijdig en kosteloos alle benodigde en relevante informatie aan de <bewonerscommissie>.
2. Op uitdrukkelijk verzoek behandelt <bewonerscommissie> de verstrekte informatie vertrouwelijk. Ook stelt <bewonerscommissie> de informatie niet zonder voorafgaande toestemming aan derden ter beschikking.
3. Het staat <bewonerscommissie> vrij om alle voor de wijk relevante informatie door te geven aan de huurders van <complex>.
4. De projectgroep verspreidt onder alle huurders regelmatig een nieuwsbrief met informatie over de ontwikkelingen en vorderingen in het project.
5. <corporatie> en <bewonerscommissie> stellen de nieuwsbrief in onderling overleg op.
6. Alle publicaties en informatiebijeenkomsten voor huurders bespreken <corporatie> en <bewonerscommissie> vooraf.
7. <corporatie> en <bewonerscommissie> houden elkaar zoveel mogelijk op de hoogte van alle ontwikkelingen in de planontwikkeling.
8. <corporatie> en <bewonerscommissie> wijzen beide een of meerdere vaste contactpersonen aan die de interne communicatie kunnen stroomlijnen.
9. Contacten met pers, media en politiek moeten zoveel mogelijk door één vaste contactpersoon worden onderhouden. Is dit niet mogelijk of gewenst, dan stellen <corporatie> en <bewonerscommissie> elkaar wel op de hoogte als er een contact met de pers is geweest.

## Faciliteiten

1. <Bewonerscommissie> kan <corporatie> om externe ondersteuning vragen. <corporatie> en <bewonerscommissie> moeten beide instemmen met de aan te stellen adviseur. <corporatie> betaalt de kosten van de adviseur; hiervoor is een bepaald budget beschikbaar.
2. <corporatie> betaalt de kosten die <bewonerscommissie> maakt voor de uitoefening van haar werkzaamheden, zoals postverzending, kopieerwerkzaamheden, telefoon, vergaderruimte en consumpties tijdens vergaderingen.

## **Geschillenregeling**

Op dit projectdocument is de Geschillenregeling van toepassing zoals omschreven in het Basis Sociaal Statuut.

## **Duur en wijziging van het projectdocument**

1. Dit projectdocument omvat de afspraken die met ingang van <datum> zijn gemaakt voor een periode van <aantal> jaar. Drie maanden voor het einde van deze periode voeren de <corporatie> en <bewonerscommissie> overleg over de eventuele voortzetting ervan.
2. Zonder toestemming door <corporatie> en <bewonerscommissie> kan dit projectdocument niet worden gewijzigd.

Gezamenlijk vastgesteld door <corporatie> en <bewonerscommissie> tijdens het overleg op <datum>

## **Aantekeningen**

Ruimte voor eigen aantekeningen



