

# Sociaal Statuut onderhoudsprojecten woonstichting Charlotte van Beuningen



**CHARLOTTE  
VAN BEUNINGEN**

WOONSTICHTING

## Inhoud

1	Inleiding .....	2
2	Definities .....	2
3	Algemeen .....	3
4	Communicatie en afspraken met de huurder .....	4
4.1	De bewonersreis .....	4
4.2	Werkzaamheden in de bewoonde woning .....	7
4.3	Vergoedingen .....	8
4.4	Eerder gemaakt financiële afspraken .....	9
5	Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) .....	9
6	Tevredenheid huurders .....	10
7	Geschillenregeling .....	10
8	Hardheidsclausule .....	10

## 1 Inleiding

Woonstichting Charlotte van Beuningen gebruikt dit sociaal statuut voor onderhouds- en renovatieprojecten (inclusief verduurzamingsprojecten). In dit sociaal statuut staan afspraken over de inzet van voorzieningen voor huurders en over het uitkeren van vergoedingen. Dit sociaal statuut is niet van toepassing op slooppjecten (met vervangende nieuwbouw). Hiervoor wordt een projectspecifiek Sociaal Statuut gemaakt.

## 2 Definities

### Grootonderhoud

Hierbij worden onderdelen van de woning die versleten zijn of niet meer goed functioneren hersteld of vervangen (ingrijpende instandhouding). Bij grootonderhoud worden de werkzaamheden complexgewijs uitgevoerd en worden, op zich afzonderlijke, bouw- en installatietechnische aanpassingen tegelijk uitgevoerd.

Er is geen sprake van verbetering van het woongenot. Groot onderhoud betreft bijvoorbeeld:

- Onderhoud en herstel van funderingen, gevels, trapportalen, galerijen en balkons, onderhoud van lift of CV;
- Vervangen van buitenkozijnen inclusief ramen en deuren en alle hiermee verband houdende werkzaamheden;
- Opheffen van vochtproblemen die het gevolg zijn van fouten in de bouwkundige constructie;
- Vervangen van dakconstructies inclusief bedekking, goten en HW-afvoeren;
- Vervangen van rioleringen, gas-, water- en elektraleidingen;
- Het vervangen van sanitair, keuken en elektrische installatie in de bestaande omvang of tot het vereiste minimum niveau.

Voor grootonderhoud is geen toestemming van de huurder nodig. De huurder moet de door verhuurder voorgenomen reparaties gedogen. Voor grootonderhoud kan geen extra huurverhoging worden doorberekend.

### Renovatie / Woningverbetering

Onder renovatie / woningverbetering wordt verstaan: alle uitgevoerde werkzaamheden die een verhoging van het woongenot tot gevolg hebben, niet zijnde groot onderhoud of planmatig onderhoud (Bijvoorbeeld gepland schilderwerk volgens onderhoudscyclus)

Dit zijn:

- voorzieningen die voor het aanbrengen niet aanwezig waren;
- voorzieningen die wel al aanwezig waren, maar zijn uitgebreid en/of aangepast aan de huidige maatstaven, denk hierbij aan bijvoorbeeld elektrische installaties;
- luxe voorzieningen, dus meer dan het uitvoeringsniveau in de sociale woningbouw.

Dit is ingrijpend onderhoud waarbij de woning ook voor een gedeelte wordt vernieuwd ten opzichte van de bestaande situatie.

Voor het uitvoeren van die woningverbetering heeft de verhuurder de toestemming van de huurder nodig. Minimaal 70% van de huurders moet akkoord gaan met de verbeteringswerkzaamheden, voordat deze uitgevoerd worden.

Stemt minimaal 70% van de huurders in met de voorgestelde verbeteringen dan kan de huurder verplicht worden met de werkzaamheden in te stemmen (bij complexgewijze aanpak (10 of meer woningen)). Dit moet door de verhuurder worden aangetoond.

### Verduurzaming (onderdeel van renovatie)

Onder verduurzaming worden werkzaamheden verstaan waarbij het wooncomfort verbeterd wordt door middel van verduurzamingswerkzaamheden. Essentieel hierbij is dat door deze werkzaamheden het

gebruik van (fossiele) energiebronnen teruggedrongen wordt. De volgende maatregelen scharen wij op het moment van schrijven onder verduurzamingsmaatregelen:

- Isoleren van de spouwmuren / gevel
  - Na-isoleren spouwmuren
  - Isoleren gevel aan binnenzijde
  - Isoleren gevel aan buitenzijde
- Isoleren van het dak: zowel isolatie vanuit de binnenkant als buitenkant geldt als verduurzamingsmaatregel
- Isoleren van de begane grondvloer
- Andere isolatiemaatregelen aan de woning
- Glas vervangen door triple- of HR++ glas
- Nieuwe kozijnen, dakramen en/of deuren aanbrengen als er iets verandert aan de bestaande situatie
- MV-installatie of Warmte Terugwin Systeem (WTW) plaatsen
- Kierafdichting
- Centrale verwarming aanbrengen
- Zonnepanelen aanbrengen

Ook hier moet minimaal 70% van de huurders moet akkoord gaan met de verduurzamingsmaatregelen, voordat deze uitgevoerd worden.

#### **Bewonersreis**

Dit is het communicatie-/begeleidingstraject voor de huurders tijdens een project.

#### **Huurovereenkomst**

Een overeenkomst betreffende (on)zelfstandige woonruimte tussen huurder en verhuurder.

#### **Verbeterplan**

Beschrijving van de voorgestelde werkzaamheden.

#### **Huurder**

Een natuurlijke persoon met wie de huurovereenkomst is gesloten.

#### **Verhuurder**

De instelling die als verhuurder optreedt: in dit geval woonstichting Charlotte van Beuningen.

#### **Een complex**

Een door woonstichting bepaalde groep woningen met dezelfde kenmerken.

#### **Huurdersorganisatie**

Huurdersvertegenwoordiging en gesprekspartner in het overleg, volgens de Wet Overleg Huurders-Verhuurder, tussen huurder en verhuurder; hier genoemd de Huurderbelangenvereniging (HBV).

## **3 Algemeen**

#### **Vaststelling**

Het sociaal statuut is vastgesteld op 25 juli 2022 door het bestuur van woonstichting Charlotte van Beuningen (verhuurder) samen met de Huurdersbelangenvereniging en zal vanaf deze datum gelden tot 25 juli 2024.

### **Toepassing**

Het sociaal statuut is van toepassing op alle woningen van woonstichting Charlotte van Beuningen waarbij onderhouds- en renovatiewerkzaamheden (inclusief verduurzamingswerkzaamheden) of een combinatie van deze werkzaamheden wordt uitgevoerd. De toepassing eindigt bij de oplevering van het project.

### **Werkingsgebied**

Het sociaal statuut is van toepassing op huurders waarvoor alle drie onderstaande punten gelden:

- een huurovereenkomst hebben;
- bij de gemeente op hetzelfde adres staan ingeschreven;
- feitelijk in de woning woonachtig zijn.

### **Huisvestingsverordening**

Op dit moment heeft de gemeente Vught geen Huisvestingsverordening. Mocht deze er komen dan wordt het sociaal statuut hierop gecontroleerd en indien nodig aangepast.

### **Wet- en regelgeving**

De regels in dit sociaal statuut zijn aanvullend of stemmen overeen met de bestaande wet- en regelgeving. Naast deze regeling blijven vanzelfsprekend alle wettelijke rechten en plichten van de huurders van kracht en zal de verhuurder deze respecteren. In deze regeling staan met name zaken die de verhuurder aanvullend op de wettelijke bepalingen wil regelen.

### **Evaluatie**

Dit sociaal statuut wordt elke twee jaar geëvalueerd met de huurdersbelangenvereniging (HBV).

## **4 Communicatie en afspraken met de huurder**

### **4.1 Bewonersreis bij renovatie/verduurzamings- of onderhoudsproject**

Bij een renovatie/verduurzamings- of onderhoudsproject aan de buitenschil hanteren we altijd een bewonersreis. Deze bewonersreis zorgt ervoor dat wij huurders zo goed mogelijk begeleiden en informeren over de geplande werkzaamheden.

Bij projecten waar enkel onderhoud uitgevoerd wordt, is de bewonersreis klein. Dit aangezien de impact van de werkzaamheden op de huurders laag is. Huurders worden voornamelijk schriftelijk ingelicht over de werkzaamheden. Uiteraard is er ook een contactpersoon voor huurders bij onderhoudsprojecten.

Bij renovatie/verduurzamingsprojecten hanteren we een uitgebreidere bewonersreis. De impact van deze werkzaamheden op de huurders is groter dan bij onderhoudsprojecten. Daarnaast zijn we bij renovatie/verduurzaming ook vaker *in* de woning aanwezig voor werkzaamheden.

De bewonersreis bij renovatie/verduurzaming is gestandaardiseerd, maar kan project specifiek aangepast worden op basis van behoeftes van huurders of de impact (overlast) van de werkzaamheden. Hieronder worden de meest gebruikte onderdelen van deze bewonersreis toegelicht.

#### **Aankondiging werkzaamheden**

We streven ernaar om minimaal 1,5 jaar voor uitvoering een renovatie/verduurzamingsprojecten schriftelijk aan te kondigen. Een onderhoudsproject wordt minimaal 1 jaar voor uitvoering schriftelijk aangekondigd.

#### **Woonwensenonderzoek**

Ruim voor een renovatie/verduurzamingsproject, wordt een woonwensenonderzoek uitgezet onder

de huurders van een complex. Hierin wordt aan de huurder vragen gesteld over het wooncomfort, de staat van de woning en de woonwensen. Ook worden eventueel vragen gesteld over de leefbaarheids- en participatiebehoefte in de wijk. De woonwensenvragenlijst wordt uitgezet door de verhuurder in samenwerking met de uitvoerende onderhoudspartner.

#### **Klankbordgroep**

Bij een renovatie/verduurzamingsprojecten met meer dan 20 woningen, wordt een klankbordgroep geformeerd. Deze klankbordgroep bestaat uit een vertegenwoordiging van huurders van het betreffende complex. Zij zijn de ambassadeurs van het project en dienen als klankbord voor het projectteam. De renovatie/verduurzamingsplannen worden allereerst met hen besproken, voordat deze gedeeld worden met de overige huurders in het complex. Daarnaast komen we gedurende het project regelmatig samen met de klankbordgroep om de voortgang van het project te bespreken.

#### **Bewonersboekje**

De huurder krijgt bij uitvoering van een renovatie/verduurzamingsproject een bewonersboekje. Hierin staan de renovatie/verduurzamingswerkzaamheden beschreven, alsook de onderhoudswerkzaamheden. De werkzaamheden worden altijd eerst besproken met de klankbordgroep (wanneer van toepassing). Daarnaast staat alle relevante informatie voor huurders beschreven in het bewonersboekje. Denk hierbij aan de te verwachten overlast, informatie over de bewonersreis, de grove planning van de werkzaamheden en de contactpersonen in het project.

#### **Draagvlak**

Voor een renovatie/verduurzamingsprojecten moet een aantoonbaar draagvlak bestaan onder de huurders voordat het verbeterplan uitgevoerd kan worden. Het minimale draagvlak wat benodigd is, is 70%. Als 70% van de huurders akkoord gaat met het voorstel, dan wordt het renovatie/verbetervoorstel uitgevoerd in alle woningen in het complex. Als minder dan 70% akkoord gaat, dan wordt het renovatie/verbetervoorstel niet uitgevoerd. Individuele huurders kunnen dan *geen* aanspraak doen op het uitvoeren van de werkzaamheden uit het betreffende verbeterplan. Het initiële verbetervoorstel wordt dan eventueel aangepast waarna opnieuw een draagvlakmeting uitgevoerd wordt. De onderhoudswerkzaamheden worden dan *wel* uitgevoerd. Voor onderhoudswerkzaamheden (geen woningverbetering) geldt namelijk een gedoogplicht; de huurder is verplicht om de werkzaamheden aan de woning te laten uitvoeren.

#### **Akkoordverklaring**

Het draagvlak voor het renovatie/verduurzamingsplan wordt opgehaald middels een akkoordverklaring. In deze verklaring staan de werkzaamheden puntsgewijs uitgeschreven. Huurders geven in deze akkoordverklaring aan of ze al dan niet akkoord gaan met het verbeterplan. Deze akkoordverklaring wordt ondertekend door de huurder en vervolgens retour gestuurd naar de verhuurder of eventueel naar de uitvoerende onderhoudspartner. Ook als een huurder niet akkoord gaat, moet deze verklaring ondertekend retour gestuurd worden. Voor onderhoudswerkzaamheden (geen woningverbetering) hoeft de verhuurder aan de huurder geen akkoord te vragen; hiervoor geldt een gedoogplicht voor de huurder.

#### **Draagvlak communiceren**

Is 70% van het draagvlak behaald? Dan worden huurders hierover schriftelijk op de hoogte gesteld. In dit schrijven staat ook beschreven dat de werkzaamheden uit het verbetervoorstel in alle woningen uitgevoerd worden.

Is het draagvlak van 70% niet behaald? Dan worden huurders hierover eveneens schriftelijk op de hoogte gesteld. In dit schrijven staat beschreven dat het verbetervoorstel onvoldoende draagvlak behaald heeft en dat de voorgestelde verduurzamingswerkzaamheden niet uitgevoerd worden.

#### **Huisbezoek**

Bij een renovatie/verduurzamingsproject wordt met iedere huurder een huisbezoek ingepland. De werkzaamheden worden dan toegelicht, er wordt uitgelegd wat er van de huurder(s) verwacht wordt en eventuele vragen van huurders worden beantwoord. Het huisbezoek wordt uitgevoerd door een projectconsulent (medewerkers van de verhuurder of onderhoudspartner) en uitvoerder (medewerker van onderhoudspartner). De consulent richt zich tijdens het huisbezoek op het sociale aspect, terwijl de uitvoerder de nodige technische opnames in de woning uitvoert.

#### **Contactpersoon**

De verhuurder stelt voor ieder project minimaal één contactpersoon aan. Hij/zij is het aanspreekpunt voor huurders tijdens het project. De contactpersonen worden altijd schriftelijk gecommuniceerd naar de huurder.

#### **Spreekuur**

De contactpersoon van de verhuurder houdt voor de huurders periodiek en op vaste tijden een spreekuur. Dit spreekuur wordt gehouden in een rustwoning of -unit (wanneer van toepassing in dit project) of op kantoor van de verhuurder. De huurders worden hier schriftelijk over op de hoogte gesteld.

#### **Nieuwsbrief voor huurders**

De huurders worden tijdens een renovatie/verduurzamingsproject regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang van de werkzaamheden middels een nieuwsbrief.

#### **Informeren omwonenden**

Bewoners van omliggende woningen die niet worden gerenoveerd, worden op de hoogte gesteld van de werkzaamheden, de planning en de mogelijke overlast.

#### **Website**

Op de website van woonstichting Charlotte van Beuningen is een aparte pagina ingericht waarop informatie staat over de renovatie/verduurzamingsprojecten (en eventuele andere onderhoudsprojecten) die in het betreffende kalenderjaar uitgevoerd worden.

Link naar deze pagina: [Onderhoud en verduurzaming – Charlotte van Beuningen](#)

#### **Proef-/model-/rustwoning**

Bij een renovatie/verduurzamingsproject wordt afhankelijk van de impact van een project en de behoefte van huurders een proef-/model-/rustwoning ingezet.

- **Proefwoning:** woning in het complex waarin de te verwachten werkzaamheden als proef uitgevoerd worden. Dit kan een bewoonde woning zijn, maar is vaak een leegstaande mutatiewoning (woning die recent opgezegd is door de vorige huurder).
- **Modelwoning:** de hierboven beschreven proefwoning kan vervolgens ingezet worden als modelwoning. In deze modelwoning krijgen huurders een rondleiding. Dit biedt huurders de mogelijkheid om een goede indruk te krijgen van de uit te voeren werkzaamheden (het verbeterplan), de gebruikte materialen en de te verwachten overlast. De woning is dan niet bewoond.
- **Rustwoning** (soms ook een rustunit): de proef- en modelwoning kan vervolgens ook ingezet worden als rustwoning. De woning wordt dan volledig ingericht als 'woonkamer'. Huurders kunnen deze woning tijdens de werkzaamheden gebruiken om even te ontsnappen aan de werkzaamheden en overlast in hun eigen woning. Eventueel kan de verhuurder ook de keuze maken om in plaats van een woning, een externe unit in te richten als rustunit. Ook deze woning is niet bewoond.

## **4.2 Werkzaamheden in de bewoonde woning**

## **Overlast**

Als er werkzaamheden uitgevoerd worden aan een woning, is enige overlast niet te voorkomen. Denk hierbij aan geluids- en stofoverlast. Ook lopen er medewerkers in- en rondom de woning, worden steigers geplaatst en is er parkeerdruk in de straat. De te verwachten overlast wordt altijd schriftelijk gecommuniceerd naar huurders (in het bewonersboekje of brief) en tot het minimum beperkt.

## **Tijdelijke voorzieningen**

### *Tijdelijke huisvesting*

In principe proberen we renovatie/verduurzamingsprojecten zo in te richten, dat het verantwoord is om de werkzaamheden in de woning in bewoonde staat uit te voeren.

Het kan zo zijn dat het – door sociale omstandigheden (zowel fysiek als mentaal) – voor sommige huurders wenselijk is om tijdelijk ergens ander te verblijven. De projectconsulent kijkt dan samen met de huurder(s) naar een oplossing. Allereerst wordt gekeken of de huurder(s) tijdelijk bij familie of vrienden kunnen verblijven. Als dit niet mogelijk is, dan kan de verhuurder coulantie halve besluiten om de huurder een tijdelijke huisvesting aan te bieden (bijvoorbeeld een vakantiewoning, logeerkamer in een verzorgingshuis of een wisselwoning in een flat verderop). De huurder is verplicht om ten tijde van de tijdelijke huisvesting, de huur van de betreffende huurwoning door te betalen.

De verhuurder besluit of tijdelijke huisvesting wel of niet ingezet wordt voor een huurder; de huurder kan hier dus geen rechten aan ontleen. De kosten voor de tijdelijke huisvesting wordt in de meeste gevallen vergoed door de verhuurder. De huurder kan *geen* aanspraak doen op een verhuiskostenvergoeding die een huurder krijgt als hij moet verhuizen omdat de woning wordt gesloopt of niet bewoonbaar is tijdens de renovatie.

Als de huurder(s) om wat voor reden dan ook geen gebruik maken van de door de verhuurder aangeboden tijdelijke huisvesting, dan worden de eventueel gemaakte kosten op de huurder(s) verhaald. Hiervoor wordt met de huurder(s) ook een overeenkomst ondertekend.

### *Overige voorzieningen*

Indien een keuken of toilet tijdelijk niet bruikbaar is door werkzaamheden (minimaal 2 dagen), dan wordt een alternatieve voorziening geboden door de verhuurder. Deze voorziening kan geboden worden in de rustwoning, of eventueel door een tijdelijke voorziening te plaatsen in de eigen woning van de huurder (denk bijvoorbeeld aan een chemisch toilet of een kookpitje).

Als een badkamer tijdelijk niet bruikbaar is (minimaal 2 dagen), dan wordt van de huurder verwacht dat hij zelf een tijdelijk oplossing regelt (bijvoorbeeld douchen bij familie of burens). Mocht dit niet lukken, dan kan de huurder dit aangeven bij de verhuurder. De verhuurder onderzoekt de noodzaak en kijkt, indien nodig, samen met de huurder naar een passende oplossing.

Als de centrale verwarming vervangen wordt kunnen er tijdelijk elektrische kacheltjes worden geleverd.

### *Opslag inboedel*

Indien de huurder een deel van de woning volledig leeg moet maken in verband met de werkzaamheden, dan heeft de huurder recht op voldoende opslagruimte voor de inboedel. De huurder dient deze behoefte zelf aan te geven bij de verhuurder. De verhuurder regelt vervolgens de opslag<sup>1</sup>. De huurder is zelf verantwoordelijk voor het leeghalen van de ruimte, het transport en het leegmaken van de opslagruimte op de door de huurder en verhuurder afgesproken einddatum. Dit onderdeel geldt *niet* wanneer de werkzaamheden ook uitgevoerd kunnen worden als de meubels verschoven worden naar een ander deel van diezelfde ruimte of woning.

Een voorbeeld van wanneer men aanspraak kan doen op opslagruimte: bij het volledig leegmaken van een zolder in verband met een dakvervanging.

Lukt het een huurder niet om bepaalde voorzorgsmaatregelen te treffen voor de werkzaamheden; bijvoorbeeld het leegmaken van ruimtes, demonteren van zaken of het terugmonteren van zaken. Dan kan

---

<sup>1</sup> Als het niet mogelijk is om in de directe omgeving van de woning een opslagruimte te plaatsen of te vinden dan wordt door de verhuurder samen met de huurder gekeken of er een alternatieve locatie mogelijk is.

de huurder hierover in gesprek gaan met de projectconsulent. De projectconsulent zoekt dan samen met de huurder naar een oplossing. De huurder kan hier geen rechten aan ontlene én de verantwoordelijkheid en risico's blijven voor de huurder.

### 4.3 Vergoedingen

#### Ongemakkenvergoeding

Onder ongemak wordt verstaan 'het niet gebruik kunnen maken van de voorziening waarvoor je huur betaalt'. Bijvoorbeeld het tijdelijk niet kunnen gebruiken van de badkamer omdat de tegels worden vervangen. De primaire functie waarvoor de ruimte bedoeld is kan tijdelijk niet in het betreffende vertrek uitgevoerd worden.

De ongemakkenvergoeding bestaat uit een vast bedrag per vertrek of werkzaamheid in- of aan de woning. De ongemakkenvergoeding wordt altijd voorafgaand aan een project berekend.

In onderstaande tabel is weergegeven voor welke ongemakken een huurder vergoeding krijgt.

Tabel 1 – Ongemakkenvergoeding per onderdeel

Omschrijving werkzaamheden	Hoogte ongemakkenvergoeding
Compleet vervangen van de badkamer: sanitair en tegelwerk	€ 120
Compleet vervangen van het toilet: sanitair en tegelwerk	€ 60
Compleet vervangen van de keuken: keukenblok en tegelwerk	€ 120
Asbestsanering 'in containment'; dit betekent dat de woning of een deel ervan afgesloten moet worden om het asbest te verwijderen, waardoor (een gedeelte van) de woning tijdelijk niet bereikbaar is	€ 40 per dag
Grootschalig liftonderhoud (als de lift 1 tot 2 weken buiten gebruik is en er wordt geen vervangende voorziening geplaatst of als de huurder tijdelijke huisvesting krijgt aangeboden). Begane grondwoningen worden uitgezonderd en ontvangen geen vergoeding.	In totaal € 80
Voor uitzonderingen kan de verhuurder extra vergoeding hanteren	te bepalen door Charlotte van Beuningen

#### Herinrichtingsvergoeding

De huurder heeft recht op een herinrichtingsvergoeding wanneer er door werkzaamheden vooraf in te schatten schades (aanpassingen) worden aangebracht in de woning. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een vergoeding voor raambekleding als de afmeting van een kozijn wordt aangepast. De herinrichtingsvergoeding wordt altijd voorafgaand aan een project berekend<sup>2</sup>.

In onderstaande tabel is weergegeven voor welke schade een huurder vergoeding krijgt.

<sup>2</sup> De herinrichtingsvergoedingen per onderdeel zijn gebaseerd op de in de regio geldende vergoedingen (waaronder de Stedelijke onkostenvergoedingen van onder meer Zayaz, Brabant Wonen en Joost).



**Tabel 2 – Herinrichtingsvergoeding per onderdeel**

Omschrijving onderdeel	Hoogte vergoeding	Eenheid
Vergoeding raamdecoratie (gordijnen) als deze niet meer passend te maken is	€ 100	per raam
Vergoeding raamdecoratie (gordijnen) als deze passend te maken is	€ 50	per raam
Vergoeding rolluik/screen als deze niet meer terug aan te brengen is	€ 150	per rolluik/screen
Vloerafwerking	€ 10	per m2
Muurafwerking per wand indien ge- of verplaatst	€ 25	per wand
Binnen schilderwerk per heel kozijn	€ 10	per kozijn
Binnen schilderwerk alleen bovenraam (klapraam)	€ 5	per kozijn
Overige schade (maatwerk)	Hoogte vergoeding te bepalen door Charlotte van Beuningen	

***Uitbetalen ongemakken- en herinrichtingsvergoeding***

De ongemakken- en herinrichtingsvergoedingen worden per huurder bij elkaar opgeteld. Dit totaalbedrag wordt minimaal 2 weken voor het uitvoeren van de werkzaamheden overgemaakt op het bij woonstichting Charlotte van Beuningen bekende rekeningnummer van de huurder.

Alle bedragen genoemd in dit sociaal statuut worden tijdens de evaluatie (eens per twee jaar) opnieuw bekeken en eventueel aangepast.

**Onvoorziene schades en diefstal**

De verhuurder maakt afspraken met de onderhoudspartner zodat deze voorzorgsmaatregelen kan treffen om eventuele schades te voorkomen. De huurder wordt altijd duidelijk schriftelijk geïnformeerd over de te nemen voorzorgsmaatregelen.

Eventuele (vermeende) schades of diefstal tijdens de werkzaamheden dient de huurder binnen 24 uur schriftelijk te melden bij de onderhoudspartner. Als de schade toe te schrijven is aan de werkzaamheden, dan wordt de schade vergoed dan wel verholpen door het onderhoudspartner of de verhuurder. Hetzelfde geldt in geval van diefstal.

**4.4 Eerder gemaakte financiële afspraken**

Als er in het verleden afspraken zijn gemaakt tussen huurder en verhuurder over een huurverhoging voor uitgevoerde werkzaamheden (bijvoorbeeld voor vervangen van enkel naar dubbel glas) dan blijven die afspraken geldig. Ook als we deze werkzaamheden nu projectgewijs gaan uitvoeren.

**5 Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) en WMO****Zelf Aangebracht Voorzieningen (ZAV)**

Een ZAV (zelf aangebrachte voorziening) is een voorziening die door de huurder zelf is aangebracht aan of in de woning. De huurder heeft schriftelijk toestemming verkregen van de verhuurder om deze voorziening te plaatsen. De voorziening is eigendom van de huurder en daarmee dus geen eigendom van de verhuurder. Heeft de huurder geen toestemming van de verhuurder verkregen om de voorziening te plaatsen, maar deze wel geplaatst? Ook dan is de voorziening eigendom van de huurder.

Het kan zo zijn dat het noodzakelijk is om een ZAV tijdelijk te verwijderen in verband met het uitvoeren van de werkzaamheden. Hierbij kan men denken aan bijvoorbeeld een zonnescherm of een overkapping. De huurder is verplicht om deze voorziening op vraag van de verhuurder tijdelijk te verwijderen zodat de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast is de huurder zelf verantwoordelijk voor het demonteren en (na uitvoering van de werkzaamheden) terug monteren van deze ZAV. Kan een huurder, bijvoorbeeld vanwege gezondheidsredenen, de ZAV niet verwijderen en/of terug monteren dan kan hij in gesprek gaan met de projectconsulent. De projectconsulent zoekt dan samen met de huurder naar een oplossing. De huurder kan hier geen rechten aan ontlenen én de verantwoordelijkheid en risico's blijven voor de huurder.

De huurder wordt voorafgaand aan de werkzaamheden geïnformeerd of het tijdelijk verwijderen van de ZAV al dan niet noodzakelijk is.

#### **Terugplaatsen WMO voorzieningen**

Als er in de woning voorzieningen op basis van de WMO aanwezig zijn, dan worden deze na werkzaamheden op verzoek van de huurder in de woning teruggeplaatst.

## **6 Huurderstevredenheid na renovatiewerkzaamheden**

De verhuurder of de onderhoudspartner voert na afloop van de werkzaamheden een onderzoek uit naar de tevredenheid van de huurders. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt om vervolprojecten waar nodig te verbeteren.

## **7 Klachtenregeling**

Klachten over de werkzaamheden worden in eerste instantie altijd schriftelijk gemeld bij de onderhoudspartner. Als de huurder en de onderhoudspartner hier samen niet uitkomen, dan kan de klacht schriftelijk gemeld worden bij de contactpersoon van de verhuurder. Klachten die niet direct over de werkzaamheden gaan, kunnen direct gemeld worden bij de contactpersoon van de verhuurder. Is de klacht hierna nog niet opgelost dan hebben wij een klachtenprocedure. Hierover staat meer informatie op onze website:

<https://www.charlottevanbeuningen.nl/over-ons/niet-tevreden/>

## **8 Hardheidsclausule**

Als dit sociaal statuut voor een huurder gevolgen heeft die voor hem of haar aanzienlijk ongunstiger zijn dan voor de andere huurders, dan kan deze persoon een beroep doen op de hardheidsclausule en de verhuurder verzoeken in zijn of haar geval van het sociaal statuut af te wijken. De verhuurder neemt over dit verzoek binnen 30 dagen een beslissing. Deze wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan de betreffende huurder meegedeeld.

De verhuurder legt een dossier aan van beroepen op de hardheidsclausule en bijbehorende besluiten. Dit dossier speelt een rol in de evaluatie van dit sociaal statuut.

Vastgesteld op 25 juli 2022 en ondertekend door:

Huurdersbelangenvereniging  
R. Hukman, voorzitter HBV

Woonstichting Charlotte van Beuningen  
Frank Verhees, interim-directeur-bestuurder