



Utrecht vernieuwt. Dat is het motto voor de veranderingen die op stapel staan voor de woningen in Utrecht. Die veranderingen zijn nodig om de kwaliteit van het wonen en leven in Utrecht te verbeteren. Natuurlijk zijn er genoeg buurten waar het fijn wonen

is. Maar er zijn ook buurten en wijken waar echt iets moet gebeuren. Als ingrijpende veranderingen nodig zijn, spreken we van herstructurering of stedelijke vernieuwing. Het kan bijvoorbeeld gaan om de aanpak van de woningen, die niet meer voldoen aan de eisen van deze tijd. Maar het kan ook gaan om veranderingen in de openbare ruimte.

De bewoners van complexen, buurten of wijken waar sprake is van herstructurering of vernieuwing, krijgen veel op hun bord. Vernieuwing betekent dat de vertrouwde dagelijkse woon- en leefomgeving op zijn grondvesten staat te schudden. In eerste instantie de onzekerheid over wat er wanneer gaat gebeuren. Wordt mijn woning gerenoveerd of gesloopt? En als mijn woning wordt gesloopt en ik moet verhuizen, kan ik dan later terug naar mijn buurt? Hoe ziet mijn nieuwe woning en buurt er dan uit? Wat gebeurt met het buurtparkje, mijn favoriete plek op een zonnige dag? Heb ik eigenlijk wel wat te zeggen als bewoner, of wordt alles bepaald door de plannenmakers?

Het antwoord is: ja, als bewoner of bewonersorganisatie heeft u wel degelijk een stem in het vernieuwingsproces. En dat is maar goed ook; tenslotte gaat het om uw woning en uw buurt. Om er voor te zorgen dat elke bewoner en bewonersorganisatie in Utrecht een duidelijke plek heeft in de vernieuwing, is er het Stedelijke Protocol Herstructurering (verder genoemd het Stedelijk Protocol). Hierin staan afspraken om iedere bewoner(sorganisatie) een basis van dezelfde rechten te geven. De afspraken gelden voor alle vernieuwingsprojecten in de stad.

Het Stedelijk Protocol bestaat al sinds de zomer van 2001. Er is dus de nodige ervaring opgedaan met hoe de afspraken in de praktijk werken. Op basis van de ervaringen in de afgelopen vier jaar, ligt er nu een nieuw Stedelijk Protocol. De gemeente Utrecht, de woningcorporaties en de stedelijke bewonersorganisatie De Bundeling hebben in de zomer van 2005 hun handtekening gezet onder dit aangepaste Stedelijke Protocol.

De nieuwe versie van het Stedelijk Protocol is vooral een aanvulling op de afspraken die er al lagen. Nieuw is ten eerste het Protocol Bewonersinbreng Nieuwbouw (verder genoemd het Protocol Nieuwbouw). Hierin staan afspraken over de inbreng van bewoners in de plannen voor hun

toekomstige nieuwe woningen. Ten tweede is er een speciale DUO-urgentie in het leven geroepen. Met deze urgentie moeten bewoners gemakkelijker een andere woning in de eigen buurt kunnen vinden. De derde en laatste aanvulling is het 'Draaiboek Herhuisvesting en Beheer bij Herstructurering' (verder genoemd het Draaiboek). Dit Draaiboek is opgesteld met het oog op extra zorg en aandacht voor de bewoners en het beheer van complexen of buurten waar sprake is van sloop of ingrijpende renovatie.

Niet alle onderdelen van het nieuwe Stedelijk Protocol zijn voor iedereen even interessant. Daarom zijn er nu drie brochures, met verschillende onderwerpen. Bent u een actieve bewoner die samen met andere bewoners een stem wil hebben in de vernieuwingsplannen voor uw complex of buurt? Dan is voor u vooral de brochure '**Utrecht vernieuwt met bewoners**' interessant. Gaat u verhuizen naar een te bouwen woning en wilt u samen met andere kandidaat-bewoners graag meepraten over de nieuwbouwplannen? In dat geval heeft u veel aan de brochure '**Utrecht bouwt voor en met bewoners**'.

Deze brochure is voor huurders die als bewoner van een complex of buurt die wordt vernieuwd hun rechten willen weten. Hier wordt het Algemeen Sociaal Plan uit de doeken gedaan en krijgt u als huurder van een woning die verbeterd of gesloopt wordt, antwoord op veel vragen.

De brochure bestaat uit twee delen:

Deel A: Het Algemeen Sociaal Plan

Op welke vergoeding kan een huurder die moet verhuizen rekenen? Hoe kan deze huurder tijdig een andere woning vinden zonder erop achteruit te gaan? Is terugkeer naar de buurt mogelijk? Wie betaalt eventuele schade aan de eigendommen van de huurder bij renovatie in bewoonde staat? Op deze en andere vragen vindt u in dit deel het antwoord. Hier komt het Algemeen Sociaal Plan aan de orde. Dit is een pakket van regelingen waar elke huurder die te maken krijgt met vernieuwing minimaal recht op heeft.

Deel B: De hardheidsclausule en geschillenregeling

Voor het geval de afspraken en regels toch nog tot onenigheid leiden, vindt u in het laatste deel van deze brochure de geschillenregeling. Bewoners(organisaties), woningcorporaties en gemeente kunnen daar een beroep op doen.

Het is duidelijk dat 'Utrecht vernieuwt' voor bewoners niet altijd gemakkelijk is. Maar De Bundeling denkt dat vernieuwing - met goede

afspraken - tegelijkertijd ook kansen kan bieden aan de bewoners in deze wijken. Kansen om invloed te hebben op hoe de nieuwe wijk of woning er uit moet zien, kansen op een betere woning in de buurt, of juist kansen om een fijne woning in een andere wijk of gemeente in de regio te vinden. Dat is ook de reden dat De Bundeling van harte heeft meegewerkt aan het tot stand komen van dit Stedelijk Protocol.

Misschien leert de praktijk dat er onderdelen van dit Stedelijk Protocol beter of anders geregeld moeten worden. Daarom wordt er iedere twee jaar een evaluatie gehouden. De Bundeling doet hier ook aan mee. Uw opmerkingen over het functioneren van het Stedelijk Protocol, in het bijzonder het Algemeen Sociaal Plan, horen we graag!

Tot slot wil ik er op wijzen dat als gevolg van de evaluaties die gehouden worden, deze brochure regelmatig aangepast wordt. Let daarom op de druk en jaar van uitgave.

Ron Hulshof
Voorzitter van De Bundeling

2e druk, mei 2006

Inhoudsopgave

Woord vooraf	pagina	
Inhoudsopgave	1	
	3	
Deel A: Het Algemeen Sociaal Plan		
I	Inleiding	6
II	De status van het Algemeen Sociaal Plan	7
	De definities	
	Het Algemeen Sociaal Plan en het sociaal plan	
	De toepassing van het Algemeen Sociaal Plan	
III	De regels bij het zoeken naar een andere woning	9
	Met voorrang zoeken naar een andere woning	
	De regels bij renovatie in onbewoonde staat	
	De regels bij sloop	
IV	Het beheer in een herstructureringsgebied	14
	Het onderhoud van de woningen	
	Het onderhoud van de woonomgeving	
	Tijdelijke bewoning	
	Het vertrek van de huurder	
V	De financiële regelingen	15
	Algemeen	
	De vergoeding bij werkzaamheden in bewoonde staat	
	De vergoeding voor verhuizing en herinrichting	
	De vergoeding voor zelf aangebrachte voorzieningen	
	De regeling voor huurders die 'te goedkoop' wonen	
	De uitbetaling van de vergoedingen	
VI	De dienstverlening aan bewoners	19
	De communicatie	
	De begeleiding van individuele bewoners	
Bijlage 1:	Zoekprofiel	20
Bijlage 2:	Zelf aangebrachte voorzieningen	20
Deel B: De hardheidsclausule en geschillenregeling		
I	Waarom een geschillenregeling?	22
II	Hardheidsclausule	22
III	Centrale geschillenregeling	22
IV	De mening van de bewoners over renovatie of sloop	25
Tips		26
Colofon		28



*Deel A:
Het Algemeen
Sociaal Plan*

I Inleiding

De doelstellingen

Bewoners van herstructureringsgebieden krijgen nogal wat voor hun kiezen. Zij ondervinden in hun dagelijkse woon- en leefsituatie de directe gevolgen van de vernieuwing. Als uw woning wordt gesloopt, moet u in ieder geval verhuizen. Dat betekent afscheid nemen en zoeken naar een andere woning. Als uw woning niet wordt gesloopt of ingrijpend gerenoveerd, dan hoeft u niet te verhuizen. Maar dan heeft u te kampen met de nodige ongemakken bij de uitvoering van de werkzaamheden aan uw woning.

Helaas is het niet mogelijk om te vernieuwen zonder dat dit gepaard gaat met allerlei ongemakken voor de bewoners. Maar wel is het mogelijk om de pijn te verzachten en recht te doen aan de belangen van de bewoners van een vernieuwingsgebied. Daarom is er het Algemeen Sociaal Plan: een pakket van afspraken die de positie en rechten van de huurder goed regelt.

Eenzijds staan er in het Algemeen Sociaal Plan afspraken over het overleg met huurdersorganisaties en het beheer van de woningen en de woonomgeving vóór en tijdens de herstructurering. Daarnaast zijn er in het plan allerlei concrete regelingen voor de individuele huurder opgenomen, bijvoorbeeld bij tijdelijke of definitieve verhuizing. Nieuw is de DUO-urgentie. Met deze urgentie kan de huurder die moet verhuizen makkelijker een andere woning in de buurt vinden.

Ook staan er in het Algemeen Sociaal Plan financiële regelingen voor huurders die te maken hebben met vernieuwing. Het gaat hierbij om tegemoetkomingen voor verhuis- en herinrichtingskosten, voor schade bij renovatie en voor zelf aangebrachte voorzieningen.

Het Algemeen Sociaal Plan is het handvat voor het sociaal plan. Het sociaal plan is een ver-

plicht onderdeel van vernieuwingsprojecten waar bewoners (tijdelijk) moeten verhuizen in verband met ingrijpende renovatie of sloop. Per project kunnen andere (aanvullende) afspraken gemaakt worden. Maar welke afspraken ook in het sociaal plan worden opgenomen: het Algemeen Sociaal Plan is het minimum waar u als bewoner recht op heeft.

II De status van het Algemeen Sociaal Plan

Een niet-vrijblijvend contract

In tegenstelling tot andere onderdelen van het Stedelijk Protocol, hebben de afspraken en regelingen in het Algemeen Sociaal Plan een juridisch karakter. Het gaat hier om 'harde' rechten en plichten van huurders, verhuurders en gemeente. Het Algemeen Sociaal Plan is dan ook te beschouwen als een niet-vrijblijvend contract tussen huurder en verhuurder.

Wat verstaan we onder de begrippen?

De definities

Omdat het Algemeen Sociaal Plan het karakter heeft van een juridisch document, is het van belang dat er geen verwarring ontstaat over de begrippen die gebruikt worden. Daarom staan hieronder enkele belangrijke definities.

Zelfstandige woning: een woonruimte met een eigen toegang en waarbij de bewoner(s) niet afhankelijk is/zijn van wezenlijke voorzieningen (zoals badkamer en keuken) buiten die woonruimte.

Onzelfstandige woonruimte: een woonruimte waarbij de bewoner(s) één of meerdere wezenlijke voorzieningen met één of meerdere andere mensen deelt. De mensen die de voorzieningen met elkaar delen behoren niet tot hetzelfde huishouden.

Huishouden: een alleenstaande of twee of meer personen die een duurzame gemeenschappelijke huishouding voeren.

Huurcontract: Een voor onbepaalde tijd afgesloten overeenkomst over (zelfstandige of onzelfstandige) woonruimte tussen huurder en verhuurder.

Huurdersorganisatie: een organisatie van bewoners die namens een omschreven aantal huurwoningen de belangen van de huurders behartigt. Het kan gaan om één of meerdere complexen van woningen.

Peildatum: de datum waarop het sociaal plan voor een project in werking treedt.

Het sociaal plan treedt voor een project in werking nadat er een besluit is gevallen over de aanpak van het complex woningen, dan wel over wat in plaats daarvan moet terugkomen.

De hele stad of een bepaald project

Alle herstructureringsprojecten

Regionale huisvestingsverordening

Zelfstandige en onzelfstandige woonruimte

Bij een sloopbesluit moet er een zogenaamde planidentificatie worden opgesteld. In dat geval geldt de datum waarop dit wordt vastgesteld als de peildatum voor het project.

Het Algemeen Sociaal Plan en het sociaal plan

Het lijkt misschien verwarrend, maar er is wel degelijk een verschil tussen het Algemeen Sociaal Plan en het sociaal plan. Het verschil zit precies in het woord 'algemeen'. Terwijl het Algemeen Sociaal Plan als basis voor alle herstructureringsprojecten in Utrecht geldt, is het sociaal plan de invulling daarvan op het projectniveau.

De toepassing van het Algemeen Sociaal Plan

Het Algemeen Sociaal Plan geldt voor alle herstructureringsprojecten in Utrecht.

Net als voor andere bewoners, geldt ook voor bewoners die in verband met sloop of renovatie verhuizen de regionale huisvestingsverordening. In deze verordening staan de spelregels voor de verdeling van goedkopere woningen. De huisvestingsverordening wordt regelmatig aangepast. Maar voor projecten waar al een sociaal plan is opgesteld, maakt dat niet uit. Een nieuwe huisvestingsverordening geldt namelijk voor projecten met een sociaal plan die vanaf dezelfde datum als de nieuwe verordening ingaat.

De laatste aanpassing is op 1 januari 2006 doorgevoerd. Een belangrijk onderdeel van de nieuwe huisvestingsverordening is dat voortaan de inschrijfduur van een woningzoekende bepaalt wie het eerst aan de beurt is voor een woning.

Het maakt niet uit of een huurder een zelfstandige of een onzelfstandige woonruimte huurt; voor beide is het Algemeen Sociaal Plan van toepassing. Wel is de hoogte van de financiële tegemoetkomingen verschillend.

Rechtmatige bewoning Het Algemeen Sociaal Plan geldt niet voor de huurder die zijn woning illegaal onderverhuurt.

Geschillenregeling Een geschil over (de toepassing van) het Algemeen Sociaal Plan, kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie (zie deel B).

Algemeen Sociaal Plan is minimum Het Algemeen Sociaal Plan is de minimale basis waar elke huurder die te maken heeft met vernieuwing recht op heeft. Minder dan deze basis is in principe niet mogelijk, behalve in speciale gevallen waarbij de uitvoering van een project in de knel zou komen door deze regel. Maar het Algemeen Sociaal Plan is geen keurslijf. Per project kunnen in een sociaal plan aanvullende afspraken worden gemaakt.

- *TIP:*
De bewonersorganisatie bekijkt of er specifieke situaties aan de orde zijn waarover zij aanvullende afspraken willen maken. De bewonersorganisaties doet daarover dan een voorstel aan de andere partijen.

III De regels bij het zoeken naar een andere woning

Ongevraagd verhuizen

Als huurder van een woning in een vernieuwingsproject kan het u overkomen dat u moet verhuizen. Als uw woning wordt gesloopt moet u in ieder geval verhuizen. Maar ook bij renovatie kan het nodig zijn dat u (tijdelijk) ergens anders gaat wonen.

Voor de huurders die door sloop of renovatie met ongevraagde verhuizing te maken krijgen, zijn er speciale regelingen. Het zijn regelingen om deze huurders tegemoet te komen.

De stadsvernieuwings-urgentie

Met voorrang zoeken naar een andere woning

Huurders die in verband met sloop of renovatie moeten verhuizen, kunnen met voorrang naar een andere woning in de Woningkrant zoeken. Deze huurders hebben recht op twee soorten urgenties: de stadsvernieuwingsurgentie en de DUO-urgentie.

Met een stadsvernieuwingsurgentie kunt u reageren op alle woningen die in de Woningkrant staan. U krijgt voorrang op 'gewone' woningzoekenden voor het soort woning (bijvoorbeeld een eengezinshuis of appartement) dat op de urgentieverklaring staat. Dit wordt het 'zoekprofiel' genoemd (zie bijlage1).

- ▶ **TIP:**
Als u met de stadsvernieuwingsurgentie een andere woning vindt, vervalt de DUO-urgentie. Maar als u zich binnen twee maanden na gebruik van de stadsvernieuwingsurgentie opnieuw bij WoningNet inschrijft, blijft de DUO-urgentie geldig. De inschrijving is gratis. Later kunt u dan alsnog met voorrang een woning in uw oude buurt zoeken.

De DUO-urgentie

Naast de stadsvernieuwingsurgentie hebben huurders die in verband met de vernieuwing moeten verhuizen recht op de DUO-urgentie. Deze urgentie geeft voorrang op alle andere woningzoekenden, ook de stadsvernieuwingsurgenten. De DUO-urgentie is bedoeld voor mensen die graag in hun buurt willen blijven wonen. Deze urgentie is dan ook alleen geldig

voor (bepaalde straten en woningen in) de buurt waar u woont. In de urgentieverklaring staat precies voor welk gebied u de DUO-urgentie kunt gebruiken.

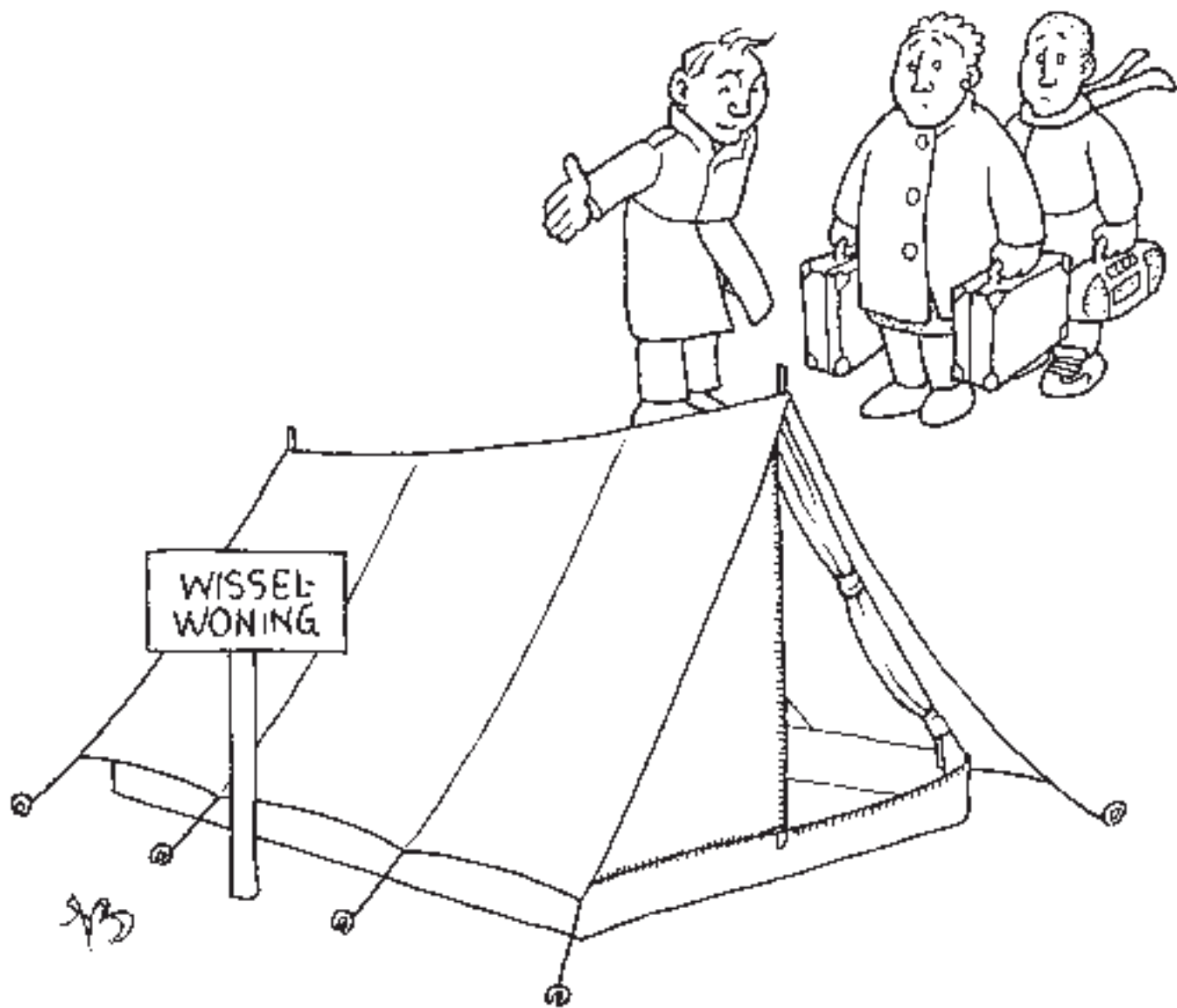
- ▶ **TIP:**
Ruim voordat u moet verhuizen, krijgt u bericht over de urgenties waar u recht op heeft. Om van deze urgenties gebruik te maken, moet u wel ingeschreven staan bij het WoningNet. Heeft u zich nog niet ingeschreven, dan krijgt u hierover een bericht van uw woningcorporatie. Na dit bericht kunt u zich gratis inschrijven.

Voor welke woningen gelden de urgenties?

Een stadsvernieuwings- en DUO-urgentie kunnen niet voor alle woningen worden gebruikt. Ten eerste moet de woning 'passend' zijn. Wat een passende woning is, heeft te maken met uw inkomen. Ten tweede kunt u de urgenties niet gebruiken voor een ander woningtype dan uw huidige woning. U kunt dus niet uw urgentie gebruiken om vanuit een flat met voorrang een eengezinshuis te zoeken. Wel is het natuurlijk mogelijk dat u in aanmerking komt voor een 'betere' woning, omdat u al lang staat ingeschreven. In dat geval maakt u 'wooncarrière' en bent u de inschrijfduur die u had opgebouwd kwijt.

Renovatie of sloop: verschillende regels

Met welke regels de huurder die moet verhuizen precies te maken heeft, is afhankelijk van de situatie. Daarbij zijn er twee mogelijkheden. De eerste mogelijkheid geldt bij renovatie in onbewoonde staat. De huurders moeten weliswaar tijdelijk naar een wisselwoning, maar ze behouden hun huurcontract voor de oorspronkelijke woning. Meestal is een aanpassing (huurverhoging) van de huurovereenkomst wel aan de orde. De tweede mogelijkheid is sloop. Nu wordt de huurovereenkomst ontbonden en de huurders moeten definitief naar een andere woning verhuizen.



*Renovatie in
onbewoonde staat*

De regels bij renovatie in onbewoonde staat

- a. Bij ingrijpende woningaanpassingen kan het noodzakelijk zijn dat de huurder tijdelijk verhuist. Daarnaast kan het voorkomen dat huurders door persoonlijke omstandigheden tijdens de werkzaamheden niet in de woning kunnen blijven. Deze huurders kunnen een aanvraag doen om op sociale of medische gronden tijdelijk een andere woning (wisselwoning) te kunnen betrekken.
- b. De huurder krijgt van de verhuurder de beschikking over een wisselwoning.
- c. De wisselwoning is qua ruimte (aantal kamers) passend voor het betreffende huishouden.
- d. De huurprijs van de wisselwoning mag niet hoger zijn dan die van de oude huurwoning.
- e. De verhuurder zorgt ervoor dat de wisselwoning 'kant-en-klaar' is. De wisselwoning is schoon, gestoffeerd en gesausd of behangen en aangesloten op gas, elektriciteit, water en licht of voorzien van een gelijkwaardige vervanging, die ook in de oorspronkelijke woning aanwezig was. De huurder hoeft niet zelf een verwarmingstoestel of warmwatertoestel aan te schaffen.
- f. Een wisselwoning in de eigen buurt is het streven. Hierbij wordt rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden zoals schoolgaande kinderen of een zorgtaak voor anderen.
- g. Huurders met een leeftijd boven de 70 jaar, hebben altijd recht op een woning zonder trap.
- h. Huurders voor wie in de huidige woning voorzieningen op grond van de Wet Voorzieningen Gehandicapten zijn aangebracht, krijgen een wisselwoning aangeboden met vergelijkbare voorzieningen.
- i. De huurder heeft minimaal twee weken de gelegenheid om van de eigen woning naar de wisselwoning te verhuizen. Deze termijn geldt ook voor de verhuizing weer terug naar de eigen woning. Tijdens deze verhuizing betaalt de huurder alleen de huur

*Tijdelijk verhuizen naar
een wisselwoning*

*Met stadsvernieuwings-
urgentie een andere
woning zoeken*

*Met DUO-urgentie een
andere woning zoeken
binnen het renovatie-
project*

- j. De huurder hoort minimaal een maand tevoren op welke datum de verhuizing kan beginnen.
- k. De huurders hebben recht op een stadsvernieuwingsurgentie waarmee ze voorrang krijgen op 'gewone' woningzoekenden voor alle woningen in de Woningkrant. Deze urgentie wordt niet verleend als de huurder op medische of sociale gronden tijdelijk naar een wisselwoning gaat (zie punt a.).
- l. Als meerdere stadsvernieuwingsurgenten op dezelfde woning reageren, heeft degene met de langste inschrijfduur voorrang.
- m. Met een stadsvernieuwingsurgentie hebben de huurders zes maanden de tijd om andere woonruimte te zoeken.
- n. De huurder die te kennen heeft gegeven definitief te willen verhuizen, krijgt een half jaar voor de start van de renovatie een adviesgesprek. Degene die in de ontruimingsfase nog geen andere woonruimte gevonden heeft, krijgt een wisselwoning in Utrecht aangeboden.
- o. Naast de stadsvernieuwingsurgentie krijgen de huurders een zogenaamde DUO-urgentie-renovatie. Deze urgentie geldt alleen binnen het betreffende renovatieproject.
- p. De DUO-urgentie-renovatie geldt in principe vanaf hetzelfde moment als de stadsvernieuwingsurgentie.
- q. Maar het is ook mogelijk dat de DUO-urgenties binnen hetzelfde project op verschillende data ingaan. Dit heeft te maken met de volgorde waarin de woningen leeg gemaakt moeten worden.
- r. In de Woningkrant wordt vermeldt voor welke woningen de huurders met een DUO-urgentie voorrang hebben.
- s. Huurders met een DUO-urgentie-renovatie, die via de Woningkrant reageren op een passende, gerenoveerde woning binnen het project, hebben voorrang op huurders met andere urgenties.
- t. Als meerdere 'DUO-urgenten' op dezelfde voor de woning waar hij naar verhuist.

Na de verhuizing

- woning reageren, heeft degene met de langste inschrijfduur voorrang.
- u. De urgenties vervallen:
 - Na definitieve verhuizing buiten het renovatieproject;
 - Bij (al dan niet vrijwillige) verhuizing naar een wisselwoning;
 - Na verhuizing binnen het renovatieproject.
 - v. De huurder die met stadsvernieuwing of DUO-urgentie verhuist, behoudt zijn opgebouwde inschrijfduur.
 - w. De huurder die met een stadsvernieuwing- of DUO-urgentie definitief naar een andere woning verhuist, heeft recht op de tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten.
 - x. Als de oorspronkelijke bewoner na de renovatie niet terugkomt naar zijn woning, vervalt de huurovereenkomst met deze bewoner.

Met stadsvernieuwing-urgentie een andere woning zoeken

De regels bij sloop

- a. De huurders zoeken zelf andere woonruimte (al dan niet via de Woningkrant).
- b. De huurders hebben recht op een stadsvernieuwingurgentie waarmee ze voorrang krijgen op 'gewone' woningzoekenden voor alle woningen in de Woningkrant.
- c. De stadsvernieuwingurgentie geldt voor een bepaald woningtype (het zoekprofiel, zie bijlage 1). Dit kan bijvoorbeeld een flatwoning zijn. Het zoekprofiel moet hetzelfde woningtype zijn als uw 'oude' woning. Als u bijvoorbeeld in een woning op de begane grond woont, heeft u voorrang op een andere benedenwoning.
- d. Het is mogelijk dat het woningtype in uw zoekprofiel nauwelijks in uw buurt te vinden is. Bijvoorbeeld omdat er voor de woningen die zijn gesloopt, andere woningen worden teruggebouwd. Huurders die daardoor niet of moeilijk naar de oude buurt kunnen terugkeren, kunnen op basis

Met DUO-urgentie een andere woning zoeken in de eigen buurt

- op basis van de hardheidsclausule een ander zoekprofiel meekrijgen. In die situaties is sprake van 'wooncarrière' of verbetering van de woonsituatie, waarbij de opgebouwde inschrijfduur bij verhuizing vervalt (zie punt w.)
- e. Een huishouden met een bewoner boven de 70 jaar is, heeft recht op een woning zonder trap.
 - f. Met de stadsvernieuwingurgentie hebben de huurders minimaal een jaar de tijd om een andere woning te zoeken.
 - g. Naast de stadsvernieuwingurgentie krijgen de huurders een zogenaamde DUO-urgentie-sloop. Deze urgentie geldt alleen voor (bepaalde woningen in) de eigen buurt.
 - h. De DUO-urgentie-sloop geldt in principe vanaf hetzelfde moment als de stadsvernieuwingurgentie.
 - i. Maar het is ook mogelijk dat de DUO-urgenties binnen hetzelfde project op verschillende data ingaan. Dit heeft te maken met de volgorde waarin de woningen leeg gemaakt moeten worden.
 - j. Het wordt in de Woningkrant vermeldt voor welke woningen de huurders met een DUO-urgentie-sloop voorrang hebben.
 - k. De huurders met een DUO-urgentie-sloop, die via de Woonkrant reageren op een passende woning, hebben voorrang op huurders met andere urgenties voor:
 - Nieuwe huurwoningen en nieuwe koopwoningen onder de vrije sectorgrens (€ 181.512, prijspeil december 2002) in het projectgebied. Per project wordt in de planidentificatie omschreven welke nieuwbouwlocaties hiervoor in aanmerking komen;
 - Bestaande woningen in een vooraf in de planidentificatie omschreven zoekgebied.
 - l. Als meerdere DUO-urgenten-sloop op dezelfde woning reageren, heeft degene met de langste inschrijfduur voorrang.

Terugkeer naar vervangende nieuwbouw

- m. De DUO-urgentie-sloop is minimaal een jaar geldig en vervalt uiterlijk op het moment dat de laatste nieuwe woning in het project is verhuurd of verkocht.
- n. De huurders krijgen direct na de peildatum de gelegenheid zich aan te melden voor de nieuwbouw in het projectgebied. Zo kunnen ze meepraten over de plannen. Maar aan deze aanmelding kunnen geen rechten worden ontleend.
- o. De huurders die willen terugkeren naar de vervangende nieuwbouw kunnen een voorkeur opgeven voor woonruimte binnen het project. De volgorde waarin de huurders voor de woonruimte van hun voorkeur in aanmerking komen, wordt bepaald op basis van zoekprofiel en inschrijfduur.

Hulp bij het zoeken

- p. Voorkomen moet worden dat een huishouden verhuist naar een woning die binnen een termijn van tien jaar ook ingrijpend aangepakt wordt. De huurder die met urgentie verhuist, wordt over deze plannen tijdig op de hoogte gesteld. Zo kunnen huurders daar rekening mee houden bij de keuze voor een woning.
- q. De huurder die na zes maanden nog geen andere woonruimte heeft gevonden, krijgt een adviesgesprek.
- r. De huurder die voor de ontruimingsfase nog geen woning gevonden heeft, krijgt eenmalig een aanbod voor een passende woning in Utrecht.

Huurprijs

- s. De huurprijs van de te slopen woning wordt vanaf de peildatum bevroren.
- t. Bij verhuizing krijgt de huurder een maand lang de beschikking over zowel de 'oude' als de 'nieuwe' woning. De huurder betaalt deze maand alleen de huurprijs voor de woning waar hij naartoe verhuist.

Na de (definitieve) verhuizing

- u. De huurder die met stadsvernieuwingsurgentie verhuist, behoudt zijn opgebouwde inschrijfduur.
- v. De huurder die met gebruik van de DUO-urgentie-sloop verhuist, verliest (de urgentie-

- status en) de inschrijfduur die hij heeft opgebouwd.
- w. De huurder van een te slopen woning kan bij verhuizing op basis van zijn inschrijfduur ook wooncarrière maken; de opgebouwde inschrijfduur komt dan te vervallen.

► *TIP:*
De DUO-urgentie-sloop kan maar één keer worden gebruikt. Bovendien raakt u de inschrijfduur die u eventueel heeft opgespaard bij WoningNet kwijt. Gebruik deze urgentie dan ook alleen voor een woning naar uw zin. Als u bijvoorbeeld het liefst naar een nieuwbouwwoning in uw oude buurt wilt, is het vaak nodig dat u eerst met een stadsvernieuwingsurgentie een andere woning zoekt. Later kunt u dan de DUO-urgentie gebruiken voor een (nieuwe) woning in uw oude buurt.

IV Het beheer in een herstructureringsgebied

	<p>In het Algemeen Sociaal Plan staan een aantal afspraken over het beheer in een herstructureringsgebied. Het uitgangspunt is om de kwaliteit van het wonen in de buurt tijdens de herstructurering zo goed mogelijk te houden. Gevaarlijke situaties moeten worden vermeden en er is extra aandacht voor gebreken aan de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving.</p>	<p><i>Voorkomen van leegstand</i></p>	<p>Tijdelijke bewoning Tijdelijke verhuur van woonruimte is mogelijk met ingang van de peildatum van het project. Alleen in overleg met de huurdersorganisatie kan de verhuurder eerder beginnen met tijdelijke verhuur. Woningen die leegkomen, worden zo lang mogelijk tijdelijk verhuurd of in bruikleen gegeven. De huurprijs van de woningen mag niet hoger zijn dan de huurprijs die de laatste reguliere huurder betaald heeft.</p>
<p><i>Maatregelen tegen verloedering</i></p>	<p>Het onderhoud van de woningen De verhuurder zorgt ervoor dat tot het moment van renovatie of sloop de woningen goed woonbaar blijven en dat de uitstraling van het complex woningen geen verloedering in de hand werkt. De verhuurder overlegt regelmatig met de huurdersorganisatie over de maatregelen die nodig zijn om de leefbaarheid van de woningen en het complex op peil te houden.</p> <p><i>TIP:</i></p> <p>► <i>De bewonersorganisatie weet goed wat de zwakke plekken in de buurt en het complex zijn. Kaart deze aan bij de verhuurder en maak concrete afspraken.</i></p>	<p><i>Alleen bij sloop</i></p>	<p>Als woningen gerenoveerd worden, is tijdelijke bewoning niet mogelijk, behalve in het geval dat het huurcontract met de oorspronkelijke bewoner vervalt.</p>
<p><i>Inzet van de gemeente</i></p>	<p>Het onderhoud van de woonomgeving De gemeente maakt afspraken met de huurdersorganisatie over de afvoer van grofvuil in de periode van verhuizingen. De verhuurder regelt met de Reinigings- en HavenDienst (RHD) het ophalen en de afvoer van (grof)vuil.</p>	<p><i>Dichtzetten van de woningen</i></p>	<p>Naarmate de sloopdatum dichterbij komt, komen woningen leeg te staan. De verhuurder zet deze woningen op een veilige manier dicht.</p>
<p><i>Inzet verhuurder</i></p>	<p>De verhuurder laat zo nodig containers plaatsen voor de afvoer van grofvuil. Om de veiligheid in de buurt te garanderen, onderhoudt de verhuurder contact met de politie over de inzet van extra personeel. In overleg met de huurdersorganisatie, neemt de verhuurder zonnodig extra maatregelen om de gemeenschappelijke ruimtes (bijvoorbeeld trapportalen) schoon te houden. Ook bespreekt de verhuurder met de huurdersorganisatie of het nodig is om extra toezicht in de buurt te regelen.</p>	<p><i>Zelf aangebrachte voorzieningen</i></p>	<p>Het vertrek van de huurder Heel wat huurders veranderen zelf het een en ander in hun woning. Denk bijvoorbeeld aan een ligbad of een luxe keukenblok. Als deze zelf aangebrachte voorzieningen veilig zijn, mogen ze bij verhuizing van de huurder in de woning achterblijven. De zelf aangebrachte voorzieningen waarvoor de huurder een financiële bijdrage krijgt van de verhuurder, moeten in de woning blijven.</p>

V De financiële regelingen

Wie hebben recht op een financiële tegemoetkoming?

Algemeen

- Alleen huurders met een huurcontract voor onbepaalde tijd komen in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming. Het contract is met de betrokken verhuurder afgesloten.
- De uitbetaling vindt plaats aan de feitelijke hoofdhuurder.
- Geen rechten op financiële tegemoetkomingen hebben: inwonende kinderen, huurders met een tijdelijk huurcontract, bruikleners, onderhuurders en krakers.
- Huurders van een onzelfstandige woonruimte (zie hoofdstuk II: Definities) komen in aanmerking voor een kwart van de bedragen die gelden voor huurders die zelfstandig wonen.
- De hoogte van de tegemoetkomingen wordt (jaarlijks) aangepast (geïndexeerd).
- Het maakt voor het bedrag waar de huurder recht op heeft, niet uit of hij schulden heeft. Alleen als de huurder daarvoor toestemming geeft, kan de gemeente of corporatie de tegemoetkoming verrekenen met de schulden van die huurder.
- Voor mensen met een laag inkomen zijn er bepaalde (gemeentelijke) bijdragen of kwijtscheldingsregelingen. Deze regelingen staan helemaal los van de financiële tegemoetkomingen voor huurders die met vernieuwing te maken hebben. Met andere woorden: het maakt niet uit of een huurder in verband met zijn inkomen gebruik maakt van een gemeentelijke regeling: deze huurder heeft dezelfde rechten op een tegemoetkoming als elke andere huurder die in een herstructureringsproject woont.

De hoogte van de financiële vergoedingen

Wanneer geldt deze vergoeding?

De vergoeding bij schade bij werkzaamheden tijdens bewoende staat

Als de woning wordt opgeknapt terwijl de huurder er blijft wonen, kunnen de eigendommen van de huurder door de werkzaamheden beschadigd raken. Dan geldt deze financiële regeling. Het kan bijvoorbeeld gaan om de vloer-

bedekking, de gordijnen, de jaloezieën, het behang of het binnenschilderwerk.

Maatregelen om schade te voorkomen

Schade wordt zoveel mogelijk voorkomen. Ten eerste krijgen de huurders informatie over welke voorzorgmaatregelen ze kunnen nemen. Als de huurder een deel van de woning moet ont-ruimen, zorgt de verhuurder voor voldoende opslagruimte voor de inboedel. Ten tweede maakt de verhuurder afspraken met de aannemer, zodat deze maatregelen neemt om de schades te beperken.

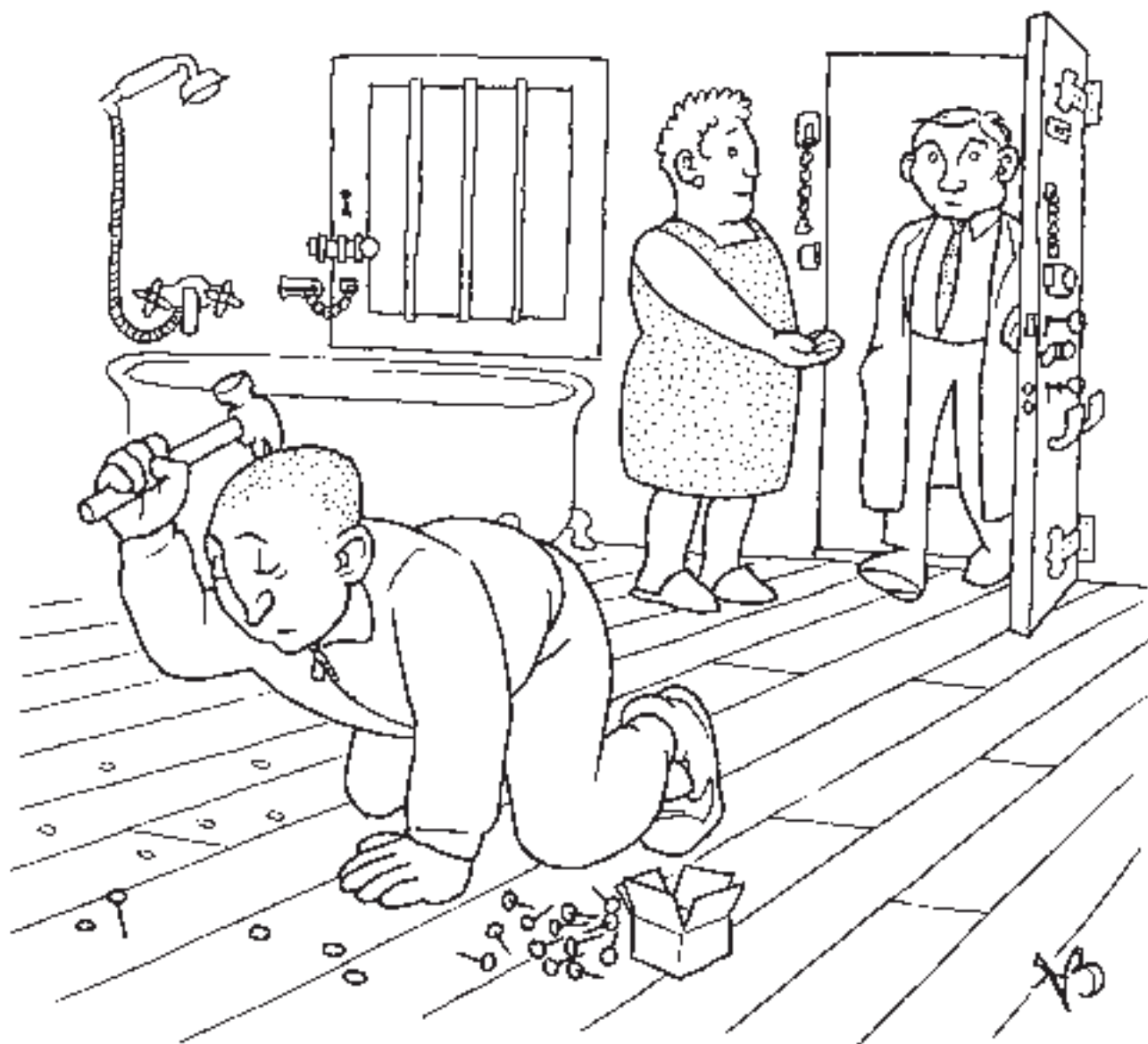
Voorziene schade

Als bekend is hoe de woningen worden aangepakt, kan (een deel van) de schade al worden bepaald vóór dat de werkzaamheden beginnen. Dit gebeurt dan ook bij elke project: afhankelijk van de geplande werkzaamheden wordt vooraf vastgesteld wat er in de woning vernieuwd moeten. Voor een noodzakelijke vervanging van vloerbedekking of vloerbedekking en stof-fering, krijgt de huurder een bedrag van € 1.182,00 (prijsspeil 2005).

Niet-voorziene schade

Niet alle schade is te voorzien. Wat kan de huurder doen als de aannemer schade in zijn woning veroorzaakt die niet in de voorbereiding van het project was voorzien? In dat geval meldt de huurder deze schade aan de verhuurder. De verhuurder regelt de schadeclaim met de aannemer en zorgt voor de uitbetaling aan de huurder.

- **TIP:** *Bewoners die te maken krijgen met niet-voorziene schade moeten dit nooit direct met de aannemer regelen. In formeel opzicht heeft de aannemer eigenlijk 'geen boodschap' aan de bewoner: Het is de corporatie die opdracht geeft aan de aannemer en een contract met hem heeft. Kortom: het is altijd beter als de corporatie de zaak met de aannemer afhandelt.*



	<p>De vergoeding voor verhuizing en herinrichting</p> <p>De vergoeding voor verhuis- en herinrichtingskosten geldt voor alle huurders die al dan niet tijdelijk moeten verhuizen.</p>		<p>geval moet het dan wel gaan om voorzieningen die gewaardeerd kunnen worden volgens het WWS. Bovendien gaat het om verbeteringen die wel zouden zijn goedgekeurd als de huurder de corporatie om toestemming had gevraagd.</p>
<p><i>De hoogte van deze vergoeding</i></p>	<p>De huurder die één keer verhuist, krijgt een bedrag van € 5.000,- (prijspeil 2005). De huurder die twee keer verhuist, om na de eerste verhuizing met stadsvernieuwing-urgentie terug te keren naar een woning in de oude buurt, krijgt in totaal een bedrag van € 6.819,-. Bij de eerste verhuizing ontvangt de huurder € 5.000,- en bij de tweede keer € 1.819,-. De huurder die tijdelijk naar een wisselwoning moet en dus ook twee keer verhuist, krijgt in totaal een bedrag van € 5.651,- (prijspeil 2005).</p>	<p><i>Aanvullende regeling</i></p>	<p>Voor de vergoeding van zelf aangebrachte voorzieningen die aan genoemde voorwaarden voldoen, geldt een afschrijvingstermijn van maximaal 10 jaar. De huurder die net als in het vorige voorbeeld op eigen kosten vijf jaar geleden een keukenblok heeft geplaatst (of laten plaatsen), krijgt dus nu vijftiende of de helft van de kosten vergoed.</p> <p>Tenslotte is er een aanvullende regeling voor huurders die verbeteringen hebben aangebracht die geen punten opleveren in het woningwaarderingssstelsel. Hierbij gelden twee voorwaarden. Op de eerste plaats moet de verbetering op de lijst staan die bij het Algemeen Sociaal Plan hoort (zie bijlage 2). De tweede voorwaarde is dat de corporatie destijds (toen de huurder aan de slag ging om zijn woning te verbeteren) niet heeft laten weten dat zij het complex binnen vijf jaar grondig aan wilde pakken.</p>
<p><i>Met toestemming aangebrachte verbeteringen</i></p>	<p>De vergoeding voor zelf aangebrachte voorzieningen</p> <p>Zelf aangebrachte voorzieningen die aan twee voorwaarden voldoen, worden altijd door de corporatie vergoed. Het gaat om verbeteringen waarvoor de huurder goedkeuring heeft gekregen van de corporatie en bovendien 'kwaliteitspunten' opleveren volgens het woningwaarderingssstelsel (WWS). Voor deze verbeteringen geldt dezelfde afschrijvingstermijn als die de corporatie hanteert. Dus als de corporatie bijvoorbeeld heeft bepaald dat de levensduur van een keukenblok vijftien jaar is, dan krijgt de huurder voor zijn 'eigen' keukenblok van vijf jaar oud, een bedrag van vijf/vijftiende of eenderde van de kosten die hij voor dit keukenblok heeft gemaakt.</p>	<p><i>Verminderde huursprong</i></p>	<p>De regeling voor huurders die 'te goedkoop' wonen</p> <p>Huurders die goedkoop wonen en een te hoog inkomen hebben in relatie tot de huurprijs van hun huidige woning (volgens Huur-inkomentabel in de huisvestingsverordening), komen niet in aanmerking voor een andere woning met een vergelijkbare huurprijs. Toch mogen deze huurders naar een woning verhuizen met een lagere huurprijs dan de norm volgens de Huur-inkomentabel. De huurprijs van de 'nieuwe' woning moet daarbij voldoen aan de volgende voorwaarden.</p>
<p><i>Zonder toestemming aangebrachte verbeteringen</i></p>	<p>Huurders die zonder toestemming van de corporatie het een en ander in hun woning hebben verbeterd, kunnen voor deze verbeteringen eveneens een vergoeding krijgen. Ook in dit</p>	<p><i>Twee voorwaarden</i></p>	<p>De huurprijs is € 394,- of hoger (peildatum 2005). Deze prijsgrens is gerelateerd aan de Huur-inkomentabel en wordt jaarlijks aangepast.</p>

	<p>Bovendien moet de huurder tenminste € 104,- (prijsspeil 1 juli 2005) meer huur betalen dan voor de oude woning.</p>
<i>Zelf aangebrachte voorzieningen</i>	<p>De uitbetaling van de vergoedingen De vergoeding voor zelf aangebrachte voorzieningen wordt uitbetaald op het moment dat de huurder de sleutel van de oude woning inlevert. De huurder wiens woning wordt gerenoveerd, krijgt de vergoeding als de woning klaar is en wordt opgeleverd.</p>
<i>Verhuizing en herinrichting</i>	<p>De tegemoetkoming voor de kosten van verhuizing en herinrichting wordt niet in één keer uitbetaald. Hoeveel en op welk moment de huurder de vergoeding krijgt, is afhankelijk van de situatie.</p>
<i>Sloop</i>	<p>De huurder wiens woning wordt gesloopt, krijgt een maand voor de verhuizing driekwart van het bedrag waar hij recht op heeft. Op het moment dat de huurder de sleutel inlevert van de oude woning, krijgt hij de rest (een kwart) van het bedrag.</p>
<i>Terugkeer naar een nieuwbouwwoning</i>	<p>De huurder die terugverhuist naar een nieuwbouwwoning in zijn oude buurt, krijgt voor de tweede verhuizing ook een tegemoetkoming. De manier waarop dit bedrag wordt uitbetaald, is hetzelfde als bij sloop.</p>
<i>Wisselwoning</i>	<p>De huurder die naar een wisselwoning verhuist, krijgt ongeveer eenderde (35%) van de vergoeding op het moment dat hij in de wisselwoning gaat wonen. Vervolgens krijgt deze huurder een maand voordat hij opnieuw verhuist naar zijn oude buurt nog eens 40% van het bedrag waar hij recht op heeft. Het restant (een kwart van de vergoeding) wordt uitbetaald als de huurder de sleutel van de wisselwoning inlevert.</p>

VI De dienstverlening aan bewoners

*Informatie over het
Algemeen Sociaal Plan*

De communicatie

Voordat de gesprekken in de buurt over de toekomst(plannen) van het complex beginnen, neemt de verhuurder het Algemeen Sociaal Plan door met de huurdersorganisatie.

*Afspraken over
informatie aan de
individuele huurder*

De verhuurder en de huurdersorganisatie maken afspraken over de soort informatie die de huurders krijgen, over de voortgang en over de uitvoering van het project. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld een (wekelijks) spreekuur, een vaste contactpersoon voor de huurders of de schriftelijke informatie. Alle huurders worden in ieder geval schriftelijk geïnformeerd over het sociaal plan en de manier waarop de woningen worden aangepakt.

Als de woningen in bewoonde staat worden verbeterd, maken de huurdersorganisatie en de verhuurder afspraken over onderwerpen als de werktijden in de woning en de beschikbaarheid van voorzieningen (bijvoorbeeld keukens, badruimte en toilet).

*Afspraken over
ondersteuning van de
individuele huurder*

De verhuurder en de huurdersorganisatie maken afspraken over de manier waarop de verhuurder de huurders ondersteunt. Te denken valt bijvoorbeeld aan voorlichting over de aanvraag van huurtoeslag en extra hulp aan ouderen en gehandicapten.

*Extra vergoeding voor
communicatie*

De huurdersorganisatie krijgt een extra vergoeding voor de communicatie tussen de huurdersorganisatie en de huurders in verband met de herstructurering.

Gesprek op verzoek

De begeleiding van individuele bewoners

Als het besluit voor de aanpak van de woningen is genomen, wordt gesproken met iedere huurder die dat wil. Met deze huurders worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: de locatie van de wisselwoning, noodzakelijk extra hulp of begeleiding en extra voorzieningen of maatregelen om overlast en schades te voorkomen.

Bijlage 1. Zoekprofiel

Bent u zelfstandig wonend in een eengezinswoning, dan heeft u recht op een:

- Eengezinswoning;
- Bovenwoning;
- Flat vanaf de eerste woonlaag.

Bent u zelfstandig wonend in een benedenwoning of parterre-flat, dan heeft u recht op een:

- Benedenwoning;
- Bovenwoning;
- Flat vanaf de begane grond.

Bent u zelfstandig wonend in een bovenwoning of flat op de eerste verdieping of hoger, dan heeft u recht op een:

- Bovenwoning;
- Flat vanaf de eerste woonlaag.

Bent u onzelfstandig wonend, dan heeft u recht op een:

- Bovenwoning;
- Flat vanaf de eerste woonlaag.

Bijlage 2. Zelf aangebrachte voorzieningen

De onderstaande zelf aangebrachte voorzieningen in eigendom van de huurder, komen eveneens in aanmerking voor vergoeding door de verhuurder:

- Dakkapel;
- Veluxraam;
- Extra hang- en sluitwerk (politiekeurmerk);
- Vloerverwarming;
- Luxe bad;
- Luxe keuken;
- Extra vertrekken;
- Extra berging (bijvoorbeeld in de tuin);
- Voorzieningen voor gehandicapten die in aanmerking komen voor subsidie volgens de Wet Voorzieningen Gehandicapten, maar die niet door de WVG verstrekt zijn;
- Vastliggende parketvloer.

*Deel B:
Het hardheidsclausule
en geschillenregeling*

	<p>I. Waarom een geschillenregeling? In het Algemeen Sociaal Plan staan allerlei regels om ervoor te zorgen dat recht wordt gedaan aan elke huurder die te maken heeft met vernieuwing. Toch kan het gebeuren dat niet alles verloopt zoals het zou moeten verlopen. Wat kunt u als bewoner doen als de gang van zaken niet volgens de afspraken is en u er met de corporatie of gemeente niet uitkomt? In dat geval kunt u een beroep doen op de geschillenregeling die onderdeel is van het Stedelijk Protocol.</p> <p>In dit hoofdstuk wordt de hardheidsclausule en de geschillenregeling toegelicht.</p>	<p><i>Wie kan zich tot de geschillencommissie richten?</i></p> <p><i>Wie en in welke situaties?</i></p>	<p>zoeker indient. Als de bewoner(sorganisatie) verzoeker is, kan zowel de gemeente als de verhuurder de wederpartij zijn.</p> <p>De geschillenregeling is er voor meerdere partijen. Naast de gemeente en de STUW-corporaties, kunnen ook bewoners(organisaties) zich tot de geschillencommissie wenden. Het kan daarbij gaan om:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De Bundeling; 2. Bewonersorganisaties; 3. Individuele bewoners van complexen in een herstructureringsproject. <p>Bewonersorganisaties kunnen elk geschil dat te maken heeft met het Stedelijk Protocol aan de commissie voorleggen. Daarnaast kunnen bewonersorganisaties de commissie om een uitspraak vragen wanneer zij vinden dat hun project ten onrechte niet onder de werking van het Stedelijk Protocol valt. Tenslotte kunnen ook individuele huurders een geschil aan de commissie voorleggen. Maar dit geldt alleen voor geschillen die te maken hebben met het Algemeen Sociaal Plan.</p>
<p><i>Onrechtvaardige situaties</i></p>	<p>II De hardheidsclausule De hardheidsclausule wordt alleen toegepast wanneer er volgens het Algemeen Sociaal Plan sprake is van een duidelijk onrechtvaardige situatie voor een huurder(sorganisatie). Verzoeken tot toepassing van de hardheidsclausule moeten aan de geschillencommissie worden voorgelegd.</p>		
<p><i>Commissie en reglement</i></p>	<p>III De centrale geschillenregeling Speciaal voor het Stedelijk Protocol is een geschillencommissie in het leven geroepen. Deze commissie is samengesteld uit drie partijen: De Bundeling, de gemeente en de STUW. De commissie is een onafhankelijke instantie die zelfstandig bindende uitspraken doet of een schikking mogelijk maakt. De geschillencommissie werkt volgens een reglement dat betrekking heeft op de procedures zoals beschreven in het Stedelijk Protocol, inclusief het Algemeen Sociaal Plan en het Protocol Nieuwbouw. Daarnaast geldt een richtlijn voor het minimale draagvlak onder huurders voor renovatie of sloop (zie hoofdstuk IV).</p>	<p><i>Wanneer is er sprake van een geschil?</i></p>	<p>De geschillen die de commissie behandelt De commissie is er voor geschillen die direct te maken hebben met de toepassing van het Stedelijk Protocol. Het kan daarbij gaan om geschillen die:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Betrekking hebben op het handelen dan wel nalaten van een wederpartij in het kader van het Stedelijk Protocol; ➤ Betrekking hebben op de uitleg en toepassing van de bepalingen van het Stedelijk Protocol door een wederpartij; ➤ De verzoeker direct in zijn/haar belang treffen door de manier waarop de procedures in het Stedelijk Protocol zijn gehanteerd.
<p><i>Verzoeker en wederpartij</i></p>	<p>De verzoeker is degene die de geschillencommissie inschakelt. De wederpartij is de partij die betrokken is bij het onderwerp dat de ver-</p>	<p><i>Voorwaarden voor behandeling</i></p>	<p>De commissie behandelt alleen geschillen die aan elk van de onderstaande voorwaarden voldoen:</p>

- Het geschil is al schriftelijk aan de wederpartij voorgelegd.
 - De wederpartij heeft een maand de tijd om schriftelijk te reageren. Na deze reactie heeft de verzoeker maximaal twee maanden de tijd om het geschil in te dienen.
 - Als de wederpartij niet binnen een maand reageert, heeft de verzoeker na die maand nog twee maanden de tijd om het geschil in te dienen. Met andere woorden: vanaf het moment dat de verzoeker het geschil aan de wederpartij voorlegt en de wederpartij niet binnen een maand reageert, geldt een maximale termijn van drie maanden.
 - Het geschil is of wordt door verzoeker niet tegelijkertijd ingediend bij een rechtelijke instantie, Huurcommissie, arbitrage, mediation, enzovoorts. Het geschil is ook niet ontvankelijk als de wederpartij een andere partij inschakelt om het geschil te beslechten en dat vooraf aan de verzoeker laat weten.
- ▶ **TIP:**
De eerste stap is dus het voorleggen van het conflict aan de wederpartij. Vervolgens heeft de wederpartij maximaal een maand de tijd om een reactie te geven. Voor de verzoeker is het zaak om het geschil tijdig in te dienen. In ieder geval binnen twee maanden na een tijdige reactie van de wederpartij of anders binnen drie maanden nadat u het geschil aan de wederpartij heeft voorgelegd. Een geschil dat te laat wordt ingediend – al is het maar een dag – wordt in principe niet meer in behandeling genomen.

Schriftelijk en toegelicht

De procedure bij het voorleggen van een geschil

Een geschil moet schriftelijk ingediend worden. Daarbij is het belangrijk om er voor te zorgen dat de commissie alle relevante informatie krijgt. Ten eerste door het geschil goed uiteen te zetten en ten tweede door toelichtende stukken en 'bewijsmateriaal' mee te sturen. Vergeet

u informatie, dan kan dat in uw eigen nadeel uitpakken. Want de commissie kan ook zonder de toelichtende stukken toch een bindend advies uitbrengen.

De verzoeker ontvangt binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging.
 STUW, t.a.v. secretariaat Geschillencommissie
 Protocol Stedelijke Herstructurering
 Postbus 24082
 3502 MB Utrecht

Adres indiening geschil

Wel of niet behandelen

Het secretariaat kijkt of de geschillenregeling van toepassing is en doet daarover een voorstel aan de voorzitter van de geschillencommissie. De voorzitter neemt zo snel mogelijk een besluit. De voorzitter kan ook bepalen dat hij eerst meer informatie van de verzoeker nodig heeft om een besluit te nemen. Een dergelijk verzoek om meer informatie betekent dat de gestelde termijnen worden stilgelegd.

Niet behandelen

Als de voorzitter besluit dat het geschil niet door de commissie in behandeling wordt genomen, laat hij dit binnen vijftien werkdagen na de ontvangstbevestiging aan de verzoeker weten.

Wel behandelen

Ook wanneer de voorzitter beslist dat het geschil wel in behandeling wordt genomen, krijgt de verzoeker binnen vijftien werkdagen na het ontvangstbericht informatie. Deze informatie gaat over:

- De wijze waarop het geschil wordt behandeld;
- De samenstelling van de commissie;
- De rechten van de verzoeker;
- De datum, het tijdstip en de plaats van de zitting waar(op) het geschil wordt behandeld;
- De mate van openbaarheid.

De commissie behandelt het geschil zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk dertig dagen nadat de verzoeker bericht ontving over het in behandeling nemen van het geschil.

Schriftelijke reactie van wederpartij

De commissie stelt de wederpartij in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op het geschil. Toelichtende stukken moet de wederpartij direct meesturen. Ook voor de wederpartij geldt dat de commissie zonder de toelichtende stukken toch een bindend advies kan uitbrengen.

Uitnodiging en de zitting

Beide partijen ontvangen tenminste tien werkdagen van tevoren een uitnodiging om de zitting bij te wonen. In de uitnodiging staat de datum en het tijdstip waarop de commissie het geschil behandelt.

De commissie stelt beide partijen in de gelegenheid om het geschil toe te lichten, dan wel een reactie daarop te geven.

Iedere partij kan zich op de zitting door derden laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

Ook kunnen de verzoeker en de wederpartij, net als de commissie, derden uitnodigen om zich te laten adviseren of te worden gehoord.

Wanneer meerdere verzoekers zich met een vergelijkbaar geschil tot de commissie wenden, kan de commissie deze geschillen in overleg met de verzoekers samenvoegen.

De verzoeker of de wederpartij kunnen tot ze-

ven werkdagen voor de zitting bezwaar maken tegen deelname van een commissielid.

De beraadslagingen en uitspraken van de commissie

De commissie baseert haar uitspraken op de ingediende stukken en op de informatie die tijdens de zitting naar voren is gebracht. De vergaderingen waarin de commissie haar standpunt bepaalt, zijn niet openbaar.

Binnen twintig werkdagen na de zitting stelt de commissie verzoeker en wederpartij op de hoogte van haar uitspraak. Deze uitspraak is bindend.

De uitspraak wordt schriftelijk gemotiveerd.

Van indiening geschil tot uitspraak van de commissie

Vanaf het moment dat de verzoeker een geschil bij de commissie indient, kan het best een tijdje duren voordat de commissie een uitspraak doet. Hieronder staan de maximale termijnen op een rij. Daaruit valt bijvoorbeeld af te lezen dat het maximaal 72 werkdagen of ongeveer vier maanden kan duren voordat de procedure is doorlopen.

Gebeurtenis	Aantal werkdagen vanaf gebeurtenis A, B, C en D				
	Vanaf A	Vanaf B	Vanaf C	Vanaf D	Totaal vanaf A
A. Indiening geschil bij commissie					
B. Ontvangstbevestiging	7				7
C. Besluit wel/niet behandelen		15			22
D. Zitting			30		52
E. Uitspraak				20	72

De spoedprocedure

Wanneer er een onmiddellijke voorziening nodig is, kan de verzoeker vragen dat de commissie de spoedprocedure toepast. De voorzitter beslist of de spoedprocedure nodig is en kan zich daarbij door de wederpartij laten inlichten over het geschil. De voorzitter roept de commissie bijeen voor de behandeling van het spoedgeschil.

Het minimale draagvlak bij sloop

In principe een meerderheid van de huurders.

Voor sloop, waarbij de huurovereenkomst vervalt, is een draagvlak van 70% wettelijk gezien niet nodig. In Utrecht geldt de afspraak dat in principe een beduidende meerderheid onder de huurders voor sloop moet zijn.

Voorlopige voorziening

Het verschil tussen een 'gewone' en spoedprocedure is, dat de voorzitter bij een spoedprocedure kan besluiten om een voorlopige voorziening te treffen. Direct na de uitspraak wordt deze per fax, telefoon of e-mail aan verzoeker en wederpartij meegedeeld. Daarna wordt de uitspraak schriftelijk per post bevestigd.



TIP:

Wanneer naar uw mening de duur van een 'gewone' geschilbehandeling nadelige gevolgen heeft, dan meldt u dat bij het indienen van het geschil. U vraagt dan om toepassing van de spoedprocedure.

Richtlijn voor de geschillencommissie

IV De mening van de bewoners over renovatie of sloop

In Utrecht gelden bepaalde afspraken over het minimale draagvlak onder huurders voordat een besluit tot renovatie of sloop kan worden genomen. Deze afspraken zijn niet in het Stedelijk Protocol opgenomen, maar gelden wel als richtlijn voor de geschillencommissie.

Tenminste 70% van de huurders

Het minimale draagvlak bij renovatie

Een besluit tot renovatie kan alleen worden genomen als tenminste 70% van de betrokken huurders het met de renovatie en de nieuwe huurprijs eens is. Dit 70% draagvlakprincipe geldt alleen als de huurovereenkomst in stand blijft, volgens de wettelijke regelgeving in het Burgerlijk Wetboek.

Tips

De bewonersorganisatie bekijkt of er specifieke situaties aan de orde zijn waarover zij aanvullende afspraken willen maken. De bewonersorganisaties doet daarover dan een voorstel aan de andere partijen.

Als u met de stadsvernieuwingsurgentie een andere woning vindt, vervalt de DUO-urgentie. Maar als u zich binnen twee maanden na gebruik van de stadsvernieuwingsurgentie opnieuw bij WoningNet inschrijft, blijft de DUO-urgentie geldig. De inschrijving is gratis. Later kunt u dan alsnog met voorrang een woning in uw oude buurt zoeken.

Ruim voordat u moet verhuizen, krijgt u bericht over de urgenties waar u recht op heeft. Om van deze urgenties gebruik te maken, moet u wel ingeschreven staan bij het WoningNet. Heeft u zich nog niet ingeschreven, dan krijgt u hierover een bericht van uw woningcorporatie. Na dit bericht kunt u zich gratis inschrijven.

De DUO-urgentie-sloop kan maar één keer worden gebruikt. Bovendien raakt u de inschrijfduur die u eventueel heeft opgespaard bij WoningNet kwijt. Gebruik deze urgentie dan ook alleen voor een woning naar uw zin. Als u bijvoorbeeld het liefst naar een nieuwbouwwoning in uw oude buurt wilt, is het vaak nodig dat u eerst met een stadsvernieuwingsurgentie een andere woning zoekt. Later kunt u dan de DUO-urgentie gebruiken voor een (nieuwe) woning in uw oude buurt.

De bewonersorganisatie weet goed wat de zwakke plekken in de buurt en het complex zijn. Kaart deze aan bij de verhuurder en maak concrete afspraken.

Bewoners die te maken krijgen met niet-voorzien schade moeten dit nooit direct met de aannemer regelen. In formeel opzicht heeft de

aannemer eigenlijk 'geen boodschap' aan de bewoner: Het is de corporatie die opdracht geeft aan de aannemer en een contract met hem heeft. Kortom: het is altijd beter als de corporatie de zaak met de aannemer afhandelt.

De eerste stap is dus het voorleggen van het conflict aan de wederpartij. Vervolgens heeft de wederpartij maximaal een maand de tijd om een reactie te geven. Voor de verzoeker is het zaak om het geschil tijdig in te dienen. In ieder geval binnen twee maanden na een tijdige reactie van de wederpartij of anders binnen drie maanden nadat u het geschil aan de wederpartij heeft voorgelegd. Een geschil dat te laat wordt ingediend – al is het maar een dag – wordt in principe niet meer in behandeling genomen.

Wanneer naar uw mening de duur van een 'gewone' geschilbehandeling nadelige gevolgen heeft, dan meldt u dat bij het indienen van het geschil. U vraagt dan om toepassing van de spoedprocedure.



Colofon

Uitgave: De Bundeling
Tekst: Helen Hoogenhout, Carolien Spruijt Stade Advies, Miriam Sterk De Bundeling
Illustraties: Niels Bongers, Utrecht
Opmaak: De Groot Drukkerij BV, Goudriaan
Drukwerk: De Groot Drukkerij BV, Goudriaan

Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend

Meerdere exemplaren zijn te bestellen bij:

De Bundeling
Wittevrouwensingel 1
3581 GA Utrecht
telefoon: (030) 2361861
e-mail: bundeling@stade.nl