

Draaiboek herhuisvesting en beheer bij herstructurering

januari 2005

Inleiding

Doelstelling

- 1 Herstructurering is meer dan alleen sloop en nieuwbouw. In het herstructureringsgebied wordt gewoond en geleefd, ook nadat bekend is geworden dat de woningen zullen worden aangepakt. Tussen het bekend maken van de plannen en de daadwerkelijke sloop of ingrijpende renovatie verstrijken enkele jaren, waarin bewoners gaan verhuizen, maar waarin het gebied ook leefbaar gehouden moet worden voor de nog aanwezige bewoners. Het draaiboek herhuisvesting en beheer bij herstructurering is opgesteld als leidraad voor de sociale processen en het beheer tijdens herstructurering. Er is vooral aandacht voor activiteiten, waarvan voorheen regelmatig onduidelijk was wie de verantwoordelijke partij was en wie het aanspreekpunt was voor bewoners. Het draaiboek vormt een aanvulling op het Stedelijk Protocol en Algemeen Sociaal Projectplan DUO.
- 2 Het draaiboek richt zich op de herhuisvesting en begeleiding van bewoners en het beheer van het projectgebied gedurende de herstructurering. Daarbij gaat het draaiboek niet alleen in op de taken en verantwoordelijkheden op deze terreinen, maar ook op de communicatie hierover naar bewoners, omwonenden en andere betrokken partijen.
- 3 Het perspectief van de huidige bewoners staat centraal in het draaiboek. Het gaat dan om de bewoners van het herstructureringsgebied, maar ook om de direct omwonenden.
- 4 Elk herstructureringsproject is anders. Soms gaat het om een klein aantal woningen, een andere keer gaat het om een groot gebied of zijn ook winkels en bedrijven betrokken bij de plannen. De complexiteit van een project bepaalt welke partijen worden betrokken en welke activiteiten nodig zijn wat betreft bewonersbegeleiding en beheer. Dit betekent dat ruimte voor maatwerk per project nodig is. Ruimte voor maatwerk is een belangrijk uitgangspunt in dit draaiboek.
- 5 Het draaiboek is opgesplitst in een procesdeel en een praktisch deel. In het procesdeel worden taken en verantwoordelijkheden met betrekking

tot beheer en sociale processen in verschillende fasen van het proces signaleerd en vastgelegd. Het praktische deel van het draaiboek bestaat uit een soort gereedchapskist waaruit per project gereedschappen gehaald kunnen worden die voor dat project nodig zijn. Dit geeft de mogelijkheid om voor elk project maatwerk te leveren.

Afbakening en status

- 6 Het draaiboek is een integraal onderdeel van de DUO afspraken. Het draaiboek is bedoeld voor ieder herstructureringsproject dat binnen de DUO-afspraken in Utrecht plaatsvindt.
- 7 Het formele initiatief voor herstructurering wordt door de corporatie genomen. De corporatie stelt een startnotitie op voor een gebied, waaruit blijkt dat de woningen in het projectgebied ingrijpend gerenoveerd of gesloopt gaan worden. Het draaiboek heeft betrekking op de periode vanaf het vaststellen van de startnotitie door de corporatie tot en met de oplevering van de nieuwbouw.
- 8 Het draaiboek heeft niet alleen betrekking op sloop/nieuwbouw, maar ook op ingrijpende renovatie. Deze trajecten worden in het draaiboek waar nodig onderscheiden.
- 9 Het draaiboek is een standaarddraaiboek, dat bouwstenen aandraagt voor de inhoud van het sociaal plan, het beheerplan en het communicatieplan dat voor elk project moet worden opgesteld. Het hanteren van het draaiboek op projectniveau is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de betrokken corporatie en de gemeente (DSO Wonen). Per project wordt gezien welke elementen uit het draaiboek worden toegepast. In die gevallen waar het project verder gaat dan alleen herstructurering van corporatiebezit, kunnen ook partijen zoals ondernemers, ontwikkelaars of vastgoedeigenaren een rol spelen gedurende het proces dat in het draaiboek is beschreven.
- 10 Het draaiboek wordt regelmatig geëvalueerd door corporatie, gemeente en bewonersorganisaties. Tijdens de evaluatie kunnen ook nieuwe gereedschappen worden toegevoegd aan het praktijkdeel van het draaiboek.

Procesdeel

Indeling in fasen

- Het draaiboek handelt over de periode vanaf het vaststellen van de startnotitie door de corporatie tot en met de oplevering van de nieuwbouw. Dit traject wordt opgedeeld in 5 fasen (zie schema bijlage 1).

Fase 1: analysefase

Fase 2: uitwerken planonderdelen tot start uitplaatsing

Fase 3: start uitplaatsing tot start sloop

Fase 4: start sloop tot start bouw

Fase 5: start bouw t/m oplevering nieuwbouw

Bij ingrijpende renovatie vindt in fase 4 en fase 5 de renovatie plaats.

- Fase 1 en 2 vinden in het geval van sloop/nieuwbouw plaats tussen het moment dat de startnotitie is vastgesteld door de corporatie en het vaststellen van de Nota van Uitgangspunten. In het geval van ingrijpende renovatie vinden fase 1 en 2 plaats tussen het moment dat de startnotitie is vastgesteld door de corporatie en het moment dat de corporatie een definitief besluit neemt tot ingrijpende renovatie. In fase 2 worden het beheerplan, sociaal plan en communicatieplan opgesteld. De corporatie is verantwoordelijk voor het opstellen van deze plannen en het gebruik van het draaiboek hierbij. De corporatie zorgt ervoor dat het beheerplan, sociaal plan en communicatieplan gereed zijn op het moment dat de Nota van Uitgangspunten wordt vastgesteld.
- De activiteiten met betrekking tot herhuisvesting en begeleiding van bewoners vinden vooral in fase 3 plaats. Het doel van de herhuisvesting en begeleiding van bewoners is te bewerkstelligen dat de nieuwe woonsituatie van de individuele bewoners even goed of beter is dan voor de verhuizing.
- Vanaf de start van fase 3 is extra aandacht voor het beheer van het gebied noodzakelijk. Het doel van het beheer is een omgeving die schoon, heel en veilig is, met de handhaving van het kwaliteitsniveau volgens de huidige norm, vanaf het vaststellen van de Nota van Uitgangspunten dan wel het definitieve besluit tot ingrijpende renovatie tot en met de oplevering.
- Zowel bij de herhuisvesting en begeleiding van bewoners als bij het beheer van het projectgebied speelt communicatie tussen betrokken partijen, naar bewoners van het gebied en naar omwonenden een belangrijke rol. Het doel van de communicatie is het informeren, activeren en betrekken van de bewoners, omwonenden en instanties en het bevorderen van onderlinge samenwerking tussen bewoners, zodat bewoners, omwonenden en instanties te allen tijde weten waar actuele en betrouwbare informatie over het project c.q. het proces te vinden is en op welke wijze zij deze informatie kunnen verkrijgen.

- In dit draaiboek heeft het communicatietraject betrekking op het informeren van de partijen onderling, de huidige bewoners en omwonenden van het gebied. Voordat fase 1 van het draaiboek begint, heeft er al communicatie plaatsgevonden naar betrokkenen. De inbreng van bewoners hierbij wordt in het DUO-protocol vastgesteld. Voor het betrekken van toekomstige bewoners bij de nieuwbouw wordt verwezen naar het protocol bewonersinbreng nieuwbouw.

Fase 1 draaiboek: analysefase

- De analysefase start nadat de corporatie een startnotitie voor het gebied heeft vastgesteld.
- Doel van de analyse is een beter beeld te krijgen van de sociale situatie in het projectgebied. Een goede kennis over de huidige bewoners van het gebied en de problemen die in het gebied spelen is noodzakelijk voor het vervolg van het traject. Op basis van de analyse wordt bepaald welke gereedschappen en instrumenten aangewend worden voor de herhuisvesting en begeleiding van bewoners en het beheer gedurende de herstructurering.
- De corporatie neemt het voortouw bij het maken van de analyse en vraagt andere partijen om mee te doen. Partijen die een rol kunnen vervullen bij het maken van de analyse zijn naast de corporatie het wijkbureau, de bewonersorganisatie, het opbouwwerk, welzijnsinstellingen en de wijkagent. Iedere partij kijkt vanuit zijn eigen invalshoek naar het projectgebied. Combinatie hiervan geeft een compleet beeld van het gebied. De uren, die partijen besteden aan de analyse, komen uit de reguliere middelen van de partijen.
- In de analyse moeten in ieder geval de volgende aspecten aan bod komen:
 - Omvang van het projectgebied en aard van de ingrepen
 - Eventuele plannen of ingrepen in de nabije omgeving en de relatie daarmee
 - Indien het gebied binnen een wijk valt waarvoor een wijkvisie is opgesteld: punten uit wijkvisie waarmee project afgestemd moet worden
 - Communicatie: opsomming van bij gebied betrokken partijen (bewoners, bedrijven, winkeliers etc.)
 - Herhuisvesting en begeleiding bewoners: beschrijving van de bevolkingsamenstelling in het gebied, aanwezigheid van sociale problematiek, inschatting aanwezigheid bewoners met meervoudige problematiek (zoals psychiatrische patiënten, verslaafden, illegalen, criminelen)
 - Beheer: beschrijving inrichting van openbare ruimte, leefbaarheid, (kleine) criminaliteit in gebied, onveilige situaties
 - Eventueel specifieke omstandigheden van gebied

- Enkele bovengenoemde punten kunnen ook al in de startnotitie van de corporatie aan bod zijn gekomen. Deze zaken kunnen dan uit deze startnotitie worden overgenomen.
- De analysefase mondt uit in een document met daarin de bevindingen voor het projectgebied. Naast de bevindingen stelt de corporatie in het document in samenspraak met andere betrokken partijen vast welke stappen ondernomen moeten worden om te komen tot een communicatieplan, een beheerplan en een sociaal plan. Op grond van het analyse-document gaan partijen het vervolgtraject in.

Fase 2 Uitwerking planonderdelen tot start uitplaatsing

- Deze fase start nadat de analysefase is afgerond. De analyse vormt een input bij het opstellen van een communicatieplan, beheerplan en sociaal plan.

Communicatieplan

- De betrokken bewoners, omwonenden en instanties worden gedurende het herstructureringstraject zo goed mogelijk op de hoogte gehouden van de stand van zaken. Hoe, door wie en wanneer zij worden geïnformeerd, wordt in het communicatieplan vastgesteld, dat voor elk herstructureringsgebied, waar sloop-nieuwbouw of ingrijpende renovatie plaatsvindt, wordt opgesteld. Omdat de communicatie naar bewoners, omwonenden en betrokken instanties al start na het vaststellen van de startnotitie door de corporatie, is het belangrijk om het communicatieplan zo snel mogelijk op te stellen na het afronden van de analyse.
- De corporatie neemt, in samenspraak met andere betrokkenen, het initiatief bij het opstellen van het communicatieplan. Wanneer het project niet alleen herstructurering van woningen behelst, maar ook andere functies zoals winkels en bedrijven aanwezig zijn, of wanneer zaken zoals onveiligheid, criminaliteit en drugsoverlast een grote rol spelen in het gebied, dan wordt een communicatieteam ingesteld waarin ook andere partijen deelnemen. De corporatie besluit aan de hand van de analyse van het projectgebied of de situatie in het gebied zodanig is dat het instellen van een communicatieteam wenselijk is.
- Indien een communicatieteam wordt ingesteld, kunnen naast de corporatie ook het wijkbureau, de bewonersorganisatie en een eventueel aanwezige projectontwikkelaar zitting nemen in dit communicatieteam. In dat geval levert het wijkbureau ook een financiële bijdrage voor de kosten van de communicatie. Het communicatieteam stelt samen het

communicatieplan op en komt gedurende het herstructureringstraject regelmatig bijeen.

- Voor diverse wijken in Utrecht is of wordt een wijkvisie opgesteld, waarover communicatie plaatsvindt naar bewoners en andere betrokkenen. De communicatie over het specifieke herstructureringsproject moet worden afgestemd met de communicatie op wijkniveau.
- In het communicatieplan staan in ieder geval afspraken over:
 - aanspreekpunten per betrokken partij (in ieder geval: corporatie, wijkbureau, DSB, RHD, bewonersorganisatie, opbouwwerk, brandweer en politie)
 - manieren om bewoners te informeren (bijv. schriftelijke informatie, bewonersavonden, internet)
 - het bereiken van bewoners die de Nederlandse taal niet beheersen (bijv. instellen meertalig informatienummer, informatieverstrekking via sleutelfiguren, tolken bij informatieavond)
 - afstemming met communicatie op wijkniveau
- Bewoners, omwonenden en andere betrokkenen moeten met vragen over het project terecht kunnen bij een vast informatiepunt. Dit informatiepunt kan een apart kantoor zijn binnen het projectgebied of kan bij de corporatie of het wijkbureau worden ondergebracht. Waar het informatiepunt zich bevindt is onbelangrijk, zolang bij alle partijen en bij de bewoners duidelijk is waar men terecht kan met vragen. Wanneer het project alleen om woningen gaat, is de corporatie verantwoordelijk voor het inrichten van een informatiepunt. Gaat het om meer dan woningen alleen, dan draagt ook de gemeente bij. De corporatie kan bewonersorganisaties of bewonersondersteuners vragen om mee te helpen bij het bemensen van het informatiepunt en het verstrekken van informatie aan bewoners. Het wijkbureau kan een faciliterende rol spelen.

Herhuisvesting en begeleiding bewoners

- Voor elk herstructureringsgebied waar sloop-nieuwbouw of ingrijpende renovatie plaatsvindt wordt een sociaal plan opgesteld dat minimaal voldoet aan de afspraken die zijn gemaakt in het Algemeen Sociaal Projectplan.
- Indien uit de analyse gebleken is dat er in het gebied veel huishoudens wonen met een meervoudige problematiek, dan is de inzet van casemanagement vanaf de start van de uitplaatsing wenselijk. Een casemanager ondersteunt bewoners die niet op eigen kracht herhuisvesting kunnen regelen. De casemanager legt indien nodig contact met andere instellingen waarbij de bewoners terecht kunnen. Tijdens het traject onderhoudt de casemanager de contacten met alle betrokkenen om de begeleiding, ondersteuning en interventies optimaal op elkaar afgestemd te houden.

- Corporatie en gemeente (DMO) nemen samen het besluit om een casemanager in te stellen en maken samen een schatting van het aantal benodigde uren. Corporatie en gemeente (DMO) regelen dit tijdig, zodat de casemanager kan beginnen zodra gestart wordt met de uitplaatsing van bewoners. Corporatie en gemeente (DMO) nemen ieder de helft van de kosten van het casemanagement op zich. Het aanstellen van een casemanager veronderstelt de bereidheid van andere partijen om zich in te zetten voor de door de casemanager doorverwezen cliënten. Deze inzet behoort tot de reguliere middelen van de betrokken instanties.

Het beheer

- Voor elk herstructureringsgebied waar sloop-nieuwbouw of ingrijpende renovatie plaatsvindt, wordt een beheerplan opgesteld door een kerngroep beheer. De corporatie neemt het initiatief voor het opstellen van het beheerplan en nodigt andere partijen uit om in de kerngroep beheer plaats te nemen. De gemeente (DSB) neemt in ieder geval plaats in de kerngroep. Of er ook andere partijen uitgenodigd worden en welke partijen dit dan zijn, blijkt uit de analyse die gemaakt is van het projectgebied. De kosten voor het maken van het beheerplan behoren tot de reguliere middelen van de betrokken partijen.
- In het beheerplan staan in ieder geval afspraken over:
 - Toezicht op woningen en openbaar gebied vanaf begin uitplaatsingsfase
 - Ophalen (grof)vuil gedurende uitplaatsingsfase
 - Aantrekken van tijdelijke bewoners en plankers en regels bij het vertrek van tijdelijke bewoners en plankers
 - Dichtzetten en afsluiten woningen en afspraken hierover met nutsbedrijven en brandweer
 - Bereikbaarheid van het gebied, invloed op de bereikbaarheid van de wijk en de stad
 - Opname openbare ruimte voor aanvang sloop/ bouwwerkzaamheden, de afhandeling van schade aan en herstel van de openbare ruimte

Uit de analyse zal blijken of er wat betreft beheer nog andere aspecten zijn die aandacht behoeven. Voor het opstellen van het beheerplan kan gebruik gemaakt worden van standaardteksten van DSB of corporatie.
- Of het nodig is een beheergroep in te stellen die gedurende het project het beheer coördineert, of dat een medewerker van de corporatie de coördinatie van het beheer op zich neemt, is afhankelijk van de aard van het project. Dit wordt door de kerngroep besloten die het beheerplan opstelt en moet uit de analyse blijken. Indien een beheergroep wordt ingesteld, behoort de deelname aan het overleg tot de reguliere middelen van de betrokken partijen. In de beheergroep kunnen de vol-

gende partijen deelnemen: de corporatie, DSB, RHD, brandweer, politie, DSO Bouwbeheer, sloper, bouwer en bewoners.

Afronding fase twee

- Fase twee eindigt met het vaststellen van het beheerplan, sociaal plan en communicatieplan. Deze plannen worden in het geval van sloop/ nieuwbouw vastgesteld samen met de Nota van Uitgangspunten. De Nota van Uitgangspunten staat gelijk aan het officiële sloopbesluit. Bij ingrijpende renovatie worden de plannen vastgesteld samen met het officiële, interne, besluit van de corporatie om over te gaan tot ingrijpende renovatie.

Fase 3: start uitplaatsing tot start sloop

Herhuisvesting en begeleiding bewoners

- Het sociaal plan treedt in werking op het moment dat het sloopbesluit of besluit tot ingrijpende renovatie is genomen. Gelijk nadat het sloopbesluit of besluit tot ingrijpende renovatie is genomen, organiseert de corporatie een bewonersavond om bewoners op de hoogte te stellen, in te lichten over het sociaal plan en het beheerplan en uitleg te geven over het zoeken naar een nieuwe woning.
- Nadat het sociaal plan bekend is gemaakt bij bewoners, wordt elk huishouden, dat moet verhuizen vanwege de sloop of ingrijpende renovatie van zijn woning, gevraagd welke wensen het huishoudens heeft wat betreft herhuisvesting en/of terugkeer in de wijk. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een huisbezoek, een telefonische of schriftelijke enquête. De corporatie heeft hier de verantwoordelijkheid voor en neemt de financiering op zich. De corporatie kan de uitvoering uitbesteden aan een andere partij.
- Indien uit de analyse gebleken is dat er in het gebied veel huishoudens wonen met een meervoudige problematiek, kunnen corporatie en wijkbureau samen besluiten om extra vragen op te nemen bij de vragenlijst voor de bewoners van het projectgebied. Deze extra vragen betreffen zaken die niet met wonen te maken hebben. Wanneer zulke vragen worden opgenomen, neemt de gemeente de kosten van de extra vragen op zich. Welke gemeentelijke dienst het hier betreft is afhankelijk van de aard van de vragen.
- Bij ingrijpende renovatie krijgen bewoners, overeenkomstig de afspraken in het Algemeen Sociaal Projectplan, een wisselwoning aangeboden door de corporatie. Bewoners kunnen ook een urgentiestatus krij-

gen en met deze urgentie op zoek gaan naar een andere woning, waar zij definitief naar toe verhuizen.

- Bij sloop van hun woning krijgen bewoners, overeenkomstig de afspraken in het Algemeen Sociaal Projectplan, een zoekprofiel. Met dit zoekprofiel gaan zij in het woningaanbod met urgentiestatus op zoek naar een woning. De corporatie, of WoningNet in opdracht van de corporatie, benadert de huishoudens die na ingang van de urgentieperiode niet actief reageren op het woningaanbod. De corporatie of WoningNet zullen de namen van bewoners, die om welke reden dan ook niet zelf op zoek kunnen gaan naar een woning, doorgeven aan de casemanager.
- De casemanager bekijkt welke huishoudens individuele begeleiding nodig hebben. Andere partijen kunnen ook bewoners voordragen. Een aantal professionals met kennis over de bewoners, van bijvoorbeeld corporatie, WoningNet, welzijnsorganisaties, bewonersorganisaties en politie, zal een klankbord vormen voor de casemanager.
- Het casemanagement stopt als het huishouden is verhuisd naar een andere woning. De casemanager stopt echter pas met de begeleiding, wanneer de overdracht aan andere instanties op een goede manier is geregeld.

Beheer van projectgebied

- Vanaf het moment dat de vaste bewoners gaan verhuizen, verandert de beheersbaarheid van het gebied. De verhuizingen geven extra afval. Ook stromen nieuwe, tijdelijke, bewoners, die zich minder betrokken voelen, het gebied in. Het aanstellen van een huismeester en buurtconciërge kan helpen het gebied leefbaar te houden totdat de laatste bewoner verhuisd is.
- De huismeester zorgt voor het dagelijkse toezicht op de wooncomplexen en de directe woonomgeving, voor zover deze de verantwoordelijkheid van de corporatie is. De corporatie neemt, in goed overleg met de bewoners, het initiatief voor het aanstellen van de huismeester en zorgt voor de financiering. De huismeester heeft contact met de bewoners die gaan verhuizen uit het herstructureringsgebied en met de nieuwe tijdelijke bewoners. De huismeester kan hen aanspreken op hun gedrag. Bewoners kunnen ook bij de huismeester terecht met vragen en klachten over het beheer van de woningen. De bewoners worden geïnformeerd over de aanwezigheid van de huismeester en krijgen een telefoonnummer of adres waarop zij de huismeester kunnen bereiken. De huismeester heeft nauwe contacten met de corporatie, DSB, de politie en brandweer.

- De corporatie en gemeente (DSB) kunnen besluiten dat naast het dagelijks toezicht op de wooncomplexen ook dagelijks toezicht op de openbare ruimte in het gebied gewenst is. Dit is het geval, wanneer er in het projectgebied sprake is van zaken zoals (drugs)overlast en (sociale) onveiligheid en de aanwezigheid van toezicht op het openbaar gebied kan bijdragen aan het verhogen van de leefbaarheid. Hiervoor kan het takenpakket van de huismeester worden uitgebreid. Ook kan een aparte buurtconciërge of toezichthouder voor de openbare ruimte aangesteld worden. De wijkopzichter DSB is aanspreekbaar op het beheer en onderhoud van de publieke ruimte.
- Gedurende de uitplaatsingsfase is er extra aandacht voor het schoonhouden van de openbare ruimte in het projectgebied. De corporatie neemt contact op met de RHD (of een particulier reinigingsbedrijf) en maakt de afspraak dat er vanaf enkele weken voordat de eerste bewoners zullen gaan verhuizen, extra grofvuil wordt opgehaald. De corporatie en het reinigingsbedrijf maken samen een afspraak over de kosten. In principe betaalt de corporatie de extra kosten hiervoor, met uitzondering van het deel dat bij de RHD onder de reguliere middelen valt.
- Bewoners worden geïnformeerd over de plaatsen en tijdstippen waarop men het vuilnis buiten kan zetten. Gebeurt het buiten zetten van vuilnis op andere plaatsen of op andere tijden, dan moeten extra kosten worden gemaakt om dit vuil te verwijderen. In principe geldt dat de vervuiler betaalt, wat betekent dat indien achterhaald kan worden van wie het afval is, deze de rekening gepresenteerd krijgt.

Tijdelijke verhuur en dichtzetten woningen

- Woningen die leeg komen alvorens de sloop start, worden zoals afgesproken in het Algemeen Sociaal Projectplan zoveel mogelijk tijdelijk verhuurd of in bruikleen gegeven aan zogenoemde plankers. De tijdelijke bewoners moeten zich aan de verhuurregels houden. Dit betekent geen overlast veroorzaken en geen rommel achterlaten wanneer ze weer vertrekken. De corporatie maakt hierover afspraken met de organisaties die de tijdelijke bewoners en plankers leveren.
- Het betrekken van huurders, zowel de reguliere bewoners, als de tijdelijke huurders en plankers, kan een belangrijke bijdrage leveren aan het leefbaar houden van het gebied in de maanden voor de sloop. De corporatie neemt het initiatief hiertoe. Corporatie en gemeente (DMO) bekijken samen welke activiteiten en bijbehorende financiële middelen benodigd zijn.
- Wanneer de woningen niet meer verhuurd worden, worden ze dichtgezet om te voorkomen dat personen onbevoegd toegang krijgen tot deze

woningen en er onveilige situaties ontstaan. Voordat de woningen leegkomen, overlegt de corporatie met de brandweer over de veiligheidssituatie en beste methode om de woningen af te sluiten en dicht te zetten. De corporatie maakt afspraken met de nutsbedrijven over het afsluiten van gas-, water en elektriciteit van leegstaande woningen.

Afspraken over sloop en bouwwerkzaamheden

- De opdrachtgever of de sloper of ontwikkelaar/bouwer in het gebied storten een waarborgsom waaruit reparaties en extra schoon- en reinigingsinspanningen tijdens en na het project en reparaties bij oplevering betaald worden. DSB bepaalt samen met de uitvoerder de hoogte van de waarborgsom. Het bedrag wordt gestort aan DSB, zodat deze de ontstane schade en vervuiling tijdens het project kan herstellen.
- De sloop- en bouwroute moeten worden bepaald en afgestemd met het BBU (Bureau Bereikbaarheid Utrecht), een orgaan van DSB. Bij het bepalen van de bouwroute dient rekening gehouden te worden met schade die kan ontstaan aan de weg, de openbare verlichting, de riolering en het groen en de kosten die dit met zich meebrengt. In een enkel geval kan het herstel afgestemd worden op reguliere werkzaamheden. Daarnaast moet de veiligheid rond de route in beeld worden gebracht, bijvoorbeeld in het geval van het passeren van een school waarbij extra oversteekbegeleiding voor de kinderen nodig kan zijn. Er moet over de bouwroute worden gecommuniceerd met de omgeving.
- Voor de start van de sloop maakt DSB, in overleg met de corporatie, de sloper en de bouwer een goede opname van de openbare ruimte binnen de projectgrenzen en van de sloop- en bouwroute.

Fase 4: start sloop tot start bouw

Herhuisvesting en begeleiding bewoners

- Herhuisvesting is in deze fase niet meer aan de orde. Alle bewoners zijn verhuisd naar een andere woning. De casemanager heeft zijn cliënten overgedragen aan andere instanties.

Beheer

- Wanneer de laatste bewoner het gebied heeft verlaten, ontstaat er een nieuwe situatie in het gebied. Op het moment dat het gebied niet meer wordt bewoond, wordt een hek om het gebied geplaatst. De corporatie is vanaf dat moment verantwoordelijk voor het beheer van het gehele terrein. Indien er (delen van) wegen moeten worden onttrokken, moet dit worden aangevraagd bij DSB. De corporatie zorgt ervoor dat het ge-

bied wordt bewaakt. Dit kan zij bijvoorbeeld doen door het inhuren van een particuliere bewakingsdienst.

- De overdracht van het beheer, op het moment dat de laatste bewoner is vertrokken, staat los van de formele overdracht van de openbare ruimte door de gemeente (OGU) aan de corporatie.
- Voordat de sloop van start gaat, worden omwonenden geïnformeerd over de start van de sloopwerkzaamheden, eventuele overlast en de duur van de werkzaamheden.

Fase 5: start bouw t/m oplevering nieuwbouw

Herhuisvesting en begeleiding bewoners

- De corporatie houdt contact met de bewoners die met de corporatie afgesproken hebben terug te keren naar de nieuwbouw of gerenoveerde woning. De bewoners worden op de hoogte gehouden van de planning en de verwachte opleveringsdatum van de nieuwbouw. Het protocol bewonersinbreng nieuwbouw regelt het betrekken van bewoners bij de nieuwbouw.

Beheer

- Tijdens de bouwfase wordt het beheer binnen de projectbegrenzing door de bouwer gedaan. DSO-Bouwbeheer houdt toezicht op het project en is vergunningverlener. De vooraf gemaakte afspraken moeten worden gehandhaafd. Een eventueel ontstane schade wordt door DSB hersteld en gefinancierd uit de waarborgsom.
- Het beheer buiten de projectgrenzen wordt door DSB op normaal niveau gehouden. Het is belangrijk om gedurende de bouw de grenzen rond het projectgebied goed in de gaten te houden en eventueel extra schoon te houden, omdat juist dit gebied makkelijk kan vervuilen of beschadigen.
- Voordat de nieuwbouw start, worden omwonenden geïnformeerd over de bouwwerkzaamheden, eventuele overlast en de verwachte duur van de bouw.
- De bouwer blijft verantwoordelijk voor het bouwterrein tot de formele oplevering. De corporatie maakt afspraken met de bouwer over de oplevering van de woningen en de openbare ruimte. De bouwer levert het gehele gebied op aan de corporatie. De corporatie controleert de woningen aan de hand van het bestek en de openbare ruimte aan de hand van het 'Handboek inrichting openbare ruimte'. Vervolgens draagt de corporatie de openbare ruimte over aan de gemeente (DSB en OGU).

- De corporatie en DSB moeten er samen op het moment van oplevering van bouwer naar corporatie op toezien dat er geen afval wordt achtergelaten in de openbare ruimte. De kwaliteit van de openbare ruimte zoals verhardingen en groen moet na realisatie van de nieuwbouw of na de ingrijpende renovatie minstens op hetzelfde niveau zijn of worden teruggebracht als bij aanvang.
- DSB bekijkt hoe een goede en geleidelijke aansluiting kan plaatsvinden tussen de openbare ruimte net buiten het projectgebied en de vernieuwde openbare ruimte. Indien het nodig lijkt om voor een goede aansluiting de omgeving rond het projectgebied een opknapbeurt te geven, zal de DSB in beeld brengen welke kosten gemoeid zijn met het opknappen van het aangrenzend gebied en met de partijen bespreken welke financiële (on)mogelijkheden er zijn.

Praktijkdeel

Het praktijkdeel bestaat uit een overzicht van mogelijke activiteiten, op het gebied van bewonersbegeleiding en herhuisvesting, beheer en communicatie, die tijdens de herstructurering ingezet (kunnen) worden. Het gaat om de volgende activiteiten:

- bewonersenquête
- inzetten casemanagement
- monitoring herhuisvesting bewoners
- dagelijks toezicht gebied gedurende uitplaatsingsfase
- extra grofvuil ophalen
- tijdelijke verhuur/ bruikleen leeggekomen woningen
- betrekken tijdelijke huurders en plankers bij buurt
- woningen afsluiten en dichtzetten
- toezicht gebied tussen einde uitplaatsingen en begin sloop
- toezicht gebied vanaf start sloop tot start bouw
- toezicht bouwterrein vanaf start bouw tot oplevering

Voor elke activiteit wordt beschreven welke partijen erbij betrokken zijn en wie de activiteit financiert. De aanvullende informatie kan bijvoorbeeld gaan over ervaringen uit het verleden.

Bewonersenquête	
Tijdstip	Begin fase 3, direct na besluit over sloop of ingrijpende renovatie
Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	Bijvoorbeeld WoningNet of Stade

Eventueel: overige partijen	Indien extra vragen worden opgenomen: gemeente (bijv. GG&GD, Welzijnsinstellingen)
Financiering	Corporatie. Indien extra vragen worden opgenomen, betaalt de gemeente de kosten voor de extra vragen.
Aanvullende informatie	<p>Aan elk huishouden in het projectgebied worden vragen gesteld over de wensen wat betreft herhuisvesting en terugkeren.</p> <p>Afhankelijk van de uitkomsten uit de analysefase kan besloten worden om extra vragen op te nemen die niet over het wonen gaan. Dit is met name wenselijk indien verwacht wordt dat een relatief groot deel van de bewoners te maken heeft met meervoudige problematiek. De corporatie en gemeente (DMO, wijkbureau) overleggen samen over het al dan niet opnemen van extra vragen. Indien hiertoe wordt besloten, neemt de gemeente de kosten voor de extra vragen op zich.</p> <p>De vragen kunnen worden gesteld via een schriftelijke of telefonische enquête of tijdens een huisbezoek. Ook een combinatie hiervan is mogelijk.</p> <p>De uitvoering kan worden uitbesteed aan andere partijen. WoningNet heeft dit eerder gedaan (bijvoorbeeld Heringastraat, Ondiep).</p>

Inzetten casemanagement	
Tijdstip	Gedurende fase 3, uitplaatsing bewoners
Opdrachtgever	Corporatie en gemeente (DMO)
Uitvoerende partij	Welzijnsorganisaties
Eventueel: overige partijen	Team van professionals van diverse partijen
Financiering	Corporatie en gemeente (DMO) betalen ieder de helft van de kosten van de inzet van casemanagement
Aanvullende informatie	<p>Tijdens eerdere herstructureringsprojecten (sloop/nieuwbouw) is gebleken dat een deel van de bewoners moeite heeft om op eigen kracht te voorzien in herhuisvesting. Het gaat dan met name om bewoners met problemen, die geen relatie hebben met de woonsituatie, maar liggen op bijvoorbeeld het gebied van financiën, gezondheid, verslaving of criminaliteit.</p> <p>Een casemanager kan de bewoners ondersteunen die niet op eigen kracht herhuisvesting kunnen regelen. Casemanagement kan worden ingezet op het moment dat het sociaal plan ingaat</p>

	<p>(direct na het nemen van het sloopbesluit). De casemanager legt indien nodig contact met andere instellingen waarbij de bewoners terecht kunnen. Tijdens het traject onderhoudt de casemanager de contacten met alle betrokkenen om de begeleiding, ondersteuning en interventies optimaal op elkaar afgestemd te houden.</p> <p>De casemanager krijgt ondersteuning van een team van professionals die kennis hebben van de bewoners van het gebied: WoningNet, politie, welzijnsorganisaties, bewonersorganisaties. Deze partijen kunnen ook bewoners voordragen, van wie zij verwachten dat deze hulp kunnen gebruiken.</p> <p>Het casemanagement stopt als het huishouden is verhuisd naar een andere woning. De casemanager stopt echter pas met de begeleiding, wanneer de overdracht aan andere instanties op een goede manier is geregeld.</p> <p>Voorbeeld: In de Pedagogebuurt zijn de ervaringen met het aanstellen van een casemanager zeer positief. Ook in de Heringastraat is een casemanager actief. Portes kan de casemanager leveren.</p>
--	--

Monitoring herhuisvesting bewoners	
Tijdstip	Gedurende fase 3, uitplaatsing bewoners
Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	Bijvoorbeeld WoningNet of corporatie
Eventueel: overige partijen	-
Financiering	Corporatie betaalt WoningNet
Aanvullende informatie	Er worden bijgehouden of de bewoners van de te slopen woningen activiteiten ondernemen om een andere sociale huurwoning te vinden. Met huishoudens die zich niet inschrijven of niet reageren op het woningaanbod wordt contact opgenomen. Een deel van deze huishoudens zal zelf via andere wegen een woning hebben gevonden (bijvoorbeeld een woning gekocht). Huishoudens waarvan blijkt dat zij niet in staat zijn om zelf een woning te kunnen vinden, worden aangemeld bij de casemanager. De casemanager kan hen begeleiden bij het vinden van een andere woning.

	<p>Ook kan de corporatie of WoningNet spreekuren houden waarin mensen geholpen worden bij het zoeken naar passende woonruimte.</p> <p>Voorbeeld: In de Pedagogebuurt hield WoningNet bij welke huishoudens niet actief woningzoekend waren.</p>
--	---

Dagelijks toezicht gebied gedurende uitplaatsingsfase	
Tijdstip	Gedurende fase 3, uitplaatsing bewoners
Opdrachtgever	Corporatie, gemeente (DSB)
Uitvoerende partij	Huismeester/ buurtconciërge/ toezichthouder
Eventueel: overige partijen	-
Financiering	Corporatie betaalt toezicht op de woningen. Gemeente (DSB) betaalt toezicht op openbare ruimte. Gemeentelijke bijdrage komt uit de reguliere middelen. Incidenteel kan extra budget nodig zijn uit het IVP, LBB of DSB flexibel budget.
Aanvullende informatie	<p>Gedurende de uitplaatsingsfase is dagelijks toezicht in het projectgebied gewenst. Er wordt onderscheid gemaakt in toezicht op de woningen en toezicht op het openbare gebied. De corporatie stelt gewoonlijk bij herstructurering een huismeester aan die het dagelijks toezicht houdt op de woningen. De huismeester onderhoudt contact met de bewoners en met partijen zoals de brandweer en politie.</p> <p>Wanneer de herstructurering een groter gebied betreft met daarin diverse straten, pleinen of andere vormen van openbare ruimte, is ook toezicht op het openbare gebied nodig. Dit is ook het geval indien er in het openbare gebied sprake is van overlast of criminaliteit. De gemeente (DSB) heeft de verantwoordelijkheid van het toezicht op de openbare ruimte.</p>

Extra grofvuil ophalen	
Tijdstip	Gedurende fase 3, uitplaatsing bewoners
Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	RHD (of eventueel particuliere reinigingsdienst)
Eventueel: overige partijen	-

Financiering	Corporatie betaalt de kosten voor het extra grof-vuil ophalen, behalve voor het deel dat bij de RHD onder de reguliere middelen valt.
Aanvullende informatie	<p>Tijdens eerdere herstructureringsprojecten is ervaren dat er tijdens de uitplaatsingsfase een groot aanbod van grof vuil ontstaat. Bewoners die verhuizen laten een deel van hun huisraad achter. Om het gebied zo veel mogelijk vrij te houden van vuil, maakt de corporatie met de reinigingsdienst de afspraak dat zij extra grofvuil komen ophalen in de periode dat er verhuizingen plaatsvinden.</p> <p>Voorbeeld: In de Pedagogenbuurt kwam de RHD twee keer per week grof vuil ophalen. Dit grof vuil werd verzameld rond de huisvuilcontainers.</p>

Tijdelijke verhuur /bruikleen leeggekomen woningen	
Tijdstip	Fase 3, uitplaatsing bewoners
Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	Corporatie
Eventueel: overige partijen	WoningNet, SSH of andere organisaties die tijdelijke huurders en plankers leveren
Financiering	Corporatie maakt afspraken met organisatie die tijdelijke huurders of plankers levert
Aanvullende informatie	<p>Na het nemen van het sloopbesluit worden leeggekomen woningen tijdelijk verhuurd. Wanneer de sloopdatum nadert en leeggekomen woningen niet meer tijdelijk kunnen worden verhuurd, worden ze in bruikleen gegeven aan zogenoemde plankers. In het verleden is de tijdelijke verhuur en het in bruikleen geven van woningen niet altijd probleemloos verlopen. De tijdelijke bewoners gaven overlast of veroorzaakten onveilige (bijvoorbeeld brandgevaarlijke) situaties. Tijdelijke huurders en plankers moeten zich net als andere huurders aan de regels houden. Zij moeten de woning op de afgesproken manier opleveren. Het kan een stimulans zijn voor tijdelijke bewoners of plankers om bij goed gedrag weer in aanmerking te komen voor een tijdelijke woning. De corporatie moet met de organisatie die de tijdelijke huurders of plankers levert goede afspraken maken over de verhuurregels en staat van de woning bij vertrek.</p>

Betrekken bewoners, tijdelijke huurders en plankers bij buurt	
Tijdstip	Fase 3, uitplaatsing bewoners
Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	Bijvoorbeeld opbouwwerk
Eventueel: overige partijen	Bewonersorganisaties
Financiering	Corporatie en gemeente (DMO). De gemeentelijke kosten kunnen gedekt worden uit de reguliere middelen, uit het flexibele deel van het welzijnsbudget of het leefbaarheidsbudget.
Aanvullende informatie	<p>De corporatie kan met een bewonerscomité overleggen over zaken als het beheer van het herstructureringsgebied. Gedurende fase 3 verhuizen echter ook de vaste bewoners, die in het bewonerscomité zaten. Dan wordt het voor de andere partijen lastig om nog goed te kunnen overleggen met de bewoners over bijvoorbeeld het beheer. Tijdelijke huurders en plankers kunnen worden gestimuleerd om de taak van het bewonerscomité over te nemen en te participeren in het gebeuren in de buurt. Dit kan de leefbaarheid in de buurt de laatste maanden voor de sloop ten goede komen. Het opbouwwerk kan op verzoek van corporatie en gemeente (DMO) contacten leggen met de tijdelijke bewoners en plankers.</p> <p>Voorbeeld: In de Pedagogenbuurt heeft de opbouwwerker van Portes een groep plankers bereid gevonden om te participeren in het wel en wee van de buurt. Dit heeft een goede bijdrage geleverd aan het leefbaar houden van het gebied tot aan de sloop.</p>

Woningen afsluiten en dichtzetten	
Tijdstip	Einde fase 3, uitplaatsing bewoners
Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	Nutsbedrijven en corporatie
Eventueel: overige partijen	Brandweer
Financiering	Corporatie betaalt de kosten van het dichtzetten en afsluiten van de woningen
Aanvullende informatie	Wanneer een woning leegkomt en niet meer tijdelijk wordt verhuurd of in bruikleen wordt gege-

	<p>ven, moet de woningen worden afgesloten en dichtgezet. De corporatie is hier verantwoordelijk voor. De corporatie maakt met de nutsbedrijven afspraken over het afsluiten van de woningen. De manier van afsluiten en dichtzetten verschilt per woningtype. Bij eengezinswoningen is het over het algemeen eenvoudiger dan bij flats. Er moet zorg voor gedragen worden dat de woningen zodanig worden afgesloten dat er geen onveilige situaties kunnen ontstaan in de woningen zelf of in de gemeenschappelijke ruimten (trappenhuis/ galerijen). Hierover overlegt de corporatie met de brandweer.</p>
--	--

Toezicht gebied tussen einde uitplaatsingen en begin sloop	
Tijdstip	Einde fase 3, uitplaatsing bewoners
Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	Huismeester/ Buurtconciërge/ particuliere bewakingsdienst
Eventueel: overige partijen	Eventueel: politie
Financiering	Corporatie
Aanvullende informatie	<p>Wanneer alle bewoners het gebied verlaten hebben, kan het nog enige tijd duren voor de daadwerkelijke sloop of renovatie begint. Er moet in die periode wel toezicht worden gehouden in het projectgebied om onveilige en ongewenste activiteiten tegen te gaan.</p> <p>Vanaf het moment dat de laatste bewoner uit het projectgebied is verdwenen, is de corporatie verantwoordelijk voor het beheer van het gehele projectgebied. DSB blijft echter verantwoordelijk voor de leidingen in het gebied.</p> <p>De corporatie moet zorgen voor het toezicht in het gebied. De corporatie kan de toezichthouder uit de uitplaatsingsfase (huismeester/ buurtconciërge) vragen om tot aan de sloop toezicht te houden. Een andere mogelijkheid is het inhuren van een particuliere bewakingsdienst. Bij eventuele ongeregelheden wordt contact opgenomen met de wijkagent.</p>

Toezicht gebied vanaf start sloop tot start bouw	
Tijdstip	Fase 4

Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	Corporatie/ Sloper/ DSO Bouwbeheer
Eventueel: overige partijen	-
Financiering	Projectkosten Reguliere middelen DSO Bouwbeheer
Aanvullende informatie	De sloper houdt in opdracht van de corporatie het toezicht op het terrein tijdens de sloop. DSO Bouwbeheer controleert de gang van zaken. De corporatie is verantwoordelijk voor het toezicht tussen het einde van de sloop en begin van de bouw.

Toezicht bouwterrein vanaf start bouw tot oplevering	
Tijdstip	Fase 5
Opdrachtgever	Corporatie
Uitvoerende partij	Bouwer en DSO Bouwbeheer
Eventueel: overige partijen	-
Financiering	Projectkosten Reguliere middelen DSO Bouwbeheer
Aanvullende informatie	De bouwer is tijdens de bouw verantwoordelijk voor de bewaking en het beheer van het bouwterrein. DSO Bouwbeheer heeft een controlerende functie. De bouwer levert het gehele gebied op aan de corporatie.

Bijlage 1 Fasering

