



# Sociaal plan VvE Vinkenstraat

Dit Sociaal Plan voor VvE Vinkenstraat legt de kaders vast voor bewonersparticipatie, rechten en plichten, vergoedingen en nazorg. We volgen de klantreis (voorbereiding → instemming → uitvoering → oplevering & nazorg) en borgen zo het sociale aspect van verduurzaming, conform het Sociaal Statuut (2025). Dit document is een naslagwerk; de technische werkzaamheden staan in het aparte informatieboekje.

**18 augustus 2025**

## Inhoudsopgave

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Leeswijzer &amp; reikwijdte .....</b>                      | <b>2</b>  |
| <b>Overzicht fasering .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>FASE 1 – Voorbereiding .....</b>                           | <b>4</b>  |
| Impact.....                                                   | 4         |
| Aanpak.....                                                   | 4         |
| Hoe wij u betrekken en op de hoogte stellen .....             | 5         |
| Wat wij van u verwachten .....                                | 5         |
| Rechten.....                                                  | 5         |
| <b>Fase 2 – Instemmingsfase .....</b>                         | <b>7</b>  |
| Impact.....                                                   | 7         |
| Aanpak.....                                                   | 7         |
| Hoe we u betrekken en op de hoogte stellen .....              | 7         |
| Wat wij van u verwachten .....                                | 7         |
| Rechten.....                                                  | 8         |
| <b>Fase 3 – Uitvoering.....</b>                               | <b>9</b>  |
| Impact.....                                                   | 9         |
| Aanpak.....                                                   | 9         |
| Hoe wij u betrekken .....                                     | 9         |
| Wat wij van u verwachten .....                                | 10        |
| Rechten.....                                                  | 11        |
| <b>FASE 4 – Gebruiksfasen (oplevering &amp; nazorg) .....</b> | <b>12</b> |
| Impact.....                                                   | 12        |
| Aanpak.....                                                   | 12        |
| Hoe wij u betrekken en op de hoogte stellen .....             | 12        |
| Wat wij van u verwachten .....                                | 13        |
| Rechten.....                                                  | 13        |
| <b>Tot slot .....</b>                                         | <b>14</b> |
| Inzage en archivering.....                                    | 14        |
| Vragen, interpretatie en geschillen .....                     | 14        |
| Slotbepaling.....                                             | 14        |

## Leeswijzer & reikwijdte

### Sociaal Statuut en Sociaal Plan

Woningcorporaties moeten afspraken vastleggen over ingrijpende werkzaamheden en de betrokkenheid van huurders. Die afspraken staan in ons Sociaal Statuut (vastgesteld 27 mei 2025).

Op basis daarvan maken wij per project een Sociaal Plan met maatwerkafspraken. Dit Sociaal Plan gaat over verduurzaming & onderhoud in bewoonde staat.

### Doel en karakter van dit plan

Dit plan legt de rechten, plichten en afspraken voor het project VvE Vinkenstraat vast. Het is een naslagwerk voor huurders en beschrijft ook het bewonersproces (participatie en draagvlak). Technische details staan in het informatieboekje dat u tijdens de instemmingsfase ontvangt.

### Geldigheid en peildatum

Dit Sociaal Plan geldt voor dit project en dit projectgebied.

Vanaf de peildatum kunnen huurders rechten aan dit plan ontleen. De draagvlakgrens van 70% instemming hoort bij de instemmingsfase (redelijkheid van het aanbod) en wordt apart gecommuniceerd.

### Relatie met andere documenten (volgorde)

1. Wet- en regelgeving & huurovereenkomst (o.a. Overlegwet)
2. **Sociaal Statuut** (leidend) versie d.d. 27 mei 2025 (DB2025-043)
3. **Vergoedingenbeleid** (leidend) d.d. 27 mei 2025 (DB2025-043)
4. **Dit Sociaal Plan** (projectspecifiek)

*Bij tegenstrijdigheden: bovenstaande volgorde is leidend.*

### Consultatie en vaststelling

Dit Sociaal plan is besproken met de huurders tijdens de meepraatavond op 14 augustus. De ontvangen opmerkingen/adviezen zijn verwerkt in deze versie.

### Verspreiding en inzage

We delen dit plan niet integraal met alle huurders. De belangrijkste informatie staat in het informatieboekje dat iedere huurder ontvangt. Het volledige plan inzien kan op verzoek.

### Voor wie is dit plan?

**Wijk/gebied:** Klarendal (-Noord)

**Cluster:** TECH-1108

**Adressen:** Agnietenstraat 71, 75 & 79, Noordpad 7, 9, 9A, 11, 17, 21, 21A, 41, 45A, Vinkenstraat 2,4, 6, 8, 9, 10, 12, 22, 30, 36, 38, 42, Verlengde Hoflaan 91, 93, 101, 105A, 107

**Periode uitvoering (indicatief):** maart 2026 – juli 2026

## Overzicht fasering

Dit Sociaal Plan volgt vier projectfasen: **Voorbereiding → Instemming → Uitvoering → Oplevering & Nazorg.**

In elk fasehoofdstuk vindt u vaste blokken: **Impact, aanpak, hoe wij u betrekken, wat wij van u verwachten, Rechten.**

### FASE 1 – Voorbereiding

*Periode: augustus & september 2025*

- **Aankondiging** van het project en eerste informatie.
- **Situatie in kaart brengen** (bij opname, reactie op aankondigingsbrief).
- **Vaststellen peildatum:** 23-10-2025.
- **Bekendmaken contactpersonen** en **globale planning**.

### FASE 2 – Instemming

*Periode: oktober 2025*

- Huurders **ontvangen het voorstel** en de akkoordverklaring
- **Vragen** kunnen worden gesteld (informatiebijeenkomst, spreekuur).
- **Belangrijke momenten**
- **Inleveren akkoordverklaring** (papier/digitaal) **uiterlijk 23-10-2025.**
- **Bericht bij 70% akkoord** + start **wettelijke termijnen.**

### FASE 3 – Uitvoering (in bewoonde staat)

*Periode: tweede kwartaal van 2026*

- **Dagplanning per woning**, tijdelijke **overlast** (stof/geluid), **huisregels** werklieden.
- **Toegang tot de woning** nodig; soms **ruimtes vrijmaken.**
- **Belangrijke momenten**
- **Start werkzaamheden** per blok/portiek/woning.
- **Beschikbare faciliteiten** (o.a. rustwoning, spreekuur).

### FASE 4 – Oplevering & nazorg

*Periode: vanaf het derde kwartaal van 2026*

- **Oplevering** met eindcontrole en **uitleg installaties.**
- **Restpunten/storingen** kunnen worden gemeld.
- **Belangrijke momenten**
- **Vergoedingen** volgens beleid (afronding).
- Start **nazorgperiode** (o.a. tevredenheidsonderzoek).
- **Attenderen op Energiecoach Arnhem** en **Buurtklusbedrijf.**

## FASE 1 – Voorbereiding

### Impact

In deze fase kondigen we het project aan en leren we u en uw woning beter kennen. We kondigen het project aan en we stellen de peildatum vast (vanaf die datum kunt u rechten ontlenen aan dit Sociaal Plan). U maakt kennis met het projectteam en weet hoe u ons kunt bereiken. We vragen u om mee te denken, bijvoorbeeld tijdens de meedenkavond, door u aan te melden voor de overleggroep of door te reageren op de aankondigingsbrief. Zo kunnen we het plan en de uitvoering goed op uw situatie afstemmen.

### U huur een woning in een VvE

U woont in een complex met meerdere eigenaren (VvE). Volkshuisvesting kan daarom niet zelfstandig besluiten wat er gebeurt; de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de VvE beslist met meerderheid van stemmen. In dit complex zijn 80 woningen, waarvan 29 door Volkshuisvesting worden verhuurd.

### Volgorde van besluiten

1. VvE (ALV) – bepaalt welke maatregelen worden uitgevoerd.
2. Volkshuisvesting intern – geeft financiële goedkeuring voor het VvE-besluit.
3. Huurders – bij de 29 verhuurde woningen is 70% akkoord op het aanbod nodig.

Pas als alle drie stappen rond zijn, gaat het plan door en kan de uitvoering worden voorbereid.

### Aanpak

Het projectteam start met een verkenning: woningen, staat van onderhoud en (energie)prestaties worden in beeld gebracht. Er vinden technische opnames plaats in circa 10 woningen om een representatief beeld te krijgen. ZAV (zelf aangebrachte voorzieningen) worden, voor zover in de systemen bekend, geïnventariseerd zodat later duidelijk is wat beschermd, verplaatst of hersteld moet worden. Er komt een duidelijke informatielijn (nieuwsbrieven, spreekuur, aanspreekpunt aannemer). De uitvoering wordt natuurinclusief voorbereid (afschermen van vaste verblijfplaatsen, plaatsen van nestkasten volgens de gedragscode).

### We werken samen met:

- **Huurders:** We nemen huurders mee in elke fase van het project;
- **Overleggroep:** een klankbordgroep/projectcommissie met huurders uit het project die periodiek overleggen met het projectteam.
- **Aannemer Hemink:** uitvoerend team (projectleider/uitvoerder/communicatie).
- **Particuliere eigenaren:** nauwe samenwerking binnen de VvE.
- **Gemeente Arnhem:** o.a. subsidies.
- **HOVAR:** huurdersorganisatie die geïnformeerd wordt en waar nodig wordt betrokken.
- **TSEDAKA:** Zij begeleiden de VvE in de planvoorbereiding, contracten en uitvoering.

## Hoe wij u betrekken en op de hoogte stellen

We houden het contact laagdrempelig. U kunt ons bereiken via telefoon of e-mail. We organiseren een meedenkavond en we doen een oproep voor de projectcommissie/klankbordgroep. HOVAR houden we op de hoogte; als zij willen inzoomen op dit project, delen we vergaderverslagen of nodigen we hen uit.

### Middelen die we inzetten:

- **Aankondigingsbrief:** U ontvangt een brief met het projectgebied en de reden van de verbetering. U kunt uw eerste vragen stellen n.a.v. de brief.
- **Oproep projectcommissie/klankbordgroep:** U kunt zich aanmelden om mee te denken. De projectcommissie/klankbordgroep is een overleggroep die een belangrijke sparringpartner voor Volkshuisvesting vormt tijdens het hele project. In deze overleggroep kunt meedenken en suggesties doen.
- **Meepraatavond:** We organiseren een avond waar huurders mee kunnen praten en ideeën kunnen aandragen voor het sociaal plan.
- **Peildatum:** het projectteam stelt de peildatum van het Sociaal Plan vast.
- **Contactkaart projectteam:** U ziet wie uw aanspreekpunten zijn en hoe u ons bereikt.
- **Woonwensenonderzoek:** op basis van beschikbare bronnen (o.a. Gemeente Arnhem, USP-onderzoek) brengt de wijkregisseur en projectconsulent de aandachtspunten in kaart.
- **Nieuwsbrief:** U ontvangt regelmatig updates.
- **U krijgt duidelijke, begrijpelijke informatie met een mogelijkheid om te vertalen.**
- **Posters in de hal:** zichtbare aankondiging in complexen.

## Wat wij van u verwachten

We vragen u om uw situatie en voorkeuren met ons te delen, zodat we rekening kunnen houden met wat u nodig heeft. Als er bijzondere omstandigheden zijn (bijv. medische redenen of mantelzorg) die invloed hebben op uw woongebruik tijdens de werkzaamheden, meldt u dat bij de bewonersconsulent van de aannemer of projectconsulent van Volkshuisvesting. We spreken dan maatwerk met u af. Houd uw contactgegevens actueel en geef toegang als we een opname of inspectie moeten doen.

### Concreet verwacht Volkshuisvesting:

- **Bijzondere omstandigheden** tijdig melden (bijv. medisch, mantelzorg).
- **Toegang verlenen** voor opnames/inspecties; er worden bij circa **10 woningen** inspecties uitgevoerd om een goed algemeen beeld te krijgen.
- **Contactgegevens actueel houden** (via *Mijn Volkshuisvesting*).

## Rechten

U heeft recht op tijdige, begrijpelijke informatie over het voornemen, de planning en uw rol. U kunt via bewonersvertegenwoordiging (projectcommissie/klankbordgroep en HOVAR) meepraten. In deze fase maken we de kaders duidelijk: het projectgebied, de peildatum en

het vergoedingenkader. Pakt een afspraak in uw situatie onredelijk uit, dan kunt u een beroep doen op de hardheidsclausule en vragen om maatwerk.

**Heldere kaders in deze fase:**

- **Peildatum:** Vanaf deze datum kunt u rechten ontleen aan dit Sociaal Plan.
- **Participatie:** U kunt meedoen via een klankbordgroep/projectcommissie; HOVAR kijkt mee.
- **Doorstroming 'Van Groot naar Beter'** (mits van toepassing): Wilt u kleiner/gelijkvloers wonen, dan helpt de Verhuiscoach (advies, bezichtigingen, administratie, verhuisplanning) en krijgt u een voorrangslabel als u hiervoor in aanmerking komt.

## Fase 2 – Instemmingsfase

### Impact

U ontvangt ons verduurzamingsaanbod. Bij het aanbod zit een informatieboekje met een samenvatting van dit Sociaal Plan; de volledige tekst is op verzoek in te zien. We organiseren vragenmomenten (informatiebijeenkomst, spreekuur) en u kunt voorbeelden van de maatregelen zien. Zodra minimaal 70% instemt, voeren we het project bij alle woningen uit en informeren we u daarover.

### Aanpak

We leggen een duidelijk en redelijk voorstel voor met de maatregelen, de (indicatieve) planning en een uitleg over de instemming. Bij 70% instemming wordt het voorstel vermoed redelijk; wij sturen dan een 70%-bericht en lichten de vervolgstappen toe. Vanaf dat moment heeft u 8 weken om – als u het er niet mee eens bent – de redelijkheid van het voorstel door de rechter te laten toetsen.

### Hoe we u betrekken en op de hoogte stellen

We betrekken u actief en laagdrempelig. U ontvangt het informatieboekje en de akkoordverklaring. We organiseren een informatieavond op 2 oktober 2025. Veelgestelde vragen komen in een FAQ-nieuwsbrief. Het projectteam is bereikbaar via spreekuur, telefoon en e-mail. We overleggen met de klankbordgroep en houden HOVAR op de hoogte.

### Middelen die we inzetten

- **Informatieavond:** We lichten aanbod, aanpak en planning toe en beantwoorden vragen. We laten voorbeeldmateriaal zien. Indien van toepassing betrekken we de klankbordgroep/projectcommissie.
- **FAQ-nieuwsbrief:** Antwoorden op veelgestelde vragen worden integraal gedeeld.
- **Overleg klankbordgroep:** Signalen bespreken en bijsturen tijdens deze fase.
- **70%-akkoordbericht:** We melden duidelijk wanneer 70% akkoord is behaald.
- **Tolk (telefonisch indien nodig):** Als het nodig is, schakelen wij een tolk in (telefonisch).
- **Referentiewoning:** Met deze woning leggen we de kwaliteit vast voor de andere woningen.
- **Informatieboekje:** U krijgt het informatieboekje waarin wij het project en alle werkzaamheden aan u uitleggen.
- **Akkoordverklaring:** Op de akkoordverklaring kunt u aangeven of u akkoord gaat met het plan.
- **Bericht wijkkrant:** We maken een artikel voor in de wijkkrant over het project.

### Wat wij van u verwachten

Lees het aanbod zorgvuldig, stel vragen waar nodig. Lever daarna de akkoordverklaring op tijd in. Heeft u bijzondere omstandigheden (bijv. medisch, mantelzorg) die van invloed zijn op

uw aanwezigheid tijdens werkzaamheden? Meld dit dan zo snel mogelijk bij de bewonersconsulent van de aannemer of de projectconsulent van Volkshuisvesting; we plannen dan een maatwerkgesprek. In het aanbod staan ook de reactietermijnen (bijv. tot wanneer u de akkoordverklaring kunt inleveren).

### Middelen

- **Akkoordverklaring (papier/digitaal):** U ontvangt een akkoordverklaring met uitleg hoe u die inlevert.
- **ZAV/Wmo-melding:** U geeft ZAV en Wmo-aanpassingen door; er worden eerste afspraken gemaakt over beschermen, (de)monteren of terugplaatsen.
- **Maatwerkgesprek:** U meldt bijzondere omstandigheden; We kijken samen met u of maatwerk nodig is en hoe we dat kunnen realiseren.

### Rechten

U heeft recht op een duidelijk voorstel en op toelichting. Bij 70% instemming voeren wij het plan bij iedereen uit; u kunt binnen 8 weken na onze 70%-melding de rechter vragen het voorstel te toetsen. Voor isolerende maatregelen geldt in ons beleid: géén huurverhoging.

### Rechten & kaders (middelen)

- **Geen huurverhoging voor isolerende maatregelen:** Voor verduurzamingsmaatregelen wordt geen huurverhoging gevraagd.
  - *Let op:* dit staat los van de **jaarlijkse huurverhoging** per 1 juli (wettelijk, voor alle huurders).
- **Servicekosten:** Worden door de werkzaamheden niet verhoogd; eventuele wijzigingen worden gespecificeerd toegelicht en zijn toetsbaar.
- **Maatwerk bij verblijf:** Werkzaamheden vinden in principe in bewoonde staat plaats; bij persoonlijke/medische redenen zoekt de bewonersconsulent van de aannemer mee naar een passende oplossing. Lukt dat niet en is er geen netwerkoptie, dan kan de projectconsulent van Volkshuisvesting kijken welke oplossing nodig en mogelijk is.
- **Bijstand door derden:** U mag u laten bijstaan door familie, tolk of jurist.

## Fase 3 – Uitvoering

### Impact

De werkzaamheden starten. We brengen uw situatie en woning goed in beeld door een uitgebreide woningopname. U krijgt een startbrief en een dagkalender met de planning per woning of portiek. We werken in bouwstromen: buiten, binnen. We streven naar een doorlooptijd van max. 15 werkdagen per woning en plannen het werk zoveel mogelijk achter elkaar, om de overlast te beperken.

Er kan overlast zijn (stof, geluid, extra aanloop). Elektriciteit en water blijven beschikbaar; korte onderbrekingen overdag kondigen we vooraf aan. Buiten werktijd blijven voorzieningen actief. Elke dag leveren we uw woning bewoonbaar op (basisvoorzieningen of tijdelijke voorzieningen beschikbaar). Aan het einde doen we een oplevering in uw woning en noteren we eventuele opleverpunten.

### Aanpak

Wij zien erop toe dat de werkzaamheden in de woningen van Volkshuisvesting goed verlopen. De aannemer werkt binnen vaste werktijden (07.00–17.00 uur); lawaai pas na 07.30 uur. De werkplek is schoon en netjes; vloeren in werk- en verkeersruimtes worden afgedekt om schade te voorkomen. Aan het eind van de dag laten we werkruimten opgeruimd en bezemschoon achter. Radio's gebruiken we alleen als u dat goed vindt; bij overlast gaat de radio uit.

Medewerkers gedragen zich respectvol en kunnen zich legitimeren (ook onderaannemers). U heeft duidelijke aanspreekpunten: uitvoerder/bewonersbegeleider (aannemer) en projectopzichter/projectconsulent (Volkshuisvesting). Buiten werktijd is er een noodnummer. We beperken hinder, houden de leefbaarheid in en om het complex in de gaten en treffen tijdelijke voorzieningen (douche-/toiletunit, kookplaat, rustruimte) of – als thuis wonen echt niet kan – logeer-/wisselwoning. We attenderen op hulp via het Buurklusbedrijf (vooraf verplaatsen/(de)monteren; na afloop terugplaatsen/opvangen). ZAV en Wmo-voorzieningen beschermen we waar mogelijk.

### Hoe wij u betrekken

In deze fase heeft u veel contact met de aannemer. Zij beginnen met de woningopnames. Zo wordt uw woningen en uw situatie goed in kaart gebracht. We vragen u om uw situatie en voorkeuren met ons te delen, zodat we rekening kunnen houden met wat u nodig heeft. Als er bijzondere omstandigheden zijn (bijv. medische redenen of mantelzorg) die invloed hebben op uw woongebruik tijdens de werkzaamheden, meldt u dat bij de bewonersconsulent van de aannemer of projectconsulent van Volkshuisvesting. We spreken dan maatwerk met u af.

U ziet in de dagkalender wat er gebeurt, krijgt voortgangsupdates en kunt terecht op het (wekelijkse) spreekuur. U kunt met vragen terecht bij uitvoerder/bewonersbegeleider (aannemer) en projectopzichter/projectconsulent (Volkshuisvesting). Er is een noodnummer buiten werktijd.

### Middelen die we inzetten

- **Woningopname:** We brengen uw situatie in kaart tijdens een afspraak bij u thuis.
- **Startbrief:** We kondigen de start, bouwstromen en vervolgstappen aan.
- **(Wekelijks) spreekuur:** U kunt laagdrempelig vragen stellen en signalen delen.
- **Dagkalender:** U ziet per dag wat er gebeurt in uw woning/portiek.
- **Nieuwsbrief:** We delen korte updates en foto's van de voortgang.
- **Tijdelijke voorzieningen:** We houden basisfuncties beschikbaar (douche/toilet/koken).
- **Logeerwoning:** U kunt tijdelijk uitwijken als dat echt nodig is.
- **Rustwoning (overdag):** Bij overlast bieden we een rustige uitwijkplek in de buurt.
- **Buurtklusbedrijf:** We attenderen huurders op hulp van het Buurtklusbedrijf bij verplaatsen/(de)monteren; na afloop ophangen (bijv. gordijnrails, lamp).
- **Aanspreekpunten + noodnummer:** U weet wie u belt; buiten werktijd is er een noodlijn.
- **Afdekfolie (aannemer):** U ontvangt folie om uw spullen te beschermen.

### Wat wij van u verwachten

Uw medewerking is belangrijk. Zo kunnen we veilig en snel werken:

#### Beschikbaarheid & toegang

- **Thuis zijn** om open te doen voor voorbereiding, inspecties, uitvoering en oplevering.
  - Niet thuis? Sleutelafpraak met burens/familie/vrienden of met de uitvoerder.
  - Vakantie: geef uw afwezigheid tijdig door aan de uitvoerder/bewonersbegeleider.
- **Huisdieren:** neem passende maatregelen (bijv. aparte kamer/bench).
- **Eigendommen en ruimtes**
  - Losse spullen verplaatsen en afdekken; stofgevoelige apparatuur afdekken.
    - Afdekfolie wordt verstrekt via de aannemer indien nodig.
  - Werk- en verkeersruimtes vrijmaken, incl. meterkast en kruipruimte.
  - Kostbare/waardevolle spullen veilig opbergen; kleine/hangende spullen weghalen.
  - Tuin/balkon: balkons (indien van toepassing) & voor- en achtertuin vrij tot 1,5 m uit de gevel (steiger/kozijnen). De aannemer geeft vooraf aanwijzingen.
- Verplaatsen lastig? Bespreek dit op tijd met de bewonersbegeleider.

#### ZAV & Wmo

- **ZAV** (veranda, schotel, zonwering) wordt beoordeeld bij het huisbezoek.
  - Moet de ZAV weg? Dan vragen we u deze zelf te demonteren en na afloop terug te plaatsen.
  - Medische reden en geen hulp in netwerk? Dan kan Volkshuisvesting helpen (op eigen risico).
  - ZAV zonder toestemming worden niet opnieuw geplaatst.

- **Schade/afwijkingen** direct melden (liefst met foto en tijdstip) bij de uitvoerder of bewonersbegeleider

## Rechten

- **Bewoonbaarheid & voorzieningen**

We zorgen dat u zoveel mogelijk thuis kunt blijven. Kan dit (even) niet, dan bieden we tijdelijke voorzieningen, bijvoorbeeld een rustwoning (overdag) of – als het echt niet anders kan – een logeerwoning. We spreken vooraf af hoe uw woning wordt opgeleverd.

- **Overlastvergoeding (geld voor ongemak thuis)**

Is er meerdere dagen werk in uw woning? Dan krijgt u een overlastvergoeding: een vast bedrag als tegemoetkoming voor lawaai, stof en minder privacy. We kijken naar het aantal werkdagen (6-10) aan verduurzamingsmaatregelen in uw woning en de gemiddelde huur van het cluster (€ 614,-). **De vergoeding bedraagt € 307,-.**

- **Uitbetaling & verrekening**

We betalen vergoedingen na oplevering. Wettelijke of beleidsvergoedingen kunnen – als er opeisbare vorderingen zijn (bijv. huurachterstand) – verrekend worden, zoals in het Sociaal Statuut staat.

De vergoedingen gelden niet als u de huur opzegt vóór of tijdens de werkzaamheden binnen de projectplanning.

- **Schade & herstel (procedure)**

We doen er alles aan om schade te voorkomen. U krijgt vooraf tips om schade te beperken (afdekken, vrijmaken). Ontstaat er toch schade door de aannemer? Dan volgen we deze stappen:

- Melding → Meld schade zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 1 werkdag, bij de uitvoerder of bewonersconsulent (niet thuis? meld direct na ontdekking).
- Beoordeling → De aannemer beoordeelt de schade en kijkt of herstel kan.
  - Herstel: de aannemer herstelt de schade.
  - Vergoeding: kan herstel niet? Dan krijgt u een vergoeding op basis van de dagwaarde.
- Werkwijze → U meldt de schade ook bij uw inboedelverzekering en stelt de aannemer aansprakelijk. De aannemer vergoedt via uw verzekering (uw verzekeraar verrekent dit met de verzekering van de aannemer).

- **ZAV & Wmo tijdens uitvoering**

We beschermen uw vooraf gemelde ZAV en Wmo-aanpassingen waar dat kan. Moet iets tijdelijk weg? Dan plaatsen we het terug of spreken compensatie af, volgens het Sociaal Statuut. Is er geen toestemming voor een ZAV en terugplaatsen kan niet, dan vergoeden we die in principe niet (tenzij dat onredelijk is).

- **Veiligheid & leefbaarheid**

We letten op veilig werken, schoonhouden van algemene ruimten en rust in het complex. We dekken af waar nodig, beperken lawaai en houden vluchtwegen vrij. Bij overlast in de buurt nemen we maatregelen met onze partners.

## FASE 4 – Gebruiksphase (oplevering & nazorg)

### Impact

De werkzaamheden zijn klaar. We doen een eindcontrole in uw woning, maken (als nodig) een restpuntenlijst en handelen snel af. U krijgt uitleg over de nieuwe installaties en een Woonwijzer/handleidingen. We attenderen op de Energiebank Arnhem voor gratis advies, zodat u de woning optimaal gebruikt. De overlastvergoeding betalen we na de eindcontrole/oplevering als aan de voorwaarden is voldaan en de afspraak voor de labelopname heeft plaatsgevonden. Voor storingen blijft er een duidelijk telefoonnummer en e-mailadres.

### Aanpak

We regelen de oplevering, lossen restpunten snel op en zorgen voor duidelijke uitleg van de installaties (ook met video/link als u dat fijn vindt). Heeft u na afloop kleine klusjes (bijv. gordijnrails ophangen)? Dan kan het Buurtklusbedrijf helpen, zodat u weer snel op orde bent. We evalueren het project. De serviceoverdracht is helder: u krijgt blijvende contactgegevens voor storingen, vragen en onderhoud.

### Hoe wij u betrekken en op de hoogte stellen

We blijven goed bereikbaar: telefonisch, per e-mail en op het (nazorg)spreekuur. We sturen een tevredenheidsmeting en delen de uitkomsten. We evalueren het proces met de bewonerscommissie/klankbordgroep en – als zij dat willen – met HOVAR. Waar passend sluiten we af met een buurtmoment. We plaatsen een kort bericht in de wijkkrant of online, zodat iedereen weet dat het project klaar is.

### Middelen die we inzetten

- **Oplevering in de woning:** We lopen alles na en leggen de restpunten vast.
- **Woonwijzer / (online) handleidingen:** U leest hoe u installaties bedient en energie bespaart.
- **Tevredenheidsonderzoek:** U geeft aan wat goed was en wat beter kan.
- **(Nazorg)spreekuur:** Vragen en tips na oplevering.
- **Evaluatie met projectcommissie/klankbordgroep:** We kijken samen terug en leren voor volgende projecten.
- **Overdracht wijkregisseur:** We gaan met de wijkregisseur kijken welke acties op het gebied van leefbaarheid mogelijk zijn (bijvoorbeeld groen in de buurt).
- **Oplevermoment:** We sluiten het project samen af.
- **Energiecoach Arnhem:** Gratis persoonlijk advies (aan huis of in groepsverband).
- **Contactkaart service/storingen:** U ziet wie u belt voor een storing of vraag.
- **Buurtklusbedrijf:** We verwijzen naar het Buurtklusbedrijf voor hulp bij kleine klussen na afronding (ophangen/afmonteren/terugplaatsen).

## **Wat wij van u verwachten**

Meld restpunten meteen na de oplevering, zodat we ze snel kunnen oplossen. Lees de Woonwijzer en volg de uitleg om verkeerd gebruik te voorkomen (mechanische ventilatie). Maak (gratis) gebruik van Energiebank Arnhem voor een besparingsplan. Vul de tevredenheidsmeting in en geef aan wat beter kan. Bel bij storingen het service-nummer.

## **Concreet gevraagd**

- Restpunten doorgeven: Meteen melden bij uw contactpersoon; we plannen herstel.
- Installaties juist gebruiken: Volg de Woonwijzer/uitleg om storingen en onnodig verbruik te voorkomen.
- Tevredenheidsmeting invullen: U helpt ons verbeteren.

## **Rechten**

- **Snelle afronding**  
Na oplevering heeft u recht op tijdige oplossing van restpunten en op duidelijke uitleg van uw installaties (ook achteraf via handleidingen/online).
- **Vergoedingen (afronding)**  
Eventuele eind- of onkostenvergoeding betalen we na eindcontrole/oplevering, als aan de voorwaarden is voldaan. Deze vergoeding geldt niet als u de huur opzegt vóór of tijdens de werkzaamheden binnen de projectplanning.
- **Service & storingen**  
U houdt blijvende contactgegevens voor storingen en vragen (telefoon/e-mail). U weet wie u belt waarvoor: storingsdienst, aannemer (in nazorgtermijn) of Volkshuisvesting.

## Tot slot

### Inzage en archivering

De definitieve versie van dit Sociaal Plan, inclusief bijlagen en latere aanvullingen, wordt:

- Digitaal opgeslagen en is opvraagbaar via het projectteam.
- Ter inzage gelegd op het kantoor van Volkshuisvesting.

Volkshuisvesting bewaart deze documenten conform de geldende bewaartermijnen.

### Vragen, interpretatie en geschillen

- Vragen over rechten of plichten worden schriftelijk ingediend bij Volkshuisvesting (projectteam).
- Interpretatie: het Sociaal Statuut is leidend; dit Sociaal Plan werkt maatwerk uit binnen die kaders.
- Geschillen over de toepassing van dit plan volgen eerst de klachtenprocedure zoals beschreven in het Sociaal Statuut. Indien nodig kan een onafhankelijke klachten-/geschilleninstantie of de bevoegde rechter worden ingeschakeld.

### Slotbepaling

Met dit Sociaal Plan legt Volkshuisvesting transparant en voorspelbaar vast welke rechten en plichten voor huurders gelden tijdens dit project. Het plan ondersteunt een zorgvuldige uitvoering, goede samenwerking met bewoners(vertegenwoordiging) en het doel van comfortabele, duurzame woningen.