



# CONCEPT SOCIAAL PLAN

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

VvEBredasingel

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer &amp; reikwijdte</b> .....	<b>3</b>
Sociaal Statuut en Sociaal Plan.....	3
Doel en karakter van dit plan .....	3
Geldigheid en peildatum .....	3
Relatie met andere documenten (volgorde) .....	3
Consultatie en vaststelling.....	3
Verspreiding en inzage .....	3
Voor wie is dit plan? .....	3
<b>Overzicht fasering</b> .....	<b>4</b>
<b>FASE 1 – Voorbereiding</b> .....	<b>5</b>
Impact.....	5
Aanpak.....	5
Hoe wij u betrekken en op de hoogte stellen .....	6
Wat wij van u verwachten .....	6
Rechten.....	6
<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 .....	8
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 – Gebruiksfase (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 .....	12
Rechten.....	13

Tot slot.....	13
Inzage en archivering.....	13
Vragen, interpretatie en geschillen .....	13
Slotbepaling.....	13

## 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 Bredasingel 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. **Vergoedingsbeleid** (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 meedenkavond van 16 maart 2026 en de ontvangen antwoorden op onze digitale enquête. 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:** VvE Bredasingel

**Cluster:** TECH-1213

**Adressen:** Bredasingel 80 – 244 (even huisnummers)

Het betreft de 58 huurwoningen van de in totaal 79 woningen (21 particuliere woningeigenaren).

**Periode uitvoering (indicatief):** januari 2027 – december 2027

## 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: september 2025 – april 2026*

- **Aankondiging** van het project en eerste informatie.
- **Situatie in kaart brengen** (bij opname, reactie op aankondigingsbrief).
- **Vaststellen peildatum:** juli 2026.
- **Bekendmaken contactpersonen en globale planning.**

### FASE 2 – Instemming

*Periode: mei/juni 2026*

- Huurders **ontvangen het voorstel** en de akkoordverklaring
- **Vragen** kunnen worden gesteld (informatiebijeenkomst, spreekuur).
- **Belangrijke momenten**
- **Inleveren akkoordverklaring** voor 12-06-2025, maar **uiterlijk 24-06-2026.**
- **Bericht bij 70% akkoord** + start **wettelijke termijnen.**

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

*Periode: eerste kwartaal 2027*

- **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 vierde kwartaal van 2027*

- **Oplevering** met eindcontrole en **uitleg installaties.**
- **Restpunten/storingen** kunnen worden gemeld.
- **Belangrijke momenten**
- **Vergoedingen** volgens beleid (afrondding).
- 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 huurt 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 79 woningen, waarvan 58 door Volkshuisvesting worden verhuurd. Deze ALV staat gepland voor 25 juni 2026.

### Volgorde van besluiten

1. VvE (ALV) – bepaalt welke maatregelen worden uitgevoerd (25 juni 2026 ALV).
2. Volkshuisvesting intern – geeft financiële goedkeuring voor het VvE-besluit (d.d. 9 juni 2026).
3. Huurders – bij de 58 verhuurde woningen is 70% akkoord op het aanbod nodig. Dat betekent dat we van 41 huurders akkoord moeten ophalen.

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, 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.
- **Aannemer Van Driesten:** uitvoerend team (projectleider/uitvoerder/communicatie).
- **Particuliere eigenaren:** nauwe samenwerking binnen de VvE.
- **Gemeente Arnhem:** o.a. subsidies/lening
- **Het Nationaal Warmtefonds:** subsidies/lening
- **HOVAR:** huurdersorganisatie die geïnformeerd wordt en waar nodig wordt betrokken.
- **TSEDAKA:** Begeleidt de VvE in de planvoorbereiding, contracten en uitvoering.

- **WoonSupportPlus:** ondersteuning bij informeren bewoners en ophalen van de benodigde 70% draagvlak.

## Hoe wij u betrekken en op de hoogte stellen

We houden het contact laagdrempelig. U kunt ons en de aannemer bereiken via telefoon of e-mail. We organiseerden een meedenkavond en we hielden een digitale enquête om meningen en mogelijk zorgen van huurders op te halen en hier rekening mee te houden in dit Sociaal Plan. De 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 ontving een brief met het projectgebied en de reden van de verbetering. U kunt uw eerste vragen stellen n.a.v. de brief.
- **Meedenkavond:** We organiseerden een avond waar huurders mee konden praten en ideeën konden 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.
- **Nieuwsbrief:** U ontvangt regelmatig updates.
- **U krijgt duidelijke, begrijpelijke informatie met een mogelijkheid om te vertalen.**

## 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 werden 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 (HOVAR) meepraten. In deze fase maken we de kaders duidelijk: het projectgebied, de peildatum en het vergoedingskader. 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 ontlenu aan dit Sociaal Plan.
- **Participatie:** U kon meedenken en meepraten tijdens de meedenkavond van 26 maart 2026 en we hebben uw mening bevroagd in een digitale vragenlijst; 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 voorrangslabell 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, huisbezoeken waar nodig) 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 donderdag 28 mei 2026. Veelgestelde vragen komen in een nieuwsbrief/op de projectwebsite. Het projectteam is bereikbaar via telefoon en e-mail. We houden de HOVAR op de hoogte.

### Middelen die we inzetten

- **Informatieavond:** We lichten aanbod, aanpak en planning toe en beantwoorden vragen. We laten voorbeeldmateriaal zien.
- **Nieuwsbrief:** Antwoorden op veelgestelde vragen worden integraal gedeeld.
- **70%-akkoordbericht:** We melden duidelijk wanneer 70% akkoord is behaald.
- **Tolk (telefonisch indien nodig):** Als het nodig is, schakelen wij een tolk in (telefonisch).
- **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.

## 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:** 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 van de aannemer 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. 6-10 werkdagen in de 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).

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 Buurtklusbedrijf (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 warme woningopnames en bespreken dagplanning. 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 en krijgt voortgangsupdates. U kunt met vragen terecht bij uitvoerder/bewonersbegeleider (aannemer) en projectopzichter/projectconsulent (Volkshuisvesting).

## 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.
- **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.

## 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 (alleen de werkzaamheden waarvoor de aannemer binnen hoeft te zijn) 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 1m langs de gevels aan de binnenzijde.
  - 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 thuis kunt blijven. We spreken vooraf af hoe uw woning wordt opgeleverd.
- **Overlastvergoeding (geld voor ongemak thuis)**  
Is er meerdere dagen werk ín 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 (€ 610,-). **De vergoeding bedraagt € 305,-.**
- **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 – Gebruiksfase (oplevering & nazorg)

### Impact

De werkzaamheden zijn klaar. We doen een eindcontrole in uw woning, maken (als nodig) een restpuntenlijst en handelen snel af. We attenderen op de Energiecoach 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. 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. 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.
- **Tevredenheidsonderzoek:** U geeft aan wat goed was en wat beter kan.
- **(Nazorg)spreekuur:** Vragen en tips na oplevering.
- **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/flyer voor het gebruik van uw verduurzaamde woning. Maak (gratis) gebruik van een energiecoach van Energiebank Arnhem voor een besparingsplan. Vul de tevredenheidsmeting in en geef aan wat beter kan. Bel bij storingen het servicenummer.

### 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**  
Restpunten worden bij voorkeur binnen 3 weken opgelost.
- **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 concept en 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.