

Een zorg  
minder **met  
Emma**

Bewonersbegeleiding



**STEINGOED**  
DETACHERING | INTERIM | PROJECT



## INHOUDSOPGAVE

Ik ben Emma	4
Bewonersbegeleiding met Emma	6
Juridisch	8
Sociaal	16
Communicatie	18
Stappenplan	20
Ondersteuning	28



## HOI, IK BEN EMMA

Emma is een specialist in het begeleiden van bewoners als hun woning wordt gerenoveerd of zelfs gesloopt voor nieuwbouw. Naast dat zij op de hoogte is van alle wet- en regelgeving, heeft zij oog voor wat het voor bewoners betekent dat er aan hun woning wordt gewerkt. Emma zorgt ervoor dat de aannemer met zo min mogelijk oponthoud kan werken en dat de bewoners zo min mogelijk overlast ervaren. Dagelijks communiceert zij met alle betrokkenen om alles op rolletjes te laten lopen. Zij zorgt ervoor dat de bewoners tevreden zijn en dat de aannemer geen onnodige faalkosten maakt. Zelf is ze erg trots op haar rol. Geen dag is hetzelfde en het geeft voldoening om de bewoners en de aannemers bij te staan bij het streven naar een fraaie en vernieuwde woonomgeving.

## EMMA DOET HET NIET ALLEEN!

Emma en haar collega's van Steingood weten bijzonder veel van dit vakgebied. Alles over hun vak vindt u in beknopte vorm terug in deze brochure. Zo krijgt u een goed idee van wat bewonersbegeleiding inhoudt en wat er allemaal bij komt kijken. Wilt u meer weten? Neem dan contact op!

Groetjes van  
**EMMA**

## BEWONERSBEGELEIDING

Bewonersbegeleiding zit in ons DNA. Wij geloven er heilig in dat huurders professioneel en met compassie moeten worden behandeld als hun woning wordt aangepast om het weer naar de maatstaven van nu te brengen. Alleen dán kan een project succesvol verlopen en kun je een goede bijdrage leveren aan een prettig woonmilieu. Bewonersbegeleiding is het proces waarin bewoners worden begeleid tijdens herstructureringsprojecten. Herstructurering is de verzamelterm voor sloop en (ingrijpende) renovatie. In deze brochure vindt u praktische achtergronden en informatie die u kunt gebruiken bij herstructureringen en het begeleiden van bewoners.

### *Hoe zorg je ervoor dat bewoners meewerken?*

Het hoofddoel van bewonersbegeleiding is ervoor te zorgen dat bewoners meewerken met het herstructureringsproject.

#### **Het is daarbij zaak ervoor te zorgen dat:**

- zittende en tijdelijke bewoners op tijd de woning verlaten.
- bewoners akkoord gaan met de randvoorwaarden die zijn vastgelegd in het sociaal plan.
- het draagvlak voor het project groeit.
- de leefbaarheid in het gebied op een aanvaardbaar niveau blijft.
- de huurdering binnen de perken blijft.

De bewonersbegeleider moet over een goede kennis beschikken van de wet en regelgeving op dit gebied. Daarnaast zijn communicatief inzicht en sociale vaardigheden van het grootste belang. Tenslotte is het belangrijk dat de bewonersbegeleider zich voortdurend bewust is van de risico's in het project en daarop adequaat anticipeert.

Een project slaagt  
alleen met **medewerking**  
van bewoners



## JURIDISCH

### EEN JURIDISCH FUNDAMENT IS VAN GROOT BELANG

Wij adviseren om in de praktijk er rekening mee te houden dat er rechtszaken zullen worden gevoerd tegen zittende en tijdelijke huurders. Het is verstandig dat al voor het project begint, overleg wordt gevoerd met de advocaat die zal worden ingezet bij de rechtszaken. In Nederland wordt zwaar getild aan het recht op wonen. De huurder is door de wet zeer goed beschermd. Het is niet zomaar mogelijk om een huurovereenkomst te beëindigen of een huurder te dwingen om te verhuizen. Dit heeft gevolgen voor sloop en renovatieprojecten. Juridische procedures kunnen de voortgang van het project ernstig vertragen en tot hoge kosten leiden. Het is van groot belang om deze te voorkomen, door ervoor te zorgen dat de verhuurder zich houdt aan de randvoorwaarden, die vanuit het huurrecht worden voorgeschreven.

### RENOVATIE IN HET HUURRECHT

Het kenmerk van renovatie is dat er iets verandert aan de woning of het gebouw waarin de woning zich bevindt. In de wettekst (220:2) staat letterlijk: Onder renovatie wordt zowel sloop met vervangende nieuwbouw als gedeeltelijke vernieuwing door verandering of toevoeging verstaan. De huurder is niet zonder meer verplicht om mee te werken aan renovatie. De verhuurder moet eerst schriftelijk een zogenaamd redelijk voorstel doen. Bij complexen met meer dan 10 woningen of bedrijfsruimten wordt het voorstel redelijk geacht, als minstens 70% van de huurders instemt. Huurders die niet willen meewerken aan de renovatie, moeten dan binnen 8 weken naar de rechter om de zaak daar voor te leggen.

Bij complexen die kleiner zijn dan 10 woningen, of bij grotere complexen waar de 70% niet wordt gehaald, moet de verhuurder naar de rechter, om de medewerking aan de renovatie af te dwingen. Deze zal het belang van beide partijen wegen en besluiten of de verhuurder de renovatie kan uitvoeren. Bij de beoordeling door de rechter of er van een redelijk voorstel sprake is, spelen de aard van de werkzaamheden, de noodzaak van de medewerking van de huurder, de financiële consequenties voor de verhuurder, de huurprijsverhoging voor de huurder, de mogelijkheid van een vervangend huurobject voor de huurder en de overige omstandigheden een rol.

De verhuurder zal vaak financiële en volkshuisvestelijke argumenten aanvoeren, bijvoorbeeld dat de investering om de woning zonder huurverhoging te onderhouden te hoog is, dat leegstand dreigt, de leefbaarheid moet worden verbeterd of dat de woning passend moet worden gemaakt voor meerdere doelgroepen. Voor huurders spelen vaak emoties een rol. Een redelijk voorstel kan daarom voor de huurder toch onredelijk overkomen. Rechter vinden het belangrijk dat de verhuurder de huurders goed heeft geïnformeerd, dat er overleg heeft plaats gevonden en dat er bereidheid is om rekening te houden met de wensen van de huurder.

## DE LEEGSTANDSWET, TIJDELIJKE VERHUUR EN BRUIKLEENOVEREENKOMSTEN

Huurders van woningen hebben huurbescherming. Ook als ze een contract hebben voor bepaalde tijd. Hierop zijn slechts een beperkt aantal uitzonderingen. Op basis van de leegstandswet kan een woning tijdelijk worden verhuurd. Doel hiervan is om de leegstand van woonruimte te verminderen door tijdelijke verhuur te vereenvoudigen. Bij tijdelijke (ver)huur op grond van de leegstandwet zijn de huurbeschermingsbepalingen uit het burgerlijk wetboek niet van toepassing. Voor tijdelijke verhuur op grond van de leegstandwet is een vergunning nodig van de gemeente. Als de vergunning is verleend, kunnen woningen tijdelijk worden verhuurd, tegen de maximale huurprijs die in de vergunning staat vermeld. Hiervoor wordt een bijzondere huurovereenkomst (de zgn. plankovereenkomst) gebruikt. De huurovereenkomst geldt minstens zes maanden en maximaal twee jaar, maar kan nog drie keer met een jaar worden verlengd. De overeenkomst eindigt automatisch op het moment dat de vergunning is afgelopen. Als de verhuurder de overeenkomst eerder wil beëindigen, geldt een opzegtermijn van drie maanden. Voor de tijdelijke huurder geldt de gebruikelijke opzegtermijn van een maand.

### Enkele praktische tips bij het tijdelijk verhuren op basis van de leegstandswet:

- Maak met tijdelijke huurders duidelijke afspraken over leefregels.
- Informeer de tijdelijke huurders regelmatig over de stand van zaken van het project.
- Als de tijdelijke huurder weigert te vertrekken nadat de overeenkomst is beëindigd, of de vergunning is

## Besef goed wat u van een huurder vraagt





## SLOOP MET BEËINDIGING VAN DE HUUROVEREENKOMST

Bij sloop met beëindiging van de huurovereenkomst wordt de huurovereenkomst door de verhuurder wegens dringend eigen gebruik opgezegd. Dit is alleen mogelijk als de verhuurder langer dan drie jaar eigenaar is van het gehuurde. De verhuurder moet hierbij een opzegtermijn in acht nemen van drie tot zes maanden. De opzegtermijn is minstens drie maanden, plus voor elk jaar dat er is gehuurd een maand extra, met een maximum van zes maanden. Als de huurder niet instemt met de opzegging, dan moet de verhuurder zich altijd tot de rechter wenden. De rechter zal vervolgens toetsen of aan de volgende drie voorwaarden is voldaan:

1. Er moet sprake zijn van eigen gebruik, dat als dringend kan worden beschouwd.
2. De belangen van de verhuurder wegen zwaarder dan die van de huurder.
3. De huurder moet kunnen beschikken over passende vervangende woonruimte.

## VERHUISKOSTENVERGOEDING

Bij verhuizing ten gevolge van sloop of renovatie hebben huurders recht op een verhuiskostenvergoeding. Deze vergoeding wordt jaarlijks op 1 maart aangepast. Het is toegestaan om ook vergoedingen in natura aan te bieden in de vorm van verhuizen, stofferen en dergelijke. Bij verhuizing naar een wisselwoning hoeft slechts eenmaal de verhuiskostenvergoeding worden uitbetaald.

## De belangen van de huurder wegen zwaar

#### DE BRUIKLEENOVEREENKOMST

Een verhuurder die woningen in een sloopgebied met het oog op de leefbaarheid of uit angst voor krakers niet leeg wil laten staan, kan er ook voor kiezen deze in bruikleen te geven. Hierdoor blijven woningen bewoond, waardoor de leefbaarheid in het sloopgebied behouden blijft. Bruikleners kunnen geen beroep doen op de huurbescherming, waardoor ze op korte termijn kunnen worden verzocht de woning weer te verlaten. Het nadeel voor de verhuurder is, dat er geen inkomsten zijn voor het gebruik van de woning. Wel mogen er servicekosten in rekening worden gebracht. Als er een vergoeding zou worden verlangd, zou er juridisch gezien sprake zijn van een huurovereenkomst.

Het kenmerk van een huurovereenkomst is dat de ene partij een zaak (woning) levert en de andere een tegenprestatie (huur, werk of anderszins) Deze overeenkomst hoeft niet schriftelijk te worden vastgelegd. Als de facto sprake is van een huurovereenkomst geniet de huurder automatisch huurbescherming. In de praktijk zien we dat bepaalde bureaus ervoor zorgen dat lege woningen worden bewoond en dat deze bewoners ook weer tijdig vertrekken. Het werken met bruikleenovereenkomsten is echter niet zonder risico's. Als bruikleners weigeren te vertrekken zal de verhuurder een formele procedure moeten starten. De rechter zal in dat geval toetsen of er sprake is van een huurovereenkomst. Daarbij zal de vraag worden gesteld of de bruiklener een tegenprestatie heeft geleverd, voor het mogen gebruiken van het pand. Het passen op de woning kan hierbij worden opgevat als een tegenprestatie.

## Tijdelijke verhuur is niet zonder zorgen

heb oog voor  
de leefbaarheid





# SOCIAAL

## HET SOCIAAL PLAN. DE KERN VAN ALLE PLANNEN

De regeling die voor de vertrekkende huurders beschikbaar is, wordt vastgelegd in het sociaal plan. Hierin wordt allerlei praktische informatie opgenomen. De volgende onderwerpen zijn over het algemeen in een sociaal plan opgenomen:

### HERHUISVESTING

Renovatie of sloop kunnen ervoor zorgen dat bewoners (tijdelijk) hun huis moeten verlaten. Bewoners kunnen dan rekenen op persoonlijke begeleiding van de corporatie. Met het opnemen van bepalingen over een urgentieverklaring, kan geregeld worden dat bewoners voorrang krijgen bij de toewijzing van een andere sociale huurwoning. Meestal is deze voorrang beperkt tot een bepaald type huurwoningen en/of tot een bepaald gebied. Ook is in veel sociale plannen een terugkeergarantie opgenomen, die regelt dat bewoners terug kunnen keren in hun wijk. In dat geval worden afspraken gemaakt over wisselwoningen en dergelijke.

### PARTICIPATIE BEWONERS

De inbreng van bewoners in de herstructurering kan vastgelegd worden in het sociaal plan.

## VERHUISKOSTENVERGOEDING

Door een wijzigingsbesluit op het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) zijn de woningcorporaties vanaf 1 juli 2005 bij wet verplicht de verhuiskosten te vergoeden van huurders die door renovatie (tijdelijk) moeten verhuizen naar een andere woning. Onder renovatie wordt ook sloop van de woning verstaan. Corporaties kiezen er in veel gevallen voor de verhuiskostenvergoeding in twee delen uit te betalen. Hierdoor kunnen onbetwiste vorderingen in mindering worden gebracht op het tweede deel van de verhuiskostenvergoeding. Ook kunnen bij terugkeer naar de gerenoveerde/nieuwe woning meerwerkkosten worden verrekend met het tweede deel van de verhuiskostenvergoeding.

## OVERIGE VERGOEDINGEN EN VOORZIENINGEN

Het komt voor dat er ook andere vergoedingen worden aangeboden voor bijvoorbeeld zelf aangebrachte voorzieningen. En dat er huurgewinning wordt aangeboden, geen dubbele huur wordt berekend of wordt afgezien van administratiekosten bij het nieuwe contract. Ook rondom de verhuizing zijn allerlei voorzieningen, zoals extra containers voor grof vuil. Voor al deze zaken geldt dat ze juridisch niet verplicht zijn. Het zijn zaken die in het plan worden opgenomen met als doel het proces te vergemakkelijken, door het voor de huurders zo pijnloos mogelijk te maken.

## BEHEER EN LEEFBAARHEID

In het sociaal plan wordt aangegeven hoe de corporatie de woningen en de buurt gaandeweg het proces zal beheren en hoe de leefbaarheid daarbij op peil wordt gehouden. Het is hierbij mogelijk dat woonafspraken en leefregels in werking worden gesteld.

# Alles begint met een gedegen plan



# COMMUNICATIE

In het sociaal plan wordt allerlei praktische informatie over het project verstrekt en wordt ingegaan op hoe de communicatie vanuit de corporatie zal verlopen. Strikt genomen, hoeft dit niet in een sociaal plan te worden benoemd.

## OPLEVEREN VAN DE TE SLOPEN OF RENOVEREN WONING

In het Sociaal Plan wordt aangegeven hoe de huurder de woning dient achter te laten na huurbeëindiging. Een corporatie kan er voor kiezen de woning leeg- en bezemschoon in ontvangst te nemen, maar kan er ook voor kiezen de huurders de mogelijkheid te geven gordijnen en/of vloerbekleding (mits schoon en heel) achter te laten.

## COMMUNICATIE IS CRUCIAAL

Het is van groot belang dat individuele klanten goed worden geïnformeerd en begeleid, zodat zij uiteindelijk met een goed gevoel naar een nieuwe woning vertrekken. Maar ook de communicatie op groepsniveau en de communicatie naar derden moet in orde zijn. Misverstanden en miscommunicatie zorgen voor veel onrust en kunnen zorgen voor vertragingen en bijkomende kosten. De meeste mensen zijn gehecht aan hun huis en hun buurt. Het vooruitzicht dat zij hun woning tijdelijk of definitief moeten verlaten kan met veel emoties gepaard gaan. Het is de taak van de bewonersbegeleider deze emoties te (her)kennen en uiteindelijk om te buigen. Dit gebeurt doorgaans door bewoners goed te informeren, te adviseren en te begeleiden.

Een verhuizing is een grote verandering, die met veel stress gepaard kan gaan. Helemaal als deze verhuizing geen eigen keuze is. De psychologische reacties op verandering, zijn beschreven in het werk van Harriet Kubler-Ross. Zij onderscheidt een aantal fasen in de verwerking van de verandering.

### DEZE FASEN ZIJN:

- Ontkenning
- Marchanderen
- Emoties
- Depressie
- Acceptatie

### FASE 1:

#### Ontkenning:

- het is niet waar
- het valt wel mee
- niks aan de hand

### FASE 2:

#### Marchanderen:

- proberen uit te stellen
- alternatieven aandragen
- uitzondering claimen
- onredelijke eisen stellen

### FASE 3:

#### Emoties:

- boosheid
- weg lopen
- anderen de schuld geven
- slachtofferrol claimen

### FASE 4:

#### Depressie:

- passief gedrag
- teleurstelling, verdriet
- machteloosheid
- moedeloosheid

### FASE 5:

#### Acceptatie:

- er wordt naar de toekomst gekeken
- wat kan wel, of zou mogelijk zijn?
- hoe kunnen we dit organiseren?

## OMBUIGEN VAN WEERSTAND

Mensen hebben de tijd nodig om te onthechten, om los te komen van het oude. In de praktijk zien we vaak dat de corporatie al bezig is met de toekomst, bijvoorbeeld het uitverhuizen, terwijl de bewoners nog bezig zijn met het verleden (waarom wordt mijn huis gesloopt? ) De kans dat daarbij langs elkaar heen wordt gecommuniceerd is groot. Tip: Neem de tijd, gun mensen hun woede en verdriet.

## ORGANISEER GROEPSBIJENKOMSTEN

Tijdens het project is het goed mogelijk dat er naast individuele gesprekken ook bijeenkomsten met groepen bewoners worden georganiseerd. Denk hierbij aan informatieavonden en vergaderingen met een bewonerscommissie. Het komt voor dat bewoners hierbij hun jarenlange onvrede over de corporatie uiten en hierbij luid en duidelijk kenbaar maken dat ze het oneens zijn met de huidige plannen. In een dergelijke situatie lopen de emoties snel hoog op. Het is belangrijk om in een dergelijke situatie kalm te blijven en de tijd te nemen. Maak een intern strategisch communicatieplan.

Bij een sloop- of renovatieproject zijn veel personen betrokken. Bij de corporatie zijn dat de technisch projectleider, de bewonersbegeleider, de medewerkers van afdeling die de woningen beheert (woonconsulenten, opzichters, verhuurmakelaars, sociaal beheerders, verhuurmedewerkers) de buurtbeheerder of huismeester, de leidinggevende, de vestigingsmanager en de directeur. Daarbij zijn er ook buiten de organisatie instanties en partijen bij het project betrokken, denk bijvoorbeeld aan de gemeente, aannemers, externe adviseurs, de gemeentelijke politiek.

# Neem de tijd



# STAPPENPLAN

## voorafgaand aan sloop/renovatie

### Initiatief fase

- Eerste overleg met bewonerscommissie;
- Begindocument wordt opgesteld;
- Input voor het woonwensenonderzoek wordt vastgesteld;
- Bewoners worden geïnformeerd over start van het traject.

### Onderzoeksfase

- Woonwensenonderzoek wordt uitgevoerd;
- Kennis over de samenstelling en kenmerken van huishouden wordt verzameld en geanalyseerd;
- Input voor verdere planontwikkeling wordt geleverd.

### Haalbaarheidsonderzoek herhuisvesting

- Via aanbodsysteem onderzoeken of binnen bepaalde tijd voldoende passende woningen vrijkomen;

## Haalbaarheidspeiling

- Haalbaarheidspeiling onder bewoners;
- Inventarisatie woonwensen m.b.t. herhuisvesting t.b.v. het sociaal plan.

## Bespreekfase

- Corporatie en bewonerscommissie bespreken het resultaat van haalbaarheidspeiling;
- Besluit over vervolgstap in traject.

## Uitwerkingsfase

- Afronden van het sloop/renovatieplan;
- Regelmatig overleg tussen bewonerscommissie en corporatie;
- Nieuwbouw/renovatieplan en sociaal projectplan zijn klaar;
- Bewoners informeren over inhoud definitieve plan.

## Draagvlakmeting

- Het integrale plan wordt voorgelegd aan de bewoners om draagvlak te toetsen;
- Bij voldoende draagvlak kunnen plannen worden uitgevoerd.

## Verkenningfase

- Overleg tussen corporatie en bewonerscommissie;
- Interpretatie van de resultaten van het onderzoek;
- Bespreking welk plan en welke alternatieven ontwikkeld gaan worden;
- Keuzebepaling;
- Terugkoppeling naar bewoners.

## Ontwikkelingsfase

- Ontwikkelen van de plannen (technisch, sociaal en communicatie);
- Plannen bespreken met bewonerscommissie;
- Informatie/inspraakavond.

## Stappenplan tijdens sloop/renovatie

### huisbezoeken (onderdeel communicatieplan)

- Na verkrijgen voldoende draagvlak individuele huisbezoeken afleggen;
- Vergaren gegevens over bewoners, woonwensen en knelpunten;
- Inzicht in noodzakelijke gegevens voor herhuisvesting en begeleiding.

## Huuropzeggingen

- Uiterlijk 6 maanden voor werkzaamheden huuropzeggingen versturen vaste huurders;
- Uiterlijk 2 maanden voor start werkzaamheden tijdelijke huurovereenkomsten opzeggen;
- Op tijd leeg krijgen woningen;
- Planning werkzaamheden halen.

## Instellen spreekuren

### (onderdeel communicatieplan)

- Op voor bewoners centrale plek vaste spreekuren instellen;
- Optimaliseren communicatie met bewoners;
- Verbeteren individuele relatie met bewoners.

## Vergaderschema opstellen met

### afdeling verhuur en afdeling beheer

- Afdeling verhuur en beheer op regelmatige basis uitnodigen voor overleg;
- Afspraken maken over directe aanbiedingen, tijdelijke verhuur of leefbaarheid;
- Wie maakt wisselwoningcontracten en verhuurd deze;
- Optimale interne communicatie.

### Opzetten Sociaal Netwerk

- Contact leggen met betrokken hulpverlenende instanties, zoals GGZ, verslavingszorg, tolken, opbouwwerk, enz;
- Afspraken maken over mogelijke samenwerking bij herhuisvesting en hulp bij begeleiding kwetsbare huishoudens.

### Kortingsafspraken maken

- Contact leggen met verhuisbedrijven/stoffeerdere, enz.;
- Kortingsafspraken maken waar bewoners vrijblijvend gebruik van kunnen maken;
- Extra service naar bewoners.

### Informatiebrochures maken

- Informatiebrochure verhuizen via SV-urgentie ontwikkelen (alle benodigde informatie om correct te kunnen reageren op het aanbodsysteem);
- Informatiebrochure verhuizen ontwikkelen (overzichtelijke tips voor de verhuizing);
- Bewoners benodigde informatie geven om vervangende huisvesting te kunnen vinden en te kunnen verhuizen.

### Start herhuisvesting

- Met vergaarde gegevens voor alle bewoners SV-urgentie aanvragen / Informatiebrochure herhuisvesting via SV-urgentie verspreiden;
- Bewoners gelegenheid geven zelf of met hulp via aanbodsysteem te zoeken naar vervangende huisvesting of directe aanbiedingen kunnen verantwoorden in aanbodsysteem;
- Herhuisvesting komt op gang.

### Begeleiden herhuisvesting

- Directe aanbiedingen buiten aanbodsysteem doen / hulp bij reageren via aanbodsysteem / hulp bij verhuizing (event. via sociaal netwerk);
- Herhuisvesting stimuleren / kwetsbare huishoudens ondersteunen;
- Herhuisvesting loopt.

### Afspraken maken terugkeerders/ doorschuivers nieuwbouw

- Materiaalkeuzes voorleggen en vastleggen. Alle gemaakte afspraken in contract vastleggen;
- Uitvoerende aannemer de benodigde info geven, afspraken vastleggen;
- Zekerheid voor bewoner en corporatie.



Ondersteun  
kwetsbare  
huishoudens



#### **Offertes aanvragen/ opdracht geven voor gereedmaken wisselwoningen**

- Bij renovatie met terugkeermogelijkheid: offertes opvragen bij stoffeerders/schilders enz. Voor gereedmaken wisselwoningen;
- Op tijd opdracht kunnen geven voor inrichting wisselwoningen;
- Op tijd wisselwoningen gereed.

#### **Wisselwoningen reserveren/verdelen**

- Wisselwoningen reserveren en verdelen;
- Voldoende wisselwoningen.

#### **Leefbaarheidsmaatregelen nemen tijdens herhuisvestingsperiode**

- Leeggekomen woningen tijdelijk verhuren/ gebruikersovereenkomsten sluiten;
- Afspraken maken met anti-kraakorganisaties of beheer lege panden;
- Afspraken maken over afhalen grof vuil;
- Tegengaan verpaupering / complex leefbaar houden.

#### **Administratieve afhandeling SV-urgenten**

- Bij bewoners die naar wisselwoning zijn verhuisd einddatum SV-urgentie 5 jaar verschuiven;
- Tegengaan oneigenlijk gebruik SV-urgenties;
- Correcte koppeling aanbodsysteem mogelijk maken.

#### **Opleveren gerenoveerde /nieuwe woningen**

- Samen met afdeling verhuur, projectleider techniek en bouwopzichter afspraken maken over wijze van oplevering aan terugkeerders;
- Helder wie wat doet;
- Correcte overdracht van gereedgekomen woningen aan terugkerende bewoners.

# Maak heldere afspraken



# ONDERSTEUNING

## ONDERSTEUNING

In deze brochure treft u een fractie aan van datgene wat bij herstructureringsprojecten aan de orde komt. Steingoed kan u op vele onderdelen van een project van dienst zijn. Wij hanteren hierin twee visies:

## SAMEN DOEN

Medewerkers van de corporatie werken samen met de medewerkers van Steingoed. Dit kan op velerlei manieren. Senior bewonersbegeleider van Steingoed kunnen optreden als projectleider en ervaringsdeskundige tijdens het project of we ondersteunen bij de uitvoering van onderzoeken en voeren ter aanvulling op het team van medewerkers van de corporatie huisbezoeken uit. U houdt zelf de regie, betreft uw medewerkers en u kunt ervan op aan dat met de deskundigheid en ondersteuning in capaciteit door Steingoed het project zal slagen.

Met de bewonersbegeleiders van Steingoed **slaagt** ieder renovatieproject

## LATEN DOEN

Herstructureren is een vak apart. Juist als er aan een project strikte doelen zijn gekoppeld, is het prettig om te weten dat wanneer u een opdracht aan Steingood geeft, er binnen strakke deadlines gewerkt wordt. Voorts zorgen wij ervoor dat ieder project goed van start gaat. Als adviseur dwingen wij de corporatie tot het maken van een goed beginplan zonder open einde. Indien gewenst beschikken wij over capabele personen die tijdens een onderzoek of bij huisbezoeken extra ingezet kunnen worden. Wij kunnen vooraf bepalen wat de kosten van de sociale project-begeleiding worden.

Bewoners zijn **tevreden** en faalkosten worden tot een minimum beperkt







# STEINGOED

DETACHERING | INTERIM | PROJECT

Vestiging Capelle aan den IJssel  
Fascinatioboulevard 1174  
2909 VA Capelle aan den IJssel

Vestiging Alphen aan den Rijn  
Europalaan 16  
2408BG Alphen aan den Rijn

Telefoon: 010-4187469  
E-mail: [info@steingoed.nl](mailto:info@steingoed.nl)  
[www.steingoed.nl](http://www.steingoed.nl)

[www.met-emma.nl](http://www.met-emma.nl)