

Voel je thuis



# SOCIAAL STATUUT ACANTUS

bij wijkvernieuwing,  
groot onderhoud,  
kwaliteitsverbetering,  
isolatie en sloop  
van woningen



Ingangsdatum: 1 juli 2015

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Algemeen</b>	<b>3</b>
2.1 Geldigheid	3
2.2 Huurderskoepels	3
<b>3. Onze huurders</b>	<b>3</b>
3.1 Betrokkenheid van huurders	3
3.2 Informatie aan huurders	3
<b>4. Het beheer</b>	<b>4</b>
4.1 Onderhoud van woningen	4
4.2 Onderhoud en beheer woonomgeving	5
4.3 Overlastbeperking	5
4.4 Veiligheid	5
4.5 Staat van de te slopen woning bij vertrek huurder	5
<b>5. Herhuisvesting</b>	<b>5</b>
5.1 Bij onderhoudsprojecten	6
5.2 Bij sloop van de woning	6
<b>6. Financiële regelingen</b>	<b>7</b>
6.1 Vergoeding in geval van werkzaamheden in bewoonde staat	7
6.2 Verhuis- en herinrichtingsvergoeding	8
6.3 Huurgewenningsregeling	8
6.3.1. Voorwaarden	9
6.3.2 Berekening	9
6.3.3 Vervallen huurgewenning	9
6.4 Aanvullende vergoeding zelfaangebrachte voorzieningen	8
6.5 Schadevergoeding	9
6.6 Aanpassing bedragen	10
<b>7. Klachten en geschillen</b>	<b>10</b>
7.1 Klachten	10
7.2 Geschillen	10
7.3 Hardheidsclausule	10
<b>Bijlage: Begrippenlijst</b>	<b>11</b>

## 1. Inleiding

Jaarlijks voert Acantus vele werkzaamheden uit in en aan haar woningen. Soms staat Acantus als corporatie voor de keuze: vernieuwen of verbeteren? Als er sprake is van verbeteringsplannen, zoals wijkvernieuwing, groot onderhoud, kwaliteitsverbetering, isolatie en sloop van woningen dan betekent dit veel voor de huurders.

In dit Sociaal Statuut is het algemene beleid van Acantus weergegeven tijdens de voorbereiding en uitvoering van dergelijke trajecten. Hierin is op hoofdlijnen opgenomen wat de positie, de rechten en de plichten van de huurders en Acantus zijn bij verbeteringsplannen. De afspraken en regelingen gaan over de betrokkenheid van bewoners, het beheer tijdens deze trajecten, over financiële regelingen en eventuele herhuisvesting.

Het voorliggende Sociaal Statuut is een basismodel en kan per project, indien gewenst, aangepast worden aan de specifieke situatie.



## 2. Algemeen

### 2.1 Geldigheid

Dit Sociaal Statuut geldt voor alle projecten van Acantus, waarin wijkvernieuwing, groot onderhoud, kwaliteitsverbetering, isolatie van woningen en sloop zijn opgenomen. Acantus informeert de huurder schriftelijk over de ingangsdatum van het Sociaal Statuut bij sloop van de woning.

### 2.2 Huurderskoepels

De huurderskoepels worden jaarlijks op de hoogte gebracht over de voorgenomen verbeteringsplannen in de betreffende gemeenten. Indien er wijzigingen in dit Sociaal Statuut worden aangebracht, worden beide gesprekspartners hierover om advies gevraagd.

## 3. Onze huurders

Acantus vindt het belangrijk om de wensen en behoeften van haar huurders te weten.

Daarom hebben we gesprekspartners in het hele werkgebied op verschillende niveaus, zowel huurderorganisaties als wijkplatforms en bewonerscommissies. Per niveau kunnen de gespreksthema's verschillen. We proberen altijd zoveel mogelijk aan te sluiten op bestaande overlegstructuren. Als deze er niet zijn, organiseren we overleggen met onze huurders.

### 3.1 Betrokkenheid van huurders

Voor het slagen van verbeteringsplannen is de betrokkenheid van onze huurders erg belangrijk. Per specifiek project wordt bekeken hoe de huurders worden betrokken bij de voorbereiding en uitvoering er van. Eventueel maken we gebruik van extra middelen, zoals advies van een deskundige, een onderzoek of een enquête. Deze middelen zijn dan een aanvulling op bestaande regelingen en voorzieningen, zoals de reguliere steun van corporaties aan bewonerscommissies.

### 3.2 Informatie aan huurders

Bij het verstrekken van informatie aan huurders wordt maatwerk geleverd. Dat wil zeggen dat voor iedere fase wordt bepaald op welke manier de huurders geïnformeerd worden. In een communicatieplan is vastgelegd op welke wijze er informatie wordt verstrekt. Hierin staan afspraken over de communicatiemiddelen die worden gebruikt (schriftelijk, informatiebijeenkomsten e.d.), het moment waarop de informatie wordt gegeven en welke informatie.

Als er wel sloopvoornemens zijn of als Acantus de exploitatie van woningen heroverweegt, maar deze ideeën nog niet concreet zijn geformuleerd dan streeft Acantus er naar om de bewoners te informeren middels een brief. In deze brief wordt uitgelegd dat Acantus de toekomst van de woning(en) heroverweegt en om die reden geen grote onderhoudsinvestering uitvoert. In het geval er een definitief sloopbesluit is, ontvangt de huurder vóór 1 mei in het jaar voorafgaand aan het jaar van de sloop schriftelijk bericht. De reden hiervan is dat de huurverhoging altijd uiterlijk die datum bekend moet zijn bij de huurders en woningen in het definitieve sloopprogramma krijgen geen huurverhoging. Vervolgens worden alle bewoners bezocht door een medewerker van Acantus om het Sociaal Statuut toe te lichten, de persoonlijke situatie van de bewoner en de woonwensen te inventariseren. In enkele gevallen zal er een bewoners- of inloopavond worden georganiseerd. Uiteraard kunnen de huurders ook contact opnemen met Acantus voor meer informatie over de procedure en uitbetaling van vergoedingen.

Acantus is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige informatieverstrekking aan haar huurders over onderwerpen, zoals het besluit tot wijkvernieuwing, groot onderhoud, kwaliteitsverbetering, isolatie en sloop van de woning. Wanneer er andere partners betrokken zijn in een project, dient er nader overleg plaats te vinden over de informatieverstrekking aan huurders.

## 4. Het beheer

Tijdens verbeteringsplannen vinden wij het belangrijk dat de kwaliteit van het wonen in de buurt zo goed mogelijk blijft. Wij besteden dan extra aandacht aan fysiek en sociaal beheer, zowel tijdens de voorbereidings- als de uitvoeringsfase. Dit doen we om extra overlast zoveel mogelijk te beperken en om de leefomgeving op peil te houden.



### 4.1 Onderhoud van woningen

Acantus verplicht zich om tot het moment van uitvoering van de verbeteringsplannen er voor te zorgen, dat de woningen goed bewoonbaar blijven en dat de uitstraling van het complex geen verloedering in de hand werkt. Uitgangspunt is dat er vanaf het moment van planvorming tot aan de start van een project geen investeringen in de woningen worden gedaan, die het wooncomfort verhogen. De woningen worden in dat geval alleen op eenvoudige wijze in stand gehouden.

### 4.2 Onderhoud en beheer woonomgeving

In het geval van wijkvernieuwing maakt Acantus afspraken met de betreffende gemeente om de kwaliteit van het openbare gebied zoveel mogelijk op peil te houden. Indien nodig besteedt Acantus extra aandacht aan het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimtes, behorend bij de woningen. Daarnaast kan Acantus aanwezige buurtbeheerbedrijven inzetten voor het onderhoud van de tuinen en omgeving.

### 4.3 Overlastbeperking

De overlast als gevolg van de werkzaamheden, die voortkomt uit de wijkvernieuwing en verbeteringsplannen wordt zoveel mogelijk beperkt. Het betreft hier zowel overlast in de woningen als in de woonomgeving en welke kan ontstaan als gevolg van vervuiling, lawaai, (bouw)verkeer, verhuizing en bouwactiviteiten.



#### 4.4 Veiligheid

Acantus vindt het belangrijk dat haar huurders zich veilig blijven voelen in hun woning en woonomgeving gedurende de uitvoering van verbeteringsplannen. Om de veiligheid te waarborgen besteedt Acantus tijdens dergelijke projecten extra aandacht aan inbraakpreventie en het afsluiten van bouwwerken.

In het geval van sloop wordt per situatie bekeken op welke wijze de veiligheid kan worden gewaarborgd, bijvoorbeeld door het tijdig verwijderen van houten bergingen/schuurtjes en schuttingen en de woning een bewoond aanzien te laten houden. Dit laatste wordt bereikt door middel van het ophangen van vitrages en het onderhoud van de tuin. In uiterste gevallen zullen we ervoor kiezen om de woning dicht te zetten.

#### 4.5 Staat van de te slopen woning bij vertrek huurder

De huurder laat de woning leeg achter en mag eventuele zelf aangebrachte voorzieningen in overleg met Acantus meenemen of in de woning achterlaten. Indien Acantus een vergoeding verstrekt voor een zelf aangebrachte voorziening, die in het verleden schriftelijk is goedgekeurd, dan moet deze voorziening in de woning achterblijven. In het geval er asbest in de woning aanwezig is wat in eigendom van de huurder is, neemt Acantus de verantwoordelijkheid hiervan van de huurder over bij het verlaten van de woning. De vertrekkende huurder levert de woning tijdens een eindinspectie op volgens de opleveringseisen voor een te slopen woning. Hij levert op dat moment ook de sleutels van de woning in.

## 5. Herhuisvesting

Tijdens of als gevolg van verbeteringsplannen kan er sprake zijn van herhuisvesting van huurders. Acantus is verantwoordelijk voor de herhuisvesting van haar huurders. In dergelijke gevallen worden de huurders bezocht door een medewerker van Acantus.

Tijdens het huisbezoek wordt gesproken over de herhuisvestigingsmogelijkheden, welke bepaald worden door persoonlijke factoren zoals inkomen, huishoudensamenstelling en leeftijd. De besproken punten en woonwensen tijdens het huisbezoek worden door een medewerker van Acantus schriftelijk aan de huurder bevestigd.

Bij de herhuisvesting wordt onderscheid gemaakt naar:

- handhaving van de huurovereenkomst; de herhuisvesting vindt in principe tijdelijk en in een zogenaamde logeerwoning plaats.
- ontbinding van de huurovereenkomst; de herhuisvesting vindt in principe definitief plaats, al dan niet gekoppeld aan het recht op terugkeer naar nieuw te bouwen woningen. Uitgangspunt hierbij is dat er een aanbieding plaatsvindt van passende woonruimte, die gelijkwaardig is qua woningtype en huurprijs aan de te verlaten woning.

Bij groot onderhoud, kwaliteitsverbetering en isolatie van de woning blijft de huurovereenkomst in stand. Indien het noodzakelijk is dat er tijdelijk een logeerwoning wordt betrokken, dan wordt dit via een aanvulling op de huurovereenkomst geregeld. Bij de sloop van de woning wordt de huurovereenkomst ontbonden door middel van opzegging door de huurder na het vinden van een andere passende woning.



## 5.1 Bij onderhoudsprojecten

Bij onderhoudsprojecten kan gezien de aard van de werkzaamheden in de woning en de huiselijke situatie (psychosociale en/of medische redenen, zoals zwangerschap, astma, jonge kinderen, nachtdienst etc.) het noodzakelijk zijn de woning tijdelijk te verlaten.

Deze redenen zijn ter beoordeling van Acantus, waarbij een medische verklaring noodzakelijk is.

Onderstaande uitgangspunten gelden hierbij:

- De huurder die tijdelijk zijn woning moet verlaten, krijgt van Acantus de beschikking over een logeerwoning die qua aantal kamers passend is voor het betreffende huishouden.
- De huurprijs van deze woning is maximaal gelijk aan de huurprijs van de tijdelijk te verlaten woning.
- De huurder waarvoor in de huidige woning voorzieningen op grond van de WMO zijn aangebracht, krijgt een woning aangeboden met een zoveel mogelijk vergelijkbaar voor zieningenniveau.
- Acantus zorgt er voor dat de logeerwoning schoon, in de noodzakelijke gebruiksruidten eenvoudig ingericht, gestoffeerd en gesausd of behangen beschikbaar komt en aangesloten is op de nutsvoorzieningen.
- Acantus streeft er naar om een logeerwoning aan te bieden in de eigen buurt. Hierbij wordt rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden, zoals schoolgaande kinderen of aantoonbaar aangewezen zijn op zorg-diensten.
- Als de huurder tijdelijk een logeerwoning betreft, dan krijgt de huurder tenminste een maand van tevoren bericht over de datum waarop de verhuizing kan plaatsvinden. Huurder betaalt alleen huur voor de logeerwoning en krijgt twee weken de beschikking over de tijdelijk te verlaten woning en de logeerwoning.



## 5.2 Bij sloop van de woning

Acantus probeert bij het aanbieden van een passende en gelijkwaardige woning zoveel mogelijk aan de wensen van haar huurders tegemoet te komen.

Onderstaande uitgangspunten gelden hierbij:

- Gezien het ingrijpende karakter van een gedwongen verhuizing en de gevolgen voor de sociale contacten, spant Acantus zich maximaal in om voor haar huurders passende woonruimte te vinden in de eigen gemeente.
- De huurder krijgt de mogelijkheid om met voorrang naar een andere woning te verhuizen.
- Om de woonwensen van de huurder in beeld te krijgen, komt een medewerker van Acantus op huisbezoek. De huurder kan zelf andere woonruimte zoeken, maar ook de medewerkers van Acantus nemen een actieve rol in het zoeken van passende woonruimte op basis van de geïnventariseerde woonwensen.
- Als in de te slopen woning voorzieningen zijn aangebracht, in verband met een lichamelijke beperking, dan zorgt Acantus voor een woning met een gelijkwaardig niveau aan voorzieningen. Bij de toewijzing van de vervangende woning werkt Acantus samen met de gemeentelijke WMO-afdeling om een oplossing op maat voor de huurder te vinden.
- De huurovereenkomst eindigt als de huurder een vervangende passende woning heeft gevonden en de huurovereenkomst schriftelijk bij Acantus heeft opgezegd.

- De huurder heeft geen dubbele huurlasten tijdens de verhuizing. Indien men verhuist naar een andere woning van Acantus dan is de einddatum van de te slopen woning de laatste dag van de maand en de ingangsdatum van de nieuwe woning de eerste dag van de daaropvolgende maand. Bij een verhuizing naar een woning die niet van Acantus is dan, is de einddatum van de te slopen woning de dag voordat de nieuwe huurovereenkomst ingaat of de koopovereenkomst van een koopwoning wordt getekend.
- De ingangsdatum van de huurovereenkomst van de nieuwe woning die bij Acantus wordt gehuurd, gaat in per de 1e van de maand in verband met de Huurtoeslag aanvraag.
- Indien nodig kan een wisselwoning tot de mogelijkheden behoren. Het gebruik van een wisselwoning wordt in individueel overleg tussen de huurder en Acantus vastgelegd. De huur van deze woning is niet hoger dan de huur van de te verlaten woning. De wisselwoning wordt gestoffeerd, schoon en netjes opgeleverd en is passend voor uw huishoudsamenstelling. Het verblijf in deze woning is van beperkte duur, maximaal 1,5 jaar tenzij anders overeengekomen, als de huurder moet wachten op de oplevering van een sociale nieuwbouwwoning. Bij het betrekken van een wisselwoning heeft de huurder recht op een extra herinrichtingsvergoeding.



## 6. Financiële regelingen

Acantus komt huurders bij wijkvernieuwing, verbeteringsplannen en sloop tegemoet in de kosten als de werkzaamheden in de binnenzijde van de woning plaatsvinden. Dit geldt voor huurders met een standaard huurovereenkomst voor onbepaalde tijd en huurders met een tijdelijke huurovereenkomst in het kader van het 2e kansbeleid. Acantus verrekent eventuele openstaande schulden, zoals huurachterstand en onkosten voor de oplevering van de woning, met de vergoeding. Als dit het geval is, wordt de huurder hierover geïnformeerd.

### 6.1 Vergoeding in geval van werkzaamheden in bewoonde staat aan binnenzijde woning

Bij woningverbetering, groot onderhoud of isoleren van de woning hoeft de huurder de woning meestal niet te verlaten. Vermindering van het woongenot door de werkzaamheden kan echter wel voorkomen. Per verbeteringsplan wordt vooraf vastgesteld welke afspraken er ten aanzien van de vergoeding voor alle betrokken huurders gelden. Hierbij geldt dat er geen vergoeding wordt verstrekt bij werkzaamheden naar aanleiding van een onderhoudsklacht, waarvan de kosten minder dan € 5.000,- bedragen. In het geval de werkzaamheden op eigen verzoek van de huurder plaatsvinden, heeft deze geen recht op een vergoeding.

Als er sprake is van vermindering van het woongenot wegens de werkzaamheden in de woningen gelden onderstaande vergoedingen:

- Geen vergoeding bij 1 of 2 werkdagen
- Vaste vergoeding bij 3 t/m 5 werkdagen van € 100,-
- Vaste vergoeding bij 6 t/m 10 werkdagen van € 250,-
- Vaste vergoeding bij 11 t/m 15 werkdagen van € 500,-
- Vaste vergoeding vanaf 16 werkdagen van € 750,-

Als gevolg van de werkzaamheden kan de huurder voor extra kosten komen te staan. Om hierin tegemoet te komen, heeft Acantus vergoedingen vastgesteld.

Deze vergoedingen zijn extra en staan los van de andere vergoeding en gestelde voorwaarden daarbij.

De vergoedingen:

- Als de vloerbedekking moet worden verwijderd in verband met zwam of het maken van een luik, als de vloer (gedeeltelijk) moet worden verwijderd of als er sprake is van een wijziging van de indeling van de woning dan geldt per vertrek (behalve badkamer en toilet) een vergoeding van maximaal € 35,- per m<sup>2</sup> inclusief legkosten.
- Indien de raambekleding moet worden aangepast of moet worden vervangen in verband met aanpassing van het kozijn of geluidswerende maatregelen, geldt een vergoeding van maximaal € 20,- per m<sup>2</sup>.
- Als er in de woning opnieuw moet worden geverfd of behangen, dan ontvangt de huurder per beschadigde wand of plafond max. € 45,-.

Indien de huurder gebruik maakt van een logeewoning, kan deze in aanmerking komen voor een telefoon- en internetvergoeding met een maximum van € 5,- per dag. De huurder dient zelf het initiatief te nemen om deze vergoeding te verkrijgen.

Bovengenoemde vergoedingen worden zo snel mogelijk na oplevering van de uitgevoerde werkzaamheden in de woning aan de feitelijke hoofdhuurder van de woning uitgekeerd.

## **6.2 Verhuis- en herinrichtingsvergoeding**

De huurder ontvangt een verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding als de huurder vanwege wijkvernieuwing of sloop van de woning de woning moet verlaten. De hoogte van deze vergoeding wordt jaarlijks door de overheid vastgesteld. Onderstaande uitgangspunten gelden voor de betaling van de verhuis- en herinrichtingsvergoeding:

- Huurders die vóór het definitieve sloopbesluit van Acantus op eigen initiatief zijn verhuisd, ontvangen geen vergoeding.



- Nadat de huurder de te slopen woning schriftelijk heeft opgezegd, keert Acantus 70% van de wettelijk vastgestelde vergoeding uit.
- Nadat een medewerker van Acantus de eindinspectie heeft uitgevoerd en de huurder heeft de sleutel van de te slopen woning ingeleverd, keert Acantus de resterende 30% van de wettelijk vastgestelde vergoeding uit.
- De eerste maandhuur van de nieuwe woning wordt verrekend met de 2e uitbetaling (30%) van de vergoeding.

Als de huurder kiest voor terugkeer naar een nieuw te bouwen woning in het wijkvernieuwinggebied, zal er sprake zijn van twee verhuizingen. De huurder zal eerst in een wisselwoning worden gehuisvest en komt daarna terug in de nieuwbouwwoning. In dit geval heeft de huurder recht op een extra vergoeding als tegemoetkoming in de herinrichtingskosten. Deze extra vergoeding bedraagt 10% van de wettelijk vastgestelde verhuiskosten- en herinrichtingsvergoeding.

## **6.3 Huurgewenningsregeling**

Wanneer een huurder van een sloopwoning van Acantus verhuist naar een andere huurwoning van Acantus met een maximale huurprijs van € 710,68 (prijsspeil 2015), wordt hem onder de navolgende voorwaarden de mogelijkheid van huurgewenning geboden.



### 6.3.1 Voorwaarden

Voor bewoners die niet in aanmerking komen voor huurtoeslag en een inkomen hebben beneden € 34.911,- (prijspeil 2015) is er een speciale regeling voor huurgewenning.

De volgende uitgangspunten gelden:

Huishouden	Inkomen (prijspeil 2015)	Huurprijs (prijspeil 2015)	Huur- toeslag	Huur- gewenning
1-persoons	≤ € 21.950 > € 21.950 – ≤ € 34.911	≤ € 576,87 > € 576,87 - ≤ € 710,68	Ja Nee	Nee Ja
2-persoons	≤ € 29.800 > € 29.800 – ≤ € 34.911	≤ € 576,87 > € 576,87 - ≤ € 710,68	Ja Nee	Nee Ja
3 of meerpersoons	≤ € 29.800 > € 29.800 – ≤ € 34.911	≤ € 618,24 > € 618,24 - ≤ € 710,68	Ja Nee	Nee Ja

Er gelden daarbij drempelbedragen waar vanaf huurgewenning wordt berekend.

Type huishouden	Drempelbedrag
1- en 2- persoons- huishoudens	€ 576,87 (prijspeil 2015)
3- of meerpersoons- huishoudens	€ 618,24 (prijspeil 2015)

### 6.3.2 Berekening

Acantus stelt een verklaring en een berekening op. Deze verklaring moet worden ondertekend door verhuurder en huurder. De vergoeding wordt over een periode van drie jaar berekend met een afbouwregeling van 75% in het 1e jaar, 50% in het 2e jaar en 25% in het 3e jaar. De bedragen worden maandelijks verrekend met de geldende huurprijs. Er wordt geen rekening gehouden met de jaarlijkse huurverhoging.

In bijlage 1 is een voorbeeld van de berekening weergegeven.

### 6.3.3 Vervallen huurgewenning

De huurgewenning komt te vervallen wanneer de huurder verhuist naar een andere woning.

### 6.4 Aanvullende vergoeding zelf aangebrachte voorzieningen

Indien de huurder zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) heeft getroffen in de woning, waarvoor hij schriftelijk toestemming van Acantus heeft gekregen, kan hiervoor ook een vergoeding worden uitgekeerd. Huurder dient hiervoor zelf het bewijs aan te dragen. Een eventuele vergoeding wordt vastgesteld door de projectleider in overleg met de huurder, volgens afspraken in het ZAV-beleid. Indien de projectleider en huurder een geschil hebben over de hoogte van de vergoeding, dan beslist een onafhankelijke taxateur bij bedragen > € 1.000,-.

### 6.5 Schadevergoeding

Acantus maakt afspraken met de aannemer zodat deze maatregelen treft om schades zoveel mogelijk te voorkomen. Geleden schades die veroorzaakt zijn door de aannemer en die niet voorzien waren in de voorbereiding van het verbeteringsplan, meldt de huurder aan Acantus. Afhankelijk van de schade wordt bepaald of de huurder de schade bij zijn eigen inboedelverzekering moet melden of dat Acantus zorg draagt voor uitbetaling aan de huurder en de schadeclaim met de aannemer regelt.

## **6.6 Vaststelling hoogte vergoedingen**

Jaarlijks wordt de hoogte van de verhuis- en inrichtingsvergoeding door de overheid vastgesteld. De overige genoemde vergoedingen worden voor de duur van drie jaar vastgesteld met ingang van 1 juli 2013.

## **7. Klachten en geschillen**

Bij wijkvernieuwing of de uitvoering van verbeteringsplannen is het onvermijdelijk dat huurders tegen zaken aanlopen waar zij zich aan ergeren of waar zij het niet mee eens zijn.

### **7.1 Klachten**

Klachten kunnen gaan over tal van zaken, zoals ondeugdelijke uitvoering of overlast tijdens werkzaamheden. Klachten kunnen volgens de reguliere klachtenprocedure schriftelijk worden ingediend bij Acantus t.a.v. afdeling Kwaliteit & Rapportage. Binnen vijf werkdagen ontvangt de huurder bericht over de afhandeling van de klacht.

### **7.2 Geschillen**

Wanneer een huurder en Acantus het onderling niet eens worden, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie kan bij Acantus worden opgevraagd. Meer informatie over de Geschillencommissie is te lezen op [www.acantus.nl](http://www.acantus.nl).

### **7.3 Hardheidsclausule**

Het is mogelijk dat op grond van individuele omstandigheden wordt afgeweken van dit Sociaal Statuut. De huurder die meent hierop een beroep te moeten doen, dient dit schriftelijk te melden bij de manager Wonen van Acantus, waarna het MT van Acantus een besluit hierover neemt.



## Bijlage: begrippenlijst

<b>2<sup>e</sup> kansbeleid</b>	Acantus biedt huurders die in het verleden overlast hebben veroorzaakt of een huurschuld open hebben staan een tweede kans met een (tijdelijke) huurovereenkomst onder bepaalde voorwaarden
<b>Fysiek beheer</b>	Beheer van de woningen en wooncomplexen
<b>Groot onderhoud</b>	Onder groot onderhoud wordt verstaan: planmatig onderhoud, zoals schilderwerk en vervangen daken, en grote onderhoudsklachten, zoals vervangen vloeren waarbij de kosten hoger zijn dan € 5.000,-
<b>Leefbaarheid</b>	Met het begrip leefbaarheid wordt aangegeven hoe aantrekkelijk en/of geschikt een gebied of gemeenschap is om er te wonen
<b>Logeerwoning</b>	Een woning die tijdelijk wordt betrokken in verband met onderhoud in de huidige woning
<b>MT</b>	Managementteam van Acantus
<b>Sociaal beheer</b>	Beheer van de leefbaarheid
<b>Verbeteringsplan</b>	Een plan met als doel het verbeteren van de onderhoudsstaat van de woning en de woonomgeving via wijkvernieuwing, kwaliteitsverbetering, groot onderhoud, isolatie en sloop van de woning
<b>Wijkvernieuwing</b>	Het verbeteren van wijken (woningen én woonomgeving) en het vergroten van kansen van bewoners, waarbij de focus kan liggen op fysieke ingrepen maar ook de aanpak van de leefbaarheid
<b>Wisselwoning</b>	Een woning die voor maximaal 1,5 jaar of anders overeengekomen wordt betrokken in verband met sloop van de huidige woning en bij terugkeer naar een nieuw te bouwen woning
<b>WMO</b>	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
<b>ZAV</b>	Een door de huurder aangebrachte voorziening in de woning ter vergroting van het woongenot, waarvoor toestemming van Acantus is verkregen

Aquapark 7  
9641 PJ Veendam  
Postbus 110  
9640 AC Veendam

**T** 0900 - 8400  
**F** (0598) 66 44 99  
**E** [info@acantus.nl](mailto:info@acantus.nl)  
**I** [www.acantus.nl](http://www.acantus.nl)

