

SAMENWERKEN MET BEWONERS- COMMISSIES

HANDLEIDING





INHOUD

Inleiding	04
Rol van een bewonerscommissie	06
Starten van een bewonerscommissie	08
Overleggen met elkaar	10
Hulp en communicatie	12
Financiële ondersteuning	15
Bewonerscommissies in een VvE-complex	16
Bijlage	19

De informatie in deze handleiding staat ook op
woonbedrijf.com/bewonerscommissies

INLEIDING



Bewonerscommissies zijn waardevol

Bewonerscommissies weten wat er speelt in hun buurt en wooncomplex. De samenwerking met de bewonerscommissies is voor ons waardevol om fijn wonen met elkaar mogelijk te maken. En bij een renovatie maken we graag gebruik van de kennis die bewoners hebben over hun buurt. Om op een georganiseerde manier te kunnen luisteren naar ideeën van bewoners en betere plannen te maken, zijn bewonerscommissies onmisbaar.

Wat doet een bewonerscommissie?

Bewonerscommissies houden zich bezig met de belangen van alle huurders in hun eigen wooncomplex. Minimaal één keer per jaar hebben we overleg met de bewonerscommissie. Dan praten we bijvoorbeeld over onderhoudsplannen en de servicekosten. Zo horen wij de meningen van de huurders. En ook belangrijk: de huurders horen via de bewonerscommissie alle afspraken en andere informatie.

Voordelen van een bewonerscommissie

Er zijn nog meer voordelen van een bewonerscommissie. Huurders leren elkaar kennen, ontmoeten elkaar en

dragen samen zorg voor fijn wonen in de buurt. Huurders kunnen invloed hebben op het beleid. Ze kunnen zich als vrijwilliger inzetten voor het wooncomplex en zijn een belangrijke gesprekspartner bij renovatie- en sloopplannen van Woonbedrijf. Elk jaar is er een bijeenkomst met alle huurders. Een bewonerscommissie kan ook andere activiteiten organiseren. Zo kan ze het contact tussen bewoners verbeteren en eenzaamheid verminderen.

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (HVW)

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (HVW) is de officiële huurdersvertegenwoordiging van Woonbedrijf. Deze onafhankelijke stichting vertegenwoordigt alle huurders van Woonbedrijf en geeft hen een centrale stem. De HVW overlegt met Woonbedrijf en gemeenten over onderwerpen die belangrijk zijn voor huurders, zoals huurverhogingen, wonen en zorg, prestatieafspraken, nieuwbouw en renovaties.



Bewonerscommissies kunnen ook aan de HVW vertellen wat ze opvalt in hun eigen woonomgeving en kunnen hun ideeën laten horen. Daarmee kan de HVW ons advies geven. En we gebruiken de ideeën bij het maken van beleid. Zoals beleid over de dienstverlening, over het onderhoud aan de woningen of over het servicekostenbeleid.

Kijk voor meer informatie op

www.huurdersvanwoonbedrijf.nl

Je kan contact opnemen met via info@huurdersvanwoonbedrijf.nl of 040-2364031.

Over deze handleiding

In deze handleiding voor bewonerscommissies lees je wat het betekent om een bewonerscommissie te zijn en hoe we met elkaar samenwerken. Naast deze handleiding werken we met een Samenwerkingsovereenkomst (SOK) tussen bewonerscommissies en Woonbedrijf. In die

Samenwerkingsovereenkomst staat welke rechten en plichten bewonerscommissies hebben. Dit document staat op woonbedrijf.com/bewonerscommissies

Waarom samenwerken met bewonerscommissies?

Woonbedrijf en de HVW vinden participatie heel belangrijk: dat huurders meedenken en meedoen. We staan voor fijn wonen in de buurt voor iedereen in onze regio, in een comfortabele en betaalbare woning waar je je thuis voelt. We willen daarom graag weten wat huurders belangrijk vinden en wat hun ideeën zijn. Dan kunnen we daar zo goed mogelijk rekening mee houden. Want huurders en bewoners weten wat er gebeurt in hun buurt en wooncomplex. Daarom werken we samen met bewonerscommissies.



ROL VAN EEN BEWONERSCOMMISSIE

Bewonerscommissies zijn belangrijk om bewoners te informeren en te betrekken bij veranderingen voor hun wooncomplex en de leefbaarheid in de buurt. Samen werken we aan fijn wonen, bijvoorbeeld bij het beheer van een binnentuin of plannen voor renovatie en ontmoetingsruimtes.

Een bewonerscommissie heeft verschillende rechten en plichten. Die staan in de ‘Wet op het overleg huurders verhuurder’ (Wohv). Een bewonerscommissie hoeft geen officiële vereniging of stichting te zijn.

De minimale voorwaarden in de Wohv zijn:

- De bewonerscommissie informeert huurders van het complex over haar activiteiten en betreft huurders bij beslissingen.
- De bewonerscommissie bespreekt jaarlijks met huurders van het complex de activiteiten van afgelopen en komend jaar.
- Alle huurders van het complex mogen lid worden van de bewonerscommissie.

Rechten van bewonerscommissies



Informatierecht

Bewonerscommissies krijgen alle belangrijke informatie over hun complex (tenzij dit bedrijfsgevoelig is).



Adviesrecht

Bewonerscommissies mogen advies geven over plannen en besluiten die specifiek hun complex aangaan.



Overlegrecht

Minimaal één keer per jaar spreken we met elkaar over onderhoud, servicekosten en andere belangrijke zaken.



De bewonerscommissie en de HVW werken op verschillende niveaus samen met Woonbedrijf:

- Bewonerscommissie: praat mee over zaken die hun eigen wooncomplex aangaan (zoals gebouw onderhoud, servicekosten en beheer, renovatie en sloop).
- De HVW: praat mee over zaken die alle huurders aangaan (zoals huurbeleid en grote bouwplannen).



CONTACTGEGEVENS STICHTING HUURDERSVER- TEGENWOORDIGING WOONBEDRIJF (HVW)

www.huurdersvanwoonbedrijf.nl
info@huurdersvanwoonbedrijf.nl
040 2364031

Meer informatie hierover staat in de Samenwerkingsovereenkomst. Deze vind je op www.woonbedrijf.com/bewonerscommissies



STARTEN VAN EEN BEWONERSCOMMISSIE

Wat doen huurders/bewoners?

Elke huurder kan aan de slag gaan met het idee om een bewonerscommissie te beginnen. Dan moet deze huurder de volgende dingen doen:

De start voorbereiden met een groepje bewoners.

Misschien zijn er al meer bewoners die graag in de commissie willen.

Het idee om een bewonerscommissie te starten met ons bespreken.

Onze woonconsulent of sociaal projectleider kan tips en adviezen geven en vragen beantwoorden.

De voorbereidingsgroep informeert alle huurders over het plan voor de start.

Zij vragen wie wil meedoen, bijvoorbeeld via briefje, buurt-app of mededelingenbord.

Minimaal drie bewoners vinden die allemaal huurder zijn om een bewonerscommissie te vormen.

De beginnende bewonerscommissie vertelt dit aan de andere huurders.

De bewonerscommissie laat ons weten dat de medebewoners haar hebben erkend als hun belangenbehartiger.

Woonbedrijf en bewonerscommissie vullen samen de Samenwerkingsovereenkomst in. Daarna bevestigen wij dit aan alle bewoners. Bij een wisseling van contactpersoon informeert de commissie ons opnieuw.

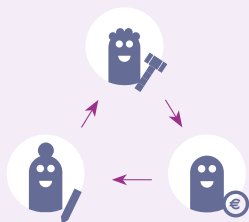
Hulp nodig bij de eerste stap?

Voordat je met andere bewoners in gesprek gaat, kun je contact opnemen met onze woonconsulent of sociaal projectleider. Zij leggen uit wat een bewonerscommissie is, welke rechten en plichten erbij horen en wat er nodig is om te starten.

Voor hulp en advies kun je ook contact opnemen met de HVW. Kijk op: www.huurdersvanwoonbedrijf.nl

Rollen binnen de bewonerscommissie.

- **Voorzitter:** leidt de vergadering van de bewonerscommissie en is ons aanspreekpunt.
- **Secretaris:** maakt een verslag van de vergadering van de bewonerscommissie en stuurt dat naar alle bewoners en naar ons.
- **Penningmeester:** houdt de financiën bij en beheert het jaarbudget.



Wat Woonbedrijf doet

De woonconsulent of sociaal projectleider adviseert bij de oprichting van een bewonerscommissie, stelt samen met de commissie de overeenkomst op en begeleidt haar werkzaamheden. Woonbedrijf vindt bewonerscommissies belangrijk, met name bij renovatie en sloop, en kan daarom het initiatief nemen om bewoners te stimuleren een bewonerscommissie op te richten. In complexen met kopers en huurders kan de VvE overleg voeren met de bewonerscommissie. De contactgegevens van de bewonerscommissie worden door Woonbedrijf vastgelegd en, met toestemming, gedeeld met de officiële huurdersvertegenwoordiging.

De leden

Een bewonerscommissie bestaat bij de start altijd uit minimaal drie leden. Het is goed als een commissie een goede afspiegeling is van alle bewoners in het complex: jong en oud, gezinnen en alleenstaanden, kortere en langere bewoners. Dan kunnen ze beter opkomen voor ieders belangen. Na een aantal maanden of jaren kan het gebeuren dat het aantal leden minder dan drie is. Dan probeert de bewonerscommissie dit weer aan te vullen tot drie. Verhuist een lid van de bewonerscommissie uit het wooncomplex? Dan eindigt automatisch het lidmaatschap van die huurder.



Is er al een bewonerscommissie in het wooncomplex en wil een nieuwe bewoner aansluiten? Onze woonconsulent of sociaal projectleider kan dan die bewoner in contact brengen met de leden.

OVERLEGGEN MET ELKAAR



De bewonerscommissie overlegt minimaal één keer per jaar met ons. In deze overleggen bespreken we sowieso vier onderwerpen: onderhoud, servicekosten, lopende onderwerpen en het contact tussen de bewonerscommissie en de andere bewoners. Er kunnen extra vergaderingen worden ingepland.

De voorzitter en woonconsulent verzamelen vooraf nieuwe onderwerpen voor op de agenda. De bewonerscommissie kan meedenken, meepraten en adviseren over zaken die te maken hebben met het wooncomplex. Dat kan gevraagd, maar ook ongevraagd.

VASTE ONDERWERPEN DIE WE BESPREKEN IN DE OVERLEGGEN



Onderhoud

Informatie over onderhoud en plannen voor volgend jaar.



Servicekosten

Voorschot servicekosten en servicekostenpakket (zoals schoonmaak).



Lopende en nieuwe onderwerpen

Informatie over hoe het gaat.



Contact andere huurders

Huurders betrekken bij ideeën en activiteiten.

Wat de bewonerscommissie doet

Vóór het overleg bepaalt de voorzitter, samen met de woonconsulent of sociaal projectleider, de onderwerpen. Na het overleg laat de bewonerscommissie weten of het verslag akkoord is.

Aanwezig

Bij het overleg zijn de bewonerscommissie en de woonconsulent of sociaal projectleider aanwezig. Ook anderen kunnen aansluiten, zoals een deskundige, een bewoner of collega. Dit stemmen we vooraf af om het overleg overzichtelijk te houden.

Manier van overleggen

We kunnen op veel manieren met elkaar overleggen. Bijvoorbeeld een 'buurt- of complexschouw', een bewonersavond of een gezamenlijke activiteit om bewoners te informeren.

Gedragcode

Bewonerscommissies en wij vinden open en fatsoenlijke gesprekken belangrijk. We behandelen elkaar met respect en houden rekening met de belangen van de ander.



Wat Woonbedrijf doet

Voor het overleg bespreekt de woonconsulent of sociaal projectleider onderwerpen met de voorzitter en stelt de agenda op. Woonconsulent of sociaal projectleider regelt de vergaderruimte, verstuurt de stukken en maakt een verslag met actielijst. Als er een renovatie of groot onderhoud (dus geen regulier onderhoud) op de planning staat voor het wooncomplex, wordt de bewonerscommissie geïnformeerd en gevraagd om advies. Op dit advies reageren wij binnen twee weken.

HULP EN COMMUNICATIE



Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat we vragen, acties en andere zaken met elkaar bespreken. Daarom is het ook belangrijk dat de bewonerscommissie, wij en de andere bewoners elkaar makkelijk kunnen bereiken. Want samen proberen we de woonomgeving fijner te maken.

VOOR BEWONERSCOMMISSIES ÉN HUURDERS

Vragen

In de tijd tussen de jaarlijkse overleggen ontstaan soms vragen bij de bewonerscommissie. Of bij huurders, die deze vragen naar de bewonerscommissie sturen. Soms kunnen die vragen niet wachten tot het volgende overleg. Deze vragen pakken we samen zo goed mogelijk op. Bijvoorbeeld als meerdere bewoners hetzelfde probleem hebben.

Wat de bewonerscommissie doet

De bewonerscommissie bepaalt dan of het een vraag is die via hen aan ons gesteld moet worden. Sommige vragen of onderwerpen (bijvoorbeeld reparatieverzoeken, inzicht in servicekosten en onderhoud) kunnen bewoners zelf direct via woonbedrijf.com indienen of inzien.

Wat wij doen

De woonconsulent of sociaal projectleider is onze contactpersoon voor de bewonerscommissie. Hij of zij ontvangt de vragen die de bewonerscommissie in de tussentijd stelt. En zorgt ervoor dat de vraag bij de juiste collega komt. Andere medewerkers van Woonbedrijf kunnen ook zelf contact opnemen met de bewonerscommissie.

Hulp

De bewonerscommissie kan de HVW of externe ondersteuning voor hulp en advies vragen. Dat hangt af van de vraag. Is er externe hulp nodig bij een bepaald onderwerp? Dan kan de bewonerscommissie hiervoor een verzoek indienen bij de

woonconsulent of sociaal projectleider.
De kosten kunnen hiervoor vergoed worden door Woonbedrijf.

Communicatie

Woonbedrijf en de bewonerscommissie zorgen dat iedereen de juiste informatie heeft. We helpen elkaar als dat nodig is.

Wat de bewonerscommissie doet

De bewonerscommissie informeert bewoners in het wooncomplex, als de commissie nieuws heeft. Heeft de bewonerscommissie contact met Woonbedrijf? Dan denkt de commissie daarbij aan het gezamenlijke doel.

Wat Woonbedrijf doet

Zijn er goede voorbeelden van activiteiten die de bewonerscommissie heeft georganiseerd? Dan schrijven wij daarover in ons bewonersblad Buurten of op onze website. Deze voorbeelden kunnen andere bewonerscommissies op ideeën brengen.

Zijn er belangrijke veranderingen in het wooncomplex? Bijvoorbeeld om een nieuwe kleur verf af te spreken, of over groot onderhoud van de liften? Dan laat Woonbedrijf dat op tijd weten aan de

bewonerscommissie. Daarna informeren wij alle andere huurders.

Samenwerken met de HVW

De HVW spreekt namens alle huurders en beschermt hun belangen. De HVW geeft het bestuur van Woonbedrijf advies. Dat gebeurt gevraagd en ongevraagd. Ook overlegt de HVW met het bestuur, de directeuren en de raad van commissarissen over onderwerpen die voor alle huurders belangrijk zijn. Zoals huurverhoging, onderhoud en servicekosten.

Bewonerscommissies kunnen bij de HVW terecht met vragen over de samenwerking met Woonbedrijf. Dit kan ook bij opmerkingen of vragen die over meerdere wooncomplexen gaan. En bij tips over het beleid van Woonbedrijf of de samenwerking met huurders. Daarnaast biedt de HVW leden van de bewonerscommissie gratis cursussen aan.

Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat de bewonerscommissie haar contactgegevens aan de HVW geeft. En dat de bewonerscommissie op de hoogte is van de samenwerking met de HVW.



Woonbond

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (HVW) is lid van de Woonbond. De Woonbond is de landelijke organisatie die de belangen van huurders beschermt. Onze huurders kunnen de Woonbond gebruiken.

Alle Woonbedrijf-huurders kunnen bellen met de Huurderslijn van de Woonbond: **020 551 77 55**.

De Huurderslijn is een telefonische helpdesk voor vragen over wonen, servicekosten en wetgeving. Al onze huurders krijgen ook tot 50% korting bij het kopen van Woonbondboeken in de webwinkel.

Bewonerscommissies van Woonbedrijf krijgen elke drie maanden het tijdschrift *Huurwijzer*, met handige tips en informatie. Bewonerscommissies van Woonbedrijf kunnen financiële hulp krijgen bij rechtszaken die ook voor andere huurders belangrijk zijn. Tot slot biedt de Woonbond regelmatig interessante cursussen aan, ook online.



FINANCIËLE ONDERSTEUNING



Woonbedrijf geeft elke bewonerscommissie een vergoeding van maximaal € 500 per jaar. De vergoeding is bedoeld voor kleine uitgaven van de bewonerscommissie. Bijvoorbeeld voor vergaderingen, koffie en thee en flyers. Iedere bewonerscommissie kan deze vergoeding aanvragen bij de woonconsulent.

Bewonersinitiatief

Heeft de bewonerscommissie een goed idee voor een buurtactiviteit waarvoor meer geld nodig is dan de jaarlijkse vergoeding? Dan kan de commissie dit bespreken met Woonbedrijf en een aanvraag indienen bij het buurtfonds, zie ook

www.woonbedrijf.com/buurtfonds.

Wat de bewonerscommissie doet

- De bewonerscommissie maakt elk jaar een lijst van de geplande activiteiten.
- De bewonerscommissie doet een aanvraag voor de jaarlijkse vergoeding.
- Aanvragen van nieuw budget kan in het najaar.
- De wijze waarop de jaarlijkse bijdrage wordt overgemaakt naar de bewonerscommissie wordt vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst.

Wat Woonbedrijf doet

De woonconsulent overlegt met de bewonerscommissie over de voorgestelde activiteiten en over de jaarlijkse vergoeding. De woonconsulent zorgt, na bespreking en goedkeuring, voor de betaling aan de bewonerscommissie.



BEWONERS COMMISSIES IN EEN VVE-COMPLEX

In sommige wooncomplexen wonen bewoners in huurwoningen (huurders) en bewoners in koopwoningen (eigenaren). Er is dan een Vereniging van Eigenaren (VvE) actief. Van een VvE zijn alle eigenaren van het gebouw lid. Dat zijn de eigenaren van de koopwoningen samen met Woonbedrijf, dat eigenaar is van de huurwoningen.

Een VvE zorgt voor het onderhoud, het beheer en de verzekeringen van het gemeenschappelijke deel van het gebouw. Bijvoorbeeld de schoonmaak van trappenhuizen en het vervangen van het dak. Gaat het om werkzaamheden aan de binnenkant van de huurwoningen, zoals reparatieverzoeken? Dan is niet de VvE daarvoor verantwoordelijk, maar Woonbedrijf.

Ook in een VvE kunnen huurders meedenken, meepraten en meedoen. Dat staat ook in het participatiebeleid voor VvE's.

Wat huurders in een VvE doen

(toevoeging op eerder benoemde taken)

- De bewonerscommissie denkt mee over de inrichting van gemeenschappelijke

ruimtes en binnenterrein, schoonmaak, huishoudelijke regels en verbeteringen aan het gebouw.

- Na overleg met de woonconsulent of sociaal projectleider kan de bewonerscommissie contact opnemen met de VvE, bijvoorbeeld over agendapunten voor de VvE-vergadering.
- Als de eigenaren het goed vinden, mogen leden van de bewonerscommissie bij de VvE-vergadering zijn. Zij hebben geen stemrecht.
- Met toestemming van de eigenaren kunnen huurders samen met hen een bewonersgroep vormen. Deze groep adviseert het VvE-bestuur en Woonbedrijf over VvE-zaken.




Wat Woonbedrijf doet in een VvE

- De woonconsulent geeft de informatie die besproken is met de huurders aan de persoon die namens de huurders en Woonbedrijf bij de VvE-vergadering is.
- De woonconsulent of sociaal projectleider kan (met toestemming van de VvE) huurders één keer of elke keer uitnodigen bij de VvE-vergadering. Zodat huurders kunnen meeluisteren, of zodat ze iets kunnen toelichten. De huurders hebben geen stemrecht.



'Fijn dat wij als huurders ook kunnen meepraten. Zo voelt het echt alsof we samen ons gebouw onderhouden.'

A photograph of two women sitting outdoors in a garden area. The woman on the left is wearing a colorful patterned shirt and white pants. The woman on the right is wearing a grey blazer over a yellow turtleneck and grey pants. They are both smiling. In the background, there is a brick wall, a window with yellow decorations, and some greenery.

‘Wij vinden het belangrijk dat huurders en eigenaren samen zorgen voor een fijn wooncomplex. Daar helpen we graag bij.’

BIJLAGE | Verklarende begrippenlijst



Bewonerscommissie	Een organisatie van bewoners van een huurwoning in een wooncomplex van Woonbedrijf die zich inzet om de belangen van de bewoners te behartigen.
Groot onderhoud	Dringende werkzaamheden voor het hele wooncomplex.
Huurder	In deze brochure bedoelen we met 'huurder' alle bewoners die een woning van Woonbedrijf huren voor onbepaalde tijd. En hun (wettelijke) medehuursders, gezinsleden, inwonenden. En alle personen die vanwege hen in de woning verblijven.
Klankbordgroep	Een klankbordgroep is een tijdelijke groep van bewoners en/of vertegenwoordigers die meedenkt tijdens onderhoud of renovaties. Zaken zoals werkzaamheden, het sociaal plan en de communicatie met bewoners verlopen via deze groep. Leden van de bewonerscommissie kunnen aansluiten. De klankbordgroep is geen formeel orgaan.
Participatie	Meedenken en meepraten over plannen van de woningcorporatie.
Penningmeester	Lid van de bewonerscommissie dat de financiën van de bewonerscommissie bijhoudt en het jaarbudget beheert.
Renovatie	Het opknappen of verbeteren van een woning, bijvoorbeeld betere isolatie.
Secretaris	Lid van de bewonerscommissie dat een verslag maakt van de vergadering van de bewonerscommissie en dit deelt met de andere bewoners.
Sloop	Het afbreken van een woning of gebouw.
Sociaal projectleider	De sociaal projectleider werkt aan renovatie-, sloop- of nieuwbouwprojecten. Zij zorgen ervoor dat er samen met bewoners een goed voorstel komt voor renovatie of sloop. Tijdens zo'n traject loopt het contact met de bewonerscommissie via de sociaal projectleider.
Stichting Huurders-vertegenwoordiging Woonbedrijf (HVW)	Officiële huurdersvertegenwoordiging van Woonbedrijf.
Voorzitter	Lid van de bewonerscommissie dat de vergadering van de bewonerscommissie leidt en voor Woonbedrijf het aanspreekpunt is.
VvE	Vereniging van Eigenaren.
Wooncomplex	Flat, complex, groep eengezinswoningen die voor Woonbedrijf één geheel vormen.
Woonconsulent	Het vaste aanspreekpunt voor bewonerscommissies. Verder werken zij mee aan de leefbaarheid in de wijk en pakken ze overlast aan.

woon
bedrijf



KIJK VOOR MEER INFORMATIE OP

woonbedrijf.com/bewonerscommissies