

Samenwerkingsovereenkomst Stadgenoot-Huurgenoot



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Visie op bewonersparticipatie	4
Samenwerkingsovereenkomst Stadgenoot-Huurgenoot	5
Bijlage: Werkboek participatie	15

Voorwoord

Voor u ligt de samenwerkingsovereenkomst tussen Huurgenoot en Stadgenoot. Het is het resultaat van intensief overleg tussen beide partijen. De samenwerkingsovereenkomst van 2013 is in 2015 en 2016 geëvalueerd en er zijn aanpassingen noodzakelijk wegens de nieuwe woningwet.

Dat gaf meteen de gelegenheid om met een frisse blik de overeenkomst te bekijken en bood de mogelijkheid om de betrokkenheid van de huurders te vergoten en verbeteren. Echt een resultaat om trots op te zijn.

Leeswijzer

De overeenkomst is ten opzichte van de oude versie behoorlijk ingekort. De afspraken staan er allemaal in, maar de uitwerking is opgenomen in een apart werkboek dat integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

Het werkboek is bedoeld om in de praktijk aan de slag te gaan met de afspraken. Voor medewerkers van Stadgenoot, leden van Huurgenoot en bewonerscommissies moet het eenvoudig zijn op te zoeken wanneer welke participatie van toepassing is. Zo weet iedereen waar hij aan toe is.

Het werkboek is opgedeeld in overzichtelijke hoofdstukken zodat het eenvoudig is om mee te werken. Het werkboek is een dynamisch document en kan tussentijds worden aangepast wanneer blijkt dat sommige afspraken verbeterd kunnen worden naar aanleiding van de praktijk. Zo wordt het een levend document dat meegroeit met de huurders en Stadgenoot.

Visie op bewonersparticipatie

Stadgenoot verhuurt woningen aan mensen die tijdelijk of langdurig een steuntje in de rug nodig hebben. De huurders, zittende en toekomstige, van deze woningen zijn daarmee de belangrijkste stakeholders van Stadgenoot. Wanneer we de dienstverlening willen verbeteren en willen weten wat huurders belangrijk vinden dan kan dat alleen wanneer we met elkaar het gesprek aangaan. Hiernaast is het zo dat een mooie stad, een goede leefomgeving, een fijne woning en wooncomplex, iets is wat je alleen samen kan maken. Stadgenoot heeft hier een verantwoordelijkheid in als verhuurder maar ook van de huurders wordt inzet verwacht.

We zetten actief in op het bevorderen van bewonersparticipatie en geven bewust ruimte aan eigen initiatief van bewoners.

Er zijn formele vormen van participatie. Deze zijn vastgelegd in verschillende wetten en regels. Maar niet minder belangrijk is de informele participatie, dat wat mensen gewoon doen in hun complex, buurt of wijk. Juist de laatste vorm werkt voor veel bewoners prettig. Niet teveel gepraat maar wel dingen doen en bereiken. Je eigen buurttuin onderhouden, samen met de burens het trappenhuis schoon en netjes houden, zijn daar voorbeelden van.

Beide vormen van participatie zijn belangrijk, zowel voor de huurders zelf als voor Stadgenoot. Dit vraagt om na te denken over nieuwe vormen van samenwerking tussen bewoners, huurders en Stadgenoot.

De komende periode zetten Stadgenoot en Huurgenoot intensiever in op deze nieuwe vormen van participatie. Gezamenlijke verantwoordelijkheid, zelfbeheer en co-makenschap zijn termen die in deze ontwikkeling passen. De huurder zal niet meer de passieve consument zijn, maar een actieve partij in het en beheren van de woning en directe omgeving. Dit zal niet vanzelf gaan en zowel Huurgenoot als Stadgenoot zullen zich inzetten om dit voor elkaar te krijgen. De uitdaging hierbij is om de vernieuwing van de participatie vorm te geven zonder de regels zo vast te leggen dat nieuwe initiatieven gesmoord worden.

Hiernaast willen we kijken hoe vernieuwing en het organiseren van betrokkenheid van huurders bij Stadgenoot en het werk van Huurgenoot, vergroot kan worden. Er wordt door Huurgenoot nu al ingezet op een huurderscafé, naast de ALV, waar huurders welkom zijn, maar er wordt ook gedacht aan themagroepen die over een bepaald onderwerp advies uitbrengen over het beleid van Stadgenoot.

De nieuwe werkwijze vergt zowel van bewoners als van Huurgenoot en Stadgenoot aanpassingen. Dat is de uitdaging die Stadgenoot, Huurgenoot en de huurders de komende periode aangaan.

Samenwerkingsovereenkomst

Stadgenoot - Huurgenoot

Ondergetekenden

Stichting Stadgenoot, gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam aan de Sarphatistraat 410, 1018 GW, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 33011078, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer G. Anderiesen, bestuurder, hierna te noemen: “Stadgenoot”

Huurgenoot, tevens handelend namens Huurgenoot vertegenwoordigende bewonerscommissies, hierna te noemen “bewonerscommissies”, te dezen vertegenwoordigd door A. Kroon (voorzitter)

en

Stichting Stadgenoot, hierna te noemen Stadgenoot te dezen vertegenwoordigd door M. de Langen, bestuurder van Stadgenoot.

Overwegende

- Dat Stadgenoot het beheer van woningen en complexen beter kan uitvoeren als huurders daarbij worden betrokken;
- Dat Stadgenoot en Huurgenoot gebruik maken van de wet op het overleg huurders en verhuurder (WOHV) om een deel van die betrokkenheid vorm te geven;
- Dat deze overeenkomst beschouwd wordt als een reglement als bedoeld in artikel 55b van de woningwet 2015;
- Deze overeenkomst Huurgenoot de mogelijkheid en de middelen biedt om de belangen van de huurders te bundelen en in te brengen in het overleg met Stadgenoot. Stadgenoot overlegt met één organisatie namelijk Huurgenoot, over of en hoe deze belangen in het beleid zichtbaar ingepast kunnen worden;
- Dat deze overeenkomst belangrijk is om het overleg en de participatie van huurders te structureren;
- Dat de onafhankelijkheid en representativiteit van de huurdersorganisatie belangrijk is;
- Dat in principe geen enkel onderwerp rakend aan het huurdersbelang, uitgesloten zal worden van overleg;
- Dat deze overeenkomst de bestaande rechtsverhoudingen tussen Stadgenoot en de individuele huurders onverlet laat;
- In deze overeenkomst maken partijen afspraken met elkaar over de gewenste samenwerking.

Komen het volgende overeen.

HOOFDSTUK 1 Doel van de overeenkomst

Artikel 1

Algemene bepalingen

1. Stadgenoot en Huurgenoot zijn partij in deze overeenkomst.
2. Huurgenoot vertegenwoordigt de bewonerscommissies en complexvertegenwoordigers bij Stadgenoot die haar leden zijn , hierna tezamen te noemen: "Huurdersorganisaties".

Artikel 2

Doelen

1. Met het sluiten van deze samenwerkingsovereenkomst willen partijen de volgende doelen bereiken:
 - a. Het bieden van goede mogelijkheden om de belangen te behartigen van de zittende en toekomstige huurders van Stadgenoot;
 - b. Het voeren van gelijkwaardig overleg tussen Stadgenoot, Huurgenoot en de bewonerscommissies of complexvertegenwoordigers;
 - c. Het realiseren van een zo breed mogelijke participatie van huurders ten aanzien van Stadgenoot;
 - d. Door overleg de dienstverlening aan huurders verbeteren en het beheer optimaliseren;
 - e. Het verduidelijken en structureren van de samenwerking tussen Stadgenooten Huurgenoot en tussen Stadgenoot en de bewonerscommissies of complexvertegenwoordigers en bevorderen van een goede overlegrelatie;
 - f. Het tot stand komen van zo veel mogelijk contacten in complexen en bij voorkeur met bewonerscommissies.

HOOFDSTUK 2 Rechten van huurders in de samenwerking

De Huurdersorganisaties hebben de onderstaande rechten, waarbij Huurgenoot deze rechten uitoefent op het niveau van heel Stadgenoot en de bewonerscommissies binnen hun eigen werkgebied van het complex.

Artikel 3

Informatierecht

Stadgenoot verstrekt informatie op een dusdanig tijdstip dat de Huurdersorganisatie nog de mogelijkheid heeft om aanpassingen van het beleid voor te stellen.

Artikel 4

Overleg

In aanvulling op de Overlegwet komen Huurgenoot en Stadgenoot een recht op overleg overeen. Onder overleggen wordt verstaan het van gedachten wisselen. De Huurdersorganisatie heeft daarbij het recht haar visie te geven en de plicht die visie toe te lichten. Stadgenoot heeft hierbij het recht en de plicht haar zienswijze toe te lichten en te reageren op de visie van Huurgenoot. Verdere uitwerking van het overleg, op verschillende niveaus en de vormgeving hiervan wordt uitgewerkt in het *Werkboek*:

Onderdeel van samenwerkingsovereenkomst Huurgenoot-Stadgenoot september 2016, hierna te noemen "Werkboek".

Het Werkboek is een dynamisch document en kan tussentijds door partijen Stadgenoot en Huurgenoot) worden aangepast wanneer blijkt dat de praktijk hiertoe aanleiding geeft. Alleen majeure wijzigingen van het Werkboek zullen leiden tot aanpassing van de Samenwerkingsovereenkomst.

Artikel 5

Adviesrecht (gekwalificeerd)

1. Stadgenoot heeft de inspanningsverplichting om voorafgaand aan een adviesaanvraag, door het voeren van overleg, tot overeenstemming te komen met de Huurdersorganisatie. Partijen beschouwen het uitbrengen van gekwalificeerd advies als sluitstuk van het overlegproces. Na afloop van het overlegproces zal Stadgenoot alsnog formeel advies vragen aan de Huurdersorganisatie, ongeacht of er in het overleg overeenstemming is bereikt of niet, tenzij hier in het overleg andere afspraken over gemaakt zijn.
2. In onderling overleg wordt vooraf besloten hoe het proces met betrekking tot de adviesaanvraag zal worden vormgegeven.

Artikel 6

Instemmingsrecht

1. Over bepaalde onderwerpen, aangegeven in het Werkboek, kan Stadgenoot slechts een besluit nemen na instemming van de Huurdersorganisatie. De instemming dient te blijken uit een goedgekeurd verslag of brief.
2. Stadgenoot neemt tijdig het initiatief voor het bereiken van deze overeenstemming middels een noodzakelijk overleg. De Huurdersorganisatie heeft de inspanningsverplichting om door het voeren van dit overleg overeenstemming te bereiken.

HOOFDSTUK 3 Overleg tussen Huurgenoot en Stadgenoot

Artikel 7

Erkenning van Huurgenoot door Stadgenoot

1. Stadgenoot erkent Huurgenoot als enige overkoepelende Huurdersorganisatie in de zin van artikel 1, lid 1, sub f, van de Overlegwet. De Overlegwet vormt de basis voor deze samenwerkingsovereenkomst.
2. Huurgenoot wordt door Stadgenoot erkend op voorwaarde dat en zolang als zij voldoet aan de in de Overlegwet gestelde regels voor een erkende Huurdersorganisatie door het beschikbaar stellen van onderstaande informatie aan Stadgenoot:
 - a. De statuten en de reglementen van Huurgenoot;
 - b. De namen en adressen van de bestuursleden;
 - c. Het jaarverslag, inclusief de financiële verantwoording en een actueel overzicht van de bewonerscommissies en complexvertegenwoordigers die lid zijn van Huurgenoot;
 - d. Werkplan en begroting;
 - e. Verslagen van het overleg dat Huurgenoot voert met de achterban.

Artikel 8

Ondersteuning van Huurgenoot door Stadgenoot

1. Stadgenoot zal Huurgenoot ondersteunen conform de Overlegwet.
2. Onderdeel hiervan vormt de financiële ondersteuning op basis van de jaarlijks voor 15 november aangeleverde en gezamenlijk vastgestelde begroting en onder voorwaarde van een jaarlijkse verantwoording van de gemaakte kosten door Huurgenoot.
3. De gedetailleerde afspraken omtrent de ondersteuning zijn opgenomen in het Werkboek.

Artikel 9

Bestuurlijk overleg tussen Huurgenoot en Stadgenoot

De bestuurder en/of de directeur Klant & Woning van Stadgenoot en (het bestuur van) Huurgenoot overleggen over alle onderwerpen op Stadgenoot niveau die voor de huurders van belang kunnen zijn. De onderwerpen die in elk geval worden besproken zijn opgenomen in het Werkboek.

Artikel 10

Overleg tussen Stadgenoot en Huurgenoot over beleidswijzigingen (werkgroep beleid)

1. Alle relevante beleidswijzigingen van Stadgenoot worden besproken in de werkgroep beleid.
2. Per onderwerp wordt in deze werkgroep de procedure voor overleg/advies en/of instemming vastgelegd.

Artikel 11

Overleg tussen Stadgenoot en Huurgenoot over de beleidscyclus Stadgenoot en prestatieafspraken

1. Stadgenoot betreft Huurgenoot in de reguliere beleidscyclus die gehanteerd wordt. Daarbij worden de volgende onderwerpen in een terugkerende cyclus besproken in de werkgroep beleid.

Meerjarig

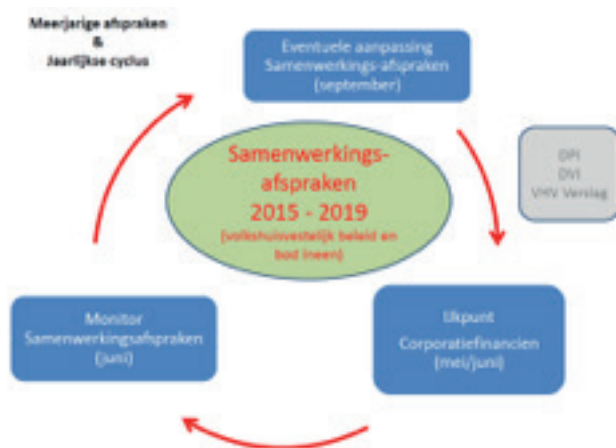
- Ondernemingsplan (4-jaarlijks)
- Portefeuillestrategie (2/3-jaarlijks)
- Streefhuurbeleid (2/3-jaarlijks)

Jaarlijks

- Huurverhoging
- Hold-sell
- Jaarplan en Begroting
- Meerjarenplan
- Jaarverslag

2. Prestatieafspraken Amsterdam

Er wordt in Amsterdam eens per vier jaar (analoog aan de collegeperiode) een overeenkomst gesloten tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, hierna te noemen "HA", de Amsterdamse corporaties en de gemeente Amsterdam. Deze afspraken vormen daarmee enerzijds het gemeentelijk kader voor de volkshuisvesting zoals dat in de Woningwet wordt bedoeld en is anderzijds te zien als het bod dat Amsterdamse corporaties aan de stad doen. Huurgenoot is betrokken bij deze afspraken via de HA, Stadgenoot via de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC). De Woningwet schrijft een jaarlijkse cyclus voor. Tussen de partijen, en met medeweten van de Minister voor Wonen en Rijksdienst, is in Amsterdam afgesproken hiervan af te wijken. Stadgenoot en Huurgenoot voeren overleg over de vertaling van de afspraken naar beleid binnen Stadgenoot, zie ook de kruisjeslijst in het Werkboek.



3. Prestatieafspraken Diemen en Ouder-Amstel
Voor Diemen wordt voornamelijk nog wel een jaarlijkse cyclus zoals bedoeld in de Woningwet doorlopen. Huurgenoot, Stadgenoot en de gemeente Diemen zitten hier met elkaar om tafel.
Het bezit van Stadgenoot in de gemeente Ouder-Amstel is dusdanig klein dat deze cyclus in zijn algemeenheid schriftelijk wordt doorlopen.

Artikel 12

Overleg tussen Stadgenoot en Huurgenoot betreffende vernieuwing participatie

1. Huurgenoot en Stadgenoot streven samen naar een zo'n groot mogelijke participatie van huurders.
2. Tijdens het overleg tussen Huurgenoot en Stadgenoot zullen andere vormen dan de huidige participatievormen met bewonerscommissies worden geagendeerd.
3. Jaarlijks bepalen Stadgenoot en Huurgenoot welke onderwerpen het komende jaar op een andere manier worden aangepakt. Indien blijkt dat het reguliere overleg tussen Huurgenoot en Stadgenoot niet volstaat om voldoende stappen te kunnen maken wat betreft participatie, dan kan er een aparte 'werkgroep vernieuwing participatie' in het leven worden geroepen.

Artikel 13

Overleg tussen Stadgenoot en Huurgenoot over praktische afhandeling (praktijkoverleg)

1. Huurgenoot en Stadgenoot hebben regelmatig overleg over lopende zaken die dringende afhandeling behoeven.
2. De bedoeling van dit overleg is om strubbelingen in de uitvoering van het beleid onder de aandacht van Stadgenoot te brengen en waar mogelijk op te lossen.
3. Indien een oplossing alleen mogelijk is door beleidswijziging wordt dit besproken in de werkgroep beleid, of het bestuurlijk overleg.

HOOFDSTUK 4 Overleg op gebieds- en/of complexniveau

Artikel 14

Oprichten van een bewonerscommissie

1. Eenieder in een wijk of buurt kan een bewonerscommissie starten.
2. Huurgenoot en Stadgenoot stimuleren het oprichten van bewonerscommissies.

Artikel 15

Erkenning bewonerscommissie

1. Een bewonerscommissie wordt door Huurgenoot na overleg met Stadgenoot erkend als gespreks- en onderhandelingspartner over het beheer en beleid van Stadgenoot betreffende haar werkgebied of (deel)belang, indien zij aangeeft als bewonerscommissie te willen functioneren, op voorwaarde dat en zolang als zij voldoen aan de eisen die de overlegwet aan een bewonersorganisatie stelt.
2. Er kan in een complex slechts één bewonerscommissie erkend worden. In het Werkboek worden handreikingen gedaan om oplossingen te vinden indien meerdere groepen bewoners het complex willen vertegenwoordigen.

Artikel 16

Samenstelling van de bewonerscommissie

1. Een bewonerscommissie bestaat in principe uit huurders van een complex/gebied. Daar waar specifieke afspraken zijn gemaakt tussen Stadgenoot, Huurgenoot en de bewonerscommissie kunnen ook niet huurders lid zijn van een bewonerscommissie met die restrictie dat de meerderheid van de leden ten minste in het complex woont.
2. Huurders die in dienst zijn bij Stadgenoot of zitting hebben in de Raad van Commissarissen van Stadgenoot kunnen geen lid zijn van een bewonerscommissie.

Artikel 17

Erkenning complexvertegenwoordiger

Een complexvertegenwoordiger wordt door Huurgenoot en Stadgenoot erkend als gespreks- en onderhandelingspartner over het beheer en beleid van Stadgenoot betreffende haar gebied of belang, indien deze functioneert onder voorwaarden die ook gesteld worden aan een bewonerscommissie ten aanzien van achterbanraadpleging. Een complexvertegenwoordiger heeft altijd als streven dat er een bewonerscommissie wordt gevormd, tot die tijd kan de complexvertegenwoordiger erkend worden.

Artikel 18

Financiële ondersteuning bewonerscommissie

1. Door Huurgenoot en Stadgenoot op grond van deze Samenwerkingsovereenkomst erkende bewonerscommissies of complexvertegenwoordigers, hebben recht op een financiële bijdrage in de vorm van een basisbedrag dat wordt verstrekt door Huurgenoot. Het basisbedrag is bestemd voor het goed kunnen functioneren van de bewonerscommissie of complexvertegenwoordiger.
2. Voor de financiële ondersteuning van bewonerscommissies worden de afspraken tussen Stadgenoot en Huurgenoot vastgelegd in de financiële paragraaf van het werkboek.

Artikel 19

Het overleg tussen Stadgenoot en de bewonerscommissie of complexvertegenwoordigers

Stadgenoot en de door Huurgenoot als leden erkende bewonerscommissies op complexniveau of complexvertegenwoordigers, zullen overleg voeren over alle onderwerpen, die voor de huurders in het werkgebied van de bewonersorganisatie op complexniveau van belang kunnen zijn. Nadere uitwerking staat in het Werkboek.

Artikel 20

Ontbreken van een bewonerscommissie

Bij ontbreken van een erkende bewonerscommissie op complexniveau of complexvertegenwoordiger in een bepaald complex, treedt de direct daarboven gelegen erkende bewonersvertegenwoordiging (het bestuur van Huurgenoot) zo nodig rechtens op als vertegenwoordiger voor dit complex.

HOOFDSTUK 5 Specifieke vormen van participatie

Artikel 21

Specifieke situaties

Er zijn benoembare situaties waarin de participatie van bewoners en huurders anders moet worden vormgegeven dan in de normale situaties. In het Werkboek worden deze verder uitgewerkt, dit betreft:

- Ingrep in en om de woning;
- Gemengd beheer.

HOOFDSTUK 6 Slotbepalingen

Artikel 22

Bekendheid van de overeenkomst

1. Zowel Stadgenoot als Huurgenoot zullen bijdragen aan het bekendmaken van de overeenkomst en Werkboek bij betrokkenen.
2. Stadgenoot zal de Raad van Commissarissen en de Maatschappijraad van Stadgenoot op de hoogte brengen van deze overeenkomst inclusief het Werkboek.
3. Stadgenoot maakt nieuwe huurders attent op de mogelijkheid zich aan te sluiten bij een bestaande bewonerscommissie of bij het ontbreken van een commissie, op de mogelijkheid een dergelijke commissie op te richten.

Artikel 23

Vertrouwelijkheid en geheimhouding

De deelnemers aan het overleg en hun bestuursleden gaan er vanuit dat alle informatie vertrouwelijk behandeld wordt totdat wederzijds overeengekomen wordt dat de informatie vrijelijk gedeeld kan worden.

In geval van embargo of bedrijfsgevoelige informatie zal vooraf geheimhouding worden afgesproken en tevens worden afgesproken tot wanneer die informatie geheim blijft.

Artikel 24

Geschillen

1. Wanneer een geschil tussen Huurgenoot en Stadgenoot, dan wel tussen een bewonerscommissie en Stadgenoot, niet opgelost kan worden door overleg tussen deze partijen, zal er een door beide partijen geaccepteerde mediator worden ingeschakeld.
2. Indien het geschil ook niet opgelost kan worden met tussenkomst van een mediator, kan het geschil worden voorgelegd aan de Huurcommissie of kantonrechter.

Artikel 25

Looptijd en wijziging van deze overeenkomst

1. Deze overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd, waarbij na maximaal vier (4) jaar Stadgenoot en Huurgenoot zullen besluiten of de huidige overeenkomst – op basis van eventueel gewijzigde regelgeving of veranderde inzichten – aangepast moet worden of ongewijzigd wordt voortgezet.
2. Het Werkboek wordt jaarlijks geëvalueerd, en indien noodzakelijk bijgesteld. Het werkboek is een dynamisch document dat zich aan de praktijk moet kunnen aanpassen.
3. Indien wet- en regelgeving wijzigt waardoor deze overeenkomst hiermee strijdig wordt, zal deze overeenkomst binnen drie (3) maanden in overleg worden aangepast.
4. Deze overeenkomst kan alleen met instemming van beide partijen en goedkeuring van de ALV van Huurgenoot gewijzigd worden.

Huurgenoot

Stadgenoot

A. Kroon
Voorzitter

M. de Langen
Bestuurder Stadgenoot

Datum, Amsterdam

Bijlage: werkboek participatie

Bijlage: Werkboek

Onderdeel van samenwerkingsovereenkomst

Huurgenoot-Stadgenoot

Oktober 2016

Hoofdstukindeling

Algemeen

1. Organisatie overleg Huurgenoot en Stadgenoot	17
2. Participatie op complex- en buurtniveau	18
3. Participatie bij vastgoedprojecten	20
4. Gemengde complexen	21
5. Zelfbeheer	23
6. Kruisjeslijst rol huurders bij besluitvorming, uitvoering beleid en projecten	23
7. Oprichten van een bewonerscommissie	27
8. Reglement vergoedingen bewonerscommissies Stadgenoot	29

Inleiding

Dit is het werkboek behorende bij de samenwerkingsovereenkomst tussen Stadgenoot en Huurgenoot. In dit werkboek worden de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst uitgewerkt en toegelicht. Het is de bedoeling dat alle bewonerscommissies, bestuursleden van Huurgenoot en alle medewerkers van Stadgenoot op eenvoudige wijze kunnen opzoeken welke afspraken er gemaakt zijn over participatie en welke weg ze kunnen/moeten volgen om de afspraken in praktijk te brengen.

Opbouw

Het werkboek is ingedeeld in hoofdstukken. Hierin staat per onderwerp de uitwerking van de afspraken voor overleg tussen huurders en Stadgenoot.

Huurgenoot en Stadgenoot hopen hiermee een betere uitvoering van de afspraken te kunnen realiseren, waardoor meer betrokkenheid van bewoners en medewerkers van Stadgenoot bij huurdersparticipatie zal ontstaan. Het doel is dat beide partijen handvatten krijgen om een constructief overleg te voeren. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat dit werkboek een statisch document wordt. Samenwerking is iets dat vraagt om aanpassingen en we leren al doende. Mochten er medewerkers of bewoners zijn die suggesties hebben voor verbetering dan kunnen zij die melden bij Huurgenoot of bij de coördinator(en) voor Huurgenoot binnen Stadgenoot.

ALGEMEEN

Begrippen en definities

In de samenwerkingsovereenkomst en in dit werkboek wordt gesproken over verschillende begrippen en definities. Als je begrip voor elkaar wilt krijgen moet je om te beginnen dezelfde invulling geven aan de begrippen en definities, vandaar dat ze hier zijn uitgeschreven, op alfabetische volgorde, niet naar belangrijkheid.

BTIV	Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting
Bewoner	Iedereen die in een woning woont in een complex, straat of buurt waar Stadgenoot (een deel van) de woningen bezit en/of beheert. Een bewoner hoeft dus geen huurder te zijn.
Bewonerscommissie	Een groep huurders, al dan niet zijnde rechtspersonen met volledige rechtsbevoegdheid, die voldoet aan de eisen van representativiteit vanuit de Samenwerkingsovereenkomst of overlegwet en deel uitmaakt van de vereniging Huurgenoot.
Bewonersorganisatie	Een georganiseerde groep bewoners in een bepaald gebied die geen huurder van Stadgenoot hoeven te zijn.
Complex	Een aantal woon- en/of bedrijfsruimten dat vanuit de belangenbehartiging en het beheer een logische eenheid vormt, bijvoorbeeld een woningcomplex dat een administratieve – dan wel beheereenheid van Stadgenoot vormt, of meer van zulke woningcomplexen die in elkaars nabijheid liggen.
Complex-vertegenwoordiger	Een huurder in een complex waar Stadgenoot een deel van de woningen bezit en of beheert, die op grond van de samenwerkingsovereenkomst wordt erkend als overlegpartner over het beheer en beleid van Stadgenoot in een gebied of complex.
Huurder	Degene, die een huur- of gebruikscontract voor woonruimte heeft gesloten met Stadgenoot. Onder huurder wordt ook verstaan: - De medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 en 7:268 burgerlijk wetboek. - Degene, die de woonruimte met toestemming van Stadgenoot huurt van een huurder die deze van Stadgenoot huurt.
Huurgenoot	De overkoepelende organisatie van alle bewonerscommissies bij Stadgenoot die tot doel heeft de belangen te behartigen van de huurders van Stadgenoot.
Overlegwet	Wet op het overleg tussen huurders en verhuurder.
Verhuurder	Stichting Stadgenoot, hierna te noemen Stadgenoot.

HOOFDSTUK 1 Organisatie overleg Huurgenoot en Stadgenoot

Het gaat hier om onderwerpen die overkoepelend spelen en alle of grote groepen huurders raken. Huurgenoot is in deze de overlegpartner van Stadgenoot namens alle huurders.

Bestuurlijk overleg

1. Stadgenoot wordt in de vergadering vertegenwoordigd door de bestuurder en/of haar directeur Klant & Woning en desgewenst door andere medewerkers/adviseurs. Stadgenoot zorgt ervoor dat haar vertegenwoordigers in het overleg, ongeacht het niveau waarop dit plaatsvindt, voldoende gemandateerd zijn om besluiten te kunnen nemen en het overleg effectief te laten verlopen.
2. Huurgenoot wordt vertegenwoordigd door (een afvaardiging van) het bestuur en kan zich desgewenst in het overleg op alle niveaus laten bijstaan door adviseurs.
3. Het overleg vindt tenminste viermaal per jaar plaats en voorts wanneer een der partijen daarom verzoekt.
4. De agenda van het overleg wordt gezamenlijk bepaald en wordt minimaal veertien (14) dagen voorafgaand aan het overleg aan de deelnemers toegezonden.
5. Het voorzitterschap van het overleg wordt in onderling overleg door één der partijen vervuld.
6. Het conceptverslag (inclusief actielijst) van het overleg zal door Stadgenoot worden verzorgd en er wordt naar gestreefd om deze binnen twee (2) weken aan alle deelnemers toe te zenden.
7. Ten minste één (1) keer per jaar vindt overleg plaats tussen het bestuur van Huurgenoot en (een afvaardiging van) de Raad van Commissarissen al dan niet in aanwezigheid van een vertegenwoordiging van het bestuur van Stadgenoot.

Ondersteuning, financiële afspraken

1. Huurgenoot dient jaarlijks een begroting in, die is gebaseerd op een werkplan.
2. Over de hoogte van de begroting en de inhoud van het werkplan zal overlegd worden met Stadgenoot. Als hierover overeenstemming wordt bereikt zal Stadgenoot de bijdrage verstrekken.
3. De bijdrage die Stadgenoot vervolgens jaarlijks aan Huurgenoot verstrekt, is ter grootte van deze (eventueel bijgestelde) begroting, die vervolgens door de ledenvergadering van Huurgenoot wordt vastgesteld.
4. Huurgenoot streeft ernaar de begroting en werkplan voor 15 oktober in te dienen bij Stadgenoot doch uiterlijk voor 15 november.
5. Huurgenoot legt jaarlijks, vóór 1 april, verantwoording af aan Stadgenoot door middel van een jaarverslag met een verklaring van de kascommissie of een accountantsverklaring, waarin is opgenomen een exploitatierekening over het afgesloten boekjaar, voorzien van een toelichting. Stadgenoot zal deze stukken gebruiken als toets op de begroting, die voor het betreffende boekjaar van toepassing was, teneinde zich een oordeel te vormen over het gebruik van de verstrekte bijdrage in dat boekjaar.
6. Stadgenoot betaalt de jaarlijkse bijdrage in maximaal vier (4) termijnen als zij van Huurgenoot (bij voorkeur voor 1 januari) een door de ledenvergadering vastgestelde begroting plus toelichting daarop heeft ontvangen.
7. Lopende het jaar kan Huurgenoot een onderbouwde aanvraag doen voor een aanvullende bijdrage voor onvoorziene kosten.
8. Stadgenoot levert facilitaire ondersteuning die Huurgenoot helpt om de vertegenwoordigende en overlegtaken alsmede de taken betreffende de onderlinge communicatie en die met de achterban op het niveau van het complex en het totale concern goed te kunnen behartigen. Deze ondersteuning kan bestaan uit het beschikbaar stellen van ruimte, voorzien van adressering van de huurderskrant en dergelijke.

Werkgroep beleid, overleg tussen Stadgenoot en Huurgenoot over beleidswijzigingen

1. De werkgroep bestaat uit een afvaardiging van het bestuur van Huurgenoot en de vaste accountmanager van Stadgenoot voor Huurgenoot. Hiernaast schuiven er medewerkers van Stadgenoot aan om onderwerpen toe te lichten. De agenda wordt gezamenlijk opgesteld en belegd in de termijnagenda.
2. Per advies- of instemmingsaanvraag wordt het proces van overleg en advies met elkaar besproken. Hierbij worden afspraken gemaakt over:
 - De vorm van het advies of instemmingsverzoek;
 - De termijnen voor reactietijd;
 - Het proces, bv het inplannen van een toelichtend gesprek of het instellen van een werkgroep met andere bewoners of medewerkers van Stadgenoot.
3. De werkgroep komt minimaal 8 maal per jaar bijeen en verder zo vaak als beide partijen noodzakelijk achten.

Praktijkoverleg, Overleg tussen Stadgenoot en Huurgenoot over praktische afhandeling

1. Aan de hand van concrete voorbeelden wordt de werkwijze van Stadgenoot onder de loep genomen. Dit kan zijn het geven van een toelichting, het nagaan van niet standaard handelwijzen.
2. In voorkomende gevallen kan het besprokene leiden tot een aanpassing van een werkproces van Stadgenoot.
3. Ook de klanttevredenheidsonderzoeken worden besproken en naar aanleiding daarvan worden ook de werkprocessen toegelicht, besproken en verbeter suggesties gedaan.
4. Indien Huurgenoot zich niet kan vinden in de uitvoering van het bestaande beleid kan een onderwerp op de agenda van het beleidsoverleg geplaatst worden om te kijken of er een beleidswijziging nodig is. In het uiterste geval kan geëscaleerd worden richting het bestuurlijk overleg.

HOOFDSTUK 2 Participatie op complex- en buurtniveau

Het dagelijks beheer van woongebouwen is een zaak van Stadgenoot en huurders samen. Stadgenoot is in principe verantwoordelijk voor de veiligheid van het gebouw en dat alles het doet, terwijl de huurders met elkaar een modus moeten vinden hoe zij met elkaar willen samenleven op één trap en in één gebouw. Huurders wonen 24/7 in een gebouw en weten in principe beter wat zich in een complex afspeelt dan Stadgenoot. Zij zorgen onderling dat een gebouw leefbaar blijft, eventueel met ondersteuning van Stadgenoot.

Het leefbaar houden van een complex kan op verschillende manieren vorm krijgen. Vaak is in een complex een bewonerscommissie actief die veel zaken oppakt en regelt. Maar er zijn ook complexen waar geen bewonerscommissie actief is en waar bewoners alleen de meest dringende zaken - zoals de schoonmaak van het trappenhuis – met elkaar regelen. En er zijn complexen waar geen bewoners actief zijn en waar alleen Stadgenoot het beheer aanstuurt.

Stadgenoot en Huurgenoot vinden het belangrijk om regelmatig de beheersituatie van een complex met elkaar en met de bewoners te bespreken. Af en toe een overleg over de gang van zaken in een complex is belangrijk omdat dan beheerszaken op een algemener niveau besproken kunnen worden. Het biedt partijen de kans het wonen op een andere manier te bespreken dan alleen via een individuele melding of klacht. Daarnaast kan zo'n overleg preventief en verbindend werken. Het voorkomt dat kleine ergernissen uitgroeien tot grote (beheer)problemen.

Stadgenoot, Huurgenoot, bewonerscommissies en betrokken maar individueel opererende bewoners (die de wijkbeheerder aan kan dragen) hebben minimaal één keer per jaar een gesprek over de gang van zaken in een complex. Wij realiseren ons dat een jaarlijks overleg een behoorlijk beroep doet op de organisatiecapaciteit van partijen. Om deze reden beginnen wij pragmatisch en concentreren wij ons in

eerste instantie op het organiseren van een jaarlijks overleg tussen bewonerscommissies of betrokken bewoners en de afdeling Gebiedsbeheer. Daarbij denken wij aan een vaste jaarcyclus die partijen doorlopen, enigszins vergelijkbaar met de jaarcyclus die VvE's bewandelen. We streven ernaar om binnen drie jaar zo veel mogelijk huurders bij dit proces te betrekken. Stadgenoot en Huurgenoot zullen de komende jaren verschillende nieuwe vormen uitwerken.

De jaarcyclus

Januari: Het vooroverleg

De gebiedsbeheerder bespreekt met de gebiedsvertegenwoordiger van Huurgenoot welke complexen dat jaar bezocht zullen worden. Dit zijn – naast de complexen met een bewonerscommissie die in ieder geval bezocht worden – ook een aantal andere complexen.

Februari en maart: Ophalen van de bewonersstem

Feb De wijkbeheerder en de bewonerscommissie inventariseren in de geselecteerde complexen wat daar speelt, mogelijk in de vorm van een schouw of een ander uit te werken vorm. Wijkbeheerder en bewonerscommissie stemmen onderling af wie wat doet. In complexen zonder bewonerscommissie stemt de wijkbeheerder af met de gebiedsvertegenwoordiger van Huurgenoot. Van elke inventarisatie komt een kort verslag dat meegenomen wordt naar de Jaarvergadering.

April t/m augustus: De jaarvergadering

De gebiedsbeheerder organiseert met de bewonerscommissie (of de gebiedsvertegenwoordiger van Huurgenoot) een Jaarvergadering. De Jaarvergadering heeft een vaste structuur (vergelijkbaar met de ALV bij VvE's).

Vaste agendapunten zijn:

1. De staat van onderhoud van het complex

Voor de bespreking van dit punt stuurt Stadgenoot de volgende zaken mee:

- De meerjaren onderhoudsbegroting (MJOB) van het complex;
- Een overzicht van de onderhoudsklachten en reparaties van de afgelopen twee jaar.

De bewonerscommissie inventariseert bij de achterban of en zo ja welke onderhoudsklachten veel voorkomen.

2. De schoonmaak en het beheer van algemene ruimtes

Voor de bespreking van dit punt wordt het schoonmaakprogramma standaard meegestuurd. Dit kan een programma zijn dat door een schoonmaakbedrijf is gemaakt of een plan dat door bewoners zelf is opgesteld (schoonmaakrooster).

3. De begroting en het jaarplan van het gebiedsbeheerteam

Hierin beschrijft de gebiedsbeheerder de opgave in het werkgebied voor het komende jaar en de verwachte inzet van de medewerkers. Het Jaarplan kent een aantal vaste onderdelen:

- De buurttevredenheid van het gebied (WIA-score, Wonen in Amsterdam) en de score van de complexen op een aantal beheeronderwerpen (meetlat Gebiedsbeheer).
- De vastgoedprojecten die plaats vinden (planmatig onderhoud, verbetering en nieuwbouw) en plus de tuinrenovatieprojecten.
- De schoonmaak en het beheer van algemene ruimtes en privétuinen.
- De veiligheid van de complexen (inbraak, brandveiligheid, asbest).
- De overlast in het complex.
- De aanwezigheid van kwetsbare huurders.
- De zelfredzaamheid en participatie van bewoners.

De jaarvergadering beoordeelt het jaarplan en komt zo nodig met aanvullende suggesties en prioriteiten voor het complex en het gebied. De bewonerscommissie heeft gekwalificeerd adviesrecht (zie voor uitleg hoofdstuk 7) m.b.t. de opgave voor het gebied en kan op deze wijze invloed uitoefenen op de activiteiten van het gebiedsbeheerteam, waaronder de activiteiten van de wijkbeheerder. Indien mogelijk wordt het advies nog hetzelfde jaar meegenomen, anders het jaar daarop.

Afhankelijk van de situatie in het complex of de buurt kunnen ook andere punten worden ingebracht zoals bijvoorbeeld de relatie met de VvE (gemengd beheersituatie), de relatie met de gemeente en andere belanghebbenden (politie, zorgpartijen) etc.

September: De begroting van de afdeling Gebiedsbeheer

De gebiedsbeheerder verwerkt de uitkomsten van de jaarvergadering in de begroting van Gebiedsbeheer.

Oktober t/m november: Het jaarplan van het gebiedsbeheerteam

De gebiedsbeheerder verwerkt de uitkomsten van de Jaarvergadering in het Jaarplan van het gebiedsbeheerteam. Deze wordt eind december vastgesteld. De bewonerscommissies en de gebiedsvertegenwoordiger van Huurgenoot krijgen een exemplaar van het nieuwe Jaarplan.

HOOFDSTUK 3 Participatie bij vastgoedprojecten

Vastgoedprojecten zijn in de regel momenten waarop bewoners extra betrokken raken bij hun complex. Het onderhoud of de renovatie van een gebouw raakt immers direct hun belangen. Er moeten formele en praktische zaken geregeld worden zodat de aannemer aan de slag kan en dat vergt goed overleg, inspraak en communicatie. Daarnaast biedt de onderhoudsingreep kansen om ook andere zaken over het wonen in het complex aan de orde te stellen. Idealiter zouden deze zaken al bekend moeten zijn vanuit de Jaarvergadering die Gebiedsbeheer jaarlijks met de bewonerscommissie organiseert. Maar in complexen waar geen bewonerscommissie actief is, zal dat niet altijd het geval zijn. Dan is de onderhoudsingreep de aanleiding om met bewoners in gesprek te komen. Stadgenoot en Huurgenoot zien vastgoedprojecten daarom als een aparte mogelijkheid om met bewoners in gesprek te komen over het wonen in het complex.

3a. Participatie bij renovatie en sloop-nieuwbouw

In Amsterdam is de participatie van bewoners bij renovatie en sloop-nieuwbouw vastgelegd in de Amsterdamse kaderafspraken. Hiervoor hoeven geen aparte afspraken te worden gemaakt. Bij Stadgenoot is Huurgenoot het aanspreekpunt als er geen georganiseerde bewoners zijn. De Kaderafspraken kunt u hier vinden:
www.afwc.nl/kaderafspraken

3b. Participatie bij onderhoud

Stadgenoot voert jaarlijks ca. 200- 250 onderhoudsprojecten uit in haar bezit. De meeste hiervan zijn schilderwerkzaamheden, soms in combinatie met andere onderhoudsactiviteiten (dakherstel, asbestverwijdering, vervanging installaties, tuinrenovaties, etc.). De geplande onderhoudswerkzaamheden zijn opgenomen in de MJOP (Meerjarige Onderhoudsplanung) van Stadgenoot. De MJOP wordt jaarlijks besproken met de bewonerscommissie en Huurgenoot in de Jaarvergadering (zie jaarcyclus Hoofdstuk 2). Op deze wijze is het mogelijk om ruim voor de geplande onderhoudsactiviteit al met bewoners in gesprek te komen over de toekomstige onderhoudsingreep.

De jaarcyclus

Januari: Het vooroverleg

De gebiedsbeheerder bespreekt jaarlijks met de bewonerscommissies en de gebiedsvertegenwoordiger van Huurgenoot de geplande renovatie – en onderhoudsprojecten in het gebied. Gezamenlijk besluiten zij hoe bewoners betrokken worden per project zullen.

Februari-december: Ophalen van de bewonersstem

Afhankelijk van het moment van onderhoud of renovatie inventariseert het gebiedsbeheerteam uiterlijk een half jaar van tevoren bij de bewoners wat de wensen zijn over onderhoud of renovatie. Het gebiedsbeheerteam stemt de resultaten af met een klankbordgroep (renovatie), de bewonerscommissie

of de gebiedsvertegenwoordiger van Huurgenoot. Van elke inventarisatie wordt een verslag gemaakt dat aan de leden van de BC zal worden toegestuurd.

Als de onderhoudsingrepen veel invloed hebben op het woongenot van de bewoner is er altijd sprake van een participatietraject.

Bij onderhoudsprojecten die grote invloed hebben op het woongenot van de huurder beschrijft de gebiedsbeheerder in een participatieplan de participatiemomenten en doelen. Als er een bewonerscommissie in het betreffende complex is, wordt het participatieplan minimaal een half jaar van tevoren met de bewonerscommissie besproken.

Bij onderhoudswerkzaamheden die nauwelijks invloed hebben op het woongenot van de huurder blijft het contact met bewoners beperkt tot tijdige en zorgvuldige schriftelijke informatieverschaffing over het project. Er vindt dan geen bewonersconsultatie plaats.

Oktober en november: De planning van onderhoudsprojecten in het jaarplan

Medio oktober weet de gebiedsbeheerder welke vastgoedprojecten het volgende jaar in zijn gebied plaatsvinden en wanneer zij starten. De gebiedsbeheerder verwerkt de vastgoedprojecten in het Jaarplan van het gebiedsbeheerteam.

December: Het jaarplan van het Gebiedsbeheerteam

Het Jaarplan van het Gebiedsbeheerteam wordt eind december vastgesteld. De bewonerscommissies en de gebiedsvertegenwoordiger van Huurgenoot krijgen een exemplaar van het Jaarplan.

Financiering ondersteuning bij vastgoedprojecten

Bij ondersteuning door externe partijen dient de ondersteuner, voor aanvang van de overlegfase, een offerte in bij de bewonerscommissie of betrokken bewoners, de gebiedsbeheerder van Stadgenoot en de penningmeester van Huurgenoot. Deze partijen beoordelen gezamenlijk de offerte. Bij akkoord betaalt Huurgenoot de rekening. De ondersteuner stuurt tussentijds korte verslagen van de ondersteuning.

HOOFDSTUK 4 Gemengde complexen

Huurgenoot en Stadgenoot hebben in het verleden afspraken gemaakt met betrekking tot de werkwijze in gemengde complexen en de mogelijkheden van het betrekken van de huurders bij het beheer van het complex. Deze afspraken worden in de praktijk getoetst in een pilot in 8 complexen. De afspraken kunnen naar aanleiding van de pilots worden bijgesteld.

4.1 Proces naar het ontstaan van een VvE

Indien Stadgenoot daadwerkelijk woningen wil gaan verkopen, dient er gekwalificeerd advies aangevraagd te worden bij Huurgenoot wat betreft de verkoopvijver. Wanneer dit proces voltooid is kan de verkoopvijver definitief vastgesteld worden. Huurgenoot wordt hier vervolgens over geïnformeerd waarna er een start kan worden gemaakt met het splitsingsproces gevolgd door het verkoopproces.

In zowel het splitsingsproces als het verkoopproces zijn er momenten ingebouwd wanneer bewoners(commisies) worden geïnformeerd en wanneer ze gekwalificeerd advies kunnen geven. De communicatiemomenten tijdens het splitsingsproces zijn gericht op het informatie verstrekken aan bewoners. Hierbij zijn er drie momenten waarop bewoners geïnformeerd worden:

- Maand 2: Informatiebrief aan bewoners over onderzoeken in verband met splitsing. Tevens wordt er in deze brief aangekondigd dat er nog een informatieavond wordt georganiseerd over splitsings- en verkoopproces en worden bewoners in deze brief gewezen op de mogelijkheid tot het oprichten van een bewonerscommissie.
- Maand 7: Brief aan bewoners met definitieve datum informatieavond.

-
- Maand 8: Informatieavond over splitsingsproces, verkoopproces en mogelijkheid tot oprichten bewonerscommissie (deze informatieavond wordt in eerste instantie alleen aangeboden bij complexen vanaf 25 eenheden en bij een minimaal aantal van 15 aanmeldingen).

Na circa 11 maanden ligt er een concept splitsingsakte en een concept huishoudelijk reglement en kan de start van het verkoopproces plaats vinden. In deze fase hebben bewonerscommissies gekwalificeerd adviesrecht. Gedurende het verkoopproces zijn de volgende vier momenten van belang.

- Maand 12: Aanvraag gekwalificeerd advies aan bewonerscommissies (of Huurgenoot) met betrekking tot het huishoudelijk reglement (HHR).
- Maand 14: Advies bewonerscommissie (of Huurgenoot) en reactie van Stadgenoot op het advies.
- Maand 15: Aanbiedingsbrief aan bewoners & informatie huishoudelijk reglement aan huurders.
- Maand 16: Mogelijkheid tot eerste verkoop.

Indien er geen volmacht kan worden gegeven wegens de splitsingsakte (akte voor oktober 2013)

Stadgenoot zal de bewonerscommissie in elk geval betrekken bij het beheer en beleid door het geven van informatie en vragen van advies over die onderwerpen waarvan dat is vastgelegd.

Stadgenoot stimuleert samenwerking tussen de bewonerscommissie en de VvE.

Denk hierbij aan:

- VvE en bewonerscommissie nemen kennis van elkaars vergaderingen en besluiten en communiceren goed met elkaar over de gang van zaken in het complex.
- Als de huurders dit wensen, kunnen ze de oproep, de agenda en de notulen van de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de VvE ontvangen, omgekeerd kunnen de eigenaars de stukken van de bewonerscommissie ontvangen.

Er bestaat de mogelijkheid dat bewoners, ongeacht hun contractvorm, samen een commissie vormen die advies geeft aan de VvE over bijvoorbeeld onderhoud en/of leefbaarheid.

Bij wel mogelijkheden volmacht (splitsingsakte na oktober 2013)

Beperkte volmacht, alleen financieel geen belang Stadgenoot.

Bij geven volmacht gaat invoering van maatregelen, die normaal onder 70% regeling vallen, via de weg van meerderheid van stemmen in de VvE (schoonmaak, tuinonderhoud, huismeester). Voordat in een complex de volmacht wordt ingevoerd wordt eerst aan 70% van de huurders gevraagd of zij daarmee instemmen (en met de gevolgen daarvan).

Niet alle onderwerpen komen in aanmerking voor de volmacht.

Welke onderwerpen wel en welke niet is afhankelijk van de financiële gevolgen voor Stadgenoot.

Wel een volmacht bij onderwerpen als:

- Inrichting, beheer, gebruik van:
 - Gemeenschappelijke ruimten
 - Trappenhuis + entree
 - Verlichting
 - Collectieve CV
 - Ventilatiesysteem
 - Lift
- Wijziging schoonmaakprogramma.
- Wijziging leefregels in huishoudelijk reglement.

De gebiedsbeheerder besluit welke onderwerpen wel onder de volmacht vallen.

Als er onderwerpen op de agenda van de jaarvergadering staan waarvoor volmacht wordt verleend dan krijgen alle huurders hiervan bericht dat zij kunnen komen stemmen. Zij krijgen ook de stukken van de vergadering toegestuurd.

Naast het stemrecht aan de huurders blijft het overleg met de bewonerscommissie bestaan. Daarin komen in elk geval alle onderwerpen aan de orde die niet onder de volmacht vallen.

HOOFDSTUK 5 Zelfbeheer

In de huidige maatschappij is het de bedoeling dat burgers meer eigen verantwoordelijkheid nemen. De overheid trekt zich terug, de corporaties worden ook gestimuleerd om meer aan de bewoners zelf te laten. Hiervoor zijn allerlei vormen van zelfbeheer mogelijk, waarbij de mate van zelf doen uiteenloopt. Stadgenoot en Huurgenoot zullen de komende periode onderzoeken hoe zij zelfbeheerinitiatieven kunnen faciliteren en stimuleren. Wanneer hier meer duidelijkheid over is, wordt dit toegevoegd aan het Werkboek.

HOOFDSTUK 6 Kruisjeslijst rol huurders bij besluitvorming, uitvoering beleid en projecten

Zowel Stadgenoot als Huurgenoot vinden het belangrijk dat bewoners worden betrokken bij het beleid en uitvoering daarvan door Stadgenoot. Wat Stadgenoot doet, doen we ten slotte met het oog op onze huidige en nieuwe huurders.

Het bewonersbelang wordt ingebracht op de drie niveaus:

- Op centraal niveau worden door Stadgenoot het algemeen beleid en de voorwaarden vastgesteld.
- Op het niveau van de complexen worden op basis daarvan weer beslissingen genomen over de uitvoering die de bewoners direct raken.
- Op het niveau van de individuele huurder.

In onderstaande kruisjeslijst, die overigens niet uitputtend is, is door middel van een sterretje aangegeven welke rol huurders hebben op de verschillende onderwerpen. Deels is dit wettelijk bepaald, maar Stadgenoot en Huurgenoot hebben hier op een aantal punten aanvullende afspraken over gemaakt.

Inhoud advies- en instemmingsaanvragen:

Een gekwalificeerd advies wordt schriftelijk uitgebracht en omvat tenminste de volgende elementen:

- a. Een korte beschrijving van de voorgeschiedenis van het advies;
- b. Een duidelijke omschrijving van het probleem;
- a. Indien advies van derden (een deskundige instantie) is gebruikt, een korte omschrijving van dit advies;
- b. Een of meerdere voorstellen voor de van Stadgenoot gevraagde stappen of handelwijze.

De voorwaarden voor advies gelden vergelijkbaar bij advies van een bewonerscommissie over beleidswijzigingen ten aanzien van een complex.

Toelichting bij de afkortingen:

BC = Bewonerscommissie

HG = Huurgenoot

1. = Informatierecht

(1) = Informatie op aanvraag

2. = Adviesrecht (op initiatief van de bewonersorganisatie)

3. = Gekwalificeerd adviesrecht (na adviesaanvraag van Stadgenoot)

4. = Instemmingsrecht

5. = Voordracht recht

Hierbij geldt dat de rechten van de individuele huurders gerespecteerd blijven en de regelingen ten aanzien van dit onderwerp die in het huurcontract en de algemene voorwaarden zijn opgenomen, voortgaan op de bepalingen uit deze overeenkomst.

1.	Participatie-afspraken en overleg	BC	HG
1.1	Participatieafspraken en overlegafspraken concern	1	4
1.2	Vaststellen en wijzigen samenwerkingsovereenkomst	1	4
1.3	Participatieafspraken op gebieds- of complexniveau	4	1
1.4	Informatieverstrekking aan bewoners op complexniveau m.u.v. regulier beheer	3	
1.5	Voorlichting en informatieverstrekking aan de bewoners algemeen (kaders)		3
1.6	Vaststelling en wijziging klachtenregeling en reglement Ombudsman.	(1)	3
1.7	Procedure, voordracht en aanstelling leden geschillen(advies)commissie		5
1.8	Voordrachtrecht en procedure twee leden van Raad van Commissarissen conform wettelijke kaders		5
1.9	Wijzigen statuten van de corporatie die de huurdersbelangen betreffen	(1)	3

2.	Algemeen beleid Stadgenoot	BC	HG
2.1	Ondernemingsplan	(1)	3
2.2	Meerjarenbegroting		2
2.3	Jaarplan en begroting		3
2.4	Meerjarenplanning onderhoud op gebiedsniveau	3	2
2.5	Meerjarenplanning onderhoud op complexniveau	3	1
2.6	Jaarrekening		1
2.7	Volkshuisvestingsverslag		1
2.8	Inzet Stadgenoot in prestatieafspraken met de gemeente		1
2.9	Samenwerking of fusie met andere rechtspersoon, verwerving van financieel belang en of bestuurlijke zeggenschap in andere rechtspersoon	1	3
2.10	Samenwerking of fusie met andere rechtspersoon, verwerving van financieel belang en of bestuurlijke zeggenschap in andere rechtspersoon op gebiedsniveau	1	4
2.11	Het beëindigen van de rechtspersoon van de corporatie	1	3
2.12	Herverkavelen bezit algemeen	1	3
2.13	Uitbreiding van activiteiten van de corporatie, niet zijnde kernactiviteiten in het kader van de doelstelling, woningverbetering, onderhoud, huur, verhuur, participatie, leefbaarheid, aanvullende dienstverlening	(1)	3
2.14	Scheidingsplan Stadgenoot	1	3

3.	Onderhoud en verbetering woningen	BC	HG
3.1	Meerjarenbeleid en kaders voor onderhoud en woningverbetering en vereiste basiskwaliteit	(1)	3
3.2	Procedures en kaders melding, controle en afhandeling onderhoudsklachten op centraal niveau	(1)	3
3.3	Rapportage en afhandeling onderhoudsklachten per gebied	2	
3.4	Rapportage en afhandeling onderhoudsklachten per complex	2	
3.5	Beleid onderhoud en woningverbetering korte termijn op concernniveau (eerstvolgende jaar)	1	3
3.6	Beleid, vaststelling plannings en uitvoering onderhoudsprogramma per gebied, buurt of complex	3	1
3.7	Kleur schilderwerk in complex buiten	3	
3.8	Kleur schilderwerk in complex in gemeenschappelijke ruimten binnen	3	
3.9	Serviceabonnement	1	3
3.10	Initiatief tot woningverbetering, inclusief draagvlakmeting	4	1

4.	Mutatiebeleid	BC	HG
4.1	Procedure en richtlijnen nieuwe huurder		3
4.2	Procedure en richtlijnen vertrekkende huurder		3
4.3	Beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV)	1	3
4.4	Procedure inschrijving woningzoekenden	1	3
4.5	Toewijzingsprocedure voor woningen	1	3
4.6	Gegevens en verslaglegging over huuropzegging en nieuwe verhuring	1	3
4.7	Mutatielijsten huuropzegging en nieuwe verhuring/ verkoop in complex	1	

5.	Nieuwbouw en vervangende nieuwbouw	BC	HG
5.1	Meerjarenprogramma sloop en nieuwbouw		3
5.2	Nieuwbouwtaakstelling/jaarprogramma op stadsniveau		1
5.3	Kaders en richtlijnen voor kwaliteitseisen planvorming	1	3
5.4	Uitwerking binnen afgesproken kaders en richtlijnen voor kwaliteitseisen planvorming	3	1
5.5	Woningbouwdifferentiatie en planvorming binnen gebieden, buurten en complexen	3	1
5.6	Uitwerking programma van eisen naar definitief ontwerp op complexniveau	3	

6.	Verhuur van woongelegenheden	BC	HG
6.1	Inhoud huurcontract en huurreglement	1	3
6.2	Beleid inzake aangaan en beëindigen huurovereenkomst	1	3
6.3	Incassobeleid	1	3

7.	Huurprijzenbeleid	BC	HG
7.1	Algemene kaders huurbeleid en beleid huurprijzen	1	3
7.2	Huurprijzenbeleid algemeen eerstvolgend jaar en vaststellen jaarlijkse huursomstijging	1	1
7.3	Huurprijzenbeleid op gebiedsniveau/huurdifferentiatie binnen algemene kaders	1	1
7.4	Huurprijzenbeleid op complexniveau/huurdifferentiatie binnen algemene kaders	2	
7.5	Huurverhoging bij woningverbetering op complexniveau *	3	

8.	Verkoop	BC	HG
8.1	Algemeen beleid verkoop woningen	1	3
8.2	Verkoop en procedure per gebied en/of complex	1	1
8.3	Verkoopplanning en procedure, kaders	1	1
8.4	Afspraken gemengd beheer en samenwerking BC en VvE, algemeen kader	2	
8.5	Afspraken gemengd beheer en samenwerking BC en VvE per complex	3	

9.	Woonomgeving/leefbaarheid	BC	HG
9.1	Onderhoud en verbetering aan woongelegenheden en woonomgeving binnen het gebied, de buurt of het complex voor wat betreft het deel van de verhuurder *	3	
9.2	Leef- en woonklimaat op gebieds- buurt- of complexniveau wat betreft het deel van de verhuurder	3	1
9.3	Leef- en woonklimaat op complexniveau wat betreft het deel van de verhuurder	3	

10.	Servicepakketten	BC	HG
10.1	Algemene kaders en kwaliteitseisen ten aanzien van service en overige dienstverlening en de afhandeling van conflicten (vaststelling beleid)	1	4
10.2	Meetsysteem van de geboden kwaliteit (uitvoering).		4
10.3	Evaluatie en beleid naar aanleiding van de periodieke verslaglegging inzake kwaliteit van service en dienstverlening (evaluatie en bijstelling)		4

10.4	Evaluatie en beleid naar aanleiding van de periodieke verslaglegging inzake kwaliteit van service en dienstverlening gebied en complex	3	
10.5	Procedure en wijze van afrekening en verslaglegging servicekosten en overige dienstverlening, algemene kaders		4
10.6	Procedure en wijze van afrekening en verslaglegging servicekosten en overige dienstverlening binnen kaders, per complex	3	1
10.7	Vaststellen en wijzigen pakketdifferentiatie van technische en niet-technische voorzieningen wat betreft aard en omvang van de service en de kosten daarvan binnen algemene kaders		4
10.8	Vaststellen en wijzigen pakketdifferentiatie van technische en niet-technische voorzieningen wat betreft aard en omvang van de service en de kosten daarvan binnen algemene kaders per gebied en complex. Dit is inclusief de dienstverlening door de huismeester	3*	1
10.9	Wijziging kostentoedeling of kostenberekening servicepakket op complexniveau	3	
10.10	Uitbreiding/wijziging in aard en omvang servicepakket op complexniveau	3*	

11.	Beheer en eigendom	BC	HG
11.1	Inschakelen van een andere beheersorganisatie (niet zijnde de eigenaar) algemene kaders en procedure	1	3
11.2	Inschakelen van een andere beheersorganisatie (niet zijnde de eigenaar) op gebieds- of complexniveau	2	1
11.3	Kaders, taken kostenverdeling en verantwoordelijkheden bij buurtbeheer en leefbaarheid		3
11.4	Taken en verantwoordelijkheden bij buurtbeheer en leefbaarheid per gebied en complex	2	1
11.5	Uitvoering van beheer van gemeenschappelijke voorzieningen, technisch en niet-technisch per gebied en complex	1	

HOOFDSTUK 7 Oprichten van een bewonerscommissie

Oprichten van een bewonerscommissie

1. Elke huurder, Huurgenoot en/of Stadgenoot of andere partij kan het initiatief nemen een bewonerscommissie op te richten. Als Stadgenoot het initiatief genomen heeft dan meldt zij dit aan Huurgenoot. Als Huurgenoot het initiatief heeft genomen dan meldt zij dit aan Stadgenoot.
2. Daar waar al bewonerscommissies bestaan worden geen initiatieven genomen of ondersteund door Huurgenoot of Stadgenoot voor het oprichten van een nieuwe bewonerscommissie.
3. Huurgenoot ondersteunt initiatieven om een bewonerscommissie op te richten in complexen waar geen bewonerscommissie is. Dit doet Huurgenoot door het geven van advies en informatie en verwijzing naar mogelijke ondersteuners.
4. De initiatiefnemers, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel maken bekend aan alle overige bewoners van het complex dat zij een bewonerscommissie willen oprichten in het complex. Zij geven daarbij aan waar de huurders zich kunnen melden als zij deel willen nemen in de commissie en tot wanneer

-
- dat kan. Er wordt in beginsel niemand uitgesloten van deelname aan de commissie.
5. De bewonerscommissie zal zichzelf uiteindelijk voorstellen aan alle huurders door middel van een bijeenkomst of op een andere manier die zo veel mogelijk bewoners van het complex bereikt (nieuwsbrief, internet, etc.).
 6. Huurgenoot erkent de bewonerscommissie wanneer en zolang als zij voldoet aan de bepalingen uit de erkenningsvoorwaarden zoals hieronder beschreven.
 7. De bewonerscommissie erkent Huurgenoot als koepel van alle bewonerscommissies van Stadgenoot en sluit zich daarbij aan.
 8. Huurgenoot bevestigt de erkenning en aanmelding van de bewonerscommissie schriftelijk aan de bewonerscommissie en aan Stadgenoot. Daarbij krijgt Stadgenoot de naam en adresgegevens van de commissie en haar leden.

Erkenningsvoorwaarden BC

1. Haar leden worden gekozen of aangewezen uit en door de huurders die de bewonerscommissie vertegenwoordigt.
2. Alle huurders die door de bewonerscommissie worden vertegenwoordigd, moeten op de hoogte worden gehouden van de standpunten die de commissie inneemt in het overleg met Stadgenoot, de plannen die de commissie heeft voor de komende periode en de vertegenwoordigde bewoners de mogelijkheid hebben om invloed uit te oefenen op de keuzes die de commissie maakt. Dit kan een commissie op verschillende manieren doen: een jaarvergadering, een bewonersbrief, enquêtes enz. Wel moet voor Stadgenoot en Huurgenoot aantoonbaar zijn dat dit gebeurt.
3. Als door specifieke omstandigheden in het werkgebied van de bewonerscommissie de hierboven in lid 2 genoemde wijzen van verantwoording afleggen en communiceren niet effectief werken, dan kan de bewonerscommissie een beroep doen op ondersteuning van Huurgenoot en Stadgenoot om het bereik van de bewonerscommissie onder de huurders in het werkgebied van de commissie te vergroten. Als de bewonerscommissie niet zelf het initiatief neemt dan is zij verplicht mee te werken aan initiatieven van Huurgenoot en Stadgenoot om het bereik te optimaliseren.
4. Per complex of werkgebied wordt door Huurgenoot en Stadgenoot slechts één bewonerscommissie erkend.
5. In uitzondering op lid 4 is het in een gebied wel mogelijk dat er een commissie bestaat die het complex overstijgende belang van de huurders vertegenwoordigt terwijl er tegelijkertijd commissies zijn die de belangen van aparte complexen vertegenwoordigen. Samenwerking tussen deze twee lagen van participatie wordt door Stadgenoot en Huurgenoot gewenst en bevordert.
6. Binnen een bewonerscommissie kunnen er verschillende themagroepen bestaan, zoals een tuincommissie of een schoonmaakcommissie. De algemene bewonerscommissie houdt contact met alle subcommissies en zorgt ervoor dat signalen van deze subcommissies ook bij Stadgenoot en Huurgenoot terecht komen.
7. De bewonerscommissie is lid van Huurgenoot.

Erkenningsvoorwaarden Complexvertegenwoordiger

1. Er is in het complex geen bewonerscommissie actief.
2. De huurders die door de complexvertegenwoordiger worden vertegenwoordigd worden zo nodig op de hoogte gehouden en betrokken bij de bepaling van de standpunten die de complexvertegenwoordiger in het overleg met Stadgenoot inneemt.
3. De complexvertegenwoordiger is als lid toegelaten door Huurgenoot en staat bovendien open voor en zet zich in voor de vorming van een bewonerscommissie voor het desbetreffende complex.
4. De complexvertegenwoordiger dient bekend te zijn bij en aanspreekbaar te zijn voor de huurders uit het betreffende complex. Dat houdt in dat de complexvertegenwoordiger de huurders in het betreffende complex minimaal één maal (1) per jaar verslag doet van de ingenomen standpunten en de voorgenomen activiteiten.
5. De complexvertegenwoordiger is lid van Huurgenoot.

Ondersteuning bewonerscommissie/complexvertegenwoordiging

Deze ondersteuning is vastgelegd in het financieel reglement van Huurgenoot. Dit reglement wordt hier ter informatie opgenomen.

HOOFDSTUK 8 Reglement vergoedingen bewonerscommissies Stadgenoot ***Versie januari 2009 vastgesteld door de ALV van Huurgenoot***

Definities:

Huurgenoot: de huurderskoepel van Stadgenoot. Verder te noemen: Huurgenoot.

Bewonerscommissies: elke door Huurgenoot op grond van de samenwerkingsovereenkomst erkende organisatie van huurders en bewoners.

VERGOEDINGEN AAN BEWONERSCOMMISSIES

Huurgenoot kent drie soorten ondersteuning aan bewonerscommissies.

- De basisvergoeding, deze is beschikbaar voor elke bewonerscommissie die dit aanvraagt en lid is van de vereniging Huurgenoot.
- De extra vergoeding. De mogelijkheid bestaat om meerkosten in een jaar vergoed te krijgen.
- De inhoudelijke vergoeding. Het is mogelijk om inhoudelijke ondersteuning te vragen. Het bestuur van Huurgenoot kijkt samen met de bewonerscommissie welke ondersteuning noodzakelijk is en hoe die het best geleverd kan worden. De kosten zijn in eerste instantie voor Huurgenoot, indien noodzakelijk wordt samen naar extra financiering gezocht.

Basisvergoeding

De basisvergoeding is een vergoeding om de organisatiekosten voor de bewonerscommissie te dekken. Per bewonerscommissie wordt er standaard een bedrag vergoed van € 275,- per jaar (prijspeil 2016).

Welke kosten worden hiermee vergoed?

De basisbijdrage is bedoeld voor het in stand houden van de organisatie. Kosten die hieronder vallen zijn:

- Kopieerkosten
- Portokosten
- Kantoorbenodigdheden (papier etc.)
- Telefoonkosten met een maximum van € 60,--
- Gebruik internet en E-mail (eenmalig, maximaal 1x per BC en een maximum van € 90,--
- Vergaderkosten (koffie en thee).

Extra vergoeding

Sommige bewonerscommissies hebben meer uitgaven dan gedekt worden door de basisbijdrage. Hiervoor bestaat de mogelijkheid om een extra aanvraag te doen.

De kosten die dit betreffen, zijn bijvoorbeeld:

- Hogere organisatiekosten.
- Eenmalige kosten in verband met een speciale activiteit waarbij de bewonerscommissie de initiatiefnemer is.
- Eenmalige kosten in verband met investeringen in materiaal (meubilair voor kantoor, apparatuur etc.).

Speciaal geval huisvestingskosten

Hier moet Huurgenoot een uitzondering maken. Sommige bewonerscommissies huren een ruimte van Stadgenoot of een andere verhuurder. Deze kosten zijn zo hoog dat Huurgenoot niet het budget heeft om dit (geheel) te betalen. In een dergelijk geval zal samen met Stadgenoot een oplossing gezocht worden voor de financiering hiervan. Daar waar mogelijk zal Huurgenoot tot die tijd bijdragen in deze kosten.

Niet vergoed worden:

- Abonnementkosten internet, telefoon.
- Bestuursvergoedingen.
- Reiskosten, deze zijn onderdeel van de organisatiekosten.

Hoeveel van de extra vergoeding wordt toegekend, wordt bepaald door het dagelijks bestuur van Huurgenoot. Als een bewonerscommissie het niet eens is met de beslissing van het dagelijks bestuur, kan de commissie dit voorleggen aan het bestuur.

Ondersteuning

Naast de financiële ondersteuning kunnen bewonerscommissies behoefte hebben aan inhoudelijke ondersteuning. Bijvoorbeeld als er een knelpunt is waar ze met Stadgenoot niet uitkomen. Via Huurgenoot kan er bemiddeld worden bij conflicten, extra kennis worden gegeven om bepaalde punten beter aan te kunnen pakken en zo voort.

De inhoudelijke ondersteuner zal altijd samen met de bewonerscommissie op zoek gaan naar oplossingen. Als er meer ondersteuning nodig is dan er budget is bij Huurgenoot, zal de ondersteuner samen met de bewonerscommissie en Huurgenoot op zoek gaan naar aanvullende financiering. De ondersteuner rapporteert ook aan het bestuur van Huurgenoot over de voortgang en inzet van de ondersteuning.

VERANTWOORDING VERGOEDINGEN

Basisvergoeding

De basisbijdrage dient verantwoord te worden door de bewonerscommissie aan Huurgenoot. Dit dient te gebeuren voor 31 januari van het volgende boekjaar samen met het jaarverslag.

Extra vergoeding

De extra vergoedingen worden uitsluitend uitgekeerd als de betreffende bewonerscommissie een begroting heeft ingediend. De extra vergoedingen worden maximaal 1 maand na ontvangst verantwoord door middel van originele bonnen en nota's.

Bij vergoeding van hogere organisatiekosten moet de betreffende bewonerscommissie een verantwoording geven van de uitgaven, inclusief de originele bonnen en rekeningen.

CRITERIA VOOR TOEKENNING

1. De basisbijdrage wordt uitgekeerd bij aanvraag.
2. De reserve van de bewonerscommissie mag nooit meer zijn als tweemaal de jaarlijkse vergoeding.
3. Bij de extra bijdrage wordt gekeken naar de reden van aanvraag.
4. Bij eenmalige aanvraag t.b.v. investeringen wordt gekeken naar de redelijkheid van de investering ten opzichte van de mogelijkheden.
5. Bij extra ondersteuning voor reguliere kosten wordt ook gekeken naar de draagkracht van de organisatie zelf.

PROCEDURE VERGOEDINGEN

De vergoedingen worden in een keer uitbetaald als de liquiditeit van Huurgenoot dit toelaat.

Indien er voor 1 juli van het betreffende boekjaar een nieuwe bewonerscommissie wordt opgericht dan heeft deze commissie recht op het volledige bedrag van € 275,=.

Indien na 1 juli van het betreffende boekjaar een nieuwe bewonerscommissie wordt opgericht dan heeft deze commissie recht op de helft van het jaarlijkse bedrag, te weten € 137,50.

De penningmeester beslist over de aanvragen.

Procedure in tijd

In december krijgen de bewonerscommissies het aanvraagformulier voor het komende jaar toegestuurd. De aanvragen moeten voor 15 januari bij de penningmeester binnen zijn.

Voor 31 januari worden de aanvragen beoordeeld en krijgen de bewonerscommissies bericht over de toekenning of afwijzing van hun aanvraag.

Indien de aanvraag niet (geheel) wordt gehonoreerd zijn de redenen hiervan opgenomen in de brief waarin het besluit is vermeld.

De bewonerscommissie kan bij (gedeeltelijke) afwijzing van de aanvraag in beroep bij het bestuur.

Voor 15 februari zijn alle toegekende vergoedingen uitbetaald.

BEROEP BIJ HET BESTUUR:

Als een bewonerscommissie het niet eens is met de (gedeeltelijke) afwijzing van een aanvraag dan vraagt de bewonerscommissie schriftelijk een uitspraak van het bestuur hierover.

Het bestuur doet in de eerstvolgende bestuursvergadering uitspraak. De bewonerscommissie krijgt na ontvangst van haar verzoek om een bestuursuitspraak een bevestiging van de ontvangst en een datum toegestuurd wanneer de eerstvolgende bestuursvergadering plaatsvindt. Indien het bestuur het noodzakelijk vindt, zal zij de bewonerscommissie benaderen voor meer informatie.

Na de bestuursvergadering krijgt de bewonerscommissie binnen een week de uitspraak van het bestuur op schrift met een motivatie bij afwijzing.

