



Samenwerken met bewonerscommissies

Handleiding

hefwonen.nl

HEF
WONEN

Inhoud

Inleiding	5
Rol van een bewonerscommissie	7
Starten van een bewonerscommissie	8
Overleggen met elkaar	10
Hulp en communicatie	12
Betalingen	14
Bewonerscommissies in een VvE-complex	15
Bijlagen	17

De informatie in deze handleiding vindt u ook online op hefwonen.nl/bewonerscommissies

‘De huurders horen via de bewonerscommissie alle afspraken en andere informatie.’



Inleiding

Hef Wonen en de Huurdersraad Hef Wonen vinden participatie heel belangrijk: dat huurders meedenken en meedoen. Wij willen graag weten wat huurders belangrijk vinden. Dan kunnen we daar zo goed mogelijk rekening mee houden. Want huurders weten wat er gebeurt in hun buurt en woongebouw. Daarom werken we samen met bewonerscommissies. Samen met de Huurdersraad hebben we deze handleiding voor bewonerscommissies gemaakt. Bewonerscommissies en onze medewerkers lezen in deze handleiding hoe we met elkaar willen samenwerken. En wat we van elkaar kunnen en mogen verwachten.

Bewonerscommissies houden zich bezig met de belangen van alle huurders in hun eigen woongebouw of complex. Twee keer per jaar is er overleg tussen ons en 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.

Maar er zijn nog meer voordelen van een bewonerscommissie. Huurders leren elkaar kennen, ontmoeten elkaar regelmatig én geven elkaar zo informatie. Huurders kunnen invloed hebben op het beleid. En ze kunnen zich als vrijwilliger inzetten voor het woongebouw. Elk jaar is er een bijeenkomst met alle huurders. Maar een bewonerscommissie kan ook andere activiteiten organiseren. Zo kunnen ze het contact tussen bewoners verbeteren en eenzaamheid verminderen.

De Huurdersraad Hef Wonen is er voor de gezamenlijke huurdersbelangen van onze huurders. Bewonerscommissies kunnen aan de Huurdersraad vertellen wat ze opvalt in hun eigen woonomgeving. Ook laten bewonerscommissies hun ideeën horen. Daarmee kan de Huurdersraad 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. Bewonerscommissies weten wat er speelt in hun buurt en wooncomplex. De samenwerking met de bewonerscommissies is voor ons waardevol bij het onderwerp leefbaarheid. Maar ook bij het maken van beheer-, onderhouds- en renovatieplannen hebben we veel aan de bewonerscommissies.

Met deze handleiding gaan we uit van de samenwerkingsovereenkomst uit 2016 tussen de Huurdersraad Vestia en Vestia. In die samenwerkingsovereenkomst staat welke rechten bewonerscommissies en werkgroepen van de Huurdersraad hebben. Dit document is te vinden op hefwonen.nl/samenwerking en huurdersraadhefwonen.nl.

De afspraken uit deze handleiding kunnen in goed overleg tussen bewonerscommissies en ons veranderen. Dat kan als er een betere of andere oplossing nodig is.





Rol van een bewonerscommissie

Bewonerscommissies hebben een belangrijke rol bij het informeren van bewoners over ons beleid en beheer. Maar ook bij het betrekken van bewoners bij ons beleid en beheer. Het is voor ons belangrijk om te weten wat bewoners vinden én weten over hun woongebouw. Door samen te werken met ons, kunnen bewoners een deel van de zorg voor een woongebouw op zich nemen. Bijvoorbeeld bij het zelfbeheer van een binnentuin. Door goede communicatie zorgt dit ook voor een hogere klanttevredenheid. Maar ook voor fijn wonen en leven in het woongebouw en in de buurt.

Een bewonerscommissie hoeft geen officiële vereniging of stichting te zijn. Wij hebben samen met de Huurdersraad afspraken gemaakt over drie rechten die bewonerscommissies hebben. De afspraken over informatierecht, overlegrecht en adviesrecht staan in kruisjeslijst van de samenwerkingsovereenkomst. De bewonerscommissie en de Huurdersraad zijn twee officiële niveaus van participatie. Bij elk onderdeel (bijvoorbeeld: beleid, onderhoud of servicekosten) staat wie welk recht heeft. En wanneer die dat recht heeft.

Rechten en plichten bewonerscommissie

Een bewonerscommissie heeft verschillende rechten en plichten. Die staan in de 'Wet op het overleg huurders verhuurder' (Wohv). De minimale voorwaarden in de Wohv zijn:

- 🏠 De bewonerscommissie informeert huurders over haar activiteiten en betreft huurders bij beslissingen.
- 🏠 De bewonerscommissie overlegt minimaal één keer per jaar met huurders uit het woongebouw (de achterban) over de activiteiten van het afgelopen jaar en die van het nieuwe jaar.
- 🏠 Alle huurders mogen lid worden van de bewonerscommissie.



Starten van een bewonerscommissie

Een bewonerscommissie starten is een samenwerking tussen huurders en Hef Wonen.

Wat doen huurders

Elke huurder kan het idee uitvoeren 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 voor de start van een bewonerscommissie met ons bespreken. Onze medewerker Sociaal Beheer kan tips en adviezen geven, maar ook vragen beantwoorden.
- De groep huurders die de bewonerscommissie voorbereidt, informeert alle huurders over hun idee om een bewonerscommissie te starten. Ook vragen zij aan alle huurders wie ook lid wil zijn van de commissie. Bijvoorbeeld door een briefje in alle brievenbussen te doen. Of door een oproep te plaatsen op het mededelingenbord.
- Willen minimaal drie bewoners – die allemaal huurder zijn – een bewonerscommissie vormen? Dan vertelt de beginnende bewonerscommissie dit aan de andere huurders.
 - Voorzitter: leidt de vergadering van de bewonerscommissie en is ons aanspreekpunt.
 - Secretaris: maakt een verslag van de vergadering en stuurt dat naar andere bewoners en ons.
 - Penningmeester: houdt de financiën bij en beheert het jaarbudget.

- De bewonerscommissie is begonnen en informeert ons hierover. Zo weten wij ook dat de commissie nu officieel is. Dat bevestigen wij ook naar alle bewoners in het woongebouw. Ook als een contactpersoon verandert, informeert de bewonerscommissie ons.

Al voordat een huurder met andere bewoners spreekt, kan hij of zij contact opnemen met onze medewerker Sociaal Beheer. Die geeft de huurder informatie. Over wat een bewonerscommissie inhoudt, wat de rechten en plichten zijn en wat er verder moet gebeuren.

Wat Hef Wonen doet

De medewerker Sociaal Beheer geeft advies en beantwoordt vragen. Dat kan vooraf maar ook tijdens of na de start. Wij bewaren de contactgegevens van de bewonerscommissie, zodat er goed contact mogelijk is. Met toestemming geven wij uw contactgegevens door aan de Huurdersraad.

Het plan om een bewonerscommissie te starten kan ook vanuit ons komen. Bijvoorbeeld bij nieuwbouw of in een gebouw waarin huurders én kopers wonen. Dan is het handig als de Vereniging van Eigenaren (VvE) met de bewonerscommissie (van huurders) kan overleggen.

Bestaat er al een klankbordgroep voor renovatie- en andere projecten, maar nog geen bewonerscommissie? Dan probeert de medewerker Sociaal Beheer na afloop van die klankbordgroep de nieuwe bewonerscommissie te maken.

De leden

Een bewonerscommissie bestaat bij de start altijd uit minimaal drie leden. Bewonerscommissies bestaan het liefst uit een diverse groep mensen. 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 woongebouw? Dan eindigt automatisch het lidmaatschap van die huurder.

Is er al een bewonerscommissie in het woongebouw en wil een nieuwe bewoner aansluiten? Onze medewerker Sociaal Beheer kan dan die huurder in contact brengen met de leden.



Andere mogelijkheden voor participatie zoals bewonersgroepen staan op onze website: hefwonen.nl



Overleggen met elkaar

De bewonerscommissie overlegt met ons in het voorjaar en in het najaar. In deze overleggen bespreken we sowieso vier onderwerpen: onderhoud, servicekosten, lopende onderwerpen en het contact tussen de bewonerscommissie en de andere huurders. Er kunnen extra vergaderingen worden ingepland. De voorzitter en onze medewerker Sociaal Beheer verzamelen vooraf nieuwe onderwerpen voor op de agenda. De bewonerscommissie kan meedenken, meepraten en adviseren over zaken die te maken hebben met het woongebouw. Dat kan gevraagd, maar ook ongevraagd. Als we met andere medewerkers en huurders over de bewonerscommissie communiceren, houden we rekening met de privacy van de commissieleden.

Wat huurders doen

Vóór het overleg bepaalt de voorzitter, samen met de medewerker Sociaal Beheer, de nieuwe onderwerpen. Na het overleg laat de bewonerscommissie weten of het verslag akkoord is. De bewonerscommissie kan ideeën voor leefbaarheid laten horen.

Vaste onderwerpen die we bespreken in de overleggen.

	Voorjaarsoverleg	Najaarsoverleg
Onderhoud	Informatie over onderhoud.*	Onderhoud voor volgend jaar (conceptplannen).*
Servicekosten	Afrekening en bewaking servicekosten.*	Voorschot servicekosten / servicekostenpakket (bijvoorbeeld: schoonmaak).*
Lopende en nieuwe onderwerpen	Informatie over hoe het gaat.	Informatie over hoe het gaat.
Contact andere huurders	Betrekken van andere huurders, ideeën voor beter en prettiger wonen (leefbaarheid) & activiteiten.	Betrekken van andere huurders, ideeën voor beter en prettiger wonen (leefbaarheid) & activiteiten.

* Als dit niet bekend is, dan communiceert de medewerker Sociaal Beheer hier zo snel mogelijk over.

Wat Hef Wonen doet

Voor het overleg bespreekt de medewerker Sociaal Beheer de nieuwe onderwerpen met de voorzitter van de commissie. De medewerker Sociaal Beheer maakt de agenda en verstuurt de papieren. Hij regelt ook een vergaderruimte (in overleg met de bewonerscommissie) en maakt een verslag. Het verslag heeft een actielijst van afspraken die uit het overleg komen. In de actielijst proberen we ook te zetten hoe lang bepaalde acties duren.

Zijn wij van plan om iets aan ons beleid te veranderen? Dan informeert de medewerker Sociaal Beheer de bewonerscommissie daarover, en vertelt ze dat ze advies kunnen geven. Als de bewoners ons advies geven, reageren wij binnen twee weken nadat we het advies ontvangen.

De medewerker Sociaal Beheer kijkt welke ideeën voor leefbaarheid uitgevoerd kunnen worden. Voor de uitvoering van de ideeën werkt de medewerker Sociaal Beheer samen met de bewonerscommissie.

Manier van overleggen

We kunnen op veel manieren met elkaar overleggen. Bijvoorbeeld een 'buurt- of complexschouw', een bewonersavond of een speeddate tussen bewoners en onze medewerkers.

Aanwezigen

Aanwezig zijn de leden van de bewonerscommissie en de medewerker Sociaal Beheer. Ook anderen kunnen aansluiten. Bijvoorbeeld een deskundige, een huurder die geen lid is van de bewonerscommissie, of andere medewerkers van ons. Dit bespreken we altijd voor het overleg met elkaar. De medewerker Sociaal Beheer kan met de bewonerscommissie bespreken hoe het overleg overzichtelijk blijft.

Gedragscode

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



Hulp en communicatie

Voor bewonerscommissies én huurders

Voor een goede samenwerking tussen bewonerscommissies en ons 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 gezelliger, mooier en veilig te maken.

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 huurders doen

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 hefwonon.nl inzien.

Wat wij doen

De medewerker Sociaal Beheer 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 Hef Wonen kunnen zelf contact opnemen met de bewonerscommissie.

Hulp

De bewonerscommissie kan onze Huurdersraad, maar ook Hef Wonen zelf om hulp en advies vragen. Dat hangt af van de vraag. Is er extra hulp nodig bij een bepaald onderwerp? Dan bekijkt de medewerker Sociaal Beheer of, en hoe, dit georganiseerd kan worden. En hoe Hef Wonen daaraan meehelpt.

Communicatie

Hef Wonen en de bewonerscommissie zorgen dat iedereen de juiste informatie heeft. En ze helpen elkaar als dat nodig is.

Wat de bewonerscommissie doet

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

Wat Hef Wonen doet

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

Zijn er belangrijke veranderingen in het woongebouw? Bijvoorbeeld om een nieuwe kleur verf af te spreken, of over groot onderhoud van de liften? Dan laat Hef Wonen dat op tijd weten aan de bewonerscommissie. Daarna informeren wij alle andere huurders.

Samenwerken met de Huurdersraad Hef Wonen

De Huurdersraad Hef Wonen spreekt namens de huurders en beschermt hun belangen. De Huurdersraad geeft het bestuur van Hef Wonen advies. Dat doet de Huurdersraad als het bestuur daarom vraagt, maar soms ook uit zichzelf. Ook overlegt de Huurdersraad met het bestuur, de directeuren en de raad van commissarissen over onderwerpen die voor alle huurders belangrijk zijn. Zoals huurverhoging, onderhoud en servicekosten. De Huurdersraad organiseert online 'huurdersraadplegingen'. Daarin geeft de Huurdersraad informatie. Maar huurders en bewonerscommissies kunnen dan ook laten weten wat er beter kan bij Hef Wonen.

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

Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat de bewonerscommissie haar contactgegevens aan de Huurdersraad geeft.

En dat de bewonerscommissie op de hoogte is van de samenwerking met de Huurdersraad. Kijk op huurdersraadhefwonen.nl voor meer informatie.

Woonbond

De Huurdersraad is lid van de Woonbond. De Woonbond is de landelijke organisatie die de belangen van huurders beschermt. Onze huurders kunnen de Woonbond gebruiken.

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



Betalingen

Hef Wonen geeft elke bewonerscommissie een vergoeding van € 250 per jaar. De vergoeding is bedoeld voor kleine uitgaven van de bewonerscommissie. Bijvoorbeeld voor vergaderingen of een bos bloemen voor nieuwe huurders. Iedere bewonerscommissie kan deze vergoeding aanvragen bij de medewerker Sociaal Beheer. Bij de aanvraag vertelt de bewonerscommissie waaraan het geld is besteed in het jaar daarvoor.

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 Hef Wonen. Zo'n idee heet een bewonersinitiatief. Een bijdrage van ons voor een activiteit hoort hier ook bij. Hef Wonen betaalt dit vanuit het budget beter-en-prettiger-wonen. Het formulier om die bijdrage aan te vragen staat hier: www.hefwonen.nl/aanvragen-bijdrage-buurtinitiatief.

Wat huurders doen

- De bewonerscommissie maakt elk jaar een lijst van de geplande activiteiten.
- De bewonerscommissie doet een aanvraag voor de jaarlijkse vergoeding.
- De bewonerscommissie houdt voor de jaarlijkse vergoeding de inkomsten en uitgaven bij.
- Aanvragen van nieuw budget in het najaar.
- De vaste bijdrage mag op de eigen bankrekening van bijvoorbeeld de penningmeester gestort worden. Het openen van een aparte rekening voor een bewonerscommissie kost namelijk veel geld.

Wat Hef Wonen doet

De medewerker Sociaal Beheer overlegt met de bewonerscommissie over de voorgestelde activiteiten. En over de bijdrage van Hef Wonen en de jaarlijkse vergoeding. De medewerker Sociaal Beheer zorgt, na bespreking en goedkeuring, voor de betaling aan de bewonerscommissie.

‘Goede ideeën waarvoor meer geld nodig is dan de jaarlijkse vergoeding kunnen in aanmerking komen in aanmerking voor een extra bijdrage’



Bewonerscommissies in een VvE-complex

In sommige woongebouwen 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 Hef Wonen, 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 Hef Wonen.

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 kan meedenken over de inrichting van gemeenschappelijke ruimtes of het binnenterrein. En over schoonmaak, de huishoudelijke regels en verbeteringen aan het gebouw.
- De bewonerscommissie kan, na overleg met de medewerker Sociaal Beheer, contact zoeken met de VvE. Bijvoorbeeld om punten te bespreken die belangrijk zijn voor de VvE-vergadering.
- Als de eigenaren het goed vinden, mogen leden van de bewonerscommissie bij de VvE-vergadering zijn. Zij hebben geen stemrecht.
- Als de eigenaren het goed vinden, kunnen huurders een gezamenlijke bewonersgroep vormen met de eigenaren. Die spreekt dan namens alle bewoners. Deze groep adviseert het VvE-bestuur en Hef Wonen, als eigenaar van de huurwoningen, over VvE-zaken.

Wat Hef Wonen doet in een VvE

- De medewerker Sociaal Beheer geeft de informatie die besproken is met de huurders aan de persoon die namens de huurders en Hef Wonen bij de VvE-vergadering is.
- De medewerker Sociaal Beheer 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.



Bijlagen

Bijlage I Verklarende begrippenlijst

Bewonerscommissie	Een officiële groep huurders die opkomt voor de belangen van alle huurders in het woongebouw of de buurt.
Groot onderhoud	Dringende werkzaamheden voor het hele gebouw.
Huurder	In deze brochure bedoelen we met 'huurder' alle bewoners die een woning van Hef Wonen huren voor onbepaalde tijd. En hun (wettelijke) medehuurders, gezinsleden, inwonenden. En alle personen die vanwege hen in de woning verblijven.
Klankbordgroep	Een klankbordgroep bestaat naast de bewonerscommissie. En alleen zolang er onderhoud of renovaties zijn. Zaken die over de renovatie gaan – zoals de werkzaamheden, het sociaal plan en de communicatie met bewoners – gaan via de klankbordgroep. De leden van de bewonerscommissie kunnen meedoen aan de klankbordgroep.
Penningmeester	Lid van de bewonerscommissie dat de financiën van de bewonerscommissie bijhoudt en het jaarbudget beheert.
Secretaris	Lid van de bewonerscommissie dat een verslag maakt van de vergadering en dit deelt met andere bewoners.
Voorzitter	Lid van de bewonerscommissie dat de vergadering van de bewonerscommissie leidt en voor Hef Wonen het aanspreekpunt is.
VvE	Vereniging van Eigenaren.
Woongebouw	Flat, complex, groep eengezinswoningen die voor Hef Wonen één geheel vormen.



Voor meer informatie kijk op hefwonen.nl/bewonerscommissie

hefwonen.nl