



Spoorboekje voor bewonerscommissies

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
1. Waarom dit spoorboekje	2
2. Bewonerscommissies in het kort	2
2.1 Aantal leden bewonerscommissie	
2.2 Externe adviseurs	
2.3 Werkzaamheden	
3. Mozaïek Wonen en bewonerscommissies: belangrijke afspraken	3
3.1 Overleg	
3.2 Verslag en actielijst	
3.3 Gedragsregels	
3.4 Wie doet wat	
3.5 Rol medewerker sociaal beheer	
3.6 Kopieerwerk	
3.7 Nieuwe bewoners	
3.8 Financiële bijdrage	
3.9 Klachten	
4. Onderlinge relaties tussen Koepel, huurdersverenigingen en bewonerscommissies	5
4.1 Wat doen BeWoGo / HVB / Koepel	

1. Waarom dit spoorboekje?

Zowel bewonerscommissies als Mozaïek Wonen behartigen de belangen van onze huurders. Om samen op het goede spoor te blijven, hebben wij dit spoorboekje gemaakt. Dit is een praktische handleiding voor bewonerscommissies en medewerkers van Mozaïek Wonen over wat we van elkaar kunnen (en mogen) verwachten en is een afspiegeling van het formele afsprakenkader Mozaïek Wonen en bewonerscommissies zoals vastgelegd in het Reglement voor bewonerscommissies 2009 (te vinden op www.mozaiekwonen.nl en www.huurdersverenigingbodegraven.nl of www.beterwonengouda.nl).

2. Bewonerscommissies in het kort

Bewonerscommissies spelen een belangrijke rol als het gaat om het informeren van bewoners over, en het betrekken bij het beheer en beleid van Mozaïek Wonen. Door een nauwe samenwerking en goede communicatie weet Mozaïek Wonen beter wat de wensen en behoeften zijn van huurders en is dus ook beter in staat om hierop in te spelen. Uiteindelijk draagt dit bij aan een hogere klanttevredenheid, verbetering van woonkwaliteit, leefbaarheid en stabiliteit van wijken.

Wanneer er geen bewonerscommissie in een complex is maar wel een bewonersgroep die actief wil zijn, zonder het contact met de achterban te organiseren, kunnen zij ook overleg hebben met Mozaïek Wonen over wat zich afspeelt in het complex.

Wat is een bewonerscommissie?	Wat is een bewonersgroep?
<p>Mozaïek Wonen erkent een groep bewoners als 'bewonerscommissie', als formele gesprekspartner in het kader van de overlegwet, onder een aantal voorwaarden (zie artikel 3). De belangrijkste voorwaarden zijn dat:</p> <ul style="list-style-type: none">• de commissie alle huurders van de woningen, waarvoor ze de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt zich bij haar aan te sluiten;• de commissie bestaat uit minimaal drie vertegenwoordigers;• de commissie de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepaling;• de commissie ten minste eenmaal per jaar verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar en haar plannen voor het eerstvolgende jaar.	<p>In andere gevallen bent u een bewonersgroep, en daarmee een informele gesprekspartner voor Mozaïek Wonen.</p>
<p>Voor een bewonerscommissie geldt het recht op informatie, overleg en advies zoals beschreven in de Samenwerkingsovereenkomst. Hieronder wordt deze adviesprocedure kort uiteengezet. Mozaïek Wonen stelt per bewonerscommissie een financiële tegemoetkoming beschikbaar. De financiële afhandeling loopt via de huurdersverenigingen.</p>	<p>Een bewonersgroep heeft geen formele positie:</p> <ul style="list-style-type: none">• er is geen formele adviesprocedure• het advies weegt voor Mozaïek Wonen minder zwaar• men kan niet automatisch een beroep doen op een financiële bijdrage. Eventuele verzoeken kan men indienen bij de contactpersoon van Mozaïek Wonen

2.1 Aantal leden bewonerscommissie

Een bewonerscommissie bestaat uit 3 tot 7 leden. In overleg met Mozaïek Wonen kan hiervan worden afgeweken. Deze personen moeten huurders zijn van het betreffende complex. Nieuwe leden kunnen zich melden bij de bewonerscommissie of bij Mozaïek Wonen. Deze stelt de kandidaten voor aan alle bewoners. Als er geen bezwaren worden gemeld door de bewoners is zowel Mozaïek Wonen als de bewonerscommissie akkoord.

2.2 Externe adviseurs

Er is de mogelijkheid om deskundigen / woordvoerders van buiten het complex op tijdelijke basis in te schakelen of mee te laten doen in de bewonerscommissie.

Als (externe) adviseurs tegen betaling worden ingeschakeld, vindt dit in overleg met Mozaïek Wonen plaats. Daarbij is het de bedoeling om in eerste instantie gebruik te maken van de deskundigheid van medewerkers van Mozaïek Wonen. In specifieke gevallen waarin dat niet mogelijk is of om duidelijke redenen niet gewenst, kan in overleg bij ingewikkelde materie eventueel een externe adviseur worden ingeschakeld.

Voor dit alles geldt dat de kosten in principe moeten worden betaald uit de financiële bijdrage van Mozaïek Wonen. In sommige gevallen kan Mozaïek Wonen besluiten op een gemotiveerde aanvraag maatwerk te leveren en de kosten van een extern adviseur voor haar rekening nemen. Dit gebeurt in overleg met de huurdersvereniging.

2.3 Werkzaamheden

Een bewonerscommissie is op complexniveau de formele gesprekspartner voor alle gemeenschappelijke zaken. Dat wil zeggen dat de commissie de belangen op complexniveau van alle bewoners in het complex behartigt.

3. Mozaïek Wonen en bewonerscommissies: belangrijke afspraken

Om optimaal samen te werken is het belangrijk te weten welke afspraken gelden en welke verwachtingen we van elkaar mogen hebben. Daarom alle afspraken op een rij.

3.1 Overleg

Regulier overleg tussen bewonerscommissie en Mozaïek Wonen vindt een keer per jaar plaats.

Op de agenda staan standaard onderwerpen als de leefbaarheid en onderhoudssituatie, geplande onderhoudsactiviteiten, eventuele beleidswijzigingen.

Op verzoek van één van beide partijen kunnen er ook extra vergaderingen plaatsvinden.

Gevraagd of ongevraagd kan een bewonerscommissie meedenken, meepraten en adviseren over zaken die betrekking hebben op het betreffend complex. Zie ook Overlegwet en Reglement bewonerscommissies op de genoemde websites.

De uitnodiging en de agenda worden twee weken voor het overleg verstuurd door de medewerker sociaal beheer. Extra agendapunten of andere opmerkingen op de agenda moeten binnen 1 week worden aangegeven. Locatie van vergaderruimte wordt in onderling overleg bepaald.

3.2 Verslag en actielijst

Afspraken die voortkomen uit de overleggen worden vastgelegd in een verslag met actielijst waarin ook afhandelingstermijnen worden aangegeven. Het verslag wordt opgesteld door de medewerker sociaal beheer, die het verslag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken, opstuurt naar de bewonerscommissie. Daarin is veelal al aangegeven hoe actiepunten zijn opgepakt door Mozaïek Wonen. Terugkoppeling aan Mozaïek Wonen door de bewonerscommissie over de actielijst gebeurt eveneens binnen een termijn van 6 weken, per brief of mail.

3.3 Gedragsregels

Mozaïek Wonen en huurdersverenigingen hechten veel waarde aan een open en constructief overleg met huurders op alle niveaus. Dit vraagt van alle partijen een positieve houding en wederzijds respect.

3.4 Wie doet wat

Een bewonerscommissie informeert de bewoners van het complex in ieder geval jaarlijks in een zelf te kiezen vorm. Dit kan bijvoorbeeld een nieuwsbrief zijn of een algemene ledenvergadering. Mozaïek Wonen en de huurdersvereniging(en) ontvangen hier een kort verslag van. De bewonerscommissie organiseert zelf de informatievoorziening. Uiteraard kan de bewonerscommissie naast de jaarlijkse informatieverstrekking haar leden net zo vaak informeren als nodig is. Mozaïek Wonen adviseert of ondersteunt daarbij bewonerscommissies wanneer zij daarom vragen

3.5 Rol medewerker sociaal beheer

Naast het opstellen en (laten) afhandelen van actielijsten is de medewerker sociaal beheer de contactpersoon voor de bewonerscommissie. De bewonerscommissie kan daar met allerlei vragen terecht. Dat wil zeggen, alle gemeenschappelijke vragen die direct gaan over het betreffende complex; denk hierbij aan vragen over leefbaarheidsprojecten, onderhoud complex, servicekosten en afrekening. Eventuele acties die daaruit voortvloeien worden opgenomen in de actielijst.

Ook kunnen bewonerscommissies schriftelijk vragen stellen. De afhandelingstermijn daarvan is veertien dagen tenzij die niet haalbaar is. Dit wordt dan vooraf aangegeven of er komt tussentijdsbericht over de voortgang. Voor individuele vragen kunnen bewoners terecht bij het Woonservicepunt.

3.6 Kopieerwerk

Bewonerscommissies kunnen voor hun kopieerwerk terecht bij Mozaïek Wonen of de huurdersvereniging. Vanzelfsprekend heeft het kopieerwerk direct te maken met de werkzaamheden van de commissie. Voor kopieerwerk kunnen bewonerscommissies een afspraak maken met de medewerker sociaal beheer of de huurdersvereniging.

3.7 Nieuwe bewoners

Elke maand wordt door Mozaïek Wonen de adressen van nieuwe bewoners doorgegeven aan de secretaris van de bewonerscommissie.

3.8 Financiële tegemoetkoming

Wilt u in aanmerking komen voor een financiële tegemoetkoming voor het dekken van onkosten (zoals vergaderkosten, kopieerkosten, telefoonkosten etc.), dan kunt u bij de huurdersvereniging declaraties indienen, met een maximum van € 150,- per jaar. Bij bedragen boven de € 50 is vooraf goedkeuring nodig van de huurdersvereniging. De huurdersvereniging brengt de gebundelde declaraties 1 X per jaar in rekening bij Mozaïek Wonen.

De bewonerscommissies kunnen in bijzondere gevallen in aanmerking komen voor *extra* financiële bijdragen. Hiertoe kan voorafgaand aan het komende kalenderjaar een schriftelijk verzoek worden ingediend bij de huurdersvereniging. Commissies die niet over een eigen vergaderruimte beschikken kunnen tevens een verzoek indienen voor de vergaderfaciliteiten van de huurdersverenigingen. Nadere informatie hierover is te verkrijgen bij de huurdersvereniging.

3.9 Klachten

Natuurlijk gaan we er vanuit dat de samenwerking probleemloos verloopt. Toch is het mogelijk dat er klachten zijn. Een bewonerscommissie kan met klachten terecht bij de medewerker sociaal beheer. Komen zij er samen niet uit dan kan de zaak voorgelegd worden aan de manager vastgoed & wonen van Mozaïek Wonen. Zo nodig kan een lid van de bewonerscommissie als huurder bij de klachtencommissie een klacht indienen.

De reactietermijn op binnengekomen klachten is veertien dagen. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt dit gemotiveerd aangegeven met een voorstel met daarin een nieuwe termijn.

4. Onderlinge relaties tussen Koepel, huurdersverenigingen en bewonerscommissies

In dit hoofdstuk beschrijven we de relatie tussen Koepel-huurdersverenigingen en Bewonerscommissies. De rol van de huurdersverenigingen en de Koepel staat goed omschreven in de samenwerkingsovereenkomst.

4.1 Wat doen BeWoGo / HVB / Koepel

De huurdersvereniging in Gouda heet BeterWonenGouda (BeWoGo). De huurdersvereniging van Bodegraven heet Huurdersvereniging Bodegraven (HVB). Beide zijn verenigingen van huurders van Mozaïek Wonen in de plaatsen Gouda, Bodegraven en Moordrecht. De huurdersverenigingen werken samen in de Koepel. De verenigingen en de Koepel behartigen binnen het kader van volkshuisvesting de belangen van:

- huurders van woningen in eigendom van Mozaïek Wonen,
- bewonerscommissies die huurders vertegenwoordigen van complexen in beheer bij of in eigendom van Mozaïek Wonen.

Het uitgangspunt bij deze belangenbehartiging is dat deze op een zo laag mogelijk niveau gebeurt. Dat wil zeggen dat:

- de huurdersbelangen op complexniveau zoveel mogelijk worden behartigd door de bewonerscommissie,
- de belangen op lokaal niveau worden behartigd door de huurdersverenigingen
- de belangen op corporatie niveau worden behartigd door de Koepel.

Als een organisatie op een lager niveau in het overleg niet tot een bevredigend resultaat komt kan het overleg op een hoger niveau worden ingebracht.

Het overleg tussen Mozaïek Wonen, de huurdersverenigingen en de Koepel is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst (zie websites). In deze samenwerkingsovereenkomst staat ook nauwkeurig omschreven welke rechten de verschillende partijen in de verschillende overleggen hebben.

Minimaal één maal per jaar nodigen de huurdersverenigingen de bewonerscommissies uit voor overleg. Tussendoor kunnen bewonerscommissies natuurlijk ook te rade gaan bij de huurdersvereniging.



Huurdersvereniging Beter Wonen Gouda

Snoystraat 4
2802 SX Gouda
T (0182) 57 19 02
E bewogo@hetnet.nl
I www.beterwonengouda.nl



Huurdersvereniging Bodegraven

Bodelolaan 20
2411 VR Bodegraven
T (0172) 5322 95
E hvbodegraven@ziggo.nl
I www.huurdersverenigingbodegraven.nl



Mozaïek Wonen

Bachstraat 1
2807 HZ Gouda
Postbus 219
2800 AE Gouda
T (0182) 69 29 69
E info@mozaiekwonen.nl
I www.mozaiekwonen.nl