



Samenwerken met  
bewonerscommissies

# Samenwerken met bewonerscommissies

## Een handleiding

### Inhoud

1 Rol van een bewonerscommissie .....	4
2 Starten van een bewonerscommissie.....	5
3 Overleggen met elkaar .....	7
4 Hulp en communicatie voor bewonerscommissies en huurders.....	9
5 Betalingen.....	11
6 Bewonerscommissies in een VvE-complex .....	12
Bijlagen.....	13

# Inleiding

Vestia en de Huurdersraad Vestia vinden participatie van huurders heel belangrijk. Vestia weet graag wat voor huurders van belang is om daar, binnen de mogelijkheden, zo goed mogelijk rekening mee te houden. Want huurders weten wat er leeft en speelt in hun wijk en woongebouw. Bewonerscommissies zijn daarom een samenwerkingspartner voor Vestia.

Samen met de Huurdersraad Vestia heeft Vestia deze handleiding voor bewonerscommissies gemaakt. Bewonerscommissies en de medewerkers van Vestia zien 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. Zij richten zich op hele concrete onderwerpen. Twee keer per jaar is er overleg tussen Vestia en de bewonerscommissie over onder meer de onderhoudsplannen en de servicekosten. Zo hoort Vestia de mening en inbreng van de huurders. En minstens zo belangrijk: door de terugkoppeling van alle afspraken door de bewonerscommissie aan de overige huurders, blijft iedereen goed geïnformeerd.

Andere voordelen van een bewonerscommissie? Huurders leren elkaar kennen, ontmoeten elkaar regelmatig én wisselen zo informatie uit. Huurders kunnen invloed uitoefenen op het beleid en zich als vrijwilliger inzetten voor het woongebouw. Naast een jaarlijkse bijeenkomst met alle huurders kan een bewonerscommissie ook andere activiteiten organiseren en daarmee de contacten bevorderen en eenzaamheid tegengaan.

De Huurdersraad Vestia vertegenwoordigt de gezamenlijke huurdersbelangen van de huurders van Vestia. Bewonerscommissies kunnen aan de Huurdersraad vertellen wat ze opvalt in hun eigen woonomgeving. Ook leveren bewonerscommissies ideeën aan voor de adviezen die de Huurdersraad geeft aan Vestia en voor de beleidsontwikkeling. Zoals over de dienstverlening, het onderhoud aan de woningen of het servicekostenbeleid. Bewonerscommissies weten wat er speelt in hun buurt en wooncomplex. De samenwerking met de bewonerscommissies is voor Vestia waardevol als het gaat om leefbaarheid en de beheer-, onderhouds- en renovatieplannen.

Met deze handleiding gaan we uit van de samenwerkingsovereenkomst uit 2016 tussen de Huurdersraad Vestia en Vestia. In de samenwerkingsovereenkomst staat welke rechten bewonerscommissies en werkgroepen van de Huurdersraad Vestia hebben. Dit document is te vinden op [www.vestia.nl/samenwerking](http://www.vestia.nl/samenwerking) en [www.huurdersraadvestia.nl](http://www.huurdersraadvestia.nl).

De afspraken uit deze handleiding kunnen in goed overleg tussen bewonerscommissies en Vestia veranderd worden als de situatie om een betere of andere oplossing vraagt.

# 1 Rol van een bewonerscommissie

Bewonerscommissies hebben een belangrijke rol bij het informeren van bewoners over en het betrekken bij het beleid en beheer van Vestia. Het is voor Vestia belangrijk om te weten wat bewoners vinden én weten over hun woongebouw. Door samen te werken met Vestia is het mogelijk voor bewoners om een deel van de zorg voor een woongebouw op zich te nemen. Bijvoorbeeld bij het zelfbeheer van een binnentuin. Door goede communicatie draagt dit daarnaast bij aan een hogere klanttevredenheid, fijn wonen en leven in het woongebouw en de wijk waar het woongebouw staat.

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

## Rechten en plichten bewonerscommissie

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

- De bewonerscommissie houdt huurders op de hoogte van haar activiteiten en betreft huurders bij te nemen 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 zich bij de bewonerscommissie aansluiten.

## 2 Starten van een bewonerscommissie

Een bewonerscommissie starten is een samenwerking tussen huurders en Vestia.

### Wat doen huurders

Elke huurder kan het idee om een bewonerscommissie te starten uitvoeren. Bijvoorbeeld aan de hand van de volgende stappen:

- De start voorbereiden met een groepje bewoners. Misschien zijn er al meer bewoners die zich graag willen aansluiten bij de commissie.
- Het idee voor de start van een bewonerscommissie bespreken met Vestia. De medewerker Sociaal Beheer kan tips en adviezen geven, maar ook vragen beantwoorden.
- De groep huurders die de bewonerscommissie voorbereiden brengen alle huurders op de hoogte van 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.
- Als minimaal drie bewoners – die allemaal huurder van Vestia zijn – een bewonerscommissie willen vormen, deelt de beginnende bewonerscommissie dit met de andere huurders.
  - Voorzitter: leidt de vergadering van de bewonerscommissie en is aanspreekpunt voor Vestia.
  - Secretaris: maakt een verslag van de vergadering en deelt het verslag met andere bewoners en Vestia.
  - Penningmeester: houdt de financiën bij en beheert het jaarbudget.
- De bewonerscommissie is gestart. De bewonerscommissie informeert Vestia over de start. Zo weet Vestia ook dat de commissie nu officieel is. Dat bevestigt Vestia ook naar alle bewoners in het woongebouw. Ook bij wijzigen van een contactpersoon informeert de bewonerscommissie Vestia.

Nog voordat een huurder met andere bewoners heeft gesproken kan er contact opgenomen worden met de medewerker Sociaal Beheer van Vestia. Die geeft de huurder informatie over wat een bewonerscommissie inhoudt, wat de rechten en plichten zijn van een bewonerscommissie en wat er verder bij komt kijken.

### Wat doet Vestia

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

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

Bij klankbordgroepen die zijn opgericht voor renovatie- en andere projecten spant de medewerker Sociaal Beheer zich na afloop in om de groep door te laten gaan als bewonerscommissie als die er nog niet is.

## De leden

Een bewonerscommissie bestaat bij de start altijd uit minimaal drie leden. Bewonerscommissies bestaan bij voorkeur uit een diverse groep mensen. Na een aantal maanden of jaren kan het voorkomen dat het aantal leden lager dan drie is. Dan spant de bewonerscommissie zich in om 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 zich aansluiten? De medewerker Sociaal Beheer van Vestia heeft een overzicht en kan een huurder in contact brengen met de leden.

Andere mogelijkheden voor participatie - zoals bewonersgroepen – staan op [de website van Vestia](#).

## 3 Overleggen met elkaar

De bewonerscommissie en Vestia overleggen met elkaar in het voorjaar en in het najaar. In deze overleggen bespreken we vier standaard onderwerpen: onderhoud, servicekosten, lopende onderwerpen en het contact tussen de bewonerscommissie en de andere huurders in het complex. Extra vergaderingen inplannen is mogelijk. Nieuwe onderwerpen voor op de agenda verzamelen de voorzitter en de medewerker Sociaal Beheer vooraf. Meedenken, meepraten en adviseren over zaken die te maken hebben met het woongebouw is voor de bewonerscommissie zowel gevraagd als ongevraagd mogelijk. We houden rekening met de privacy van leden van de bewonerscommissie, andere huurders en medewerkers van Vestia in schriftelijke en mondelinge communicatie.

### Wat doen huurders

Voor het overleg stelt de voorzitter van de bewonerscommissie samen met de medewerker Sociaal Beheer de nieuwe onderwerpen vast. Na het overleg laat de bewonerscommissie weten of het verslag akkoord is. De bewonerscommissie kan ideeën voor leefbaarheid inbrengen.

### Wat doet Vestia

Voor het overleg bespreekt de medewerker Sociaal Beheer de nieuwe onderwerpen met de voorzitter van de bewonerscommissie. De medewerker Sociaal Beheer stelt de agenda op en stuurt de stukken toe, regelt een vergaderruimte (in overleg met de bewonerscommissie) en maakt een verslag met een actielijst van afspraken die voortkomen uit het overleg. In de actielijst is zo veel als mogelijk aangegeven wat de verwachte afhandelingstermijn is.

De medewerker Sociaal Beheer informeert de bewonerscommissie bij een voorgenomen beleidswijziging en wijst hen op de mogelijkheid om advies te geven.

Als de bewoners gebruik maken van het advies reageert Vestia inhoudelijk binnen twee weken na ontvangst van het advies.

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

### Bespreking overleg standaard onderwerpen

	Voorjaarsoverleg	Najaarsoverleg
<b>Onderhoud</b>	Informatie / toelichting op onderhoud.*	Planmatig onderhoud voor daaropvolgend jaar (conceptplannen).*
<b>Servicekosten</b>	Afrekening en bewaking servicekosten.*	Voorschot servicekosten / servicekostenpakket (bijvoorbeeld: schoonmaak).*
<b>Lopende en nieuwe onderwerpen</b>	Informatie over voortgang.	Informatie over voortgang.
<b>Contact andere huurders</b>	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.

## Overlegvorm

We kunnen op veel manieren met elkaar overleggen. Bijvoorbeeld in de vorm van een buurt- of complexschouw, een bewonersavond of een speeddate tussen bewoners en medewerkers van Vestia.

## Aanwezigen

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, andere medewerkers van Vestia. Dit stemmen we altijd voor het overleg met elkaar af. De medewerker Sociaal Beheer kan met de bewonerscommissie bespreken hoe het overleg overzichtelijk blijft.

## Gedragscode

Bewonerscommissies en Vestia hechten veel waarde aan een open en constructief gesprek. We benaderen elkaar als volwaardige gesprekspartners. We behandelen elkaar met respect en houden rekening met elkaars belang.



# 4 Hulp en communicatie voor bewonerscommissies en huurders

Voor een succesvolle samenwerking tussen bewonerscommissies en Vestia is het belangrijk dat we vragen, acties en andere zaken met elkaar bespreken. Om die reden is het ook belangrijk dat de bewonerscommissie, Vestia en de andere bewoners van het woongebouw elkaar makkelijk kunnen bereiken. Samen werken we aan het gezelliger, mooier en veilig maken van de woonomgeving.

## Vragen

Tussen de jaarlijkse overleggen in ontstaan soms vragen van de bewonerscommissie of van huurders die deze 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 ervaren.

### Wat doen huurders

De bewonerscommissie weegt af of dit een vraag is die via hen aan Vestia gesteld moet worden. Sommige vragen of onderwerpen (bijvoorbeeld: reparatieverzoeken, inzicht servicekosten en onderhoud) kunnen bewoners zelf direct via [www.vestia.nl](http://www.vestia.nl) regelen.

### Wat doet Vestia

De medewerker Sociaal Beheer is de contactpersoon voor de bewonerscommissie. De vragen die de bewonerscommissie in de tussentijd stelt, neemt de medewerker Sociaal Beheer in ontvangst. Die zorgt ervoor dat de vraag bij de juiste collega terecht komt. Andere medewerkers van Vestia kunnen zelf contact hebben met de bewonerscommissie.

## Hulp

De bewonerscommissie kan zowel de Huurdersraad Vestia als Vestia zelf om hulp en advies vragen, afhankelijk van de vraag. Als er extra ondersteuning nodig of wenselijk is bij een bepaald onderwerp bekijkt de medewerker Sociaal Beheer of en hoe dit georganiseerd kan worden en hoe Vestia bijdraagt.

## Communicatie

Vestia en de bewonerscommissie zorgen dat iedereen de juiste informatie heeft en helpen elkaar waar nodig.

### Wat doet de bewonerscommissie

De bewoners in het woongebouw informeren over nieuws en actualiteiten vanuit de bewonerscommissie. De bewonerscommissie zorgt dat het gezamenlijke doel van hun commissie centraal staat in de communicatie met Vestia.

### Wat doet Vestia

Goede praktijkvoorbeelden van activiteiten die de bewonerscommissie heeft georganiseerd deelt Vestia in de nieuwsbrieven of op haar website. Deze voorbeelden zijn bedoeld als inspiratie voor andere bewonerscommissies.

Bij belangrijke veranderingen in het woongebouw betreft Vestia de bewonerscommissie op tijd. Daarna informeert Vestia uiteraard alle huurders. Bijvoorbeeld om een nieuwe kleur verf af te stemmen of te bespreken wat het plan is voor het groot onderhoud van de liften.

### **Samenwerken met de Huurdersraad Vestia**

De Huurdersraad Vestia vertegenwoordigt de algemene belangen van de huurders van Vestia. De Huurdersraad adviseert formeel gevraagd en ongevraagd het bestuur van Vestia en overlegt met het bestuur, directeuren en de raad van commissarissen over thema's die alle huurders aangaan. Zoals het huurverhogingsbeleid, onderhoudsbeleid en het servicekostenbeleid. De Huurdersraad organiseert (online) huurdersraadplegingen waarin informatie wordt uitgewisseld en hoort graag van huurders en bewonerscommissies wat er beter kan bij Vestia.

Bewonerscommissies kunnen bij de Huurdersraad terecht met vragen over de samenwerking met Vestia. Dit kan ook bij opmerkingen of vragen die over meerdere woongebouwen gaan en bij tips over het beleid van Vestia of de samenwerking met huurders. Daarnaast biedt ze bewonerscommissieleden gratis cursussen aan.

Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat de bewonerscommissie haar contactgegevens deelt met de Huurdersraad en dat de bewonerscommissie op de hoogte is van de samenwerking met de Huurdersraad. Kijk op [www.huurdersraadvestia.nl](http://www.huurdersraadvestia.nl)

### **Woonbond**

De Huurdersraad is lid van de [Woonbond](#). De Woonbond is de landelijke belangenbehartiger voor huurders. De Woonbond vertegenwoordigt de belangen van huurders en huurders van Vestia kunnen gebruik maken van de Woonbond.

Alle Vestia-huurders kunnen bellen met de Huurderslijn van de Woonbond op 020-5517755: een telefonische helpdesk voor vragen over wonen, servicekosten en wetgeving. Alle Vestia-huurders ontvangen ook tot 50% korting op de aanschaf van Woonbondpublicaties in de webwinkel. Klankbordgroepen en bewonerscommissies van Vestia krijgen ieder kwartaal het tijdschrift *Huurwijzer* in de bus, een blad met handige tips en informatie. Bewonerscommissies van Vestia kunnen financiële steun krijgen bij juridische procedures waarvan de uitslag ook voor andere huurders van belang is. Naast deze services biedt de Woonbond geregeld interessante cursussen en webinars aan.

## 5 Betalingen

Vestia stelt voor elke bewonerscommissie een jaarlijkse vergoeding van € 250,00 beschikbaar. De vergoeding is bedoeld om kleine uitgaven te doen rondom het werk van de bewonerscommissie. Bijvoorbeeld voor vergaderkosten of een bloemetje voor nieuwe huurders. Iedere bewonerscommissie kan deze vergoeding aanvragen.

De werkwijze is: de bewonerscommissie doet een aanvraag bij de medewerker Sociaal Beheer. Bij de aanvraag legt de bewonerscommissie verantwoording af over het voorgaande jaar.

### Bewonersinitiatief

Als de bewonerscommissie een goed idee heeft voor een buurtactiviteit waar meer geld dan de jaarlijkse vergoeding voor nodig is kan dit met Vestia besproken worden. Dit heet een bewonersinitiatief. Een bijdrage van Vestia voor een activiteit hoort hier ook bij. Vestia betaalt dit vanuit het beter-en-prettiger-wonen (leefbaarheid)budget. Het formulier om de bijdrage aan te vragen staat hier:

<https://www.vestia.nl/aanvragen-bijdrage-buurtinitiatief>

### Wat doen huurders

- De bewonerscommissie maakt elk jaar een overzicht van de geplande activiteiten
- De bewonerscommissie dient een aanvraag in voor de jaarlijkse vergoeding.
- De bewonerscommissie houdt voor de jaarlijkse vergoeding een overzicht van inkomsten en uitgaven bij.
- Aanvragen van nieuw budget in het najaar.
- De vaste bijdrage mag op de privébankrekening van bijvoorbeeld de penningmeester gestort worden vanwege de hoge kosten voor het openen van een speciale rekening voor een bewonerscommissie.

### Wat doet Vestia

De medewerker Sociaal Beheer overlegt met de bewonerscommissie over de voorgestelde activiteiten en over de bijdrage van Vestia en de jaarlijkse vergoeding.

De medewerker Sociaal Beheer zorgt na verdere bespreking en goedkeuring voor uitbetaling aan de bewonerscommissie.

## 6 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: de eigenaren van de koopwoningen in het gebouw samen met Vestia als eigenaar van de huurwoningen.

Een VvE zorgt voor het (groot)onderhoud, het beheer en de verzekeringen van het gemeenschappelijk deel van het woongebouw. Daaronder valt bijvoorbeeld de schoonmaak van trappenhuizen en het vervangen van het dak. Als het gaat om werkzaamheden aan de binnenkant van de woning (zoals reparatieverzoeken) van de huurwoningen van Vestia, hebben huurders alleen met Vestia te maken.

Ook in een VvE is het mogelijk voor huurders om mee te denken, mee te praten en mee te doen. Dat staat ook beschreven in het [participatiebeleid](#) voor VvE's.

### Wat doen huurders in een VvE (toevoeging op eerder benoemde taken)

- De bewonerscommissie kan meedenken over de inrichting van gemeenschappelijke ruimtes of binnenterrein, schoonmaak, glasbewassing, het huishoudelijk reglement en verbeteringen aan het gebouw.
- De bewonerscommissie van huurders kan in overleg met de medewerker Sociaal Beheer contact zoeken met de Vereniging van Eigenaren. Bijvoorbeeld om voor de VvE-vergadering belangrijke punten te bespreken.
- Als de eigenaren daar voor open staan, mogen leden van de bewonerscommissie als toehoorder of toelichter aansluiten bij de VvE-vergadering. Zij hebben geen stemrecht.
- Als de eigenaren daar voor open staan, kunnen huurders een gezamenlijke bewonersgroep vormen met eigenaren. Zo zijn alle bewoners vertegenwoordigd. Deze groep adviseert het bestuur van de VvE en Vestia als eigenaar van de huurwoningen over VvE-zaken.

### Wat doet Vestia in een VvE

- De medewerker Sociaal Beheer levert de informatie die besproken is met de huurders aan bij degene die namens de huurders en Vestia bij de VvE-vergadering aanwezig is.
- De medewerker Sociaal Beheer kan (met toestemming van de VvE) huurders eenmalig of structureel uitnodigen als toehoorder of toelichter bij de VvE-vergadering. Bijvoorbeeld zodat huurders iets toe kunnen lichten. De huurders hebben geen stemrecht.

# Bijlagen

## Bijlage I Verklarende begrippenlijst

<b>Bewonerscommissie</b>	Een formele groep huurders die opkomt voor de belangen van alle huurders in het woongebouw of de buurt.
<b>Groot onderhoud</b>	Het uitvoeren van dringende onderhouds- of vervangingswerkzaamheden op complexniveau.
<b>Huurder</b>	In dit document bedoelen we met 'huurder' alle bewoners die een woning van Vestia huren voor onbepaalde tijd inclusief hun eventuele (wettelijke) medehuurlers, gezinsleden, inwonenden en alle personen die vanwege een van de voornoemde categorieën personen in de woning verblijven.
<b>Klankbordgroep</b>	Een klankbordgroep bestaat naast de bewonerscommissie en alleen voor de duur van de onderhouds- of renovatiewerkzaamheden. Zaken die over de renovatie gaan – zoals de werkzaamheden, het sociaal plan en de communicatie met bewoners - lopen via de klankbordgroep. De leden van de bewonerscommissie kunnen deelnemen aan de klankbordgroep.
<b>Penningmeester</b>	Huurder en lid van de bewonerscommissie die de financiën van de bewonerscommissie bijhoudt en het jaarbudget beheert.
<b>Secretaris</b>	Huurder en lid van de bewonerscommissie die een verslag maakt van de vergadering en dit deelt met andere bewoners.
<b>Voorzitter</b>	Huurder en lid van de bewonerscommissie die de vergadering van de bewonerscommissie leidt en het aanspreekpunt voor Vestia is.
<b>VvE</b>	Vereniging van Eigenaren.
<b>Woongebouw</b>	Flat, complex, groep eengezinswoningen die voor Vestia één geheel vormen.