

Er zijn op dit moment bijna 180 Bewonerscommissies die samen met Eigen Haard actief zijn. Een Bewonerscommissie behartigt de belangen van een complex, straat of buurt en denkt met ons mee hoe we uw leefomgeving prettiger kunnen maken. De meeste Bewonerscommissies zijn actieve, zelfstandige groepen die niet alleen met Eigen Haard samenwerken, maar ook participeren in wijkbeheer en buurtinitiatieven.

Het contact tussen de Bewonerscommissies en Eigen Haard wordt gestimuleerd en versterkt door met elkaar te overleggen. De spelregels van deze samenwerking zijn vastgelegd in deze handleiding. Het doel van deze handleiding is:

- Praktisch handvat voor Bewonerscommissies
- Het geven van structuur aan het Bewonerscommissieoverleg
- Het scheppen van duidelijkheid in de taken en verantwoordelijkheden

Heeft u suggesties voor deze handleiding? Dan horen wij dat graag van u.

# inhoudsopgave

## 1. Bewonerscommissie

- oprichting van een Bewonerscommissie
- leden
- taken binnen het bestuur

## 2. Wat doet een Bewonerscommissie

- algemeen
- leefbaarheid
  - schoon
  - groen
  - onderhoud
- vergaderingen
  - voor-/najaarsoverleg & eventueel schouw
  - bewonerscommissievergadering
  - algemene bewonersbijeenkomst
  - stemmen
  - jaarlijkse afrekening servicekosten
  - agenda & notulen

## 3. Ondersteuning van Eigen Haard

- nieuwsbrieven
- workshops
- stages
- website

## 4. Financiën

- jaarbudget
- rekenvoorbeeld
- bankrekening & kasboek

## 5. Organisatiestructuur

- bewonerscommissie
- lokale huurdersorganisaties
- huurdersfederatie Alert
- overlegstructuur (samenvattend)

## 6. Vereniging van Eigenaars

# 1. Bewonerscommissie

Bewoners hebben kennis over hun buurt en ideeën voor verbeterpunten. Wij horen die graag. Het is ondoenlijk om met alle huurders apart in overleg te gaan. Hiervoor is de samenwerking met een vertegenwoordiging van bewoners nodig. Een actieve bewonersvertegenwoordiging is betrokken bij het complex en/of buurt en fungeert als aanspreekpunt voor de bewoners van het complex en/of buurt. De gezamenlijke inzet en het realiseren van leefbaarheidsprojecten komt de sociale samenhang van de wijk ten goede. De formele vorm van deze vertegenwoordiging is een Bewonerscommissie. Formeel wordt een vertegenwoordiging pas een Bewonerscommissie, als zij erkend is door de verhuurder en lokale huurdersorganisatie.

Ook bestaan informele commissies, die zich specifiek bezighouden met een onderwerp. Bijvoorbeeld een tuin- of groencommissie, kunstcommissie of leefbaarheidscommissie.

Daarnaast bestaan complexvertegenwoordigers die, bij afwezigheid van een Bewonerscommissie, optreden als contactpersoon voor Eigen Haard. Meer informatie over complexvertegenwoordiging vindt u in de samenwerkingsovereenkomst. In dit handboek gaan we voornamelijk in op de formele vorm: de Bewonerscommissie. Andere vormen van participatie zijn zeker mogelijk en bespreekbaar.

## Oprichting van een Bewonerscommissie

Elke bewoner, lokale huurdersorganisatie of Eigen Haard kan het initiatief nemen om een Bewonerscommissie op te richten. In ieder geval worden de leden van de Bewonerscommissie gekozen uit en door de huurders van het complex en/of buurt of buurt. Kijk voor de werkwijze naar artikel 5 in het Bewonerscommissiereglement, een bijlage van de samenwerkingsovereenkomst.

## Leden

Een Bewonerscommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal negen bewoners en behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle huurders in een complex en/of buurt, straat of buurt. Zij zijn een belangrijke schakel tussen de bewoners en Eigen Haard en geen doorgeefluik voor individuele klachten. Een Bewonerscommissie moet representatief zijn. Het bestuur moet in ieder geval bestaan uit een: voorzitter, secretaris en een penningmeester.

Hier wordt door Eigen Haard op getoetst:

- de vertegenwoordigers van de huurders worden gekozen uit en door de bewoners van het complex of de buurt.
- per woning kan slechts één iemand lid zijn van de Bewonerscommissie. Leden mogen geen verwanten zijn in de eerste of tweede graad;
- wanneer er rond een huurder gegronde aanwijzingen bestaan omtrent misbruik en/of criminele, gevaarlijke of overlast gevende activiteiten, die de belangen van de andere bewoners van het complex of de buurt schaden, dan kan die persoon om die reden als kandidaat worden geweigerd. Dit geldt ook in het geval van een overlast-woonfraude of deurwaardersdossier.
- zij houden de bewoners op de hoogte van de activiteiten en betrekken hen bij de standpuntbepaling
- zij schrijven tenminste eenmaal per jaar een algemene bewonersbijeenkomst uit
- zij stellen alle huurders in het complex of de buurt in de gelegenheid om zich eenmaal per vier jaar kandidaat te stellen voor deelname aan de Bewonerscommissie

NB zie verder bijlage 2 van de Samenwerkingsovereenkomst tussen Huurdersfederatie Alert en Eigen Haard: Reglement Bewonerscommissies.

### Taken binnen het bestuur

Elke Bewonerscommissie heeft een vast contactpersoon bij Eigen Haard. De commissie wijst één persoon aan als voorzitter om contactpersoon voor Eigen Haard te zijn. De overige taken worden verdeeld.

De voorzitter zit de vergaderingen van de Bewonerscommissie en de algemene bewonersbijeenkomst voor en behandelt de agenda tijdens de vergadering. De voorzitter is, het aanspreekpunt voor Eigen Haard, maar ook bijvoorbeeld voor het stadsdeel en een eventuele Vereniging van Eigenaren (VvE).

De secretaris notuleert tijdens de vergaderingen, maakt een verslag en verspreidt deze onder de leden en belanghebbenden. De post wordt per brief of e-mail gestuurd aan de secretaris die vervolgens de verspreiding verzorgt. De inkomende post is meestal afkomstig van bewoners, de VvE, belanghebbenden en Eigen Haard.

De penningmeester is verantwoordelijk voor de financiële administratie en beheert het budget van de Bewonerscommissie.

Een algemeen lid is een lid dat aan de commissie deelneemt met al dan niet een specifieke of inhoudelijke taak.

## 2. Wat doet een Bewonerscommissie

Een Bewonerscommissie weet als geen ander wat er leeft in een complex en/of buurt, waar de dingen goed gaan en waar het beter kan of moet. Maar wat doet een Bewonerscommissie nu precies? Wat zijn de taken en werkzaamheden?

### Algemeen

Een Bewonerscommissie heeft een aantal algemene taken en werkzaamheden die te maken hebben met de sociale samenhang in het complex en/of buurt.

Hieronder vallen de volgende taken:

1. Het behartigen van de belangen van bewoners bij complexmatige problemen.
2. Het informeren en betrekken van de bewoners bij 'wat er speelt in het complex en/of buurt'. Bijvoorbeeld door het schrijven van een nieuwsbrief, communicatie online of tijdens een bijeenkomst.
3. Organiseren van gezamenlijke activiteiten gericht op het bevorderen van de saamhorigheid in het complex en/of buurt.
4. Sociale betrokkenheid en signaleren van individuele probleemsituaties (als vervuiling) en deze doorgeven aan Eigen Haard

### Leefbaarheid

Een Bewonerscommissie zet zich samen met Eigen Haard in voor de leefbaarheid in het complex en/of buurt. De leden van een Bewonerscommissie vervullen daarbij een voorbeeldrol

voor de overige bewoners en stimuleren het onderling aanspreken bij het niet nakomen van de leefregels. Belangrijke thema's voor een Bewonerscommissie zijn: schoon, groen en onderhoud. Hieronder volgt een beschrijving van de taken en werkzaamheden per thema:

### **Schoon**

*Inzet op schone algemene ruimten (entree, hal, boxgangen, lift, galerij, portiek, trappenhuis, garages etc.) en directe woonomgeving.*

Hieronder vallen de volgende taken:

1. Indien mogelijk controles op de schoonmaak en contact onderhouden met het schoonmaakbedrijf (indien aanwezig). Indien geen schoonmaakcontract: het zelf (organiseren van het) schoonhouden van de algemene ruimte samen met medebewoners.
2. Schoonmaakprogramma: het doen van eventuele voorstellen voor verbetering aan Eigen Haard.
3. Bij verzoek voor (wijziging) van een schoonmaakprogramma: organiseren van draagvlak (70%) onder de bewoners.
4. Melden van zwerfvuil/overlast door vervuiling bij gemeente.
5. Melden van overlast door vervuiling en goederen en graffiti in algemene ruimte bij Eigen Haard
6. Kleine vervuilingen opruimen indien veroorzaker onbekend ('voorbeeldrol') en/of het organiseren dat vervuiling door anderen wordt opgeruimd (denk aan bewustwording creëren bij bewoners of prikacties etc.).

### **Groen**

*Het onderhoud en behoud van de gemeenschappelijke tuin of het gemeenschappelijk groen.*

Hieronder vallen de volgende taken:

1. Controles op het onderhoud van de gemeenschappelijke tuin of groenvoorziening (bij contract met hovenier).
2. Tuinonderhoud: het doen van eventuele voorstellen voor verbetering aan Eigen Haard.
3. Melden van zwerfvuil in de gemeenschappelijke tuin of groenvoorziening bij Eigen Haard.
4. Kleine vervuilingen opruimen indien veroorzaker onbekend ('voorbeeldrol') en/of het organiseren dat vervuiling door anderen wordt opgeruimd (denk aan bewustwording creëren bij bewoners of prikacties etc.).
5. Eventueel vormen van een tuincommissie

### **Onderhoud**

*Technische gebreken, reparaties en verbeteringen in de algemene ruimten van het complex en/of buurt.*

Hieronder vallen de volgende taken:

1. Signaleren en melden van technische gebreken in de algemene ruimten.
2. Voorbereiden van de schouw (1x per jaar).
3. Voorstellen doen voor technische verbeteringen.

## Vergaderingen

### Voor-/najaarsoverleg & schouw

Tweemaal per jaar overlegt de Bewonerscommissie met Eigen Haard, tijdens het voorjaarsoverleg en het najaarsoverleg. Meestal wordt voorafgaand aan het voorjaarsoverleg een schouw door het complex en/of buurt gedaan. De Bewonerscommissie en de contactpersoon van Eigen Haard spreken samen een datum af. De Bewonerscommissie inspecteert zelf eerst het complex en/of buurt en geeft vooraf de punten door voor een goede voorbereiding. De onderwerpen hierbij zijn:

- Technische wensen (complexmatig)
- Onderwerpen op het gebied van Leefbaarheid.

Deze overleggen en schouw worden bijgewoond door een opzichter van de afdeling Vastgoedbeheer van Eigen Haard. Zo kunnen ook de zaken op technisch gebied besproken worden. Deze overleggen worden, tenzij anders wordt afgesproken, voorgezeten door de contactpersoon van Eigen Haard die zorgt voor een actielijst en terugkoppeling. Eigen Haard hecht veel waarde aan de inbreng van commissies. Daarom wordt een commissie altijd als eerste geïnformeerd over eventuele plannen en veranderingen. Eigen Haard probeert zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van de Bewonerscommissie.

Tijdens het voorjaarsoverleg geven de Bewonerscommissies hun technische wensen voor hun complex en/of buurt door. In het najaar geeft Eigen Haard hierop de terugkoppeling.

### Bewonerscommissievergadering

Bewonerscommissieleden komen ook bij elkaar zonder de contactpersoon van Eigen Haard. De frequentie verschilt per commissie. De Bewonerscommissie geeft signalen van de bewoners door aan de contactpersoon bij Eigen Haard.

### Algemene bewonersbijeenkomst

Elk jaar raadpleegt de Bewonerscommissie haar achterban en organiseert daarvoor een bewonersbijeenkomst voor alle bewoners van het complex en/of buurt. Dit kan op verschillende manieren: een formele vergadering of bijvoorbeeld tijdens een nieuwjaarsborrel of buurtbijeenkomst. De contactpersoon van Eigen Haard kan meedenken over de invulling en hierbij aanwezig zijn. Deelname aan deze bijeenkomst is voor de bewoners vrijblijvend. De volgende punten worden besproken: activiteiten, beheer van het complex en/of buurt (zoals het schoonmaakprogramma, huismeester, tuinonderhoud, servicekosten, etc.), financieel verslag en de eventuele plannen voor de komende periode van de commissie.

### Stemmen

Tijdens de jaarlijkse bewonersbijeenkomst kan worden gestemd over diverse onderwerpen. Een Bewonerscommissie kan geen grote beslissingen nemen of wijzigingen doorvoeren zonder alle bewoners een stem te geven. Met een meerderheid van stemmen worden de beslissingen genomen. Als er tijdens een bewonersbijeenkomst wordt gestemd, moet bij de uitnodiging duidelijk worden gemaakt dat er gestemd wordt over een onderwerp. Voor het doorvoeren van belangrijke wijzigingen die alle bewoners treffen (bijvoorbeeld de servicekosten) is altijd een 70% meerderheid nodig van de bewoners van het complex en/of buurt. Pas dan geldt de verandering voor alle (100%) bewoners.

### Jaarlijkse afrekening servicekosten

Eigen Haard maakt jaarlijks een afrekening van de servicekosten. Dit is een overzicht van de servicekostenposten die huurders betalen naast de huur. Denk bijvoorbeeld aan algemene verlichting, schoonmaakkosten, huismeester-/wijkbeheerderkosten of tuinonderhoud. Wij kijken

of de betaalde servicekosten overeenkomen met de werkelijke kosten. Dit overzicht wordt vooraf overlegd aan de Bewonerscommissie. Na controle en overleg gaat de afrekening naar de individuele bewoners. Dit gebeurt binnen 6 maanden na het verstrijken van het boekjaar, dus in principe voor 1 juli.

#### Agenda & notulen

Afhankelijk van het overleg verzorgt de initiatiefnemer van het overleg de uitnodiging, de agenda en de notulen. Voor het voor- en najaarsoverleg neemt Eigen Haard het initiatief. De uitnodiging en de agenda worden voor het overleg verstuurd aan alle deelnemers. Eigen Haard legt in de notulen de besproken agendapunten en de vastgestelde acties vast. Eventueel kan de secretaris (of een ander lid) van de Bewonerscommissie uitgebreide notulen maken. De notulen worden ter goedkeuring naar de contactpersoon van Eigen Haard gestuurd en deze verspreidt de notulen vervolgens naar de Bewonerscommissieleden en overige belanghebbenden. Voor de jaarlijkse bewonersbijeenkomst is de Bewonerscommissie de initiatiefnemer.

## 3. Ondersteuning van Eigen Haard

Eigen Haard kan Bewonerscommissies op allerlei manieren faciliteren en adviseren. Desgewenst is er ondersteuning bij adviezen, nieuwsbrieven, het plaatsen van memoborden in de algemene ruimten, het uitschrijven van vergaderingen, financieel advies etc.

#### Nieuwsbrieven

De Bewonerscommissie kan een nieuwsbrief uitbrengen, eventueel samen met Eigen Haard. De frequentie hiervan bepaalt de commissie zelf. De commissie verzorgt de onderwerpen en een opzet van de teksten voor de nieuwsbrief. Eigen Haard kan de tekst redigeren en aanvullen, de lay-out verzorgen volgens een vast format en de nieuwsbrieven kopiëren. De commissie kan dan zorgen voor de verspreiding onder de bewoners. Voorbeelden van onderwerpen voor een nieuwsbrief:

- Leefregels/ huishoudelijke regels
- Voorstellen van leden van de Bewonerscommissie
- Activiteiten van de Bewonerscommissie
- Nieuws over planmatig onderhoud van Eigen Haard
- Verslagen van vergaderingen
- Leefbaarheidsprojecten
- Enquêtes
- Uitnodigingen
- Overige mededelingen

#### Workshops

Jaarlijks organiseert Eigen Haard een workshop voor Bewonerscommissieleden. De onderwerpen hiervoor zijn uiteenlopend. Bijvoorbeeld Bewonerscommissies in een gemengd huur & koopcomplex, servicekosten, projectontwikkeling of herstructurering. Eigen Haard probeert zoveel mogelijk relevante onderwerpen aan te dragen. Bewonerscommissies kunnen uiteraard ook ideeën aandragen.

#### Stages

Jaarlijks organiseert Eigen Haard stages. Zo kunnen Bewonerscommissieleden meekijken bij de verschillende bedrijfsonderdelen van Eigen Haard. Bijvoorbeeld bij afdelingen als Financiën, Verhuur of Vastgoedbeheer.

### Website

Op de website van Eigen Haard staat een lijst van Bewonerscommissies. U kunt hieraan de gegevens van uw eigen commissie (laten) toevoegen. Er zijn ook andere mogelijkheden: u maakt een eigen website en wij plaatsen op de website van Eigen Haard een link naar uw website. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw contactpersoon van Eigen Haard of op [www.eigenhaard.nl](http://www.eigenhaard.nl).

## 4. Financiën

### Jaarbudget

Elke Bewonerscommissie krijgt van Eigen Haard jaarlijks een budget, wat bestaat uit een basisbudget en een bedrag per woning. Dit bedrag is een vergoeding voor het uitvoeren van de taken en dient doelmatig besteed te worden. Denk bijvoorbeeld aan bankkosten, vergaderkosten (zoals koffie en thee), scholing, communicatie met de achterban (zoals print-, papier- en portokosten) en activiteiten (in het kader van de leefbaarheid).

Basisbudget per commissie	€ 303,-
Bedrag per woning	€ 1,-

Het is een standaard bedrag dat jaarlijks wordt aangevuld. Als in een jaar niet het gehele budget wordt uitgegeven, dan wordt in het volgende jaar het budget aangevuld tot het oorspronkelijke bedrag. Er kan dus niet gespaard worden en er kan nooit meer op de rekening staan dan het jaarbudget.

### Rekenvoorbeeld

Een Bewonerscommissie heeft van 2017 een bedrag over van € 25,-. De commissie vertegenwoordigt een complex en/of buurt met 150 woningen. Deze Bewonerscommissie krijgt voor het nieuwe jaar een bedrag van:

basisbudget				€ 303,-
150	woningen	x	€ 1,-	€ 150,-
				-----
jaarbudget				€ 453,-
-/-	restbedrag	2017		€ 25,-
				-----
Aanvulling	Eigen Haard	2018		€ 428,-

### Bankrekening & kasboek

Om in aanmerking te komen voor het budget opent de Bewonerscommissie een separatie (en/of) bankrekening waarop alleen de inkomsten en uitgaven van de Bewonerscommissie terecht komen. De kosten hiervoor worden vergoed binnen het basisbudget. De penningmeester houdt de jaarlijkse uitgaven bij in een kasboek, met verantwoording van bonnen. In de maand januari volgend op het kalenderjaar controleert Eigen Haard dit kasboek en wordt (de aanvulling op) het bedrag voor het nieuwe kalenderjaar uitgekeerd.



## 5. Organisatiestructuur

### Bewonerscommissie

Bewoners van een wooncomplex en/of buurt verenigen zich in een Bewonerscommissie om de belangen van het eigen wooncomplex en/of buurt en de huurders te vertegenwoordigen. Bewonerscommissies overleggen met Eigen Haard over complex en/of buurtaangelegenheden.

### lokale huurdersorganisaties

In de meeste gemeentes is er een lokale huurdersorganisatie. Leden van de bewonerscommissies of individuele huurders kiezen de bestuurders. Er zijn lokale huurdersorganisaties voor Amsterdam, Amstelveen, Ouder Amstel, Aalsmeer-Kudelstaart, Uithoorn en Landsmeer. De lokale huurdersorganisatie behartigt de belangen van huurders en Bewonerscommissies binnen een gemeente. De lokale huurdersorganisaties overleggen met Eigen Haard over lokale aangelegenheden, zoals het overleg met de gemeente over de prestatieafspraken, gebiedsontwikkeling, lokale uitvoering, experimenten en het organiseren van betrokkenheid van bewoners op lokaal niveau.

### Huurdersfederatie Alert

Alert is de overkoepelende Huurdersfederatie, samengesteld uit de aangesloten lokale huurdersorganisaties. De Huurdersfederatie Alert overlegt met Eigen Haard over beleid, alles wat centraal geldt voor alle huurders van Eigen Haard en over de gebieden waar geen lokale huurdersorganisatie actief is.

## 6. Vereniging van Eigenaars

Sommige complex worden bewoond door een combinatie van kopers en huurders. Kopers zijn dan vertegenwoordigd in een Vereniging van Eigenaars (VvE). De VvE beheert en onderhoudt de gemeenschappelijke ruimten van het gebouw. Dit zijn bijvoorbeeld de toegangsdeuren, liften, parkeergarage, het dak, de hallen, galerijen, de ramen en deuren in de gevel en de tuin.

In de VvE zijn alle eigenaren vertegenwoordigd. Zijn er woningen van Eigen Haard in een complex, dan is Eigen Haard een van de eigenaren. De huurders worden dan door Eigen Haard vertegenwoordigd in de VvE. De vertegenwoordiger neemt deel aan overleg met de VvE en bespreekt dit vervolgens, of vooraf, met de Bewonerscommissie. Sommige VvE's staan toe dat huurders/Bewonerscommissieleden aanwezig zijn bij het overleg, maar huurders hebben geen stemrecht in de VvE. Op welke manier de Bewonerscommissie deelneemt in het overleg in VvE complex kan worden besproken met de contactpersoon van Eigen Haard.