



**Samenwerkingsconvenant van
woningcorporatie ZVH (Zaandams Volkshuisvesting) en
huurderorganisatie BBZ (Belangenvereniging Bewoners ZVH).**

April 2017

1. Inleiding

De positie van huurdersorganisaties is met de Woningwet van 2015 sterker geworden. Dat huurdersorganisaties invloed hebben op beleid en werkwijze van woningcorporaties is inmiddels juridisch goed verankerd.

De participatiepraktijk is echter weerbarstig. Sinds jaar en dag blijkt het moeilijk te zijn om er een goed lopende, aanstekelijke, praktijk van te maken. Dat is niet alleen bij ZVH het geval, maar ook bij andere Zaanse corporaties en corporaties elders in het land. De wel-participerende huurder werkt zich rot. Daar ligt het niet aan. De argeloze huurder zou zich daar best iets meer bewust van mogen zijn.

De sterke wettelijke positie alleen is niet genoeg om er een levendige praktijk op na te houden. Zo meteen hebben we wel wettelijk verankerde mogelijkheden om het beleid te beïnvloeden, maar geen huurders die er gebruik van maken. Dat kan niet de bedoeling zijn.

BBZ en ZVH hebben daarom besloten het roer om te gooien. De werking van het roer, van die nieuwe werkwijze, wordt vastgelegd in deze overeenkomst. De werkwijze past bij de ontwikkeling van ZVH tot een netwerkorganisatie. Dat wil zeggen dat ZVH, net als bijvoorbeeld met de gemeente, de onderhoudsaannemer, enz., ook met BBZ als gelijkwaardige partner wil samenwerken om, gebruikmakend van elkaars kwaliteiten, de gedeelde ambitie van de corporatie waar te maken, zoals die zijn verwoord in haar missie en ondernemingsplan. In principe trekken de huurders- en werkorganisatie van ZVH samen op om nieuw beleid te ontwikkelen. Beide kunnen nieuwe onderwerpen initiëren. Het uitgangspunt is coproductie (zie hoofdstuk 4). Maar huurders moeten zich ook vrij en gesteund voelen om eigen initiatieven te nemen ter verbetering van hun woon- en leefomgeving.

Om de coproductie handen en voeten te geven introduceren we nieuwe, informelere, participatievormen. De adviesraad, ter ondersteuning van het bestuur van BBZ, is daar een voorbeeld van. BBZ en ZVH verwachten met die vormen huurders aan te spreken die zich minder aangetrokken voelen tot de traditionele werkwijze. Als het lukt daar een levendige praktijk van te maken, moeten BBZ en ZVH gezamenlijk in staat zijn om (weer) meer huurders aan zich te binden. De huurder is voor ZVH, naast haar positie als klant, soms ook een partner, die meehelpt om het werk goed te doen en om de maatschappelijke doelen te realiseren, waar de huurders zich ook aan willen verbinden.

2. Uitgangspunten

- a. BBZ en ZVH voldoen in hun samenwerking tenminste aan het wettelijk kader, zoals vastgelegd in de Wet op het overleg huurders verhuurder, de Woningwet, het Besluit toegelaten instellingen Volkshuisvesting (zie bijlagen 1 en 2) en de statuten van zowel BBZ als ZVH.
- b. BBZ en ZVH leveren vanuit hun verschillende verantwoordelijkheden en belangen een gezamenlijke bijdrage aan hun beider missie, namelijk de volkshuisvesting in Zaanstad, waarbij (binnen het hierboven gestelde wettelijke kader, de financiële mogelijkheden en de klimaatdoelstellingen) de betaalbaarheid, de kwaliteit en de voldoende beschikbaarheid van de sociale woningvoorraad voorop staan. Daarbij moeten zowel de belangen van de zittende huurders, als de belangen van de toekomstige huurders geagendeerd kunnen worden.
- c. BBZ en ZVH zoeken naar groei van het aantal participerende huurders omdat zij er van uit gaan dat het de kwaliteit van en het draagvlak voor het beleid ten goede komt.
- d. BBZ en ZVH streven naar vernieuwing van de bewonersparticipatie, omdat zij er van uitgaan dat dat noodzakelijk is om deze groei te bereiken en te bestendigen. Daarbij behoudt het BBZ-bestuur zijn wettelijke positie (zie a.) als formele huurdersvertegenwoordiger en zijn rol zoals in deze overeenkomst is beschreven. (Voor lid c. en d. wordt een actieplan opgesteld.)

3. Voorwaarden

- a. ZVH heeft de basis op orde. Dat betekent dat ZVH de dienstverlening aan de huurders op orde moet hebben, zij daarover regelmatig rapporteert en zij daarop kan worden aangesproken. Het niveau van dienstverlening is minstens de gemiddelde benchmark van Aedes.
- b. BBZ en ZVH stellen doelen en de te behalen resultaten in gezamenlijkheid vast. Het succes van participatie valt of staat bij de mate waarin de deelnemers zich gebonden voelen aan de gestelde doelen en/of resultaten.

4. Houding en gedrag

- a. "we zijn open, eerlijk en transparant"
Het succes van samenwerking is voor een groot deel afhankelijk van de mate waarin partners kunnen beschikken over de zelfde informatie. Daarom communiceren we open, eerlijk en transparant. Naarmate deze grondhouding terrein wint, zelfs vanzelfsprekend is geworden, zal tegelijkertijd vertrouwen zijn gegroeid. Dit vertrouwen maakt het mogelijk een onderzoekende, kwetsbare houding te kiezen in debat, waarmee er kansen groeien om daadwerkelijk vernieuwend te kunnen worden. We spreken elkaar op een constructieve manier aan en staan open voor feedback zonder dat van invloed te laten zijn op de relatie.
- b. "we beschouwen elkaar als een gelijkwaardig partner"
ZVH en BBZ werken samen op basis van gelijkwaardigheid. We respecteren elkaars kennis, competenties en belangen en zoeken naar een optimale combinatie ten behoeve van het

gezamenlijke resultaat. We nemen onze eigen verantwoordelijkheid voor ons aandeel in dit resultaat en de rol die we spelen in het proces daar naartoe. We spreken elkaar aan op die verantwoordelijkheid en nemen hem niet over.

c. "afpraak is afspraak"

BBZ en ZVH komen afspraken na en kunnen daar van op aan. Wanneer het door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is om hieraan te voldoen, wordt dat tijdig en gemotiveerd medegedeeld. Bij het maken van afspraken houden we rekening met de situatie en de verwachtingen van onze partner. We stellen daarbij realistische doelen.

d. "we bewaken onze eigen professionaliteit"

BBZ en ZVH zorgen ervoor dat zij de juiste ervaring, kennis en competenties in huis hebben om de rol te spelen die van hen wordt verwacht. Deze inspanningsverplichting kan het gewenst, zelfs noodzakelijk maken dat BBZ en/of bewonerscommissies zich laten ondersteunen door een adviseur. We stellen op tijd de vraag voor ondersteuning, om het behalen van het gemeenschappelijk resultaat te bevorderen. Voor BBZ is de financiering van adviseur(s) onderdeel van de reguliere jaarbegroting; voor bewonerscommissies is de financiering van adviseur(s) een onderdeel van hun projectaanvraag.

5. Communicatievormen

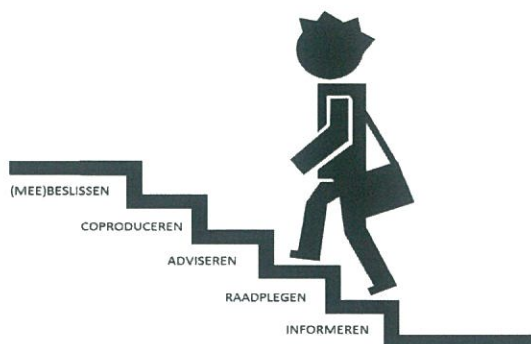
ZVH en BBZ zetten voor hun onderlinge communicatie en voor de participatie van huurders de volgende communicatiemiddelen in:

- Regelmatig overleg tussen de besturen van BBZ en ZVH;
- Gemengde projectgroepen medewerkers – bestuurder ZVH / bestuursleden BBZ / leden van de Adviesraad / actieve bewoners / adviseur(s); er kunnen verschillende samenstellingen worden gekozen,
- Websites en nieuwsbrieven en de mogelijkheden om daarop te reageren,
- Ledenvergaderingen en speciale raadplegingen van de leden van BBZ,
- Huurdersraadpleging d.m.v. email of sociale media door ZVH, BBZ, of gezamenlijk; ZVH en BBZ informeren elkaar daarover vooraf,
- Themabijeenkomsten, door ZVH, BBZ, of gezamenlijk; ZVH en BBZ informeren elkaar daarover vooraf,
- en nog nader te bepalen vormen.

6. Beleidsontwikkeling

ZVH stelt jaarlijks een begroting op voor het volgende jaar. Aan deze begroting is de Kaderbrief verbonden. ZVH vraagt BBZ vooraf om input voor de Kaderbrief. Aan de hand van de Kaderbrief wordt gezamenlijk een overlegagenda opgesteld voor het jaar dat gaat komen, waarbij met behulp van de participatietrap wordt vastgelegd op welke tree een bepaald onderwerp zal worden aangepakt. Onderwerpen, waarvoor vanuit het wettelijk kader instemmingsrecht geldt, komen altijd in coproductie (een projectgroep die door beide partijen wordt gevormd) tot stand. In bijlage 3 is geschetst hoe de werkwijze zal zijn op verschillende treden van de participatietrap (zie afbeelding). Hoe hoger op de trap, hoe meer het onderwerp ook projectmatig zou kunnen worden aangepakt. BBZ en ZVH **kunnen** dus de ontwikkeling van een beleidsvoornemen delegeren aan een projectgroep die zich op het onderwerp inwerkt. De projectgroep, maar ook

als het bestuur van BBZ het onderwerp zelf aanpakt, kan professionele ondersteuning vergen. En hoe hoger op de trap, hoe groter de medeverantwoordelijkheid zal zijn die de huurdersvertegenwoordigers zullen dragen.



Bij advisering en zeker bij coproductie **kan** worden gewerkt met een gemengde projectgroep medewerkers – bestuurder ZVH / bestuursleden BBZ / leden van de Adviesraad / actieve bewoners / adviseur(s). Vooraf moet daarbij worden bepaald of er voldoende gemotiveerde en capabele mensen voor het project beschikbaar zijn en of de samenstelling van de projectgroep tot een goede belangenafweging kan leiden.

Vooraf wordt dan een projectplan gemaakt. De volgende onderwerpen en thema's kunnen worden meegenomen: *(deze opsomming dient als hulpmiddel om daarin keuzes te maken)*

- de probleemdefinitie,
- de productbeschrijving,
- de wettelijke en financiële kaders waarbinnen het voorstel moet vallen,
- de samenstelling van de gemengde projectgroep,
- de wenselijkheid van huurdersraadpleging,
- termijn van gereedkomen,
- afspraak over extra adviseringskosten,
- de mogelijkheid van stopzetten van het project in geval van ernstige bezwaren van de kant van de bestuurder van ZVH of van het BBZ-bestuur.

Het projectplan behoeft de instemming van ZVH en BBZ.

Uiteraard blijven BBZ en ZVH hun eigen verantwoordelijkheid houden en besluiten uiteindelijk binnen hun eigen organisatie afzonderlijk. ZVH stelt daarbij geen eisen aan BBZ die de krachten van BBZ als vrijwilligersorganisatie te boven gaan. Wanneer de grens van die krachten bereikt lijkt te zijn, wordt BBZ in gelegenheid gesteld, extra ondersteuning in te huren.

7. Participatie in complexen.

Essentiële voorwaarde voor participatie in complexen is, dat er een groep bewoners is, die zich er enthousiast voor willen inzetten en een corporatie die open staat voor initiatieven vanuit de bewoners. BBZ en ZVH spannen zich gezamenlijk in die initiatieven los te maken in de complexen en om vrijwilligers te werven als een initiatief dat vergt.

ZVH heeft op zich, op het gebied van bewonersparticipatie, ambities die nog verder reiken en misschien wel zelfbeheer mogelijk zou moeten maken. Tegelijkertijd moet de organisatie van

ZVH, maar ook BBZ, dergelijke initiatieven wel aan kunnen om het mislukken daarvan bijna uit te sluiten. Zo ver is in elk geval ZVH nog niet; deze nieuwe samenwerkingsovereenkomst biedt voorlopig uitdagingen genoeg die ook voorrang vereisen. Wel zullen BBZ en ZVH in hun samenwerking op zoek gaan naar vormen van zelfbeheer die passen in het participatie-denken.

8. Reguliere overleggen

Het bestuur van BBZ of een delegatie daaruit overlegt:

- met de bestuurder (of vertegenwoordiger) van ZVH 6 – 8 maal per jaar en verder zo vaak als nodig is,
- met de Raad van Toezicht (RvT) minimaal 2 maal per jaar (zie 9. De relatie tussen BBZ en RvT).

9. De relatie tussen BBZ en RvT

Twee maal per jaar nemen twee leden van de RvT deel aan de bestuursvergadering van BBZ. Dit zijn bij voorkeur de twee leden die door BBZ zijn voorgedragen. Het doel van hun aanwezigheid is om zich te laten informeren over de samenwerking tussen BBZ en ZVH en het onderhouden van de relatie. Het doel is niet om zich te verantwoorden over hun toezichthoudende taken.

Zowel de BBZ als de RvT delen het uitgangspunt dat de directeur/bestuurder het aanspreekpunt is van de ZVH-organisatie. De samenwerking op zich of de behandeling van een onderwerp kan echter spanning met zich meebrengen die het reguliere overleg overstijgen. In een dergelijk geval kan de bestuurder van ZVH rechtstreeks contact opnemen met de voorzitter van het bestuur van BBZ en omgekeerd. Zo nodig kan de voorzitter van het bestuur van BBZ de voorzitter van de RvT benaderen of de twee leden van de RvT die door BBZ zijn voorgedragen. Hiervan stelt de voorzitter van BBZ wel vooraf de bestuurder van ZVH in kennis.

BBZ heeft op basis van de wet (Woningwet 2015) het recht op (her)benoeming van toezichthouders; in de huidige samenstelling van de RvT betreft dat twee toezichthouders. Indien zich een selectieprocedure aandient, faciliteert ZVH het plaatsen van een advertentie en het inschakelen van een professionele adviseur, als onderdeel van de BBZ-begroting.

De Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties en de Woonbond hebben samen de brochure 'De huurderscommissaris' (september 2015) opgesteld waarin, naast de uitleg van de wet, ook over mogelijke interpretaties van de wet standpunten worden ingenomen. ZVH en BBZ sluiten zich hierbij aan en delen de inhoud van deze brochure. Tevens kan, bij voorkeur de voorzitter van het bestuur van BBZ worden uitgenodigd om als toehoorder aanwezig te zijn bij de selectie van toezichthouders voor de RvT, die niet door de huurdersorganisatie worden voorgedragen. Omgekeerd kan, bij voorkeur de voorzitter van de RvT uitgenodigd worden om toehoorder te zijn bij de selectie van bestuursleden voor het bestuur van BBZ.

10. Financiën

Voor het normale functioneren van BBZ en van de bewonerscommissies stelt ZVH budget beschikbaar. (Voor 2017 is dat een bedrag van € 78.000,-). Dit budget wordt jaarlijks, voorafgaand aan het betreffende begrotingsjaar, in overleg tussen BBZ en ZVH vastgesteld aan de hand van een begrotingsvoorstel van BBZ.

Nadat een boekjaar is afgesloten legt BBZ achteraf verantwoording af voor haar uitgaven, naast

de verantwoording aan haar ledenvergadering. Zij stelt daarvoor jaarlijks haar boekhouding en bijbehorende rekeningen en documenten ter controle aan ZVH ter beschikking. Zoals in paragraaf 6 aangegeven, stelt ZVH tevens speciale budgetten beschikbaar, indien een beleidsproject specifieke professionele ondersteuning vereist.

11. Geschillen

Indien uit deze overeenkomst, of anderszins, een geschil ontstaat tussen BBZ en ZVH, verplichten partijen zich om daarvoor eerst een minnelijke oplossing te zoeken. Mocht dat niet tot een oplossing leiden, kan BBZ en/of ZVH besluiten het geschil voor te leggen aan een, ad hoc te benoemen geschillencommissie. Deze commissie bestaat uit drie leden. BBZ en ZVH wijzen elk een lid aan; het derde lid, tevens voorzitter, wordt door beide eerder gekozen leden aangezocht. Geen van de leden mag een dienstverband, dan wel zakelijke relatie hebben tot BBZ en/of ZVH.

12. Tot slot

Dit convenant wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar ingaande 2017. Elk jaar wordt de werking van de overeenkomst geëvalueerd en, indien beide partijen daar het belang van onderkennen, aangepast. De resultaten van de evaluatie worden besproken in het overleg tussen BBZ en ZVH, telkens in november.

Bekrachtigd door ondertekening op 19 mei 2017 te Zaandam in tweevoud door:



Esengül Toprak-Deniz,
voorzitter bestuur BBZ



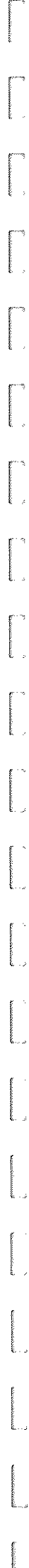
Frank van Dooren,
directeur/bestuurder ZVH

Bijlagen:

De bijlagen vormen een integraal onderdeel van deze samenwerkingsovereenkomst

1. Toelichting wettelijk kader
2. Kruisjeslijst
3. Werkwijzen participatietrap





Bijlage 1: Toelichting wettelijk kader

1. Woningwet 2015

Begin 2015 is de nieuwe Woningwet aangenomen. In de wet zijn aangescherpte regels voor de toegelaten instelling voor de volkshuisvesting aan genomen. Toegelaten instelling is een moeilijk woord voor woningcorporaties. Op een aantal uitzonderingen na, mogen de woningcorporaties zich alleen nog maar inzetten voor het bouwen en beheren van huurwoningen met een prijs onder de liberalisatiegrens (€ 710,68, prijspeil 2017) voor huishoudens met een laag inkomen (tot € 40.349, ook prijspeil 2017). Het duurdere bezit en commercieel vastgoed moeten de corporaties in een apart bedrijfsonderdeel onderbrengen. De corporaties mogen geen winst maken en inkomsten uit het sociale bezit mogen niet worden gebruikt om duur en commercieel bezit te beheren of te bouwen.

Een andere belangrijke maatregel is dat de corporaties alleen nog mogen bouwen en investeren in voor hen aangewezen woningmarktregio's. De binding tussen de corporaties en de gemeenten waar zij actief zijn moet hierdoor worden versterkt. Om diezelfde reden zijn ook de bevoegdheden van de huurdersorganisaties versterkt. Om een paar voorbeelden te noemen: de huurdersorganisatie en de gemeente moeten hun goedkeuring geven (instemmen) met fusieplannen van een corporatie en de corporatie moet jaarlijks in overleg met de huurdersorganisatie en de gemeente afspraken maken over haar activiteiten voor het volgende jaar. Dat worden prestatieafspraken genoemd. De prestatieafspraken moeten financieel haalbaar zijn en passen in het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid.

2. Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv)

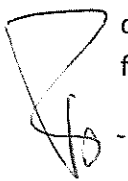
Naast de Woningwet is het zogeheten Btiv vastgesteld. In dit besluit zijn uitvoeringsregels vastgelegd over de manier waarop de woningcorporaties moeten werken. Er staat bijvoorbeeld in hoe de scheiding tussen de sociale en de commerciële bedrijfsonderdelen moeten worden doorgevoerd. Ook zijn er regels opgesteld over de manier waarop de Raad van Toezicht zijn werk moet uitvoeren. Voor deze samenwerkingsovereenkomst is van belang dat in het Btiv is vastgesteld dat de huurdersorganisatie voor tenminste twee leden van de Raad van Toezicht een bindende voordracht mag doen.

3. Wet op het overleg Huurders Verhuurder (Overlegwet)

De Overlegwet bestaat al sinds 1998, maar is sindsdien een aantal keren aangepast. In de Overlegwet staat nauwkeurig beschreven wat een huurdersorganisatie en wat een bewonerscommissie is, wat hun plichten zijn, maar vooral ook wat hun rechten zijn. Kernwoorden uit de Overlegwet zijn:

- het recht van informatie
- het recht van overleg
- het recht van advies

De Overlegwet is geldig voor alle verhuurders die meer dan 25 woongelegenheden verhuren, dus niet alleen voor woningcorporaties en hun huurdersorganisaties. Toch was de nieuwe Woningwet van 2015 aanleiding om ook de Overlegwet aan te passen. Doordat de huurdersorganisaties van de woningcorporaties er zoveel taken hadden bijgekregen, werden de bepalingen over de financiële bijdrage van de verhuurder ten behoeve van scholingen en externe deskundigen



aangescherpt.

4. Belang van het wettelijk kader voor de samenwerkingsafspraken \ de kruisjeslijst

De regels, zoals opgenomen in de Woningwet, het Btiv en de Overlegwet zijn bepalend voor de samenwerking tussen BBZ en ZVH. Daarom is het wettelijk kader ook als eerste uitgangspunt opgenomen (bij 2.a). Omdat de regels al in de wetten, statuten en het besluit zijn vastgelegd, is er hier voor gekozen om ze niet nog eens op te schrijven. BBZ, ZVH en bewonerscommissie kunnen zich er op beroepen. Als er sprake is van een meningsverschil en de partijen worden het na overleg niet eens, dan kunnen zij dit voorleggen aan het bevoegd gezag. Afhankelijk van het soort geschil is dat de Huurcommissie of de Kantonrechter, de Autoriteit Woningcorporaties, de Ondernemingskamer en in sommige gevallen de minister zelf.

In de samenwerkingsovereenkomst is opgeschreven wat BBZ en ZVH meer afspreken dan het wettelijk kader. Dat is vooral de coproductie (bovenop het recht van informatie, overleg en advies). Daarover staat meer in de bijlage.

In de kruisjeslijst (bijlage 3) wordt een overzicht gegeven van alle onderwerpen die in het wettelijk kader aan de orde komen en waarover BBZ en/of de bewonerscommissies iets te zeggen hebben. Nieuw opgenomen in dit overzicht zijn de onderwerpen die voortkomen uit de Woningwet 2015 en het Btiv.

5. Het recht van de leden van BBZ

BBZ is een onafhankelijke vereniging met leden. De verhouding tussen het bestuur en de leden is vastgelegd in statuten en een reglement. Normaal gesproken legt het bestuur van BBZ tenminste eenmaal per jaar verantwoording af voor het door haar gevoerde beleid. Toch komen er in deze samenwerkingsovereenkomst een aantal onderwerpen aan bod die verder gaan dan het normale beleid van een huurdersorganisatie. Het gaat dan vooral om zaken en overeenkomsten waaraan de vereniging zich door ondertekening bindt. Deze samenwerkingsovereenkomst is daar een voorbeeld van. Daarom moeten bij de kruisjeslijst ook de onderwerpen worden opgenomen waarover BBZ voorafgaand aan ondertekening, de leden in ieder geval moet raadplegen of mandaat moet vragen. ZVH moet BBZ daarvoor altijd in de gelegenheid stellen en bij de planning over de totstandkoming van nieuw beleid moet daarmee rekening worden gehouden.

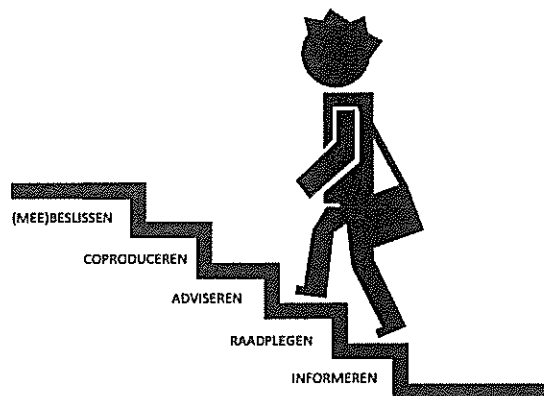
Bewonersparticipatie op beleidsniveau; werkkerrein en grenzen			
OUD:1 = informeren/medeweten; 2 = overleggen; 3 = gekwalificeerd advies; 4 = instemmingsrecht			
NIEUW:1 = informatierecht; 2 = gekwalificeerd adviesrecht; 3 = instemmingsrecht			
Niet verplicht, maar ZVH stelt voor dit wel te blijven delen			
Gewijzigd ten opzichte van oude situatie			
x = niet van toepassing			

Omschrijving	Bewonersraad		Bewonerscommissies	
	A= verhuurdersniveau		B = buurt- en complexniveau	
	Oud	Nieuw	Oud	Nieuw
Algemeen beleid verhuurder				
Volkshuisvestingsverslag	1	1		
Financieel verslag	1	1		
Meerjaren/begroting	3	2		
Prestatie afspraken en convenanten tussen verhuurder en gemeente	3	2		2
Strategisch voorraadbeheer	3	2		
Fusie / samenwerking met andere partijen	3	3		
Huurprijzenbeleid				
Huurprijzenbeleid algemeen (streefhuren, differentiatie, bij mutatie)	3	2		
Huurbeleid eerstvolgend jaar	3	2		2
Huurverhoging bij woningverbetering per complex	1	1	3	3
Onderhoud en verbetering woningen				
Beleid en begroting onderhoud en woningverbetering (eerstvolgend jaar)	3	2		
Beleid en begroting onderhoud en woningverbetering (meerjaren incl. basiskwaliteit)	3	2		
Meerjarenprogramma planmatig onderhoud	3	2		
Procedure melding, controle en afhandeling onderhoudsklachten	3	2		
Onderhoudsprogramma per complex	1	1	2	2
Programma groot onderhoud/woningverbetering complex	1	1	2	3
Verhuur van woningen en woonruimteverdeling				
Inhoud huurovereenkomst en huurreglement	3	2		
Procedure aangaan en beëindiging huurovereenkomst	3	2		
Incassobeleid	3	2		
Woonruimteverdelingsbeleid algemeen	3	2		
Beleid aanpassing woning door huurder (zelf aangebrachte voorzieningen, herstel in goede staat)	3	2		
Servicepakket en servicekosten				
Beleid t.a.v. servicekosten	4	3		
Wijze waarop de afrekening van de servicekosten plaatsvindt	3	3		
Aard en omvang servicekostenpakket per complex	1	x	4	3
Wijzigingen in het servicepakket per complex	1	x	4	3
Prijsbepaling servicepakket per complex	1	x	4	3
Mutatiebeleid				
Wijze van opleveren van de woning bij verhuizing	3	3		

Procedure bij verhuizing (oplevering, opnamestaat)	3	3		
Nieuwbouw				
Nieuwbouwbeleid algemeen (productlijn/portfolio)	3	2		
(B:) Sloop/nieuwbouw per complex (voor A: afweging argumentatie herstructurering)	1	2	3	2
Planvorming/woningdifferentiatie per complex	1	1	3	2
Woningtype/financiën/kenmerken/gestapelde bouw	1	2	2	
Verkoop van woningen				
Algemeen beleid (uitgangspunten en voorwaarden)	3	2		
Verkoopplan en procedure per complex	1	1	2	2
Ontstaan of bestaan vereniging van eigenaren	1	x	2	3
Leefbaarheid en woonomgeving				
Algemeen beleid m.b.t. (leefbaarheid, onderhoud en verbetering van de woonomgeving)	3	2		2
Onderhoud en verbetering woonomgeving per wijk (v.w.b. het deel van de verhuurder)	1	2	2	
Leef-en woonklimaat per complex (voor wat betreft het deel van de verhuurder)	1	x	2	3
Participatiebeleid				
Voorlichting/informatieverstrekking aan bewoners algemeen	2	2		
Informatieverstrekking aan bewoners per complex	1		2	1
Wijziging statuten verhuurder (voorzover het gaat om de huurdersparticipatie)	3	2		
Wijziging statuten verhuurder algemeen	3	2		
Vaststelling en wijziging reglement klachtencommissie	3	x		
Extra ten opzichte van oude lijst				
I Het beleid inzake huisvesting ouderen, gehandicapten, begeleid wonen		2		2
Algemeen beleid Wonen & Zorg		2		
Programma van eisen nieuwbouwcomplex ouderen		2		2
Aanpassing en oplossen woningcomplex voor ouderen		2		2
Extra dienstverlening (alarmering, maaltijdvoorziening, zorg)				2
J Overeenkomsten mbt servicekosten		2		2
Contracten tussen verhuurder en leverancier(s) van diensten en service.		2		2
Beheerovereenkomst		2		
Keuze, evaluatie en wijziging beheerder		2		
K Uitspraken van de klachtencommissie waarbij de verhuurder is aangesloten		2		2
Extra onderwerpen				
Zienswijze bij verkoop (tbv besluit Minister)		*		
Huurdersraadpleging		2		
Bindende voordracht voor minstens 1/3 RvT-leden		3		
Scheiding DAEB / niet-DAEB		2		
Visitatie: inbreng huurdersorganisatie en overleg over uitkomsten		2		
		*		
* geen informatie-, advies- of instemmingsrecht				

Bijlage 3: Participatietrap: de werkwijzen

Het samenwerkingsconvenant heeft tot doel om (wijzigingen van) het beleid van ZVH te verbeteren en van zo breed mogelijk draagvlak onder de huurders te voorzien. In het wettelijk kader wordt in dat verband gesproken over het recht van informatie, van overleg, van advies en van instemming. Voor het advies gelden procesafspraken waaraan tenminste moet worden voldaan. Waar in het wettelijk kader wordt gesproken over 'instemmingsrecht' is er feitelijk sprake van (mee)beslissen. BBZ en ZVH spreken af dat instemmingsonderwerpen in coproductie tot stand komen, tenzij beide partijen een andere aanpak afspreken. Voor de overige onderwerpen wordt in onderling overleg bepaald op welk niveau van samenwerking zij zullen worden behandeld. Het symbool van de participatietrap laat zien dat er verschillende niveaus van samenwerking zijn. Hoe hoger de trede hoe intensiever de samenwerking. Met andere woorden: hoe meer inspanning en verantwoordelijkheid er van ZVH en de participanten wordt gevraagd.



Voor de vrijwilligers betekent dat meestal tijdsinspanning en de bereidheid om zich in de onderwerpen te verdiepen. Voor ZVH betekent het de bereidheid om personeel (dat is ook tijd) en financiële middelen voor scholing, externe deskundigheid, werkruimte, gereedschap en apparatuur ter beschikking te stellen. Hieronder een korte schets van de werkwijze die per niveau van participatie (traptrede) gekozen kan worden. Waar wordt gesproken over participanten worden steeds BBZ, de bewonerscommissies en/of andere bewonersgroepen bedoeld.

1. informer: over alle onderwerpen die in de kruisjeslijst worden benoemd en waarvoor nieuw of gewijzigd beleid wordt verwacht of voorgenomen dient ZVH de betreffende participanten tijdig te informeren.
2. raadplegen: ZVH kan de participanten tijdens een overleg naar hun mening vragen; de participanten kunnen zelf vragen om toelichting of overleg; bij de planning van de invoering van nieuw beleid moet daarmee rekening worden gehouden; meer in algemene zin hebben de participanten agenderingsrecht: zij kunnen zelf onderwerpen voor overleg aandragen.
3. adviseren: hierover bestaan in de wet een aantal voorschriften.
 - Zo hebben de participanten ten hoogste zes weken de tijd om advies uit te brengen;

- ZVH krijgt ten hoogste twee weken de tijd om gemotiveerd op het advies te reageren;
- wanneer zij dat nalaat dient het advies te worden uitgevoerd;
- vooraf kunnen natuurlijk altijd afspraken worden gemaakt om de termijnen te verkorten of te verlengen;
- de participanten kunnen ook op eigen initiatief (ongevraagd) advies uitbrengen en dan gelden dezelfde termijnen.

4. co-produceren: hier wordt bedoeld dat ZVH en de participanten gezamenlijk het nieuwe beleid maken. Naast BBZ en de bewonerscommissies kan het ook samen met andere bewonersgroepen zijn. Zoals in de samenwerkingsovereenkomst al is vastgesteld, kan er bij coproductie een projectplan worden opgesteld, waarbij van te voren duidelijk is wat het doel is, wie er mee doen, wanneer het project klaar moet zijn en welke middelen er beschikbaar worden gesteld om tot het projectplan te komen.

5. (mee)beslissen: de uitkomst van co-productie kan eigenlijk worden opgevat als het meebeslissen van de participanten; het is immers een gezamenlijk resultaat. Voor BBZ kan het betekenen dat er een handtekening wordt gezet. Als ZVH op complexniveau bepaalde bevoegdheden overdraagt aan bewoners, moet die beslissing op complexniveau genomen worden.