

**Inleiding op het huurdersoverleg artikel 17 BBSH**

**Reglement Huurdersoverleg 1996**

**(aangepast 2006)**

**Toelichting op het reglement**

## **Het betrekken van huurders en bewoners bij beheer en beleid: Huurdersoverleg.**

Woonstichting De Marken is een zelfstandige onderneming die zich met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving ten doel stelt een zo groot mogelijke, duurzame bijdrage te leveren aan de volkshuisvesting in de dorpen Bathmen, diepenveen, Lettele, Okkenbroek en Schalkhaar. Daarbij richt zij zich met name op de huisvesting van personen die door inkomen of andere factoren moeilijk of niet zelfstandig in hun huisvestingbehoefte kunnen voorzien.

De individuele huurder is de klant en contractpartner van De Marken. Wederzijdse rechten en plichten liggen vast in wetten en het huurcontract. Het contact met de individuele huurder is dan ook zeer belangrijk.

De klant vormt zijn beeld over de corporatie in de dagelijkse contacten met de medewerkers. Het gaat dan om de kwaliteit van de dienstverlening aan de huurders. De klant beoordeelt de manier waarop onderhoudsklachten worden geregeld, de fysieke en telefonische toegankelijkheid van de Organisatie, het zoeken naar nieuwe woonruimte en opmerkingen over woning en woonomgeving.

Deze contacten van alledag leveren wezenlijke informatie op die verbetering van de kwaliteit mogelijk maakt. Opgevangen signalen kunnen leiden tot aanpassing van het gevoerde beleid op onderdelen. Het is belangrijk klanten te binden en (zeker op de langere termijn) nieuwe klanten te werven.

Een groot deel van de klantenkring wordt bepaald door de kerntaak: het huisvesten van mensen met lagere inkomens en andere aandachtsgroepen in de samenleving tegen een redelijke huurprijs. Het werven van andere groepen klanten mag daarbij niet worden uitgesloten en is vanuit de filosofie van het sociale ondernemen zelfs een noodzakelijke voorwaarde geworden.

De huurders worden steeds mondiger en vertonen nieuwe woon- en leefstijlen. Daarnaast oriënteren zij zich steeds meer op eigen belangen. De trend van individualisering en differentiatie dient te worden onderkend. Deze grotere mondigheid en de differentiatie van woonwensen stellen hoge eisen aan de Organisatie.

Individuele contacten met de huurders zijn van wezenlijk belang. Daarnaast dient echter in bredere zin het te voeren beleid te worden getoetst bij en gedragen door de huurders. Dit laatste kan middels overlegbanden met de georganiseerde huurders.

De Marken heeft de (wettelijke) verantwoordelijkheid de huurders zoveel als mogelijk bij beleid en beheer te betrekken. Bij Wet van 27 juli 1998 is dit geregeld in de Wet op het overleg huurders verhuurder. Een en ander is uitgewerkt in een samenwerkingsovereenkomst met de huurders.

Ingevolge het BBSH diende aanvankelijk zowel rekening te houden met huurdersoverleg (artikel 17 BBSH) als met bewonerscommissies (artikel 20 BBSH). Artikel 20 is echter vervallen als gevolg van inwerkingtreding van de Wet overleg huurders verhuurder.

De huurdersvereniging verantwoordelijk voor afstemming van zaken met bewonerscommissies en zal haar werkwijze in eigen kring dienen te regelen.

De Marken heeft begin 1995 zelf het initiatief genomen tot de oprichting van een huurdersorganisatie en in de loop van 1996 met deze organisatie (huurdersvereniging "De Marken" een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Na het opgaan van de huurdersvereniging Bathmen in huurdersvereniging "De Marken" ligt het voor de hand de samenwerkingsovereenkomst te evalueren en opnieuw te bekrachtigen.

Huurdersvereniging "De Marken" is in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over het reglement Huurdersoverleg. Aan de wens om de huurdersvereniging als enige overlegpartner aan te merken binnen de regelgeving kan niet worden voldaan. De Marken dient zich het recht voor te behouden, zo nodig, overleg te plegen met alle huurders. Ook de mogelijkheid van meerdere huurdersverenigingen mag bij voorbaat niet worden uitgesloten.

De doelstelling van de huurdersorganisatie in het beleidsoverleg ligt in het verlengde van die van de verhuurdersorganisatie. Huurders dragen signalen aan waarop beleidsmatig wordt ingespeeld. Daarnaast levert de huurdersorganisatie met de bril van de huurder beleidsmatige kritiek. De invalshoek van huurdersbelangen kan de kwaliteit van de besluitvorming van De Marken verbeteren. Bovendien kan de acceptatie van het beleid door goed overleg verbeteren.

De huurdersorganisatie beweegt zich op beleidsmatig terrein als toetser van het algemene beleid. Dit in tegenstelling tot bewonerscommissies die zich in hun individuele functioneren beperken tot onderwerpen die direct te maken hebben met hun eigen woon- en leefmilieu.

De functie van bewonerscommissies is dus een andere dan die van de huurdersorganisatie. De leden van bewonerscommissies behartigen belangen die te maken hebben met de directe woon- en leefomgeving. Bewonerscommissies worden meestal gevormd als zich concrete problemen of projecten voordoen. Zij vervullen dan een rol in de coördinatie en bundeling van informatie van en naar De Marken en individuele bewoners. De contacten met de bewonerscommissies zijn minder gestructureerd dan met de huurdersorganisatie.

Eendrachtig de uitgangspunten van de Bedrijfstakcode Woningcorporaties zal De Marken in het kader van de relatie met de huurders:

- overleg voeren met (vertegenwoordigers van) huurders;
- adequaat en tijdig informatie verstrekken;
- een inzichtelijk aanbod voor woningzoekenden realiseren met keuzemogelijkheden voor zover mogelijk.

Ten aanzien van het te voeren overleg wordt gedacht aan:

- het uitwisselen van informatie;
- het zicht krijgen op gedachtevorming;
- het uitwisselen van gedachten om zo tot standpuntbepaling en advisering te komen;
- het ontwikkelen van gedachten, het bepalen van standpunten en het komen tot besluitvorming.

Met als uitgangspunten de wederzijdse doelstellingen zal, mede op basis van de reglementen, gekomen kunnen worden tot een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst.

## REGLEMENT ILUIJRJ)ERSOVERLEG (art. 17 BBSH)

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Bestuur de directeur/bestuurder van woonstichting De Marken;

Huurder voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder mede verstaan:

- a. de medehuurder in de zin van de artikelen 266 en 267 van Boek 7;
- b. de persoon, bedoeld in artikel 268, tweede lid, van Boek 7;
- c. degene die de woongelegenheid met toestemming van de toegelaten instelling huurt van een huurder die haar huurt van die toegelaten instelling.

Bewoner elke persoon die met instemming van de huurder zijn hoofdverblijf heeft in een woning verhuurd door woonstichting De Marken.

### Artikel 2

Het bestuur voert ten minste eenmaal per jaar overleg met de huurders van de door de stichting verhuurde woningen of met hun vertegenwoordigers.

### Artikel 3

Het bestuur kan besluiten dat tevens de overige bewoners aan dit overleg kunnen deelnemen.

#### Artikel 4

De agenda voor dit overleg en de notulen daarvan worden opgesteld door het bestuur. De huurders worden in de gelegenheid gesteld voorstellen te doen voor de samenstelling van de agenda.

#### Artikel 5

Het bestuur draagt er zorg voor dat de huurders ten minste drie weken voor het plaats vinden van het overleg schriftelijk worden uitgenodigd. De uitnodiging bevat tevens de agenda voor het overleg.

#### Artikel 6

Vanaf de dagtekening van de uitnodiging liggen de stukken welke van belang zijn voor de verschillende agendapunten ter inzage op het kantoor woonstichting De Marken.

#### Artikel 7

Ongeacht de agendapunten liggen in ieder geval ter inzage:

- a. de statuten en reglementen van de stichting;
- b. de jaarrekening en het jaarverslag;
- c. het volkshuisvestingsverslag;
- d. cijfermatige kerngegevens en prognoses;
  
- e. andere bescheiden die betrekking hebben op onderwerpen van beleid of beheer en die voor de huurders van wezenlijk belang kunnen zijn.

#### Artikel 8

Voor zover deze stukken in het overleg als bedoeld in artikel 2 aan de orde worden gesteld, worden desgevraagd bij inzage kosteloos exemplaren en/of fotokopieën ter beschikking gesteld.

#### Artikel 9

De notulen van het overleg liggen zo spoedig mogelijk ter inzage op het kantoor van de stichting.

#### Artikel 10

Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat huurders in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.

Aldus (opnieuw) vastgesteld door het bestuur, nadat de huurders in de gelegenheid zijn gesteld hun mening hierover kenbaar te maken, te Schalkhaar op 1 januari 2006

I. de Negro-Simons,  
Directeur-bestuurder

## Toelichting op het reglement

### artikel 1

Het begrip huurder is omschreven conform artikel 1 BBSH.

### artikel 2

Het bestuur is verantwoordelijk voor het overleg, ongeacht of en door wie het bestuur zich laat vertegenwoordigen. De wijze waarop het overleg plaatsvindt wordt niet nader aangegeven. Het kan een plenair overleg zijn, maar er kan ook overleg worden gehouden met vertegenwoordigers van de huurders op complex- of corporatieniveau. Nadere uitwerking kan plaatsvinden op basis van samenwerkingsovereenkomst(en) met huurdersvertegenwoordigers.

### artikel 3

Het bestuur kan ervoor kiezen het overleg met de huurders te verbreden tot overleg met alle bewoners om deze de gelegenheid te geven zich over bepaalde onderwerpen - zoals aangegeven in artikel 18 BBSH - uit te spreken.

### artikel 4

Het bestuur stelt de agenda samen. De huurders worden in de gelegenheid gesteld om agendapunten aan te dragen. Heeft een voorgesteld agendapunt, gezien de aard van de vergadering, een al te incidenteel karakter, dan ligt het niet voor de hand het voorstel te volgen. De door de huurders voorgestelde agendapunten worden verwerkt voordat de uitnodiging wordt verzonden.

### artikel 7

De in artikel 7 genoemde stukken zijn de stukken genoemd in artikel 19 BBSH.

### artikel 8

Conform de strekking van artikel 19 BBSH.