

Samenwerkingsovereenkomst 2021-2022



Rotterdam,
2 maart 2021

Partijen:

1. De stichting **STICHTING WOONSTAD ROTTERDAM**, statutair gevestigd te Rotterdam en kantoorhoudende aan de Rochussenstraat 21 te (3015 EA) Rotterdam, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24041502 en ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw M.B.T. Molenaar en de heer M. El Achkar, hierna te noemen “Woonstad Rotterdam”,

en

2. De stichting **STICHTING KLANTENRAAD WOONSTAD ROTTERDAM**, statutair gevestigd te Rotterdam en kantoorhoudende aan de Rochussenstraat 21 te (3015 EA) Rotterdam, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 66399165 en ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw L.A. Hermans (voorzitter), mevrouw D.R. Makabori (secretaris) en de heer J.A. van der Pol (penningmeester), hierna te noemen “de Klantenraad”,

Nemen in aanmerking:

- a. Woonstad Rotterdam is een toegelaten instelling met een maatschappelijke taak in de volkshuisvesting. Zij moet werken in het belang van de volkshuisvesting, het maatschappelijk vermogen sober en doelmatig inzetten en daarbij meerdere aspecten tegen elkaar afwegen. Tot die aspecten behoren onder meer huurdersbelangen, de kwaliteit van de woonegelegenheden, de leefbaarheid in de wijken, de afweging van de investeringskeuzes ten aanzien van meerdere complexen en overige bestedingen en het borgen van de financiële continuïteit;
- b. De Klantenraad is een erkende huurdersorganisatie zoals bedoeld in artikel 1 van de Wet op het overleg huurders verhuurder (“Overlegwet”) en gesprekspartner van Woonstad Rotterdam. Zij vertegenwoordigt de huurders van Woonstad Rotterdam met uitzondering van de huurders van woonruimte van Stadswonen (de studentenhuusvesting), die worden vertegenwoordigd door een eigen huurdersorganisatie, te weten Stichting Huurdersbelang Stadswonen (“SHS”). Tussen Woonstad Rotterdam en SHS zal een aparte overeenkomst tot stand komen. Naast huurders vertegenwoordigt de Klantenraad ook eigenaren van een MVE-woning en huurders van kantoor- en bedrijfsruimte. Voor hen geldt niet de Overlegwet, maar zij hebben - als klanten van Woonstad Rotterdam - wel belang bij overleg. De Klantenraad moet daardoor veel verschillende belangen behartigen en faciliteren dat die verschillende belangen ook een plaats krijgen in het beleid van Woonstad.
- c. De Overlegwet vormt de wettelijke basis voor het overleg tussen huurders en verhuurders van woonegelegenheden. Woonstad Rotterdam onderkent dat de Klantenraad ook anderen dan huurders vertegenwoordigt. Het is de verantwoordelijkheid van de Klantenraad om de rechten van de huurders die zij vertegenwoordigt in balans te brengen met de belangen van de overige klanten, in het licht van de Overlegwet;
- d. Partijen onderkennen het belang van goede huurders- en klantenparticipatie. Daadwerkelijke betrokkenheid van huurders is bevorderlijk voor een goede dienstverlening van Woonstad Rotterdam;
- e. Partijen beschouwen elkaar als gelijkwaardige gesprekspartners in hun samenwerking, met respect voor elkaars standpunten en wederzijdse doelstellingen en inachtneming van ieders eigen verantwoordelijkheid.

- f. Partijen onderkennen dat een goede samenwerking en vroegtijdige betrokkenheid bij beleid en beheer bevorderlijk zijn voor goed afgewogen beleidsvorming, effectief beheer, goede dienstverlening en goede communicatie. Daarbij wordt gezamenlijk gezocht naar de juiste momenten voor het delen van informatie, zodat het vertrouwen in elkaar kan groeien.
- g. Partijen wensen hun afspraken vast te leggen in een samenwerkingsovereenkomst, hierna: “de SOK”. In de SOK worden taken en bevoegdheden van partijen verduidelijkt en aanvullende regels en procesafspraken vastgelegd.

En komen overeen:

Artikel 1 De Klantenraad

1. De Klantenraad behartigt de belangen van zowel de huurders van Woonstad Rotterdam als de eigenaren van een MVE-woning (bewoners). De huurders en bewoners die door de Klantenraad worden vertegenwoordigd worden hierna gezamenlijk aangeduid als “Huurders en Bewoners”. De huurders van de woningen van Stadswonen (de studentenwoningen) worden vertegenwoordigd door hun eigen huurdersorganisatie SHS. Woonstad Rotterdam erkent de Klantenraad als gesprekspartner voor alle onderwerpen van beleid en beheer zoals genoemd in de Overlegwet en overige onderwerpen die van belang zijn voor haar Huurders en Bewoners.
2. De Klantenraad committeert zich in ieder geval de volgende voorwaarden te vervullen:
 - a. Het bestuur wordt gekozen door en uit de Huurders en Bewoners die zij vertegenwoordigt.
 - b. De Klantenraad informeert de Huurders en Bewoners over zijn activiteiten en betreft ze bij zijn standpuntbepaling.
 - c. De Klantenraad schrijft ten minste eenmaal per jaar een vergadering uit voor de Huurders en Bewoners waarin zij verantwoording aflegt over zijn activiteiten in het verstreken jaar, zijn plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt. De verhuurder ontvangt een afschrift van de notulen van dit overleg.
 - d. Ter voldoening aan de eis dat de Klantenraad representatief is voor de huurders zorgt zij ervoor dat alle Huurders en Bewoners van Woonstad Rotterdam toegang hebben tot de Klantenraad.
3. Het bestuur bestaat uit Huurders en Bewoners, waarbij de samenstelling representatief is voor het klantenbestand van Woonstad Rotterdam die door de Klantenraad vertegenwoordigd worden: voor meer dan 70% uit huurders, waartoe de Klantenraad zorg zal dragen. In het Dagelijks Bestuur van de Klantenraad zal de voorzitter te allen tijde een huurder van een woning zijn en zal het totaal aantal Dagelijks Bestuursleden uit minimaal twee huurders van een woning bestaan. Hiermee wordt beoogd het belang van de huurders de doorslag te geven, omdat dit ook de bedoeling van de Overlegwet weergeeft.
4. Nieuwe bestuursleden van de Klantenraad zullen op basis van een vooraf opgesteld profiel worden geworven onder de Huurders en Bewoners van Woonstad Rotterdam, een en ander conform het huishoudelijk reglement van de Klantenraad (versie april 2016), voor zover (nog) in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving en deze SOK.
5. De Klantenraad zal nieuwe bestuursleden werven wanneer de meerderheid van de Klantenraad niet meer bestaat uit huurders, het aantal bestuursleden daalt onder de zeven of het roulatieschema daartoe aanleiding geeft. De kwaliteit en diversiteit van de Klantenraad zal de Klantenraad waarborgen door middel van werving en selectie op basis van competenties en profielen, door middel van een open procedure onder Huurders en Bewoners van Woonstad Rotterdam, waarbij het uitgangspunt is

- dat iedere klant kan solliciteren. Werving en selectie zal plaatsvinden conform artikel 4.17 t/m 4.25 uit het huishoudelijk reglement van de Klantenraad.
6. De Klantenraad zal tenminste de volgende steeds meest actuele schriftelijke informatie aan Woonstad Rotterdam ter beschikking stellen:
 - a. statuten en reglementen;
 - b. namen en adressen van bestuursleden;
 - c. namen en adressen van aangesloten organisaties en commissies;
 - d. het (financieel) jaarverslag; en
 - e. het werkplan en de begroting.
 7. De Klantenraad verbindt zich zichtbaar te zijn voor de Huurders en Bewoners en bereikbaar te zijn ten minste via de website en per e-mail. Zij zal Huurders en Bewoners informeren over haar werkzaamheden, bijeenkomsten en consultaties en hen betrekken bij haar standpuntbepaling. Voorts zal zij jaarlijks de jaaragenda en het jaarplan op haar website publiceren. Op de website van de Klantenraad zal zij voorts onder andere beknopt verslag doen van de identiteit van de Klantenraad, de samenstelling, bijeenkomsten en consultaties.
 8. De Klantenraad zal Woonstad Rotterdam steeds ruim van tevoren op de hoogte stellen van een voorgenomen wijziging van haar statuten en/of huishoudelijk reglement en Woonstad Rotterdam daarbij binnen twee weken na de betreffende wijziging een nieuw exemplaar van het gewijzigde document verstrekken.

Artikel 2 Informatie

1. Woonstad Rotterdam verstrekt op verzoek van de Klantenraad schriftelijk informatie over haar (bestaande) beleid en beheer die voor de huurders, bewoners en de Klantenraad van wezenlijk belang kunnen zijn. Dit recht op informatie betreft in elk geval de onderwerpen die zijn genoemd in bijlage 1 bij deze SOK. Het verzoek wordt schriftelijk ingediend, zo concreet mogelijk omschreven en met de redenen daartoe.
2. Woonstad Rotterdam informeert de Klantenraad uit eigen beweging schriftelijk als zij voornemens heeft tot wijziging van zijn beleid of beheer ten aanzien van de onderwerpen als genoemd in bijlage 1. Ook de beweegredenen en gevolgen voor de betrokken Huurders en Bewoners worden daarbij aangegeven.
3. Er is sprake van een voornemen tot wijziging van beleid en beheer als de gevolgen van de voorgenomen wijziging voor de betreffende huurders – al dan niet na het verrichten van onderzoek – voldoende concreet zijn.
4. Woonstad Rotterdam is bereid de Klantenraad op diens verzoek te informeren over ontwikkelingen in de volkshuisvesting die voor de Klantenraad bij haar werkzaamheden van belang zijn. Ook hierbij geldt dat het verzoek zo concreet mogelijk omschreven en met de redenen die voor het verzoek aanleiding geven wordt ingediend.
5. Partijen kunnen afspraken maken over de vertrouwelijke behandeling van door Woonstad verstrekte informatie.
6. Woonstad Rotterdam kan besluiten bepaalde informatie (nog) niet te verstrekken wanneer het bedrijfsbelang zich daartegen verzet.

Artikel 3 Overleg

1. Woonstad Rotterdam en de Klantenraad overleggen regelmatig over alle onderwerpen die voor de Klantenraad van belang zijn.
2. Buiten het periodieke overleg kan op verzoek van Woonstad Rotterdam of de Klantenraad overleg plaatsvinden, bijvoorbeeld naar aanleiding van de informatie verstrekt volgens artikel 2 van deze SOK.
3. Het overleg met de Klantenraad heeft vooral betrekking op de onderwerpen genoemd in bijlage 1 die op verhuurdersniveau een rol spelen. De Klantenraad zal nauwgezet contact houden met de bewonerscommissies op complex- en wijkniveau en zal met die commissies afstemmen.
4. De datum en agenda voor het overleg worden in overleg tussen Woonstad Rotterdam en de Klantenraad vastgesteld. Beide partijen hebben het recht onderwerpen op de agenda te plaatsen.
5. Woonstad Rotterdam en de Klantenraad kunnen zich, na tijdige voorafgaande kennisgeving aan de andere overlegpartners (in beginsel minimaal een week voorafgaand aan het overleg), in het overleg laten bijstaan door een of enkele deskundige adviseurs indien dit voor de behandeling van een of meer onderwerpen redelijkerwijs noodzakelijk is.
6. Het verslag wordt opgesteld door de Klantenraad en in concept aan de deelnemers toegezonden. Het verslag wordt in het volgende overleg vastgesteld.

Artikel 4 Advies

1. Als Woonstad Rotterdam voornemens is haar beleid of beheer te wijzigen ten aanzien van een van de onderwerpen genoemd in bijlage 1 bij deze overeenkomst, stelt zij de Klantenraad in de gelegenheid daarover met haar te overleggen en aan haar een schriftelijk advies uit te brengen over de beoogde beleidswijziging.
2. De periode voor overleg en advies als bedoeld in het eerste lid bedraagt maximaal zes weken, gerekend vanaf het moment dat de informatie door Woonstad Rotterdam is verzonden.
3. Het advies van de Klantenraad bindt Woonstad Rotterdam niet, maar wordt door haar wel serieus in overweging genomen. Wanneer Woonstad Rotterdam het advies of een gedeelte van het advies niet opvolgt, laat zij dit binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de Klantenraad weten.
4. Woonstad Rotterdam voert een voorgenomen wijziging van beleid of beheer niet uit gedurende een periode van drie werkdagen nadat de Klantenraad de reactie van Woonstad als bedoeld in het derde lid heeft ontvangen.
5. Als de Klantenraad niet binnen de periode van zes weken als genoemd in het tweede lid een schriftelijk advies heeft uitgebracht, dan wel heeft laten weten geen advies te willen uitbrengen, mag Woonstad Rotterdam ervan uitgaan dat de Klantenraad instemt met de voorgenomen wijziging van het beleid of beheer.

Artikel 5 Instemming

1. De Klantenraad heeft instemmingsrecht ten aanzien van het servicekostenbeleid, fusie en de bindende voordracht voor de Raad van Commissarissen.
2. Woonstad Rotterdam zal over genoemde onderwerpen geen besluit nemen of tot uitvoering daarvan overgaan, voordat daarover overeenstemming met de Klantenraad is bereikt.
3. De Klantenraad zal (voor haar instemmingsrecht ten behoeve van een fusie en bindende voordracht voor de Raad van Commissarissen) haar standpunt en keuzes afstemmen met de SHS (en omgekeerd).
4. Ten aanzien van de benoeming van Raad van Commissarissen geldt het volgende. Als een commissaris door het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 30, vierde lid Woningwet af zal treden, zullen de Klantenraad en SHS acht maanden voor het verstrijken van die termijn starten met het selectieproces voor een nieuwe commissaris. Als zij vervolgens na zes maanden (dus uiterlijk twee maanden voordat de commissaris in kwestie zal aftreden) niet in gezamenlijkheid een voordracht

hebben gedaan dan is de situatie van artikel 30, negende lid, onderdeel f Woningwet aan de orde en zal die Partijen uitkomst bieden. Als het lidmaatschap van een commissaris om wat voor reden dan ook gedurende de termijn als bedoeld in artikel 30, vierde lid Woningwet eindigt, spannen de Klantenraad en SHS zich in om zo spoedig als mogelijk – maar uiterlijk drie maanden na het aftreden van de commissaris in kwestie – een bindende voordracht te doen, waarna het hiervoor bepaalde over artikel 30, negende lid, onderdeel f Woningwet van toepassing is.

5. De Klantenraad levert ten behoeve van de selectiecommissie zoals bedoeld in het vorige lid één lid. De selectiecommissie bestaat verder uit één lid namens SHS en twee leden van de Raad van Commissarissen. Indien gewenst kunnen de Klantenraad en de SHS ieder voor zich besluiten een tweede lid aan de selectiecommissie toe te voegen. De Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam zal (na de eerste selectieronde) ten behoeve van het selectieproces voor het selecteren van een nieuwe commissaris een adviserende rol hebben.

Artikel 6 Samenwerking en procesafspraken

1. De Klantenraad stelt jaarlijks jaarthema's op en roept daartoe eventueel een werkgroep in het leven. Woonstad Rotterdam stelt een medewerker als contactpersoon beschikbaar voor overleg.
2. Woonstad Rotterdam en de Klantenraad organiseren jaarlijks gezamenlijk verdiepingsbijeentkomsten, afhankelijk van de actualiteit.
3. De Klantenraad voert het overleg op centraal niveau, bewonerscommissies – indien aanwezig, zo niet dan kan dat reden zijn er een op te richten - op complex- of wijkniveau.
4. Omdat de Klantenraad moet weten wat er in het werkgebied/de complexen speelt, informeert Woonstad Rotterdam de Klantenraad jaarlijks op centraal niveau over voorgenomen werkzaamheden en projecten. De Klantenraad heeft hierover geen adviesrecht. Besproken wordt dan welke projecten mogelijk aanleiding geven voor maatschappelijke discussie en waarbij huurders- en/of bewonersvertegenwoordiging in de betreffende projecten noodzakelijk is en (nog) ontbreekt en welke rol daarbij voor de Klantenraad in het proces is gewenst.
5. Woonstad Rotterdam doorloopt enkele processtappen voorafgaand aan de besluitvorming over voorgenomen werkzaamheden c.q. de uitvoering van fysieke projecten. Na het nemen van een startbesluit, waarin besloten wordt een complex of gebied te onderzoeken wordt toegewerkt naar een opdrachtbrief. In deze opdrachtbrief neemt het bestuur van Woonstad Rotterdam het besluit een gekozen voorkeursscenario (bijvoorbeeld renovatie, transformatie of sloop/nieuwbouw) verder uit te laten werken. Ten behoeve van dit besluit wordt, conform bijlage 1, de betreffende bewonerscommissie tijdig om advies gevraagd, zodat dit advies meegewogen kan worden in het besluit. Bij het ontbreken van bewonersvertegenwoordiging op complexniveau wordt bij projecten die, zoals in artikel 3 beschreven, naar het oordeel van de Klantenraad en Woonstad Rotterdam aandacht behoeven deze adviesvraag aan de Klantenraad voorgelegd.

Artikel 7 Financiële afspraken

1. Woonstad Rotterdam vergoedt de kosten voor zover die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de activiteiten van de Klantenraad inzake:
 - a. de oprichting en instandhouding van de Klantenraad
 - b. de communicatie met de Huurders en Bewoners, zoals het betrekken bij zijn standpuntbepaling, informatievoorziening en het beleggen van vergaderingen
 - c. (de voorbereiding van) het overleg met Woonstad
 - d. (de voorbereiding van) de uitoefening van het informatie- en adviesrecht.
 - e. scholing en ondersteuning
 - f. Onkosten selectieprocedure en selectiebureau ten behoeve van bindende voordracht Huurderscommissaris Raad van Commissaris

2. Woonstad Rotterdam biedt facilitaire ondersteuning door het beschikbaar stellen van vergaderruimte in haar kantoren en ondersteunt de Klantenraad op het gebied van ICT ten behoeve van overleggen, klantconsultaties, verkiezingen, etc.
3. De Klantenraad stelt jaarlijks voor 1 november een werkplan met begroting op voor het jaar erop en legt deze ter goedkeuring voor aan Woonstad Rotterdam.
4. Woonstad Rotterdam kan haar goedkeuring onthouden wanneer zij ook na overleg van mening is dat de begroting kosten bevat die redelijkerwijs niet noodzakelijk zijn voor het functioneren van de Klantenraad.
5. Woonstad Rotterdam stelt de Klantenraad op basis van de goedgekeurde begroting een passend budget ter beschikking, uit te betalen in vier termijnen per kwartaal.
6. Onvoorzene kosten die buiten de begroting worden gemaakt, worden door de Klantenraad voorgelegd aan Woonstad Rotterdam. Woonstad Rotterdam kan deze kosten na goedkeuring alsnog vergoeden.
7. De Klantenraad legt jaarlijks binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar (uiterlijk op 31 maart) verantwoording af over de gemaakte kosten en de besteding van de door Woonstad Rotterdam beschikbaar gestelde middelen.
8. Woonstad Rotterdam en de Klantenraad spreken af of en zo ja tot welk bedrag niet-bestede budgetten van enig jaar door de huurdersorganisatie als reserve mogen worden aangehouden. Hierbij geldt dat nooit meer dan 10% van het budget van het betreffende jaar als reserve kan worden aangehouden.
9. Als de SOK tussentijds wordt beëindigd, is de Klantenraad gehouden dat deel van de jaarlijkse financiële bijdrage aan Woonstad Rotterdam te retourneren, dat in het jaar dat de SOK eindigt nog niet is uitgegeven volgens het werkplan. Ook aangehouden reserves worden geretourneerd aan Woonstad Rotterdam. Bij verschil van mening kan Woonstad Rotterdam kiezen voor een berekening naar rato van het verstreken deel van het jaar.

Artikel 8 Geschillen

1. Er is sprake van een geschil als een Partij daarvan schriftelijk en gemotiveerd melding maakt aan de andere Partij. Partijen zullen binnen vier weken na ontvangst van zodanige melding met elkaar in overleg treden om te bezien of minnelijk een oplossing voor het geschil kan worden gevonden.
2. Geschillen en interpretatievragen die voortvloeien uit deze SOK, al dan niet in combinatie met de Overlegwet, kunnen op verzoek van een der partijen of door hen gezamenlijk worden voorgelegd aan een (ad hoc) te benoemen geschillencommissie (zoals twee huurderscommissarissen), de huurcommissie (bij geschillen op basis van de Overlegwet) of de bevoegde rechter.

Artikel 9 Slotbepalingen

1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van twee jaar. Jaarlijks vindt evaluatie plaats.
2. Deze overeenkomst kan schriftelijk en gemotiveerd worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.
3. Indien de Klantenraad niet langer voldoet aan de wettelijke vereisten van artikel 1, eerste lid onder f, van de Overlegwet kan de verhuurder de overeenkomst beëindigen conform het tweede lid. De verhuurder geeft de huurdersorganisatie gedurende de opzegtermijn van zes maanden de gelegenheid alsnog aan de wettelijke eisen te voldoen.
4. De SOK kan per direct worden beëindigd c.q. zonder rechterlijke tussenkomst worden ontbonden in de navolgende gevallen:
 - a. bij gezamenlijk schriftelijk besluit van Partijen tot beëindiging van de SOK;
 - b. in het geval de ene partij enige verplichting uit de SOK niet nakomt, welke naar het oordeel van de andere partij van zo ernstige aard is dat van de andere partij voortzetting van deze

overeenkomst in redelijkheid niet kan worden geveegd, en deze niet-nakoming niet binnen een aaneengesloten periode van 30 (dertig) dagen door de ene partij zal zijn hersteld na schriftelijke kennisgeving van de niet-nakoming door de andere partij, onverminderd het eventuele recht van schadevergoeding van partijen;

- c. en als de andere partij in staat van faillissement is verklaard of aan die andere partij surseance van betaling is verleend.
5. Alle voorgaande tussen Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken vastgelegd in overeenkomsten, correspondentie, besprekingsverslagen, memo's of anderszins, onder welke benaming of aanduiding dan ook, worden geacht bij totstandkoming van deze SOK te zijn vervallen, zodat Partijen aan die afspraken vanaf dat moment geen rechten meer kunnen ontlenen.

Aldus opgemaakt en ondertekend in viervoud,

Datum:


Plaats:



Namens Woonstad Rotterdam,
Mevrouw M.B.T. Molenaar

Datum:


Plaats:



Namens Woonstad Rotterdam,
De heer M. El Achkar

Datum:

Plaats:



Namens de Klantenraad,
Mevrouw L.A. Hermanns

Datum:

Plaats:

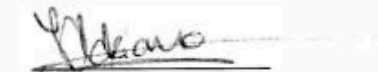
2/3/2021
Rotterdam



Namens de Klantenraad,
Mevrouw D.R. Makabori

Datum: 02-03-2021

Plaats: Rotterdam



Namens de Klantenraad,
De heer J.A. van der Pol

Bijlagen:

1. Overzicht onderwerpen
2. Vergoedingen

Bijlage 1 - Overzicht onderwerpen en bevoegdheden

In onderstaand schema staan onder a. tot en met l. de onderwerpen die artikel 3, lid 2 Overlegwet noemt in verband met het informatie-, overleg- en adviesrecht van de Klantenraad en (eventuele) bewonerscommissies. Per onderwerp zijn als voorbeeld deelonderwerpen genoemd. Het getal in de rechterkolommen geeft aan welke bevoegdheid (zie Legenda) de huurdersorganisatie (HO) en de bewonerscommissie (BC) bij deze onderwerpen wettelijk heeft. Daarnaast staan in het schema nog enkele andere onderwerpen (waaronder huurdersraadpleging, zienswijze bij verkoop en verbindingen en visitatie) die niet in de Overlegwet worden genoemd, maar waarop huurdersorganisaties in de corporatiesector dankzij de Woningwet 2015 ook (of meer) bevoegdheden hebben gekregen.

Legenda

Bevoegdheden

- 1 informatierecht: dit geldt voor alle in het schema genoemde onderwerpen. Daarbij geldt dat Woonstad Rotterdam informatie op verzoek van de Klantenraad verstrekt over haar bestaande beleid en beheer die voor de Huurders en Bewoners van wezenlijk belang kan zijn. Woonstad Rotterdam informeert de Klantenraad uit eigen beweging als zij concrete voornemens heeft tot wijziging van het beleid en beheer;
- 2 Adviesrecht: als Woonstad Rotterdam voornemens is het beleid of beheer te wijzigen stelt zij de Klantenraad in de gelegenheid daarover een schriftelijk advies uit te brengen conform de procedure zoals beschreven in de SOK en de Overlegwet;
- 3 instemmingsrecht: Woonstad Rotterdam dient over dit onderwerp overeenstemming te bereiken met de Klantenraad (of bewonerscommissie).

Overlegniveau

- HO verhuurdersniveau: de Klantenraad op centraal of verhuurdersniveau of lokaal of regionaal vestigingsniveau.
- BC buurt- en complexniveau: voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies op wijk-, buurt- en/of complexniveau.

ONDERWERPEN	HO	BC
a. het in stand houden van en het treffen van voorzieningen aan woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving	2	2
• strategisch voorraadbeleid	2	
• meerjarenbeleid en -begroting onderhoud	2	
• procedure (mutatie-)onderhoud	2	
• procedure klachtenonderhoud	2	
• beleid basiskwaliteit	2	
• meerjarig onderhoudsprogramma complex (incl. centrale voorzieningen en installaties)		1
• planvorming, planning en uitvoering groot-onderhoud complex		1
b. het slopen, renoveren, verwerven, vervreemden en bezwaren van woongelegenheden	2	2
<i>sloop en vervangende nieuwbouw</i>		
• afweging en argumentatie herstructurering (de scenariokeuze op projectniveau)	2	2
• algemeen nieuwbouwbeleid: koop, huur, prijsklasse, doelgroep	2	
• sociaal plan/statuut	2	
• invulling van de uitvoering van herstructurering op complexniveau		2
• programma van eisen renovatie in bewoonde staat van complex		2

• invulling sociaal plan/statuut op projectniveau		3 ^{1*}
• Wijziging leegstandbeheerder	2	
• Wijziging beleid leegstandsbeheer op projectniveau		1 ^{2*}
<i>woningverbetering en energiebesparing</i>		
• algemeen beleid woningverbetering en procedure	2	
• beleid energiebesparing	2	
• tegemoetkoming overlast en onkosten bewoners	2	
• planvorming, planning en uitvoering woningverbetering		3 ^{1*}
• energiebesparingsplan in complex		3 ^{1*}
<i>aan- en verkoop huurwoningen</i>		
• aan- en verkoopbeleid algemeen (eerstvolgende jaar en meerjarig)	2	
• beleid tussenvormen huur en koop	2	
• participatie huurders in gemengde complexen	2	2
• verkoopplan woningen complex (per woning of complexgewijs)		2
• splitsings- en huishoudelijk reglement VvE		2
• beheer in 'gemengde' complexen		1
c. het toewijzings- en verhuurbeleid		
• woonruimteverdelingsbeleid en verantwoording daarvan (monitoring)	2	
• algemene beleidsmatige uitzonderingen woonruimteverdeling (urgentiebeleid)	2	
• beleid en procedure bij verhuizing (oplevering, opnamestaat)	2	
• beleid zelf aangebrachte veranderingen (zav) en vergoedingen daarvoor	2	
d. de door de verhuurder in het algemeen te hanteren voorwaarden van de overeenkomst van huur en verhuur		
• procedure aangaan en beëindigen huurovereenkomst	2	
• beleid schuldsanering en (voorkomen van) huisuitzetting	2	
e. het beleid inzake de huurprijzen		
• huurprijsbeleid algemeen (differentiatie, streefhuurbeleid, huurharmonisatie)	2	
• huurbeleid geliberaliseerde huurprijzen	2	
• huurprijsbeleid per complex		2
f. de samenstelling, het kwaliteitsniveau en de prijs van het door de verhuurder aan te bieden pakket van diensten die rechtstreeks verband houden met de bewoning, het betrekken van een woongelegenheid en het huisvesten van personen		
• beleid ten aanzien van de vaststelling van servicekosten	3	
• wijziging van procedure afrekening servicekostenprocedure afrekening servicekosten		1
• aard, omvang en wijziging servicekostenpakket en prijs per complex		2
• implementatie nieuwe collectieve energie installaties per complex	3 ^{1*}	3 ^{1*}
g. een voorstel tot een fusie als bedoeld in de artikelen 312 en 313 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek		
• fusievoornemen en samenwerkingsverbanden	2	

^{1*} Dit is geen instemmingsrecht in de zin van de Overlegwet, maar een instemmingsrecht op grond van artikel 7:220 BW (minimaal 70% van de huurders moet instemmen met het renovatieplan van Woonstad Rotterdam).

^{2*} Ten aanzien van dit onderwerp geldt als uitgangspunt een informatierecht. Woonstad Rotterdam zal de bewonerscommissie op eigen initiatief om advies vragen als dit voor de gevolgen van de huurders door de voorgenoemde wijzigingen gewenst of noodzakelijk is.

h. het beleid inzake de leefbaarheid in de buurten en wijken waar de betrokken woonegelegenheden of wooncomplexen zijn gelegen, alsmede inzake herstructurering van die buurten of wijken	2	2
• algemeen beleid leefbaarheid, onderhoud en verbetering woonomgeving	2	
• leefbaarheid, onderhoud en verbetering woonomgeving op wijkniveau		1 ^{2*}
• dagelijks beheer en sociale veiligheid complex		1
• het beleid ten aanzien van woonoverlast (ook bij tijdelijk beleid, zoals het plaatsen van camera's)	2	2
i. het beleid inzake het bijdragen aan het tot stand brengen van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven	2	2
• algemeen beleid wonen en zorg	2	
• programma van eisen van nieuwbouwcomplex voor ouderen	2	2
• aanpassing en opplussen woningcomplex (renovatie in bewoonde staat) voor ouderen		2
j. overeenkomsten met betrekking tot servicekosten als bedoeld in artikel 237, derde lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en overeenkomsten met betrekking tot het beheer van het verhuurde	2	2
k. de uitspraken van de klachtencommissie waarbij de verhuurder is aangesloten	1	
Niet van toepassing op de commerciële sector		
l. de beoogde inhoud van prestatieafspraken tussen de verhuurder en één of meerdere gemeenten in geval van onderhandelingen over zulke prestatieafspraken	2	2
• inzet verhuurder voor prestatieafspraken met gemeente(n)	2	
Extra onderwerpen alleen op de corporatiesector van toepassing (Woningwet 2015):		
• zienswijze bij verkoop (artikel 23, Woningwet 2015)		3 ^{3*}
• huurdersraadpleging (artikel 21 ^e , Woningwet 2015)	2	
• zienswijze bij verbindingen en fusie (artikel 21 en 53, Woningwet 2015)	3	
• bindende voordracht voor minstens een derde van de Raad van Commissarissen/Toezicht (artikel 30, lid 9, Woningwet 2015)		3 ^{4*}
• administratieve scheiding of juridische splitsing van DAEB en niet-DAEB activiteiten (artikel 49 en 50, Woningwet 2015)	2	
• visitatie: inbreng huurdersorganisatie en overleg over uitkomsten (artikel 53a, Woningwet 2015)	2	
• prestatieafspraken (artikel 38, lid 1 en 44, Woningwet 2015)		1 ^{5*}

^{2*} Ten aanzien van dit onderwerp geldt als uitgangspunt een informatierecht. Woonstad Rotterdam zal de bewonerscommissie op eigen initiatief om advies vragen als dit voor de gevolgen van de huurders door de voorgenomen wijzigingen gewenst of noodzakelijk is.

^{3*} Het betreft hier geen informatie-, advies-, of instemmingsrecht op grond van de Overlegwet, maar in de beoordeling van de minister of hij wel of geen toestemming geeft voor een geplande verkoop van corporatiewoningen, neemt hij de zienswijze van zowel de huurdersorganisatie als de gemeente mee.

^{4*} Het betreft hier geen informatie-, advies- of instemmingsrecht op grond van de Overlegwet, maar de voordracht van de huurdersorganisatie voor een huurdersorganisatie is in beginsel bindend tenzij de minister een negatieve zienswijze geeft.

^{5*} Het betreft hier geen informatie-, advies-, of instemmingsrecht op grond van de Overlegwet, maar de huurdersorganisatie heeft recht op dezelfde informatie als de gemeente (artikel 38, lid 1 Woningwet) en de huurdersorganisatie wordt als gelijkwaardige partner beschouwd (artikel 44 Woningwet).

Bijlage 2 – Vergoedingen

De volgende werkzaamheden/benodigdheden van de huurdersorganisatie komen in aanmerking voor vergoeding in geld of natura als bedoeld in artikel 7 van de samenwerkingsovereenkomst:

- a. Kantoorfaciliteiten (vergaderruimte, kantoorbenodigdheden, ict-apparatuur)
- b. Telefoonkosten
- c. Koffie, thee etc.
- d. Excursie (eenmaal per jaar)
- e. Aanschaf relevante literatuur
- f. Lidmaatschap van de Nederlandse Woonbond of soortgelijke organisatie
- g. Communicatiemateriaal ten behoeve van de huurders, zoals foldermateriaal en drukkosten
- h. Kopieerkosten
- i. Portokosten
- j. Reis- en parkeerkosten
- k. Scholing
- l. Inschakeling van deskundigen
- j. Onkosten selectieprocedure en selectiebureau ten behoeve van bindende voordracht
Huurderscommissaris Raad van Commissaris