

Samenwerkingsovereenkomst

Woningbouwvereniging Anna Paulowna
en
Stichting Huurdersorganisatie WBVAP

Partijen

Verhuurder Woningbouwvereniging Anna Paulowna, hierna te noemen de verhuurder, in deze vertegenwoordigd door de heer B. Broxterman, directeur-bestuurder

en

Stichting Huurdersorganisatie WBVAP, hierna te noemen de huurdersorganisatie, in deze vertegenwoordigd door de heer W. Cadée, voorzitter van het bestuur;

Overwegende dat:

- o de verhuurder verantwoordelijk is voor het beleid en beheer inzake het totale woningbestand;
 - o de huurdersorganisatie de vertegenwoordiger is van de huurders die er naar streeft de belangen te behartigen van alle huurders van de verhuurder;
 - o de verhuurder de belangen van huurders van zijn woningen erkent en daarom afspraken wil maken met de huurdersorganisatie over informatie-, advies- en instemmingsrecht zodat de invloed van huurders op het beleid van de verhuurder voldoende wordt gewaarborgd;
 - o de verhuurder huurders direct wil betrekken bij onderwerpen die voor hen van belang zijn, om op die manier slagvaardig te kunnen inspelen op de wensen van de huurders vanuit het besef dat daadwerkelijke betrokkenheid en invloed van de zijde van de huurders bevorderlijk is voor een goede dienstverlening en een effectief beheer van de woningen van de verhuurder;
 - o het belangrijk is dat de huurdersorganisatie deze betrokkenheid en invloed uitoefent vanuit een onafhankelijke en zelfstandige positie;
 - o voor het beleid en beheer van de verhuurder een goede onderlinge verstandhouding van belang is en gestructureerd overleg en respect voor elkaars doelstellingen noodzakelijk zijn;
 - o de verhuurder waarde hecht aan de representativiteit van de huurdersorganisatie;
 - o de samenwerking tussen verhuurder en huurdersorganisatie tot doel heeft:
 - het optimaliseren van de kwaliteit van het wonen;
 - het bevorderen van een goede relatie tussen huurders en verhuurder;
 - het laten aansluiten van het door de verhuurder te voeren beleid bij de behoefte van de (toekomstige) huurders;
 - het bevorderen van een goede verhouding tussen de hoogte van de huur en de kwaliteit van de woning.
 - o bij afwezigheid van een bewonerscommissie of klankbordgroep, op verzoek van de bewonerscommissie of klankbordgroep, overleg wordt gevoerd met de huurdersorganisatie.
- Komen het navolgende overeen:

I BEGRIPSOMSCHRIJVING

Artikel 1

Huurder: natuurlijke persoon, die met betrekking tot een bepaalde woning of wooneenheid een huurovereenkomst is aangegaan met de verhuurder. Onder huurder wordt ook begrepen de medehuurder. Tevens wordt onder huurder verstaan degene die de woning met toestemming van de verhuurder huurt van een huurder die de woning van de verhuurder huurt.

Huurwoning: de woning die in eigendom of beheer is van de verhuurder.

Complex: een verzameling woningen van de verhuurder die financieel, administratief, qua bouwwijze of anderszins een eenheid vormen.

Huurdersorganisatie: de representatieve vereniging of stichting die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van de huurders op verhuurdersniveau.

Bewoners- of complexcommissie: een groep bewoners, bestaande uit door de bewoners gekozen of aangewezen personen, die geacht wordt de belangen te behartigen van de bewoners in (een) bepaald(e) complex(en).

Geschil: een geschil is aanwezig zodra de ene partij hiervan schriftelijk mededeling doet aan de andere partij.

Geschillencommissie: geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 14 van de samenwerkingsovereenkomst.

II DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN

Artikel 2

1. De samenwerkingsovereenkomst is opgesteld met de doelstelling:
 - a. de huurdersorganisatie goede mogelijkheden te bieden om de belangen te behartigen van degenen die ze vertegenwoordigt;
 - b. de verhuurder met het overleg mogelijkheden te bieden om de dienstverlening aan zijn huurders te optimaliseren;
 - c. de taken en bevoegdheden van de verhuurder en de huurdersorganisatie te verduidelijken;
 - d. regels en procedures af te spreken om het overleg tussen de verhuurder en de huurdersorganisatie te verduidelijken en te structureren en een goede overlegrelatie te bevorderen;
 - e. het bevorderen van gelijkwaardig overleg tussen de verhuurder en de huurdersorganisatie.
2. De verhuurder zal nieuwe bewoners attenderen op de mogelijkheid zich aan te sluiten bij de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie levert voor dit doel een formulier aan.
3. Bij wijziging in wetgeving of inwerkingtreding van enige andere wetgeving voor het overleg tussen huurder en verhuurder zal de samenwerkingsovereenkomst, zo nodig, worden bijgesteld.

III ERKENNING EN REPRESENTATIVITEIT

Artikel 3

De verhuurder erkent de huurdersorganisatie als gesprekspartner voor alle onderwerpen van beleid en beheer die voor de huurders van belang kunnen zijn onder voorwaarde dat:

- a) de huurdersorganisatie alle huurders van de woningen, waarvoor ze de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt om zich bij haar aan te sluiten;
- b) het bestuur van de huurdersorganisatie wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die ze vertegenwoordigt;
- c) de huurdersorganisatie de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepaling;
- d) de huurdersorganisatie ten minste eenmaal per jaar verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar en haar plannen bespreekt voor het eerstvolgende jaar en deze vaststelt in een jaarvergadering. De huurdersorganisatie communiceert haar uitgevoerde activiteiten en plannen naar de huurders in nieuwsbrieven of andere communicatievormen.

IV HET OVERLEG TUSSEN VERHUURDER EN HUURDERSORGANISATIE(S)

Artikel 4

1. De verhuurder en de huurdersorganisatie voeren regelmatig overleg over alle onderwerpen die voor de huurders en de huurdersorganisatie van belang kunnen zijn.
2. Het zwaartepunt van het overleg met (het bestuur van) de huurdersorganisatie op verhuurdersniveau ligt bij de onderwerpen die zich op verhuurdersniveau afspelen. De in het schema genoemde onderwerpen zullen, wanneer daartoe aanleiding bestaat, aan de orde worden gesteld.
3. Het overleg tussen de verhuurder en de huurdersorganisatie vindt ten minste viermaal per jaar plaats of vaker, als een of beide partijen dat noodzakelijk acht.

Artikel 5

1. De verhuurder wordt in de overlegvergadering vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder of daartoe belaste medewerkers, al dan niet vergezeld van een of meer functionarissen.
2. De huurdersorganisatie wordt in de overlegvergadering vertegenwoordigd door het bestuur of de door het bestuur aangewezen bestuursleden, al dan niet bijgestaan door een of meer medewerkers of adviseurs.
3. Het overleg wordt afwisselend voorgezeten door de verhuurder en de huurdersorganisatie
4. De datum en agenda van het overleg worden gezamenlijk en in overleg bepaald en worden ten minste twee weken voorafgaand aan het overleg aan de deelnemers toegezonden.
5. Het verslag van de overlegvergadering wordt opgesteld door degene die het overleg voorziet en aan de deelnemers toegezonden. Bij het verslag zal een afsprakenlijst met afhandelingstermijnen worden gevoegd. Het verslag wordt in het volgende overleg vastgesteld.

V RECHT OP INFORMATIE

Artikel 6

1. De verhuurder informeert de huurdersorganisatie tijdig en kosteloos over alle onderwerpen van beleid en beheer die voor de huurdersorganisatie van wezenlijk belang kunnen zijn.
2. De informatieverstrekking van de verhuurder aan de huurdersorganisatie omvat in elk geval de volgende onderwerpen:
 - a) verordeningen, reglementen en statuten die gelden voor de verhuurder;
 - b) beschikkingen, besluiten en algemene beleidsinformatie op het gebied van de volkshuisvesting van de gemeente en samenwerkingsverbanden van overheden en/of woningcorporaties die voor de gezamenlijke huurders en bewoners van de verhuurder van belang zijn;
 - c) het jaarverslag, de jaarrekening, de begroting en de financiële meerjarenprognoses van de verhuurder;
 - d) de overzichten van de begroting en van de verrekening van de bijkomende kosten.
3. Partijen kunnen nadere afspraken maken over het vertrouwelijk behandelen van stukken.
4. De verhuurder kan in bijzondere situaties besluiten bepaalde informatie nog niet te verstrekken wanneer het bedrijfsbelang zich daartegen verzet.

Artikel 7

De huurdersorganisatie zal tenminste de volgende schriftelijke informatie ter beschikking stellen aan de verhuurder:

- a) de statuten en de reglementen van de huurdersorganisatie;
- b) de namen en adressen van de bestuursleden;
- c) de namen en adressen van de aangesloten organisaties op complexniveau;
- d) het (financieel) jaarverslag;
- e) het werkplan en de begroting.

VI ADVIESRECHT

Artikel 8

1. De huurdersorganisatie kan de verhuurder te allen tijde, gevraagd en ongevraagd, adviseren over alle onderwerpen van beleid en beheer.
2. De verhuurder informeert de huurdersorganisatie uit eigen beweging schriftelijk over voornemens tot wijziging in het door hem gevoerde beleid met betrekking tot de onderwerpen zoals genoemd in Bijlage 1. De verhuurder geeft daarbij zijn beweegredenen aan en de gevolgen van zijn voornemens voor de huurders.
3. De verhuurder voert overleg met en vraagt advies aan de huurdersorganisatie over alle in Bijlage 1 (bevoegdheden punt 2) genoemde onderwerpen als hij voornemens is het door hem gevoerde beleid te wijzigen.
4. De verhuurder voert een voornemen tot wijziging in het beleid niet uit, dan nadat hij de huurdersorganisatie in staat heeft gesteld met hem over de verstrekte informatie overleg te voeren en, als de huurdersorganisatie dat wenst, daarover schriftelijk advies uit te brengen.
5. De huurdersorganisatie dient binnen zes weken te reageren op een verzoek om advies van de verhuurder.
6. Als de huurdersorganisatie niet binnen zes weken reageert op het verzoek om advies, wordt aangenomen dat ze met het voorgestelde instemt.

7. Op een door de huurdersorganisatie uitgebracht schriftelijk advies wordt door de verhuurder zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van dat advies, schriftelijk en gemotiveerd gereageerd.
8. Als de verhuurder niet binnen twee weken op het advies heeft gereageerd, dient hij het uitgebrachte advies over te nemen.
9. De verhuurder kan een voornemen tot wijziging van zijn beleid uitvoeren na ontvangst van een schriftelijke mededeling van de huurdersorganisatie dat deze geen bezwaar heeft tegen het voornemen of als de gestelde termijn voor het uitbrengen van advies is verstreken.

VII AGENDERINGS EN OVERLEGRECHT

Artikel 9

De huurdersorganisatie heeft de mogelijkheid onderwerpen te agenderen waarover ze overleg willen voeren met en advies willen uitbrengen aan de verhuurder. De verhuurder stelt de huurdersorganisatie in staat over het onderwerp overleg te voeren en een schriftelijk advies uit te brengen. Artikel 8, lid 4 tot en met 9, zijn op dit advies van toepassing.

VIII INSTEMMINGSRECHT

Artikel 10

1. Met betrekking tot de in Bijlage 1 (bevoegdheden punt 3) genoemde onderwerpen wordt aan de huurdersorganisatie instemmingsrecht verleend.
2. De verhuurder zal over genoemde onderwerpen geen besluit nemen, dan wel tot uitvoering van een besluit overgaan, alvorens daarover overeenstemming is bereikt met de huurdersorganisatie.
3. De verhuurder neemt het initiatief tot dit voor het bereiken van overeenstemming noodzakelijke overleg.
4. Als de verhuurder niet het instemmingsrecht toepast door aan hem verwijtbare oorzaken, is het besluit vernietigbaar.

IX FINANCIËLE REGELING

Artikel 11

1. De verhuurder vergoedt de kosten voor zover deze noodzakelijk zijn voor de activiteiten van de huurdersorganisatie inzake:
 - a) de werving van leden en de opbouw en instandhouding van de huurdersorganisatie;
 - b) het op de hoogte houden van de huurders en het betrekken van hen bij de standpuntbepaling door de huurdersorganisatie;
 - c) het overleg tussen de verhuurder en de huurdersorganisatie;
 - d) de (mede)financiering van de organisatie en de activiteiten van de huurdersorganisatie en de bewonerscommissie(s);
 - e) de financiering van (externe) deskundige ondersteuning en advisering (onder meer organisatorisch, beleidsmatig, juridisch en bouwkundig);
 - f) de financiering van een opleidingsprogramma voor leden van de huurdersorganisatie en de bewonerscommissie(s);
2. De verhuurder draagt de kosten voor het lidmaatschap van de landelijke belangenorganisatie voor huurders, de Nederlandse Woonbond, en voor aansluiting bij eventuele regionale of lokale bundelingen van huurdersorganisaties.
3. Voor bijzondere projecten of situaties kan de huurdersorganisatie de verhuurder om een extra

projectmatige bijdrage verzoeken.

4. De huurdersorganisatie stelt jaarlijks in het 3^{de} kwartaal een conceptbegroting op van de kosten die samenhangen met de activiteiten genoemd in artikel 11, lid 1 en 2 en overlegt deze met de verhuurder.
5. De jaarstukken van de huurdersorganisatie worden aan de verhuurder toegezonden.
6. Indien de gelden niet overeenkomstig artikel 11, lid 1 en 2 van deze overeenkomst of de in artikel 11, lid 4 bedoelde begroting zijn besteed, kan de verhuurder na overleg met de huurdersorganisatie besluiten de aldus bestede gelden als onverschuldigd betaald te beschouwen. De gelden die als onverschuldigd verrekenbaar worden beschouwd, kan de corporatie verrekenen met haar jaarlijkse bijdrage aan de huurdersorganisatie.
7. De bijdrage van de verhuurder zal per kalenderjaar ter beschikking worden gesteld op of voor 1 Januari van dat jaar, als is voldaan aan de vereisten van artikel 11, lid 1, 2 en 4.
8. Reservering van de door verhuurder ter beschikking gestelde gelden is mogelijk tot maximaal één maal de jaarlijkse bijdrage van de corporatie aan de huurdersorganisatie.
9. Indien van het in artikel 11, lid 8 gestelde wordt afgeweken, kan dit slechts nadat hierover met de huurdersorganisatie overeenstemming is bereikt.

X RECHT OP BINDEnde VOORDRACHT

Artikel 12

Toezichthoudend orgaan

1. De huurdersorganisatie heeft het recht, zoals bedoeld in artikel 23, lid 3, van de statuten van de verhuurder en in artikel 30, lid 9, sub a, van de woningwet, om voor minstens twee leden van het Toezichthoudend Orgaan van de verhuurder een bindende voordracht te doen.
2. Overeenkomstig artikel 29, lid n, van de statuten van de verhuurder is het niet mogelijk dat de leden van het Toezichthoudend Orgaan van de verhuurder tevens lid zijn van het bestuur van de huurdersorganisatie.
3. Eenmaal per jaar vindt een overleg plaats tussen een vertegenwoordiging de raad van toezicht van de verhuurder en een vertegenwoordiging van het bestuur van de huurdersorganisatie. Dit overleg heeft een overwegend informeel karakter.

XI GESCHILLENREGELING

Artikel 13

1. Geschillen die voortvloeien uit de toepassing, uitvoering en/of interpretatie van deze overeenkomst kunnen op verzoek van een der partijen of door hen gezamenlijk worden voorgelegd aan een (ad hoc) te benoemen geschillencommissie.
2. De in het eerste lid genoemde geschillencommissie bestaat uit drie personen. De verhuurder en de huurdersorganisatie wijzen elk een lid aan, deze beide leden wijzen samen het derde lid aan. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter.
3. Doel van de geschillenregeling is het beslechten van geschillen buiten een bevoegde rechtelijke instantie om.
4. Partijen zijn gehouden aan de uitspraak van de geschillencommissie, tenzij een van de partijen zwaarwegende motieven heeft om daarvan af te wijken. Partijen zullen in een dergelijk geval eerst in overleg treden voor zij stappen nemen.

Artikel 14

1. De geschillencommissie heeft recht op inzage in alle informatie van partijen die betrekking heeft op het geschil.
2. De geschillencommissie zal de bij het geschil betrokken partijen horen alvorens zij tot een uitspraak komt.
3. Partijen krijgen ruim voor de hoorzitting inzage in alle informatie die betrekking heeft op het geschil.
4. De geschillencommissie doet schriftelijk uitspraak binnen zes weken na haar aantreden over het voorgelegde geschil. Deze termijn kan eenmalig, na schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving, worden verlengd met maximaal twee weken.. De uitspraak wordt toegezonden aan partijen. De uitspraak is zodanig gemotiveerd, dat de belangrijkste overwegingen daaruit zijn af te leiden.

Artikel 15

De bij het geschil betrokken partijen zullen het geschil, zolang het geschil in behandeling is bij de geschillencommissie, niet voorleggen aan een bevoegde rechterlijke instantie, tenzij er sprake is van een spoedeisend belang.

XII DUUR EN WIJZIGING VAN DEZE OVEREENKOMST

Artikel 16

1. Deze overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd en treedt in werking met ingang van ondertekening van de overeenkomst.
2. Elke twee jaar zal deze overeenkomst en de aard en inhoud van het overleg tussen partijen worden geëvalueerd.
3. Partijen kunnen deze overeenkomst opzeggen. Eenzijdige opzegging geschiedt schriftelijk en gelet op de inhoud en strekking van deze overeenkomst met redenen omkleed en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zes maanden.
4. Voordat partijen deze overeenkomst conform het vorige lid opzeggen, zal er overleg tussen partijen plaatsvinden.
5. Deze overeenkomst kan worden gewijzigd als partijen hierover overeenstemming hebben bereikt. De wijziging(en) word(t)(en) schriftelijk vastgelegd en ondertekend door partijen.

Aldus overeengekomen,

Plaats:

Datum:

Namens Woningbouwvereniging Anna Paulowna
de heer B. Broxterman, directeur-bestuurder

.....

Plaats:

Datum:

Namens Stichting Huurdersorganisatie WBVAP,
de heer W. Cadée, voorzitter

.....

Plaats:

Datum:

Namens Stichting Huurdersorganisatie WBVAP,
de heer J. Oosterhaven, vice-voorzitter/penningmeester

.....

Bijlage 1- Onderwerpen en bevoegdheden

Bevoegdheden

1. Informatierecht: dit geldt voor alle in het schema genoemde onderwerpen.
2. Gekwalificeerd adviesrecht: dit is het in de wet omschreven adviesrecht, op basis van de daarvoor eveneens in de wet aangegeven procedure.
3. Instemmingsrecht: de verhuurder dient op dit onderwerp overeenstemming te bereiken met de huurdersorganisatie.

Het agenderingsrecht geldt voor alle onderwerpen, ook als ze niet in dit schema of de wet staan of (in de samenwerkingsovereenkomst) extra zijn overeengekomen.

Overlegniveau

- A. Verhuurdersniveau: de huurdersorganisatie op verhuurdersniveau. Is er geen huurdersorganisatie op verhuurdersniveau, dan geldt dit niveau voor alle huurdersorganisaties die voldoen aan de eisen die de wet stelt aan de representativiteit van de huurdersorganisatie.
- B. Buurt- en complexniveau: voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies op buurt- en complexniveau.

Onderwerpen en bevoegdheden	A	B
Algemeen beleid (woningcorporatie)		
• ondernemingsbeleid (koersbepaling en visie)	2	1
• ontwikkeling beleidsvisie	2	
• ontwikkeling wijkvisies	2	2
• jaarverslag	1	
• analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en andere	1	
• wijziging statuten algemeen	2	
• wijziging statuten op onderdeel huurdersparticipatie	3	
• voordracht Raad van Commissarissen niet-huurdersleden	1	
• voordracht Raad van Commissarissen huurdersleden	3	1
• nieuwe dienstverleningsproducten	2	
• uitkomsten enquêtes klanttevredenheidsonderzoek	1	
• evaluatie klanttevredenheidsonderzoek	1	
• strategisch voorraadbeleid (huurbeleid, harmonisatie, algemeen nieuwbouwbeleid, beleid woningverbetering, basiskwaliteit, energiebeleid, leefbaarheid)	2	

Onderwerpen en bevoegdheden	A	B
Onderhoud		
• beleid en begroting onderhoud eerstvolgende jaar	2	
• meerjarenbeleid en procedure (mutatie-)onderhoud meerjarig	2	
• onderhoudsprogramma per complex (eerstvolgende jaar en meerjarig)		2
• onderhoud en beheer centrale voorzieningen en installaties		2
• beleid basiskwaliteit	2	
• procedure klachtenonderhoud (melding, uitvoering, controle reparaties)	2	
• planvorming groot-onderhoud / renovatie per complex		2
• tijdplanning en uitvoering groot-onderhoud / renovatie per complex		2
• tegemoetkoming overlast en onkosten bewoners (onderdeel van sociaal plan)	2	
Verhuur en woonruimteverdeling		
• woonruimteverdelingsbeleid en -systeem en verantwoording	2	
• beleidsmatige uitzonderingen en woonruimteverdeling	2	
• procedure aangaan en beëindigen huurovereenkomst	2	
• beleid en procedure bij verhuizing (oplevering, opnamestaat)	3	
• beleid zelfaangebrachte veranderingen (ZAV) en vergoedingen daarvoor	2	
• verandering huurovereenkomst en algemene huurvoorwaarden	2	
• woonruimteverdelingsbeleid algemeen	2	
• woonruimteverdelingsbeleid per complex		2
Sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering		
• beleid sloop (eerstvolgende jaar en meerjarig)	2	
• afweging en argumentatie sloop/nieuwbouw	2	2
• bouw- en investeringsprogramma	2	
• algemeen nieuwbouwbeleid: koop, huur, prijsklasse, doelgroep (eerstvolgende jaar en meerjarig)	2	
• programma van eisen per complex nieuwbouw		2
• sociaal plan/statuut	2	
• herstructurering wijk		2
• invulling sociaal plan/statuut op complexniveau		2
• woningtype en -grootte		2
Woningverbetering en energiebesparing		
• beleid woningverbetering en -begroting eerstvolgende jaar	2	
• meerjarenbeleid woningverbetering en procedure	2	
• planvorming renovatie complex		2
• planning en uitvoering woningverbetering		2
• beleid energiebesparing	2	
• plan energiebesparing in complex		2
• tegemoetkoming overlast en onkosten bewoners	2	

Onderwerpen en bevoegdheden	A	B
-----------------------------	---	---

Aan- en verkoop huurwoningen

• aan- en verkoopbeleid algemeen (eerstvolgende jaar en meerjarig)	2	
• splitsings- en huishoudelijk reglement VvE		2
• beleid tussenvormen huur en koop (Te woon, MGE, Koopgarant etc.)	2	
• samenwerking met Vereniging van Eigenaren (VvE) (dit heeft betrekking op het beheer in het gemengde complex)	2	

Huurprijsbeleid

• huurprijsbeleid algemeen (differentiatie, streefhuren, 'afstand' tot maximaal toegestane huur, relatie huurprijs/woningwaardering) eerstvolgende jaar en indicatie ontwikkeling	2	
• huurharmonisatie (bij mutatie)	2	
• beleid geliberaliseerde huurprijzen	2	
• huurprijsbeleid per complex (eerstvolgende jaar en indicatie ontwikkeling)		2
• huurverhoging bij woningverbetering per complex		2
• beleid schuldsanering en (voorkomen van) huisuitzetting	2	

Servicekostenbeleid

• beleid servicekosten algemeen (samenstelling, kwaliteit, diensten en prijs)	3	
• procedure afrekening servicekosten	1	
• aard en omvang servicekostenpakket per complex		2
• wijziging servicekostenpakket per complex		2
• prijsbepaling servicepakket per complex		2

Fusies en samenwerkingsverbanden

• fusievoornemen en samenwerkingsverbanden	2	
• fusieplan	2	
• fusiegevolgen voor huurders en resultaatverplichting (prijs-kwaliteitverhouding, dienstverlening, 'afstand' tussen huurders en verhuurder, kwaliteitsinvesteringen, zeggenschap)	2	
• invulling dienstverlening na fusie	2	

Leefbaarheid en herstructurering

• algemeen beleid leefbaarheid, onderhoud en verbetering woonomgeving	2	
• onderhoud en verbetering woonomgeving op wijkniveau		2
• sociale veiligheid (aankpak overlast, verbetering veiligheid) etc.)	2	

Wonen en zorg

• algemeen beleid wonen en zorg	2	
• programma van eisen nieuwbouw voor ouderen	2	2
• aanpassing en opplussen woningvoorraad per complex	2	2
• woonzorgarrangementen per complex		2

Onderwerpen en bevoegdheden	A	B
geschillenadviescommissie		
• vaststelling en wijziging reglement	3	
• jaarverslag met aantal en soort klachten	1	
• klachtenafhandeling door commissie en corporatie (procedure)	2	
Prestatieafspraken		
• beoogde inhoud voor prestatieafspraken met gemeente(n)	2	1
Participatie		
• vaststelling en wijziging samenwerkingsovereenkomst	3	
• participatieovereenkomst bewonerscommissie	2	3
• financiële bijdrage verhuurder aan huurdersorganisatie(s) en	2	2
• informatie aan bewoners algemeen	1	
• informatie aan bewoners per complex	1	1

Bijlage 2-Vergoedingen

De volgende werkzaamheden/benodigdheden van de huurdersorganisatie komen in aanmerking voor vergoeding in geld of natura als bedoeld in artikel 11 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