



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

Juni 2021 – update juni 2025

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 sinds 2017, 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 de betrokkenheid van huurders te vergroten en meer meningen en opinies op te halen.. 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 een grotere betrokkenheid van huurders omdat zij er van uit gaan dat dit 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 representativiteit in meningen en opines te verbeteren en daarmee de huurdersbetrokkenheid te vergroten. 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 betrokken voelen bij 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 dezelfde 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. "afspraken is afspraken"

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. Aan de hand van de Kaderbrief wordt door ZVH een voorstel gedaan voor een overlegagenda voor het jaar dat gaat komen, waarbij wordt vastgelegd welk recht geldt vanuit de Overlegwet. Indien ZVH en/of de bewonersraad willen afwijken van de Overlegwet, kan dat alleen als de trede op de participatieladder wordt verhoogd. .

In bijlage 3 is geschetst hoe de werkwijze zal zijn op verschillende treden van de participatieladder (zie afbeelding). Hoe hoger op de trap, hoe meer het onderwerp ook projectmatig of gezamenlijk zou kunnen worden aangepakt. BBZ en ZVH **kunnen** dus de ontwikkeling van een beleidsvoornemen gezamenlijk oppakken. Dit stemmen zij van te voren met elkaar af,



bijvoorbeeld bij het bespreken van de jaaragenda. Hoe hoger op de trap, hoe groter de medeverantwoordelijkheid zal zijn die de huurdersvertegenwoordigers zullen dragen.



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 Commissarissen (RvC) minimaal 2 maal per jaar (zie 9. De relatie tussen BBZ en RvC).

9. De relatie tussen BBZ en RvC

Twee maal per jaar nemen twee leden van de RvC 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.

eto

Zowel de BBZ als de RvC 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 RvC benaderen of de twee leden van de RvC 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 RvC 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 RvC, die niet door de huurdersorganisatie worden voorgedragen. Omgekeerd kan, bij voorkeur de voorzitter van de RvC 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 2021 is dat een bedrag van € 63.000,-). 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

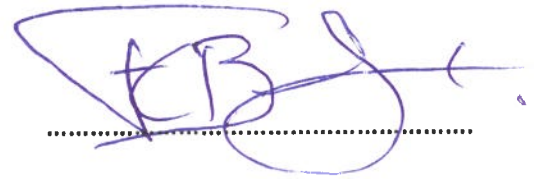
Dit convenant wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar ingaande 2021. Elk jaar wordt de werking van de overeenkomst geëvalueerd en, indien beide partijen daar het belang van onderkennen, aangepast. De resultaten van de evaluatie worden besproken in het overleg tussen BBZ en ZVH, telkens in november.



Bekrachtigd door ondertekening op 30 juni 2021 te Zaandam in tweevoud door:



Esengül Toprak-Deniz,
voorzitter bestuur BBZ



Franck Storm,
directeur-bestuurder ZVH

Bijlagen:

De bijlagen vormen een integraal onderdeel van deze samenwerkingsovereenkomst

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

