



SAMENWERKINGSOVEREENKOMST TUSSEN BEWONERSRAAD CLAVIS EN CLAVIS

Bewonersraad Clavis en Clavis vormen de partijen in deze samenwerkingsovereenkomst.

Dit bedoelen we met onze samenwerking

Clavis en Bewonersraad Clavis vinden samenwerken belangrijk. De 'Wet op het Overleg Huurders Verhuurder' (kortweg Overlegwet) en de Woningwet zijn duidelijk in de verplichtingen richting elkaar. Clavis en Bewonersraad Clavis hebben de intentie om naast de wettelijke basis zich uit te willen spreken over hoe zij invulling willen geven aan deze samenwerking.

Dus samenwerken aan transparantie, vertrouwen en waardering. De Overlegwet en Woningwet beschouwen we daarmee als 'de letter' van de samenwerking. Deze overeenkomst gaat over 'de geest' van de samenwerking.

Dit is ons gezamenlijk doel

Ons gezamenlijke doel is om mensen een prettig thuis te bieden voor hen die niet of moeilijk zelf in huisvesting kunnen voorzien. We doen dat elk vanuit een eigen perspectief en verantwoordelijkheid. Clavis vanuit de verantwoordelijkheid voor het verhuren van goed onderhouden woningen en het bieden van woongeluk aan haar huurders. Bewonersraad Clavis als vertegenwoordiger en belangenbehartiger van alle mensen die een woongelegenschap huren van Clavis.

Dit staat centraal in onze samenwerking:

- **Openheid:** De Bewonersraad Clavis en Clavis informeren elkaar en bespreken planvorming, zodat beide partijen elkaar niet verrassen.
- **Transparantie en vertrouwen:** De Bewonersraad Clavis en Clavis zijn eerlijk en transparant over de beleidsintenties, hulpvragen en het beschikbaar stellen van informatie. Beide partijen willen samen een zo goed mogelijk resultaat bereiken waarbij we elkaar versterken.
- **Waardering en respect:** De Bewonersraad Clavis en Clavis hebben elk een andere rol en positie bij het samenwerken aan goed wonen voor huurders in een woning van Clavis. We waarderen en respecteren elkaars rol en positie en steken de samenwerking van daaruit in.
- **Inclusiviteit:** De Bewonersraad Clavis en Clavis streven ernaar dat iedere huurder de mogelijkheid krijgt om te participeren in hun complex, straat of buurt.
- **Meervoudigheid:** De Bewonersraad Clavis en Clavis streven naar een bewust gekozen combinatie van participatievormen, passend bij een bepaalde situatie. Daarbij is de samenwerking informeel waar dat kan en formeel waar dat moet.
- **Plezier:** De Bewonersraad Clavis en Clavis streven ernaar met belang(stelling) en participatieplezier aan de slag te gaan! Het liefst doen we dat experimenterend en lerend, want samen ontwikkelen vraagt om al doende leren.



We spannen ons samen in

Onze gezamenlijke beoogde participatie-opbrengst is meer inzicht in weten wat er leeft, meer draagvlak en representativiteit, meer betrokkenheid en eigenaarschap. Dus samen inspannen voor betere plannen! Zo zorgen we er samen met de gemeente, maatschappelijke organisaties en huurders voor dat de juiste dingen voor de juiste doelgroep in de juiste woonomgeving gedaan worden.

We gaan in gesprek en overleggen

Bewonersraad Clavis en Clavis gaan regelmatig met elkaar om tafel om te praten over onder andere actuele politieke, maatschappelijke en sectorontwikkelingen, de onderwerpen uit het ondernemingsplan, het jaarplan van beide partijen, overige beleidszaken en voor huurders relevante organisatieontwikkelingen. Ook heeft Bewonersraad Clavis samen met bewonerscommissies een belangrijke rol in de totstandkoming van de prestatieafspraken. De belangen van huurders worden gezamenlijk besproken en meegenomen in het overleg met de gemeente.

We streven er naar met elkaar in gesprek te gaan in drie fasen: 1) Verkennen, 2) Uitwisselen van informatie, 3) Overleggen. Dit laatste kan in sommige gevallen leiden tot een formeel advies. Op die manier zijn we vanaf het begin van een traject bij elkaar betrokken en verrassen we elkaar niet. Want dat is wat partners doen; de ander actief betrekken bij elkaars plannen. Namens Clavis nemen de directeur bestuurder en de manager klant en wijken veelal deel aan deze overleggen. De gebiedscoördinatoren van Clavis zullen ook betrokken zijn bij deze overleggen.

Bewonersraad Clavis vertegenwoordigt de stem van alle huurders van Clavis. Bewonersraad Clavis wordt gekozen uit en door huurders en praat namens alle huurders. Bewonersraad Clavis laat zich bijstaan door themagroepen. Daarnaast organiseert Bewonersraad Clavis met regelmaat participatieactiviteiten, zoals bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten voor huurders van Clavis, om zo extra aandacht te besteden aan verschillende beleidsthema's en op te halen hoe de achterban van Bewonersraad Clavis over thema's denkt. Bewonersraad Clavis destilleert de rode draad hieruit.

Dit doet Bewonersraad Clavis:

- Een jaaragenda met begroting maken en met Clavis bespreken.
- Actief contact onderhouden, voeling houden en relaties onderhouden met (individuele) huurders en bewonerscommissies; weten wat er leeft en dat (voor de achterban) zichtbaar maken en in besprekingen met Clavis inbrengen.
- Bewonerscommissies op een professionele manier ondersteunen; richting geven, inspireren en begeleiden, in processen welke leiden tot prettig en veilig wonen alsook de lokale prestatieafspraken.
- De evaluatie van deze samenwerkingsovereenkomst jaarlijks agenderen in het gezamenlijk overleg met Clavis.

Dit doet Clavis:

- Bewonersraad Clavis laten meedenken, informeren, meepraten en een bijdrage laten leveren aan de totstandkoming en uitvoering van de beleidsagenda, met invloed vanuit



de huurders. Kortom; invloed bieden zoals in de Overlegwet en de Woningwet bedoeld is.

- Bewonersraad Clavis faciliteren en financieren door een werk- en vergaderruimte, kennis en geld ter beschikking te stellen, het beleid en de bijbehorende stukken tijdig aanleveren. Stukken in een heldere en toegankelijke stijl te schrijven en presenteren, duidelijke procesmatige en inhoudelijke kaders ('waarover gaat het gesprek wel of niet', 'wat zijn financiële randvoorwaarden?') aan te reiken.
- Binnen de mogelijkheden van de AVG, informatie uitwisselen met Bewonersraad Clavis zodat Bewonersraad Clavis met zoveel mogelijk huurders kan delen.

De bewonerscommissies en Clavis

Het bezit van Clavis is verdeeld in Terneuzen en Sluiskil. Binnen deze plaatsen zijn bewonerscommissies actief. Soms functioneren deze bewonerscommissies onder de paraplu van Clavis en soms zelfstandig. Bewonersraad Clavis en Clavis willen graag gezamenlijk op pad, in en rondom de wooncomplexen om zodoende elkaar goed te informeren, te begrijpen en samen op te trekken.

Een bewonerscommissie is een commissie die huurders van Clavis in een complex vertegenwoordigt, de belangen van deze huurders behartigt en andere huurders in de gelegenheid stelt zich aan te sluiten bij de commissie. De commissies praten frequent met het gebiedsteam van Clavis over ontwikkelingen in en rondom het complex. Huurders hebben graag de vrijheid om keuzes te maken en waarderen het hebben van zeggenschap. Daarnaast is er behoefte aan samenwerking en partnerschap met lokale partijen. Clavis werkt daarom op buurt- en wijkniveau samen met gemeente en maatschappelijke instellingen op het gebied van zorg, leefbaarheid en veiligheid. Zo kan de dienstverlening van Clavis het beste aansluiten op de wensen en behoeften van de bewoners.

De gebiedscoördinatoren van Clavis hebben minimaal 2 keer per jaar overleg met iedere bewonerscommissie. De commissies kunnen hiervoor zelf thema's aanleveren. Tevens wordt toegelicht op complexniveau welke resultaten Clavis in het voorgaande jaar heeft behaald en welke doelen in het jaarplan voor het voorliggende jaar zijn opgenomen. Met het oog op het vergroten van de huurdersparticipatie zijn bijeenkomsten als deze bij uitstek geschikt om samen met Bewonersraad Clavis informatie bij de bewonerscommissies op te halen. Deze bijeenkomsten staan in het teken van te weten komen wat er leeft, met als doel huurdersinvloed op beleidsontwikkelingen te vergroten.

Dit doen bewonerscommissies:

- Met de gebiedscoördinator en -beheerder van Clavis actief aanwezig zijn in en rondom het complex.
- Samenwerken aan prettig en veilig wonen samen met de gebiedscoördinator en – beheerder van Clavis, gemeente en maatschappelijke organisaties.
- Regelmatig contact met huurders in het complex door hen op de hoogte te houden van de activiteiten, te betrekken bij de standpuntbepaling en ten minste eenmaal per jaar een bijeenkomst te organiseren voor hen die in het wooncomplex een woning huren van Clavis.



Dit doet Bewonersraad Clavis:

- Samen met de bewonerscommissies informatie delen en informatie ophalen.
- Minimaal twee keer per jaar overleg en contact met aangesloten bewonerscommissies
- Pro-actief luisteren naar dat wat huurders bezighoudt ten aanzien van het wonen in het wooncomplex van Clavis.
- Bewonerscommissies faciliteren bij het versterken van hun positie inhoud (organisatie cursussen/ kennissessies)
- Bij ongenoegens doorverwijzen naar Clavis.

Dit doet Clavis:

- Twee keer per jaar overleggen met de bewonerscommissies.
- Contact onderhouden met bewonerscommissies en hen laten meedenken, informeren, meepraten, een rol geven en invloed uit te oefenen bij de zaken die in en rondom het wooncomplex spelen (denk o.a. aan ontwikkelingen in het complex, onderhoudswerkzaamheden in het complex en de afrekening servicekosten).
- Bewonerscommissies faciliteren in praktische zaken (zoals declaraties vergoeden van kopiëren, telefoon, kantoorartikelen, koffie-/ thee tijdens vergaderingen, materialen of praktische zaken).
- In samenwerking met Bewonersraad Clavis minimaal jaarlijks een themabijeenkomst voor alle bewonerscommissies organiseren.

De individuele huurder en Clavis

Dé huurder bestaat niet; zoveel mensen, zoveel wensen en verschillen. Gezamenlijk zorgen we ervoor dat huurders hun stem op verschillende manieren tot uiting kunnen brengen. Door verschillende kanalen aan te bieden, dragen we bij aan een zo'n groot als mogelijk bereik onder de huurders.

Het woonklimaat in de eigen woonomgeving in de hand hebben en invloed hierop uitoefenen, daar streven we naar. Iemand die zich verantwoordelijk voelt en verantwoordelijkheid neemt voor een prettige woonomgeving. Clavis en Bewonersraad Clavis dragen daaraan bij door service te verlenen, ontmoetingen te organiseren en speerpunten te formuleren voor overleg.

Om de stem van huurders op te halen zetten we diverse middelen in waarin we participatie stimuleren. We stimuleren ook dat de stem van 'stille' huurders wordt gevraagd. Op die manier ontstaat een completer beeld en zorgen we gezamenlijk dat de diensten van Clavis en Bewonersraad Clavis aansluiten op de wensen van huurders.

Dit doet Bewonersraad Clavis:

- Samen met de bewonerscommissies informatie delen en informatie ophalen
- Zichtbaar zijn in de woonomgeving en relaties met de huurders opbouwen
- Input verzamelen en de grote lijn naar Clavis brengen
- Bij individuele ongenoegens doorverwijzen naar de bewonerscommissie of Clavis.



Dit doet Clavis:

- Via de klantenservice, website en bezoeken aan huis een prettig en open contact hebben
- Zorgen voor duidelijke kernboodschappen, dus vakjargon vermijden en afbeeldingen ter ondersteuning van haar boodschap gebruiken
- Huurders bij processen en projecten betrekken en laten participeren
- De waardering ten aanzien van dienstverlening monitoren en daar lering uit trekken. Deze uitkomsten delen met Bewonersraad Clavis en verwerken in verbeteringen in de dienstverlening, processen en projecten.

Overleg Bewonersraad Clavis, de Raad van Bestuur en de leden van de raad van Commissarissen

Vanuit de Governance code zijn in de samenwerking tussen Clavis en Bewonersraad Clavis, het derde en vierde principe relevant. Principe 3 beschrijft de toetsstenen van geschiktheid voor bestuur en Raad van Commissarissen. Principe 4 normeert dat het bestuur en de Raad van Commissarissen de dialoog aangaan met Bewonersraad Clavis, bewonerscommissies, (toekomstige) huurders, de gemeente en andere belanghebbende partijen.

De traditionele toezichhoudende rol van het bestuur en de Raad van Commissarissen maakt hiermee plaats voor de rol van verbinder met stakeholders, ter ondersteuning van de rest van de organisatie.

Twee leden van de Raad van Commissarissen zijn benoemd op voordracht van Bewonersraad Clavis. Minimaal tweemaal per jaar vindt een overleg plaats tussen het bestuur van Bewonersraad Clavis en deze twee leden. Agendapunten voor dit overleg zijn in elk geval de vertaling van principes 3 en 4 naar activiteiten door de directeur bestuurder en de Raad van Commissarissen in de praktijk.

Overige agendapunten voor dit overleg brengen zowel de twee commissarissen en het bestuur van bewonersraad Clavis in. Van het overleg wordt verslag gemaakt, welke wordt ingebracht 'ter informatie' bij het eerstvolgende overleg tussen Bewonersraad Clavis en Clavis.

Ondertekend te Terneuzen op 22 januari 2021

Namens Bewonersraad Clavis

Namens Clavis

J. F. Tollenaar,

R. Karel,

Voorzitter

Directeur-bestuurder