

Informatie voor huurders

6

Bewonersparticipatie



COMFORTABEL WONEN

6

Bewonersparticipatie

Inhoudsopgave

6.1 Bewonerscommissie

6.2 Huurdersplatform

6.3 Klachtencommissie

In deze brochure komen drie vormen van bewonersparticipatie aan bod:

- 1 De bewonerscommissies spelen een belangrijke rol bij het creëren van een prettige en veilige woonomgeving. Als overlegpartner van de SOR, maar ook door actief het woonklimaat in uw gebouw te bevorderen.**
- 2 Het huurdersplatform vertegenwoordigt alle bewonerscommissies en is de overlegpartner van de SOR met betrekking tot het algemene beleid.**
- 3 Daarnaast bestaat er een klachtencommissie om een onafhankelijk oordeel te geven als bewoners, bewonerscommissies of het huurdersplatform zich onjuist bejegend voelen door de SOR bij de uitvoering van het beleid.**

6.1 Bewonerscommissie

De SOR streeft ernaar om in elk gebouw een goed draaiende bewonerscommissie te hebben. In bijna alle gebouwen is een bewonerscommissie actief. De leden worden periodiek gekozen door en uit de bewoners en hebben een belangrijke rol voor de woongemeenschap.

De SOR overlegt minstens tweemaal per jaar met de bewonerscommissies over de gewenste diensten en het technisch onderhoud. Ten minste eenmaal per jaar vergadert de bewonerscommissie met de bewoners. De woonconsulent is daar desgewenst ook bij aanwezig. De commissie overlegt tijdens deze vergadering met de bewoners over de gang van zaken en over wensen die zij hebben.

Veelal neemt de commissie ook de taak op zich om samen met andere vrijwilligers gemeenschappelijke activiteiten te ondersteunen en onderling contact te bevorderen. Die activiteiten kunnen heel divers zijn. Gezamenlijk eten, bewegingslessen, koffieochtenden en hobby- en spelmiddagen zijn enkele voorbeelden. De invulling is afhankelijk van de wensen van de bewoners en van de mogelijkheden van de commissieleden.

Alle commissieleden en alle andere vrijwilligers van woongebouwen in Rotterdam zijn tijdens de uitvoering van hun taak collectief verzekerd via de Rotterdamse vrijwilligersverzekering (een ongevallenverzekering en een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid).

Wij adviseren u individuele vragen of klachten rechtstreeks aan de SOR te richten. In de praktijk blijkt dat bewoners snel naar leden van de bewonerscommissie stappen met individuele vragen die eigenlijk bij de huismeester of de

woonconsulent thuishoren. Wij verzoeken u alle vragen over onderhoud, huurprijs, zorg- en dienstverlening aan uw huismeester of woonconsulent te stellen. Maar natuurlijk kunt u ook uw bewonerscommissie informeren als er een bijzondere situatie is.

Samenwerking goed geregeld

De SOR streeft ernaar dat in elk woongebouw een bewonerscommissie tot stand komt. Als een commissie is opgericht krijgt deze het recht op informatie, overleg en advies op basis van de wet. Dit is zo geregeld in de Wet Overleg Huurders-Verhuurder. De SOR maakt afspraken met het overkoepelende Huurdersplatform (zie hieronder) over de invulling van die wettelijke plicht. Vervolgens worden deze afspraken nader ingevuld in overleg met de bewonerscommissie zelf. Elke erkende bewonerscommissie krijgt ook een jaarlijks budget dat zij vrij kan besteden aan activiteiten voor bewoners. Hieruit kunnen ook de vergaderkosten betaald worden.

Op de jaarvergadering legt de bewonerscommissie aan de bewoners verantwoording af over haar activiteiten en over de besteding van haar financiële middelen, waaronder de bijdrage van de SOR.

6.2 Huurdersplatform

Het Huurdersplatform-SOR, kortweg Huurdersplatform, is een vereniging die de gezamenlijke belangen van alle huurders en bewonerscommissies van de SOR behartigt. Het Huurdersplatform heeft dus een andere rol dan de bewonerscommissie van uw woongebouw, die alleen met de SOR overlegt over uw eigen gebouw.

Het doel van het overleg met het Huurdersplatform is de kwaliteit van het wonen en de dienstverlening in onze woongebouwen te verbeteren. Deze inspraak is niet alleen prettig voor u als huurder, de SOR komt er op deze manier ook achter hoe zij de dienstverlening het best kan aanpakken. Het Huurdersplatform kan de SOR gevraagd en ongevraagd adviseren.

Samenwerking goed geregeld

In een samenwerkingsovereenkomst hebben het Huurdersplatform en de SOR de rechten en plichten van beide partijen vastgelegd. Daarnaast heeft de vereniging eigen statuten. De officieel erkende bewonerscommissies van de SOR vormen samen de leden van de vereniging. De leden kunnen bewoners van hun woongebouwen voordragen voor een zetel in het bestuur van het Huurdersplatform. Ook kunnen individuele huurders zichzelf voordragen. De ledenvergadering kiest uiteindelijk het bestuur.

6.3 Klachtencommissie

Hoewel wij ons best doen om het iedere bewoner zoveel mogelijk naar de zin te maken, kan het gebeuren dat iets toch niet geheel naar wens verloopt. Als u een klacht heeft over hoe de SOR met u omgaat, kunt u hierover bij ons een klacht indienen per brief of per e-mail. Wanneer onze reactie u niet tevreden stelt, kunt u zich via het postadres van de SOR richten tot de onafhankelijke klachtencommissie van de SOR.

De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van uw klacht. Als het om een klacht gaat die thuis hoort bij de commissie, dan geeft de commissie binnen zes weken een advies aan de directeur van de SOR. Om tot het advies te komen, vergadert de commissie over de klacht. De klager – en eventuele andere partijen – kunnen daarbij worden uitgenodigd. De klager ontvangt een afschrift van het advies. Hoewel de directeur niet verplicht is om het advies over te nemen, gebeurt dit in de praktijk meestal wel. De Klachtencommissie fungeert ook als geschillencommissie tussen SOR en het Huurdersplatform of tussen SOR en de afzonderlijke bewonerscommissies. Een en ander is geregeld in ons klachtenreglement, dat u bij uw woonconsulent kunt opvragen.

Onze woonwinkel is geopend van maandag t/m donderdag
van 8.30 tot 17.00 uur, op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur

SOR

Botersloot 175, 3011 HE Rotterdam | Postbus 22260, 3003 DG Rotterdam

T (010) 444 55 55 F (010) 404 80 26 E info@sor.nl

www.sor.nl