

Jaarplan 2022

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam



Kwiser

Inhoud

Voorwoord	1
De Klantenraad	2
• Vacatures	2
• Relatie met Woonstad Rotterdam	2
• Klantenraad: lerende organisatie	3
Gevraagd en ongevraagd advies	3
Werkgroepen	5
• Werkgroep Dienstverlening	5
• Werkgroep (ver)huur & beleid	5
• Werkgroep Duurzaamheid	6
VVE-complexen	7
Participatie en communicatie Woonstad Rotterdam	8
Geschil prestatieafspraken 2022-2023	8
Stedelijk sociaal statuut	8
Gezamenlijk Overleg Huurderorganisaties (GOH)	9
Wie zitten er in de Klantenraad?	10
Achterban en (naams)bekendheid Klantenraad	12
• Bekendheid vergroten	13

Voorwoord

'Voor Klanten, door Klanten' is het motto van de Klantenraad. De Klantenraad wil zich ook in 2022 zo goed mogelijk inzetten voor de klanten van Woonstad Rotterdam.

De Klantenraad staat voor een leefbaar en sociaal Rotterdam, met aandacht voor de menselijke maat. En dat is hard nodig. Veel signalen wijzen erop dat we te maken hebben met een woningcrisis in Rotterdam. De beschikbaarheid, betaalbaarheid en geschiktheid van het wonen staat voor vele verschillende groepen Rotterdammers sterk onder druk.

Daarnaast is op het dossier van de verduurzaming de komende jaren veel werk aan de winkel. De verduurzamingsopgave van woningen en wijken is urgent en deze opgave raakt alle bewoners van onze stad. Woonstad Rotterdam werkt in meerdere buurten aan verduurzaming van het woningbezit. Tegelijkertijd merken we dat bewoners veel vragen hebben over de verduurzamingsopgave en maken velen zich zorgen over de toenemende energieprijzen.

De dienstverlening, communicatie en participatie van Woonstad Rotterdam richting de klanten vraagt blijvende aandacht. Dit kan altijd beter en misstanden moeten voorkomen worden.

In dit jaarplan benoemen we onze inzet voor 2022.

We wensen u veel leesplezier.

Als u mee wilt doen, vragen, suggesties of opmerkingen heeft, dan horen wij dat graag! Mail ons via: info@kwsr.nl.

Met vriendelijke groet,

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam,
Laurie Hermanns (voorzitter)

De Klantenraad

De Klantenraad bestaat uit vrijwilligers en zet zich in voor de belangen van de klanten van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad staat voor een Sociaal Rotterdam, met aandacht voor de mens. We zijn een stem voor klanten van Woonstad Rotterdam; een brug tussen de klanten en de woningcorporatie. Om het werk goed te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat er een sterke Klantenraad is.

De afgelopen twee jaar hebben we ons ingezet om de kwaliteit van de Klantenraad te versterken door te vernieuwen en te verbreden. Dat is goed gelukt. De Klantenraad bestaat uit een mix van mensen met verschillende talenten, kwaliteiten, expertises, achtergronden en leeftijden. Ook wonen de leden in verschillende gebieden van Rotterdam. Het typeert de leden dat zij zich met passie en flexibiliteit inzetten. Gezamenlijk hebben zij een 'sterke drive' om zich in te zetten voor Woonstad Rotterdam en haar klanten. Dit doet de Klantenraad door:

- Invloed uit te oefenen op beleid en strategie van (de directie van) Woonstad Rotterdam, onder andere middels gevraagde en ongevraagde adviezen;
- De achterban te betrekken, te verbreden en te activeren.

De Klantenraad wil lange termijn beleidsbesluiten van Woonstad Rotterdam beïnvloeden. Daarnaast wil de Klantenraad invloed uitoefenen op korte termijn verbeteringen die Woonstad Rotterdam voor de klanten kan doorvoeren.

Vacatures

Door het vertrek van een lid eind 2021 is er een vacature vrij gekomen. Medio 2022 nemen we afscheid van Arie Vooijs die vele jaren actief lid is geweest. Vacatures voor nieuwe leden van de Klantenraad zetten we op de website en brengen we via ons netwerk en de KR-berichten onder de aandacht.

Relatie met Woonstad Rotterdam

We hebben recent kennis gemaakt met de nieuwe bestuurder van Woonstad Rotterdam en dat verliep goed. We bouwen in 2022 verder aan een productieve samenwerking met Woonstad Rotterdam. We investeren in goede relaties en constructieve uitwisselingen met de directie en medewerkers van Woonstad Rotterdam. Ons uitgangspunt: hard op de inhoud én zacht op de relatie.

Klantenraad: lerende organisatie

We vinden het belangrijk om regelmatig tijd vrij te maken om ons werk te evalueren en ons te verdiepen in relevante onderwerpen; dit kan middels werkbezoeken, het volgen van een training, het voeren van onderlinge discussies, het bijwonen van een lezing of bijvoorbeeld het uitnodigen van experts.

In 2021 hebben we een aantal verbeteringen in onze interne organisatie doorgevoerd. In 2022 bekijken we hoe we onze interne organisatie nog verder kunnen verbeteren.

Omdat er veel actuele kwesties aandacht vragen en de leden van de Klantenraad zich vrijwillig inzetten, kunnen we niet alle belangrijke zaken tegelijkertijd oppakken. Op basis van de actualiteit zullen we steeds opnieuw onze prioriteiten bijstellen.

In de zomer evalueren we onze jaarinzet en passen we (indien nodig) onze koers aan.

Gevraagd en ongevraagd advies

Begin 2021 is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst getekend tussen Woonstad Rotterdam en de Klantenraad. Onderdeel van de samenwerkingsovereenkomst is een 'schematisch overzicht' (voorheen de kruisjeslijst genoemd). In dit schematisch overzicht staat op welke onderwerpen de Klantenraad en huurderscommissies adviesrecht, instemmingsrecht en informatierecht hebben. Ook staat in de overeenkomst dat Woonstad Rotterdam op diverse onderwerpen de Klantenraad vroegtijdig in het traject van beleidswijziging gaat betrekken.

Op deze manier kan de Klantenraad tijdig in het proces mee denken en invloed uitoefenen, bijvoorbeeld middels themabijeenkomsten die Woonstad Rotterdam en de Klantenraad samen organiseren. Het schematisch overzicht is voor de Klantenraad een helder en wettelijk vertrekpunt om vanuit te werken.

Het bestuur van Woonstad Rotterdam moet uit eigener beweging de Klantenraad inlichten over alle zaken uit het schematisch overzicht. Woonstad Rotterdam en de Klantenraad maken op basis van het schematisch overzicht een agenda voor 2022: welke adviesaanvragen krijgt de Klantenraad en wanneer? Waarover en wanneer gaan Woonstad Rotterdam en de Klantenraad vroegtijdig overleggen vanwege voorgenomen beleidswijzigingen? Vervolgens kan de Klantenraad nagaan wat de voorgenomen wijzigingen in het beleid betekenen voor de huurders en zo nodig een gevraagd of ongevraagd advies geven.

Aandachtspunt blijft hoe Woonstad Rotterdam ervoor zorgt dat de aanvragen en beleidsstukken leesbaar en behapbaar zijn voor 'leken'.

De Klantenraad informeert de achterban over de uitgebrachte adviezen en de opvolging ervan.



Werkgroepen

Werkgroep Dienstverlening

De dienstverlening van Woonstad Rotterdam kan grote invloed hebben op het dagelijks leven van de klanten: in positieve en negatieve zin. Daarom vinden we het belangrijk om ons –op allerlei manieren– in te zetten voor het verbeteren van de dienstverlening. Naast actuele kwesties heeft de werkgroep Dienstverlening in 2022 aandacht voor:

- De dienstverlening van Woonstad Rotterdam aan digibeten, laaggeletterden en anderstaligen. Hoe zorg je dat ook dat deze groepen de juiste dienstverlening kunnen krijgen?
- Het verbeteren van de dienstverlening van Woonstad Rotterdam voor bewoners bij renovaties van woningen in bewoonde staat.
- Het opleveren van de woningen bij opzeggen van de huur. Hoe gaat dat nu? Wat zou daarin kunnen veranderen en verbeteren?
- Het verbeteren van de dienstverlening van de klachtenafhandeling.
- Het verbeteren van de rol, werkwijze en inzet van huismeesters.

Werkgroep (ver)huur & beleid

Het hebben van een goede woning is een grondrecht. Echter, vele signalen wijzen erop dat er een wooncrisis is in Rotterdam. De toegang tot het wonen in Rotterdam is een urgent thema geworden. Steeds meer mensen komen in de knel en hebben moeite met het vinden van een geschikte en betaalbare woning. Zo nemen de wachtlijsten voor sociale huurwoningen toe, is de sociale huurwoningvoorraad de afgelopen jaren gekrompen en stijgen de huur- en koopprijzen sneller dan de meeste inkomens van de mensen.

De Klantenraad zet zich in voor de beschikbaarheid, geschiktheid en betaalbaarheid van het wonen voor Rotterdammers met een smalle beurs en middeninkomensgroepen. Ook de middengroepen komen namelijk steeds meer in de knel. Door beperkte toegang tot de sociale huurwoningen (de inkomensgrenzen zijn de laatste jaren steeds verder aangescherpt) zijn middengroepen zoals de politieagent, de verpleegkundige en de leerkracht, steeds meer afhankelijk geworden van de private huursector. En in de private huursector stijgen de huren sterk. Daarbij hebben veel mensen met een middeninkomen te maken met tijdelijke arbeidscontracten

en tijdelijke huurcontracten. Al met al nemen door allerlei oorzaken de woononzekerheden voor vele huishoudens met een middeninkomen steeds meer toe.

De werkgroep (ver)huur & beleid zet zich in 2022 in voor de volgende zaken:

- Zienswijze huuraanpassingen 2022;
- De meerjareninvesteringsbegroting van Woonstad Rotterdam;
- De wensenportefeuille van het vastgoed van Woonstad Rotterdam;
- De ondernemerstrategie van Woonstad Rotterdam;
- De voorraadstrategie van Woonstad Rotterdam;
- Het labelen van woningen in de vrije sector;
- Het verkrijgen van samenhang en overzicht ten aanzien van de verschillende beleidsontwikkelingen en uitvoeringspraktijken van Woonstad Rotterdam en wat daarvan de gevolgen zijn in de verschillende wijken vanuit perspectief van huurders en kopers van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad vindt het belangrijk dat alle buurten toegankelijk blijven voor mensen met een smalle beurs.

Werkgroep Duurzaamheid

Investeren in verduurzaming is van groot belang om de kwaliteit van het leven (op de langere termijn) in Rotterdam te waarborgen. Het is een onderwerp dat ook steeds meer leeft onder bewoners. Dat merkten we onder andere tijdens de online bijeenkomsten voor klanten in 2020 en 2021. Veel reacties en vragen in de chat hadden te maken met de verduurzamingsopgaven. Redenen genoeg om in 2022 met de werkgroep Duurzaamheid verder aan de slag te gaan. De werkgroep Duurzaamheid richt zich samen met Woonstad in 2022 op de volgende onderwerpen:

- Voorkomen van hittestress;
- Vergroenen van wijken, straten en daken;
- Aardgasvrije woningen en wijken;
- Toepassen van nieuwe energiebronnen waaronder warmtepompen en zonnepanelen;
- Voorkomen van energiearmoede;
- Inzet energiecoaches;
- Isoleren woningen;
- Energielabels.

De werkgroep en Woonstad Rotterdam organiseren gezamenlijk een online themabijeenkomst Duurzaamheid voor klanten van Woonstad Rotterdam.

Tijdens deze online bijeenkomst wordt informatie uitgewisseld over beleid en uitvoering op dit onderwerp.

De werkgroep organiseert een gezamenlijk werkbezoek naar enkele energiecoaches. Deze energiecoaches bezoeken huurders van Woonstad Rotterdam om hen te ondersteunen bij het besparen van energie. Tijdens het werkbezoek staan vragen centraal als: Wat doen de energiecoaches precies? Hoe gaat dat? Wat kunnen Woonstad en de Klantenraad bijdragen om het werk van deze vrijwilligers verder te brengen?

VVE-complexen

7

Naar aanleiding van signalen van klanten hebben wij in 2021 het thema 'VVE-complexen' apart op de agenda gezet. Er vonden meerdere overleggen plaats tussen de Klantenraad en Woonstad Rotterdam. Deze overleggen verliepen tot nu toe nogal moeizaam en stroef. De Klantenraad wil in 2022:

- De belangrijkste kwesties die tot nu toe spelen op dit thema op een rij zetten;
- Overleg organiseren met huurders en kopers van (gemengde) VVE complexen die eerder zijn betrokken bij dit onderwerp; samen een inhoudelijke agenda bepalen;
- De samenwerking met Woonstad Rotterdam op dit onderwerp evalueren en bepalen wat de mogelijkheden zijn om in 2022 op een constructieve en effectieve wijze dit thema verder te brengen;
- Een 'trekker' aantrekken/vinden die zich wil inzetten voor dit onderwerp.



Participatie en communicatie Woonstad Rotterdam

De Klantenraad wil de onderwerpen communicatie en participatie extra aandacht geven in 2022. Bij de inhoudelijke werkgroepen van de Klantenraad komen deze onderwerpen regelmatig aan de orde en ook bij onze bijeenkomsten met klanten krijgen we vaak opmerkingen over de communicatie en participatie vanuit Woonstad (dat deze beter kan en/of moet).

In overleg met Woonstad Rotterdam bekijken we hoe we deze onderwerpen het beste met elkaar kunnen bespreken.

Geschil prestatieafspraken 2022-2023

Eind 2021 heeft de Klantenraad – samen met de andere vier grootste huurdersorganisaties in Rotterdam – besloten om de prestatieafspraken niet te tekenen. Reden voor het niet tekenen is dat de gemeente en de woningcorporatie zich blijven inzetten op het doen verminderen van de sociale woningvoorraad en dat terwijl de beleidsdoelen op dit punt allang gehaald zijn. Gezien de zeer gespannen situatie op de woningmarkt is dit een onverantwoorde en verkeerde keuze. Alle argumenten, zorgen en bewijzen die tijdens de onderhandelingen door de Klantenraad zijn aangedragen, zijn in de overleggen door de gemeente terzijde geschoven. In januari 2022 heeft de Klantenraad daarom besloten om het geschil omtrent de Prestatieafspraken voor te leggen aan de minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.

Stedelijk sociaal statuut

De Klantenraad zet zich samen met de andere Rotterdamse huurdersorganisaties, de gemeente Rotterdam en de woningcorporaties in voor de totstandkoming van een stedelijk sociaal statuut. Het voornemen is dat eind februari gezamenlijk een uitgangspuntenovereenkomst wordt vastgesteld. In deze overeenkomst is aandacht voor het volgende: wat is de huidige situatie, wat willen we bereiken (opgaven en ambities) en welke waarden en uitgangspunten zijn leidend bij het ontwerp van het sociaal statuut. Doel is vervolgens om in de loop van 2022 te komen tot een stedelijk sociaal statuut waarin bewoners centraal staan. Het

wordt een instrument waarin de rechten en plichten van alle bewoners in herstructureringsprojecten in de stad transparant en uniform zijn vastgelegd.

Gezamenlijk Overleg Huurderorganisaties (GOH)

De Klantenraad neemt ook in 2022 proactief deel aan het GOH. De Rotterdamse huurdersorganisaties bundelen de krachten op een aantal stedelijke onderwerpen waaronder het stedelijk sociaal statuut (zie ook hierboven). In 2022 zal daarnaast aandacht zijn voor een gezamenlijke inbreng bij de totstandkoming van een nieuwe woonvisie en de omgevingsvisie.



Wie zitten er in de Klantenraad?

De Klantenraad bestaat uit een bijzondere mix van mensen en vormt daarmee een mooie afspiegeling van de klanten van Woonstad Rotterdam. Het zijn allemaal 'klanten' van Woonstad Rotterdam en allemaal vrijwilligers. Dit zijn de mensen die begin 2022 met elkaar de Klantenraad vormen:



Arie Vooijs / Oosterflank

'De weg binnen Woonstad leren kennen, voor iedereen.'



Danielle Makabori (secretaris) / Oosterflank

'Betaalbaarheid, duurzaamheid en service.'



Fouad Akka / Prinsenland

'Ook huurwoningen voor middeninkomens, geen maximale huurverhoging.'



George Verhaegen / Feijenoord

'Goede en betaalbare woning voor iedereen.'



Jari Adriano van der Pol (penningmeester) / Oude Westen

'Een brug bouwen tussen Woonstad Rotterdam en haar klanten.'



Karmidjoh Siman / Oude Westen

'Werken aan duurzaamheid en goede klachtenafhandeling.'



Laurie Hermanns (voorzitter) / Cool

'Het behouden van een sociaal Rotterdam.'



Mohammed Cadi / Bloemhof

'Betaalbaar wonen voor iedereen.'



Nina Onland / Oude Noorden

'Een betaalbare, duurzame woning voor alle Rotterdammers (vanaf juli 2021)'



Ömer Turkegilmez / Spangen

'Goed contact tussen de Klantenraad en de klanten van Woonstad Rotterdam.'



Thea van Gils-Vlasveld / Bloemhof

'Met aandacht voor de menselijke maat.'



Achterban en (naams)bekendheid Klantenraad

In 2022 organiseren we regelmatig online bijeenkomsten en live gesprekken met onze achterban: hoe meer input we krijgen van klanten van Woonstad Rotterdam, hoe beter wij ons werk kunnen doen. Deze bijeenkomsten zijn toets-momenten voor de Klantenraad: zetten we ons, als vertegenwoordigers van de klanten, nog steeds in voor de juiste onderwerpen? Door gesprekken met klanten kunnen bepaalde onderwerpen extra aandacht krijgen. De input van de klanten vertalen we steeds naar het strategisch niveau van de woningcorporatie en geven we een plek in de gesprekken die we met Woonstad Rotterdam voeren.

Bewoners die een huurderscommissie of bewonersgroep willen oprichten, ondersteunen we graag. Klanten die zich organiseren op buurt-, wijk- en complexniveau kunnen zelf meer invloed uitoefenen op hun directe woon- en leefomgeving en met Woonstad Rotterdam overleggen over inzet en maatregelen.

Bekendheid vergroten

We vinden het belangrijk dat steeds meer klanten van Woonstad Rotterdam ons weten te vinden. We willen daarom beter vindbaar en aanspreekbaar zijn voor klanten van Woonstad Rotterdam, onder meer door actief te worden op sociale media.

We investeren in 2022 in ieder geval in de volgende zaken:

- Ontwikkelen van een actief en enthousiasmerend netwerk van wijkambassadeurs van de Klantenraad. Om dit te kunnen realiseren hebben we een opdracht geformuleerd voor een ondersteuner voor gemiddeld tien uur per maand;
- Website vernieuwen en actueel houden;
- Actieve inzet op sociale media;
- Relaties versterken met de bestaande bewonerscommissies;
- Ondersteunen van huurders die een werkgroep of bewonerscommissie willen oprichten (in samenwerking met de Woonbond);
- Alle mails van klanten aan de Klantenraad op maat en persoonlijk beantwoorden;
- KR-nieuwsberichten maken en deze versturen naar ons netwerk (bestaand uit meer dan duizend emailadressen die we de afgelopen twee jaar hebben verzameld);
- Organiseren van meerdere bijeenkomsten voor klanten (online en live);
- Minimaal twee maal per jaar overleg met de huurderscommissarissen van Woonstad Rotterdam.

Met hart voor de stad en haar bewoners draagt de Klantenraad bij aan een goed, sociaal en betaalbaar woonklimaat in Rotterdam. Samen met de medewerkers van Woonstad Rotterdam streeft de Klantenraad als onafhankelijke huurdersvertegenwoordiging er naar dat de stad Rotterdam voor nog meer mensen een fijne plek om te leven en te wonen wordt.