



Jaarplan 2020

Samen voor Klanten

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam

10 juni 2020

Inleiding.

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam is dit jaar begonnen met het succesvol werven van nieuwe leden. De laatste maanden van 2019 en januari en februari van dit jaar hebben we hier veel tijd in gestoken. Vlak na de start met vijf nieuwe leden brak corona uit, waar ook wij mee moesten leren omgaan. Het heeft even geduurd, maar inmiddels beginnen we elkaar te leren kennen en met elkaar warm te lopen. Vorig jaar, 2019, is een minder goed jaar geweest voor de Klantenraad. Er was te veel werk voor te weinig mensen en te weinig financiële middelen.

We gaan verder met een sterke Klantenraad neerzetten, die luistert naar de klant en opkomt voor hun belangen.

Komend jaar zal onze energie gaan naar de organisatie en werkwijze van de Klantenraad. We blijven op zoek naar meer mensen voor de Klantenraad. We zullen voortgaan met het jaarplan van 2019 als basis en met de inbreng van de nieuwe leden van de Klantenraad. De dienstverlening, beschikbaarheid, (ver)huurbeleid en betaalbaarheid blijven belangrijke onderwerpen. Corona en de gevolgen ervan zijn natuurlijk ook een aandachtspunt.

Naast het verder neerzetten van de Klantenraad zelf gaan we de contacten met de medeklanten van Woonstad verder verbreden, opbouwen en onderhouden. De Klantenraad vertegenwoordigt ruim 50.000 klanten van Woonstad in Rotterdam. Voor onze adviezen aan Woonstad is het belangrijk voor de Klantenraad zo goed mogelijk vanuit de diverse leefwerelden en belangen van onze achterban te werken. Belangrijk is dat de Klantenraad hierbij input krijgt van de klanten van Woonstad Rotterdam, opdat we als gesprekspartner van Woonstad op beleidszaken zo goed mogelijk kunnen functioneren. We zijn blij dat een aantal klanten ons weten te vinden, maar het is en blijft noodzakelijk dat we deze contacten verbreden: via de website, live, email en sociale media.

De lopende trajecten gaan door, zoals adviseren voor de huuraanpassing, optreden als overlegpartner bij de prestatieafspraken tussen de gemeente en Woonstad en gevraagd en ongevraagd adviseren van Woonstad. En ook het scherp houden van Woonstad op de voor dit jaar gekozen thema's.

Voor 2020 gaan we verder op de ingezette lijn met de onderwerpen die we in 2018 en 2019 ook hadden, 'Betaalbaarheid', 'Wonen en zorg' en 'Woonstad en de klant'. Aangevuld met Corona en het (ver)huurbeleid. De belangrijke adviesvragen en -momenten pakken we natuurlijk ook op.

We zien het komende jaar als een belangrijke investering om de Klantenraad sterker op de kaart te zetten en de Stichting meer inhoud te geven en de inhoud te geven die daar bij past.

Mochten er vragen zijn of heeft u tips voor de Klantenraad, mail ons dan via info@kwsr.nl.

Klanten voor Klanten. Dat is onze missie en daar gaan we voor!

Klantenraad Woonstad Rotterdam

Werkwijze Klantenraad in 2020

De Klantenraad komt, voor zover Corona er niet tussen ligt, om de drie weken bij elkaar. Hier bespreken we actuele zaken en de door Woonstad gevraagde adviezen. Daarnaast hebben we bijeenkomsten met onze themagroepen, die naast de inhoudelijke afstemming en besluitvorming binnen de Klantenraad, zelfstandig opereren in de bijkomende werkzaamheden. Deze thema's worden besproken met de betrokken medewerkers van Woonstad en zo nodig derden. We huren adviseurs en ondersteuners in om ons bij te staan.

De dagelijkse taken zijn verdeeld over de leden van de Klantenraad.

Twee keer per jaar hebben we overleg met de directie van Woonstad en twee keer per jaar met de huurderscommissarissen in de Raad van Toezicht. We bespreken met hen de actuele thema's.

Er is een driehoeksoverleg tussen Woonstad Rotterdam, de Gemeente en de klantenraad, de prestatieafspraken. In 2019 heeft de Klantenraad deze niet getekend. Tijdens de prestatieafspraken gaan Woonstad Rotterdam, de Klantenraad, onze zusterorganisatie de SHS, Stichting Huurdersbelang (Stadswonen) en de gemeente Rotterdam samen in gesprek over de verdere uitvoering van de Rotterdamse woonvisie. Het overlegpartner zijn is in dit overleg een recht, geen plicht. In principe gebruikt de Klantenraad het recht binnen de grenzen van wat haalbaar is en als het iets kan opleveren voor de huidige en/of toekomstige huurders. Daarnaast worden de prestatieafspraken van voorgaande jaren geëvalueerd.

De Klantenraad werkt met een zogeheten kruisjeslijst, hierop staat duidelijk op welk onderwerp we wat voor advies kunnen geven: gekwalificeerd advies, instemming, informatief, voordrachtsrecht en enquêterecht. We zullen deze lijst op de website plaatsen.

Het vrijwilligerswerk voor de Klantenraad kost tijd en we hebben niet altijd alle kennis in huis. De Klantenraad gebruikt daarvoor adviseurs ondersteuners, zowel in praktische zin, zoals administratieve ondersteuning als inhoudelijk.

THEMA'S

De Klantenraad vertegenwoordigt de klanten van Woonstad Rotterdam, met uitzondering van huurders van woonruimten binnen het domein van Stadswonen Rotterdam, de studentenhuisvestingspoot van Woonstad. We gaan het nader digitaliseren van de Klantenraad (oa actiever gebruik van de website) en het gebruik van de sociale media verder ontwikkelen, in september als willen we de eerste plannen klaar hebben liggen. Naast jaarlijks terugkerende onderwerpen zoals het huurbeleid, het strategische voorraadbeleid en de meerjaren-onderhoudsbegroting, stelt de Klantenraad jaarthema's vast. Ons motto 'klanten voor klanten' vormt in alle thema's de leidraad van het handelen.

Aan het einde van de zomer zullen we dit jaarplan geactualiseerd hebben met onze thema's, '(ver)huurbeleid en betaalbaarheid', en 'Woonstad en de klant, de Dienstverlening'. Corona en het huurbeleid in dit plan concreter beschrijven en actualiseren. Op digitalisering en sociale media komen we dan ook terug.

ACTIVITEITEN IN 2020

Belangrijk de komende tijd is het organiseren van een Huurdersdag, we willen alle huurders de mogelijkheid geven om met ons contact te hebben en hun verhaal te horen en/of hen betrekken bij onze thema's.

We zijn concrete plannen aan het maken hoe we dit gaan organiseren en hoe we de relatie met onze achterban gaan invullen en uitvoeren. We gaan actief naar onze medeklanten toe, daar waar we ze kunnen vinden en wanneer ze vragen aan ons hebben. De digitaliserings- en sociale mediaplannen gaan we hiervoor ook gebruiken. Corona dwingt ons hier creatief in te zijn. Tot en met de zomer gaan we plannen maken hoe we met deze klanten contact krijgen, hoe we deze relatie gaan vormgeven en de laatste 4 maanden van dit jaar uitvoeren. Hoe, dat hoort u over een paar maanden van ons.

De samenwerking met Woonstad is natuurlijk ook erg belangrijk. Het aanwijzen van themaverantwoordelijke directeuren, managers en beleidsadviseurs werkt goed. Woonstad levert ons de benodigde informatie om ons werk goed te kunnen doen.

Komend half jaar gaan we samen met Woonstad workshops organiseren waarbij wij meer te weten krijgen over elkaar.

De Klantenraad is de formele gesprekspartner van het bestuur van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad gaat twee keer per jaar met de bestuurders in gesprek en zoveel vaker indien daar reden voor is. Binnen Woonstad is een contactpersoon aangesteld voor de Klantenraad die de voortgang van diverse trajecten in de gaten houdt, relevante informatie ophaalt, zorgt dat de juiste personen voor overleggen zijn uitgenodigd en zorgt dat de Klantenraad vanaf het begin van het beleidsproces wordt betrokken en de informatie krijgt die zij nodig heeft.

Contacten met externe relaties.

Contacten en samenwerking met andere huurdersorganisaties die dezelfde doelstellingen nastreven is belangrijk en versterkt de positie van de Klantenraad op stedelijk niveau. De Klantenraad zet zich in voor een goede communicatie en dialoog met externe relaties, zoals andere huurdersorganisaties, bewonersorganisaties en gemeenteambtenaren en de (lokale) media. De vijf grootste huurdersorganisaties van Rotterdam komen op regelmatige basis samen in het GOH, het Gemeenschappelijk Overleg Huurdersorganisaties. Door gezamenlijk als huurdersorganisaties signalen uit te kunnen dragen, is onze invloed op stedelijk niveau groter en voelen wij ons beter gehoord.

Expertise en kennisontwikkeling

De Klantenraad volgt de actualiteit door het bijhouden van vakliteratuur en nieuwsbrieven. Daarnaast brengen de leden vanuit hun eigen achtergrond

en netwerk nieuwe ontwikkelingen in bij de overleggen. Soms ontbreekt de gewenste expertise of blijkt meer kennis nodig om deze expertise verder te ontwikkelen. In die situaties raadpleegt de Klantenraad en/of extern deskundigen en/of de medewerkers van Woonstad en/of andere organisaties. Ook volgen de bestuursleden trainingen of bezoeken zij congressen. Daarnaast is de Klantenraad voornemens lid te worden van de Woonbond. Hiermee zijn dan ook gelijk alle huurders van Woonstad lid van de Woonbond.

Wie zijn de Klantenraad.

De Klantenraad bestaat uit de volgende leden:

Arie Vooijs
Fouad Akka
George Verhaegen
Jari Adriano van der Pol (penningmeester)
Laurie Hermanns (voorzitter)
Marina Broer (secretaris)
Mohammed Cadi
Karmidjoh Siman

We laten binnenkort weten wie op welk onderwerp aanspreekbaar is.
Kijk ook op: www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl
Wilt u graag in contact komen met de Klantenraad? U kunt ons bereiken op info@kwsr.nl.

”KLANTEN VOOR KLANTEN”