



JAARVERSLAG 2019

Verantwoording activiteiten

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam

in 2019

Jaarverslag 2019, Klanten voor klanten

De Klantenraad Woonstad Rotterdam heeft een slecht en roerig jaar achter de rug. Om verschillende redenen zijn diverse leden vorig jaar opgestapt met als gevolg dat veel werk door weinig mensen gedaan moest worden. Ook waren er communicatieproblemen tussen de directie Woonstad en de Klantenraad. Daarnaast had de Klantenraad maar de beschikking over een kwart van haar budget, waardoor we niet in staat waren een deel van de geplande activiteiten uit te (laten) voeren. De klantenraad bestaat uit vrijwilligers die dit doen naast hun werk en andere dagelijkse bezigheden. Om haar werk goed te kunnen doen huurt de Klantenraad ondersteuners en adviseurs in om haar bij te staan, een groot deel van het jaar was dit dus niet mogelijk.

Tot slot hebben we vooral op inhoudelijke gronden de prestatieafspraken niet ondertekend, afspraken tussen de gemeente Rotterdam, Woonstad Rotterdam, de Klantenraad, en Stichting Huurdersbelangen Stadswonen. Deze laatste heeft de prestatieafspraken ook niet ondertekend. Al met al is het toch gelukt om een aantal plannen uit te voeren. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, dan horen we die graag.

U kunt een reactie sturen naar ons e-mailadres info@kwsr.nl.

Met vriendelijke groeten,

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam

Samen.

Het motto van de Klantenraad in 2019 was SAMEN.

Eén van de doelstellingen in 2019 was om de Klantenraad te vernieuwen en te verbreden. Mede door de interne en externe ontwikkelingen werd dit in de loop van het jaar nog veel belangrijker. En dit is goed gelukt. Eerst is er een uitgebreid profiel gemaakt en vervolgens hebben we een vacature op verschillende manieren door de hele stad verspreid. De Klantenraad bestaat nu, 2020, uit acht mensen, waarvan vijf nieuwe mensen met diverse expertises en allen huurders van Woonstad. We kunnen dus verder gaan met versterken, verbreden en inhoudelijk verbeteren van de Klantenraad.

Vorig jaar is er met succes geïnvesteerd in het contact met andere organisaties. Eén van hen was de Woonbond, waardoor de kennis binnen de Klantenraad vergroot is. Deze kennis betreft zowel huurderszaken als kennis over de rechten en plichten van de Klantenraad en Woonstad. Daarnaast is de samenwerking met de SHS nader uitgebouwd, de zusterorganisatie van de Klantenraad. Zij vertegenwoordigen de huurders van de studentenwoningen van Woonstad middels Stadswonen. Zo hebben we gezamenlijk een advies opgesteld omtrent jongeren. Het gaat hierbij om zowel de woningvoorraad van studenten alsmede de jonge huurders van Woonstad. Samen werken aan een gezamenlijk belang werkt zowel verbindend als versterkend.

Drie jaarthema's

1. Communicatie en dienstverlening
2. Wonen en zorg
3. Beschikbaarheid en betaalbaarheid

We zijn vorig jaar bezig geweest met deze drie thema's. De Klantenraad heeft meerdere keren met medewerkers van Woonstad aan tafel gezeten om de ins en outs rondom de dienstverlening te bespreken. Het gaat hierbij om klachtenonderhoud, service (schoonmaak ed) en de inzet van huis- en buurtmeesters. Woonstad heeft een aantal zaken aangescherpt, rondom de huis- en buurtmeesters loopt het gesprek nog. Ook zijn er meerdere bijeenkomsten geweest waarbij de thema's zorg en betaalbaarheid centraal stonden. Ook is er door de Klantenraad veel tijd gestoken in de voorbereidingen rondom de prestatieafspraken, zie verderop.

Relatie met de achterban.

Het contact met onze achterban, de klanten van Woonstad, is in 2019 minimaal geweest. We wilden een brede Huurdersdag organiseren en er waren plannen om kleinschaliger momenten te organiseren met onze medeklanten. Vanwege tekort aan geld is dit niet gelukt.

Wel is er regelmatig op individueel niveau contact geweest met klanten van Woonstad. Ook hebben diverse leden van de klantenraad in hun eigen buurt extra geïnvesteerd in het contact met medehuurders. De input die we hieruit kregen, onder andere bij de gesprekken omtrent de dienstverlening, hebben we gebruikt bij onze inzet in de Klantenraad en bij de gesprekken met Woonstad.

Prestatieafspraken 2020 & 2021

Eind 2019 zouden er afspraken gemaakt worden tussen de Gemeente Rotterdam, Woonstad, de SHS en de Klantenraad voor de komende 2 jaar. De uitvoering van de Woonvisie is daarbij leidend geweest. Met betrekking tot eventuele verandering de sociale woningvoorraad (DAEB = Diensten van Algemeen Belang) is door zowel de Woningcorporatie alsmede Gemeente Rotterdam onvoldoende informatie geboden over de consequenties (sloop/nieuwbouw) in de verschillende gebieden waar Woonstad woningbezit heeft. Deze prestatieafspraken hebben wij en de SHS niet ondertekend om vooral inhoudelijke redenen. Wonen is een fundamenteel recht en dit moet betaalbaar zijn voor elke (toekomstige) huurder van Woonstad Rotterdam met een smallere beurs:

- Hoewel we begrijpen dat het toevoegen van duurdere woningen in bepaalde wijken goed is, mag dit niet ten koste gaan van huurders van betaalbare woningen in die wijken.
- We vinden dat er sociale huurwoningen bij moeten komen, terwijl bij de prestatieafspraken het aantal betaalbare woningen juist omlaag gaat.
- Nieuwbouwlocaties voor sociale woningen moeten op korte termijn beschikbaar komen
- Projectplanningen moeten stadsbreed goed worden afgestemd zodat herhuisvesting zo min mogelijk invloed heeft op sociale netwerken in wijken.
- Nieuwbouw- of transformatieplannen specifiek voor studenten zijn er vrijwel niet. Deze zijn hard nodig, want het woningtekort onder hen wordt steeds schrijnender.

Al met al konden we als Klantenraad niet de consequenties van de prestatieafspraken inschatten. Zodoende hebben wij de prestatieafspraken in het belang van de klanten niet ondertekend.

Financiën.

De goedgekeurde begroting van de Klantenraad is vanaf het tweede kwartaal niet uitgekeerd door Woonstad. De Klantenraad heeft het zodoende financieel moeten doen met het restant bedrag 2018 en het eerste kwartaal van 2019. Daardoor zijn meerdere activiteiten niet uitgevoerd. Vooral grotere activiteiten waarbij wij contact maken met de huurders van Woonstad, omdat geen geld was voor de algehele organisatie.

Tot slot.

Begin 2020 zijn we met een vernieuwde klantenraad fris en energiek van start gegaan. Helaas kwam toen de Coronacrisis, maar inmiddels, juni 2020 hebben we als Klantenraad onze draai en onze weg gevonden hoe we kunnen functioneren binnen de maatregelen van het RIVM.

We hebben er zin in.

De Klantenraad Woonstad Rotterdam

10 juni 2020.