

# Jaarplan 2020, Aangepast september 2020

***Samen voor Klanten***

## **Inleiding.**

In juni 2020 hebben we een eerste jaarplan gemaakt als net vernieuwde Klantenraad Woonstad Rotterdam. Naast elkaar en Woonstad beter leren kennen, hebben we de afgelopen maanden gewerkt aan het (her)opstarten van werkgroepen. Ook is het duidelijk waar we de rest van het jaar 2020 mee aan de slag gaan, zoals in dit aangepaste jaarplan te lezen is.

We hebben nu een basis voor onze organisatie en werkwijze als Klantenraad. Tegelijkertijd blijven we bezig met het zoeken naar nieuwe leden. Hierbij hebben we gesteld dat deze niet uit het centrum mogen komen, daarin zijn we momenteel voldoende voorzien. De website is inmiddels verbeterd. Actuele zaken kunt u hier lezen en diverse zaken zijn makkelijker te vinden.

Ook zijn we als Klantenraad lid geworden van de Woonbond. Zij zijn de landelijke organisatie voor alle huurders en huurdersorganisatie en de onderhandelingspartner van de landelijke overheid en AEDS, de koepel van de Woningbouwcorporaties. Bij hen kunnen we ondersteuning en informatie krijgen over alle zaken waar de Klantenraad mee bezig is en die voor huurders en haar organisaties belangrijk zijn. Bewoners- en huurderscommissies in het gebied van Woonstad Rotterdam zijn hiermee ook automatisch lid en kunnen gebruik maken van de diensten die de Woonbond biedt.

De belangrijkste onderwerpen waar we dit jaar mee aan de slag gaan zijn het (ver)huurbeleid en de dienstverlening van Woonstad. Verderop volgt meer uitleg. Daarnaast zijn we gestart met het organiseren van een Klantendag voor alle huurders, ondernemers en kopers van een MvE-woning. Het plan nu is dit in twee delen doen, één op Zuid en één in Rotterdam Noord. Op onze website [www.kwsr.nl](http://www.kwsr.nl) kunt u binnenkort lezen wat de stand van zaken is rondom deze klantendagen, waarbij natuurlijk rekening gehouden wordt met Corona.

Kortom: de Klantenraad begint na haar vernieuwing en de Corona-lock-down weer te draaien. We zullen zo nodig gevraagd en ongevraagd advies geven aan Woonstad. De werkgroep 'Wonen en zorg' laten we de rest van dit jaar nog even liggen, omdat daar binnen de Klantenraad momenteel geen tijd voor is.

Tot slot: De Huurdersraad heeft samen met de SHS, Stichting Huurdersbelangen Stadswonen, in juni een eerste Huurderscommissaris bindend voorgedragen aan de Raad van Commissarissen van Woonstad Rotterdam. Deze zal binnenkort, zodra deze geïnstalleerd is in de Raad van Commissarissen, bekend gemaakt worden, zie hiervoor onze website. Momenteel zitten we in de eindfase voor een tweede Huurderscommissaris. Als het goed is, zijn binnenkort de huurdersplekken in de Raad van Commissarissen dus goed en volledig ingevuld.

Mochten er vragen zijn of heeft u tips voor de Klantenraad, mail ons dan via [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl).

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

Klantenraad Woonstad Rotterdam

## **Inhoudsopgave.**

Inleiding.	2
Inhoudsopgave.	3
Werkwijze Klantenraad in 2020.	4
Onze werkgroepen en haar activiteiten.	5
Werkgroep Klantendag.	5
Werkgroep huren en beleid.	5
Werkgroep participatie.	6
Werkgroep dienstverlening.	7
Werkgroep Stedelijk Overleg Huurdersraden.	8
Wie is de Klantenraad.	8

## **Werkwijze Klantenraad in 2020.**

De Klantenraad komt om de drie weken bij elkaar. Hier bespreken we actuele zaken, discussies rondom de inhoud van de diverse werkgroepen en de door Woonstad gevraagde adviezen. Daarnaast hebben we bijeenkomsten met onze werkgroepen, 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.

De samenwerking met Woonstad is belangrijk. Het aanwijzen van een vast contactpersoon en themaverantwoordelijke medewerkers werkt tot nu toe goed. De komende periode organiseren we samen met Woonstad workshops rondom diverse onderwerpen waarbij wij meer te weten krijgen over elkaar. Het (ver)huurbeleid en de SamenwerkingsOvereenkomst Klantenraad-Woonstad Rotterdam zijn de eerste.

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.

De Klantenraad werkt met een zogeheten kruisjeslijst, hier staat duidelijk op wat voor onderwerp we welk advies kunnen geven: gekwalificeerd advies, instemming, informatief, voordrachtsrecht en enquête-recht.

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

## **Onze werkgroepen en haar activiteiten.**

Inmiddels zijn we met diverse werkgroepen aan de slag. In eerste instantie met de discussie wat we willen en waar we voor staan. Maar ook welke activiteiten we per werkgroep gaan doen in 2020. Hieronder leest u daar meer over per werkgroep. De website is inmiddels verbeterd en geactualiseerd, aan het gebruik sociale media zijn we nog niet toegekomen, maar blijft een aandachtspunt.

### **Werkgroep Klantendag.**

De Klantendagen zijn voor ons een middel voor het opbouwen, verbreden en onderhouden van de contacten met de medeklanten van Woonstad. 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 blijven verbreden. Middels de Klantendag willen we ook een netwerk opbouwen van betrokken huurders bij de Klantenraad, die ook een rol gaan krijgen in de Klantenraad.

Actiepunten:

- Het organiseren van twee laagdrempelige inloopbijeenkomsten voor huurders, ondernemers en eigenaren MvE woningen, de klanten van Woonstad Rotterdam op 14 november 2020 op Noord en 21 november 2020 op Zuid. We houden rekening met de voorschriften en ontwikkelingen rondom Corona.
- Nadenken over het organiseren van een online Klantenmiddag dit jaar. Dit is afhankelijk van de kosten en de mogelijkheden.

**Door alle maatregelen rondom Corona zijn wij genoodzaakt de klantenmiddagen van november te verplaatsen naar een ander moment. Wel gaan we een 'online' klantenmiddag organiseren. Binnenkort meer hierover.**

### **Werkgroep huren en beleid.**

*Betaalbaarheid van het wonen*

- Wonen is een mensenrecht. Inzet en aandacht voor de betaalbaarheid van het wonen in Rotterdam. Voor lagere-inkomensgroepen én middeninkomens.
- Aandacht voor ruimte, plek en respect voor mensen die minder geld hebben.
- Agenderen van de toenemende tegenstellingen tussen wijken en gebieden waar veel duurdere huizen staan en wijken met veel goedkope woningen.
- De woningen (huur én koop) worden steeds duurder. Ook Woonstad verhuurt woningen van 1400/1600 euro per maand.

*De huidige situatie*

Er is in Rotterdam een groot gebrek aan sociale huurwoningen. Volgens de Woonbond heeft Rotterdam 5.000 minder goedkope woningen dan gedacht. En 26.500 méér woningzoekenden sinds 2016. En dit aantal neemt alleen maar toe.

Woonstad Rotterdam moet meer investeren in sociale huurwoningbouw. Met name starters en jongeren hebben grote moeite om een betaalbare huurwoning te vinden in de stad. Woonstad Rotterdam moet meer doen om deze groepen te helpen aan een huurwoning. Dus voor dit jaar wil de werkgroep 'Huren en beleid' inzicht krijgen in het huidige strategisch voorraadbeleid. Tevens willen we ook het inzichtelijk maken van nieuwbouw-, sloop- en verkoopmutaties van de afgelopen 5 jaar.

#### *Bestuurlijke Overeenkomst Wijken 2019-2030*

Op 31 oktober 2019 ondertekenden Havensteder, Vestia, Woonbron, Woonstad en de gemeente Rotterdam de Bestuurlijke Overeenkomsten Wijken in balans 2019-2030. In deze overeenkomst zijn afspraken gemaakt over de ontwikkeling van de sociale voorraad en sociale nieuwbouwprojecten. Voor de klantenraad is het belangrijk om jaarlijks geïnformeerd te worden over de stand van zaken en evt. wijzigingen. De Klantenraad vindt het belangrijk om samen met Woonstad Rotterdam de voorraadontwikkeling van de corporatie in de verschillende prijscategorieën op wijk – en stedelijk niveau te monitoren en daar waar nodig bij te sturen. Van belang is dat Woonstad ons tijdig en transparant de benodigde data levert en met ons in gesprek gaat hierover.

Actiepunt.

- De werkgroep gaat preciezere informatie van Woonstad opvragen om inzicht en overzicht te verkrijgen ten behoeve van strategisch voorraad beheer in relatie tot betaalbaarheid en passendheid en geschiktheid van woningen. Er volgen binnenkort gesprekken met Woonstad Rotterdam hierover.

#### **Werkgroep participatie.**

Over wat goede participatie is, zijn veel ideeën en meningen. Gebeurt het individueel of ook gemeenschappelijk? Er zijn gemeenschappelijke en individuele belangen. Er kan meerwaarde behaald worden door bewoners als partij en als groep hierbij te betrekken en soms ook een onafhankelijke ondersteuner erbij te vragen. Door een bewonerswerkgroep op te richten kunnen bewoners elkaar steunen en feedback geven op de ontwikkeling (fysieke plannen én de sociale ontwikkelingen), mensen leren van elkaar en kunnen samen tot betere ideeën komen. Er zijn allerlei onderwerpen die zich voor participatie en betrokkenheid van bewoners lenen.

Als er grootschalige renovatie of sloop-nieuwbouw plaatsvindt, is belangrijk dat er een specifiek participatieplan wordt opgesteld. Zo is het van belang voor bewoners om naast de fysieke omgeving, ook de sociale omgeving in stand houden en te verbeteren. Het is belangrijk om voordat woningen gesloopt worden, een goede (onafhankelijke) inventarisatie te maken onder de bewoners die er wonen. Waar willen ze naar toe verhuizen, is voor hen de buurt belangrijk en zo ja wat? (Sociale contacten, voorzieningen, gezondheid, school, trouwdheid en dergelijke). Op basis van deze inventarisatie kan een planning en uitvoeringstraject gemaakt worden zodat bij deze wensen van mensen aangesloten kan worden.

Actiepunten:

- Ons laten informeren hoe Woonstad de participatie bij projecten organiseert en hoe alle wensen van bewoners worden geïnventariseerd. En informeren bij welk type projecten Woonstad participatie organiseert (overzicht en inzicht krijgen).

- Woonstad laten zien waar in onze ogen de participatie anders is gegaan.
- Ons laten informeren over welke algemene onderwerpen Woonstad participatie/ inbreng organiseert.
- We organiseren eind dit jaar/begin volgend jaar met Woonstad een themavond participatie.

Daarnaast is het plan samen met Woonstad Rotterdam een aantal werkbezoeken te brengen bij projecten om samen met Woonstad Rotterdam én bewoners die betrokken zijn te praten over de participatie. Wat gaat goed? Wat kan beter? Welke lessen? We plannen deze werkbezoeken in 2020 en voeren ze uit in 2021.

## **Werkgroep dienstverlening.**

De werkgroep 'Dienstverlening' is gericht op het continu verbeteren van de dienstverlening en communicatie van Woonstad met de huurders. Binnen de werkgroep komen dan ook verschillende onderwerpen voorbij:

### Communicatie over dienstverlening

- De werkgroep kijkt op de website van Woonstad of alle aspecten van dienstverlening worden aangeboden en buigt zich over de vraag of de huurders van Woonstad op deze manier voldoende bereikt worden.
- De werkgroep kijkt welke communicatiemiddelen (gesprekken, advertenties, folders) er zijn en wat goed en dienstverlenend werkt voor klanten.

### De verschillende onderdelen van dienstverlening:

- *(buurt)Huismeester:* De werkgroep adviseert over de rol van de (buurt)huismeester in de wijk of het wooncomplex. We kijken daarbij dus niet alleen naar wat goed gaat, maar ook wat beter kan.
- *Onderhoud:* In elke woning vindt van tijd tot onderhoud plaats. De werkgroep houdt daarbij goed in de gaten of het onderhoudsproces goed verloopt en of klachten van klanten naar tevredenheid worden afgehandeld. Wat zijn de procedures en mogelijkheden als klanten het idee hebben niet verder te komen met hun klacht binnen Woonstad?
- *Servicecontracten & uitvoering:* Elke klant betaalt servicekosten voor bijvoorbeeld de schoonmaak in het portiek. De corporatie sluit hier 'servicecontracten' voor af. Als werkgroep adviseren wij over de prijs-kwaliteitsverhouding en het verder verbeteren van de tevredenheid van de klant over deze geleverde dienst(en).
- *Duurzaamheid:* Meer woningen worden in de toekomst energie neutraler. Ook de woningen van Woonstad. De werkgroep volgt daarbij de ontwikkelingen bij nieuwbouw- en renovatieplannen en hoe klanten kunnen profiteren van energiezuinig(er) wonen.
- *Organisatiestructuur:* Waar en bij wie klopt de klant met een hulpvraag? En weten klanten de route naar de juiste afdeling te vinden? De werkgroep zet daarbij in voor een goede informatietoegankelijkheid voor de klant.

### Actiepunten.

- De werkgroep doet een check of de 'doelen' zijn nagekomen. De volgende vragen vinden wij daarbij belangrijk: Hoe staat het er bijvoorbeeld voor met de kijk op het 'menselijk gezicht'? Hoe gaat het met de ontwikkeling van het klantcontactcentrum 2.0 en het optimaliseren van het face-to-face contact? Wat is de rol van de huismeester daarin?

- We gaan de procedures verzamelen rondom klachtenonderhoud en toetsen op correcte uitvoering.
- We proberen inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van klanten over servicekosten en afhandeling van klachten.
- We gaan het huidige duurzaamheidsbeleid in kaart brengen.

### **Werkgroep Stedelijk Overleg Huurdersraden.**

De werkgroep 'Stedelijk overleg huurdersraden' legt de focus op het versterken van de samenwerking met andere huurdersorganisaties in de regio Rotterdam. Deze heeft de laatste jaren stilgelegen en willen we nieuw leven inblazen. Daarbij zetten we in op leren van elkaar door:

- In kaart brengen van behoeftes van corporatie-hurende klanten die in dezelfde wijk wonen.
- Beter begrip krijgen van 'klantprofielen' als jongeren, senioren, etc.
- Sparren op gemeenschappelijke huurdersorganisatie-thema's als beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen, prestatieafspraken en sloop/nieuwbouw.

Actiepunten:

- Contact leggen met de andere huurdersraden.
- Het nieuw leven inblazen van het Rotterdams huurders-organisatienetwerk
- Het organiseren van een stedelijke bijeenkomst.

### **Wie is de Klantenraad.**

*De Klantenraad bestaat uit de volgende leden:*

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

**”KLANTEN VOOR KLANTEN”**