

Jaarplan 2021

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam



Kwiser

Inhoud

Voorwoord	1
De Klantenraad	3
• Relatie met Woonstad Rotterdam	3
• Klantenraad: lerende organisatie	4
Instemmingrecht, adviesrecht, informatierecht & vroegtijdige themabijeenkomsten met Woonstad Rotterdam	5
Dienstverlening & communicatie van Woonstad Rotterdam aan de klanten	6
Participatie en de Klantenraad	7
(Ver)huur & beleid	8
Aandachtspunten en onderwerpen (ver)huur & beleid	10
Prestatieafspraken	11
Duurzaamheid	12
Aandachtspunten en onderwerpen duurzaamheid	13
VVE-complexen en de kopers en huurders van Woonstad Rotterdam	14
Wie zitten er in de Klantenraad?	15

Inhoud

Klantenraad: relaties & communicatie	17
• Bekendheid vergroten	17
• Concrete activiteiten waarmee we t.a.v. het verbreden en versterken van onze relaties en contacten in 2021 verder aan werken	17
Bijlage: Lijst met onderwerpen die ook belangrijk en interessant zijn, maar (nog) geen prioriteit hebben.	19

Voorwoord

'Klanten voor Klanten' is het motto van de Klantenraad.

We kijken er naar uit om met de vernieuwde Klantenraad in 2021 aan de slag te gaan. Een belangrijke doelstelling van het afgelopen jaar was om de kwaliteit van de Klantenraad te versterken. En dat is goed gelukt. De Klantenraad bestaat momenteel uit een bijzondere mix van mensen en vormt daarmee een mooie afspiegeling van de klanten van Woonstad Rotterdam. Met elkaar zetten wij ons vrijwillig in met betrokkenheid en creativiteit.

De Klantenraad wil zich ook in 2021 zo goed mogelijk inzetten voor de klanten van Woonstad Rotterdam. In 2021 zullen we regelmatig gesprekken met klanten organiseren: hoe meer input we krijgen van klanten, hoe beter wij ons werk kunnen doen in de overleggen met Woonstad Rotterdam. Daarnaast ondersteunen we graag bewoners die een huurderscommissie of bewonersgroep willen oprichten. Klanten die zich organiseren op buurt-, wijk- en complexniveau kunnen zelf meer invloed uitoefenen op hun eigen woon- en leefomgeving en daarover in gesprek gaan met medewerkers van Woonstad Rotterdam.

De Klantenraad staat voor een leefbaar en sociaal Rotterdam, met aandacht voor de menselijke maat. En dat is hard nodig. Vele signalen wijzen erop dat we te maken hebben met een nieuwe woningcrisis in Rotterdam. De beschikbaarheid, betaalbaarheid en geschiktheid van het wonen staat voor vele verschillende groepen Rotterdammers onder druk. Recent concludeerde de Raad voor Leefomgeving en Infrastructuur in het advies Toegang tot de Stad (2020) dat de toenemende verschillen tussen bewoners in de stad – met name ook op het gebied van het wonen – ongerechtvaardigd zijn en verder toenemen bij ongewijzigd beleid.

Daarnaast is de verduurzamingsopgave van woningen en wijken urgent en raakt deze opgave alle bewoners van onze stad. Woonstad Rotterdam werkt op allerlei plekken in de stad aan verduurzaming van het woningbezit. Tegelijkertijd weten veel mensen weinig over de uitdagingen en opgaven van de verduurzaming en energietransitie; zij weten niet concreet waar zij moeten beginnen en maken zich zorgen over de kosten. Kortom, ook op dit dossier is er de komende jaren veel werk aan de winkel.

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

Omdat er vele kwesties en onderwerpen spelen én de tijd beperkt is, moet de Klantenraad op basis van de actualiteit steeds scherp prioriteiten in het werk benoemen.

Voor u ligt het jaarverslag van de Klantenraad voor 2021. Op basis van dit jaarverslag maken wij een concrete actielijst waarmee we aan het werk gaan. 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,

Laurie Hermanns,
voorzitter Klantenraad

De Klantenraad

'Klanten voor Klanten' is het motto van de Klantenraad van Woonstad Rotterdam. 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.

Hoe doet de Klantenraad dat?

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

3

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.

Een belangrijke doelstelling van het afgelopen jaar was om de kwaliteit van de Klantenraad te versterken; de Klantenraad te vernieuwen en te verbreden. En dat is goed gelukt. De Klantenraad bestaat in 2021 uit een mix van mensen met verschillende talenten, kwaliteiten, expertises, achtergronden en leeftijden. Ook wonen de leden van de Klantenraad in verschillende gebieden van Rotterdam. Dankzij de verscheidenheid aan invalshoeken die we 'in huis hebben' ontstaan er onderling soms pittige discussies, maar dat komt nadrukkelijk de kwaliteit van ons werk ten goede. Het typeert de leden van de Klantenraad dat zij zich met passie en flexibiliteit inzetten.

Relatie met Woonstad Rotterdam

De Klantenraad bouwt in 2021 verder aan een gezonde vertrouwensrelatie met Woonstad Rotterdam. De Klantenraad werkt aan goede relaties en constructieve uitwisselingen met de directie en medewerkers van Woonstad Rotterdam. Ons uitgangspunt: hard op de inhoud én zacht op de relatie.

De Klantenraad en Woonstad Rotterdam evalueren regelmatig de samenwerking.

Klantenraad: lerende organisatie

Veel van de leden van de Klantenraad zijn recent tot de Klantenraad toegetreden. We vinden het daarom belangrijk om in 2021 regelmatig tijd vrij te maken om ons werk te evalueren en ons te verdiepen in relevante onderwerpen door bijvoorbeeld trainingen te volgen en aan lezingen deel te nemen. De inhoudelijke en organisatorische werkwijze gaat de Klantenraad in 2021 verder verbeteren.

Omdat er veel kwesties op ons afkomen en de leden van de Klantenraad zich vrijwillig inzetten, kunnen we niet alle belangrijke zaken tegelijkertijd oppakken. We zullen op basis van de actualiteit steeds opnieuw onze prioriteiten moeten bijstellen. In een [bijlage](#) van dit jaarplan staat een lijst met onderwerpen die ook belangrijk en interessant zijn, maar (nog) geen prioriteit hebben.



Instemmingrecht, adviesrecht, informatierecht & vroegtijdige themabijeenkomsten met Woonstad Rotterdam

Begin 2021 wordt een nieuwe samenwerkingsovereenkomst getekend tussen Woonstad Rotterdam en de Klantenraad. Deze samenwerkingsovereenkomst is een vertaling van alle relevante zaken aangaande de invloed van huurders zoals deze zijn genoemd in de Woningwet, Overlegwet en het Burgerlijk Wetboek. De nieuwe samenwerkingsovereenkomst zal na ondertekening op de website van de Klantenraad worden geplaatst.

Onderdeel van de samenwerkingsovereenkomst is een 'schematisch overzicht'. In dit 'schematisch overzicht' (voorheen de kruisjeslijst genoemd) staat benoemd op welke onderwerpen de Klantenraad en huurderscommissies adviesrecht, instemmingsrecht en informatierecht hebben. De Klantenraad heeft het recht om advies en instemming te geven op tal van onderwerpen. Daarnaast staat in de overeenkomst dat Woonstad Rotterdam op diverse onderwerpen de Klantenraad vroegtijdig in het traject van beleidswijziging gaat betrekken, zodat de Klantenraad tijdig in het proces mee kan denken en invloed kan 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 en invloed uit te oefenen op het beleid van Woonstad Rotterdam op basis van ervaringen en belangen van de klanten. Het maken van een advies is ook een goede concrete aanleiding om input van klanten te vragen, bijvoorbeeld middels een 'ronde-tafel-gesprek'.

De Klantenraad informeert de klanten over de adviezen die zij uitbrengt. Ook geeft de Klantenraad een terugkoppeling over de reactie van Woonstad Rotterdam op het advies en hoe de Klantenraad daar tegenaan kijkt en/of de Klantenraad nog andere opvolging gaat ondernemen.

Het bestuur van Woonstad Rotterdam moet uit eigen beweging de Klantenraad inlichten over alle zaken uit het 'schematisch overzicht'. Samen met Woonstad Rotterdam werkt de Klantenraad aan een agenda voor 2021: welke aanvragen krijgt de Klantenraad en wanneer? Wanneer en waarover komen Woonstad Rotterdam en de Klantenraad vroegtijdig samen om te overleggen over beleid dat gewijzigd gaat worden? Welke thema's gaan Woonstad Rotterdam en de Klantenraad samen bespreken?

Begin dit jaar maken de Klantenraad en Woonstad Rotterdam hierover concrete afspraken. Aandachtspunt is de hoe Woonstad Rotterdam ervoor zorgt dat de aanvragen en stukken leesbaar zijn voor 'leken'.

Dienstverlening & communicatie van Woonstad Rotterdam aan de klanten

De dienstverlening en communicatie van Woonstad Rotterdam aan de klanten 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 deze kwestie. Het is een thema dat erg veel omvat. Om scherp te blijven, stellen we daarom prioriteiten en concrete doelen. Welk resultaat willen we behalen? De werkgroep Dienstverlening doet een voorstel en bespreekt de aanpak met de gehele Klantenraad.

6

Onderwerpen die aandacht vragen:

- **De huismeesters.** Woonstad Rotterdam ontwikkelt een nieuwe werkwijze en deze wordt met de Klantenraad besproken.
- **De afhandeling van de klanten in algemene zin.** Hoe gaat dat nu? Wat valt op? De Klantenraad wil inzicht en overzicht verkrijgen van de klachten die bij Woonstad Rotterdam binnenkomen. Op basis van de volledige informatie kan de Klantenraad gericht advies geven.
- **Achterstallig onderhoud.** Waar zijn er problemen vanwege achterstallig onderhoud en hoe en wanneer gaat Woonstad Rotterdam dit oplossen?
- **Indienen en opvolgen van reparatieverzoeken.** Hoe kunnen klanten reparatieverzoeken indienen? Werkt dat naar tevredenheid van klanten? Hoe kunnen we zorgen voor verbetering? De Klantenraad gaat zelf tests uitvoeren en vraagt klanten om dit ook te doen. Hoe zit het met de opvolging van de klachten? Waar gaat het mis? Hoe komen we daarachter? Tijdens de Klantendag in 2020 werd aangegeven dat de reparatie/klachten app goed werkte. Klanten gaven aan dat deze app er niet meer is en vroegen of deze app terug kon komen. De Klantenraad gaat hierover in gesprek met Woonstad Rotterdam.
- **De afhandeling van issues en de communicatie erover.** Er zijn signalen dat veel klanten klachten hebben over de afhandeling van issues,

vragen en problemen. Er zijn signalen dat de interne communicatie van Woonstad Rotterdam beter kan, omdat huurders steeds bij verschillende personen opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Er zijn signalen dat diverse zaken te lang blijven liggen en pas worden opgelost als het escaleert. Het zou goed zijn als huurders één contactpersoon vanuit Woonstad Rotterdam hebben die hen proactief op de hoogte houdt van de vorderingen. Ook een tijdige follow-up op de e-mails of ingediende klachten zou een verbetering zijn.

Participatie en de Klantenraad

7

Participatie is een veel omvattend begrip. De mate van invloed, de onderwerpen en de vormen van participatie zijn zeer breed en verschillend. De Klantenraad wil meer grip krijgen op dit thema in 2021. Uitgangspunt daarbij is dat voor de Klantenraad participatie altijd een middel is en geen doel op zich.

Woonstad Rotterdam organiseert op verschillende manieren en over verschillende onderwerpen participatie met de klanten. Er zijn formele participatietrajecten (bij wet vastgelegd) en informele participatietrajecten. De Klantenraad vindt het belangrijk dat Woonstad Rotterdam investeert in goede participatie. Woonstad Rotterdam heeft een nieuw beleidsprogramma ontwikkeld over participatie: invloed op projecten & meedoen en invloed. De Klantenraad en Woonstad Rotterdam gaan over dit nieuwe beleidsprogramma in overleg in 2021.

Behalve dat Woonstad Rotterdam investeert in de participatie van de klanten, organiseert de Klantenraad ook zelf op allerlei manieren inbreng en input van de klanten. Om het werk goed te kunnen doen, is het belangrijk dat de Klantenraad input krijgt van klanten en weet wat er leeft en speelt. Zo is er recent een netwerk van wijkambassadeurs opgericht waarmee de Klantenraad overleggen organiseert in 2021, wordt er een Klantendag georganiseerd en vinden er allerlei themabijeenkomsten plaats.



(Ver)huur & beleid

Een woning biedt meer dan alleen een onderdak. Het is een plek waar je kunt werken, familie en vrienden kunt ontvangen. Je huis vormt ook de uitvalsbasis voor je activiteiten. Ook de locatie van je woning is van belang, bijvoorbeeld vanwege de nabijheid van je sociale netwerk. Veel mensen zijn om allerlei redenen gehecht aan de buurt waarin zij wonen.

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 daarmee 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 huur & beleid concentreert zich op de volgende onderwerpen:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen;
- Woonprogramma voor middengroepen;
- Het strategisch voorraadbeleid op het niveau van de wijk, gebied en stad;
- Inspraak en communicatie bij herstructurering en grootschalige renovatie.

De leden van de werkgroep maken een aanpak voor 2021 met prioriteiten, concrete doelen en resultaten. Afbakening is belangrijk. De werkgroep bespreekt het voorstel in de Klantenraad. Meerdere aandachtspunten en onderwerpen zijn benoemd en terug te vinden in het kader: aandachtspunten en onderwerpen (ver)huur & beleid.



Aandachtspunten en onderwerpen (ver)huur & beleid

Hieronder een lijst met aandachtspunten en onderwerpen op het terrein (ver)huur & beleid. Op basis van deze lijst maakt de werkgroep (ver)huur & beleid een aanpak en een prioriteitenlijst.

- Volledig inzicht krijgen in het strategisch voorraadbeleid van Woonstad Rotterdam, per wijk, gebied en stad. Op basis van deze informatie is het mogelijk om projecten te beoordelen: Wordt er ingezet conform het sociaal beleid van Woonstad Rotterdam? Draagt het bij aan rechtvaardige wijken?
- Inzicht en informatie krijgen over de manier waarop Woonstad Rotterdam omgaat met de energie labels van hun voorraad. En wat dit betekent voor de betaalbaarheid van de woningen.
- Zienswijze schrijven over de huuraanpassingen in 2021.
- Meedenken en adviseren over de gebiedsontwikkeling in wijken. Blijven bij sloop en nieuwbouw de wijken wel in balans? Worden er niet te veel sociale huurwoningen gesloopt en dure woningen daarvoor teruggebouwd?
- Meedenken en adviseren over de bewonersparticipatie bij gebiedsontwikkeling, herstructurering (sloop/nieuwbouw) en grootschalige renovatie.
- Meedenken en adviseren over het ontwikkelen van een goed woonaanbod (aantallen en kwaliteit) voor de middengroepen en mensen met een laag inkomen.
- Er zorg voor dragen dat de juiste mensen de juiste woningen krijgen. Ons er sterk voor maken dat betaalbare woningen aan de juiste mensen worden aangeboden.
- Ronde tafelbijeenkomst/brainstorm organiseren met klanten en enkele experts over maatregelen om de doorstroming te bevorderen.
- Meedenken en adviseren over hoe de huidige woningvoorraad beter benut kan worden en de doorstroming gestimuleerd kan worden. Denk aan zaken als: het makkelijker maken van woningruil met als doel dat mensen in een beter geschikte woning kunnen wonen; bijdragen aan het herzien van de kostendelersnorm op uitkeringen zodat inwoning in de sociale huurwoningvoorraad makkelijker wordt; doorstroming van groot naar klein stimuleren door ondersteuning en bijvoorbeeld behoud van huur als je naar een kleinere woning gaat.

Prestatieafspraken

De Klantenraad neemt deel aan een klankbordgroep die in 2020 door de gemeente is opgezet met als doel: de werkwijze – om te komen tot nieuwe prestatieafspraken – te verbeteren.

De komende tijd gaat de Klantenraad aan de slag met de prestatieafspraken 2022/2023. De prestatieafspraken worden eind dit jaar getekend tussen de gemeente Rotterdam, Woonstad Rotterdam en de Klantenraad. De toegang tot wonen in de stad Rotterdam is zoals hiervoor aangegeven een urgent thema. Steeds meer groepen komen in de knel.

De Klantenraad verzamelt informatie over deze kwesties en laat zich informeren door diverse experts om zich goed voor te kunnen bereiden. Welke thema's kunnen in de prestatieafspraken allemaal aandacht krijgen? Welke groepen komen in Rotterdam in de knel op het gebied van het wonen? Hoe komt dit? En hoe kunnen we dat oplossen?

Inzet van de Klantenraad is dat de prestatieafspraken gemaakt worden op basis van een nieuwe Woonvisie met recente cijfers en sociale waarden.

Inhoudelijke aandachtspunten zijn onder meer:

- Verminderen van de wachtlijsten voor woningenzoekenden voor sociale huurwoningen, onder andere door het aanbod van sociale huurwoningen (op allerlei manieren) in Rotterdam te vergroten.
- Pakket van maatregelen om de bestaande (sociale huur) woningvoorraad effectief te benutten.
- Beleid om doorstroming te verbeteren: In algemene zin én specifiek gericht op het verbeteren van de doorstroming naar een sociale huurwoning voor mensen die nu in instellingen wonen zoals een 'blijf van mijn lijf huis', 'jeugdhuis' of 'daklozenopvang'.
- Maatregelen gericht op het verbeteren van de betaalbaarheid van het wonen.
- Afname van het aantal dak- en thuislozen met specifieke aandacht voor jongeren (het aantal dak- en thuislozen is de laatste jaren sterk toegenomen).
- Goed breed pakket en woonprogramma ten gunste van middengroepen en starters op de woningmarkt.
- Goed sociaal plan voor mensen die te maken krijgen met ingrijpende veranderingen in hun wijk of woning.



Duurzaamheid

Verduurzamen van de woon- en leefomgeving is urgent en raakt alle bewoners van de stad. In Rotterdam werd het Rotterdamse klimaatakkoord gesloten: de stad werkt aan beperking van de klimaatschade en aan het verbeteren van de manier waarop we met energie, lucht en grondstoffen omgaan.

Investeren in verduurzaming is van groot belang om de kwaliteit van het leven (op de langere termijn) in Rotterdam te waarborgen. Denk alleen al aan het voorkomen van de hittestress in dichtbebouwde wijken van de stad en van (goed geïsoleerde) woningen met een plat dak. Tegelijkertijd weten weinig mensen over de uitdagingen en opgaven van de verduurzaming en energietransitie. Zij weten niet waar ze concreet moeten beginnen en maken zich zorgen over de kosten die de energietransitie met zich meebrengt.

Redenen genoeg voor de Klantenraad om er in 2021 mee aan de slag te gaan. De Klantenraad maakt een aanpak voor 2021 met prioriteiten, concrete doelen en resultaten. Afbakening is belangrijk. Meerdere aandachtspunten en onderwerpen zijn benoemd en terug te vinden in het kader: aandachtspunten en onderwerpen duurzaamheid.

Aandachtspunten en onderwerpen duurzaamheid

Hieronder een lijst met aandachtspunten en onderwerpen op het terrein van duurzaamheid. Op basis van deze lijst maakt de Klantenraad een aanpak en een prioriteitenlijst.

- Organiseren van een informatie-uitwisseling met Woonstad Rotterdam over alle projecten en programma's die zij op terrein van duurzaamheid uitvoeren ⇒ ook in relatie tot renovatie en onderhoud van de woningen.
- Voorkomen hittestress én werken aan waterberging door middel van groene daken (woningen en schuurtjes) & vergroening.
- Woonstad Rotterdam stimuleren om meer werk te maken van klimaat-neutrale maatregelen, gericht op duurzaamheid en het behoud biodiversiteit.
- Woonstad Rotterdam stimuleren om het voor huurders aantrekkelijk te maken om initiatieven op gebied van verduurzaming op te pakken. Een campagne en ondersteuning bieden bij zaken als bijvoorbeeld het vergroenen van tuinen, wateropvang-initiatieven enzovoorts. Klanten enthousiasmeren voor de veranderingen die zij zelf kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld via vouchers enzovoorts).
- Investeren in verbetering van de energie-labels van de voorraad van Woonstad Rotterdam.
- Inventarisatie van de ondersteuning van Woonstad Rotterdam van bewonersinitiatieven die zich inzetten voor verduurzaming van woningen, wijk en stad. Waar werkt Woonstad Rotterdam samen met initiatieven van onderop? Hoe gaat dat? Wat kan beter? Waar liggen kansen?
- Informatie verzamelen over de mogelijkheden om ervoor te zorgen dat investeringen in verduurzaming niet samengaan met huurverhoging. Voorbeelden in het land, maar zeker ook bij Woonstad Rotterdam zelf. Zo is er ook een project bij Woonstad Rotterdam geweest waarbij zonnepanelen op daken zijn gelegd en huurders daar niet voor hoefden te betalen, maar wel de voordelen ervan kregen.
- Minimaal een (thema) bijeenkomst en/of excursie organiseren met en voor andere klanten over duurzaamheid, groene daken, op bezoek in het Oude Westen waar bewoners van onderop werken aan sociaal duurzame wijk, en/of meer uitleg van een 'waterexpert'.

VVE-complexen en de kopers en huurders van Woonstad Rotterdam

Naar aanleiding van signalen van klanten, heeft de Klantenraad het thema 'VVE-complexen' apart op de agenda gezet. Klanten benoemden hierover vele knelpunten tijdens de bijeenkomsten die de Klantenraad in 2020 organiseerde. De knelpunten zijn geïnventariseerd en in een verslag samengevat. Op basis van dit verslag gaat de Klantenraad aan de slag met een aanpak op dit onderwerp. In maart zal er ook een themabijeenkomst over worden georganiseerd.

Ook gaat de Klantenraad zich inzetten om meer informatie over kopers te verkrijgen. Over hoeveel kopers hebben wij het en wat voor soort overeenkomsten hebben zij? En wat leeft en speelt er bij klanten van Woonstad Rotterdam die een woning hebben gekocht? Zijn ze er tevreden over en hoe ervaren zij het woonplezier en contact met Woonstad Rotterdam?



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 2021 met elkaar de Klantenraad vormen:



Arie Vooijs / Oosterflank

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



Danielle Makabori (secretaris) / Oosterflank

'Betaalbaarheid, duurzaamheid en service.'



Figen Karaca / Stadsdriehoek

'De belangen van alle klanten van Woonstad Rotterdam behartigen en bijdragen aan het woonplezier van iedereen.'



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.'

16



Laurie Hermanns (voorzitter) / Cool

'Het behouden van een sociaal Rotterdam.'



Mohammed Cadi / Bloemhof

'Betaalbaar wonen voor iedereen.'



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.'

Klantenraad: relaties & communicatie

In 2021 zullen we regelmatig gesprekken met klanten organiseren: hoe meer input we krijgen van klanten, hoe beter wij ons werk kunnen doen. Deze bijeenkomsten zijn ook toets-momenten voor de Klantenraad: zetten we ons – als vertegenwoordigers van de klanten- nog steeds in voor de juiste onderwerpen? Op basis van de uitkomsten van de bijeenkomsten met klanten kunnen bepaalde onderwerpen tijdelijk 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.

Daarnaast ondersteunen we graag bewoners die een huurderscommissie of bewonersgroep willen oprichten. Klanten die zich organiseren op buurt-, wijk- en complexniveau kunnen zelf meer invloed uitoefenen op hun woon- en leefomgeving en daarover in gesprek gaan met medewerkers van Woonstad Rotterdam.

17

Bekendheid vergroten

Om ons werk goed te kunnen doen, vinden we het belangrijk dat we onze relaties en contacten met klanten versterken en uitbreiden. Om die reden wil de Klantenraad haar naamsbekendheid onder klanten van Woonstad Rotterdam vergroten. Ook wil de Klantenraad haar netwerk van klanten vergroten en beter vindbaar en aanspreekbaar voor de klanten zijn, bijvoorbeeld door actief te worden op sociale media. De Klantenraad maakt in 2021 een realistische aanpak om het aantal klanten waarmee contact is te kunnen vergroten. De Klantenraad heeft daarbij aandacht voor vragen als: wat is effectief om te doen? Wat betekent dit voor onze inzet? Wanneer zijn we tevreden en vinden we het succesvol.

Concrete activiteiten waarmee we t.a.v. het verbreden en versterken van onze relaties en contacten in 2021 verder aan werken:

- Onderhouden en ondersteunen netwerk van ruim 25 wijkambassadeurs van de Klantenraad & organiseren vier uitwisselingsbijeenkomsten met de wijkambassadeurs;
- Website actueel houden;

- Relaties onderhouden met de bestaande bewonerscommissies;
- Alle mails van klanten aan de Klantenraad op maat en persoonlijk beantwoorden;
- Meehelpen opzetten van bewonersgroepen/huurderscommissies. Klanten adviseren en ondersteunen die zich willen organiseren in een bewonersgroep/commissie;
- Digitale nieuwsbrief opzetten, maken & verzenden voor bestand van ruim 700 betrokken klanten. Met o.a. aandacht voor terugkoppeling van de resultaten van de inzet van de Klantenraad en uitnodigingen voor gesprekken en bijeenkomsten;
- Organiseren van meerdere bijeenkomsten voor klanten;
- Organiseren van een Klantendag (online en offline), met als ambitie om het adressenbestand van de achterban uit te breiden;
- Meer samenwerking met andere huurdersorganisaties die in Rotterdam actief zijn;
- Onderhouden contacten met de huurderscommissarissen van Woonstad Rotterdam.

We benoemen voor alle bovengenoemde acties concrete doelen en resultaten en vermelden wie wat gaat doen.

Met hart voor de stad en haar bewoners draagt de Klantenraad van Woonstad Rotterdam bij aan een goed 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 wordt om te leven en te wonen.

Bijlage

Lijst met onderwerpen die ook belangrijk en interessant zijn, maar (nog) geen prioriteit hebben. In willekeurige volgorde:

- *Beter zicht en inzicht krijgen in de organisatiestructuur van Woonstad Rotterdam. Wie doet wat op de belangrijkste thema's? Zodat we weten voor onszelf en door kunnen verwijzen.*
- *Stimuleren van projecten voor starters (eind 20- begin 30 jaar) op de woningmarkt (in samenwerking met Stichting Huurdersbelang Stadswonen). Wat kun je voor deze groep doen in combinatie met duurzaamheid. Denk aan kluswoningen met verplichting zelf te wonen (beleggingen tegengaan), 'tiny housing' en nieuwe coöperatieve vormen?*
- *Opzetten werkgroep kwetsbare/ bijzondere doelgroepen. Met aandacht voor onderwerpen als: MIVA-woningen behouden voor de doelgroep, doorstroming van mensen vanuit instellingen naar reguliere sociale huurwoningen. En daarbij ook in kaart brengen wat we verstaan onder 'kwetsbare/bijzondere' doelgroepen.*
- *Uitwisseling met Woonstad om het aantal huisuitzettingen nog verder naar beneden te krijgen (met uitzondering voor crimineel gedrag).*
- *Themabijeenkomst coöperatieve vormen & stimuleren van deze ontwikkeling.*
- *Themabijeenkomst met als doel project opzetten gericht op het (tijdelijk) benutten van leegstaand vastgoed voor maatschappelijke initiatieven. Bijvoorbeeld initiatieven van buurtbewoners (zoals jongeren die fietsen repareren in Bloemhof) en/of vrijwilligersorganisaties. Geef hun ruimte om (tijdelijk) gebruik te kunnen laten maken van leegstaand vastgoed. Een goed voorbeeld van een tijdelijk project was de inzet van organisatie 'Stad in de Maak' in de Almondestraat in bezit van Havensteder. De initiatieven Leeszaal West in het Oude Westen en het Dorpshuis in Cool huren bij Woonstad Rotterdam op basis van een 'sociaal maatschappelijke huur'.*
- *Themabijeenkomst met Woonstad Rotterdam over de vraag: 'Hoe peil je de tevredenheid van klanten en wat doe je er vervolgens mee?' Wat*

doet Woonstad Rotterdam op dit onderwerp allemaal? En wat doet Woonstad Rotterdam met de resultaten? Wat vinden we daarvan als Klantenraad? Is het representatief? Waar zien we mogelijkheden tot verbeteringen?

- *Benen op tafel overleg met de Klantenraad over de Dienstverlening en communicatie van Woonstad Rotterdam met de klanten. Wat komt er allemaal bij dit onderwerp kijken? Wat omvat dit onderwerp allemaal? En zijn er op basis van het totaalplaatje onderwerpen waar we als Klantenraad ons voor willen inzetten. En wat willen we dan bereiken?*
- *Werkgroepen aanvullen met andere klanten van Woonstad Rotterdam zodat de Klantenraad zich nog verder verbreedt. De expertise, inzet, betrokkenheid, creativiteit en inzet van klanten nog beter gaan benutten. Daartoe een profiel/vacature opzetten en voorgesprek hebben met twee mensen uit de desbetreffende werkgroep.*
- *Opzetten van inspiratiebijeenkomsten, experimenten en pilots om mensen met buurtbinding te kunnen laten doorstromen binnen hun eigen buurt. In het Oude Westen vond samen met Woonstad Rotterdam een experiment plaats. Mogelijk zijn elders in het land ook goede voorbeelden?*
- *Meer inzicht verkrijgen in wat onze achterban van ons verwacht. Zo kunnen we bijvoorbeeld jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek toesturen om een aantal zaken te 'meten'.*
- *Het is belangrijk dat Woonstad Rotterdam investeert in initiatieven die goede burenccontacten stimuleren. Als Klantenraad kunnen we daar aandacht aan geven, bijvoorbeeld middels themabijeenkomst, excursie, overleg enzovoorts. Zie ook thema hieronder.*
- *Bekendheid geven aan budget voor bewonersinitiatieven van Woonstad Rotterdam en inventariseren wat Woonstad Rotterdam en/of Klantenraad samen met bewoners nog meer kan doen om buurten leefbaarder te maken.*
 - * Woonstad Rotterdam heeft een budget voor bewoners die initiatief nemen om hun directe woonomgeving te verbeteren met elkaar. De Klantenraad laat zich informeren over de werkwijze van dit initiatievenbudget en kan Woonstad Rotterdam feedback geven. De Klantenraad wil zich ervoor inzetten dat dit budget

meer bekendheid krijgt bij klanten. De indruk bestaat dat zeer weinig klanten er vanaf weten.

- * Woonstad Rotterdam heeft in het Oude Westen, samen met de gemeente Rotterdam, een spel gefinancierd waarbij alle bewoners 'geld' kregen dat zij in groepjes samen konden leggen en waarmee zij vervolgens leuke dingen voor de buurt en buurtbewoners konden doen. Zou dit spel ook in andere wijken opgezet kunnen worden?
- * In een wijk in Rotterdam West hebben bewoners een app waarin onderlinge steun geboden kan worden (vraag en aanbod van steun). Kan de woningcorporatie of een huurdersorganisatie middels sociale media ook mensen aan elkaar verbinden? Zijn er ervaringen elders in de stad of het land waar woningcorporaties of huurdersorganisaties zoiets oppakken?

