

Jaarverslag 2020

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam



Kwiser

Inhoud

Voorwoord	1
Hoofdtaken van de Klantenraad	2
Klanten voor Klanten	2
Een vernieuwde klantenraad	2
Woonbond	3
Woonstad Rotterdam	4
Twee nieuwe huurderscommissarissen	4
Wie zaten in 2020 in de Klantenraad?	6
Gemeente, Maaskoepel en	
Rotterdamse huurdersorganisaties	7
Bijeenkomsten met en voor klanten	7
Wijkambassadeurs Klantenraad	9
Huurderscommissies	9
Communicatiemiddelen	9
Investeringsen	10
Waar houdt de Klantenraad zich mee bezig?	11
Het nieuwe jaar in...	12

Voorwoord

We kijken terug op een bewogen jaar en dat doen natuurlijk wereldwijd vele mensen samen met ons. De pandemie en alle bijhorende maatregelen hebben ons leven en onze manier van (samen)werken drastisch veranderd in 2020. De 'traditionele vergaderingen met een pizza op schoot' werden omgevormd tot effectieve 'online-meetings' in Teams. Met nieuwe kandidaten voor de Klantenraad maakten we kennis door een wandelingetje te maken met een 'koffie-to-go'. Voor het eerst in de geschiedenis van de Klantenraad hebben we 'online-bijeenkomsten' met onze achterban georganiseerd. En dat werd een groot succes: meer dan 250 mensen deden actief mee tijdens één van de vijf sessies die in november en december plaatsvonden. De grote betrokkenheid van onze achterban gaf ons veel energie en inhoudelijke input. Het motiveerde ons om met plezier en serieuze inzet verder te gaan met ons werk in de Klantenraad. Daarbij meldden zich 26 huurders die mee willen helpen als wijkambassadeur voor de Klantenraad. Een prachtige oogst.

We hebben als vrijwilligersorganisatie snel de 'online-omschakeling' kunnen maken doordat we ons professioneel hebben laten adviseren door een jong gespecialiseerd adviesbureau. Dit bureau kwam ook als het nodig was bij ons thuis om ons te helpen met de instellingen van onze computers. Dankzij onze eigen flexibele opstelling, de steun van experts en de tijd die we zelf hebben geïnvesteerd in extra bijscholing, hebben we in 2020 toch - ondanks de vele veranderingen - veel werk kunnen verzetten. In 2020 heeft de Klantenraad een opwaartse beweging gemaakt: er is een vernieuwde Klantenraad slagvaardig aan het werk gegaan, de overleggen met Woonstad Rotterdam verlopen beter en we zijn hernieuwde contacten met onze achterban aangegaan. Klanten voor Klanten: dat is onze missie en daar gaan we voor!

In dit jaarverslag kunt u meer lezen over de belangrijkste inspanningen, activiteiten en resultaten van de Klantenraad in 2020. We hebben bewust gekozen voor een verhalende, leesbare en bondige vorm van het jaarverslag. Heeft u vragen of tips voor de Klantenraad, mail ons dan via info@kwsr.nl.

Met vriendelijke groet,

Laurie Hermanns,
voorzitter Klantenraad

Hoofdtaken van de Klantenraad

De Klantenraad is een huurdersorganisatie zoals is vastgelegd in de Overlegwet. Kort gezegd houdt dat het volgende in:

- Een kritische gesprekspartner van het bestuur van Woonstad Rotterdam.
- Een raad die actief naar signalen van bewoners luistert en deze ook ophaalt, onder andere door overleggen met 'klanten' te organiseren.
- Een adviseur bij het voorgenomen beleid van Woonstad Rotterdam en toetsers van de kwaliteit van de realisatie van dat beleid.
- Samen met andere Rotterdamse huurdersverenigingen neemt de Klantenraad deel aan overleggen tussen gemeente en woningcorporaties over het gemeentelijke woonbeleid en hoe de corporaties daar invulling aan geven.

Klanten voor Klanten

Klanten voor Klanten is het motto van de Klantenraad. Om het werk van de Klantenraad goed te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat er een sterke Klantenraad is.

Een vernieuwde klantenraad

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 bestond in 2020 uit een deels wisselende groep mensen waarvan er relatief veel nieuw waren. Het typeert de leden van de Klantenraad dat zij zich met passie en flexibiliteit inzetten. Gezamenlijk hebben zij een 'sterke drive' om zich in te zetten voor de klanten van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad bestaat 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. De onderlinge samenwerking verliep in 2020 zeer goed, ondanks de corona-maatregelen en het nieuwe team.

In de zomer van 2020 vond er 'live' een team-dag op Katendrecht in het Verhalenhuis plaats. Op de agenda stonden de onderwerpen: onderlinge kennismaking, onderlinge samenwerking en het organiseren van de Klantendag (oftewel het organiseren van bijeenkomsten met de achterban). Daarbij hebben de leden van de Klantenraad die dag veel plezier met elkaar gehad.

In september heeft de Klantenraad het jaarverslag van 2019, een jaarplan voor 2020 en een begroting voor 2020 opgesteld. Vervolgens kon de Klantenraad daadwerkelijk een herstart met het vernieuwde team maken. Er waren in 2020 drie werkgroepen actief op de onderwerpen: Dienstverlening, Huur(beleid) en de Klantendag. Eind 2020 is de Klantenraad begonnen met het verbeteren van de eigen organisatie(structuur).

Woonbond

De Klantenraad is in 2020 lid geworden van de Woonbond. Daarmee krijgt de Klantenraad deskundige informatie en advies over huren, energie (besparing), organisatie, participatie en wet- en regelgeving. De Klantenraad kan gratis en/of met korting deelnemen aan symposia en themabijeenkomsten. Tevens ontvangt de Klantenraad tijdschriften met informatie die nuttig is voor het werk. Ook huurders- en bewonerscommissie kunnen van deze zaken gebruikmaken en profiteren.



Woonstad Rotterdam

Terugkijkend kunnen we concluderen dat het afgelopen jaar de samenwerking tussen de Klantenraad en Woonstad Rotterdam is verbeterd. De gesprekken en uitwisselingen tussen de Klantenraad en Woonstad Rotterdam zijn in de loop van 2020 constructiever geworden.

We hebben een serie informatieve bijeenkomsten met Woonstad Rotterdam gehad over het strategisch voorraadbeleid en verhuurbeleid met de bijbehorende financiële afwegingen en kaders. Via deze serie bijeenkomsten kreeg de Klantenraad een boeiend kijkje 'achter de schermen' van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad is door Woonstad Rotterdam goed geïnformeerd over de (betekenis van) nieuwe wettelijke maatregelen ten aanzien van de huurverlaging. Daarnaast heeft Woonstad Rotterdam een toelichting op hun begroting gegeven en vond er een uitwisseling plaats over de wijze waarop Woonstad Rotterdam omgaat met huisuitzettingen. Woonstad Rotterdam doet dit landelijk gezien best goed en staat tegelijkertijd open voor verbeteringen. De Klantenraad wil dit onderwerp in de komende periode verder oppakken.

In 2020 heeft de Klantenraad twee adviezen uitgebracht: een advies over de huurverhoging en een advies over de verkoop van een woning in de Hondiusstraat. Daarnaast heeft de Klantenraad richting Woonstad Rotterdam dringend geadviseerd om per 1 juli 2020 geen huurverhoging in te voeren als verzachtende maatregel in de coronatijd.

De Klantenraad is samen met Woonstad Rotterdam aan de slag gegaan met het opstellen van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. In deze nieuwe overeenkomst worden afspraken over advisering en uitwisseling vastgelegd die verder gaan dan de wettelijke 'kruisjeslijsten'. De nieuwe samenwerkingsovereenkomst zal in 2021 door beide partijen getekend gaan worden. Al met al hebben we met elkaar, Klantenraad en Woonstad Rotterdam, gewerkt aan een goede voedingsbodem waarop we in 2021 verder kunnen bouwen.

Twee nieuwe huurderscommissarissen

Woonstad Rotterdam heeft een Raad van Commissarissen. Deze raad moet in de gaten houden of het bestuur van Woonstad Rotterdam zijn werk goed doet en is ook klankbord voor het bestuur. Het is verplicht

dat in de Raad van Commissarissen een deel van de kandidaten wordt voorgedragen door huurders. Bij Woonstad Rotterdam zijn er twee zogenoemde huurderscommissarissen. Het idee is dat zij extra letten op de belangen van huurders. Dat kan natuurlijk alleen als zij weten wat er speelt onder klanten. Daarom vindt regelmatig overleg plaats tussen de huurderscommissarissen en de Klantenraad.

De Klantenraad was in 2020 samen met Huurdersbelang Stadswonen betrokken bij de sollicitatieprocedure voor deze twee huurderscommissarissen. De Klantenraad en Huurdersbelang Stadswonen hebben samen kandidaten aangedragen. De wervings- en selectieprocedure vond plaats met ondersteuning van een gespecialiseerd bureau. De eerste sollicitatiegesprekken vonden online plaats en met de laatste drie kandidaten konden live gesprekken gevoerd worden. In september is Maarten van de Donk als huurderscommissaris aangesteld en in december Mahmoud Ebeid.



Wie zaten in 2020 in de Klantenraad?

De Klantenraad bestond uit een deels wisselende groep mensen waarvan er relatief veel nieuw waren. Het zijn allemaal 'klanten' van Woonstad Rotterdam en allemaal vrijwilligers. Dit waren de mensen die in 2020 lid waren. Achter de mensen die in december nog lid waren, staat hun persoonlijke motto.

- **Laurie Hermans** (voorzitter) / Het behouden van een sociaal Rotterdam;
 - **Arie Vooijs** / De weg binnen Woonstad leren kennen, voor iedereen;
 - **Fouad Akka** / Ook huurwoningen voor middeninkomens, geen maximale huurverhoging;
 - **George Verhaegen** / Goede en betaalbare woning voor iedereen;
 - **Jari Adriano van der Pol** (penningmeester) / Een brug bouwen tussen Woonstad Rotterdam en haar klanten;
 - **Marina Broer** (secretaris) / Een woning voor elke portemonnee;
 - **Mohammed Cadi** / Betaalbaar wonen voor iedereen;
 - **Karmidjoh Siman** / Werken aan duurzaamheid en goede klachtenafhandeling;
 - **Danielle Makabori** (vanaf november 2020) / Betaalbaarheid, duurzaamheid en service.
 - **Ömer Turkegilmez** (vanaf december 2020) / Goed contact tussen de Klantenraad en de klanten van Woonstad Rotterdam.
-
- Ariette Nijeboer (tot april 2020)
 - Zohra Jordacevic (tot april 2020)
 - Hoonaz Ghari (tot oktober 2020)

Gemeente, Maaskoepel en Rotterdamse huurdersorganisaties

In 2020 heeft de Klantenraad verder geïnvesteerd in het leggen van contacten en het versterken van de samenwerking met relevante organisaties. Zo vonden er enkele interessante overleggen plaats met de gemeente Rotterdam, onder meer over 'Wijken in Balans'.

De Klantenraad heeft deelgenomen aan een regionale bijeenkomst over de regionale doorstroming van de woningmarkt die de Maaskoepel had georganiseerd. Ook hebben de vijf voorzitters van vijf Rotterdamse huurdersraden ervaringen met elkaar uitgewisseld.

De manier waarop de prestatieafspraken tussen de gemeente Rotterdam, de Rotterdamse woningcorporaties en Rotterdamse huurdersorganisaties in 2019 tot stand waren gekomen, is geëvalueerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De resultaten van deze evaluatie zijn in 2020 besproken met de gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties. Ook de Klantenraad was bij dit overleg aanwezig. Gezamenlijk hebben de huurdersvertegenwoordigers aandachtspunten ingebracht. Eind 2020 is er een klankbordgroep samengesteld waarin de Klantenraad ook zitting heeft. Doel van deze klankbordgroep is om de werkwijze - om te komen tot nieuwe prestatieafspraken in 2022 - te verbeteren.

7

Bijeenkomsten met en voor klanten

De voorbereidingen voor de bijeenkomsten met en voor de klanten zijn in 2020 intensief geweest. De Klantenraad had het draaiboek voor een live bijeenkomst al tot in detail uitgewerkt, toen toch omgeschakeld moest worden naar een 'online-event'. In november en december 2020 heeft de Klantenraad vervolgens meerdere online bijeenkomsten met en voor klanten georganiseerd. De Klantenraad ziet de organisatie van deze online bijeenkomsten met en voor klanten als een groot succes. De grote respons en betrokkenheid (meer dan 250 klanten deden mee) heeft de Klantenraad veel energie gegeven. Voorafgaand aan de bijeenkomsten heeft de Klantenraad veel persoonlijke vragen en reacties per mail ontvangen en beantwoord. Vele klanten hebben goede inhoudelijke input gegeven voor het werkprogramma van de Klantenraad.



Op zaterdag 28 november vonden twee sessies plaats van een uur met hetzelfde programma. Mensen konden zich opgeven voor de ochtend- of middagsessie. Drie onderwerpen stonden centraal: de Klantenraad algemeen; Huur & beleid en de Dienstverlening. Naar aanleiding van de vele aanmeldingen is besloten om op 2 december twee extra bijeenkomsten te organiseren: een bijeenkomst voor VVE-bewoners (MVE kopers en enkele huurders) en een bijeenkomst voor ondernemers. Omdat er meerdere huurders mailden naar de Klantenraad omdat zij er 28 november niet bij konden zijn, is besloten om een extra bijeenkomst te organiseren in december voor de mensen die de moeite hadden genomen om zich af te melden. Dit initiatief werd goed ontvangen door de klanten.

De ruim 250 klanten die tijdens de verschillende sessies meededen waren divers van samenstelling (leeftijd, culturele achtergronden, woongebieden). De meerderheid van de aanwezigen gaf achteraf aan dat zij de klantenbijeenkomsten als positief hebben ervaren. Een oudere meneer schreef in de chat: "Leuk dat jullie een online netwerk over alle relaties hebben neergelegd. Een vorm van verbondenheid." Vele knelpunten, kansen en aandachtspunten zijn tijdens de bijeenkomsten benoemd: onder meer rond de communicatie, dienstverlening en duurzaamheidsopgave van Woonstad Rotterdam. Het beleid en de werkwijze met de VVE's vraagt nadrukkelijk om algehele verbetering, onder meer wat betreft de communicatie, besluitvorming, klachtenafhandeling en het planmatig onderhoud. Er is een uitgebreid verslag van de bijeenkomsten gemaakt. Dit verslag staat op de website van de Klantenraad en is te vinden via deze link: [Verslag online bijeenkomsten Klantenraad.pdf](#).

Wijkambassadeurs Klantenraad

Tijdens de bijeenkomsten voor de klanten hebben we het idee voor 'wijkambassadeurs van de Klantenraad' geïntroduceerd. Wijkambassadeurs vertellen wat er in hun wijk of buurt gebeurt en welke onderwerpen zij belangrijk vinden. Zij zijn daarmee onze ogen en oren in de wijken. De Klantenraad gebruikt de informatie van wijkambassadeurs om prioriteiten te stellen en de adviezen voor de directie van Woonstad Rotterdam goed voor te bereiden. Ook bespreekt de Klantenraad tussendoor met Woonstad Rotterdam de belangrijke kwesties.

Er hebben zich 26 mensen bij de Klantenraad aangemeld die interesse hebben om mee te doen met de Klantenraad als wijkambassadeur. In januari 2021 vindt een eerste bijeenkomst met deze belangstellenden plaats. Drie tot vier keer per jaar zal er een gemeenschappelijk overleg plaatsvinden van de Klantenraad en de wijkambassadeurs. Tijdens deze overleggen delen de wijkambassadeurs hun bevindingen met de Klantenraad. Als er tussentijds belangrijke kwesties in de wijk spelen, horen we dat natuurlijk graag tussendoor. En vanzelfsprekend koppelt de Klantenraad de resultaten van overleggen met Woonstad Rotterdam terug aan de wijkambassadeurs.

Huurderscommissies

In 2020 heeft de Klantenraad met vier huurderscommissies van Woonstad Rotterdam contact gehad waarbij wederzijdse inhoudelijke uitwisseling en advisering plaatsvond.

Communicatiemiddelen

De website van de Klantenraad is actueel. Alle huurders en andere belangstellenden kunnen op de website veel informatie terugvinden over het werk van de Klantenraad: verslagen, adviezen, jaarplannen, jaarverslagen, uitnodigingen voor bijeenkomsten, enzovoorts.

De digitale uitnodiging voor de online bijeenkomsten voor de klanten van 28 november is door Woonstad Rotterdam (vanzelfsprekend namens de Klantenraad) naar bijna het gehele klantenbestand toegezonden. Bij deze digitale uitnodiging zat ook een link naar een flyer waarin het werk van de

Klantenraad werd toegelicht. Uiteindelijk hebben meer dan 725 klanten - naar aanleiding van deze digitale uitnodiging - contact opgenomen met de Klantenraad. De Klantenraad heeft dankzij deze grote respons een adressenbestand kunnen opbouwen van betrokken klanten. Deze klanten hebben allemaal per mail het verslag van de online bijeenkomsten ontvangen. In 2021 werkt de Klantenraad verder aan de ontwikkeling van een digitale nieuwsbrief.

Investeringsen

De Klantenraad heeft in 2020 geïnvesteerd in het lidmaatschap van de Woonbond. Daarnaast heeft de Klantenraad met name geïnvesteerd in het versterken van de online-communicatie(middelen). Alle leden hebben een tablet ontvangen, de juiste software is aangeschaft en leden van de Klantenraad hebben cursussen gevolgd om de digitale vaardigheden te verbeteren en de software van 'Teams' goed te kunnen benutten. Om de online-klantenbijeenkomsten goed te kunnen organiseren, heeft de Klantenraad opdrachten gegeven aan inhoudelijke en technische ondersteuners en mensen die het verslag maakten. Daarnaast heeft de Klantenraad in 2020 diverse adviseurs ingezet. Ook is er een vrijwilligersvergoeding aan alle leden uitgekeerd waarbij vanzelfsprekend de wettelijke kaders zijn gevolgd.



Waar houdt de Klantenraad zich mee bezig?

Tijdens de bijeenkomsten voor klanten op 28 november 2020 vatte Laurie Hermanns, voorzitter van de Klantenraad het als volgt samen:

- Het motto van de Klantenraad is: Klanten voor Klanten, huurders, kopers én ondernemers. De leden hebben allemaal hart voor Rotterdam en haar bewoners. De Klantenraad staat voor een stad met voldoende sociale huurwoningen, maar ook woningen voor de middeninkomens.
- De Klantenraad is een kritische gesprekspartner voor de directie van Woonstad Rotterdam, het beleid en de uitvoering ervan. De Klantenraad heeft specifieke aandacht voor het verhuurbeleid, betaalbaarheid, de duurzaamheidsopgave, de dienstverlening en de kwaliteit van wonen. De Klantenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies, zowel formeel als via themabijeenkomsten met Woonstad Rotterdam. Maar ook tijdens gesprekken met medewerkers van Woonstad Rotterdam.
- Het werk van de Klantenraad is verankerd in de Overlegwet.
- Op complex- of buurt- en wijkniveau zijn huurderscommissies, bewonerscommissies of wijkorganisaties actief. Zij zetten zich in voor de leefbaarheid in hun eigen flat, straat of buurt. Ook zetten zij zich in voor de belangen in de flat of buurt. Zij hebben zelf contact met medewerkers van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad kan bewoners helpen met het oprichten van een commissie. Ook de overlegvormen op complex- en wijkniveau zijn in de Overlegwet verankerd.
- De Klantenraad is er niet om individuele klachten af te handelen. Wel volgt de Klantenraad met kritische ogen de klachtenafhandeling en het beleid over de dienstverlening. Signalen uit de online bijeenkomsten en andere contacten met de achterban, brengt de Klantenraad in bij het overleg met Woonstad Rotterdam.
- De Klantenraad heeft de werkgroepen 'Huur en beleid' en 'Dienstverlening' en is bezig met het oprichten van een werkgroep Participatie. Ook wil de Klantenraad zich inzetten voor 'speciale doelgroepen' binnen het woningbezit van Woonstad Rotterdam.
- De Klantenraad is begonnen met gesprekken met Woonstad over het voorkomen van huisuitzettingen. Het streven is om die naar nul terug te brengen.

Het nieuwe jaar in...

Samenvattend heeft de Klantenraad in 2020 ondanks de pandemie, een opwaartse beweging gemaakt: er is een vernieuwde Klantenraad met een mooie mix van mensen met verschillende kwaliteiten en talenten. De overleggen met Woonstad Rotterdam verlopen constructiever en we kijken terug op goede bijeenkomsten met de achterban. We zijn er trots op hoe we de serie online-bijeenkomsten met de achterban hebben georganiseerd en neergezet. We hebben veel huurders bereikt, hen goed op de hoogte gebracht en een informatieve terugkoppeling gegeven.

In 2021 willen we de verbeteringen die in 2020 in gang zijn gezet voortzetten, versterken en uitbreiden. Zo wil de Klantenraad onder andere het aantal leden uitbreiden met het maximale aantal (13). De Klantenraad wil graag een lid dat een woning bij Woonstad Rotterdam heeft gekocht toevoegen aan de klantenraad. Ook wil de Klantenraad graag een nieuwe werkgroep met en voor kopers starten: 'de werkgroep VVE'. Daarbij wil de Klantenraad zich meer gaan focussen op 'duurzaamheid' en aan de slag gaan met een werkgroep 'participatie'. De Klantenraad vindt het belangrijk dat de werkgroepen in 2021 concrete aandachtspunten benoemen om aan te werken.

De Klantenraad wil blijven investeren in het versterken van haar eigen contacten en netwerken. Vanzelfsprekend wil de Klantenraad de uitwisselingen met de achterban, de klanten van Woonstad Rotterdam, voortzetten en uitbreiden: met de individuele huurders, ondernemers en kopers én met de formeel en informeel georganiseerde huurders- en bewonerscommissies. Ook wil de Klantenraad verder investeren in de samenwerking met: Woonstad Rotterdam, de gemeente Rotterdam en andere huurdersorganisaties van andere (Rotterdamse) woningcorporaties.

De Klantenraad zal de belangrijkste projecten en resultaten die hij in 2021 wil behalen uitwerken en vastleggen in een Jaarplan voor 2021. Het Jaarplan is vanaf maart 2021 op de website van de Klantenraad te vinden.

