

Jaarverslag 2021

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam



Kwiser

Inhoud

Voorwoord	1
Hoofdtaken van de Klantenraad	2
Klanten voor Klanten	2
Klantenraad	2
Werkgroepen	3
Woonbond	3
Woonstad Rotterdam	4
Gevraagde en ongevraagde adviezen	5
Huurderscommissarissen	5
Wie zaten in 2020 in de Klantenraad?	6
Prestatieafspraken	7
Rotterdams sociaal statuut	7
Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties	7
Bijeenkomsten met en voor klanten	8
Wijkambassadeurs	8
Website	9
Achterban	9
KR-berichten	9
Investeringsen	9
Waar houdt de Klantenraad zich mee bezig?	11
Het nieuwe jaar in...	12

Voorwoord

Ook in 2021 hield de pandemie met alle bijbehorende maatregelen ons in de greep en waren we – net als vele andere organisaties – genoodzaakt om onze manier van (samen)werken aan te passen. Opnieuw hebben wij vele online meetings georganiseerd en bijgewoond. Bij aanvang van de pandemie in 2020 hebben we als vrijwilligersorganisatie al snel deze ‘online-omschakeling’ kunnen maken dankzij de inzet en ondersteuning van een jong gespecialiseerd adviesbureau. Daar plukten we ook in 2021 de vruchten van.

We kijken terug op een zeer productief jaar waarin alle vrijwillige leden van de Klantenraad hard hebben gewerkt. De vernieuwde Klantenraad wordt steeds productiever en overleggen met Woonstad Rotterdam verlopen kritisch, betrokken en goed. Daarbij zijn onze hernieuwde contacten met de achterban verbreed en verstevigd. ‘*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 2021. We hebben bewust gekozen voor een verhalende en bondige vorm. Op de website van de Klantenraad (<https://www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl>) kunt veel (achtergrond)informatie terugvinden. Heeft u vragen of tips voor de Klantenraad, mail ons dan via info@kwsr.nl.

Met vriendelijke groet,

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam,
Laurie Hermanns (voorzitter)

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 toetser 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 goed te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat er een sterke Klantenraad is.

Klantenraad

In 2021 is de Klantenraad voortvarend aan de slag gegaan met een relatief nieuwe groep mensen. 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 ontstaan er onderling soms pittige discussies, maar dat komt nadrukkelijk de kwaliteit van het werk ten goede. De onderlinge samenwerking verliep in 2021 goed, ondanks de coronamaatregelen en het relatief nieuwe team. Daar zijn we erg trots op.

In de zomer van 2021 vond er 'live' een team-dag op het Eiland van Brienoord plaats. De leden van de Klantenraad keken met elkaar terug en vooruit. Wat kan beter? Wat gaat goed? Hoe zorgen we dat we meer impact kunnen maken? Vervolgens zijn er concrete plannen gesmeed.

Werkgroepen

De Klantenraad heeft de eigen organisatie beter gestructureerd. In 2021 waren er drie vaste werkgroepen actief op de onderwerpen: Dienstverlening, Huur(beleid) en Verduurzaming.

De werkgroep Dienstverlening en de werkgroep Duurzaamheid hebben dit jaar goede werkafspraken gemaakt met Woonstad Rotterdam en raken steeds beter op dreef. Er vinden overleggen plaats tussen de werkgroepen en medewerkers van Woonstad Rotterdam over vooraf voorbereide onderwerpen.

De werkgroep Huur(beleid) zet zich in om overzicht en inzicht te krijgen in de verschillende beleidsplannen van Woonstad Rotterdam. Zo kunnen zij beter overzien wat de gevolgen van de voornemens van Woonstad zijn voor bewoners in de wijken. Ook heeft de werkgroep het belang van samenhang tussen de verschillende beleidsplannen op de agenda gezet.

Naast deze drie vaste werkgroepen waren er in 2021 enkele tijdelijke werkgroepen actief. De tijdelijke werkgroepen hebben zich ingezet voor:

- verbeteringen van de situatie rondom de VVE'S;
- totstandkoming van de prestatieafspraken (zie voor meer informatie verderop in de tekst);
- online bijeenkomst met de achterban (zie voor meer informatie verderop in de tekst);
- participatie in algemene zin;
- activiteiten met de wijkambassadeurs van de Klantenraad.

Wijkambassadeurs zijn huurders en kopers van Woonstad Rotterdam die de Klantenraad input geven over wat er leeft en speelt in hun wijk (zie voor meer informatie verderop in de tekst).

Woonbond

De Klantenraad is sinds 2020 lid van de Woonbond en krijgt daarmee deskundige informatie en advies op maat over huren, energie(besparing), organisatie, participatie en wet- en regelgeving. De leden kunnen gratis en/of met korting deelnemen aan symposia en themabijeenkomsten. Daarnaast 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

De relatie tussen de Klantenraad en het bestuur van Woonstad Rotterdam is goed. Gesprekken en uitwisselingen tussen de Klantenraad en Woonstad Rotterdam verlopen positief en constructief kritisch. Er is dit jaar gaandeweg gebouwd aan een betere samenwerking door kennis te delen.

Bij de start van 2021 is op feestelijke wijze een nieuwe Samenwerkingsovereenkomst getekend (de SOK). In deze nieuwe overeenkomst zijn afspraken over advisering en uitwisseling vastgelegd die verder gaan dan de wettelijke 'kruisjeslijsten'.

Er vonden meerdere informatieve bijeenkomsten tussen Klantenraad en Woonstad Rotterdam plaats, onder andere over de ondernemersstrategie en de wijze waarop adviesaanvragen het beste tot stand kunnen komen. Klantenraad en Woonstad leerden samen meer over de verschillende stappen in de adviestrajecten. Dit gebeurde aan de hand van een concrete case, namelijk de herontwikkeling van Violier Rozemarijn in Bloemhof. De Klantenraad is vroegtijdig bij deze adviesaanvraag betrokken en dit leverde veel inzichten op over het project én over de stappen in het adviestraject.

De Klantenraad is ook betrokken geweest bij de functieomschrijving en vacaturetekst voor de nieuwe bestuurder.

Gevraagde en ongevraagde adviezen

In 2021 heeft de Klantenraad acht gevraagde en ongevraagd adviezen uitgebracht: over de huuraanpassing, de huurvoorwaarden, de ondernemersstrategie, de herontwikkeling van Gerdesia-Midden, Violier Rozemarijn en de Berkel Sophiastraat, over de verkoop van woningen in Middelland en het met spoed repareren van portiekdeuren. Extra trots is de Klantenraad op de verlaging van de huurverhoging van de middengroepen die dankzij ingrepen van de Klantenraad tot stand is gekomen.

5

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: Mahmoud Ebeid en Maarten van de Donk. 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 vond er in 2021 tweemaal overleg plaats tussen de huurderscommissarissen en de Klantenraad.



Wie zaten in 2021 in de Klantenraad?

Leden van de Klantenraad zijn 'klanten' van Woonstad Rotterdam en zetten zich vrijwillig in.

Dit waren de mensen die in 2021 lid waren. Achter de namen staat hun persoonlijke motto:

- **Laurie Hermanns** (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;
- **Mohammed Cadi** / Betaalbaar wonen voor iedereen;
- **Karmidjoh Siman** / Werken aan duurzaamheid en goede klachtenafhandeling;
- **Danielle Makabori** / Betaalbaarheid, duurzaamheid en service.
- **Ömer Turkegilmez** / Goed contact tussen de Klantenraad en de klanten van Woonstad Rotterdam.
- **Nina Onland** / Een betaalbare, duurzame woning voor alle Rotterdammers (vanaf juli 2021).
- **Figen Karaca** / Belang van alle klanten van Woonstad Rotterdam behartigen en bijdragen aan woonplezier van iedereen (tot december 2021).

Prestatieafspraken

In 2021 heeft de Klantenraad een eigen bod uitgebracht ten bate van de prestatieafspraken die in december getekend zouden worden. Prestatieafspraken komen tot stand tijdens een drie-partijen-overleg tussen gemeente, woningcorporatie en huurdersvereniging. Een afvaardiging van de Klantenraad heeft veel en intensief overleg gehad met vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam en Woonstad Rotterdam. Uiteindelijk heeft de Klantenraad – samen met vele andere Rotterdamse huurdersorganisaties – besloten om de prestatieafspraken niet te tekenen omdat zij het niet eens is met de inzet om de sociale huurwoningvoorraad in de komende jaren verder te verminderen in Rotterdam. Gezamenlijk met een aantal grote Rotterdamse huurdersorganisaties heeft de Klantenraad een statement geschreven. Zie de gehele tekst van deze brief op onze website: [Brief-huurdersorganisaties-Verklaring-van-niet-ondertekenen-prestatieafspraken.pdf](#)

Eind december heeft de Klantenraad ook besloten om hier melding van te maken bij de geschillencommissie van het ministerie. Dit traject is opgestart in januari 2022.

Rotterdams sociaal statuut

Samen met de Rotterdamse huurdersorganisaties, de gemeente Rotterdam en de Rotterdamse woningbouwcorporaties is in 2021 een start gemaakt met het opstellen van een Rotterdams sociaal statuut. De Klantenraad hecht hier veel waarde aan en is nauw betrokken bij deze ontwikkelingen. In 2021 vonden de eerste gesprekken plaats om met elkaar te komen tot gezamenlijke uitgangspunten.

Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties

Mede dankzij de inzet van de Klantenraad is de samenwerking en afstemming tussen de Rotterdamse grote huurdersorganisaties verstevigd. Er vond in 2021 regelmatig overleg plaats en krachten werden gebundeld op onderwerpen die de gehele stad aan gaan zoals de totstandkoming van de prestatieafspraken en het Rotterdams sociaal statuut.

Bijeenkomsten met en voor klanten

De Klantenraad heeft samen met enkele huurders en kopers meerdere overleggen gevoerd over het functioneren van de VVE'S in de gemengde complexen.

In november heeft de Klantenraad een online bijeenkomst georganiseerd waar ongeveer 150 klanten van Woonstad Rotterdam aan deel hebben genomen. Twee onderwerpen stonden centraal: 1) kennismaken met het werk van de Klantenraad en 2) Input voor het werkprogramma voor 2022 van de Klantenraad. Opvallend veel reacties en vragen van deelnemers waren gericht op de dienstverlening en communicatie van Woonstad Rotterdam. Ook werden veel vragen en opmerkingen gemaakt over de verduurzamingsopgave in woningen en wijken. Deelnemers gaven positieve feedback op de bijeenkomst. Hierbij een link naar het uitgebreide verslag van deze bijeenkomst: [Verslag-online-klantenbijeenkomst-18.11.21.pdf \(klantenraadwoonstadrotterdam.nl\)](https://klantenraadwoonstadrotterdam.nl)

Eind van het jaar heeft de Klantenraad een online bijeenkomst georganiseerd over de prestatieafspraken. De Klantenraad gaf een presentatie over de inzet en opvattingen ten aanzien van de prestatieafspraken. De aanwezige deelnemers (ongeveer 20 huurders/kopers van Woonstad Rotterdam) vonden het een waardevolle bijeenkomst.

Wijkambassadeurs

In 2020 hebben zich 26 mensen bij de Klantenraad aangemeld die interesse hebben om mee te doen met de Klantenraad als wijkambassadeur. 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 van Woonstad Rotterdam goed voor te bereiden. In 2021 vonden enkele uitwisselingen (live en online) plaats. Deze uitwisselingen kwamen helaas nog niet zo goed uit de verf. In 2022 gaat de Klantenraad extra inzet plegen om de relatie met de wijkambassadeurs te verstevigen.

KLANTEN VOOR KLANTEN

Klantenraad Woonstad Rotterdam

VACATURE ONDERSTEUNER

BRIEF AAN DE MINISTER OMTRENT GESCHIL PRESTATIEAFSPRAKEN 2022-2023

Website

De website is actueel (<https://www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl>). 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.

Achterban

De Klantenraad heeft een adressenbestand met meer dan duizend email-adressen van huurders en kopers van Woonstad Rotterdam opgebouwd. Dit zijn mensen die zich hebben opgegeven voor de online bijeenkomsten in 2020 en 2021.

KR-berichten

In mei 2021 is het eerste digitale KR-bericht verstuurd aan het netwerk van de Klantenraad. Als de Klantenraad iets nieuws te melden heeft, wordt er een KR-bericht verzonden. In 2021 zijn in totaal zeven KR-nieuwsberichten gemaakt en verstuurd.

Investeringsen

De Klantenraad heeft in 2020 geïnvesteerd in het lidmaatschap van de Woonbond. Om de online-klantenbijeenkomsten goed te kunnen organiseren, heeft de Klantenraad opdracht gegeven aan een technische

ondersteuner. Daarnaast zijn er in 2021 twee ondersteuners ingehuurd. Een ondersteuner die strategisch meedenkt en een ondersteuner die mee organiseert en verslagen maakt van overleggen. Er is iemand ingehuurd om wijzigingen op de website door te voeren. De werkgroep Huur(beleid) heeft specifieke inhoudelijke expertise ingehuurd. Er is een vrijwilligersvergoeding aan alle leden uitgekeerd waarbij vanzelfsprekend de wettelijke kaders zijn gevolgd. Om live vergaderingen te kunnen organiseren is geïnvesteerd in het huren van vergaderruimte en catering.



Waar houdt de Klantenraad zich mee bezig?

- 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. De Klantenraad doet dit formeel middels brieven, maar ook informeel middels themabijeenkomsten en gesprekken met medewerkers en directie 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 een aantal vaste werkgroepen en tijdelijke thema-werkgroepen. Deze werkgroepen hebben overleg met Woonstad Rotterdam over vooraf voorbereide onderwerpen.

Het nieuwe jaar in...

Samenvattend heeft de Klantenraad in 2021 ondanks de pandemie, een opwaartse beweging gemaakt. De ontwikkelingen die in gang zijn gezet worden in 2022 voortgezet, versterkt en uitgebreid. In het jaarplan voor 2022 worden de belangrijkste zaken uitgewerkt.

