

# Jaarplan 2023

## Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam



# Kwiser

# Inhoud

Voorwoord	1
De Klantenraad	2
Inzet Klantenraad	2
Prioriteiten	3
Bezetting	3
Lerende organisatie	3
Gevraagd en ongevraagd advies	3
Drie vaste werkgroepen	4
Wergroep Dienstverlening	4
Wergroep (Ver)huur & beleid	4
Wergroep Duurzaamheid	5
VVE's en gemengde gebouwen	6
Communicatie	7
Stedelijke inzet	8
Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH)	8
Stedelijk Sociaal Statuut	8
Wie zitten er in de Klantenraad?	9
Binding en uitwisseling met klanten	10
Goedbezochte nieuwjaarsbijeenkomst januari 2023	10
Bewonersgroepen en huurderscommissies	11
De Vrienden van de Klantenraad	11
Bekendheid vergroten	11
Inzet achterban	11

## Voorwoord

Voor Klanten, door Klanten is het motto van de Klantenraad. De Klantenraad wil zich ook in 2023 zo goed mogelijk inzetten voor de klanten van Woonstad Rotterdam.

De Klantenraad staat voor een leefbaar en sociaal Rotterdam, met aandacht voor de menselijke maat. Dat is hard nodig. Veel signalen wijzen erop dat we te maken hebben met een woningcrisis in Rotterdam. De beschikbaarheid, betaalbaarheid en geschiktheid van het wonen staat voor verschillende groepen Rotterdammers sterk onder druk.

Daarnaast is op het dossier van de verduurzaming de komende jaren veel werk aan de winkel. De verduurzamingsopgave van woningen en wijken is urgent en deze opgave raakt alle bewoners van onze stad. Woonstad Rotterdam werkt in meerdere buurten aan verduurzaming van het woningbezit. Tegelijkertijd merken we dat bewoners veel vragen hebben over de verduurzamingsopgave en maken velen zich zorgen over de toenemende energieprijzen.

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

In dit jaarplan benoemen we op hoofdlijnen onze inzet voor 2023.

Als u mee wilt doen, vragen, suggesties of opmerkingen heeft, dan horen wij dat graag!

Mail ons via: [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl).

We wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam  
Laurie Hermanns (voorzitter)

## De Klantenraad

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

De Klantenraad bestaat uit een mix van mensen met verschillende talenten, kwaliteiten, expertises, achtergronden en leeftijden. Ook wonen de leden in verschillende gebieden van Rotterdam. Het typeert de leden 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. Dit doet de Klantenraad door:

- Invloed uit te oefenen op beleid en strategie van (de directie van) Woonstad Rotterdam, onder andere middels gevraagde en ongevraagde adviezen;
- De achterban te betrekken, te verbreden en te activeren;
- Iedereen regelmatig op de hoogte te houden van onze activiteiten middels de Klantenraad Berichten.

## Inzet Klantenraad

We leggen de nadruk in onze overleggen met Woonstad Rotterdam op verbeteringen voor de klanten. We richten ons op het resultaat; op wat bewoners er van merken. Daar willen we verandering teweeg in brengen. We maken met Woonstad afspraken over de ruimte van invloed.

De Klantenraad komt zo'n tien keer per jaar samen. Tijdens deze Klantenraadbijeenkomsten vindt onderlinge uitwisseling plaats, worden afspraken gemaakt en acties uitgezet.

Ongeveer zeven keer per jaar organiseren de Klantenraad en Woonstad themabijeenkomsten. Tijdens deze themabijeenkomsten staan actuele onderwerpen centraal.

Er vindt minimaal tweemaal overleg met het bestuur van Woonstad Rotterdam plaats. En er vindt minimaal tweemaal overleg met de zogenaamde huurderscommissarissen plaats.

De Klantenraad wil ook in 2023 de relatie met de klanten verbreden en verstevigen.

## **Prioriteiten**

Omdat er veel actuele kwesties aandacht vragen en de leden van de Klantenraad zich vrijwillig inzetten en dus beperkte tijd hebben, kunnen we niet alle belangrijke zaken tegelijkertijd oppakken. Op basis van de actualiteit zullen we steeds opnieuw onze prioriteiten moeten bijstellen.

## **Bezetting**

Begin dit jaar hebben drie nieuwe leden zich aangesloten. Daarnaast zit een potentieel nieuw lid in een oriëntatieperiode. De ambitie van de Klantenraad is om steeds met 13 leden actief te zijn.

## **Lerende organisatie**

We maken regelmatig tijd vrij om ons werk te evalueren en ons te verdiepen in relevante onderwerpen; dit kan middels werkbezoeken, het volgen van een training, het voeren van onderlinge discussies, het bijwonen van een lezing of bijvoorbeeld het uitnodigen van experts.

In 2023 zetten we in op een aantal interne veranderingen waaronder het aanpassen van het huishoudelijk reglement en het verbeteren van de structuur van de werkzaamheden.

In de zomer evalueren we onze jaarinzet en passen (indien nodig) onze koers aan.

## **Gevraagd en ongevraagd advies**

Naast het organiseren van informele beïnvloeding met Woonstad Rotterdam geven we ook formele adviezen aan Woonstad Rotterdam: op verzoek (gevraagd advies) of op initiatief van de Klantenraad zelf (ongevraagd advies).

Eind 2022 hebben we Woonstad Rotterdam laten weten dat we in 2022 (zeer) weinig gevraagde adviezen hebben ontvangen. Het bestuur van Woonstad Rotterdam vond dit ook. Het bestuur van Woonstad Rotterdam heeft ons vervolgens laten weten dat zij er zorg voor zal dragen dat de Klantenraad in 2023 (veel) meer adviesaanvragen gaat ontvangen. Wanneer dat nodig is zal de Klantenraad zelf ongevraagd advies uitbrengen.

De Klantenraad informeert de achterban over de uitgebrachte adviezen en de opvolging ervan.

## Drie vaste werkgroepen

De Klantenraad heeft drie vaste werkgroepen: werkgroep Dienstverlening, werkgroep Duurzaamheid en werkgroep (Ver)huur & beleid. De werkgroepen maken een jaaragenda en hebben regelmatig overleg met Woonstad Rotterdam over onderwerpen die vanuit de werkgroep en Woonstad Rotterdam worden geagendeerd.

### Werkgroep Dienstverlening

Tijdens de (online) bijeenkomsten met en voor klanten in 2020, 2021 en 2022 heeft de Klantenraad veel signalen gekregen die wijzen op de noodzaak van verbetering van de dienstverlening en communicatie van Woonstad. De Klantenraad zet zich daarom in 2023 op allerlei manieren in voor het verbeteren van de bereikbaarheid, service en klantvriendelijkheid van Woonstad Rotterdam.

Daarnaast heeft de werkgroep Dienstverlening in 2023 specifieke aandacht voor:

- Het opleveren van woningen bij het opzeggen van de huur. Wat kan daarin verbeteren?
- Servicekosten: inventariseren van knelpunten en komen tot oplossingen.
- De afhandeling van reparatieverzoeken: inventariseren van knelpunten en komen tot oplossingen.
- Onderhoud van de gebouwen. Hoe bepaalt Woonstad de planning, hoe gaan de processen? Wat zijn knelpunten en verbeteropgaven?

### Werkgroep (Ver)huur & beleid

De Klantenraad zet zich in voor de beschikbaarheid, geschiktheid en betaalbaarheid van het wonen voor Rotterdammers met een smalle beurs en middeninkomensgroepen.

De werkgroep (Ver)huur & beleid zet zich samen met alle leden van de Klantenraad in 2023 specifiek in voor de volgende zaken:

- Overleg en onderhandeling over de jaarlijkse huurverhogingen. De inzet van de Klantenraad is gericht op geen huurverhoging, gezien de inflatie en stijgende energiekosten;
- Het verkrijgen van samenhang en overzicht ten aanzien van de verschillende beleidsontwikkelingen en uitvoeringspraktijken van Woonstad Rotterdam;
- Inzicht krijgen in de meerjarenbegroting en wensenportefeuille van Woonstad Rotterdam en het kwaliteitsniveau van de woningen. En inzicht krijgen in wat dit betekent voor de inzet van Woonstad

Rotterdam en onze visie erop.

- Daarnaast meer zicht krijgen per regio, wijk en buurt op wat de verdeling is van sociale huurwoningen en de midden- en dure huur. De Klantenraad vindt het belangrijk dat alle buurten toegankelijk blijven voor mensen met een smalle beurs en wil gentrificatie voorkomen.
- Inzetten op het toevoegen van sociale huurwoningen op andere manieren dan nieuwbouw. Denk aan het versoepelen van de regels voor inwoning, het ombouwen van kantoren, enzovoorts.
- Inzetten in het wegwerken van het achterstallig onderhoud van bezit van Woonstad Rotterdam. Dit is belangrijk omdat dit vaak slecht geïsoleerde woningen zijn en de huurders geconfronteerd worden met hoge energierekeningen. Inventariseren van signalen van huurders die te maken hebben met achterstallig onderhoud. Indien nodig deze huurders een stap verder helpen door hen te adviseren over hoe zij zich kunnen organiseren.
- Woonstad heeft het voornemen om bewoners in een vroegtijdig stadium te betrekken bij grote projecten van renovatie en sloop/ nieuwbouw. Daartoe ontwikkelen zij een Leidraad met een nieuwe werkwijze. De Klantenraad geeft feedback op deze Leidraad. Ook gaat de Klantenraad de resultaten van het traject rondom de nieuwe Leidraad het komende jaar volgen. Hoe gaat het in de praktijk nadat het besluit is genomen over een nieuwe werkwijze?
- In 2023 worden weer prestatieafspraken vastgesteld tussen Woonstad Rotterdam, gemeente Rotterdam en de Klantenraad. De Klantenraad beraadt zich nog op hoe de inzet dit jaar vorm zal krijgen. Op basis van de ervaringen in 2021 zal een strategie bepaald worden.

## Werkgroep Duurzaamheid

Investeren in verduurzaming is van groot belang om de kwaliteit van het leven (op de langere termijn) in Rotterdam te waarborgen. Het is een onderwerp dat ook leeft onder klanten. Dat merkten we onder andere tijdens (online) bijeenkomsten voor klanten in 2020, 2021 en 2022. Veel reacties en vragen hebben te maken met de verduurzamingsopgaven. Redenen genoeg om in 2023 met de werkgroep Duurzaamheid verder aan de slag te gaan.

De werkgroep Duurzaamheid richt zich samen met Woonstad in 2023 op de volgende onderwerpen:

- Voorkomen van hittestress;
- Aardgasvrije woningen en wijken; wat betekent dit voor huurders?
- Toepassen van nieuwe energiebronnen waaronder warmtepompen en

zonnepanelen; wat betekent dit voor huurders? Hoe kunnen bewoners meedoen?

- Isoleren van woningen;
- Energielabels. De Klantenraad organiseert in overleg met Woonstad Rotterdam en samen met een aantal bewoners een klein onderzoek naar de labeling van de woningen.

## VvE's en gemengde gebouwen

De Klantenraad heeft tijdens (online) bijeenkomsten met klanten veel klachten gehoord over de communicatie, inzet, invloed en mogelijkheden van eigenaar-bewoners die wonen in VvE gebouwen en huurders en eigenaar-bewoners die wonen in gemengde woongebouwen. De Klantenraad is zoekend naar hoe zij met Woonstad Rotterdam tot een productieve uitwisseling en resultaten kan komen ten aanzien van dit dossier. In 2022 is een notitie opgesteld met een aantal verbeterpunten. In 2023 gaan we deze verbeterpunten concretiseren en met Woonstad in overleg over hoe zij tot verbeteringen kunnen komen. Zo start Woonstad met een pilot ten aanzien van bewonersbetrokkenheid in drie woongebouwen waar huurders en eigenaar-bewoners samen wonen. De Klantenraad denkt mee en geeft advies.





# Welkom bij Woonstad Rotterdam

Hoe kunnen we je helpen?

-  [Reparatie aanvragen](#) →
-  [Huur betalen](#) →
-  [Aanbod bekijken](#) →
-  [Informatie & regelen](#) →

## Communicatie

Investeren in het verbeteren van communicatie en uitwisseling in algemene zin, vinden we belangrijk: de communicatie van de Klantenraad (intern en met de klanten van Woonstad Rotterdam), de communicatie tussen de Klantenraad en Woonstad Rotterdam en de communicatie van Woonstad met de klanten.

De Klantenraad heeft zo'n vier maal per jaar overleg met medewerkers van de afdeling communicatie van Woonstad Rotterdam om actuele kwesties die spelen te bespreken zoals het verbeteren van de website van Woonstad Rotterdam, de vindbaarheid en leesbaarheid van informatie over verduurzaming op de website, een campagne over energie besparen, enzovoorts.

De Klantenraad gaat in 2023 in ieder geval in overleg met Woonstad Rotterdam over:

- Communicatie en informatie richting huurders ten aanzien van het verkrijgen van een inductieplaat (in het kader van de energietransitie). Daar is nu veel onduidelijkheid over.
- Communicatie en informatie richting huurders over 'wie betaald welke (kleine) onderhoudswerkzaamheden.' Waar kunnen huurders de juiste informatie op een makkelijke manier hierover vinden? De Klantenraad zet zich in 2023 ervoor in dat mensen hierover makkelijk en eenvoudig de juiste informatie kunnen vinden.
- Naar aanleiding van diverse signalen wil de Klantenraad in 2023 op de hoogte gebracht worden over de wijze waarop Woonstad huurders

informeert en betreft bij de projecten waar zonnepanelen op daken worden gelegd. De Klantenraad zet zich – indien nodig – in voor verbetering.

- Communicatie en informatie richting eigenaar-bewoners/VvE en bewoners van gemengde complexen (met huurders en eigenaar bewoners).

In overleg met Woonstad Rotterdam bekijken we hoe we deze onderwerpen het beste kunnen bespreken.

## Stedelijke inzet

8

### **Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH)**

De Klantenraad neemt proactief deel aan het GOH. De Rotterdamse huurdersorganisaties bundelen de krachten op een aantal stedelijke onderwerpen waaronder het stedelijk sociaal statuut (zie hieronder). Over actuele onderwerpen vindt overleg met de gemeente plaats.

### **Stedelijk sociaal statuut**

De Klantenraad zet zich samen met de andere Rotterdamse huurdersorganisaties, de gemeente Rotterdam en de woningcorporaties in voor de totstandkoming van een stedelijk sociaal statuut. In 2022 zijn gezamenlijke uitgangspunten geformuleerd. Het doel is om in 2023 te komen tot een stedelijk sociaal statuut waarin bewoners centraal staan. Het wordt een instrument waarin de rechten en plichten van alle bewoners in herstructureringsprojecten in de stad transparant en uniform zijn vastgelegd.



Andy



Danielle



Fouad



George



Jari Adriano



Jan

## Wie zitten er in de Klantenraad?

De Klantenraad bestaat uit een bijzondere mix van mensen en vormt daarmee een goede afspiegeling van de klanten van Woonstad Rotterdam. Het zijn allemaal 'klanten' van Woonstad Rotterdam en allemaal vrijwilligers. Dit zijn de mensen die begin 2023 met elkaar de Klantenraad vormen:

- **Andy Aboikoni** / Klanten voor elkaar, je kennis inzetten om de belangen van klanten te behartigen;
- **Danielle Makabori** (secretaris) / Betaalbaarheid, duurzaamheid en service;
- **Fouad Akka** / Inzetten op een betaalbare huisvesting voor iedereen in Rotterdam;
- **George Verhaegen** / Goede en betaalbare woning voor iedereen;
- **Jari Adriano van der Pol** (penningmeester) / Een brug bouwen tussen Woonstad Rotterdam en haar klanten;
- **Jan van der Pligt** / goed onderhoud voor alle huurwoningen;
- **Karmidjoh Siman** / Werken aan duurzaamheid en goede klachtenafhandeling;
- **Laurie Hermans** (voorzitter) / Het behouden van een sociaal Rotterdam;
- **Mohammed Cadi** / Betaalbaar wonen voor iedereen;
- **Nina Onland** / Een betaalbare, duurzame woning voor alle Rotterdammers
- **René Eyra** / Betaalbare huur voor alle inkomens en goede dienstverlening;
- **Thea van Geels-Vlasveld** / Met aandacht voor de menselijke maat.



Karmidjoh



Laurie



Mohammed



Nina



René



Thea

## Binding en uitwisseling met klanten

In 2023 organiseren we regelmatig (online) bijeenkomsten en live gesprekken met onze achterban: hoe meer input we krijgen van klanten van Woonstad Rotterdam, hoe beter wij ons werk kunnen doen. Deze bijeenkomsten zijn toetsmomenten voor de Klantenraad: zetten we ons, als vertegenwoordigers van de klanten, nog steeds in voor de juiste onderwerpen? Door gesprekken met klanten kunnen bepaalde onderwerpen 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.

10

### Goedbezochte nieuwjaarsbijeenkomst januari 2023

Eind januari organiseerde de Klantenraad een nieuwjaarsbijeenkomst die goed werd bezocht. Na een nieuwjaarspraatje van de voorzitter werden de aanwezigen gevraagd om signalen af te geven die van belang zijn voor het werk van de Klantenraad. Hier werd goed gebruik van gemaakt. De noodzaak van het verbeteren van het functioneren van het Klanten Contact Centrum van Woonstad Rotterdam, is het meest benoemd. Daarnaast werd aandacht gevraagd voor de verduurzamingsopgave en de verbetering van de communicatie tussen Woonstad en huurders en/of eigenaren in gemengde (VVE) complexen. Er vonden levendige discussies met elkaar plaats. De Klantenraad heeft de inbreng vertaald in beleidsontwerpen en neemt de signalen uiteraard mee in het werk van de verschillende werkgroepen.



## Bewonersgroepen en huurderscommissies

De Klantenraad biedt hulp bij het opzetten van huurderscommissies of bewonersgroepen die zelf met Woonstad in gesprek willen gaan. De Klantenraad vindt het zeer belangrijk dat veel huurders en eigenaar-bewoners zich organiseren op buurt-, wijk- en gebouwniveau en zelf meer invloed gaan uitoefenen op hun directe woon- en leefomgeving en met Woonstad Rotterdam overleggen over uitvoering, inzet en maatregelen in en om de woongebouwen.

De Klantenraad gaat met Woonstad in gesprek over dit onderwerp. Wat is het beleid en de inzet van Woonstad ten aanzien van het stimuleren van overleg met georganiseerde bewoners? Indien interessant organiseren we daarna een themabijeenkomst voor klanten over dit onderwerp.

## De Vrienden van de Klantenraad

De Klantenraad gaat de relatie en uitwisseling met de Vrienden van de Klantenraad in 2023 verder vorm geven. In 2023 willen we scherper zicht krijgen op welke manieren we samen kunnen werken met de Vrienden van de Klantenraad, wat de Vrienden van de Klantenraad kunnen verwachten en wat de Klantenraad hen te bieden heeft.

De Vrienden van de Klantenraad zijn de ogen en oren in de wijken voor de Klantenraad. Zij vertellen wat er in hun wijk of buurt gebeurt en welke onderwerpen zij belangrijk vinden. De Klantenraad gebruikt de informatie van de Vrienden van de Klantenraad om prioriteiten te stellen en de adviezen voor de Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam goed voor te bereiden. Ook vraagt de Klantenraad aan de Vrienden advies over zaken waar zij mee bezig is. In 2023 organiseren we een aantal bijeenkomsten met en voor de Vrienden van de Klantenraad.

## Bekendheid vergroten

We vinden het belangrijk dat steeds meer klanten van Woonstad Rotterdam ons weten te vinden. We willen daarom beter vindbaar en aanspreekbaar zijn voor klanten van Woonstad Rotterdam, onder meer door actief te worden op sociale media.

## Inzet achterban

- Actueel houden van de website en vergroten van de interactie met klanten via de website en sociale media;
- Verbreden en verbinden van het netwerk van de Vrienden van de Klantenraad;
- Versterken van de relaties met de bestaande bewonerscommissies;

- Ondersteunen van huurders die een werkgroep of bewonerscommissie willen oprichten;
- Alle mails van klanten aan de Klantenraad op maat en persoonlijk beantwoorden;
- Ons netwerk regelmatig informeren via onze digitale Klantenraad-nieuwsberichten (het digitale netwerk bestaat uit meer dan duizend emailadressen die we hebben verzameld);
- Organiseren van bijeenkomsten voor klanten om input te krijgen en feedback op ons werk (live en/of online). In het voorjaar vindt een Klantenbijeenkomst plaats.

Met hart voor de stad en haar bewoners draagt de Klantenraad bij aan een goed, sociaal en betaalbaar 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 om te leven en te wonen wordt.

