

Jaarverslag 2022

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam



Kwiser

Inhoud

Voorwoord	1
Klantenraad	2
De hoofdtaken	2
Gevarieerde groep	2
Structurele overleggen	3
Werkgroepen Klantenraad	3
Woonbond	5
Woonstad Rotterdam	5
Gevraagde en ongevraagde adviezen	6
Huurderscommissarissen	6
Wie zaten er in 2022 in de Klantenraad?	7
Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH)	8
Geschil prestatieafspraken	8
Rotterdams Sociaal Statuut	8
Expertmeeting commissie Wonen van de gemeenteraad	8
Binding en uitwisseling met klanten	9
Wijkambassadeurs Klantenraad	10
Website Klantenraad	11
Achterban Klantenraad	11
KR-berichten en sociale media	11
Investeringen	12
Waar houdt de Klantenraad zich mee bezig?	13
Het nieuwe jaar in....	14

Voorwoord

Het eerste kwartaal van 2022 hield de pandemie en alle bijbehorende maatregelen ons nog stevig in de greep en waren we – net als vele andere organisaties – genoodzaakt om onze manier van (samen)werken aan te passen. Opnieuw hebben we veel online overleggen georganiseerd en bijgewoond. Bij de 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 2022 nog de vruchten van. Toen in de loop van 2022 mensen weer – eerst met mondkapje en op anderhalve meter afstand – samen mochten komen, hebben we het ritme van de live bijeenkomsten – soms nog wat onwennig – opnieuw met elkaar opgepakt.

1

We kijken terug op een productief jaar waarin alle leden van de Klantenraad hard hebben gewerkt. Overleggen met Woonstad Rotterdam verlopen kritisch, betrokken en goed. We zijn steeds alerter op het resultaat en checken steeds beter vooraf wat de ruimte voor beïnvloeding is. Daarbij zijn de contacten met de achterban verder 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 2022. We hebben bewust gekozen voor een verhalende en bondige vorm van het jaarverslag. Op de website van de Klantenraad kunt u veel (achtergrond)informatie terugvinden: www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl.

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)

Klantenraad

De hoofdtaken

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.

2

'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.

Gevarieerde groep

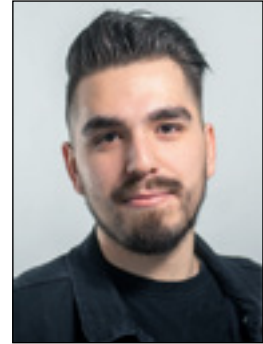
De Klantenraad bestaat uit een mix van mensen met verschillende talenten, kwaliteiten, expertises, achtergronden en leeftijden. Ook wonen de leden van de Klantenraad in verschillende gebieden van Rotterdam. Dankzij de verscheidenheid aan invalshoeken ontstaan er onderling soms pittige discussies, maar dat komt nadrukkelijk de kwaliteit van het werk ten goede. De onderlinge samenwerking verliep in 2022 goed, ondanks de coronamaatregelen en het relatief nieuwe team. Daar zijn we erg trots op.

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.

In de zomer van 2022 is met een diner, waar ook de Raad van Bestuur en de Huurderscommissarissen van Woonstad Rotterdam bij aanwezig waren, afscheid genomen van Klantenraadslid Arie Vooijs. Hij is vele jaren actief geweest in de Klantenraad en had zijn maximale termijn volbracht.



Eind 2022 is afscheid genomen van Ömer Turkegilmez. Hij heeft zich verloofd en verhuisde naar een woning buiten het bezit van Woonstad Rotterdam.



Eind 2022 vonden gesprekken plaats met vier nieuwe leden die hadden gesolliciteerd op een functie in de Klantenraad. Zij hebben zich in laatste periode van 2022 georiënteerd op het werk van de Klantenraad.

Structurele overleggen

Maandelijks komen de leden van de Klantenraad samen. De verschillende werkgroepen van de Klantenraad houden elkaar tijdens deze maandelijkse overleggen op de hoogte, actuele thema's worden besproken en standpunten uitgewisseld.

In de loop van 2022 is gestart met het organiseren van een maandelijkse themabijeenkomst in samenwerking met Woonstad Rotterdam. Tijdens een themabijeenkomst staat een actueel onderwerp centraal. Medewerkers van Woonstad Rotterdam geven een presentatie en vragen feedback aan de aanwezige leden van de Klantenraad. Klantenraad en Woonstad Rotterdam kunnen thema's agenderen.

De voorzitter van de Klantenraad heeft eens in de drie weken overleg met een medewerker van Woonstad Rotterdam om inhoud, zienswijzen en activiteiten af te stemmen.

Wergroepen Klantenraad

In 2022 waren drie vaste werkgroepen actief op de onderwerpen: Dienstverlening, Huur(beleid) en Duurzaamheid. De werkgroepen maken werkafspraken met Woonstad Rotterdam. Er vindt regelmatig overleg plaats tussen de werkgroepen en medewerkers van Woonstad Rotterdam over vooraf voorbereide onderwerpen. In de werkgroep Duurzaamheid is het beleid van Woonstad gedeeld en is gesproken over aardgasvrije wijken. In samenwerking met Woonstad heeft deze werkgroep een thema-avond Duurzaamheid voor klanten van Woonstad georganiseerd (zie ook verderop in de tekst). De werkgroep heeft in 2022 nog onvoldoende zicht gekregen op de voortgang van de pilot witte daken en de inzet rondom hittestress. Dit blijft voor 2023 op de agenda staan.

De werkgroep Huur(beleid) zet zich in om overzicht en inzicht te krijgen in de verschillende beleidsplannen van Woonstad Rotterdam om zo te kunnen 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. Vanuit de werkgroep is nadrukkelijk de wens uitgesproken om de verschillende beleidsvoornemens te vertalen naar wat het betekent in de wijken en buurten waar Woonstad Rotterdam bezit heeft.

Met de werkgroep Dienstverlening vond onder meer productieve uitwisseling plaats over de uiting van de huismeesters. Ook vond er een interessant werkbezoek plaats bij een groot renovatieproject in het gebouw 'De eerste steen'. De werkgroep Dienstverlening zet zich in voor een breed scala aan onderwerpen waaronder de afhandeling van de klachten en de openstelling van de balies.

Naast deze drie vaste werkgroepen waren er in 2022 enkele tijdelijke werkgroepen actief. De tijdelijke werkgroepen hebben zich ingezet voor:

- Verbeteringen van de situatie rondom de VvE complexen. De Klantenraad heeft middels overleggen en een notitie een groot aantal onderwerpen aangekaart die de dienstverlening, communicatie en invloed in VvE complexen aangaat. Klantenraad en Woonstad zoeken in overleg naar goede manieren om deze zaken verder te brengen;
- Verbeteren van de communicatie van Woonstad op aantal specifieke onderwerpen waaronder een campagne over energie besparen;
- Organiseren van een Klantenbijeenkomst in november (zie ook verderop in de tekst en foto hieronder);
- 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. In de loop van 2022 hebben we de naam van de Wijkambassadeurs veranderd in 'De Vrienden van de Klantenraad' (zie ook verderop in de tekst).



Woonbond

De Klantenraad is sinds 2020 lid van de Woonbond. Daarmee krijgt de Klantenraad deskundige informatie en advies op maat over huren, energie(besparing), organisatie, participatie en wet- en regelgeving. Als lid van de Woonbond kunnen leden van de Klantenraad gratis of tegen gereduceerd tarief trainingen, symposia en webinars volgen. Hier is in 2022 door meerdere leden gebruik van gemaakt. Tevens ontvangt de Klantenraad tijdschriften met informatie die nuttig is voor het werk. Ook huurders- en bewonerscommissie kunnen van deze diensten gebruikmaken en profiteren.



Woonstad Rotterdam

De relatie tussen de Klantenraad en Woonstad Rotterdam is goed. Gesprekken en uitwisselingen tussen de Klantenraad en Woonstad Rotterdam verlopen positief en constructief kritisch. Evaluatiegesprekken tussen Woonstad, de diverse werkgroepen en de Klantenraad in zijn geheel, maken duidelijk dat het op sommige onderwerpen nog zoeken is naar een effectieve wijze van overleg en invloed.

De Klantenraad heeft in 2022 formeel viermaal met de Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam gesproken. In januari, een uitgestelde bijeenkomst van 2021, is de ondernemersstrategie besproken. In juni stonden de ontwikkelingen die vanuit het Rijk op Woonstad Rotterdam afkomen centraal en de vraag hoe Woonstad daarmee omgaat. In september is ingegaan op een onderdeel van de ondernemersstrategie en in december zijn onder meer de samenwerking en de oogst van de door de Klantenraad georganiseerde Klantenbijeenkomst besproken. In december 2022 is afgesproken dat de Samenwerkingsovereenkomst (de SOK) die in maart 2021 feestelijk werd ondertekend, wordt doorgezet in 2023. In deze overeenkomst zijn afspraken over advisering en uitwisseling vastgelegd die verder gaan dan de wettelijke 'kruisjeslijsten'.

Een aantal leden van de Klantenraad heeft deelgenomen aan een interview ten bate van de visitatie van Woonstad Rotterdam. Ten aanzien van de verbetering van de participatie bij ingrijpende projecten heeft een aantal leden van de Klantenraad actief deelgenomen aan het 'inspraakmakersspel'.

Gevraagde en ongevraagde adviezen

In 2022 heeft de Klantenraad twee gevraagde adviezen uitgebracht: Over de huuraanpassing en over de warmtefusie Justus van Effen. De Klantenraad is er trots op dat Woonstad de minst slechte huurverhoging heeft doorgevoerd in vergelijking met alle andere Rotterdamse woningcorporaties.

Aan het eind van het jaar heeft Woonstad Rotterdam nog een advies aan de Klantenraad gevraagd over de huisvesting van jongeren waar de Klantenraad begin 2023 een positieve reactie op heeft gegeven. Door een ongevraagd advies van de Klantenraad worden klachten over kapotte portiekdeuren nu sneller opgepakt. Een ongevraagd advies over het niet door procederen bij uitspraken van de Huurderscommissie over klachten heeft geleid tot een afspraak om deze zaken te monitoren.

Eind december heeft de Klantenraad terecht geconstateerd dat er in 2022 weinig formele adviesaanvragen zijn geweest. Woonstad Rotterdam heeft aangegeven hier in 2023 beter op te letten en meer adviezen aan de Klantenraad te vragen.

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 een 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 vindt er met enige regelmatig overleg plaats tussen de huurderscommissarissen en de Klantenraad.

Wie zaten in 2022 in de Klantenraad?

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

Dit waren de mensen die in 2022 lid waren.

- **Laurie Hermanns** (voorzitter) / Het behouden van een sociaal Rotterdam;
- **Arie Vooijs** / De weg binnen Woonstad leren kennen, voor iedereen (tot 1 augustus 2022);
- **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** (secretaris) / Betaalbaarheid, duurzaamheid en service.
- **Ömer Turkegilmez** / Goed contact tussen de Klantenraad en de klanten van Woonstad Rotterdam (tot 1 december 2022).
- **Nina Onland** / Een betaalbare, duurzame woning voor alle Rotterdammers.

Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH)

Mede dankzij de inzet van de Klantenraad is de samenwerking en afstemming tussen de Rotterdamse grote huurdersorganisaties verstevigd. Er vond in 2022 regelmatig overleg plaats en krachten werden gebundeld op onderwerpen die de gehele stad aan gaan waaronder de prestatieafspraken en het Rotterdams Sociaal Statuut.

Geschil prestatieafspraken

De Klantenraad heeft begin 2022 een geschil bij de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening ingediend over de prestatieafspraken. Dit geschil werd gesteund en onderschreven door de huurdersraden van Havensteder, Vestia en Woonbron.

Naar aanleiding van de conclusies van het onderzoek naar het woonbeleid in Rotterdam van de Rotterdamse Rekenkamer heeft het GOH een brief geschreven naar minister de Jonge over de grote zorgen die leven bij de huurdersorganisaties over het woonbeleid dat in Rotterdam uitgevoerd wordt. Zie ook: [2022-09-21brief aan De Jonge nav rapport rekenkamer \(klantenraadwoonstadrotterdam.nl\)](https://klantenraadwoonstadrotterdam.nl/2022-09-21brief-aan-De-Jonge-nav-rapport-rekenkamer)

Rotterdams Sociaal Statuut

Samen met de Rotterdamse huurdersorganisaties, de gemeente Rotterdam en de Rotterdamse woningbouwcorporaties zijn de uitgangspunten voor een Rotterdams Sociaal Statuut opgesteld. De Klantenraad hecht hier veel waarde aan en is nauw betrokken bij deze ontwikkelingen. Hier kunt u de uitgangspunten teruglezen: [2022-03Uitgangspuntenovereenkomst Stedelijk Sociaal statuut Rotterdam ondertekenversie \(klantenraadwoonstadrotterdam.nl\)](https://klantenraadwoonstadrotterdam.nl/2022-03Uitgangspuntenovereenkomst-Stedelijk-Sociaal-statuut-Rotterdam-ondertekenversie)

Expertmeeting commissie Wonen van de gemeenteraad

Begin november vond een expertmeeting plaats tussen het GOH en de commissie Wonen van de gemeenteraad Rotterdam. Namens de huurdersorganisaties van Woonstad Rotterdam, Havensteder, Vestia, de Woonbron, de SOR, Houdt Zicht en Ressorst Wonen presenteerde het GOH hun bijdrage aan het Woonakkoord. Zie ook: [2022-11-01Verhaal-commissie-Wonen.pdf \(klantenraadwoonstadrotterdam.nl\)](https://klantenraadwoonstadrotterdam.nl/2022-11-01Verhaal-commissie-Wonen.pdf)

Binding en uitwisseling met klanten

In 2022 heeft de Klantenraad op allerlei manieren inzet gepleegd om de verbinding met de klanten van Woonstad vorm te geven. Zo heeft de Klantenraad in het voorjaar een overleg georganiseerd met huurders en kopers rondom het functioneren van de VvE's in de gemengde complexen. Op basis daarvan zijn de belangrijkste knelpunten op papier gezet en geagendeerd bij Woonstad Rotterdam. Ook heeft de Klantenraad in het voorjaar de bewonerscommissies en bewonerswerkgroepen die actief zijn bij Woonstad Rotterdam en bij de Klantenraad bekend zijn, uitgenodigd voor een kennismaking en uitwisseling over wat er bij hen leeft en speelt.

In september heeft de werkgroep Duurzaamheid in overleg met medewerkers van Woonstad Rotterdam een themabijeenkomst over verduurzaming georganiseerd voor klanten van Woonstad Rotterdam. Mensen konden live en online de bijeenkomst bijwonen. We kijken terug op een geslaagde activiteit.

In november heeft de Klantenraad een live bijeenkomst bij Leeszaal West georganiseerd waar ongeveer 100 klanten van Woonstad Rotterdam aan deel hebben genomen. Meer mensen hadden zich aangemeld. Omdat de ruimte niet meer mensen kon accommoderen heeft de Klantenraad besloten om begin januari 2023 een nieuwjaarsreceptie te organiseren zodat in tweede instantie wel alle mensen de gelegenheid konden krijgen om met de Klantenraad in gesprek te gaan.



Op de agenda van de Klantenbijeenkomst in november stond kennismaking met het werk van de Klantenraad en het geven van inhoudelijke input voor het werkprogramma voor 2023 van de Klantenraad. Dit gebeurde aan meerdere werktafels waar de verschillende werkgroepen van de Klantenraad bij aanwezig waren. Opvallend veel reacties en vragen van aanwezigen waren gericht op de dienstverlening en communicatie van Woonstad Rotterdam. Ook werden veel vragen en opmerkingen gemaakt over de verduurzamingsopgave van de woningen en wijken. Hierbij een link naar het uitgebreide verslag van deze bijeenkomst: [Verslag-Klantenbijeenkomst-def-23.11.22.pdf \(klantenraadwoonstadrotterdam.nl\)](https://klantenraadwoonstadrotterdam.nl/Verslag-Klantenbijeenkomst-def-23.11.22.pdf)

Wijkambassadeurs Klantenraad

De Klantenraad heeft in 2022 twee bijeenkomsten georganiseerd voor de Wijkambassadeurs van de Klantenraad. Belangrijk doel van deze bijeenkomsten was om met elkaar in gesprek te gaan over hoe het idee van de Wijkambassadeurs productief vorm zou kunnen krijgen omdat in 2021 de bijeenkomsten nog niet zo goed uit de verf waren gekomen.

Het idee van de Wijkambassadeurs is dat zij vertellen wat er in hun wijk of buurt gebeurt en welke onderwerpen zij belangrijk vinden. Zij zijn daarmee voor de Klantenraad extra ogen en oren in de wijken. De Klantenraad gebruikt de informatie van de Wijkambassadeurs om prioriteiten te stellen en de adviezen voor de Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam goed voor te bereiden.



Op basis van de ervaringen in 2022 hebben we de naam veranderd naar 'De Vrienden van de Klantenraad'. We kijken terug op twee goede bijeenkomsten in 2022 met de Vrienden van de Klantenraad. Er vond onder andere uitwisseling plaats over zaken waar de Klantenraad mee bezig is waaronder de inspraak van bewoners bij grotere projecten en de inzet en aanpak van de huismeester (worden nu wijkbeheerders door Woonstad Rotterdam genoemd). Op basis van de ervaringen in

2022 hebben we besloten om ook in 2023 bijeenkomsten te organiseren met en voor de Vrienden van de Klantenraad en zo de relatie met hen verder vorm te geven.

ACTUALITEIT

Lees hier het laatste

Nieuws

Nieuwjaarstoespraak voorzitter Klantenraad Woonstad

jan 25, 2023

Nieuwjaarsbijeenkomst Klantenraad
Woonstad Rotterdam, 24-1-2023

KR-berichten nr.14

dec 16, 2022

Beste huurders en eigenaar-bewoners
van Woonstad Rotterdam, in dit KR-
bericht: bliken we terug op de

KR-berichten nr. 13

nov 6, 2022

Beste huurders en kopers van
Woonstad Rotterdam in dit KR-bericht
nodigen wij u van harte uit voor een

Website Klantenraad

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.

Achterban Klantenraad

De Klantenraad heeft een adressenbestand met meer dan 1000 email adressen van huurders en kopers van Woonstad Rotterdam opgebouwd. Dit zijn mensen die zich hebben opgegeven voor de (online) bijeenkomsten vanaf 2020.

KR-berichten en sociale media

Als de Klantenraad iets nieuws te melden heeft, wordt er een KR-bericht verzonden. In 2022 zijn er in totaal acht KR-nieuwsberichten verzonden aan het netwerk van de Klantenraad. Eind 2022 is een begin gemaakt met communicatie van de Klantenraad via sociale media.

Investeringsen

De Klantenraad heeft in 2022 geïnvesteerd in het lidmaatschap van de Woonbond. De Klantenraad huurt voor bijeenkomsten en overleggen een ruimte bij de Aktiegroep het Oude Westen. De Klantenraad heeft ruimte in Pier 80 in Delfshaven gehuurd voor een themabijeenkomst en opdracht gegeven aan een bureau om de online omgeving te verzorgen. De Klantenraad heeft in november Leeszaal West gehuurd voor de Klantenbijeenkomst en investeerde in de catering (soep gemaakt door Stichting Krachtvrouwen uit de wijk). Daarnaast heeft de Klantenraad in 2022 twee ondersteuners ingehuurd met elk hun eigen expertise. Ook heeft de werkgroep Huurbeleid inhoudelijke expertise ingehuurd en zijn twee ondersteuners aangetrokken om de bijeenkomsten met de Vrienden van de Klantenraad te verbeteren. Er is een vrijwilligersvergoeding aan alle leden uitgekeerd waarbij vanzelfsprekend de wettelijke kaders zijn gevolgd.



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 gebouw- 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 2022 ondanks de pandemie veel activiteiten georganiseerd en veel inhoudelijke uitwisselingen in gang gezet. De overleggen met Woonstad Rotterdam verlopen constructief en we kijken terug op goede bijeenkomsten met de achterban.

