

Nieuwjaars-speech Klantenraad, januari 2024.

Goedenavond allemaal,

We hebben weer een intensief en goed jaar achter de rug als Klantenraad. Over veel zaken zijn wij in gesprek met Woonstad, op diverse punten hebben we invloed uit kunnen oefenen, andere zaken lopen nog moeizaam.

Het afgelopen jaar hebben we in positieve zin kunnen ervaren dat door het nieuwe ondernemingsplan van Woonstad een frisse wind is gaan waaien bij Woonstad. Waar eerst bewoners niet belangrijk waren, is dat nu meer het geval. Alleen in onze ogen gaat het niet snel en niet goed genoeg.

Bewoners centraal stellen is niet genoeg, alleen luisteren naar bewoners is niet genoeg. Je moet ze als partij zien en ze meenemen, hen faciliteren dat ze ook als partij mee kunnen doen. Dat de conclusies en beslissingen in een co-creatie genomen worden vanuit een gezamenlijk beeld. Alleen aan je dochter vragen of ze een jurk of een broek wil is niet genoeg. Je dochter moet meegenomen worden in het nadenken over de lengte, wel of niet pofmouwtjes, wel of niet een broekrok enzovoort. Haar wensen, ervaring en kennis over haar eigen lijf moeten uitgangspunt zijn.

Een positief voorbeeld over bewoners centraal zetten is de Woongroep het Vlinderhuis. Vorig jaar tijdens een bewonersbijeenkomst waar Woonstad plannen kwam vertellen, dacht Woonstad dat men het met hun plannen eens waren. Bewoners voelden zich overvallen, maar dachten nog in een later stadium mee te kunnen praten. Maar Woonstad ging aan de slag met een aantal zaken tegen de zin in van bewoners en zonder terugkoppeling. Dit is geëscaleerd. Na een aantal goede gesprekken, is men gezamenlijk bij 0 opnieuw begonnen en wordt nu samen de situatie besproken, gaat men dadelijk samen de bewonersraadpleging aan en zal men gezamenlijk besluiten gaan nemen.

Een negatief voorbeeld hierin is het Oude Westen en een onderzoek van Woonstad naar de verdeling sociaal en dure huur. Buiten de Klantenraad en, nog kwalijker, buiten de bewoners van het Oude Westen om. Een onderwerp wat de Klantenraad al jarenlang van Woonstad wil weten, maar nog steeds niet per wijk of buurt weet. Doel van de Klantenraad is dat in buurten en wijken samen met bewoners bekeken wordt wat goed zou zijn voor hun buurt, samen een toekomstvisie omtrent de verdeling van soorten woningen maken aan de hand van een gedeeld beeld van de wijk. Maar waarbij ook de geschiedenis meegenomen wordt. In het Oude Westen heeft Woonstad een bureau ingehuurd om hier onderzoek naar te doen en tot aanbevelingen te komen. Ze gaan er bij voorbaat al van uit dat de verhouding niet in balans zou zijn. Welke balans? Wat is een goede balans? Hoe is de balans tussen sociaal en vrije sector de laatste tien jaar geweest? Woonstad heeft de Klantenraad genegeerd en hier geen actieve bewoners bij betrokken, ook niet bij de uitkomsten die er sinds kort schijnen te zijn. Het gaat wel over hun wijk, die zij goed kennen, waar zij al jarenlang wonen, waar zij de sociale infrastructuur kennen, waar zij weten hoe alles gaat en loopt. En waar zij zich al jarenlang, vanuit verschillende belangen gezamenlijk voor inzetten via de Aktiegroep Oude Westen, welke vorig jaar tot cultureel erfgoed is verklaard.

Ook is het jammer, zoals wij het zien en ook moeite voor hebben gedaan, als voorzitter ook veel achter de schermen, dat Woonstad te weinig moeite doet om de al jarenlange bestaande en actieve bewonersvereniging Wielewaal een eigen plek te geven in het huidige Wielewaal

gebeuren. Er zijn veel conflicten geweest, veel verschil van mening, maar de Vereniging is volhardend, blijft volhouden, organiseert nog steeds diverse goed bezochte activiteiten, maar zijn binnenkort hun eigen plek kwijt en kunnen niet terecht in het Wielewaalhuis, alleen als ze zich helemaal aanpassen aan het huidige gebruik. Ook hebben ze een heel mooi plan gemaakt voor een zorgzame en zelfredzame wijk, wat in heel Nederland positief wordt ontvangen. Het zou Woonstad sieren met beide zaken iets te doen en daar een trekkersrol in te nemen. Ook dit is bewoners centraal stellen, niet alle bewoners op één lijn zetten, maar juist de diversiteit van bewoners. De bewoner, alle bewoners bestaan niet.

Het opstellen van het Sociaal Statuut blijft hangen op medezeggenschap van bewoners. Op 25 sept vorig jaar onderschreven alle bestuurders van de corporaties en de wethouder dat ze medezeggenschap van bewoners erg belangrijk vinden. Maar tot de dag van vandaag, ik hoop echt dat het morgen anders is, willen ze dit niet op papier zetten, ze willen hier in de praktijk geen vervolg op geven. Veel woorden, geen daden door alle corporaties. Heel frustrerend.

De woningnood. De rapporteur van de Verenigde Naties omtrent mensenrechten en het recht op huisvesting, de heer Rajagopal, is in december langs geweest in Nederland en heeft door het hele land veel gesprekken gevoerd. Als voorzitter van de Klantenraad heb ik ook met hem gesproken. Zijn conclusies waren onder andere dat de Wooncrisis in Nederland al jarenlang ontwikkeld is, er zijn jarenlang verkeerde keuzes gemaakt door beleidsmakers. De crisis wordt niet veroorzaakt door onder andere de komst van migranten en vluchtelingen. Deze is en wordt veroorzaakt door verkeerde keuzes van beleidsmakers. Mede door van volkshuisvesting een marktgebeuren te maken, in plaats van het uitgangspunt te hanteren dat iedereen recht heeft op betaalbare huisvesting. Dit wordt onderbouwd dat er ook in Rotterdam veel dure woningen leeg staan.

De heer Rajagopal geeft aan dat Nederland Out of The Box denken nodig heeft, waarbij het beschermen en uitbreiden van sociale huisvesting het uitgangspunt moet zijn. Er is geen woningtekort, maar een tekort aan betaalbare huisvesting, aldus deze VN-rapporteur.

Vorig jaar hebben we als Klantenraad flinke en intensieve gesprekken gehad over de prestatieafspraken en deze uiteindelijk ondertekend. Hierbij zijn ook duidelijke afspraken gemaakt over het komende jaar, die straks terug te vinden zijn in ons jaarplan 2024.

We hebben het afgelopen jaar diverse adviezen uitgebracht, gevraagde en ongevraagde adviezen. Een paar hiervan:

Over groot onderhoud in bewoonde staat, waarbij Woonstad aanspreekbaar en bereikbaar moet zijn voor bewoners, dat zaken niet via de aannemer moeten lopen. Dit gaat vaak ook fout. Huurder en verhuurder hebben een relatie, niet huurder en aannemer. Woonstad was het hiermee eens en heeft vervolgens spelregels gemaakt en over twee maanden gaan we deze met hen evalueren. We horen graag van u, als u ook in een groot onderhoudsproject zit, uw ervaringen.

Woonstad gaat bij leegstaande woningen met een tuin deze eerst vergroenen voordat ze weer verhuurd worden. Hier waren we het natuurlijk mee eens. We hebben een negatief advies gegeven over een renovatieproject in Kralingen, omdat hier niet met bewoners is samengewerkt. Ondanks het gegeven dat er meer sociale woningen voor terugkomen dan er nu zijn.

We hebben een positief advies gegeven omtrent het ruimte maken voor jongeren om aan een woning te komen. Voor hen is het bijna onmogelijk om aan een woning te komen, omdat je pas met je 27^e kan inschrijven op Woonnet. Wij juichen het toe dat Woonstad, in tegenstelling tot de andere Rotterdamse corporaties, hier beleid op heeft gemaakt.

Ons zorgenkindje blijft de dienstverlening van Woonstad. Het overleg hierover loopt nog steeds niet goed en functioneel, te weinig resultaat en terugkoppeling. De komende maanden gaan we eerst alle lopende zaken per mail met Woonstad communiceren, om daarna te kijken hoe we met een goed draaiende werkgroep het overleg met Woonstad weer op kunnen pakken.

De afhandeling van klachten blijft een punt van zorg, als ook de bereikbaarheid van Woonstad, vooral via het KCC. Waar we heel blij mee zijn is dat Woonstad vorig jaar in Ommoord en Feijenoord een extra balie heeft geopend. Ook was het een groot succes dat het KCC op beide klantendagen actief aanwezig was.

Trots zijn wij als Klantenraad dat we een steeds bredere en betrokken achterban hebben aan Woonstad bewoners. Ons adressenbestand blijft groeien, meer aanmeldingen voor de Vrienden van de Klantenraad en zeer goed bezochte Klantendagen. En voor vanavond weer veel aanmeldingen. Dit vinden wij ontzettend fijn en is voor ons ook het noodzakelijke schouderklopje om door te blijven gaan. Aandacht voor en contact met jullie, onze achterban, zal voor ons altijd belangrijk blijven.

Ontzettend leuk en leerzaam was de volle bus, ruim 60 mensen, naar het landelijke Huurdersfestival. We hadden er maximaal 20 verwacht.

Vanavond is bedoeld om even stil te staan bij het komende jaar.

In februari maken wij weer een jaarplan en aan jullie allen willen we vragen om bij één van de flapovers aan te geven wat je belangrijk vindt op beleidsgebied, waar we het komende jaar met Woonstad mee aan de slag moeten. Maar we zijn ook benieuwd wat jullie van ons het afgelopen jaar vinden, wat hebben we goed gedaan, wat kan beter en waarom zijn jullie vanavond gekomen?

Over onze achterban gesproken en als allerlaatste:

Margriet is vanavond aanwezig en de laatste paar jaar is ze bij elke bijeenkomst van de Klantenraad en de Vrienden van geweest. Ik ken Margriet al eindelijk lang omdat we allebei al heel erg lang in Cool Noord wonen. Ik ken Margriet vooral van hoe ze hier in Cool eindelijk veel activiteiten organiseert voor ouderen, vooral ook voor eenzame ouderen. Deze weet zij te bereiken en het huis uit te krijgen. Ze loopt zich al tientallen jaren het vuur voor hen uit de sloffen.

Vanavond is Margriet er ook, en heel toevallig weet ik dat zij vandaag ook jarig is.

Applaus voor ons boegbeeld van onze achterban, Margriet, applaus voor haar maar dus ook voor jullie zelf. Want zonder betrokken achterban, zonder jullie dus, is ons werk binnen de Klantenraad veel moeilijker en veel minder leuk.