

Jaarplan 2024

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam



Kwiser

Inhoud

Voorwoord	<u>1</u>
De Klantenraad	<u>2</u>
Lerende organisatie	<u>3</u>
Gevraagd en ongevraagd advies	<u>3</u>
Wie zitten er in de Klantenraad?	<u>4</u>
Waar houdt de Klantenraad zich mee bezig?	<u>5</u>
Prioriteiten en actuele thema's 2024	<u>6</u>
1. Aandacht woningnood	<u>6</u>
2. Betere afhandeling van reparatieverzoeken en klachten	<u>6</u>
3. Verbeteren communicatie en invloed huurders en eigenaar-bewoners VvE's en gemengde gebouwen	<u>7</u>
4. Meer georganiseerde bewoners	<u>7</u>
5. Verduurzamingsopgave	<u>8</u>
Stedelijke inzet	<u>9</u>
Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH)	<u>9</u>
Stedelijk Sociaal Statuut	<u>9</u>
Binding en uitwisseling met achterban	<u>10</u>
Goed bezochte nieuwjaarsbijeenkomst	<u>10</u>
Vrienden van de Klantenraad	<u>11</u>
Bekendheid vergroten	<u>11</u>
Achterban	<u>11</u>

Voorwoord

Voor Klanten, door Klanten is het motto van de Klantenraad. Ook in 2024 willen we ons zo goed mogelijk inzetten voor huurders en eigenaren 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 serieuze woningcrisis in Rotterdam. De beschikbaarheid, betaalbaarheid en geschiktheid van het wonen staat voor verschillende groepen Rotterdammers sterk onder druk. De dakloosheid neemt zichtbaar in de stad toe.

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

In dit jaarplan benoemen we op hoofdlijnen onze inzet voor 2024. Op de website van de Klantenraad kunt u veel (achtergrond)informatie terugvinden: www.klantenraadrotterdam.nl

Wilt u mee doen of heeft u vragen, suggesties of opmerkingen, dan horen wij dat graag! U kunt ons bereiken via: info@kwsr.nl

Wij wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam
Laurie Hermanns (voorzitter)

Klantenraad

De Klantenraad bestaat uit vrijwilligers en zet zich in voor de belangen van huurders en eigenaren van Woonstad Rotterdam. We staan voor een Sociaal Rotterdam, met aandacht voor de mens. We zijn een stem voor klanten van Woonstad Rotterdam en vormen een brug tussen bewoners en woningcorporatie. Het werk van de Klantenraad is verankerd in de Overlegwet.

De Klantenraad bestaat uit een mix van mensen met verschillende talenten, kwaliteiten, expertises, achtergronden en leeftijden. De leden wonen in verschillende gebieden van Rotterdam. Gezamenlijk hebben ze een 'sterke drive' en zetten zij zich met passie en flexibiliteit in voor goed en betaalbaar wonen. Dit doet de Klantenraad door:

- Invloed uit te oefenen op uitvoering, 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 activiteiten middels de website en digitale KR-Berichten.

Tijdens overleggen met Woonstad Rotterdam leggen we de nadruk op verbeteringen voor klanten. We richten ons op het resultaat; op wat bewoners er van merken. We maken met Woonstad afspraken over de ruimte van invloed. We komen regelmatig samen, onder andere in werkgroepverband en tijdens (thema) bijeenkomsten en overleggen met Woonstad over actuele onderwerpen. Vaste prik zijn onze Klantenraadbijeenkomsten op de derde dinsdag van de maand. Daar vindt onderlinge uitwisseling plaats, worden adviezen voorbereid, afspraken gemaakt en acties uitgezet.

We hebben jaarlijks minimaal tweemaal overleg met de Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam en minimaal tweemaal overleg met de huurderscommissarissen. Ook in 2024 willen we onze relatie met de klanten verbreden en verstevigen en gaan we daar meerdere activiteiten voor organiseren.

Onze ambitie is om steeds met 13 leden actief te zijn.

We zijn lid van de Woonbond. We werken naar tevredenheid samen met een aantal ondersteuners (freelancers) die ons bijstaan op verschillende terreinen: van het maken van verslagen, het beheren van de website tot het meedenken op strategisch niveau.

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. Dankzij het lidmaatschap van de Woonbond kunnen we gratis vele interessante Webinars volgen.



De Klantenraad heeft een aantal vaste en tijdelijke werkgroepen. In 2024 voeren we een aantal interne veranderingen door waaronder het aanpassen van het huishoudelijk reglement en het verbeteren van de structuur van onze werkzaamheden zodat we zo effectief mogelijk kunnen werken. We vinden het belangrijk dat mensen die fulltime werken ook volwaardig kunnen deelnemen aan de Klantenraad. In 2024 bekijken we of en zo ja hoe we onze werkwijze hierop kunnen aanpassen. In de zomer evalueren we onze jaarinzet en passen (indien nodig) onze koers aan.

3

Gevraagd en ongevraagd advies

Naast het organiseren van informele beïnvloeding met Woonstad Rotterdam geven we ook formele adviezen op verzoek (gevraagd advies) of op initiatief van de Klantenraad zelf (ongevraagd advies). De Klantenraad informeert de achterban over de uitgebrachte adviezen en de opvolging ervan.



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. We zijn allemaal 'klanten' van Woonstad Rotterdam en allemaal vrijwilligers. Dit zijn de mensen die begin 2024 met elkaar de Klantenraad vormen:

- **Andy Aboikoni** / Klanten voor elkaar, je kennis inzetten om de klanten te helpen;
- **Danielle Makabori** / Betaalbaarheid, duurzaamheid en service;
- **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;
- **Jan van der Pligt** (secretaris) / goed onderhoud voor alle huurwoningen;
- **Karmidjoh Siman** / Werken aan duurzaamheid en goede klachtenafhandeling;
- **Laurie Hermanns** (voorzitter) / Het behouden van een sociaal Rotterdam;
- **Nina Onland** / Een betaalbare, duurzame woning voor alle Rotterdammers;
- **René Eyra** / Betaalbare huur en goede inkomens; goede dienstverlening;
- **Shani Cumma** / Betaalbare woning voor iedereen, transparante relatie tussen huurders en verhuurder.
- **Thea van Geels-Vlasveld** / Met aandacht voor de menselijke maat.

In februari 2024 hebben we afscheid genomen van Mohammed Cadi. Hij blijft als vrijwilliger betrokken bij enkele beleidsonderwerpen waaronder de jaarlijkse zienswijze over de huuraanpassingen.

In 2023 is een video gemaakt over de Klantenraad waarin duidelijk wordt waar we voor staan en wat we doen. Nieuwsgierig? Scan de QR-code:



Waar houdt de Klantenraad zich mee bezig?

- Het motto van de Klantenraad is: Klanten voor Klanten, huurders, eigenaren én ondernemers. De leden hebben allemaal hart voor Rotterdam en haar bewoners. De Klantenraad staat voor een stad met voldoende sociale huurwoningen en woningen voor de middeninkomens.
- De Klantenraad is een kritische gesprekspartner voor de directie van Woonstad Rotterdam over 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.
- Op complex- of buurt- en wijkniveau zijn huurderscommissies, bewonersgroepen, 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 of actieve bewonersgroep. 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 afhandeling van reparatieverzoeken en klachten en het beleid over de dienstverlening. Signalen uit de bijeenkomsten en andere contacten met de achterban, brengt de Klantenraad in bij het overleg met Woonstad Rotterdam.

Prioriteiten en actuele thema's 2024

Omdat veel actuele kwesties onze aandacht vragen en onze tijd beperkt is, kunnen we niet alle belangrijke zaken tegelijkertijd oppakken. Op basis van de actualiteit stellen we steeds opnieuw onze prioriteiten bij.

Bij al onze inhoudelijke prioriteiten hebben we ook aandacht voor de manier waarop Woonstad communiceert richting huurders en eigenaren. Hieronder een overzicht van onze huidige prioriteiten:

1. Aandacht woningnood

We zetten ons in om de beschikbaarheid, geschiktheid en betaalbaarheid van het wonen voor Rotterdammers met een smalle beurs en midden-inkomensgroepen te verbeteren.

Specifiek:

- Gaan we met Woonstad in overleg en geven advies over de huur-aanpassingen in 2024;
- Gaan we met Woonstad in gesprek om scherper zicht te krijgen op wat de verdeling van sociale huurwoningen, midden- en dure huur is per gebied, wijk en buurt. We vinden het belangrijk dat alle buurten toegankelijk blijven voor mensen met een smalle beurs en we willen gentrificatie voorkomen.
- Gaan we met Woonstad in gesprek over zeggenschap en samenwerking met bewoners bij de ontwikkeling van wijkvisies.
- Vond in 2023 uitwisseling met Woonstad plaats over het nieuwe aan- en verkoopbeleid. We blijven in 2024 kritisch de totstandkoming van het aan- en verkoopbeleid volgen en blijven feedback op dit thema geven.
- Blijven we alert op ontwikkelingen om het woningaanbod voor lagere en middeninkomensgroepen te vergroten en dakloosheid te voorkomen (middels uitbreiding, doorstroming enzovoorts).

2. Betere afhandeling van reparatieverzoeken en klachten

In onze info-mailbox en tijdens bijeenkomsten krijgen we veel signalen die wijzen op de noodzaak om de afhandeling van reparatieverzoeken en klachten te verbeteren. Dit thema geven we daarom prioriteit in 2024 in onze overleggen met Woonstad. Voorts:

- Kregen we in 2023 veel signalen van bewoners over problemen bij renovatie en groot onderhoud in bebouwde staat en hebben we een ongevraagd advies bij Woonstad over deze kwesties ingediend.

Woonstad heeft spelregels opgesteld ter verbetering. In het voorjaar vindt evaluatie met Woonstad plaats over de uitvoering van deze spelregels en worden vervolgspraken gemaakt.

- In 2023 heeft de werkgroep dienstverlening enkele kwesties aangekaart bij Woonstad die in 2024 nog vervolgspraken vragen. In de eerste maanden van 2024 gaan we eerst met deze kwesties aan de slag. Daarna evalueren we onze inzet op het thema dienstverlening en maken we samen met Woonstad een jaaragenda met een overzicht van de onderwerpen die we gaan oppakken, hoe we dat doen en wanneer.

3. Verbeteren communicatie en invloed huurders en eigenaar-bewoners VvE's en gemengde gebouwen

We horen relatief veel klachten 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. Dit dossier heeft de afgelopen jaren dan ook al regelmatig onze aandacht gehad. Toch is ons algehele gevoel dat er tot nu toe te weinig vooruitgang is geboekt. We zetten daarom verbetering van communicatie, inzet, invloed en mogelijkheden van eigenaar-bewoners en huurders van VvE's en gemengde gebouwen opnieuw op de agenda in 2024 en willen met Woonstad afspraken maken over een gezamenlijke aanpak op dit dossier.

4. Meer georganiseerde bewoners

We vinden het zeer belangrijk dat veel huurders en eigenaar-bewoners zich organiseren op buurt-, wijk- en complexniveau 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. We willen ons daarom inzetten om huurders en eigenaren van Woonstad te enthousiasmeren en te stimuleren om zich te organiseren en zich actief in te (blijven) zetten voor goed wonen in leefbare gebouwen, straten en wijken.

Specifiek:

- Gaan we 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? Wat missen we? Hoe kan het beter? Wat kan Woonstad hierin betekenen?
- Organiseren we samen met Woonstad een bijeenkomst met de

Vrienden van de Klantenraad over dit thema.

- Versterken we onze relaties met de bestaande bewonerscommissies en bewonersgroepen;
- Ondersteunen we huurders en eigenaar-bewoners die een werkgroep of bewonerscommissie willen oprichten;
- Bieden we ondersteuning aan actieve bewonersgroepen en huurderscommissies die tegen problemen aanlopen die ze zelf niet (meer) kunnen oplossen.



Ondersteunen bij het oprichten van werkgroepen of bewonerscommissies

5. Verduurzamingsopgave

We zetten ons in voor de verduurzamingopgave, het verminderen van de CO₂ uitstoot en inzet op klimaatadaptatie. We richten ons in 2024 binnen het verduurzamingsdossier op thema's waar bewoners vragen over hebben. Ook stimuleren we Woonstad nadrukkelijk om op allerlei manieren de samenwerking met bewoners te versterken. We geven in 2024 aandacht aan:

- Planning aardgasvrije wijken: er komen vragen van bewoners wanneer zij aan de beurt zijn.
- Zonnepanelen: Woonstad experimenteert met zonnepanelen in enkele wijken. Welke lessen trekt Woonstad uit deze experimenten? Hoe investeert Woonstad in de brandwerendheid van zonnepanelen? Hoe verloopt de samenwerking met bewoners?

- Op de kaart zetten van het belang van ventileren bij voorlichting over verduurzaming.
- Elektrisch koken is eerste stap naar aardgasvrij wonen. Stimuleert Woonstad bewoners om elektrisch te koken? Waarom wel of niet? Wat is de procedure? Wie betaalt de rekening?
- Hergebruik van materialen en verduurzaming bij mutatieonderhoud.
- In 2023 hebben de werkgroep duurzaamheid en Woonstad veel interessante informatie besproken. In 2024 organiseren de werkgroep duurzaamheid en Woonstad een gezamenlijke bijeenkomst voor bewoners (tijdens onze jaarlijkse bewonersbijeenkomst). Tijdens deze bijeenkomst komen de thema's aanbod die in 2023 zijn besproken waaronder hittestress, maar dan met de nadruk op wat bewoners zelf kunnen doen en hoe Woonstad dit faciliteert en stimuleert.

Stedelijke inzet

Gezamenlijk Overleg Huurderorganisaties (GOH)

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

Stedelijk sociaal statuut

De Klantenraad zet zich samen met andere Rotterdamse huurdersorganisaties, de gemeente Rotterdam en de woningcorporaties in voor de totstandkoming van een stedelijk sociaal statuut. In 2022 zijn gezamenlijke uitgangspunten geformuleerd en het doel was om in 2023 te komen tot een stedelijk sociaal statuut waarin bewoners centraal staan. Helaas zijn eind 2023 de overleggen gestaakt doordat partijen elkaar onvoldoende op een aantal kwesties wisten te vinden. We hopen dat er in 2024 alsnog een stedelijk sociaal statuut tot stand zal komen waar alle partijen trots op kunnen zijn.

Binding en uitwisseling met achterban

In 2024 organiseren we bijeenkomsten en 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, vanuit de perspectieven, leefwerelden, noden en belangen van bewoners nog steeds voor de juiste onderwerpen in? Door gesprekken met klanten kunnen bepaalde onderwerpen extra aandacht krijgen. De input van 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 2024

Op 24 januari hebben we tijdens een goed bezochte nieuwjaarsbijeenkomst (foto's) samen met onze achterban het nieuwe jaar ingeluid. Met soep, een drankje en live muziek raakten aanwezigen vanzelf aan de praat. Nieuwsgierig naar de nieuwjaarspeech van onze voorzitter? Deze kunt u [hier](#) teruglezen. Aanwezigen gaven tijdens de avond input ten behoeve van ons jaarplan. Opvallend kregen we veel signalen over de noodzaak om te investeren in:

- De verduurzamingsopgave;
- Het onderhoud van woningen;
- De veiligheid van gebouwen;
- De communicatie en bereikbaarheid van Woonstad;
- De leefbaarheid van buurten;
- De communicatie en invloed van huurders en eigenaren bij VvE's en gemengde gebouwen (met huurders en kopers).

We kregen complimenten over onze inspanningen, de KR-berichten en de nieuwjaarsbijeenkomsten zelf. Gezien de goede opkomst en het enthousiasme zullen we begin 2025 weer een nieuwjaarsbijeenkomst organiseren.



Vrienden van de Klantenraad

Twee jaar geleden zijn we gestart met het opbouwen van een netwerk van Vrienden van de Klantenraad. Dit is een netwerk van betrokken bewoners. Zij zijn onze extra ogen en oren in de wijken. Informatie van het Vrienden-netwerk gebruiken we om prioriteiten bij te stellen en onze adviezen aan Woonstad goed voor te bereiden. Ook brengen we actuele onderwerpen ter sprake en bieden we ruimte aan onze Vrienden om zelf onderwerpen in te brengen. Een paar keer per jaar organiseren we Vrienden-avonden waar we actuele thema's bespreken. Inmiddels hebben 82 bewoners zich aangemeld als Vriend van de Klantenraad.



In gesprek met de achterban

Bekendheid vergroten

We vinden het belangrijk dat steeds meer klanten van Woonstad Rotterdam ons weten te vinden. We investeren daarom in onze vindbaarheid en aanspreekbaarheid voor klanten van Woonstad Rotterdam, onder meer door actief te worden op sociale media.

Achterban

Onze algemene inzet richting de achterban bestaat uit:

- Actueel houden van de website en het vergroten van de interactie met klanten via de [website](#) en sociale media;
- Verbreden en verbinden van de Vrienden van de Klantenraad;
- Alle mails van klanten aan de Klantenraad op maat en persoonlijk beantwoorden;
- Ons netwerk regelmatig informeren via onze digitale KR-nieuwsberichten. Ons digitale netwerk bestaat uit zo'n 1400 huurders en eigenaren van Woonstad en ruim 50 professioneel betrokkenen (medewerkers Woonstad en ambtenaren gemeente Rotterdam).
- Organiseren van bijeenkomsten voor klanten om input en feedback te krijgen op ons werk. In januari vond onze nieuwjaarsbijeenkomst plaats en in april organiseren we onze jaarlijkse bewonersbijeenkomst. Na het

succes van vorig jaar willen we op deze jaarlijkse bijeenkomst ook weer ruimte bieden voor het Mobiele Klant Contact Centrum van Woonstad.

- In overleg met de Woonbond experimenteren met het breder toegankelijk maken van de Webinars die de Woonbond aanbiedt.



12

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 huurders-vertegenwoordiging er naar dat de stad Rotterdam voor nog meer mensen een fijne plek om te leven en te wonen wordt.

Colofon:

Tekst: Els Desmet, met dank voor input van Leden van de Klantenraad

Vormgeving: Mike Pieters van M&A Digitale producties

Fotografie: Joop Reijngoud / Mike Pieters e.a.