klantenraad
woonstad
rotterdam
Klanten voor Klanten

Jaarplan 2025
Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam

Kwsr

Inhoud

Voorwoord 1

De Klantenraad 2

Formele adviezen 3

Wie zitten er in de Klantenraad? 4

Actuele thema's 2025 5

1. Beschikbaarheid & betaalbaarheid 5
2. Leefbaarheid 6
3. Dienstverlening 6
4. Verduurzaming 7
5. Verbeteren communicatie en invloed huurders en eigenaar-bewoners VvE's en gemengde gebouwen 7
6. Prestatieafspraken 8

Stedelijke en landelijke inzet 8

Binding en uitwisseling met de achterban 9

Vrienden van de Klantenraad 10

Rotterdam, februari 2025

Voorwoord

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 en betaalbaarheid van het wonen staat voor meerdere groepen Rotterdammers sterk onder druk. De dakloosheid neemt zichtbaar toe in de stad.
De dienstverlening en communicatie van Woonstad Rotterdam richting huurders en eigenaar-bewoners vraagt blijvende aandacht. Dit kan altijd beter en misstanden moeten voorkomen worden.
In dit jaarplan benoemen we op hoofdlijnen onze inzet voor 2025. Op de website van de Klantenraad kunt u veel (achter)grond informatie terugvinden: www.klantenraadrotterdam.nl
Ook in 2025 willen we ons opnieuw zo goed mogelijk inzetten voor huurders en eigenaar-bewoners van Woonstad Rotterdam.
Wilt u meedoen 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)

De Klantenraad

De Klantenraad zet zich in voor de belangen van huurders en eigenaar-bewoners van Woonstad Rotterdam. We zijn een kritische gesprekspartner voor (de Raad van Bestuur van) Woonstad Rotterdam en denken productief mee over beleidsonderwerpen. We zijn een stem voor bewoners die een woning huren of hebben gekocht van Woonstad Rotterdam. We vormen een brug tussen bewoners en woningcorporatie. We staan voor een Sociaal Rotterdam, met aandacht voor de menselijke maat. We oefenen invloed uit op strategie, beleid en uitvoering van Woonstad Rotterdam. We kunnen en doen dit niet alleen. Op het niveau van het gebouw, de buurt of de wijk zijn huurderscommissies, bewonersgroepen, bewonerscommissies of wijkorganisaties actief. Zij zetten zich in voor de leefbaarheid en belangen van bewoners in hun eigen flat, straat of buurt en hebben zelf contact met medewerkers van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad ondersteunt bewoners graag bij het oprichten van een bewonersgroep of huurderscommissie. Ook in 2025 organiseren we meerdere activiteiten met als doel onze achterban te betrekken, te verbreden en te activeren.

Tijdens overleggen met Woonstad leggen we de nadruk op verbeteringen voor bewoners. We richten ons zo veel mogelijk op het resultaat; op wat bewoners er van merken. We maken met Woonstad afspraken over de ruimte van invloed. We komen regelmatig samen: in werkgroepverband, tijdens themabijeenkomsten en overleggen met Woonstad. Vaste prik zijn onze Klantenraadbijeenkomsten op de derde dinsdag van de maand. Daar worden adviezen voorbereid, besluiten genomen en acties uitgezet.
We hebben in 2025 minimaal tweemaal overleg met de Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam en minimaal tweemaal overleg met de huurderscommissarissen.

We zijn lid van de Woonbond omdat we het belangrijk vinden dat er een landelijke organisatie is die optreedt voor de belangen van huurders en waar wij zelf ook steun van kunnen krijgen.

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

Het werk van de Klantenraad en de samenwerking tussen bewoners en woningcorporatie op het niveau van gebouwen en wijken is verankerd in de Overlegwet.

Lerende organisatie

We maken regelmatig tijd vrij om ons te verdiepen in relevante onderwerpen. Dat doen we middels werkbezoeken, het volgen van een training of bijvoorbeeld het bijwonen van een lezing. Dankzij het lidmaatschap van de Woonbond kunnen wij (en de bij ons bekende bewonersgroepen en huurderscommissies) gratis vele interessante Webinars volgen.

We evalueren jaarlijks onze inzet en werkwijze en passen (indien nodig) onze koers aan. In september organiseren we een 'interne heidag' in een Rotterdamse wijk. Onze evaluatie combineren we dan met een rondleiding langs projecten van Woonstad Rotterdam.

Formele adviezen

Naast het organiseren van informele beïnvloeding met Woonstad Rotterdam geven we formele adviezen op verzoek van Woonstad Rotterdam en op eigen initiatief. De Klantenraad gaat in 2025 scherper de opvolging van alle adviezen in de gaten houden en bijhouden of afspraken van Woonstad Rotterdam in reacties op adviezen worden nagekomen. We maken daarvoor een overzicht dat we maandelijks bijwerken.

Wie zitten er in de Klantenraad?

De Klantenraad bestaat uit een mix van mensen met verschillende kwaliteiten, achtergronden en leeftijden. De leden wonen in verschillende gebieden van Rotterdam. Daarmee vormen we een goede afspiegeling van de huurders en eigenaar-bewoners van Woonstad Rotterdam. We zijn zelf allemaal bewoners van Woonstad Rotterdam en vrijwilligers. We vinden het belangrijk dat mensen die fulltime werken ook volwaardig kunnen deelnemen aan de Klantenraad en passen indien nodig onze werkwijze daarop aan. Onze ambitie is om steeds met het maximaal aantal leden (13) actief te zijn.

Dit zijn de mensen die begin 2025 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;
- **Karmidjoh Siman** / Werken aan duurzaamheid en goede klachtenafhandeling;
- **Laurie Hermanns** (voorzitter) / Het behouden van een sociaal Rotterdam;
- **René Eyra** (secretaris)/ 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.

Momenteel vinden meerdere gesprekken met kandidaat-leden plaats. We verwachten binnenkort weer voltallig te zijn.

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:

Actuele thema's 2025

Veel actuele kwesties vragen onze aandacht en tegelijkertijd is onze tijd beperkt. Op basis van de actualiteit, de beschikbare tijd en onze ruimte voor beïnvloeding stellen we steeds onze prioriteiten bij.

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

1. Beschikbaarheid & betaalbaarheid

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

In 2025:

- Geven we advies over de huuraanpassing;
- Geven we advies over het aan- en verkoopbeleid en blijven de totstandkoming en de uitvoering kritisch volgen;
- Zetten we in op het stimuleren van doorstroming (onder meer van groot naar klein met behoud van de 'oude huur');
- Organiseren we een thema-bijeenkomst met Woonstad over 'langer thuis wonen';
- Gaan we met Woonstad in overleg om de ontwikkeling van de totale sociale woningvoorraad goed te kunnen blijven monitoren (cijfers en percentages), ook in samenhang met de uitvoering van sturingsmogelijkheden zoals het aan- en verkoopbeleid, de liberalisering en sloop/nieuwbouw.
- Ontwikkelen we een eigen visie om antwoord te kunnen geven op de vraag 'hoe de sociale woningvoorraad uit te breiden zonder nieuw te bouwen'. Het bouwen van sociale huurwoningen is verliesgevend. Als Woonstad zelf deze rekening moet betalen, zijn dat uiteindelijk de huurders. We vinden het hoog tijd om vooral in te zetten op alternatieven om het aanbod van sociale huurwoningen te vergroten. Denk daarbij aan zaken als: woningen delen, optoppen, kantoren omkatten enzovoorts.
- Naast het maken van een visie willen we ons ook inzetten voor de totstandkoming van enkele praktische en makkelijk uitvoerbare projecten waaronder het opstarten van ''friendscontracten' (zoals een andere Rotterdamse woningcorporatie (Woonbron) dit doet) of bijvoorbeeld 'hospita'-contracten.

Wijkniveau

- We blijven ons inzetten om inzicht en overzicht te verkrijgen van de ontwikkeling (verleden, heden en toekomst) van de woningvoorraad op wijkniveau (sociale huurwoningen, midden- en dure huur). We willen daarbij een integraal inzicht krijgen waarbij verschillende sturingsmechanismen waaronder het aan- en verkopen van woningen, liberalisatie en sloop/nieuwbouw in samenhang bekeken worden. We vinden het belangrijk dat alle buurten toegankelijk blijven voor mensen met een smalle beurs en willen verdringing van lagere inkomensgroepen uit bepaalde wijken en de stad voorkomen.
- We blijven met Woonstad in gesprek over de zeggenschap, invloed en samenwerking met bewoners bij de ontwikkeling van wijkvisies en het aan- en verkoopbeleid.

2. Leefbaarheid

Tijdens bijeenkomsten krijgen we van onze achterban signalen en vragen over de inzet van Woonstad op de leefbaarheid. In 2025 zetten we ons in om:

- De rol, inzet en bereikbaarheid van het sociaal beheer van Woonstad Rotterdam beter over het voetlicht te krijgen. We willen scherper antwoord krijgen op vragen als: wat kun je verwachten van sociaal beheer van Woonstad Rotterdam? Waar betaal je als huurder voor? Welke rollen en taken hebben de verschillende medewerkers en hoe zijn ze te bereiken?
- Het cameraprotocol van Woonstad Rotterdam te achterhalen. Is dat er en zo ja wat houdt het in en hoe werkt dat in de praktijk?

- Meer zicht te krijgen op de mogelijke toenemende druk op de leefbaarheid vanwege een toename van het aantal mensen met een rugzakje in beschikbare sociale huurwoningvoorraad. We gaan met Woonstad in gesprek over dit onderwerp en zoeken uit waar deze kwesties mogelijk spelen (precies uitzoeken) en wat Woonstad kan doen (in samenwerking) om de (mogelijke) druk op de leefbaarheid hierdoor te verminderen.

3. Dienstverlening

De Klantenraad is er niet om individuele klachten af te handelen. Wel volgt de Klantenraad met kritische ogen het beleid en de uitvoering van de dienstverlening. In 2025 hebben we blijvende aandacht voor:

- Bereikbaarheid Woonstad (in de wijken, via KCC, via website);
- Afhandeling reparatieverzoeken en klachten afhandeling van

reparatieverzoeken;
- De resultaten van de pilots die plaatsvinden met het afhandelen van kleine reparaties binnen 24 uur en de conclusies die daaruit getrokken gaan worden;
- Goed onderhoud van woningen;
- De schimmelaanpak: we maken onder andere met Woonstad een enquête over de huidige aanpak en bespreken de resultaten en conclusies;
- Het scherper krijgen van procedures bij Woonstad. Wat kun je bijvoorbeeld doen als je er met het KCC en de huismeester niet uitkomt?
- Service van Woonstad aan bewoners die gaan verhuizen. Recent kwam een case in de media waarbij een bewoner veel bruikbare materialen 'uit zijn woning moest halen' en geen contact met de nieuwe huurder kon maken met de vraag of zij/hij deze materialen gratis wilde overnemen. Dit kan beter denken wij: vanuit het oogpunt van de dienstverlening én verduurzaming.

4. Verduurzamingsopgave

We zetten ons in voor de verduurzamingsopgave, het verminderen van de CO_2 uitstoot en inzet op klimaatadaptatie. In 2025 geven we aandacht aan:
- Voortgang en resultaten pilots aardgasvrije wijken;
- Beleid gericht op hittestress;
- Beleid gericht op toename van circulariteit bij Woonstad Rotterdam (hergebruik, repareren, langer doen met materialen en producten enzovoorts). Wat kan Woonstad Rotterdam leren van de programma's van Rotterdam Circulair van de gemeente Rotterdam?

5. 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. Deze kwesties hebben de afgelopen jaren dan ook regelmatig onze aandacht gehad. Toch is ons algehele gevoel dat er tot nu toe weinig vooruitgang is geboekt op dit blijkbaar taaie dossier. We blijven ook in 2025 ons inzetten voor verbetering. Specifiek richten we ons op:
- De inzet van Woonstad voor verduurzaming van gemengde complexen;
- Inzet van Woonstad gericht op het verbeteren van de communicatie tussen en met huurders en eigenaar-bewoners en VVE beheer en Woonstad (bij onderhoud, overlast, handhaven regels, gelijkstellen

leefregels tussen huurders en eigenaar-bewoners enzovoorts);
- Volgen van de pilot die is gestart in de Koopvaardijhof op het Noordereiland t.b.v. gezamenlijke inbreng/zeggenschap met huurders en eigenaar-bewoners.

6. Prestatieafspraken

Dit jaar worden weer nieuwe prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente Rotterdam, Woonstad en de Klantenraad. De Klantenraad wil zich (n.a.v. de evaluatie van de prestatieafspraken in 2024) inzetten om te komen tot afspraken op de volgende onderwerpen: voorkomen huisuitzetting, hittestress verminderen in woningen, schimmelaanpak, dementievriendelijke wijken/woningen, beschikbaar stellen van woningen voor mensen zonder huis en beschikbaar houden en maken van woningen voor jongeren tot aan de kwaliteitskortingsgrens.

Stedelijke en landelijke inzet

We nemen proactief deel aan het Gemeentelijke Overleg Huurdersorganisaties (GOH). De Rotterdamse Huurdersorganisaties bundelen de krachten op stedelijke onderwerpen. Over actuele onderwerpen vindt overleg met de gemeente plaats. In 2025 volgen we in ieder geval kritisch de implementatie van het Stedelijk Sociaal Statuut en gaan we in gesprek over de stedelijke prestatieafspraken.

We blijven aangesloten bij de Woonbond en zetten ons in voor een sterke landelijke stem voor huurders. Daar waar het aan de orde is, trekken we samen op met organisaties als Recht op de Stad, Woonbond, het GOH en Warm Rotterdam op onderwerpen als betaalbaar wonen, woningnood en zeggenschap van bewoners. We dragen bij aan relevante campagnes, manifestaties en demonstraties (middels publiciteit en/of deelname).

Binding en uitwisseling met achterban

We vinden het belangrijk om te blijven investeren in verbreding, versterking en uitwisseling met onze achterban. We horen graag wat er leeft en speelt onder bewoners en organiseren regelmatig bijeenkomsten en gesprekken met onze achterban: hoe meer signalen we krijgen van bewoners, hoe beter we ons werk kunnen doen. Deze bijeenkomsten zijn toets momenten voor de Klantenraad. Zetten we ons, vanuit de perspectieven, leefwerelden, noden en belangen van bewoners nog steeds voor de juiste onderwerpen in? De input van onze achterban vertalen we steeds naar het strategisch niveau van de woningcorporatie en geven we aandacht tijdens de gesprekken die we met Woonstad Rotterdam hebben. Ook geeft de input van de achterban ons richting bij het kiezen van de onderwerpen die we agenderen bij Woonstad, de gemeente Rotterdam en het Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties.

We vinden het belangrijk dat bewoners ons goed kunnen vinden. We investeren daarom in onze vindbaarheid en aanspreekbaarheid voor huurders en eigenaar-bewoners van Woonstad Rotterdam.

In 2025:

- Blijven we ons inzetten om bewoners te enthousiasmeren om aan de slag te gaan in hun eigen buurt, wijk, flat of straat. Alleen samen kom je verder!
- Organiseren we minimaal twee bijeenkomsten om input en feedback te krijgen op ons werk: een nieuwjaarsbijeenkomst en onze jaarlijkse bewonersbijeenkomst;
- Houden we onze website actueel;
- Beantwoorden we mails van klanten aan de Klantenraad op maat en persoonlijk;

- Informeren we ons netwerk regelmatig via onze digitale KR-nieuwsberichten;
- Experimenteren we in overleg met de Woonbond met het breder toegankelijk maken van de Webinars die de Woonbond aanbiedt;
- Bieden we ondersteuning aan bewoners die een bewonersgroep of huurderscommissie willen oprichten;
- Bieden we ondersteuning aan bewonersgroepen en huurderscommissies die dat nodig hebben, bijvoorbeeld als hun overleggen met Woonstad vastlopen of als bewoners onvoldoende zeggenschap krijgen tijdens trajecten waarbij grote ingrepen in hun

woning plaatsvinden zoals renovatie, sloop en groot onderhoud.
- Onderhouden we contacten met de SHS en de bij ons bekende huurderscommissies en bewonersgroepen.

Vrienden van de Klantenraad

Drie 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 Vriendennetwerk gebruiken we om prioriteiten bij te stellen en onze adviezen aan te scherpen. In 2025 organiseren we twee tot drie Vrienden-bijeenkomsten waar we actuele thema's bespreken.

Met hart voor Rotterdam en Rotterdammers draagt de Klantenraad bij aan een goed, sociaal en betaalbaar woonklimaat in de stad. Samen met Woonstad Rotterdam zetten we ons in voor goed wonen in leefbare buurten.

Colofon:
Penvoerder: Els Desmet met input van de leden van de Klantenraad
Vormgeving: Mike Pieters van M&A Digitale producties
Fotografie: Joop Reijngoud, Mike Pieters e.a.