

2022

terugblik



**STADSWONEN
ROTTERDAM**

Studio
1



Inhoud

Organisatie en dienstverlening

| | |
|-----------------------------------|---|
| Klanttevredenheid | 4 |
| Contacten | 5 |
| Geschillenadviescommissie | 5 |
| Leefbaarheid & participatie | 5 |

Vastgoed en portefeuille

| | |
|--------------------------------|---|
| Vastgoedportefeuille | 6 |
| Planmatig onderhoud | 7 |
| Niet-planmatig onderhoud | 7 |
| Mutatie-onderhoud | 7 |

Duurzaamheid

| | |
|----------------------------------|---|
| Collectieve inkoop energie | 8 |
|----------------------------------|---|

Verhuur

| | |
|--|----|
| Ontwikkeling Rotterdam als studiestad | 9 |
| Verhuringen | 10 |
| Leegstand | 11 |
| Verhuring op basis van urgentie | 11 |
| Onderhuur ontwikkelingen | 12 |
| Handhaving campuscontracten 2021/2022 | 12 |
| Kameractie voor eerstejaars 2022 | 13 |
| Bijzondere doelgroepen: goede start voor statushouders | 13 |
| Bijzondere doelgroepen: Maatschappelijke studenten | 13 |
| Bijzondere doelgroepen: goede start voor studenten en jongeren | 13 |

Participatie

| | |
|---|----|
| Stichting Huurdersbelang Stadswonen | 14 |
| Wooncommissies | 14 |
| Bewonerscommissie | 15 |
| Kleine panden | 15 |

Organisatie en dienstverlening

Het is op verschillende niveaus een roerig jaar geweest. Dit speelde o.a. dit jaar:

- Inflatie, de stijgende kosten van levensonderhoud en met name de energieprijzen;
- Het besluit tot uitverhuizen van de 211 bewoners van de Hoge Wiek;
- De oplevering van 58 mooie woningen voor afgestudeerden in project De Kobra;
- Vertrekkende collega's binnen team Stadswonen én Woonstad, het vinden van nieuwe collega's waardoor het bijvoorbeeld bij het KC noodzakelijk was om de telefonische openingstijden korter te maken;
- De nieuwe ondernemingsstrategie, waarin meer dan ooit de klant(groepen) centraal komen te staan;
- Aanpak van de binnenpakketten in meerdere woongebouwen met het daarbij horende ongemak voor de bewoners. Maar ook met een schitterend eindresultaat;
- Ontwikkelingen voor de toekomst om meer woningen voor studenten te realiseren;
- Talloze mooie en lastige gesprekken met bewoners om een passende oplossing te vinden voor een issue dat speelde binnen de unit;
- Het aanpassen van advertentieteksten om ervoor te zorgen dat iedereen zich welkom voelt om te reageren op een advertentie;
- We hebben 6 algemene bewonersmails verstuurd met nuttige, actuele informatie.

Het voert veel te ver om al deze voorbeelden verder uit te werken. We beperken ons in deze Terugblik 2022 tot de hoofdlijnen. Ben je nieuwgierig en wil je meer weten of denk je na het lezen van deze Terugblik

“waarom staat dit er niet in?”, laat het ons weten.

Namens alle medewerkers die zich dagelijks inzetten voor de klantgroepen Student en Afgestudeerde, veel leesplezier!

Klanttevredenheid

Sinds 2016 meten we de klanttevredenheid onder onze (vertrokken) bewoners. We zijn blij dat ook in 2022 ondanks de laatste beperkingen door COVID-19 de algemene waardering stabiel groeit. Binnen het team kiezen we ervoor om de klanttevredenheid doorlopend te monitoren. Dit is mede mogelijk doordat medewerkers direct de feedback van de door hen geholpen klant ontvangen. Er wordt maandelijks op basis van de gegeven feedback besproken wat beter kan en we kijken dan of we direct actie kunnen ondernemen. Het aantal vertrekkende huurders en nieuwe verhuringen stijgen jaarlijks en het aantal reageerders op onze tevredenheidsenquête blijft stabiel. We mogen hieruit concluderen dat we op de goede weg zijn. Zoals een stagiaire (die ook huurder is bij ons) aangaf: “Als het gewoon goed is ga je toch geen vragen beantwoorden. Ik heb gewoon gekregen wat ik wilde en verwachtte”.

Onder de nieuwe huurders in 2022 valt ons op dat 9% het proces beoordeelt met een 5 of lager. In 2021 was dat nog 6%. Huurders motiveren dit door de langere wachttijden voordat ze een kamer of studio gingen huren. Dit kan ook verklaren dat ons gemiddeld rapportcijfer is gedaald tot een 7,6, in vergelijking met een 7,9 in 2021. 58% geeft het verhuurproces een 8 of hoger, in 2021 was dit 68%. De categorie met een beoordeling van een 6 of 7 is gestegen: van 25% in 2021 naar 33% in 2022.

| Proces | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Nieuwe bewoner | 7,6 | 7,9 | 7,8 | 7,9 | 7,5 | 7,1 | 7,1 |
| Vertrekkende bewoner | 7,4 | 7,5 | 7,1 | 7,2 | 7,6 | 7,0 | 6,4 |

Tabel 1 cijfers klanttevredenheid

De vertrekkende verhuurder heeft ons in 2022 gemiddeld met een 7,4 beoordeeld. In 2021 was dit een 7,5. 12% beoordeelde ons met een 5 of lager, wat gelijk is aan 2021. 58% gaf ons een 8 of hoger, in 2021 was dit 61%. De groep die een 6 of 7 gaf is gegroeid tot 29%, vergeleken met 27% in 2021. De vertrekkende verhuurder is vooral ontevreden over het handhaven van de campuscontracten, waardoor zij een jaar na het afstuderen de studentenwoning moeten verlaten zodat deze opnieuw beschikbaar komt voor de doelgroep. Verder zijn vertrekkende huurders ontevreden over onze standaard van een bezemschone oplevering van de woning en de gemeenschappelijke ruimtes.

Ons doel voor 2023 is om de groep die ons beoordeelt met een 5 of lager nog verder te minimaliseren. Met het aanpassen van een aantal brieven en het aanscherpen van informatie intern, hebben we al resultaat behaald. Onze medewerkers worden voor inzet en aandacht regelmatig beloond met een 8, 9 en 10.

Contacten

Mail

Voor het goed verlopen van de werkprocessen verhuur, vertrek, sociaal en onderhoud is afgesproken met KC dat we voor deze processen het 1-ingsprincipe loslaten om de klant snel geholpen wordt. Per jaar 7 dagen x 100 mails x 52 weken = ruim 280.000 mails

Bewonersinformatie

De bewoners van woongebouw worden geïnformeerd over de werkzaamheden (ramen zemen, groenonderhoud, onderhoud) met de daarbij horende contactpersoon enz. Hiervoor worden per jaar ruim 400 mails verstuurd.

Balie

Ook is de balie van Stadswonen weer gewoon het hele jaar geopend geweest voor onze klanten. Ruim 7.800 klanten hebben hier gebruik van gemaakt.

Geschillenadviescommissie

Sinds 2019 kunnen huurders met een klacht over Stadswonen Rotterdam terecht bij de regionale Geschillenadviescommissie (GAC). Met een klacht over de wooncommissie kunnen huurders terecht bij de commissie Beheerstructuur van Stadswonen Rotterdam. Er zijn in 2022 2 zaken bij GAC ingediend. Eén zaak was ontvankelijk en de huurder werd in het gelijk gesteld. Het ging om een zaak over ventilatie. De andere zaak was niet ontvankelijk en werd doorverwezen naar de huurcommissie.

Leefbaarheid & participatie

In 2022 hebben we in lijn met voorgaande jaren de leefbaarheid in onze woongebouwen en de participatie actief ondersteund. De totale realisatie bedroeg 239K. Dit geld is gestoken in een veelheid van projecten: van ongediertebestrijding tot het aanleggen van binnentuinen en van het zorgen voor informatievoorzieningen richting bewoners tot aan het organiseren van bewonersactiviteiten.

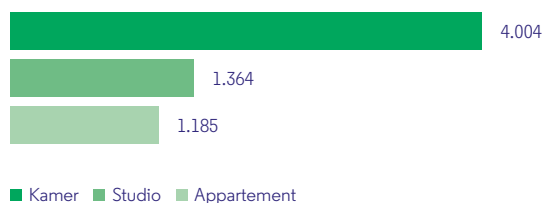
| | |
|---|-------------|
| Veilig, heel en schoon | 160K |
| Maandelijke bijdrage bewonersparticipatie | 58K |
| Representatiekosten bewonersparticipatie | 12K |
| Awareness veilig en duurzaam wonen | 4K |
| Narrowcasting | 5K |
| Narrowcasting | 6K |
| Totaal | 239K |

Tabel 2 realisatie leefbaarheid en participatie

Vastgoed en portefeuille

Vastgoedportefeuille

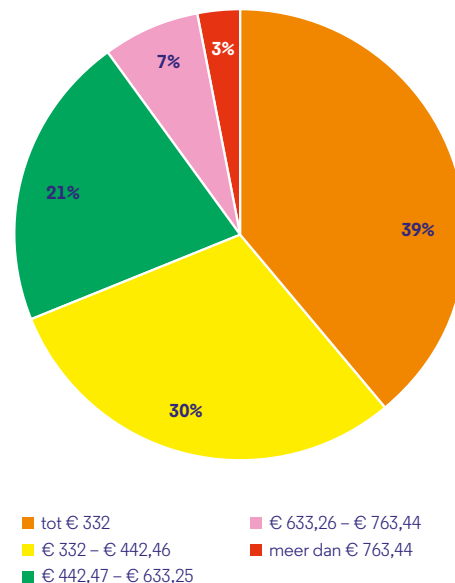
Eind 2022 hebben we 109 woongebouwen in ons bezit met daarin 6.569 woningen. Deze bestaan uit 4.004 onzelfstandige woningen (kamers) en 2.565 zelfstandige woningen (studio's en appartementen). Daarnaast bestaat het bezit uit bijna 1.000 overige verhuurbare eenheden die voor het grootste deel bestaan uit parkeerplaatsen en voor een kleiner deel uit bergingen en bedrijfsruimtes. In totaal telt Stadswonen daarmee ruim 7.400 verhuurbare eenheden. In 2022 zijn 58 nieuwe woningen voor afgestudeerden opgeleverd en verhuurd in het complex de Kobra.



Figuur 1 Woningtype

| | Kamer | Studio | Appartement |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Oppervlakte (gem.) | 21 m ² | 32 m ² | 53 m ² |
| Nettohuur (gem.) | € 321 | € 515 | € 648 |
| Servicekosten | € 179 | € 171 | € 177 |

Tabel 3 Woningen naar woningtype



Figuur 2 Huidige huurprijs (rekenhuur)

Planmatig onderhoud

In de volgende woongebouwen is in 2022 planmatig onderhoud uitgevoerd: Boezemsingel, Koningslaan, Achterharingvliet, Voorschotenlaan, 't Klooster. Dit onderhoud betreft ruim 500 kamers, algemene ruimten en studio's. Het realisatieverslag wordt separaat gedeeld met de SHS en de betrokken Wooncommissies en Bewonerscommissies.

Het overzicht van de werkzaamheden van Planmatig Onderhoud in 2022 is gedeeld met Wooncommissies, Bewonerscommissies, Nestoren en de SHS door middel van het "fotoboekje". De realisatie Planmatig Onderhoud wordt ook separaat gedeeld met de betrokkenen.

Niet-planmatig onderhoud

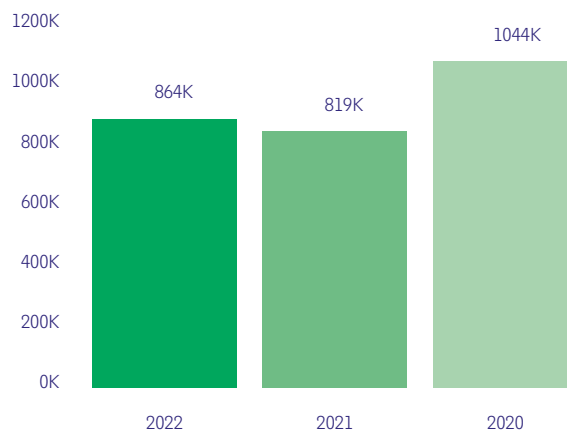
We hebben hard gewerkt aan het verder op niveau brengen van de woningen. We hebben voor alle verschillende fondsen in totaal 14.516 taken uitgezet voor onderhoud. Van deze taken zijn er 9.418 opgepakt door het CED.

| | Realisatie 2022 | Realisatie 2021 | Realisatie 2020 |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Klachtenonderhoud | 1.544K | 1.993K | 1.810K |
| Vervangen stoffering | 340K | 495K | 601K |
| Vervangen koelkasten en kookplaten | 90K | 152K | 85K |

Tabel 4 niet planmatig onderhoud

Mutatie-onderhoud

Met de aannemer zijn standaardpakketten afgesproken voor mutatieonderhoud. In 2022 zijn 464 elektra/gas/water keuringen bij mutatie uitgevoerd. Ook zijn er 15 asbestkeuringen uitgevoerd. Deze zijn noodzakelijk bij badkamer- en keukenrenovatie in panden van voor 1992.



Figu 3 Mutatieonderhoud

Duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijk thema voor Stadswonen Rotterdam en ook in 2022 hebben we stappen gezet op dit vlak. Soms door fysieke ingrepen en verder door de bewoners te informeren over duurzaam gedrag en verbruik (o.a. door nieuwsbrieven, website en socials).

Met concrete tips en adviezen stimuleren we onze bewoners bewust om te gaan met energie in huis. Zo is duurzaamheid een terugkomend thema in de



bewonersnieuwsbrief. Tijdens het ondertekenen van de huurovereenkomst informeren we nieuwe huurders over het belang van bewust gebruik van energie.

Collectieve inkoop energie

De huurders van Stadswonen Rotterdam nemen warmte en elektra af via (de collectieve installaties van) Stadswonen Rotterdam. In 2022 is de energiemarkt compleet veranderd t.o.v. andere jaren. Dit werd mede veroorzaakt door de oorlog in de Oekraïne. De handel in energie is volop in beweging en daarop hebben we onze inkoopstrategie moeten aanpassen. Voor 2022 hadden we al eerder gas en elektra tegen gunstige tarieven ingekocht. 2023 en verder zal een zeer grote prijsstijging laten zien. Bewoners zijn hierover geïnformeerd via de website en bewonersmailing.

“De handel in energie is volop in beweging en daarop hebben we onze inkoopstrategie moeten aanpassen.”

Verhuur

Ontwikkeling Rotterdam als studiestad

Met ruim 107.600 mbo-, hbo- en wo-studenten in studiejaar 2021-2022 is Rotterdam een bruisende studentenstad. In de afgelopen tien jaar is de studentenpopulatie op het wo en hbo in Rotterdam gegroeid met 37%. De studentenpopulatie aan de beroep opleidende leerweg van het mbo groeide met 2%.

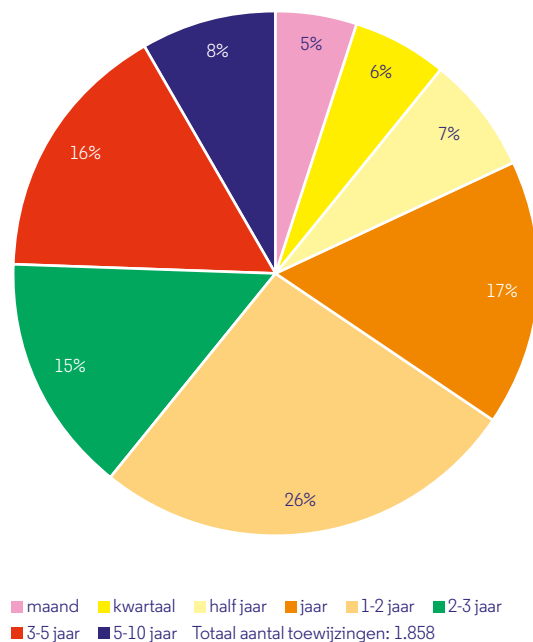
| Type onderwijs | 2011-2012 | 2020-2021 | 2021-2022 | Groei |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Hbo | 34.000 | 43.500 | 43.200 | 27% |
| Wo | 19.400 | 29.000 | 30.200 | 56% |
| Mbo-Bol | 33.900 | 34.600 | 34.600 | 2% |

Tabel 5 Ontwikkeling studentenaantallen Rotterdam

Dit zorgt ervoor dat ook de vraag naar betaalbare studentenwoningen flink gestegen is en daarmee het aantal ingeschreven woningzoekenden en de gemiddelde wachttijden.

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|
| Actief woningzoekenden | 7.841 | 8.265 | 7.677 |
| Aantal ingeschreven woningzoekenden | 40.617 | 38.283 | 33.144 |
| Gem. wachttijd kamers | 16 mnd. | 15 mnd. | 15 mnd. |
| Gem. wachttijd studio's/ app. | 47 mnd. | 44 mnd. | 47 mnd. |

Tabel 6 Woningzoekenden en wachttijd Stadswonen



Figuur 4 Inschrijfduur bij toewijzing in 2022

Verhuringen

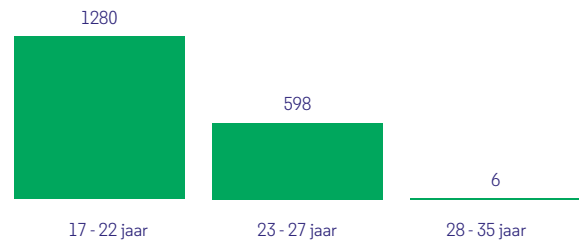
In 2022 zijn er 1.884 woningen verhuurd met een mutatiegraad van 29.4%. In 2021 waren dit er 2.276 en in 2020 waren er 2.187 verhuringen. Zowel het aantal verhuringen als de mutatiegraad dalen daarmee voor het eerst in jaren. Naast deze verhuringen zijn er ook 196 parkeerplaatsen verhuurd.



Figuur 5 Mutatiepercentages door de jaren heen

| Kale huur | Onzelfstandige woning | Zelfstandige woning | Totaal |
|-------------------|-----------------------|---------------------|-------------|
| T/m € 332 | 771 | 2 | 773 |
| € 333 - 442,46 | 546 | 70 | 616 |
| € 442,47 - 633,25 | - | 353 | 353 |
| € 633,26 - 752,33 | - | 116 | 116 |
| Vanaf € 752,34 | - | 26 | 26 |
| Totaal | 1317 | 567 | 1884 |

Tabel 8 Kale huur bij verhuring in 2022



Figuur 6 Leeftijd bij toewijzing in 2022

| Studie | Student onzelfstandig | Student woongroep | Student zelfstandig | Afgestudeerde | Totaal |
|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------|---------------|-------------|
| wo | 786 | 102 | 186 | 31 | 1105 |
| hbo | 312 | 25 | 120 | 24 | 481 |
| mbo | 58 | 1 | 33 | 1 | 93 |
| werk | 2 | 0 | 5 | 151 | 158 |
| geen studie | 2 | 0 | 0 | 8 | 10 |
| onbekend | 20 | 9 | 6 | 2 | 37 |
| Totaal | 1180 | 137 | 350 | 217 | 1884 |

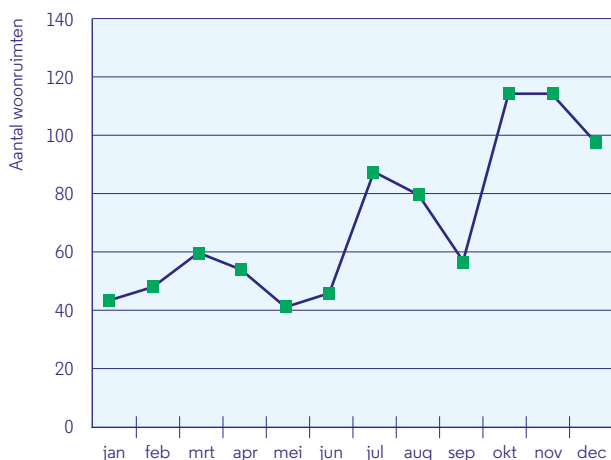
Tabel 7 Studieniveau bij verhuring in 2022

Leegstand

In de meeste gevallen verhuren we onze woonruimten aansluitend en hierdoor hebben we relatief een lage leegstand. Er is dit jaar volop gebruik gemaakt van de verkorte opzegtermijn van 14 dagen in plaats van één maand bij intern doorverhuizen, wat ervoor kan zorgen dat er te weinig tijd is om aansluitend te verhuren. Ook de oplevering van 58 nieuwe woningen, die later verhuurd zijn dan dat ze in exploitatie zijn genomen, zorgen voor een hogere leegstand. Doordat dit woningen waren voor afgestudeerden kwamen de kamers met een verkorte opzegtermijn, die de interne klanten achterlieten vervolgens ook weer leeg te staan. Deze woningen stonden in oktober, november en een deel van december leeg. Gemiddeld genomen komen we voor 2022 uit op een leegstandspercentage van 2,3%.

| 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|------|------|-------|-------|------|------|------|
| 2,3% | 2,1% | 2,17% | 1,01% | 1,4% | 1,1% | 2,1% |

Tabel 9 Leegstandspercentage per jaar



Figuur 7 Leegstand 2022 per maand

Verhuring op basis van urgentie

Stadswonen Rotterdam kent een urgentieregeling voor studenten. Deze kennen we toe op basis van een reistijd van langer dan 2 uur, het volgen van een studie met decentrale selectie, en geweld en bedreiging. Wanneer huurders van Stadswonen om medische

redenen niet meer in hun huidige woning kunnen wonen, kunnen zij medische urgentie aanvragen om door te verhuizen. Tot slot krijgen studenten die wonen in een woning die gesloopt gaat worden urgentie om binnen het bezit van Stadswonen een nieuwe woning te vinden. Dit is in 2022 voor het eerst voorgekomen bij project de Hoge Wiek.

Naast deze redenen voor urgentie zijn er ook een aantal voorrangregelingen voor groepen studenten. Zo dragen bijvoorbeeld het Albeda en de Rotterdamse Douwers studenten voor die urgent een woning nodig hebben door een slechte thuissituatie of (dreigende) dakloosheid. Ook is er, in samenwerking met de gemeente en SHS, in 2020 een pilot gestart om voorrang te verlenen aan studenten die studeren voor een maatschappelijk beroep.

In 2022 zijn 345 urgenties toegekend. Dit zijn er een stuk meer dan in voorgaande jaren. Deze stijging komt voor het grootste deel door de 185 toegekende slooportunies voor bewoners van de Hoge Wiek. Daarnaast kunnen hoger onderwijsinstellingen maximaal 30 studenten aandragen om voorrang te krijgen. Op grond hiervan is aan 15 studenten urgentie toegekend. Van deze groep hebben uiteindelijk 5 kandidaten de kamer geaccepteerd.

| 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 345 | 132 | 109 | 124 | 143 | 110 | 45 |

Tabel 10 Toegewezen urgenties per jaar

Voorheen kregen de kandidaten met urgentie binnen drie maanden een eenmalig aanbod. Sinds 2022 kunnen studenten aan wie urgentie is toegekend ook zelf met urgentie reageren op woningen. Wanneer zij via deze weg nog geen woning hebben gevonden, krijgen zij ook binnen 3 maanden een eenmalig aanbod. Bij weigering van het aanbod wordt de urgentie stopgezet. Meer informatie is te vinden op onze website bij [Urgentieverklaring](#).

Onderhuur ontwikkelingen

Om een idee te krijgen over het aantal aanvragen tot onderverhuur dat er dit jaar is binnengekomen en of dit aantal hoger ligt dan voorgaande jaren, is gekeken naar het aantal inkomende contacten bij Stadswonen over dit onderwerp.

In onderstaande figuur en tabel is te zien dat er in 2022 veel meer contact is geweest over onderhuur dan in voorgaande jaren. Het aantal inkomende contacten over dit onderwerp daalde in 2020 naar slechts 63. In 2021 trok het aantal contacten over onderhuur weer iets aan, waarna een flinke stijging te zien is in 2022. Niet alleen in verhouding met de pandemiejaren is het aantal contacten in 2022 hoog. Dit aantal ligt ook meer dan twee keer zo hoog als in 2019, vóór aanvang van de coronapandemie.

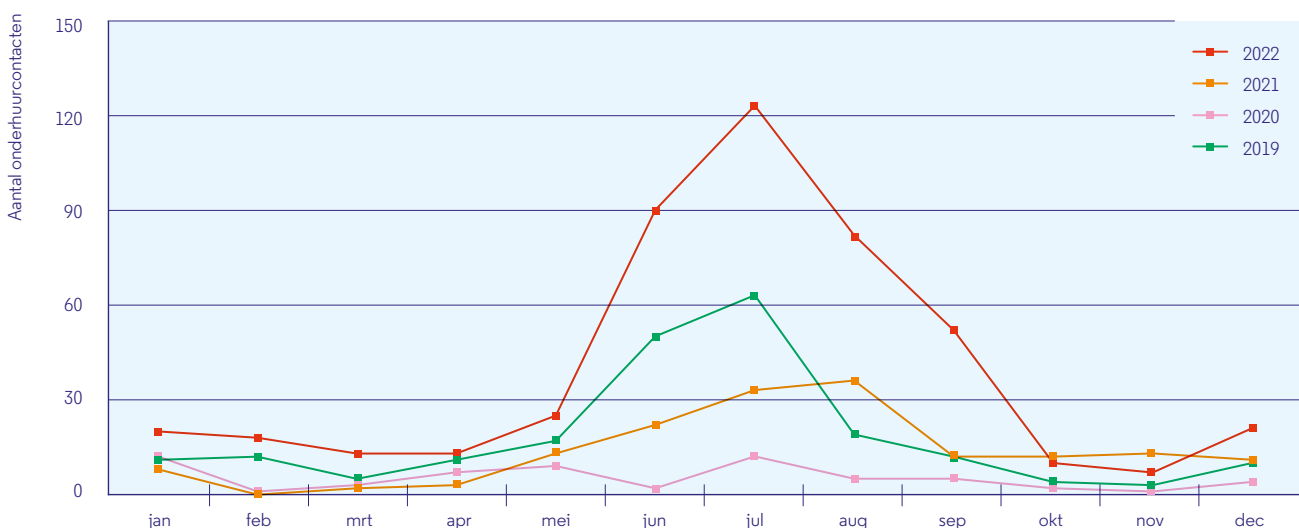
Deze stijging kan deels worden verklaard doordat studenten door de coronapandemie hun stage of studie in het buitenland hebben uitgesteld en dit nu weer oppakken. Ook andere ontwikkelingen kunnen deze stijging beïnvloeden. Zo kunnen nieuwsberichten over illegale onderhuur en de gevolgen hiervan ervoor zorgen dat meer mensen onderhuur aanvragen via de officiële weg.

Het gestegen aantal contacten over onderhuur lijkt aan te geven dat er meer onderhuur plaatsvindt. We blijven ook volgend jaar monitoren of het aantal contact over onderhuur hoog blijft of dat deze weer dalen. Hieruit blijkt of er inderdaad sprake was van een inhaaleffect na Corona, of dat ook andere ontwikkelingen hierop van invloed zijn.

Handhaving campuscontracten 2021/2022

In 2022 hebben we 4.099 huurders aangeschreven over hun campuscontract. Dit zijn er een stuk meer dan in 2021, toen nog maar 3.280 huurders werden aangeschreven. Door mutaties vertrekken huurders zonder campuscontract en komen er steeds meer huurders met een campuscontract bij. Het grootste deel van de reacties op de handhaving kwam direct na aanschrijven binnen en binnen een maand had bijna de helft van de bewoners gereageerd.

Er was dit jaar minder behoefte aan maatwerk dan in voorgaande jaren. Waar maatwerk is geleverd, ging dit vooral om uitstel van de opzegdatum. Van 16 huurders is het dossier overgedragen aan onze advocaat om een huurbeëindigingsprocedure te starten. In 7 gevallen heeft dit geleid tot een zitting, waarbij Stadswonen in alle gevallen in het gelijk is gesteld.



Figuur 8 Inkomende onderhuurcontacten per jaar

Kameractie voor eerstejaars 2022

Om studenten te binden aan Rotterdam organiseerden we ook in 2022 weer een campagne voor eerstejaarsstudenten. Deze kameractie biedt aankomende mbo, wo- en hbo-studenten de mogelijkheid om binnen een selectie van woongebouwen met voorrang een studentenkamer te huren. Zo krijgt deze groep meer kans om zich snel te vestigen in Rotterdam. In 2022 hebben we in de periode van juli tot oktober 189 kamers toegewezen aan eerstejaarsstudenten in de aangewezen woongebouwen. Daarnaast hebben 117 eerstejaars die stonden ingeschreven voor de kameractie, in de andere woongebouwen met label student een woning gevonden. Ook waren er met de EUR en Hogeschool Rotterdam voor beide 30 plaatsen voor buitenlandse studenten gereserveerd. Helaas kwamen beide partijen wel heel erg laat in de lucht met kandidaten. Van de 25 aangemelde kandidaten hebben er maar 3 via dit kanaal een kamer geaccepteerd.



Bijzondere doelgroepen: goede start voor statushouders

Stadswonen Rotterdam heeft in 2022 8 kamers verhuurd aan (jonge) statushouders. Hiermee kregen zij een start van integratie in de Nederlandse samenleving. Een woning is de basis om (weer) actief te kunnen deelnemen aan de maatschappij en een studie te volgen. In 2021 waren 12 statushouders passend binnen de doelgroep van Stadswonen (17-27 jaar en volgen een studie/inburgeringstraject).

Bijzondere doelgroepen: Maatschappelijke studenten

In samenwerking met de Rotterdam en opleidingen is een pilot opgezet om mbo- en hbo-studenten met een studierichting in de zorg, onderwijs, politie, met voorrang te plaatsen. Binnen deze pilot hebben we drie studenten met voorrang een onzelfstandige woningen toegewezen. Daar staat tegenover dat van deze doelgroep 62 studenten zelf hun weg hebben gevonden naar passende huisvesting.

Bijzondere doelgroepen: goede start voor studenten en jongeren

Stadswonen Rotterdam heeft in 2018, in samenwerking met Gemeente Rotterdam en Prokino, mbo-opleidingen, Rotterdamse Douwers de werkwijze van de Goede Start voortgezet. Op deze wijze zijn in 2022 vijf jongeren die uitstroomden uit een maatschappelijke instelling, aan passende woonruimte geholpen.

Participatie

Stadswonen Rotterdam kent een vergaande vorm van samenwerking met haar huurders in een unieke beheerstructuur.

Stichting Huurdersbelang Stadswonen

De huurders van het bedrijfsonderdeel Stadswonen Rotterdam zijn georganiseerd in Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS). SHS is gesprekspartner voor zaken die uitsluitend betrekking hebben op Stadswonen Rotterdam en haar huurders (studentenhuisvesting). SHS heeft in 2022 vier keer formeel vergaderd met de Raad van Bestuur en/of vertegenwoordigers daarvan. Daarnaast was er regelmatig informeel contact. Belangrijke inhoudelijke onderwerpen waarover is gesproken, zijn: gemeentelijk uitvoeringsplan studentenhuisvesting, betaalbaarheid (o.a. servicekosten en administratiekosten) en energiemaatregelen. Ook is in 2022 enkele keren gesproken met de huurderscommissarissen van de RvC. Ook in 2022 hebben we weer stilgestaan bij de onderlinge samenwerking. We hebben gekeken naar hoe we de nieuwe samenwerkingsovereenkomst die in 2021 is getekend het beste kunnen uitvoeren.

“Stadswonen Rotterdam kent een vergaande vorm van samenwerking met haar huurders in een unieke beheerstructuur.”

Wooncommissies

Wooncommissies zijn zelfstandige verenigingen die zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel. Een wooncommissie is actief namens de bewoners binnen een wooncomplex met meer dan 29 woningen en heeft de volgende taken:

- sociaal beheer: bewaken leef- en studieklimaat
- technisch beheer: behandelen/afhandelen technische klachten
- financieel beheer: beheren van fondsen en vaststellen servicekosten, samen met Stadswonen Rotterdam
- verhuur: inzet om nieuwe huurders voor te (laten) dragen

Een wooncommissie wordt geleid door het dagelijks bestuur, dat bestaat uit een penningmeester, een beheerder en soms ook een assistent-beheerder. Deze leden zijn heel belangrijk voor Stadswonen Rotterdam: zij zorgen mede voor een goed woon- en leefklimaat in het complex. De beheerders vormen de schakel tussen de bewoners en Stadswonen Rotterdam en vervullen een belangrijke signaleringsrol. Daarom overlegt Stadswonen Rotterdam regelmatig met de beheerders van de diverse wooncomplexen.

Elke wooncommissie maakt een jaarverslag dat wordt besproken en goedgekeurd in de bewonersvergadering. Dit is vergelijkbaar met een algemene ledenvergadering waarin individuele huurders van zich kunnen laten horen. Daarna bespreken de wooncommissies het jaarverslag met Stadswonen Rotterdam die vervolgens de jaarlijkse fondsen en/of bijdragen ter beschikking stelt.



Beelden van de jaarlijkse DB-dag



In totaal zijn er 34 wooncommissies die door Stadswonen Rotterdam actief worden ondersteund. In 2022 hebben we 1 pizza-avond georganiseerd met als thema Onderhoud. Naast een grote afvaardiging van de bewoners waren ook onze collega's van technisch beheer, planmatig onderhoud, CED en aannemers vertegenwoordigd. Verder hebben we de trainingen Brandveiligheid en Servicekosten georganiseerd en verschillende nieuwsbrieven met belangrijke informatie verstuurd.

De jaarlijkse DB-dag, waar we de wooncommissies, studentbeheerders en besturen van bewonerscommissies bedanken voor hun inzet was weer gewoon een heel fijn feest.

Bewonerscommissie

Wanneer woongebouwen buiten de beheerstructuur vallen, is er toch een bewonersvertegenwoordiging: de bewonerscommissie. Stadswonen Rotterdam

ondersteunt deze commissies met een periodieke financiële bijdrage, het geven van informatie en door te helpen bij de communicatie. In 2022 is er een nieuwe bewonerscommissie opgericht in ons nieuwe pand Maurits & Jacob. In totaal zijn er nu 5 bewonerscommissies.

Kleine panden

In de kleine panden waar vooral leden van een dispuut wonen, heeft Stadswonen Rotterdam een aanspreekpunt in de vorm van een nestor. In 2022 hebben we ons net als voorgaande jaren ingezet op verdere samenwerking met en tussen deze nestoren. Deze samenwerking verdient ook komende jaren onze aandacht. Overleg, aandacht en fysieke ingrepen zoals isolatie om geluidsoverlast tegen te gaan, zorgen voor overeenstemming tussen bewoners, omwonenden en Stadswonen om overlast tegen te gaan.

