

Terugblik 2021





Inhoud

Organisatie en dienstverlening

Klanttevredenheid	4
Geschillenadviescommissie	5
Leefbaarheid & participatie	5

Vastgoed en portefeuille

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

Duurzaamheid

Ledlampen	8
Witgoed	8
Fysieke ingrepen	8
Voorlichting	8
Collectieve inkoop energie	8

Verhuur

Ontwikkeling Rotterdam als studiestad	9
Verhuringen	10
Leegstand	11
Verhuring op basis van urgentie	11
Kameractie voor eerstejaars	12
Bijzondere doelgroep: Goede start voor statushouders	12
Bijzondere doelgroep: Maatschappelijke studenten	12
Bijzondere doelgroep: Goede start voor studenten en jongeren	12

Meedoen en invloed

Stichting Huurdersbelang Stadswonen	13
Overleggen	13
Wooncommissies	13
Bewonerscommissie	14
Kleine panden	14

Organisatie en dienstverlening

Ook in 2021 bleef de dienstverlening en de organisatie flink onder druk door de COVID-19 pandemie. Juist door deze omstandigheden zijn ook digitaliseringswensen gerealiseerd: digitaal ondertekenen, er zijn nieuwe vormen van communiceren zoals videobellen ingezet bij inspecties, medewerkers zijn met herkenbaar nummer gaan bellen naar klanten, Teams vergaderingen met bewonersvertegenwoordigers. Niet alle werkzaamheden kunnen digitaal worden uitgevoerd en persoonlijke aandacht voor onze huurders blijft noodzakelijk. Jaarlijks informeren we via de nieuwsbrieven de bewoners (6 keer per jaar) en de operationele nieuwsflitsen aan Wooncommissies, Bewonersorganisaties en Nestoren over de laatste ontwikkelingen.

Klanttevredenheid

Sinds 2016 meten we de klanttevredenheid onder onze (vertrokken) bewoners. We zijn blij dat ook in 2021 ondanks alle restricties in verband met COVID-19 maatregelen de algemene waardering stabiel groeit over de jaren heen. Binnen het team kiezen we nadrukkelijk voor het monitoren over de jaren heen. Dit is mede mogelijk geworden doordat medewerkers direct de feedback van "hun klant" ontvangen en er maandelijks op basis van de gegeven feedback wordt besproken. Deze werkwijze sluit misschien niet 1 op 1 aan op de wijze van rapportage van alle andere bedrijfsonderdelen maar geeft weldegelijk aan dat er de afgelopen jaren de juiste interventies zijn gedaan. Daarbij nog aangetekend dat het aantal vertrekkende huurders en nieuw verhuring jaarlijks stijgen en het aantal reageerders stabiel blijft c.q. daalt mogen we toch concluderen dat we op de goede weg zijn. Om een stagiaire aan te halen "als het gewoon goed is ga je toch geen vragen beantwoorden, ik heb gewoon

gekregen wat ik wilde c.q. verwachtte". Absoluut niet wetenschappelijk maar wel (veel) ervaring leert dat alle niet reageerders gewoon de beide processen met een 7 beoordelen. Natuurlijk gaan we in 2022 weer vol aan de bak maar de vraag is en blijft het uitgangspunt 80% geeft een 8 of hoger voor deze doelgroep realistisch is. Zeker als je de percentages 6 t/m 10 bij elkaar optelt. Daarom is de inzet voor 2022 om de groep 5 of lager nog verder te minimaliseren (al hoewel hier ook echt de rek wel een beetje uit is). Hieronder staat per proces wat opvalt. Centraal staat echter dat de medewerkers voor inzet en aandacht voluit beloond worden met 8, 9, en 10.

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

Wat valt op bij nieuwe huurder:

- 6% beoordeelt het proces met een 5 of lager. In 2020 was dat 7%
- Gemiddeld rapportcijfer 7.9. In 2020 een 7.8
- 68% geeft het verhuurproces een 8 of hoger. In 2020 was dit 67%

Wat valt op bij vertrekkende huurder:

- 12% die bij vertrek met een 5 of lager beoordeeld. In 2020 was dat 16%.
- Gemiddeld rapportcijfer is een 7,5. In 2020 was dit een 7.1
- En het mooiste is toch wel, dat ondanks coronagedoe 62% het vertrek beoordeeld met een 8 of hoger is maar liefst een stijging van 12% t.o.v. vorig jaar.

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 is in 2021 bij GAC 1 zaak ingediend welke nog niet ontvankelijk was omdat deze te vroeg was ingediend. Bij de Commissie Beheerstructuur is in 2021 geen zaak aangedragen. Er is 1 zaak uit 2020 schriftelijk behandeld.

niet ontvankelijk	1
wel ontvankelijk, niet gegrond	0
wel ontvankelijk, wel (of deels) gegrond*	0
wel ontvankelijk, opgelost voor hoorzitting	0
wel ontvankelijk, dankzij bemiddeling door de commissie opgelost tijdens hoorzitting	0
wel ontvankelijk, geen uitspraak gedaan	0

Zaak is behandeld in 2021

Leefbaarheid & participatie

In 2021 hebben we in lijn met voorgaande jaren de leefbaarheid in onze woongebouwen en de participatie actief ondersteund. De totale realisatie bedroeg 275K.

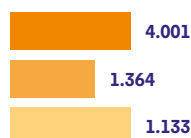
Veilig, heel en schoon	186K
Maandelijks bijdrage bewonersparticipatie	60K
Representatiekosten bewonersparticipatie	22K
Awareness veilig wonen	1K
Awareness duurzaam wonen	-
Narrowcasting	6K
Totaal	256K

Vastgoed en portefeuille

Vastgoedportefeuille

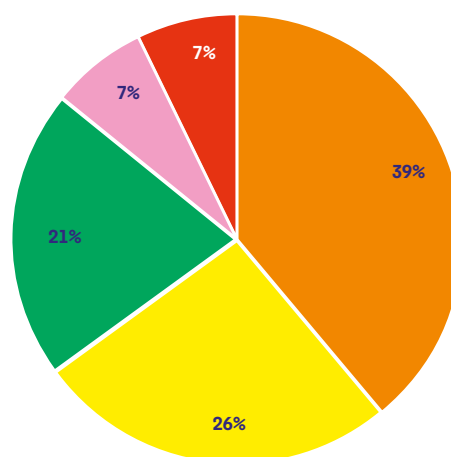
Eind 2021 hebben we 113 woongebouwen in ons bezit met bijna 7.400 verhuureenheden. Dit zijn voor het grootste deel woonruimtes waarvan 4.002 onzelfstandige woningen (kamers) en 2.508 zelfstandige woningen (studio's en appartementen). De overige bijna 1.000 verhuurbare eenheden bestaan voor het grootste deel uit parkeerplaatsen en voor een kleiner deel uit bergingen en bedrijfsruimtes. In 2021 zijn 102 nieuwe woningen opgeleverd verdeeld over de complexen 'Schuttersstraat' en 'Jacob en Maurits'. Het woongebouw de Pyramide met 109 woningen is in 2021 overgeheveld naar Woonstad Rotterdam.

Woningtype



■ Kamer ■ Studio ■ Appartement

Huidige huurprijs (rekenuur)



■ T/m € 332 ■ € 333 - 442 ■ € 443 - 633
 ■ € 634 - 752 ■ Vanaf € 753

Woningtype	Kamer	Studio	Appartement
Oppervlakte (gem.)	21 m ²	32 m ²	53 m ²
Nettohuur (gem.)	€ 316	€ 483	€ 656
Servicekosten	€ 142	€ 127	€ 139

Planmatig onderhoud

Overzicht planmatig onderhoud 2022 is gedeeld met Wooncommissies, Bewonerscommissies, Nestoren en de Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS).

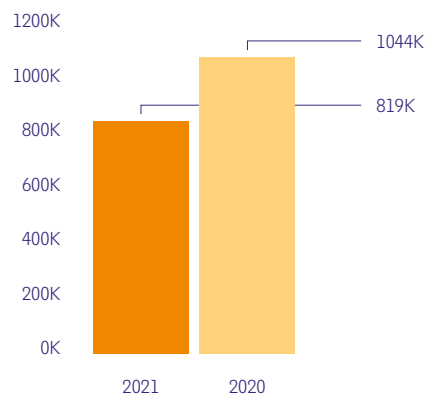
Niet-planmatig onderhoud

Ook hebben we hard gewerkt aan het verder op niveau brengen van de woningen. We hebben voor alle verschillende fondsen 14.516 taken uitgezet voor onderhoud.

Type	Realisatie 2021	Realisatie 2020
Klachtenonderhoud	€ 1.993K	€ 1.810K
Vervangen stoffering (scherpe beoordeling van vervanging ja/nee)	€ 495K	€ 601K
Vervangen koelkasten en kookplaten (stijging kosten door opleveren van 100 nieuwe eenheden die voorzien zijn verse koelkasten en kookplaten)	€ 152K	€ 85K

Mutatie-onderhoud

Met de aannemer zijn standaard pakketten afgesproken voor mutatie-onderhoud. In 2021 zijn 641 elektra/gas/water keuringen bij mutatie uitgevoerd. De werkwijze dat de nieuwe bewoner een afspraak inplant met de aannemer bevalt goed, gegeven de positieve reacties op klanttevredenheid.



Duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijk thema voor Stadswonen Rotterdam en ook in 2021 hebben we stapjes gezet op dit vlak. Soms door fysieke ingrepen en door de bewoners te informeren over duurzaam gedrag en verbruik (o.a. door nieuwsbrieven, website en socials).

Ledlampen

Vanuit Planmatig Onderhoud zijn we verder gegaan met het vervangen van de verlichting in algemene gangen en ruimten door ledverlichting. We pakken dit per complex op. Bij een wisseling van huurders brengen we ook ledverlichting aan in de keuken en sanitaire ruimten.

“In de periode 2018–2020 is er meer dan 12 miljoen m³ gas ingekocht met het hoogste duurzaamheids-certificaat”

Witgoed

De gebouwen en woningen van Stadswonen Rotterdam zijn standaard voorzien van stoffering en meestal witgoed (koelkast en kookplaat). Op verzoek van de wooncommissies en SHS hebben we het standaardmodel koelkast vervangen door een A+ koelkast.

Fysieke ingrepen

In 2021 zijn er stappen gezet om zonnecollectoren te installeren en sedum daken aan te leggen.

Voorlichting

Duurzaamheid een terugkomend thema in de bewonersnieuwsbrief. Met concrete tips en adviezen stimuleren we onze bewoners bewust om te gaan met energie in huis. 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 samenwerking met de SHS is er voor de periode 2018-2020 meer dan 12 miljoen m³ gas ingekocht met het hoogste duurzaamheidscertificaat (Gold Standard CO₂) en is er bijna 45.000 MWh elektra ingekocht op basis van windenergie.

Verhuur

Ontwikkeling Rotterdam als studiestad

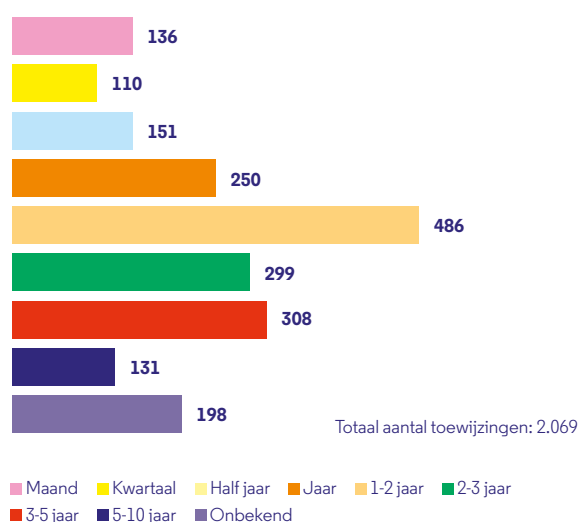
Met ruim 70.000 hbo- en wo-studenten in 2021 is Rotterdam de tweede studentenstad van Nederland. Van deze studenten is 46% uitwonend. Zowel op het hbo, wo als mbo is een stijging in het aantal studenten te zien de afgelopen jaren. Het aandeel wo studenten is de afgelopen jaren het snelst gegroeid.

Type onderwijs	2011-2012	2011-2012	Groei
Hbo	34.000	43.500	28%
Wo	19.400	29.000	49%
Mbo-Bol	33.900	34.800	3%

In de afgelopen negen jaar is de studentenpopulatie op het wo en hbo in Rotterdam gegroeid met 36%. Dit zorgt ervoor dat ook de vraag naar betaalbare studentenwoningen flink gestegen is en daarmee ook het aantal ingeschreven woningzoekenden en de gemiddelde wachttijden.

Woningzoekenden	2021	2020	2019	2018	2017
Actief woningzoekenden	6.211	5.488	6.508	5.130	3.518
Ingeschreven woningzoekenden	37.652	33.144	30.522	29.863	18.438
Gemiddelde wachttijd kamers	15 mnd	15 mnd	13 mnd	10 mnd	7 mnd
Gemiddelde wachttijd studio's en appartementen	44 mnd	47 mnd	45 mnd	34 mnd	31 mnd

Inschrijfduur bij toewijzing in 2021

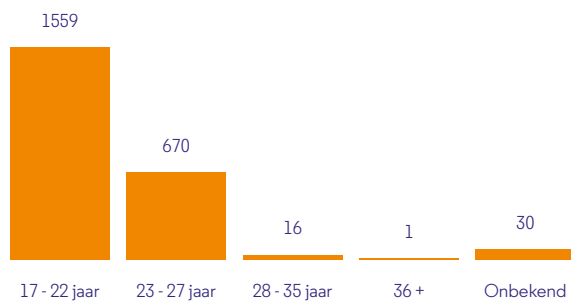


Verhuringen

In 2021 heeft Stadswonen Rotterdam over het gehele jaar 2.276 verhuringen van woningen gerealiseerd. In 2020 zijn er 2.187 verhuringen gerealiseerd. De mutatiegraad van de woongelegenheden bedroeg daarmee 34,0%. De trend blijft dus stijgen (2020 33,4%: 2019: 27,5% en 2018: 28,6% en 2017: 30,9%).

Kale huur	Onzelfstandige woning	Zelfstandige woning	Totaal
T/m € 332	999	5	1.004
€ 333 - 442,46	525	108	633
€ 442,47 - 633,25	-	529	529
€ 633,26 - 752,33	-	83	83
Vanaf € 752,34	-	27	27
Totaal	1.524	752	2.276

Leeftijd bij toewijzing in 2021



Studie / werk	Verhuringen
Wo	1.253
EUR-business	212
EUR-economie	199
EUR-medisch	199
EUR-rechten	102
EUR-administratief	42
Wo overig	497
Wo buiten Rotterdam	2
Hbo	605
Hogeschool Rotterdam	515
Hogeschool InHolland	51
Codarts	6
Hbo overig	31
Hbo buiten Rotterdam	2
Mbo	145
Werk	149
Geen studie	12
Onbekend	112
Totaal	2.276

Leegstand

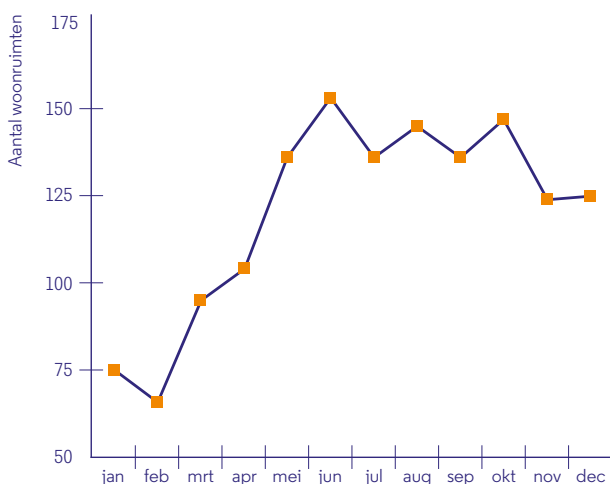
In de meeste gevallen verhuren we onze woonruimten aansluitend en hebben we weinig te maken met leegstand. Dit jaar is wegens corona de leegstand iets opgelopen omdat zelfstandige woningen niet altijd aansluitend verhuurd konden worden door de beperkende RIVM maatregelen. Daarnaast is volop gebruik gemaakt van verkort opzegtermijn van 14 dagen i.p.v. één maand bij intern doorverhuizen. En oplevering van 100 nieuwe woningen. Gemiddeld genomen komen we voor 2021 uit op 2.17%

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Percentage leegstand	2,10	2,17	1,01	1,40	1,10	2,10

We zien dat de leegstand het eerste kwartaal beperkt was (1,41%) en daarna flink is opgelopen. Voor deze toename zijn verschillende verklaringen, w.o.:

- Verkorte opzegtermijn van 14-dagen voor intern doorverhuizen
- Beperking in aanbieden en bezichtigingen
- Ombouwen short stay naar o.a. woningen Leger des Heils
- Technische leegstand

Frictieleegstand woonruimten



Verhuring op basis van urgentie

Stadswonen Rotterdam kent een urgentieregeling voor studenten. Deze kennen we toe op basis van:

- Lange reistijd
- (de)centrale selectie studie (loting)
- Geweld of bedreiging
- Statushouders

Voor 2020 zien we opnieuw een (lichte) daling in het aantal urgenties ten opzichte van 2019 maar toch blijft deze urgente woonvraag hoog te noemen.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Toegewezen urgenties	134	109	124	143	110	45

De kandidaten krijgen binnen drie maanden een eenmalig aanbod. In 2020 hebben alle kandidaten binnen één maand een aanbod ontvangen.

Meer informatie is te vinden op

www.stadswonenrotterdam.nl/FAQ/urgentieverklaring.

Kameractie voor eerstejaars

Om studenten sneller te binden aan de stad Rotterdam organiseren we ieder jaar een campagne voor eerstejaarsstudenten. Deze Kameractie biedt aankomende 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 2021 hebben we in de periode van juli tot en met september 250 kamers toegewezen aan eerstejaarsstudenten (mbo, hbo, wo) in Rotterdam die wel stonden ingeschreven voor de Kameractie, maar in de andere woongebouwen met label student zijn komen wonen.

Bijzondere doelgroep: Goede start voor statushouders

Stadswonen Rotterdam heeft de afgelopen jaren woonruimte aan (jonge) statushouders verhuurd. 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 kunnen volgen. In 2021 waren dit 12 statushouders passend binnen de doelgroep van Stadswonen (17-27 jaar en volgen van studie/inburgeringstraject). Meer informatie is te vinden op www.stadswonenrotterdam.nl/goedestart

Bijzondere doelgroep: Maatschappelijke studenten

In samenwerking met de Gemeente 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 woning toegewezen. Daar staat tegenover dat van deze doelgroep ruim 70 studenten (zorg, politie en onderwijs) zelf hun weg hebben gevonden naar een passende huisvesting.

Bijzondere doelgroep: 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 2020 tien jongeren die uitstroomden uit een maatschappelijke instelling, aan passende woonruimte geholpen.

“Een woning is de basis om (weer) actief te kunnen deelnemen aan de maatschappij en een studie te kunnen volgen.”

Meedoen en invloed

Stichting Huurdersbelang Stadswonen

Stadswonen Rotterdam kent een vergaande vorm van samenwerking met haar huurders in een unieke beheerstructuur. In het kader van de Wet op het Overleg Huurder/Verhuurder is Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) gesprekspartner van Stadswonen Rotterdam en tevens de hoogste huurdersvertegenwoordiging.

Overleggen

De SHS heeft in 2020 drie keer formeel vergaderd met de Raad van Bestuur en/of vertegenwoordigers daarvan. Verder heeft de SHS enkele malen gesproken met een afvaardiging van de Raad van Commissarissen, en is gezamenlijk met de klantenraad opgetrokken bij de selectie, voordracht en benoeming van twee leden van de RvC. Verder hebben SHS en Stadswonen Rotterdam meerdere malen gesproken over zaken als beschikbaarheid, afrekening servicekosten, Kennisglas en de handhaving campuscontracten.

Wooncommissies

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

- Sociaal beheer: Bewaken leef- en studieklimaat
- Technisch beheer: Behandelen/afhandelen klachtenonderhoud
- 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 cruciaal 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.

In totaal zijn er 34 wooncommissies welke door Stadswonen Rotterdam actief worden ondersteund. Er is één online pizza-avond via Gatherly georganiseerd met verschillende thema's (duurzaamheid, onderhoud en verhuur). Ook de DB-dag - het jaarlijkse evenement voor huurdersvertegenwoordigers en medewerkers - heeft in 2020 online plaatsgevonden. In 2020 zijn er geen trainingen georganiseerd, in 2021 wordt dit wel weer opgepakt. Hiernaast hebben we diverse nieuwsbrieven verstuurd.

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 2021 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 die vooral bewoond worden door leden van een dispuut heeft Stadswonen Rotterdam een aanspreekpunt in de vorm een nestor. In 2021 hebben we ons net als voorgaande jaren ingezet op verdere samenwerking met en tussen deze nestoren. Deze samenwerking verdient ook komende jaren onze aandacht.





**STADSWONEN
ROTTERDAM** 

Ben je nieuwsgierig naar nog meer info over Stadswonen Rotterdam?
Neem dan contact op via stadswonenrotterdam.nl