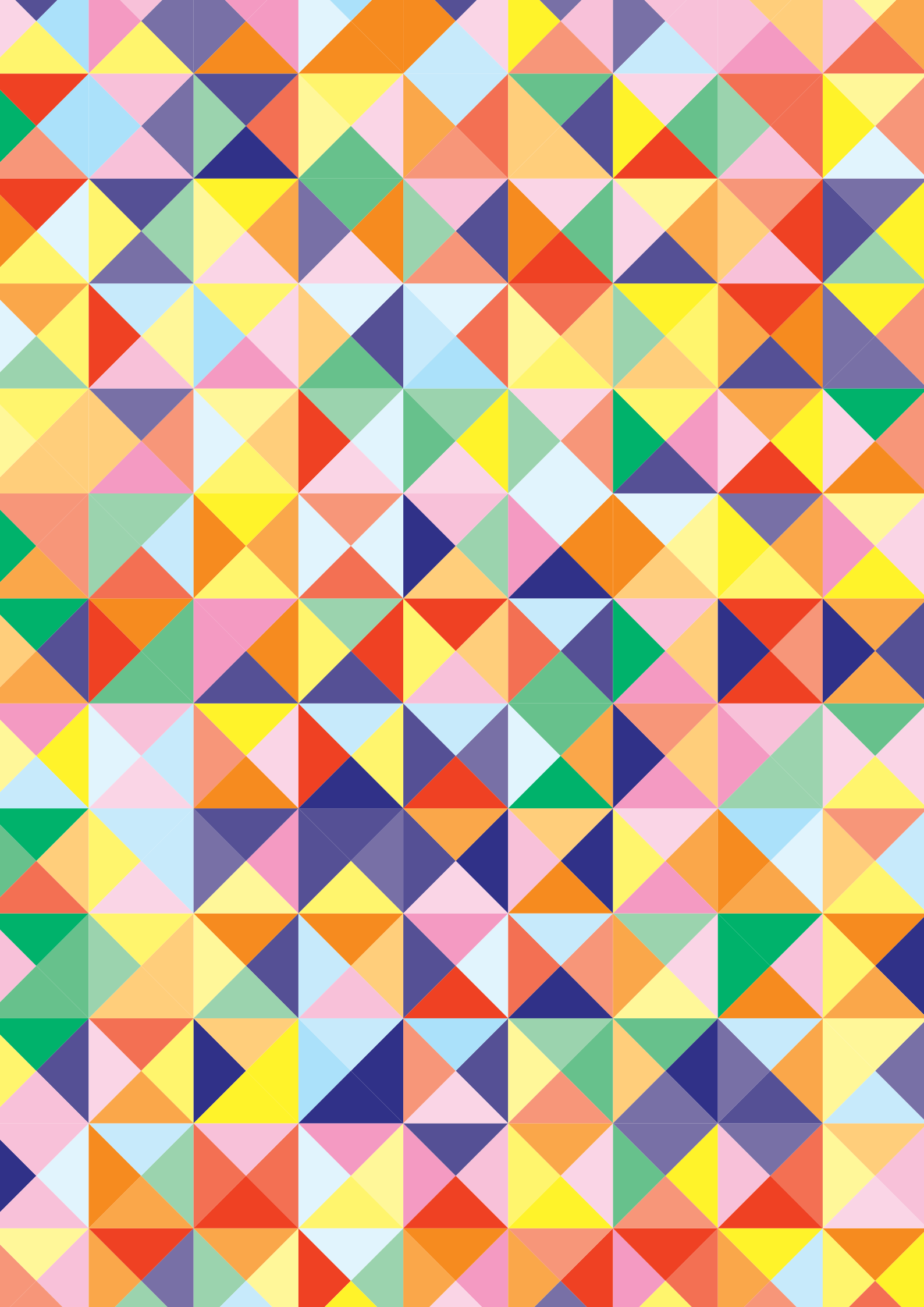




**Ja toch?
Niettan?**

Het begint bij
stapsgewijs

Jaarverslag 2016



Inhoud

Organisatie en systemen	5
Vastgoed en portefeuille	6
Verhuur en dienstverlening	9
Meedoen en invloed	12
Verslag Stichting Huurdersbelang Stadswonen	16
Externe stakeholders	18





Het jaar 2016 was een jaar waarin trefwoorden als hard werken, plezier in het halen van doelen, aandacht voor mensen (medewerkers en (nieuwe) bewoners), nieuwe manieren van werken, nieuwsgierigheid en verbetergerichtheid centraal stonden.

Nadat Stadswonen Rotterdam in 2015 onderdeel werd van Woonstad Rotterdam, is eerst de tijd genomen om alle mensen aan de nieuwe omgeving te laten wennen. In 2016 is op 8 maart 2016 de integratie ook op technisch vlak afgesloten. Aansluiting op de systemen van Woonstad Rotterdam heeft, na enige aanvankelijke 'hickups', uiteindelijk over het algemeen geleid tot efficiëntere processen en nieuwe werkwijzen.

Terugblikkend is 2016 een energievul jaar geweest met veel mooie resultaten, die door samenwerken voor elkaar zijn gekregen. Dit is alleen mogelijk geweest dankzij de betrokkenheid en inzet van de SHS, Woon- en bewonerscommissies, medewerkers Stadswonen en collega's van Woonstad Rotterdam.

Organisatie en systemen

Nadat de fysieke overgang van de organisatie in 2015 gezet werd, is op 8 maart 2016 Stadswonen Rotterdam overgegaan op de primaire systemen van Woonstad Rotterdam. Een stap waar zorgvuldige voorbereiding aan vooraf ging en waarmee een tijd startte waarin processen optimaler ingericht konden gaan worden om na inbedding meer te werken aan klanttevredenheid. Een periode van verbeteren, repareren, nieuwe werkwijzen, verfijnen en oplossen. En bovenal een periode van samenwerking, communicatie en aandacht voor de medewerkers van Stadswonen, SHS en Woon- en bewonerscommissies.



ORGANISATIE	
Medewerkers	38
Fte's	34,9



DIENSTVERLENING		
	2015	2016
Aantal baliebezoeken	Ruim 5.000	Krap 4.000
Aantal inkomende telefoongesprekken	Ruim 42.000	Krap 40.000
Aantal reparatieverzoeken	Ruim 16.000	Ruim 14.000

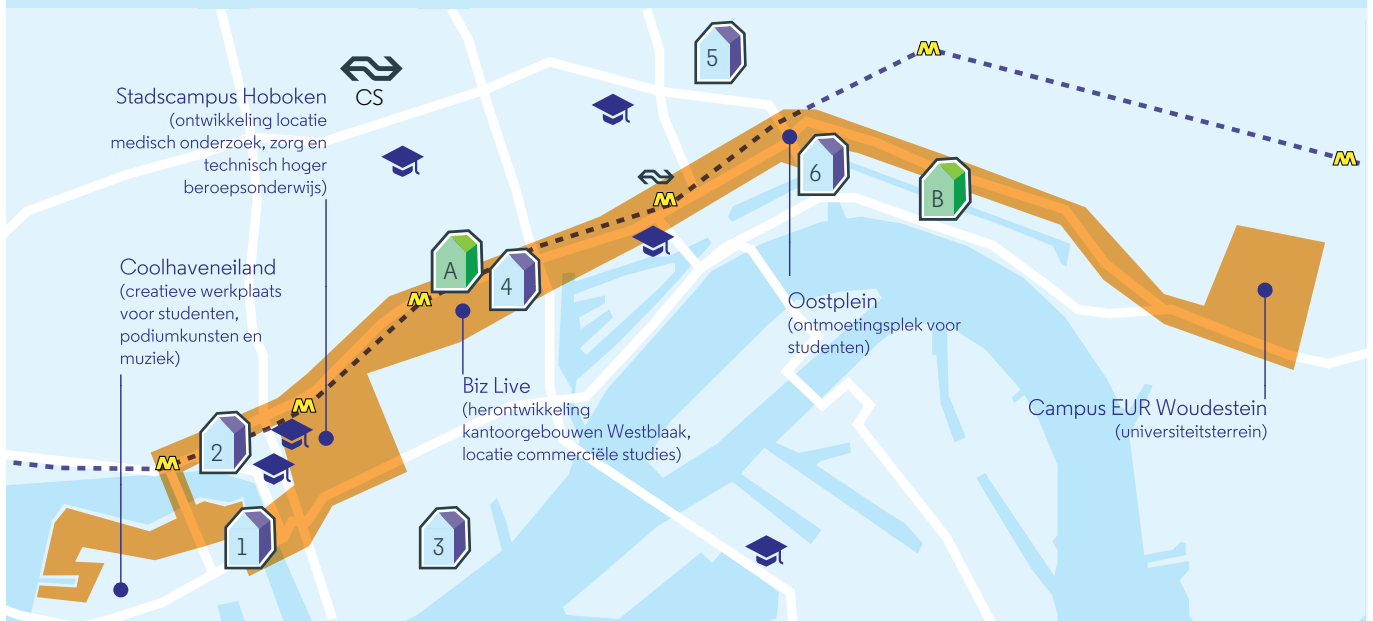
Vastgoed en portefeuille

KennisAs

Uniek in Rotterdam is de ligging van de kennisinstellingen en onze huisvesting voor studenten aan de zogenoemde KennisAs. Deze loopt door het hart van de stad en volgt de Oost/West metrolijn. De KennisAs bestaat uit een vijftal 'stadsmagneten' die zich van elkaar onderscheiden op het gebied van specifieke woonidentiteiten, (onderwijs)voorzieningen, faciliteiten en bedrijvigheid. Alle stadsmagneten zijn goed bereikbaar. Voor zowel studenten als kenniswerkers is de KennisAs een herkenbaar gebied, waar zij elkaar ontmoeten en inspireren.

Vastgoedportefeuille

De portefeuille van Stadswonen Rotterdam bestaat uit 96 wooncomplexen met 7.000 verhuureenheden. Deze woongelegheden bestaan uit een kleine 4.000 onzelfstandige kamers en ruim 2.000 zelfstandige studio's en appartementen. Hiertoe behoort een aantal grote complexen die opvallen in de stad en goed bekend staan onder jongeren en studenten. De overige 1.000 verhuurbare eenheden betreffen onder meer parkeerplaatsen.



2016: Start renovatie Blok Timmer

Hartje centrum, midden op de Kennisas, is in 2016 gestart met realisatie van 62 studio's op de hoek van de Boomgaardhof en Oude Binnenweg. De studio's hebben een gemiddelde oppervlakte van 22 m², zijn bestemd voor studenten en worden in de loop van 2017 opgeleverd.

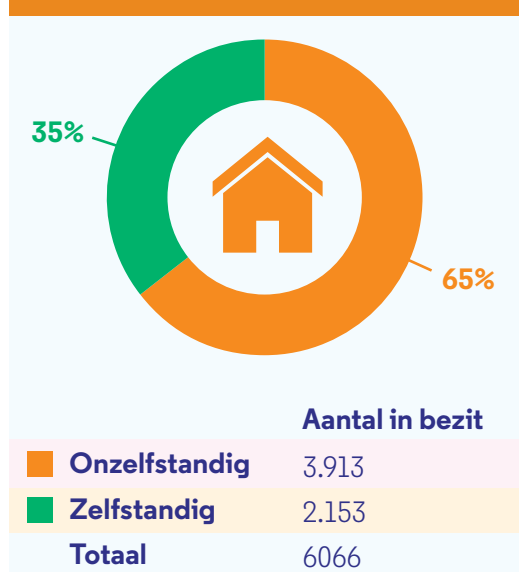
Transformatie Struisenburgdwarstraat

In 2016 is de besluitvorming rond de transformatie van het leegstaande kantoor op de Struisenburgdwarstraat afgerond. Er worden in het Kralingen studentenkwartier 25 studio's gerealiseerd bestemd voor studenten. Deze studio's hebben een gemiddelde oppervlakte van 25m². In de loop van 2017 wordt gestart met de transformatiewerkzaamheden.

OVERZICHT VASTGOEDPORTEFEUILLE 2016

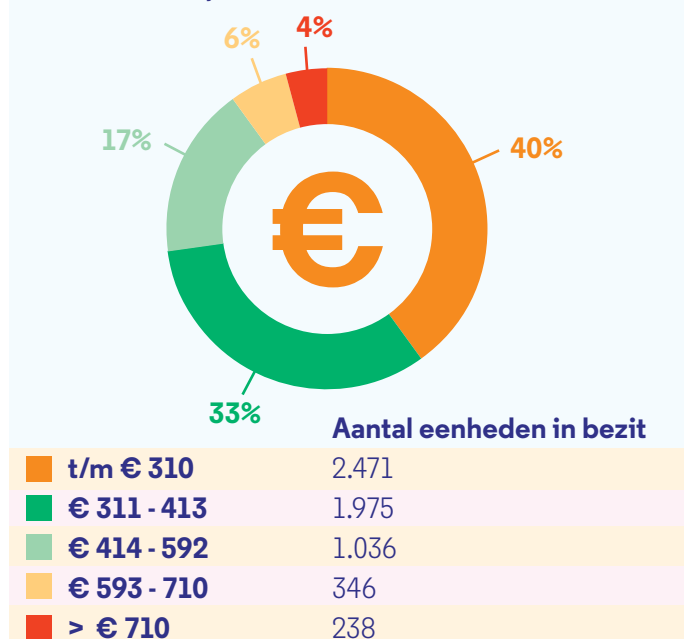


WONINGTYPE BEZIT HUUR



HUURPRIJZEN (EXCL. SERVICEKOSTEN)

o.b.v. maandelijkse max. huur



Planmatig onderhoud

In de lijn met 2015 is er in 2016 ook weer veel onderhoud gepleegd. Dit is enerzijds mogelijk gemaakt door het beschikbaar stellen van toereikende middelen en anderzijds door de inkoopkracht van Woonstad Rotterdam waardoor er tegen scherpe prijzen kan worden aanbesteed. Het laatste zorgt ervoor dat we de werken binnen de begroting van 2016 (ruim 6 miljoen euro) hebben gerealiseerd. Er zijn geen geplande projecten/ werken vervallen. Voor drie projecten met veel historische uitstraling zijn de markttechnische ingrepen (begroting Eurotkeken 750k) doorgeschoven naar 2017 wegens vergunningstrajecten en/of voortschrijdend inzicht.

TOP 3 WERKEN 2016 (NAAR REALISATIE)	
1. (Gevel)liften	€ 1450K
2. Brandveiligheid	€ 1200K
3. Gevelrenovatie (incl ramen)	€ 1100K

Verhuur en dienstverlening

Met ruim 60.000 studenten is Rotterdam de tweede studentenstad van Nederland. Bijna de helft van deze studenten is uitwonend.

In 2016 heeft Stadswonen Rotterdam over het gehele jaar 1747 verhuringen uitgevoerd. De mutatiegraad van de woongelegenheden bedroeg 29%.

Eerstejaars Kameractie

Met het doel de mix aan bewoners in de woongebouwen jong te houden, wordt jaarlijks een campagne Eerstejaars Kameractie georganiseerd. Ook in 2016 vond deze kameractie plaats. Een selectie van de kamers wordt gedurende de zomermaanden uitsluitend aan aankomend eerstejaars studenten verhuurd. Zo krijgt deze groep meer kans om snel een kamer te huren. In de periode juli-september 2016 zijn er op deze wijze 241 woningen toegewezen aan eerstejaarsstudenten.

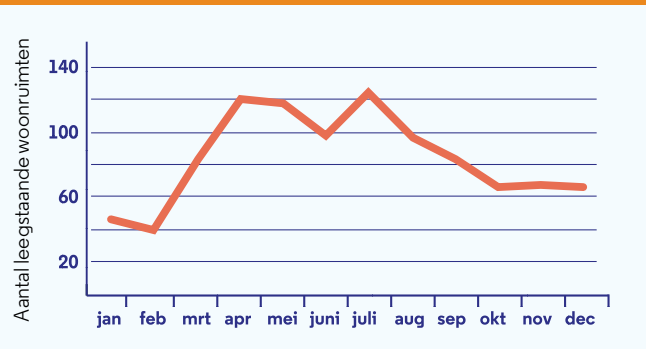
Goede Start voor Statushouders

Stadswonen Rotterdam heeft in 2016 aan 32 statushouders woonruimte verhuurd. Hiermee kregen zij een start van integratie in de Nederlandse samenleving. Vanuit een woning kun je namelijk weer actief deelnemen aan de maatschappij. In samenwerking met de gemeente, SHS en wooncommissies werden in mei 2016 de eerste 10 statushouders geplaatst. Beraamd was om in totaal 46 statushouders te kunnen plaatsen, maar door uitblijven van kandidaten van IOS is deze doelstelling niet behaald.

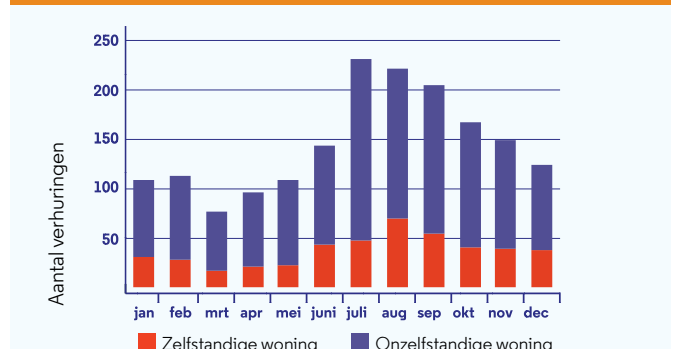
Leegstand en verhuringen

Doorgaans worden woonruimten aansluitend verhuurd. In 2016 waren er twee pieken waarneembaar in frictieleegstand, veroorzaakt door systeemovergang. In eerste instantie waren de data niet volledig. Later in het jaar zie je een piek veroorzaakt door een hausse aan opzeggingen maar nog nog lerend met nieuwe systemen aan verhuurderskant. Vanaf oktober is duidelijk te zien dat de nieuwe processen en systemen ingeregeld raken.

FRICTIELEEGSTAND WOONGELEGENHEDEN

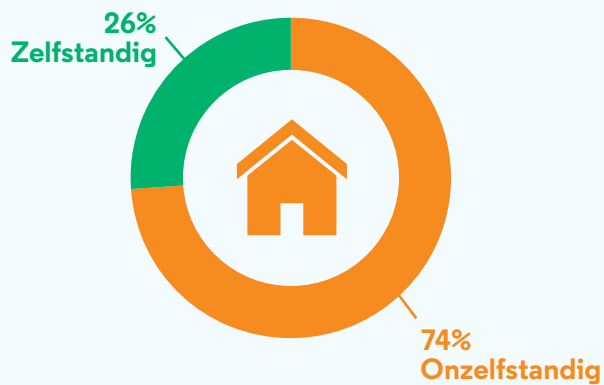


VERHURINGEN WOONGELEGENHEDEN



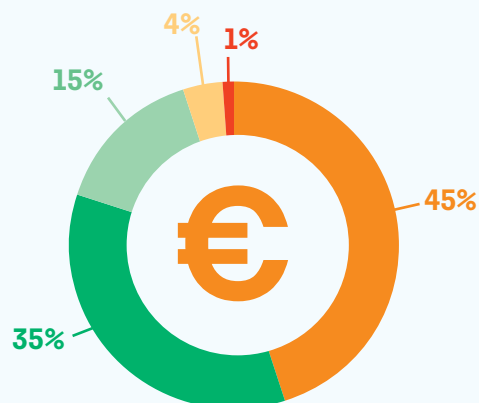
VERHURINGEN WONINGEN

Woningtypen



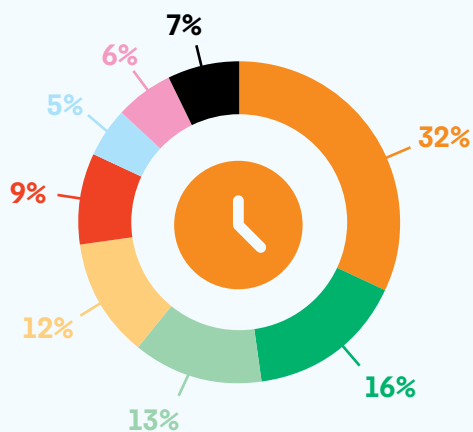
Woningtypen	Aantal verhuringen 2016
Onzelfstandig	1290
Zelfstandig	457
Totaal	1747

Huurprijzen



Huurprijzen (excl. servicekosten)	Aantal verhuringen
t/m € 300	785
€ 301 - 410	610
€ 411 - 586	264
€ 587 - 710	69
> € 710	19

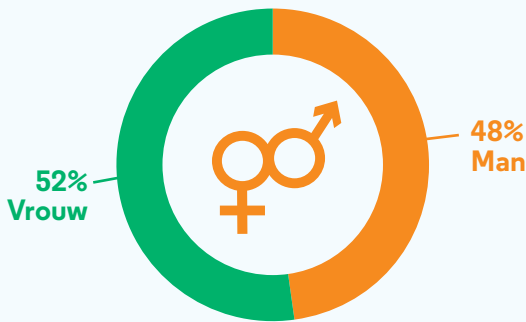
INSCHRIJFDUUR BIJ TOEWIJZING



Gemiddelde inschrijfduur	Aantal bemiddelde huurders
Maand	560
Kwartaal	283
Half jaar	226
Jaar	210
Twee jaar	149
Drie jaar	80
Langer dan drie jaar	109
Toegewezen zonder wachttijd	130

DOELGROEP

Geslacht

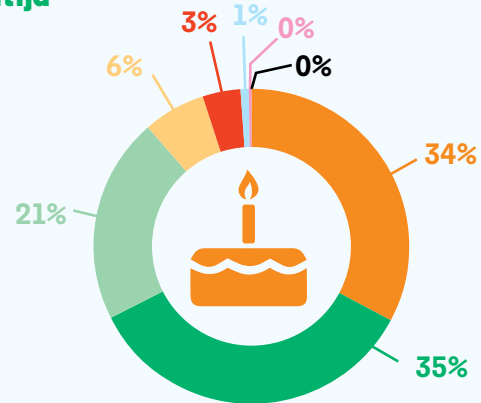


Geslacht

Aantal nieuwe huurders 2016

Man	824
Vrouw	910

Leeftijd



Leeftijd

Verhuringen 2016

17 - 19	584
20 - 22	615
23 - 25	367
26 - 28	99
29 - 33	54
34 - 40	16
Ouder dan 40	7
Onbekend	5

KennisGlas

In de zomer van 2016 stemde 70% van de (op KennisGlas aangesloten) huurders in met een upgrade van KennisGlas. Rond start collegejaar 2016-2017 werd de upgrade gerealiseerd; de beschikbare internetsnelheid ging hiermee voor de eindgebruiker significant omhoog (naar maximaal 75 Mbit/s).

BAG

Sinds 1 juli 2009 is de wet 'Basisregistraties Adressen en Gebouwen' (BAG) van kracht. Daarin is onder meer vastgelegd welke 'woonobjecten' een huisnummer toegewezen mogen krijgen. In 2013 werd deze wet aangescherpt; onzelfstandige woningen zoals studentenkamers komen niet langer in aanmerking komen voor individuele huisnummers. In 2016 heeft Stadswonen Rotterdam in samenwerking met de Gemeente Rotterdam 2000 woningen laten aanpassen aan deze wet en zijn er, met behulp van een externe aannemer, hierop aanpassingen uitgevoerd aan de woongebouwen en woningen (o.a. brievenbussen, bellentableaus en aanduidingen binnen het gebouw).

Meedoen en invloed

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

Stichting Huurdersbelang Stadswonen

In het kader van het BBSH en de Wet op het Overleg Huurder/Verhuurder is Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) gesprekspartner van Stadswonen Rotterdam en tevens de hoogste huurdersvertegenwoordiging.

Ook in 2016 werken huurders verenigd in de huurderskoepel Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) nauw samen met Stadswonen Rotterdam. Regelmatig overleg en korte communicatielijnen dragen bij aan beleid met draagvlak. SHS werkt ook samen met de bedrijfsbrede Klantenraad van Woonstad Rotterdam.

Wooncommissies

Wooncommissies vloeien voort uit zelfstandige verenigingen die veelal 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) en 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 fungeren als intermediair tussen de bewoners en Stadswonen Rotterdam en tegelijkertijd vervullen zij een belangrijke signaleringsrol. Daarom overlegt Stadswonen Rotterdam veel met de beheerders van de diverse wooncomplexen.

Elke wooncommissie maakt een jaarverslag dat wordt besproken en goedgekeurd in de bewonersvergadering (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 die Stadswonen Rotterdam actief ondersteunt. In 2016 organiseerden we onder meer trainingen in het kader van brandveiligheid, een Dagelijks Bestuur Dag, een thema-avond en verschillende voorlichtingsavonden en ook zijn er diverse nieuwsbrieven gemaakt.

Bewonerscommissie

Wanneer wooncomplexen buiten de beheerstructuur vallen, is er op complexniveau toch een bewonersvertegenwoordiging: de bewonerscommissie. Stadswonen Rotterdam ondersteunt deze commissies door het geven van informatie, het helpen bij de communicatie en met een periodieke financiële bijdrage. In totaal zijn er vier erkende bewonerscommissies.

Klachten- en Geschillencommissie

Sinds 1993 heeft Stadswonen Rotterdam een Klachten- en Geschillencommissie. Huurders kunnen hier een klacht indienen over het (niet) handelen door Stadswonen Rotterdam (of anderen die voor Stadswonen Rotterdam werken). Ook klachten over de wooncommissie kunnen huurders voorleggen aan de commissie. In 2016 zijn er geen klachten of geschillen ingediend bij de Klachten- en Geschillencommissie.

Bijzondere doelgroepen

In 2016 is Stadswonen Rotterdam begonnen met Goede Start: het huisvesten van jonge statushouders tussen studenten. Met Goede Start leveren huurders van Stadswonen Rotterdam een bijdrage aan de integratie van jonge nieuwe Nederlanders en voorkomen dat zij in een isolement terecht komen.

KennisGlas

Voor studenten, jongeren en young professionals is snel internet een eerste levensbehoefte. Daarom zijn de meeste woongebouwen van Stadswonen Rotterdam vanaf 2006 aangesloten op KennisGlas: een snelle internetverbinding via glasvezel. In de zomer van 2016 stemde een meerderheid van de huurders in met een upgrade van KennisGlas.



Verslag Stichting Huurdersbelang Stadswonen

Dit is een samenvatting van het jaarverslag 2016. Voor een overzicht van alle in 2016 ondernomen activiteiten verwijzen we naar ons jaarverslag via www.huurdersbelang.nl/beleid.

Bestuur

Het bestuur van Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) bestaat uit maximaal 7 leden. In 2016 heeft een bestuur van wisselende grootte en samenstelling haar werk gedaan om de belangen van ruim 6.000 huurders te behartigen. Het bestuur van SHS wordt via een getrapte structuur verkozen, waarbij de huurder uiteindelijk het laatste woord heeft. Het staat elke huurder vrij om te reageren op de vacature(s) die door SHS rechtstreeks naar de huurders worden gecommuniceerd. Huurders worden naar aanleiding van een sollicitatiegesprek voorgedragen als bestuurder. De stichtingsvergadering, een afvaardiging van de huurders, kiest de bestuurders van SHS direct op voordracht van het bestuur.

Taken

Als huurdersorganisatie in het kader van de Wet op het Overleg Huurders/verhuurder behartigt SHS de belangen van alle huurders binnen het bedrijfsonderdeel Stadswonen binnen Woonstad Rotterdam. Naast de rechten en plichten die voortvloeien uit deze wet heeft SHS ook een samenwerkingsovereenkomst met Woonstad Rotterdam. SHS legt haar oor te luister bij de huurders om een goed beeld te krijgen van de pandoverstijgende problemen die spelen bij huurders en binnen de beheerstructuur. De meeste signalen komen bij SHS binnen vanuit de beheerders en bewonerscommissies van de panden. Daarnaast enquêteert SHS onder alle bewoners wanneer zij dit nodig acht. Naast het wettelijke adviesrecht en instemmingsrecht praat SHS graag in een vroeg stadium mee over de vorming van beleid. Zo kan er sprake zijn van constructief overleg, kunnen knelpunten tijdig worden ontdekt en is er daadwerkelijk sprake van invloed.

Gesprekspartner

Uiteraard kan SHS geen kritische gesprekspartner blijven als zij ontwikkelingen op het gebied van volkshuisvesting niet op de voet volgt. Daarom treedt zij met enige regelmaat in contact met het Landelijk Huurdersoverleg Studentenhuisvesting, neemt zij regelmatig deel aan cursussen om haar kennis op peil te houden en bezoekt zij informatieavonden omtrent verschillende onderwerpen die spelen omtrent de volkshuisvesting.

JAAR IN CIJFERS: KORT OVERZICHT

bestuursvergaderingen	18
vergaderingen met Woonstad Rotterdam	7
stichtingsvergaderingen	3
bijeenkomst met studenten huurdersvertegenwoordigingen	1
uitgebrachte adviezen ¹	5
cursus- en trainingsactiviteiten (in dagen)	2

¹ Advies Structuurplan, Aanvulling advies statushouders, Zienswijze huurdersbeleid, DAEB/niet-DAEB, fondsen beheer 2016-2017; daarnaast zijn ook prestatieafspraken in het driepartijen overleg met Stadswonen en de Gemeente Rotterdam gemaakt.

Externe stakeholders

Onderwijsinstellingen

In 2016 is er een begin gemaakt met het verder aanhalen van de banden met de Rotterdamse onderwijsinstellingen. Enerzijds om de huidige samenwerking (veelal op informatief en promotioneel vlak) verder te bestendigen en anderzijds om te verkennen waar verdere partnerschappen, in het kader van Rotterdam als kennisstad, mogelijk zijn.

Eurekaweek

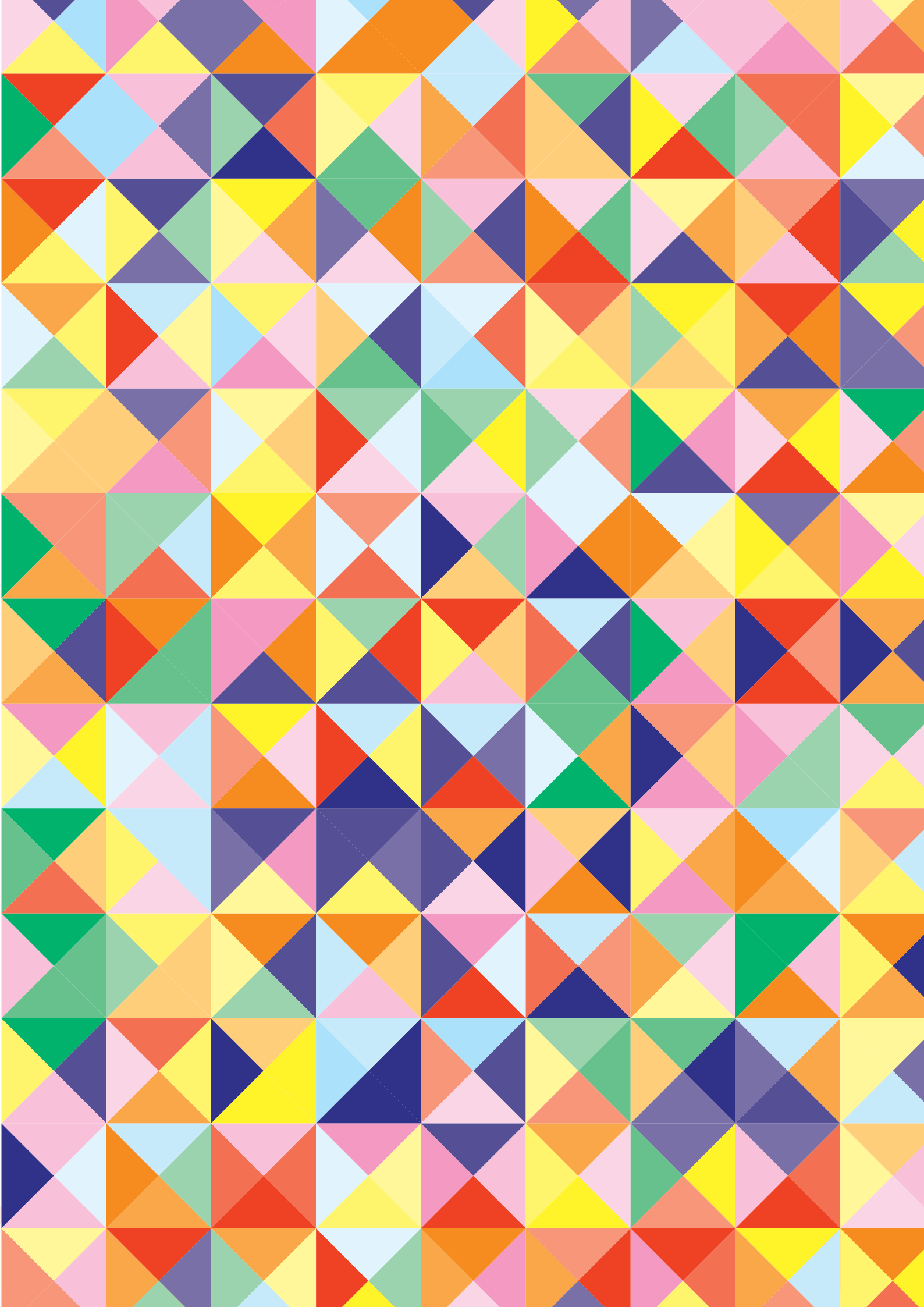
Vlak voor het start van het collegejaar 2016-2017 vond de Eurekaweek plaats. Ruim 3000 aankomende studenten maken kennis met de studie(stad). Stadswonen was deze week goed vertegenwoordigd met als toppunt de stand op de informatiemarkt.

Gemeente

In 2016 zijn er met de gemeente en huurdersvertegenwoordiging (SHS) prestatieafspraken gemaakt voor het jaar 2017 specifiek gericht op Stadswonen Rotterdam én dus de huisvesting van studenten en (net) afgestudeerden. Belangrijke bouwstenen daarvan waren de (concept) Woonvisie en het medio 2016 door Stadswonen Rotterdam uitgebrachte bod. De ondertekening vond in december 2016 plaats.

Open huizendag

In samenwerking met de gemeente vond in 2016 de eerste open huizendag voor studentenwoningen plaats. Met de inzet vanuit de wooncommissie en medewerkers van Stadswonen waren verschillende woongebouwen te bezoeken en woningen te bekijken. De actie bleek echt in een behoefte onder de (aankomende) student en diens ouders te voorzien; de opkomst was flink boven verwachting. Een aandachtspunt was wel de verwachtingsmanagement onder de bezoekers. In 2017 zijn op dit punt verbeteringen aangebracht aan het evenement.



STADSWONEN ROTTERDAM



Rochussenstraat 21
Postbus 4057

3006 AB
Rotterdam

Tel. 010 245 67 00
info@stadswonenrotterdam.nl

