
JAARPLAN SHS 2024

Definitieve versie



Stichting
Huurdersbelang
Stadswonen

NOVEMBER 21, 2023

STICHTING HUURDERSBELANG STADSWONEN

Goudse Rijweg 523



Inhoud

1	Stichting Huurdersbelang Stadswonen	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Het bestuur	4
1.3	Werving bestuursleden	4
1.4	Professionele ondersteuning	5
1.5	Cursussen	6
1.6	Jaarplan/Visie	6
2	Wonen bij Stadswonen	7
2.1	Beschikbaarheid	7
2.2	Betaalbaarheid	7
2.3	Duurzaamheid	7
2.4	Veiligheid	7
2.5	Servicekosten	8
2.5.1	Energiebelasting	8
2.5.2	Dossierlijst	8
3	Participatie Achterban.....	8
3.1	Informereren	8
3.2	Raadplegen.....	9
3.3	Adviseren.....	9
4	Communicatie	9
4.1	Nieuwsbrief	9
4.2	Website	9
4.3	Social Media	10
4.4	Eurekaweek	10
4.5	Overig	10
5	Belangenbehartiging en samenwerking.....	11
5.1	Algemene punten	11
5.2	Stadswonen Rotterdam & Woonstad Rotterdam.....	11
5.3	Huurderscommissarissen Woonstad Rotterdam.....	11
5.4	Landelijk Overleg Studentenuurders (LOS).....	11
5.5	De Klantenraad.....	12
5.6	Gemeenschappelijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH).....	12
5.7	Overheidsbeleid	12
5.8	De Woonbond	12



5.9	Gemeente Rotterdam	12
5.10	Prestatieafspraken	12
6	Begroting 2024	12
6.1	Algemene toelichting begroting.....	13
6.2	Algemeen	13
6.2.1	Bestuur vergoeding	13
6.2.2	Ondersteuning.....	14
6.3	Communicatie en participatie	14
6.3.1	Communicatie/participatie/activiteiten	14
6.4	Kennis	14
6.4.1	Beleidsweekend	14
6.4.2	Cursussen en Advies.....	14
6.5	Overig	14
6.5.1	Bank- en verzekeringskosten	15
6.5.2	Kantoor- en vergaderkosten	15
6.5.3	Huur kantoor	15
6.6	Conclusie	15



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het strategisch plan van Stichting Huurdersbelang Stadswonen voor het jaar 2024. Het afgelopen jaar, 2023, was een jaar vol positieve ontwikkelingen. Het bestuur heeft zich versterkt en telt nu zes leden. Bovendien hebben we een gerechtelijke overwinning behaald met betrekking tot de energiebelasting. Deze successen maken het mogelijk om de ingezette koers van 2023 verder te verdiepen en te concretiseren in 2024. We focussen op drie kerndoelen: (1) Versterken van de communicatie met onze achterban, (2) Optimaliseren van de samenwerking met onze huidige stakeholders, en (3) Beschermen van huurdersrechten om het woonplezier binnen Stadswonen te waarborgen. Deze speerpunten zullen ook prominent aanwezig zijn in onze plannen voor het komende jaar. We hebben hoge verwachtingen voor nieuwe communicatiestrategieën, leggen de focus op samenwerkingspartners die een sleutelrol spelen voor SHS, en we richten ons op de toekomstige ontwikkeling van diverse woonbaarheidstrajecten.

Intern werken we aan het ontwikkelen van een langetermijnvisie en beleidskaders. Dit zal de samenwerking en onderhandelingen met stakeholders vergemakkelijken. We zijn daarnaast van plan om onze organisatiestructuur, inclusief de statuten en het huishoudelijk reglement, te moderniseren naar de huidige standaarden. Ook streven we ernaar om de ondersteunende functies binnen SHS efficiënter in te zetten.

In dit document krijgt u een helder beeld van onze ambitieuze doelen, waarmee SHS een significante impact kan hebben op het leven van de huurders van Stadswonen.

We kijken met vertrouwen en enthousiasme uit naar het komende jaar.

Met vriendelijke groet,

Het Bestuur van SHS

Rogier Fransen
Ralf Stammen
Robin Croes
Anne van Santen
Aron Oberman
(kandidaats-bestuurslid) Daniël Spierings



1 Stichting Huurdersbelang Stadswonen

1.1 Algemeen

Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) is de huurdersbelangenorganisatie voor meer dan 6.500 huurders van Stadswonen Rotterdam, onderdeel van Woonstad Rotterdam. Onze doelgroep bestaat uit studenten en young professionals die bij woningcorporatie Stadswonen huren. De doelstelling van SHS is het behartigen van de belangen van deze huurders. Tegelijkertijd willen wij ook dat toekomstige huurders via Stadswonen prettig en betaalbaar kunnen wonen, en dat vertrekkende huurders die uit eigen beweging verhuizen of na afloop van hun campus- of jongerencontract ook een betaalbare woonruimte kunnen huren of kopen.

In de Wet op het overleg huurders verhuurders (Wohv) is door de overheid bepaald dat de huurders van woningcorporaties recht hebben op collectieve vertegenwoordiging en recht hebben op informatie, overleg, het uitbrengen van een advies en zaken bij de woningcorporatie kunnen agenderen. Op basis van de bevoegdheden uit de Overlegwet behartigt SHS complex overstijgende belangen van de huurders van Stadswonen. Op complexniveau is de bewonerscommissie of vereniging verantwoordelijk. Alle grote Stadswonen gebouwen hebben een bewonerscommissie of vereniging. Zij zijn het eerste aanspreekpunt van bewoners over vragen en klachten in het woongebouw. SHS staat in nauw contact met de bewonerscommissies.

Daarnaast kijken wij ook verder dan alleen Stadswonen en Woonstad. Veel zaken die impact hebben op huurders of de leefomgeving van onze doelgroep worden bepaald door overheidsbeleid. Hiervoor monitort SHS zowel politieke ontwikkelingen als de ontwikkeling van relevante beleidsplannen. Wij willen in een vroeg stadium kennis hebben van ontwikkelingen die mogelijk impact hebben op onze doelgroep en om verbinding te leggen met betrokken partijen. Daarnaast werken wij met negen andere studentenhuurdersorganisaties samen in het Landelijk Overleg Studentenuurders.

1.2 Het bestuur

Het bestuur van SHS bestaat geheel uit huurders van Stadswonen Rotterdam. Per 1 oktober 2023 ziet het bestuur er als volgt uit:

Voorzitter: Rogier Fransen
Penningmeester: Ralf Stammen
Vice-voorzitter (portefeuille Public Affairs): Robin Croes
Algemeen bestuurslid (portefeuille Communicatie): Anne van Santen
Algemeen bestuurslid (portefeuille Leefbaarheid): Aron Oberman
Kandidaat-bestuurslid: Daniël Spierings

Door uitgebreide recruitment en betere communicatie naar de achterban is het bestuur van 2 personen aan het begin van het jaar gegroeid naar 6 personen per 1 oktober. Door deze groei is het voor SHS weer mogelijk om onderwerpen op te pakken die wegens een te lage bezetting onmogelijk bleken.

Voor 2024 biedt het SHS ook de mogelijkheid om na te denken voor de lange termijn. Een aantal onderwerpen die hieronder verder toegelicht wordt, is het (consequent) werven van nieuwe bestuursleden, aannemen van professionele ondersteuning en het beter opleiden van onze eigen bestuursleden.

1.3 Werving bestuursleden

Zoals hierboven reeds vermeld, is de werving van nieuwe bestuursleden in de afgelopen periode heel goed verlopen. Belangrijker nog is het om dit in de toekomst ook consequent door te zetten. Daarom wordt in 2024 hier opnieuw op ingezet. De bedoeling is om de werving van nieuwe bestuursleden op drie punten te verbeteren: (1) Naambekendheid SHS, (2) Specifiekere wervingsperiodes & (3) Activatie achterban.

Het eerste aandachtspunt is de naambekendheid van SHS. Dit is namelijk de start van een goede wervingsactie. Wanneer huurders van Stadswonen weten wat SHS is, begrijpen ze ook beter wat het werk dat SHS doet precies inhoudt. Op deze manier is te hopen dat huurders de waarde zien in bijdragen aan het maatschappelijke doel dat SHS nastreeft. In het hoofdstuk Communicatie wordt meer toegelicht hoe wij het beste naamsbekendheid kunnen krijgen, maar enkele voorbeelden hiervan zijn de aanwezigheid op Erasmus evenementen, zoals de Eurekaweek, de online aanwezigheid verhogen door een up-to-date website en social media, maar ook in het maatschappelijk debat actief te zijn. Specifieke communicatie voor tijdens wervingsperiodes zijn ook advertenties bij



studieverenigingen, LinkedIn-advertenties en een eenmalige flyeractie. (die in het verleden een succes zijn gebleken). Een combinatie van deze kanalen kan zorgen voor een optimale naamsbekendheid.

Het tweede punt waarop wordt gefocust is het indelen van specifieke wervingsperiodes. In het verleden is er meestal gestart met het werven van nieuwe bestuursleden wanneer er een oud-bestuurslid weg gaat. Wanneer de naamsbekendheid hoog is en het interne stichtingsbestuur stabiel is, kan er worden geëxperimenteerd met specifieke instroommomenten. Hierdoor kan er meer continuïteit worden gewaarborgd, omdat de huidige bestuursleden de overdracht naar nieuwe bestuursleden soepeler kunnen laten verlopen. Een belangrijke voorwaarde voor het invoeren hiervan is een duidelijk plan en een overzichtelijke jaaragenda.

Het laatste punt dat voor een sterkere werving van bestuursleden in 2024 dient te zorgen is een betere activatie van de achterban. In het hoofdstuk participatie wordt hier meer aandacht aan gegeven. Maar voor het werven van nieuwe bestuursleden kan er door participatie van de bewonerscommissies een snellere doorstroom komen naar het SHS-bestuur. Op dit moment zijn 4 leden van het bestuur voorheen wooncommissie of dagelijks bestuursleden van hun woongebouw geweest.

Deze drie focuspunten worden aankomend jaar gebruikt om een sterkere werving te creëren, waardoor de continuïteit van SHS wordt gewaarborgd.

1.4 Professionele ondersteuning

Voor de interne organisatie van SHS is er al jaren vraag naar professionele ondersteuning. Het bestuur merkt dat er op sommige punten te weinig kennis aanwezig is vanwege de snelle doorloop van bestuurders. Hierdoor worden sommige processen niet efficiënt aangepakt en kan het soms zijn dat de administratie op sommige niet-essentiële punten ontbreekt. In 2023 zijn de eerste stappen genomen om professionele ondersteuning in de armen te nemen, zoals een algemene ondersteuner in Q4 2023, een nieuw administratiesysteem Lasso en hopelijk een nieuwe website die in Q4 wordt verwacht, maar de ambitie is om dit in 2024 verder door te zetten. Ook dit wordt gedaan aan de hand van drie soorten ondersteuning:

Algemene ondersteuning

Als eerste is er vanuit het bestuur de wens om een algemene ondersteuner binnen SHS te krijgen. Deze ondersteuner kan er dan voor zorgen dat (externe) vergaderingen worden voorbereid met specifieke documentatie, vergaderingen notuleren, de website en nieuwbrieven opstellen en administratie bijhouden. Dit alles zorgt vooral voor een hoge(re) mate van continuïteit, omdat verwacht wordt dat de ondersteuner voor een langere termijn blijft binnen de organisatie. Wanneer er dan een bestuurslid doorwisselt, zal de ondersteuner de dossiers makkelijker kunnen overdragen naar nieuwe bestuurders.

In 2023 is begonnen met een samenwerking met de ondersteuner van de klantenraad. In december 2023 zal deze samenwerking worden geëvalueerd en de ambitie is om in 2024 het hele jaar een ondersteuner te hebben.

Financiële administratie

In de afgelopen jaren wordt er steeds gepraat over het inhuren van ondersteuning of aanschaffen van software op het gebied van financiële administratie. Op dit moment wordt de administratie namelijk via Excel bijgehouden, wat niet altijd het gewenste effect heeft. Naar verwachting zal in Q4 van 2023 van start gegaan worden met een specifiek softwarepakket voor huurdersorganisaties van Lasso. Wanneer de eerste tests met dit softwarepakket goed verlopen, zal dit ook in 2024 worden doorgezet. Het is belangrijk om de evaluatie hiervan goed bij te houden en desnoods tegelijkertijd ook gebruik te maken van een schaduwadministratie in Excel.

Website

De laatste professionele ondersteuning die wordt gezocht, is op het gebied van de website. De website is vaak het eerste contactpunt tussen de organisatie en externe partijen, en het is daarom cruciaal dat deze up-to-date, gebruiksvriendelijk en informatief is. Om dit te bereiken, is er de ambitie om in Q4 van 2023 een nieuwe website te lanceren die voldoet aan de moderne standaarden op het gebied van design, gebruiksgemak en functionaliteit. Het doel is om met de nieuwe website niet alleen de zichtbaarheid en reputatie van de organisatie te verbeteren, maar ook om efficiënter te communiceren met leden, stakeholders en het algemene publiek.

Met deze drie vormen van professionele ondersteuning - algemene ondersteuning, financiële administratie en website - streeft SHS ernaar om de effectiviteit en efficiëntie van het bestuur te verbeteren, de kwaliteit van de administratie te verhogen en een sterkere online aanwezigheid te creëren. Het is de verwachting dat deze



maatregelen een langdurig positief effect zullen hebben op de interne organisatie en haar vermogen om haar missie en doelen te bereiken.

1.5 Cursussen

De bestuursleden van SHS hebben allemaal verschillende achtergronden. Het is daarom belangrijk om de bestuursleden cursussen aan te bieden waardoor ze kunnen excelleren in hun huidige functie. Dit is belangrijk om de belangen en ook de rechten van de huurders te waarborgen. Wanneer SHS snel kan signaleren dat de rechten van de huurder in het geding zijn, kan SHS ook in actie komen. Daarnaast zorgt het voor een betere positie aan de onderhandelingstafel bij de gemeente en SWR.

In 2023 hebben wij al verschillende gezamenlijke cursussen gedaan of op de planning staan, in het jaarverslag van 2023 zal hier verder op ingegaan worden. In 2024 zal deze pijler worden versterkt met relevante cursussen. Daarnaast is het ook belangrijk voor SHS om functiespecifieke cursussen te faciliteren. In deze cursus kan een bestuurslid zich meer specialiseren en ontwikkelen in zijn/haar gebied. Hierbij kan gedacht worden aan standaardcursussen voor penningmeesters en dossierhouders. Op deze manier heeft elke nieuwe bestuurslid dezelfde startkennis als de bestuurders ervoor. Hierdoor zal de continuïteit ook toenemen. In 2024 zal deze standaard functie specifieke cursussen verder worden uitgedacht.

1.6 Jaarplan/Visie

De visie van SHS dient als het morele en strategische kompas voor de organisatie en alle betrokken stakeholders. Terwijl de meeste van onze operationele activiteiten en plannen gericht zijn op het hier en nu, is de visie gericht op langetermijndoelstellingen en de impact die we willen hebben op de woonomgeving van studenten en starters in Rotterdam.

Het uitwerken en vormgeven van deze visie wordt een belangrijk onderdeel van 2024. Een visie zorgt er ook voor dat SHS keuzes voor huurders kan maken die in lijn zijn met de waarden van onze achterban. De start van het uitwerken hiervan begint in Q1 van 2024.



2 Wonen bij Stadswonen

In dit hoofdstuk zal SHS haar visie en doelen voor het wonen bij Stadswonen presenteren. Deze plannen zijn een essentieel onderdeel van de taken van SHS. SHS heeft dan ook als doel om het wonen bij Stadswonen voor al haar huurders te verbeteren.

2.1 Beschikbaarheid

Hoewel in de afgelopen 5 jaar het aantal studio's in bezit van Stadswonen is toegenomen, is de toename van kamers beperkt. In totaal zijn er maar 25 kamers bijgekomen, rond de 5 per jaar. De toenemende tekorten op de woningmarkt voor studenten kunnen er verder voor zorgen dat de student niet meer aan een betaalbare woning komt. In 2023 hebben wij tijdens de prestatieafspraken en bij de werk- en stuurgroepen van de gemeente Rotterdam hier dan ook op aangedrongen en waar nodig op aangestuurd.

2.2 Betaalbaarheid

Naast voldoende plek voor de studenten en starters, moeten de kamers ook betaalbaar blijven. De kale huurprijzen in 2022, in tegenstelling met 2021, zijn gestegen met gemiddeld 2.6%. Dit terwijl het maximale leenbedrag bij DUO met minder is gestegen dan de gemiddelde stijging in kale huur kosten en energiekosten. Naast de kale huurprijs zijn de servicekosten met een veel groter percentage gestegen. Hoewel dit met externe factoren te maken heeft, maakt SHS zich hard voor een betaalbare studententijd.

In het afgelopen jaar hebben wij dan ook een duidelijk verzoek gedaan aan Stadswonen als het gaat om betaalbaarheid. De precieze uitwerking hiervan kan worden teruggelezen in 'advies huurverhoging Stadswonen Rotterdam 2023'. Wij hebben hier duidelijk gepleit voor geen huurverhoging voor het bezit van Stadswonen. Dit hebben wij vooral gedaan met als achtergrond dat de energieprijzen zouden blijven stijgen, maar dat studenten geen recht hebben op de energietoeslag.

SHS ziet het als haar taak om de verhuurder scherp te houden op de lastige situatie waarin studenten zich bevinden, en zal waar het maar kan beleid voorstellen om de betaalbaarheid van woningen voor Rotterdamse studenten te waarborgen. Daarnaast zal SHS druk blijven uitoefenen op de gemeente in de hoop haar te overtuigen studenten ook te betrekken in de compensatie van de gestegen lasten. Dit kan SHS niet alleen. Hiertoe trekken wij graag op met de LSB, LOS, Kences en natuurlijk Stadswonen.

Aankomend jaar zullen wij ook kritisch zijn als we kijken naar de huuraanpassing en uiteraard advies recht uitoefenen op de huurverhoging en meepraten in de politiek.

2.3 Duurzaamheid

In 2023 hebben we in overleggen met Stadswonen het belang van duurzaamheid bij de studentenkamers in Rotterdam besproken. Zo zijn we in gesprek gegaan met Stadswonen om te kijken welke stappen worden ondernomen om duurzamer kamer te bouwen. Op dit moment worden kamers met EFG-labels als eerst aangepakt om duurzamer te worden, maar wij benadrukken ook dat er nu al naar de toekomst gekeken moet worden en met het oog daarop moet worden geïnvesteerd.

Voor 2024 richten we ons op verdere verlaging van het energieverbruik en het stimuleren van duurzame initiatieven. Dit doen we om met Stadswonen in gesprek te blijven gaan over de stappen die zij op dit moment zetten. Als SHS kunnen wij ook meedenken over de mogelijkheden van Stadswonen om wooncommissies te stimuleren duurzaam na te denken.

In 2024 wil SHS ook meer informatie bieden aan de wooncommissies als het gaat over duurzaamheid. Op de website moet deze informatie gemakkelijk toegankelijk zijn. Op deze manier hoeven wooncommissies niet zelf het wiel uit te vinden als het gaat om duurzaamheid, maar kunnen zij gezamenlijk informatie vinden vanuit SHS. Zo weten we ook wat de vereisten zijn om mee te doen aan het NK tegelwippen.

2.4 Veiligheid

Uit de enquête van september 2023 blijkt dat er ruimte is voor verbetering op het gebied van veiligheid binnen Stadswonen. Het afgelopen jaar hebben we dit serieus opgepakt in nauwe samenwerking met Stadswonen om de aard en omvang van deze problemen beter te begrijpen.



Onze focus ligt op het beter identificeren van de veiligheidsproblemen, zodat we gericht advies kunnen uitbrengen aan Stadswonen. In het komende jaar willen we een grondigere analyse uitvoeren naar de verbetering van de veiligheidsproblematiek. Dit kan niet zonder goede samenwerking met Stadswonen. Door deze proactieve aanpak hopen we de veiligheid voor alle bewoners van Stadswonen op korte en lange termijn te verbeteren.

2.5 Servicekosten

Elk jaar zet SHS zich ook in voor een betaalbare servicekosten. SHS kijkt dan kritisch naar het huidige systeem en hoogte van de servicekosten en of deze in lijn is met huidige regelgeving. In 2024 willen wij ons in de basis focussen op twee belangrijke punten: Energiebelasting en Dossierlijst, hierin zitten een aantal servicekostenposten, waar we wederzijds mee on eens zijn.

2.5.1 Energiebelasting

Het dossier energiebelasting loopt al een aantal jaren. Dit betreft de terugontvangen heffingskorting elektriciteit die in de afgelopen jaren door SW van de Belastingdienst is ontvangen. SHS en SW verschillen onder andere van mening hoe deze gelden te kwalificeren (wel of geen servicekosten), hoe deze uit te keren en of SW additionele kosten in rekening mag brengen. SW heeft een procedure bij de rechtbank gestart. In 2023 is hier een uitspraak over geweest die SHS in het gelijk heeft gesteld. Hier is SW tegen in hoger beroep gegaan en de verwachting is dat dit in 2024 verder zal vorderen. Wij blijven ons inzetten voor een juiste terugontvangning van de heffingskorting elektriciteit voor alle huurders.

2.5.2 Dossierlijst

Een tweede punt waar veel tijd waar we aankomend jaar meer stappen in willen maken zijn een aantal servicekostenposten waar wij een andere mening over hebben dan Stadswonen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over de doorbelasting van de inventariskosten, de hoogte van de administratiekosten voor enkele servicekostenposten en de schilderkosten. Het laatste is in 2023 wel naar nul euro gezet, maar dit betekent niet dat deze post uit de servicekosten is gehaald. In 2024 wordt er over nagedacht hoe deze dossier het beste in de toekomst kan worden aangepakt en wat eventuele vervolgstappen zijn.

3 Participatie Achterban

In de afgelopen jaar is de bezetting bij SHS toegenomen en hierdoor is het ook belangrijker geworden om de achterban beter te engageren. De achterban is hierbij in het bijzonder de bewonerscommissies en -vereniging van panden, maar ook de huurders van Stadswonen. De input die zij ons geven kunnen wij goed gebruiken in de dagelijkse bezigheden en de gesprekken met de gemeente.

In 2023 zijn wij al begonnen met participatie van onze achterban. Zo hebben wij naast de 4 stichtingsvergaderingen, waar de woongebouwen een stem krijgen, ook een huurdersavond georganiseerd. Ook hebben wij een enquête uitgedragen met daarin vragen over onderwerpen die ons en huurders potentieel bezighouden.

In het komende jaar staat de participatie van de achterban nog hoger op onze prioriteitenlijst. Het is namelijk dé manier om de meningen te krijgen van de mensen die wij vertegenwoordigen. Dit doen we op drie niveaus van intensief naar minder intensief, dit wordt ook wel de communicatiepiramide genoemd: *Informeren, Raadplegen, Adviseren/samenwerken/coproduceren*.

3.1 Informeren

In 2022 heeft SHS actief de achterban geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen en beslissingen. Dit werd vooral gedaan via (semi) maandelijkse nieuwsbrieven, de website, LinkedIn en huurdersavonden. Door deze middelen konden huurders op de hoogte blijven van de activiteiten en standpunten van SHS.

Wij hebben gemerkt dat het actief en duidelijk informeren van de huurders een belangrijk onderdeel van participatie is en dit willen wij ook in 2024 versterken. SHS heeft een chat met alle Dagelijks Bestuur en Wocoleleden van Stadswonen. Dit medium wordt op dit moment nog maar zelden gebruikt, maar via deze weg kunnen wij snel en gemakkelijk informatie uitwisselen met de stakeholders. De website moet een centrale plek worden met al onze activiteiten. Daarnaast willen wij ook een informatieronde via de nieuwsbrief versturen en willen we



de huidige sociale media activeren voor toekomstig gebruik. Deze methodes worden uitgewerkt in het hoofdstuk communicatie.

Het mag wel duidelijk zijn dat informatievoorziening de eerste stap is naar een actievere achterban. Wanneer zij weten welke onderwerpen er op dit moment spelen, kunnen zij hier ook in meedenken.

3.2 Raadplegen

Via huurdersavonden en enquêtes heeft SHS actief de stem van haar leden gezocht. Deze initiatieven hebben niet alleen geholpen om de algemene stemming en zorgen te peilen, maar hebben ook specifieke feedbackpunten opgeleverd die zijn gebruikt om beleidsbeslissingen te sturen.

In 2024 wil SHS deze actieve raadpleging van onze achterban verder stimuleren en uitwerken. Op dit moment wordt algemene informatie gewonnen uit enquêtes, maar ook voor specifieke thema's, zoals de huurverhoging of prestatieafspraken, kunnen we deze tactiek gebruiken ter voorbereiding van besprekingen. Dit zorgt ook voor een (nog) beter onderbouwde stem van de huurders. Wij kunnen in de toekomst onze (betere) social media-aanwezigheid en de vaker ingevulde enquête daarvoor gebruiken.

3.3 Adviseren

De samenwerking met bewonerscommissies heeft SHS in staat gesteld om een dieper inzicht te krijgen in complex-specifieke problemen. Door deze partnerschappen konden beleidsvoorstellen worden gevormd die echt resoneren met de ervaringen van huurders. Zo hebben wij door vragen vanuit de bewonerscommissies ervoor kunnen zorgen dat de administratiekosten niet te hard zijn gaan stijgen door de hoge energiekosten. Dit hebben wij door raadpleging van onze achterban en samenwerking met Stadswonen voor elkaar gekregen. In dit toekomst willen wij dit voortzetten.

4 Communicatie

Binnen elke organisatie is communicatie cruciaal om succes te behalen en de band met de achterban te versterken. Voor SHS is effectieve communicatie de sleutel om huurders te bereiken, te informeren en te mobiliseren. In dit hoofdstuk worden de verschillende communicatiemethoden die SHS gebruikt en wil gaan gebruiken uitgebreid besproken. We willen in 2024 met name focussen op: *nieuwsbrief, website, social media & Eureka-week*.

4.1 Nieuwsbrief

Het eerste communicatiemiddel waar wij in 2023 al grote stappen in hebben gemaakt is de nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief wordt tot nu toe alleen gebruikt om informatie vanuit onze kant te delen naar de huurders van Stadswonen. Voor de toekomst kunnen we dit medium ook inzetten om van de bewoners ook meer kennis te krijgen van het huren bij Stadswonen algemeen. Hoe kunnen zij het huurgenot vergroten en valt er ook te leren van huurders in andere gebouwen?

Een ander idee waarmee we willen gaan experimenteren is het personaliseren en segmenteren van de nieuwsbrieven. Deze mogelijkheid is afgelopen jaar aangeboden door Stadswonen, maar door andere prioriteiten hebben wij hier geen aandacht aan besteed. In de toekomst kan dit wel een mogelijkheid zijn die we verder moeten onderzoeken. De nieuwsbrief kan ook worden gebruikt om meer (korte) enquêtes in te versturen en de (korte) berichten die we nu voor de nieuwsbrief kunnen maken, kunnen ook als basis worden gezien voor de berichten op andere media zoals de website en Social Media.

4.2 Website

De website van SHS is meer dan alleen een digitaal visitekaartje; het is een centraal platform voor informatie, interactie en betrokkenheid. In Q4 van 2023 zal SHS investeren in een volledige herziening van de website, uitgevoerd door een externe partner. Deze vernieuwde website is modern, gebruiksvriendelijk en afgestemd op de behoeften van de huurders.

Voor 2024 ligt de focus op het verder verbeteren en promoten van deze vernieuwde website. Door feedback van gebruikers te verzamelen en te analyseren, zullen eventuele knelpunten worden geïdentificeerd en aangepakt. Daarnaast wordt er een marketingstrategie geïmplementeerd om de website onder de aandacht te brengen bij alle huurders. Hierbij kan worden gedacht aan promotie via sociale media, nieuwsbrieven en tijdens evenementen.



Het uiteindelijke doel is om van de website een informatief platform te maken zodat huurders en bewonerscommissies een betrouwbare plek hebben om terecht kunnen voor alle relevante informatie voor de behoeften van zowel de huurder als de bewonerscommissie, adviezen die wij hebben geschreven, nieuwsberichten en het stellen van vragen. Het is van cruciaal belang dat de website gezien wordt als het eerste aanspreekpunt en de meest betrouwbare bron van informatie voor alle zaken die SHS aangaan.

4.3 Social Media

In het digitale tijdperk is de kracht en het potentieel van sociale media niet te ontkennen. Voor SHS biedt het een ongekende mogelijkheid om direct te communiceren met de achterban. In 2023 is er al geëxperimenteerd met verschillende platforms om te bepalen welke het meest effectief en relevant zijn voor onze doelgroep.

Onze bevindingen in 2023 toonden aan dat consistent posten op sociale media een intensieve taak kan zijn. Echter, de voordelen van een actieve en boeiende aanwezigheid op deze platforms zijn onmiskenbaar. Voor 2024 is het plan om onze aanpak voor sociale media te verfijnen:

- **LinkedIn:** Gezien de professionele aard van ons publiek en het belang van netwerken in de sector, wordt LinkedIn geïdentificeerd als het primaire platform voor SHS. Hier zullen we belangrijk nieuws, updates over dossier en (recent) uitgegeven adviezen delen. Het doel is om onze aanwezigheid op LinkedIn te versterken en te positioneren als een betrouwbare en informatieve bron voor zowel huidige als potentiële huurders.
- **Instagram:** Terwijl LinkedIn zich richt op meer formele communicatie, biedt Instagram een kans om een meer persoonlijke en visuele kant van SHS te laten zien. Hier kunnen we evenementfoto's, achter-de-schermen momenten en andere lichtere, meer betrokken content delen. Wel zien we het gebruik van deze medium iets minder belang in het begin dan LinkedIn.
- **Dagelijks bestuur Whatsapp groep:** Deze directe communicatielijn met de achterban is een krachtig instrument. In 2024 willen we dit middel beter inzetten om nauwe in contact te komen met de wooncommissies. Om dit goed te doen is er ook duidelijke richtlijnen nodig over hoe en wanneer deze groep wordt gebruikt. Dit zorgt voor transparantie, voorkomt informatie-overload en zorgt ervoor dat belangrijke berichten de aandacht krijgen die ze verdienen.

Sociale media is cruciaal voor SHS om effectief met onze achterban te communiceren. In 2024 focussen we op LinkedIn voor formele updates, Instagram voor een persoonlijke touch, en de Dagelijks Bestuur Whatsapp groep voor directe interactie met wooncommissies. Door deze gerichte aanpak streven we naar een versterkte en efficiënte communicatie.

4.4 Eurekaweek

De Eurekaweek, de introductieweek van de Erasmus Universiteit Rotterdam, biedt een unieke kans voor SHS om nieuwe studenten te bereiken en zichzelf te presenteren. Door actieve deelname aan deze week kan SHS niet alleen haar zichtbaarheid vergroten, maar ook direct in gesprek gaan met nieuwe huurders, hun zorgen en behoeften peilen en hen informeren over de rechten en plichten als huurder.

In 2023 heeft SHS hieraan meegedaan en hier hebben wij veel dingen van geleerd. Het is de ambitie om volgend jaar weer op de Eurekaweek aanwezig te zijn. Het zorgt namelijk voor naamsbekendheid onder nieuwe studenten, maar ook onder de vele gidsen die rondopen op de campusdag.

4.5 Overig

Naast de bovengenoemde communicatiemiddelen zijn er nog talloze andere middelen die we kunnen inzetten om onze achterban beter aan te spreken en een grotere naamsbekendheid te krijgen. Hoewel de focus in 2024 primair op de eerdergenoemde middelen ligt, wil SHS niet andere mogelijkheden uit het oog verliezen die ook nuttig kan zijn om haar doelen te bereiken:

- Geadresseerde post;
- DB-dag/borrel Stadswonen;
- Adverteren bij studieverenigingen (vooral voor recruitment);



- Betaalde advertenties.

5 Belangenbehartiging en samenwerking

Sinds 2020 heeft SHS stappen gezet om haar public affairs en inzet op woonbeleid buiten Stadswonen een nieuwe impuls te geven. Stadswonen is ook afhankelijk van externe partijen, zoals de gemeente Rotterdam, op verschillende gebieden. Voorbeelden hiervan zijn het bevorderen van een toegankelijke woningmarkt, het vormen van een prettige leefomgeving en kijken naar mogelijkheden voor vastgoedprojecten. In dit hoofdstuk worden de doelen voor de belangenbehartiging naar buiten gepresenteerd. Dit wordt eerst gedaan door een paar algemene doelen te stellen en daarna elke huidige partner langs te gaan om specifiekere info te geven.

5.1 Algemene punten

Een van onze voornaamste realisaties is de duidelijkheid en transparantie in het beleid van SHS. Met het oog op de toekomst is het onze ambitie om deze duidelijkheid verder te versterken door een externe visie te ontwikkelen. Dit zal ons niet alleen helpen om nog effectiever te zijn, maar ook om onze doelen en waarden helderder te communiceren naar onze achterban en partners. Deze visie zal onze bestaande banden met huidige en toekomstige partners verder versterken.

Hoewel we al beschikken over een gefundeerde besluitvorming, willen we in de toekomst een snelle feedbackloop introduceren. Dit zorgt ervoor dat we continu in contact staan met de achterban en snel kunnen inspelen op veranderende omstandigheden en aannames, die SHS maakt. Het uiteindelijke doel is om onze huidige succesvolle samenwerkingen met partners verder te verdiepen en te verfijnen, zodat we gezamenlijk kunnen streven naar optimale resultaten voor alle betrokkenen.

5.2 Stadswonen Rotterdam & Woonstad Rotterdam

SHS is de huurdersorganisatie van Stadswonen Rotterdam, onderdeel van Woonstad Rotterdam, op basis van de Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv).

SHS en Stadswonen hebben de afgelopen twee jaar grote stappen gezet voor een goede onderlinge relatie. Naast de formele relatie, vastgelegd in de wet, heeft het voor beide partijen grote waarde om het contact op persoonlijk vlak goed te onderhouden.

In 2023 heeft (een bestuurslid van) SHS minimaal tweewekelijks formeel dan wel informeel contact met Stadswonen. Daarnaast heeft SHS vier formele bestuurlijke overleggen met Stadswonen per jaar, waarbij het voltallige bestuur van SHS aanwezig is. Voorafgaand aan deze overleggen komt de agendacommissie steeds samen. Dit wordt ook weer voortgezet in 2024.

Daarnaast is de SOK in de zomer van 2023 opgezegd en moet er in het voorjaar van 2024 weer een nieuwe samenwerkingsovereenkomst worden gesloten met Woonstad. De voorbereidingen hiervan zijn al begonnen in 2023, maar het doel is om met een nuttige overeenkomst uit deze gesprekken te komen, om de belangen van de huurders nog beter te vertegenwoordigen.

5.3 Huurderscommissarissen Woonstad Rotterdam

In 2020 zijn er twee nieuwe huurderscommissarissen aangesteld in de Raad van Commissarissen op voordracht van de Klantenraad en SHS, Maarten van de Donk en Mahmoud Ebeid. SHS overlegt twee keer per jaar met de huurderscommissarissen. In 2024 loop de termijn van één huurderscommissaris af en moet er weer een worden voorgedragen door de Klantenraad en SHS.

5.4 Landelijk Overleg Studentenhurders (LOS)

Begin 2020 is SHS met negen andere huurdersorganisaties voor studenten een samenwerking gestart.

Bij woonbeleid wordt te weinig rekening gehouden met woonvormen die voor studenten gebruikelijk zijn. Er zijn grote uitdagingen voor studenten om een kamer te vinden, maar ook voor afgestudeerden om na een campuscontract stappen te maken in hun wooncarrière. Studentensteden vinden elkaar in gedeelde uitdagingen en veel beleid wordt op landelijk niveau vastgesteld. LOS wil landelijk de stem van hurende studenten vertegenwoordigen tegenover beleidsmakers.

In 2023 is er intensief contact geweest met de voorzitter van LOS en dit wordt in 2024 doorgezet.



5.5 De Klantenraad

De Klantenraad is de belangenbehartiger van de huurders van Woonstad Rotterdam, uitgezonderd die van Stadswonen. De expertise in sommige onderdelen van een huurdersorganisatie past goed bij ons. Het is dan ook belangrijk om goede banden in 2024 na te streven.

5.6 Gemeenschappelijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH)

De zeven huurdersorganisaties van de vijf grote woningcorporaties in Rotterdam komen regelmatig samen binnen het Gemeenschappelijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH). Binnen het GOH wordt samengewerkt op stadsbrede thema's en kennis gedeeld. Waar mogelijk vertegenwoordigt SHS een doelgroep die duidelijk verschilt van de rest van de deelnemers van het GOH en ook niet altijd dezelfde belangen deelt.

5.7 Overheidsbeleid

In 2024 zal SHS monitoren op overheidsbeleid dat impact heeft op de leefomgeving van huurders van Stadswonen. Zo zal SHS, indien van toepassing, gebruik maken van zienswijzeprocedures om haar visie bekend te maken en gebruik maken van informatiesessies voor organisaties die zich als belanghebbende zien. Belangenbehartiging op overheidsbeleid zal in het komende jaar vooral plaatsvinden door overkoepelend orgaan LOS.

5.8 De Woonbond

SHS is lid van de Woonbond. Op bijeenkomsten zijn wij aanwezig om aandacht te vragen voor de positie van studenten en starters. Daarnaast maakt SHS gebruik van informatie en kennis van de Woonbond.

5.9 Gemeente Rotterdam

SHS heeft meerdere formele overlegmomenten met gemeente Rotterdam op basis van overeenkomsten (akkoord studentenhuisvesting 2020-2025) en de prestatieafspraken.

Op gemeentelijk niveau vragen wij aandacht voor de positie van studenten en starters in de stad, beschikbaarheid, betaalbaarheid en gemeentelijke informatie over gemeentelijke diensten en regelingen gericht op onze doelgroep.

5.10 Prestatieafspraken

In het najaar van 2023 onderhandelen de Rotterdamse woningcorporaties, de huurdersorganisaties en de gemeente Rotterdam over de prestatieafspraken voor 2024 en 2025. In deze prestatieafspraken worden afspraken gemaakt waarmee wordt getracht de samenwerking tussen deze drie partijen te faciliteren om zo gezamenlijk betere, betaalbare en aantrekkelijke huurwoningen te realiseren in leefbare wijken in Rotterdam. Indien de partijen tot overeenstemming geraken en SHS oordeelt dat het belang van studentehuurlers en young professionals voldoende wordt betrokken, zullen de prestatieafspraken door SHS eind december worden ondertekend. In 2024 zou SHS in dat geval focussen op de monitoring van de gemaakte afspraken en bijdragen aan de uitvoering hiervan.

SHS heeft in 2020 meegeschreven aan het Akkoord Studentenhuisvesting 2020-2025. In dit akkoord zijn afspraken gemaakt over het gezamenlijk zorg dragen voor het realiseren van betaalbare studenteneenheden. Ook zijn in dit akkoord afspraken gemaakt over het reduceren van de benodigde inschrijftijd, het vaststellen van een goede prijs-kwaliteitsverhouding en andere zaken die studentehuurlers aangaan. SHS monitort de gemaakte afspraken en zal dit in 2024 blijven doen. Voor de uitvoering en monitoring van de afspraken uit het convenant, neemt SHS deel aan de bestuurlijke stuurgroep en de ambtelijke werkgroep opgericht voor dit akkoord.

Voorts is SHS ondertekenaar van het Rotterdams Uitvoeringsplan Studentenhuisvesting 2023-2026. Dit uitvoeringsplan een gezamenlijk product van onderwijsinstellingen, studentenhuisvesters, studentenorganisaties en de gemeente. Dit plan is tot stand gekomen na een besluit uit bovengenoemde stuurgroep om het Akkoord Studentenhuisvesting 2020-2025 uit te werken en concreet te maken in de vorm van een uitvoeringsplan. Ook zijn in dit uitvoeringsplan de afspraken uit het Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting. In 2024 zal SHS de afspraken blijven monitoren en de voortgang naar de doelen controleren. Dit zal SHS middels de hiervoor opgerichte stuur- en werkgroepen doen alsmede (in)formele contacten met de partijen.



Stichting
Huurdersbelang
Stadswonen