



**SAMENWERKINGSOVEREENKOMST TUSSEN
WOONSTAD ROTTERDAM EN DE KLANTENRAAD**

Ondergetekenden,

de stichting **Stichting Woonstad Rotterdam**, statutair gevestigd en kantoorhoudende te 3015 EA Rotterdam, aan de Rochussenstraat 21, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw M.B.T. Molenaar, in haar hoedanigheid van voorzitter van de Raad van Bestuur, hierna te noemen "Woonstad Rotterdam",

en

de stichting **Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam**, statutair gevestigd te Rotterdam, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Carla Lensen (voorzitter), Arie Vooijs (secretaris) en Jan Pons (penningmeester)

nemen het volgende in aanmerking:

- De Klantenraad fungeert reeds vijf jaar als kritische gesprekspartner van Woonstad Rotterdam op organisatieniveau.
- Gelet op de eisen die de wet stelt aan een huurdersorganisatie heeft de Klantenraad zich geformaliseerd door de oprichting van een stichting, waarvan de oprichtingsakte is verleden op 1 juli 2016.
- Partijen wensen hun samenwerking voort te zetten.
- Partijen erkennen het belang van goede huurders- en klantenparticipatie. Zij zien het belang van betrokkenheid en invloed van huurders bij het realiseren van volkshuisvestelijke doelstellingen in het algemeen en op het beleid van Woonstad Rotterdam in het bijzonder.
- Een goede samenwerkingskwaliteit tussen partijen en vroegtijdige betrokkenheid bij beleid en beheer op centraal niveau is bevorderlijk voor goede afgewogen beleidsvorming, effectief beheer, goede dienstverlening aan de klanten en goede communicatie met deze klanten.
- Partijen beschouwen elkaar als gelijkwaardige partners in hun samenwerking bij het nastreven en realiseren van volkshuisvestelijke doelstellingen en het vormen van beleid, met inachtneming van ieders eigen verantwoordelijkheid.
- Partijen wensen ter effectuering van het vorenstaande hun afspraken vast te leggen in de onderhavige samenwerkingsovereenkomst.

en komen het volgende overeen:

Artikel 1 wijze van samenwerking

1. De Klantenraad wordt door Woonstad Rotterdam erkend als huurdersorganisatie op organisatieniveau en is derhalve gespreks- en samenwerkingspartner van Woonstad Rotterdam.
2. De Klantenraad voldoet en zal blijven voldoen aan de eisen die de wet stelt aan een huurdersorganisatie, waaronder de Wet overleg huurders verhuurder (Wohv). Woonstad Rotterdam op haar beurt zal voldoen aan de eisen die de wet stelt aan de verhuurder in het kader van de huurdersparticipatie.
3. De Klantenraad vertegenwoordigt de klanten van Woonstad Rotterdam met uitzondering van de huurders van woonruimte die binnen het domein en werkapparaat vallen van Stadswonen Rotterdam (de zogenaamde 'studentenhuisvesting'). Deze huurders worden vertegenwoordigd door Stichting Huurdersbelang Stadswonen. Wanneer in deze overeenkomst wordt gesproken over 'klanten', dan vallen daar derhalve niet de huurders van woonruimte onder die worden vertegenwoordigd door Stichting Huurdersbelang Stadswonen.
4. Partijen overleggen regelmatig over onderwerpen die voor de klanten van belang zijn.
5. Woonstad Rotterdam en de Klantenraad kunnen samenwerken bij het betrekken van klanten bij inhoudelijke standpuntbepaling bij beleid. Iedere klant kan zich aansluiten bij deze inhoudelijke standpuntbepaling. De toegang tot participatieplatforms is laagdrempelig en voor iedere klant toegankelijk.
6. Ieder jaar worden door de Klantenraad jaarthema's vastgesteld. Voor elk jaarthema en/of voor elke door de Klantenraad in het leven geroepen werkgroep stelt Woonstad Rotterdam een medewerker als contactpersoon beschikbaar voor overleg, tenzij het jaarthema en/of de werkgroep valt buiten de werksfeer van de Klantenraad en/of onderwerpen van samenwerking tussen partijen. Elke werkgroep is verantwoordelijk voor het voorbereiden, het betrekken van klanten en het agenderen van het thema in het maandelijks overleg. Woonstad Rotterdam stelt tevens een medewerker beschikbaar als contactpersoon voor de Klantenraad als geheel.
7. Naast werkgroepoverleg en het maandelijks overleg komen partijen bijeen wanneer de omstandigheid daarom vraagt.
8. De Klantenraad en Woonstad Rotterdam hebben een voorkeur voor werkvormen binnen hun werkrelatie die horen bij de manier waarop zij met elkaar om gaan: elkaar inspireren, voeden, luisteren naar elkaar, samen ontwikkelend. Voorbeelden van passende werkvormen zijn: inspiratiesessies, expertmeetings, denktanks, dialoogbijeenkomsten.

Artikel 2 Onderwerpen en wijze van huurdersparticipatie

1. Als bijlage 1 is de zogenaamde 'kruisjeslijst' aan deze overeenkomst gehecht. Deze is zoveel mogelijk gebaseerd op de bestaande afspraken die zijn vastgelegd in het participatievoorstel 2010, aangevuld naar aanleiding van de herziene woningwet 2015. Op de kruisjeslijst staan de onderwerpen van huurdersparticipatie en de bevoegdheden die de Klantenraad dienaangaande heeft. De kruisjeslijst maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.
2. Partijen houden de mogelijkheid open om op onderdelen van de kruisjeslijst en bijbehorende procedures af te wijken en op (onderdelen) flexibel om te gaan met de precieze invulling ervan. Termijnen kunnen met wederzijds goedvinden worden ingekort of verlengd en adviezen kunnen ook mondeling gegeven en/of gevraagd worden om onnodige vertragingen te voorkomen of te beperken. Daarnaast zullen Partijen n.a.v. voortschrijdend inzicht, de woningwet of andere actuele ontwikkelingen waar nodig de kruisjeslijst aanscherpen en de procedures verder concretiseren gedurende de looptijd van deze overeenkomst.
3. De Klantenraad heeft het initiatiefrecht om tijdelijke participatietrajecten en brede klantconsultaties te organiseren.
4. Woonstad Rotterdam informeert de Klantenraad actief over beleid(swijzigingen) betreffende alle onderwerpen waarop zij adviesrecht of instemmingsrecht heeft. Na gezamenlijk overleg wordt besloten of en hoe de behandeling van het onderwerp plaats vindt.
5. Klantenraad kan (indien daar gemotiveerd behoefte aan is en/of noodzaak toe is) meerdere adviezen over een onderwerp uitbrengen.
6. Indien de Klantenraad het vermoeden heeft dat er misstanden en/of misdrijven binnen Woonstad Rotterdam bestaan, en zij kan dit staven met bewijsmiddelen, dan kan zij – zonder haar wettelijke rechten ingevolge de Woningwet prijs te geven – de volgende stappen ondernemen:
 - a. Stap 1: een gesprek met het bestuur van Woonstad Rotterdam
 - b. Stap 2: contact opnemen met de commissarissen van de Raad van Toezicht die door de Klantenraad zijn aangewezen;
 - c. Stap 3: indien het bestuur en/of de betreffende commissarissen van de Raad van Toezicht geen gehoor geven en/of onderdeel uitmaken van de misstanden/ misdrijven dan kan de Klantenraad melding maken bij het meldpunt integriteit woningbouwcorporaties van de Autoriteit Woningcorporaties.
7. Zowel Woonstad Rotterdam als De Klantenraad zijn voor zover niet vastgelegd in deze overeenkomst vrij om elk vanuit hun eigen taak/verantwoordelijkheid klanten te consulteren en/of te betrekken bij beleidsvorming.

Artikel 3 Samenstelling Klantenraad

1. Het bestuur van de Klantenraad bestaat uit klanten, waarbij de samenstelling representatief is voor het klantenbestand van Woonstad Rotterdam. Het bestuur van de Klantenraad zal om die reden altijd voor meer dan 70 % uit huurders van een woning bestaan. In het Dagelijks Bestuur van de Klantenraad zal de voorzitter te allen tijde een huurder van een woning zijn en zal het totaal aantal Dagelijks Bestuursleden uit minimaal twee huurders van een woning bestaan.
2. Nieuwe bestuursleden van de Klantenraad worden op basis van een vooraf opgesteld profiel geworven onder de klanten van Woonstad Rotterdam, een en ander conform het huishoudelijk reglement van de Klantenraad, versie april 2016.
3. Partijen streven ernaar innovatief te zijn. Woonstad Rotterdam spreekt een sterke wens uit om nieuwe bestuursleden te benoemen na directe verkiezingen door de klanten van Woonstad Rotterdam – al dan niet na voorselectie van de Klantenraad. Om die reden zullen Partijen zich inspannen om in onderling overleg te onderzoeken of en hoe een dergelijke directe verkiezing kan worden vormgegeven en waar mogelijk dit ook minimaal een keer tot uitvoering te brengen in het jaar 2017. Woonstad Rotterdam zal deze wijze van verkiezingen facilitair ondersteunen.¹

Artikel 4 Verantwoording activiteiten

Onder verwijzing naar artikel 1.1. van deze overeenkomst en de uitwerking van de eisen die de wet aan een huurdersorganisatie stelt, hecht Woonstad Rotterdam aan het volgende.

1. De Klantenraad zorgt voor regelmatige terugkoppeling naar de klanten van Woonstad Rotterdam.
2. De Klantenraad verantwoordt jaarlijks haar activiteiten, onder andere door het uitschrijven van een participantenvergadering ten behoeve van alle klanten van Woonstad Rotterdam waarin zij klanten op de hoogte stelt van de activiteiten in het voorgaande jaar en vooruit kijkt naar het opvolgend jaar. Verantwoording vindt voorts plaats door jaarstukken beschikbaar te stellen aan iedere klant die deze opvraagt bij de secretaris van de Klantenraad. Ook publiceert ze haar jaarverslag als bijlage bij het jaarverslag van Woonstad Rotterdam.
3. Woonstad Rotterdam hecht eraan dat de Klantenraad vindbaar en benaderbaar is voor haar klanten. Zij kan stukken van de Klantenraad op haar eigen website plaatsen.
4. De Klantenraad zal haar eigen website hebben. Zij zal zich er voor inspannen, dat deze website zo snel als mogelijk doch uiterlijk op 31 december 2016 gereed en voor een ieder te bezoeken is via het internet waarbij Partijen tot die tijd in onderling overleg op een zo kort mogelijke termijn informatie over en van de Klantenraad zullen plaatsen op de website van Woonstad Rotterdam.
5. Op de website van de Klantenraad wordt onder andere beknopt verslag gedaan van de identiteit van de Klantenraad, de samenstelling, bijeenkomsten en consultaties. Voorts wordt de jaaragenda gepubliceerd.
6. De Klantenraad zal zich inspannen zichtbaar, bereikbaar en aanspreekbaar te zijn voor klanten.

Artikel 5 Financiële bijdrage

1. Zoals bepaald in de WOHV vergoedt Woonstad Rotterdam aan de Klantenraad de kosten die rechtstreeks samenhangen met en redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van de taken van de Klantenraad (waaronder scholing en ondersteuning). Woonstad Rotterdam zal voor de kalenderjaren 2016 en 2017 aan de Klantenraad vaste bedragen ter beschikking stellen op basis van de begroting zoals deze is opgenomen in bijlage 3. Voor 2016 gaat het om een bedrag van € 134.713 inclusief alle reeds afgesproken en verplichte maar in 2015 nog niet bestede bedragen, met inachtneming van het gestelde in artikel 5.2. Voor 2017 gaat het om een bedrag van € 116.740. Aan deze bedragen kunnen geen rechten worden ontleend ter zake de hoogte van financiële bijdragen in opvolgende jaren.
2. De Klantenraad zal binnen vier weken na ondertekening van deze overeenkomst Woonstad Rotterdam schriftelijk in kennis stellen van het bankrekeningnummer van de Klantenraad. Binnen drie weken na deze opgave zal Woonstad Rotterdam de financiële bijdrage voor het jaar 2016 overmaken op de bankrekening van de Klantenraad, waarbij de door Woonstad Rotterdam inmiddels gedane uitgaven/betaalde facturen ten behoeve van de Klantenraad in mindering zullen strekken – waarbij geldt dat voor de posten “A. faciliteiten” en “E. externe begeleiding” maximaal 50% van de bedragen op jaarbasis in mindering wordt gebracht. Indien tot de peildatum meer dan 50% is uitgegeven op deze posten, komt dit voor rekening van Woonstad Rotterdam. Deze 50% is gebaseerd op de peildatum van 1 juli 2017. Niet in mindering zullen strekken de advocaat- en notariskosten die Woonstad Rotterdam heeft gemaakt ten behoeve van de oprichting van “Stichting de Klantenraad Woonstad Rotterdam”. Deze kosten neemt Woonstad Rotterdam voor haar rekening.
3. Voor 2017 geldt het volgende: de Klantenraad zal uiterlijk 1 november 2016 een werkplan ter onderbouwing van de begroting over 2017 zoals omschreven in bijlage 3 en een uitsplitsing van de begroting 2017 naar kwartalen indienen. De bevoorschotting in 2017 vindt plaats per kwartaal.
4. De vrijwilligersvergoeding aan de bestuursleden en de kosten voor scholing en ondersteuning zullen door Woonstad Rotterdam niet afzonderlijk worden betaald. Deze vergoedingen wordt geacht uit de jaarlijkse financiële bijdrage te worden voldaan en de Klantenraad is zelf verantwoordelijk voor de toewijzing en (al dan niet gefaseerde) uitbetaling van de vrijwilligersvergoedingen.
5. De Klantenraad zal uiterlijk op 31 maart 2017 verantwoording afleggen over de besteding van de financiële bijdrage van Woonstad Rotterdam in 2016. De Klantenraad zal uiterlijk op 31 maart 2018 verantwoording afleggen over de besteding van de financiële bijdrage van Woonstad Rotterdam in 2017. In een opvolgende samenwerkingsovereenkomst, ingaande 1 januari 2018, zullen partijen nieuwe afspraken maken aangaande de financiële bijdrage, het indienen van een begroting en de toetsing daarvan. Over de voortgang van bestedingen vindt eenmaal per kwartaal overleg plaats.
6. Wanneer deze overeenkomst tussentijds eindigt, is de Klantenraad gehouden dat deel van de jaarlijkse financiële bijdrage te retourneren, dat in het jaar dat de overeenkomst eindigt nog niet is uitgegeven volgens het werkplan. Ook aangehouden reserves worden geretourneerd aan Woonstad Rotterdam.
7. Partijen spreken af of, en zo ja tot welk bedrag niet bestede budgetten van enig jaar door de Klantenraad als reserve mogen worden aangehouden of dat deze niet bestede budgetten ten goede komen aan de volkshuisvesting in het algemeen door retournering aan Woonstad

Rotterdam. Hierbij geldt dat nooit meer dan 10% van het budget van het betreffende jaar als reserve kan worden aangehouden.

Artikel 6 Geschillenregeling

1. Alle geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan, naar aanleiding van deze overeenkomst dan wel nadere overeenkomsten en andere handelingen in samenhang met deze overeenkomst zullen worden beslecht door de Rechtbank Rotterdam, voor zover de wet niet anders bepaalt.

Artikel 7 Duur, opzegging en wijziging van deze overeenkomst

1. Deze overeenkomst duurt voort tot en met 31 december 2017 en eindigt alsdan van rechtswege.
2. Deze overeenkomst kan te allen tijde met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden door een der partijen gemotiveerd worden opgezegd.
3. Uiterlijk drie maanden voor het einde van deze overeenkomst evalueren partijen de samenwerking en deze overeenkomst. Met inachtneming van deze evaluatie hebben partijen de intentie een nieuwe samenwerkingsovereenkomst te sluiten per 1 januari 2018.
4. Tussentijdse veranderingen/aanpassingen van deze overeenkomst (inclusief bijlagen) zijn mogelijk indien er bijvoorbeeld sprake is van veranderde wetgeving of onvoorziene omstandigheden. Een partij zal haar medewerking aan aanpassing van deze overeenkomst enkel onthouden op redelijke gronden.

Artikel 8 Overige bepalingen

1. Woonstad Rotterdam biedt facilitaire ondersteuning door het beschikbaar stellen van vergaderruimte in haar kantoren voor vergaderingen van de Klantenraad en haar werkgroepen. Tevens biedt zij ondersteuning op het gebied van ICT ten behoeve van het organiseren van klantconsultaties, verkiezingen etcetera voor zover dat niet mogelijk is via de eigen op te richten website van de Klantenraad. Over de invulling en organisatie van deze ICT facilitering voeren partijen overleg.
2. De Klantenraad kan binnen het afgesproken budget zelf middelen reserveren voor scholing van bestuursleden. Scholing dient ter ondersteuning van de taken en verbetering van de kwaliteit en kennis van bestuursleden.
3. De Klantenraad is verantwoordelijk voor het organiseren, selecteren en aansturen van haar ondersteuning.
4. De Klantenraad stelt Woonstad Rotterdam op de hoogte van wijziging van haar statuten en/of huishoudelijk reglement binnen twee weken na de betreffende wijziging en verstrekt Woonstad Rotterdam een nieuw exemplaar van het gewijzigde document.

ONDERTEKENING

Aldus overeengekomen te Rotterdam

Datum: 2016

Woonstad Rotterdam

M.B.T. Molenaar
Bestuurder,
Namens het bestuur



Klantenraad

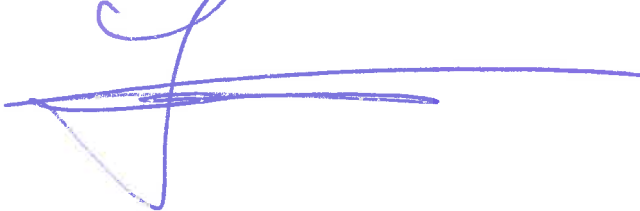
Carla Lensen (voorzitter)



Arie Vooijs (secretaris)



Jan Pons (penningmeester)



Bijlage 1: Kruisjeslijst
Bijlage 2: Jaarplan Klantenraad 2016
Bijlage 3: Begroting 2016 en 2017

BIJLAGE 1 ONDERWERPEN EN BEVOEGDHEDEN, DE KRUISJESLIJST**Legenda**

G = Gekwalificeerd advies

Ins = Instemming

Inf = Informatief

Voor = voordrachtsrecht

Enq = enquêterecht

PARTICIPATIEBELEID	Bedrijfsniveau
Voorlichting en informatieverstrekking aan bewoners algemeen	G
Wijziging samenwerkingsovereenkomst/raamovereenkomst	Ins
Wijziging statuten of organisatiestructuur verhuurder, voor zover het huurdersparticipatie betreft	Ins
Statutenwijzigingen, algemeen	G
Wijziging reglement klachtencommissie/geschillenadviescommissie	Ins
Samenstelling en werkwijze klachtencommissie/geschillenadviescommissie	Ins
Voordracht 1/3 leden Raad van Toezicht	voor

ALGEMEEN BELEID WOONSTAD	Bedrijfsniveau
Besluiten ten aanzien van de organisatiestructuur van verhuurder die gevolgen hebben voor de dienstverlening aan huurders	G
Prestatieafspraken ¹	Inf +
convenanten tussen verhuurder en gemeente	G
Vijfjarenoverzicht werkzaamheden volkshuisvestingsbeleid ¹ /bedrijfsjaarplan/jaarplan	G
Het aangaan van een fusie of een verbinding ¹	Ins
Invulling dienstverlening na fusie	G
Volkshuisvestingsverslag/jaarverslag	Inf
Financieel jaarverslag	Inf
Klantgroepenbeleid	G
Indienen verzoek tot onderzoek bij Ondernemingskamer ¹	Enq
Onderzoeksresultaten kwaliteitsbeleid	Inf

HUURPRIJZENBELEID	Bedrijfsniveau
Huurbeleid algemeen (differentiatie, streefhuur, harmonisatie)	G
Meerjaren huurbeleidsplan	G
Flankerend woonlastenbeleid	G

VERHUUR VAN WOONGELEGENHEDEN	Bedrijfsniveau
Inhoud huurcontract/-overeenkomst en woonreglement	G
Procedure aangaan en beëindigen huurovereenkomst	G
Incassobeleid	G
Liberalisatie en overdracht woningen naar commerciële tak ⁱ	G
Woonruimteverdeling (voor zover het binnen de beïnvloedingssfeer van Woonstad Rotterdam mogelijk is)	G
Woonruimteverdeling op wijkniveau (voor zover het binnen de beïnvloedingssfeer van Woonstad Rotterdam mogelijk is)	G
Beleidsmatige uitzonderingen woonruimteverdeling voor zover mogelijk binnen beleid van Woonstad Rotterdam op bedrijfsniveau	G
Beleidsmatige uitzonderingen woonruimteverdeling voor zover mogelijk binnen beleid van Woonstad Rotterdam	G

BELEID WOONOMGEVING EN LEEFBAARHEID	Bedrijfsniveau
Algemeen beleid met betrekking tot leefbaarheid, onderhoud en verbetering woonomgeving	G
Overlastbeleid (algemeen en uitwerking op wijkniveau)	G

VOORRAADBELEID	Bedrijfsniveau
Strategisch voorraadbeleid	G
Bouw- en investeringsprogramma	G
Kwaliteitsbeleid nieuwbouw	G
Aan-/verkoopbeleid: algemeen beleid	G

MAATSCHAPPELIJK INVESTERINGSBELEID	Bedrijfsniveau
Wonen/welzijn/zorg beleid	G
Wonen/leren/werken beleid	G
Duurzaamheid beleid	G
Toekomstig nieuwe onderwerpen t.a.v. goed wonen in de stad	G

WIJKVISIE EN UITVOERINGSPROGRAMMA'S	Bedrijfsniveau
Sociaal Statuut algemeen	G

ONDERHOUD EN VERBETERINGEN WONINGEN EN COMPLEXEN	Bedrijfsniveau
Beleid basiskwaliteit	G
Beleid en begroting onderhoud en woningverbetering eerstvolgende jaar	G
Beleid en begroting onderhoud en woningverbetering meerjaren	G
Procedures melding, controle en afhandeling onderhoudsklachten	G

SERVICEPAKKET EN SERVICEKOSTEN	Bedrijfsniveau
Beleid ten aanzien van servicekosten	Ins
Procedure afrekening servicekosten	Ins

MUTATIEBELEID	Bedrijfsniveau
Beleid en begroting mutatieonderhoud eerstvolgende jaar	G
Beleid aanpassing woning door huurder (ZAV; herstel in goede staat)	G
Procedure bij verhuizing	G

BIJLAGE 2 JAARPLAN KLANTENRAAD 2016

UITGANGSPUNTEN BIJ HET VORMEN VAN DE WERKGROEPEN VOOR 2016

22 februari 2016

Afspraken:

- Iedere werkgroep start met een SMART geformuleerd werkplan, een startoverleg. We formuleren dan het doel en het gewenste resultaat en hoe en wanneer we daar gaan komen, Zo zijn we resultaatgericht bezig. Ook kunnen we dan goed vooruit plannen; bewonersconsultatie, denktank, agenderen bij Woonstad, informatie, onderzoek, inspiratiebijeenkomsten etc.
- We hebben de voorkeur voor werkvormen waarin ons creatief en innovatief vermogen wordt gebruikt. Inspiratiesessies, dialoogsessies, denktanks etc.

Inspiratiebronnen voor de bepaling van de werkgroepthema's waren:

1. Het jaarplan van Woonstad Rotterdam;
2. De eigen passies;
3. Wat bewoners willen;
4. De prestatieafspraken;
5. De actualiteit.

Werkgroep 1: Leefbare stad



Thema's zijn:
'De vrije vrouw'
Overlast
Veiligheid
GGZ
Wonen en zorg

Vorm:
Initiatief klantenraad
Agenderen bij Woonstad
Op thema 'wonen en zorg' aansluiten bij prestatieafspraken als meekijken

Jan Pons
Marnix van den Berg
Zora Jordačević
Carla Lensen
Marc van Ewijk
Mia Wilsterman
Sandra Vis
Jan van der Meulen

**Werkgroep 2:
Betaalbaar wonen**



Thema's zijn:
Betaalbaarheid
Huurbeleid
Duurzaamheid
DEAB-niet DAEB
Huurprijzen

Vorm:
Prestatieafspraken, aansluiten en meedoen
Woonstadagenda
Agenderen

Marnix van den Berg
Karen van der Spek
Ariette Nijeboer
Jan van der Meulen

Werkgroep 3
Spannende participatie
Participatie spoor 2¹



Thema's zijn:
Evaluatie-uitkomsten 2015 vertalen in verbeteringen van het bestaande
Ontwikkeling van klantenconsultatie
Innovatieve participatievormen
Spannende vertegenwoordigingsoplossingen

Vorm:

Initiatief klantenraad
Agenderen bij Woonstad (Woonstad uitnodigen als denktank?)
Betrekken van de klant

Karen van der Spek
Ariette Nijeboer
Sandra Vis
Marnix van den Berg
Marc van Ewijk

Werkgroep dienstverlening



Stefan sluit zich aan bij de werkgroep dienstverlening.
De werkgroep maakt een resultaatgericht plan voor 2016.
De werkgroep bestaat nu uit 3 personen (Zora, Jan van der Meulen en Arie):
aansluiting is welkom!

Naast werkgroepen zijn er nog **kortdurende of minder arbeidsintensieve trajecten:**

NPRZ

Nu: Arie, Ariette, Marc en Marnix

Nog te doen: huurdersconsultatie na 19 februari 2016

Idee: gebruik maken van de huurdersconsultatie om het idee vorm te geven om een denktank Zuid op te richten die bestaat uit huurders. Een dergelijk idee zou tijdens de consultatieavond besproken kunnen worden. Het mooiste is dat de huurders daar zelf een vorm aan geven. Zora wil hierbij betrokken zijn.

Stichting en samenwerkingsovereenkomst

Nu: Ariette, Sandra, Carla en Marnix

Nog te doen: Meelezen bij eventueel nog komende stukken en klantenraad consulteren (digitaal) bij eventuele zwaarderwegende zaken.

Samenwerkingsovereenkomst maken.

Communicatie

Nu: Sandra, Ariette, Karen

Nog te doen: aanspreekpunt voor mediabureau

BIJLAGE 3 BEGROTING 2016 EN 2017

	Begroting 2016	Begroting 2017
Begroting Stichting Klantenraad Woonstad Rotterdam		
A. Faciliteiten		
A1. Catering bij reguliere maandoverleggen	€ 2.250	€ 2.250
A2. Kosten bij voorbereidingsoverleggen	€ 1.440	€ 1.440
A3. Stelpost baliebezetting	€ 600	€ 600
B. Kennis- en deskundigheidsvergroting		
B1. Opleidingsdag De Baak	€ 5.143	€ 5.000
B2. Deelname aan externe trainingen, congres, etc.	€ 2.000	€ 2.000
B3. Reservering inhuur externe deskundigheid/extern advies	€ 2.000	€ 2.500
C. Vergoedingen & representatie		
C1. Vrijwilligersvergoeding raadsleden (o.b.v. 11 personen)	€ 16.500	€ 19.500
C2. Relatiegeschenken (na rondleidingen e.d.)	€ 200	€ 200
C3. Lief- en leedpot Klantenraad	€ 250	€ 250
D. Diverse activiteiten & promotionele zaken		
D1. Teambuilding-sessies Klantenraad	€ 2.000	€ 2.000
D2. Evenementen (wijkendag, wijkbezoeken, consultatie-sessies)		
D2a. 1x Huurdersdag	€ 6.000	€ 6.000
D2b. 3x consultatiesessies, bezoeken aan bewoners(groepen)	€ 2.800	€ 4.000
D2c. Belanghouders-bijeenkomst (participatie)	€ 1.000	€ 1.000
D2d. Samenwerkende huurdersorganisaties	€ 1.500	€ 1.500
D3. Ontwerpproces huisstijl	€ 6.500	€ -
D4. Communicatie, promotiematerialen, website, etc.	€ -	€ 3.000
D5. Stelpost werving & selectie raadsleden	€ 500	€ 500
E. Externe begeleidingskosten	€ 65.000	€ 65.000
Totaal inclusief BTW	€ 115.683	€ 116.740
Aangegane verplichtingen 2015 door naar 2016		
B1. Opleidingsdag De Baak	€ 9.030	nvt
D3. Ontwerpproces huisstijl	€ 10.000	nvt
	€ 19.030	nvt
Totaal inclusief overloop 2015	€ 134.713	nvt