

# Verslag Klantenraad Woonstad online klantenbijeenkomsten 28-11-2020 & 2-12-2020



## Vooraf

In totaal meldden zich ruim 650 klanten aan en hebben er ruim 250 actief meegedaan. De mensen die meededen waren divers van samenstelling (leeftijd, culturele achtergronden, woongebieden). Voorafgaand aan de bijeenkomsten heeft de Klantenraad veel persoonlijke vragen en reacties per mail ontvangen en beantwoord. Mensen toonden grote betrokkenheid en inzet. Graag willen de leden van de Klantenraad alle deelnemers van harte bedanken voor hun bijdragen en reacties. Een oudere meneer zette dit in de chat: "Leuk dat jullie een online netwerk over alle relaties hebben neergelegd. Een vorm van verbondenheid."

De bijeenkomsten op zaterdag 28 november bestond uit twee sessies van een uur met hetzelfde programma. Mensen konden zich voor de ochtend of middagsessie opgeven. Drie onderwerpen stonden centraal: de Klantenraad algemeen; Huur & beleid en de Dienstverlening. Naar aanleiding van de aanmeldingen is besloten om op 2 december twee extra bijeenkomsten te organiseren: VVE-bewoners (kopers en een enkele huurder) en ondernemers. Deze zijn ook meegenomen in dit verslag.

Tussendoor en waar passend komen onderwerpen uit de chats terug.

Voor wie meer wil weten of wil reageren:

[www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl](http://www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl)

[info@krwr.nl](mailto:info@krwr.nl)

## Introductie en toelichting op het werk van de Klantenraad

Laurie Hermans, voorzitter van de van de Klantenraad (KR) opent de bijeenkomst. Zij huurt al 39 jaar van Woonstad Rotterdam (en haar voorgangers) en is bij de Klantenraad gegaan omdat zij zich wil inzetten voor het behouden van een sociaal Rotterdam.

De sessies starten met een aantal vragen aan de deelnemers om een indruk te krijgen van wie er aanwezig is.

- Zo blijken er veel trouwe huurders van Woonstad mee te doen. Voor 50% van de stemmers geldt: meer dan 15 jaar huurder.
- Het overgrote deel van de deelnemers komt uit Oost en Zuid, met grote afstand gevolgd door West, Centrum en Noord.  
*Opmerking:* Omdat op dit moment relatief veel leden van de Klantenraad in het centrumgebied wonen, zullen nieuwe leden van de Klantenraad gezocht worden in andere gebieden van de stad om een goede afspiegeling te krijgen van Rotterdam.
- In de antwoorden op de vraag 'Hoe tevreden bent u over uw huisbaas?' zit een opvallend verschil tussen de eerste en de tweede bijeenkomst. Tijdens de eerste bijeenkomsten zit 71% tussen neutraal en zeer ontevreden en slechts 21% is tevreden tot zeer tevreden. Tijdens de tweede sessie is 41% tevreden tot zeer tevreden en ziet 57% het wat somberder in.

## Vragen en reacties uit de chat:

Er zijn vragen over het verkoopbeleid van Woonstad Rotterdam gesteld en de wens wordt uitgesproken dat Woonstad Rotterdam het beleid over het verkopen van woningen duidelijk moet communiceren. De KR gaat deze kwestie in 2021 bespreken met Woonstad Rotterdam en zal ervoor zorgen dat de resultaten van de

gesprekken met Woonstad Rotterdam wordt gedeeld met de aanwezigen tijdens de bijeenkomsten en duidelijk op de website van de Klantenraad gezet zal worden.

### **Wie zitten er in de Klantenraad?**

De Klantenraad bestaat nu uit negen mensen waarvan er zes relatief nieuw zijn. Het zijn allemaal 'klanten' van Woonstad Rotterdam en allemaal vrijwilligers. Dit zijn de mensen en hun motto:

- Laurie Hermans (voorzitter) – Het behouden van een sociaal Rotterdam;
- Arie Vooijs – De weg binnen Woonstad leren kennen, voor iedereen;
- Fouad Akka – Ook huurwoningen voor middeninkomens, geen maximale huurverhoging;
- George Verhaegen – Goede en betaalbare woning voor iedereen;
- Jari Adriano van der Pol (penningmeester), Een brug bouwen tussen Woonstad Rotterdam en haar klanten;
- Marina Broer – secretaris) Een woning voor elke portemonnee;
- Mohammed Cadi – Betaalbaar wonen voor iedereen;
- Karmidjoh Siman – Werken aan duurzaamheid en goede klachtenafhandeling;
- Danielle Makabori – Betaalbaarheid, duurzaamheid en service.

### **Wat doet de Klantenraad?**

Laurie vat in het kort het werk van de Klantenraad samen:

- Het motto is: Klanten voor Klanten, huurders, kopers én ondernemers. De leden hebben allemaal hart voor Rotterdam en haar bewoners. De Klantenraad staat voor een stad met voldoende sociale huurwoningen, maar ook woningen voor de middeninkomens.
- De Klantenraad is een kritische gesprekspartner voor de directie van Woonstad Rotterdam, het beleid en uitvoering ervan. De Klantenraad heeft specifieke aandacht voor het verhuurbeleid, betaalbaarheid, de duurzaamheidsopgave, de dienstverlening en de kwaliteit van wonen. Het geeft gevraagd en ongevraagd advies, zowel formeel als via themabijeenkomsten met Woonstad Rotterdam. Maar ook tijdens gesprekken met medewerkers van Woonstad.
- Het werk van de Klantenraad is verankerd in de Overlegwet.
- Op complex- of buurt en wijkniveau zijn huurderscommissies, bewonerscommissies of wijkorganisaties actief. Zij zetten zich in voor de leefbaarheid in en voor hun eigen belangen op dit schaalniveau en hebben zelf contact met medewerkers van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad kan bewoners wel helpen met het oprichten van een commissie. Ook deze overlegvormen zijn in de Overlegwet verankerd.
- De Klantenraad is er niet om individuele klachten af te handelen. Wel volgt de Klantenraad met kritische ogen de klachtenafhandeling en het beleid van Woonstad Rotterdam. De punten uit deze online bijeenkomsten en andere contacten neemt de Klantenraad mee naar het overleg met Woonstad Rotterdam.
- De Klantenraad heeft de werkgroepen Huur en beleid, Dienstverlening en is bezig met het oprichten van een werkgroep Participatie.
- De Klantenraad denkt na over inzet rondom bijzondere doelgroepen binnen het bezit van Woonstad Rotterdam;
- De Klantenraad is begonnen met gesprekken met Woonstad over het voorkomen van huisuitzettingen. Het streven is om die naar 0 terug te brengen.
- De Klantenraad is dit jaar lid geworden van de Woonbond die ondersteuning kan geven.

### **Vragen en reacties uit de chat:**

- Hoe bindend is het advies van de Klantenraad? Ofwel: hoe groot is de invloed? Op sommige punten is het advies bindend en op ander punten niet. Hiervoor bestaat een zogenaamde 'kruisjeslijst', gebaseerd op de Overlegwet. Daarin staat per onderwerp wat de invloed van de Klantenraad is. De Klantenraad zal deze kruisjeslijst in december op de website plaatsen.

- Uit de chat blijkt dat 'Communicatie' tussen Woonstad Rotterdam en de huurders een onderwerp is dat volgens veel deelnemers verbeterd moet worden.
- Waarom lid van de Woonbond? Door lid te zijn, maken wij deel uit van een landelijk netwerk van huurdersorganisaties die via de Woonbond een krachtig huurdersgeluid laten horen op plekken waar dat hard nodig is: in politiek Den Haag, bij organisaties van verhuurders en in het overleg met andere organisaties die invloed hebben op landelijk woonbeleid. Via het lidmaatschap van de Klantenraad kunnen alle huurderscommissies op buurt- en wijkniveau een beroep op de Woonbond doen.
- In de chat geven meerdere mensen de tips om bijeenkomsten per wijk te organiseren. Ook wordt aangegeven dat het bij vervolgbijeenkomsten goed kan zijn om een onderscheid te maken per type huurders: lage huur, midden huur en hoge huur.
- Ook vragen deelnemers naar de mogelijkheden om je op wijkniveau te organiseren. De Overlegwet biedt daar aanknopingspunten voor. Wil je een platform op wijkniveau opzetten en je hebt tips of adviezen nodig, mail dan naar de Klantenraad.

### ***Vraag van de Klantenraad aan de deelnemers:***

Welk onderwerp moet in 2021 prioriteit zijn van de Klantenraad? Laurie legt de vraag voor aan de deelnemers. Resultaat in volgorde van belangrijkheid:

- Kwaliteit van de woningen;
- Betaalbaarheid van het wonen;
- Verduurzamen van Woningen;
- Kwaliteit van het Klant Contact Centrum van Woonstad.

### ***Vragen en reacties uit de chat:***

- Er zijn veel vragen over het beleid rondom duurzaamheid van Woonstad Rotterdam. Over isolatie, zonnepanelen en sedumdaken. En wat betekent het verbeteren van kwaliteit en verduurzamen van de woningen voor de betaalbaarheid van het wonen?
- Veel mensen geven aan dat reparaties aan woningen vaak lang duren en dat de kwaliteit van bepaalde woningen daardoor achteruitgaat. Een tip uit de chat: als Woonstad Rotterdam structureel en planmatig en gebiedsgericht onderhoud uitvoert, gaat de kwaliteit van huizen niet langzaam achteruit.
- Meerdere deelnemers geven in de chat aan wel een huurderscommissie te willen starten. Tip: benader je bureaus en doe het gewoon, want de Klantenraad kan je helpen. Stuur een mail naar [info@kwr.nl](mailto:info@kwr.nl) en een van de leden van de Klantenraad neemt contact met je op. Een directe oproep uit Charlois. Woon je in Charlois neem contact op met: [huurderscharlois@gmail.com](mailto:huurderscharlois@gmail.com). In Gerdesia Oost loopt een flyeractie om mensen te werven voor een bewonerscommissie.

## **Jaarplan 2021 Klantenraad**

Hoofdpunten:

- De Klantenraad verdiept zich in inhoudelijke woonzaken middels de verschillende werkgroepen. Met name het huurbeleid en de daarbij horende wetgeving is complex. De Klantenraad moet over ingewikkelde beleidsstukken adviezen met vele vaktermen. Een van de doelen van de Klantenraad is ook om deze beleidsstukken toegankelijker te maken.
- De Klantenraad gaat in 2021 meerdere bijeenkomsten met en voor klanten organiseren. De Klantenraad wil graag dat mensen ook digitaal met elkaar in gesprek kunnen gaan.
- De Klantenraad wil in 2021 aan de slag met Wijkambassadeurs. Wijkambassadeurs zijn de ogen en oren van de wijk. Zij kunnen signalen doorgeven aan de Klantenraad doorgeven die van belang zijn voor de gesprekken met Woonstad Rotterdam. Met de wijkambassadeurs gaat de Klantenraad vier keer per jaar een uitwisseling organiseren om kennis uit te wisselen. Interesse? Meld je aan via de mail: [info@kwr.nl](mailto:info@kwr.nl)
- Er zijn ook nog vacatures bij de Klantenraad. Bewoners uit het Centrum kunnen vooralsnog geen lid worden omdat het Centrum al ruim is vertegenwoordigd. Er is 1 plek gereserveerd voor een koper en 1

voor een ondernemer. Interesse? Kijk op de website van de Klantenraad voor de procedure om je aan te melden.

## **Huur en beleid**

Mohammed Cadi geeft een korte introductie op het werk van de werkgroep Huur en beleid. Woonstad Rotterdam richt zich op het bouwen en beheren van goede woningen. De Klantenraad vindt dat dit niet ten koste moet gaan van de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen. Dit staat dan ook hoog op de agenda van de Klantenraad. De werkgroep gaat daarover in gesprek met Woonstad Rotterdam en probeert waar mogelijk invloed uit te oefenen op de nieuwbouw/sloopplannen. Dat er een tekort aan betaalbare woningen is, zie je ook al bij de reacties op het (weinig) aanbod dat beschikbaar komt via Woonnet Rijnmond: soms komen er wel 500 reacties op een woning. Bewonersparticipatie is ook een belangrijk thema voor de werkgroep Huur en beleid: Het is belangrijk dat er ruimte is voor de inbreng van de huurders. Dat bij sloop/nieuwbouw mensen niet gedwongen worden om hun wijk uit te moeten omdat velen al lang in hun wijk wonen, het vertrouwd is, zij er sociale contacten hebben en een binding mee hebben.

### ***Stellingen en vragen van Klantenraad aan deelnemers.***

- Woonstad Rotterdam moet geen woningen verhuren van boven de 1000 euro: hier is ongeveer driekwart van de deelnemers het mee eens. De Klantenraad pleit hier ook voor bij Woonstad Rotterdam.
- Om de huren betaalbaar te houden moet het beleid op verduurzaming beperkt blijven. Hier is een kleine helft het mee oneens, maar ook ruim 30% is het hier wel mee eens. Het is een complex vraagstuk. De verduurzamingsopgave is belangrijk en kan ook betekenen dat je energierekening omlaaggaat. Maar dat is niet altijd zo. De ervaringen wisselen. Gaat het de huurders meer kosten of niet? Dit verschilt per ingreep en situatie. Een deelnemer geeft in de chat aan zeer content te zijn met zijn zonnepanelen omdat hij daar enkel voordeel van heeft (de zonnepanelen zijn door Woonstad Rotterdam op het dak gelegd en de opbrengsten zijn voor de huurder). In het Oude Westen is er een project waarbij energicoaches aan bewoners tips geven en steunen met kleine maatregelen om de energierekening om laag te krijgen. Ook heeft een grote bewonersgroep zich in het Oude Westen ingezet om het dak met collectieve zonnepanelen aan te leggen waarbij mensen met een smalle beurs op een laagdrempelige manier mee kunnen doen.
- De Klantenraad zit ook aan de tafel met de Gemeente en Woonstadpartijen over de prestatieafspraken waar afspraken gemaakt worden over de woonvisie voor twee jaar.

### ***Reacties en vragen uit de chat:***

- In de chat wordt veel gereageerd op de hoge huur. George Verhaegen legt uit dat de huren van sociale woningen worden berekend via een puntensysteem. Het aantal punten voor alle zaken staat vast en is leidraad voor de huur. Die kun je dus controleren. Zie ook [www.huurdercommissie.nl](http://www.huurdercommissie.nl) voor meer informatie. De huurcommissie kan je raadplegen als je klachten over je huur hebt.
- In de chat geven deelnemers aan dat zij zeer vreemd vinden dat voor dezelfde huurwoningen verschillende huurprijzen worden gehanteerd. Buren betalen soms meer of minder voor dezelfde woningen.
- Aantal deelnemers merkt op dat als je nu gaat verhuizen van een grotere naar een kleinere woning, je een hogere huur moet betalen. Dat stimuleert niet dat mensen gaan verhuizen naar een kleinere woning en komen grotere woningen niet beschikbaar voor gezinnen die deze nodig hebben.
- Een andere invalshoek uit de chat: een deelnemer kaart aan dat hij in een duurzame woning woont van 1000 euro en raar zou opkijken als de woningen in zijn straat voor minder verhuurd zouden gaan worden als er eentje vrij komt.
- Veel deelnemers spreken in de chat hun zorgen uit over de huurverhogingen in de vrije sector.

## Dienstverlening

George Verhaegen vertelt waar de werkgroep Dienstverlening zich voor inzet en vraagt deelnemers om via de chat en de mail van de Klantenraad zelf ervaringen in te brengen.

- De Klantenraad krijgt graag input over de inzet en dienstverlening van de huismeesters en hun dienstverlening. Vragen waarop de werkgroep een antwoord zoekt zijn: is de huismeester goed zichtbaar, hoe verloopt het contact met hem, bent u tevreden, hoeveel betaalt u voor de huismeester? Stuur een mail met uw ervaringen naar de Klantenraad, dan kan het concreet besproken worden met Woonstad Rotterdam.
- Een ander belangrijk thema waar de Klantenraad zich voor inzet is het achterstallig onderhoud. Voor de duidelijkheid: De Klantenraad is er niet voor het oplossen van individuele problemen, maar wil wel graag ervaringen rondom onderhoud inventariseren. Het gaat om zaken als: wordt u goed geholpen, is de communicatie met de aannemer goed, wordt gedaan wat is toegezegd, enz. De Klantenraad kan op basis hiervan gericht het gesprek aangaan met Woonstad Rotterdam. Stuur een mail met uw ervaringen.
- Duurzaamheid is ook thema waar de Klantenraad zich voor gaat inzetten. De Klantenraad wil dat nieuwbouwwoningen vanzelfsprekend direct duurzaam worden gemaakt en bestaande woningen via groot-onderhoud aangepast. Maar dit mag niet ten koste gaan van de huurprijs.

### **Reacties en vragen uit de chat:**

- De ervaringen met de huismeesters zijn zeer wisselend. Van goed bereikbaar tot nooit gezien. Dit is een aandachtspunt voor de Klantenraad.
- In de chat wordt veel gereageerd op de slechte communicatie met Woonstad Rotterdam en op problemen bij de afhandeling van onderhoudsklachten: mensen voelen zich niet gehoord.
- In de chat staan ook reacties en vragen over woonoverlast. Soms heeft dit te maken met bijzondere doelgroepen, zoals mensen met psychiatrische problemen en soms ook niet. Ook hierbij geldt, laat je ervaringen weten aan de Klantenraad via de mail.  
De gemeente heeft een website voor het melden van woonoverlast: <https://www.awr010.nl>. De Klantenraad heeft geen ervaring hiermee.
- Via de chat melden zich ook wijkambassadeurs aan. Daar is de Klantenraad zeer blij mee. Wijkambassadeurs kunnen op wijkniveau een belangrijke rol spelen bij het in kaart brengen van problemen. Interesse? Meld je aan via de mail van de Klantenraad.
- Er is een huurder van een VvE aanwezig. Wie als huurder in een VvE zit, zit een beetje tussen twee vuren. Die kunnen nergens terecht met hun woonklachten. Binnen de VvE heb je geen inspraak en Woonstad communiceert alleen via de VvE. De Klantenraad gaat met dit onderwerp aan de slag in 2021.
- In de chat vraagt iemand of Woonstad Rotterdam een interne klachtencommissie heeft. Ja, die is er. Iemand anders wees in de chat op de website van de klachtencommissie Rotterdamse woningcorporaties: [www.geschillenadvies.com](http://www.geschillenadvies.com). Deze geschillencommissie behandelt klachten die zijn uitgegroeid tot een geschil. Ze doet dit voor de huurders van 11 woningcorporaties in de regio Rotterdam en daarmee ook voor Woonstad Rotterdam. Heeft u een klacht en komt u er samen met de verhuurder niet uit? Dan is uw klacht een geschil geworden. U kunt uw geschil voorleggen aan de Geschillenadviescommissie.
- Uit de chat blijkt dat Woonstad ooit een app had waarin je klachten kon melden. Die is verdwenen. Dat vindt men jammer. De Klantenraad zal navragen hoe dit zit en of deze app weer terug kan komen.

Tot slot wordt een peiling gehouden over het belang van deze bijeenkomst. Maar liefst ruim 80% ervaart deze bijeenkomst als waardevol.

## VVE Bijeenkomst 2 december

Ruim 25 deelnemers waren aanwezig bij deze bijeenkomst (kopers en een paar huurders). De groep was zeer kritisch en vindt het belangrijk dat er verbeteringen komen. Er zijn veel vragen gesteld en kritische opmerkingen gemaakt.

In hoofdlijnen komen de volgende onderwerpen tijdens de bijeenkomst aan bod: Onderhoud, duurzaamheid, kopers en huurders, overig. In het verslag zijn de belangrijkste opmerkingen uit de chat meegenomen.

### **Onderhoud**

Er zijn veel onduidelijkheden over kosten en inzet en verantwoordelijkheden rondom het onderhoud. Ook zijn er veel reacties rondom de communicatie met Woonstad Rotterdam in de VVE.

- Het KCC (Klant Contact Centrum) is niet goed op de hoogte m.b.t. de status van het onderhoud van complexen en wie waar verantwoordelijk voor is. Belangrijke klachten worden soms verholpen, maar soms ook niet. Hierover is onduidelijkheid.
- Tip van een van de deelnemers: je kunt een demarcatielijst opvragen bij de afdeling planmatig onderhoud, dan weet je wat wel en wat niet tot de kosten van de kopers behoort.
- In geval van lekkage wordt men veelal afgepoeierd door Woonstad Rotterdam. Woonstad Rotterdam meldt het niet bij de verzekering, maar het is wel gedekt. Ondertussen gebeurt er niks.
- Een complex in Kralingen met twee eigenaren en de rest huurders wordt slecht onderhouden. De VVE wijst naar Woonstad Rotterdam en Woonstad Rotterdam wijst naar de VVE. Onder andere als het over tochtproblemen gaat.
- De reparaties die Woonstad Rotterdam laat uitvoeren zijn vaak duur. Kunnen VVE's geen inzicht krijgen in de eenheidsprijzen (bijv. wat kost bijv. het vervangen van een lamp, een tochtstrip enz.)?
- Een meerjaren onderhoudsplan wordt soms bij de VVE besproken. Dan lijkt het of er een plan is dat uitgevoerd gaat worden, maar dat wijzigt dan soms tussentijds weer. Als koper heb je weinig inzicht en invloed hierop. Ook huurders binnen een VVE willen graag inzicht.
- De invloed van Woonstad Rotterdam op de aannemer die de klussen uitvoert is ongemakkelijk en onduidelijk.
- Er is behoefte aan een lijst met bedrijven waar Woonstad Rotterdam mee werkt, zodat je weet dat je een 'goede' hebt en wellicht 'klant van Woonstad' korting kan krijgen.
- Tip uit de groep: Reparatieverzoeken via Twinq. Daarin kun je van alles inzien rondom de VVE en ook reparatieverzoeken doen.
- Communicatie en transparantie rondom onderhoud binnen de VVE's moet echt verbeteren! Wat zou helpen is duidelijk maken wie beslissingsbevoegd is. Nu word je van het kastje naar de muur gestuurd.

### **Duurzaamheid**

- In Kralingen hebben bewoners zich verenigd in Duurzame Douwers, om duurzaamheidsprojecten vlot te trekken. Woonstad Rotterdam geeft deze groep wel adviezen, maar als de groep met een goed plan komt, worden ze niet gehoord. Er is geen communicatielijn naar Woonstad Rotterdam waarmee je zelf plannen neer kunt leggen en in gesprek kunt komen.
- Duurzaamheid moet worden meegenomen in meerjarenplanning maar is vooralsnog niet zichtbaar is de ervaring.

### **Kopers (VVE'S) en Huurders**

- Er is behoefte aan duidelijke informatie over de voorwaarden voor het terug-verkopen van je woning. De regeling 50% winst of verlies delen geldt niet voor iedereen. En kun je de voorwaarden veranderen?
- Wat betekent het voor kopers dat Woonstad Rotterdam zich weer meer op huurders wil focussen? Dit heeft invloed op de waarde van je huis en op de status van de VVE. Het beleid moet duidelijk zijn. Ook de 50/50 verdeling huurders/kopers raakt uit balans.
- Als er binnen wooncomplex de huurders in de meerderheid zijn, dan komen de plannen er nooit door. De huurders worden vertegenwoordigd door 1 persoon van Woonstad Rotterdam, als die tegenstemt is dat gelijk de meerderheid.
- Huurders willen soms wel graag zelf meepraten over wat er binnen de VVE gebeurt en niet alleen via een afgevaardigde van Woonstad Rotterdam. Hamvraag: hoe organiseer je op correcte wijze de inspraak van huurders per VVE?
- Als VVE wil je zelf de VVE beheerder bepalen en niet afhankelijk zijn van Woonstad Rotterdam.

- Waar kunnen VVE's terecht met klachten?
- Een keer per jaar een VVE bijeenkomst is veel te weinig.

### **Overige**

- Veiligheid in de buurt: Woonstad Rotterdam heeft voor huurders een overeenkomst met 'Homies'. Kan dat voor kopers ook?
- Woonstad Rotterdam reageert bij telefoontjes (klantenservice) bijna altijd defensief.
- Helaas zijn er slechte ervaringen met de inzet van Woonstad Rotterdam (meedoen aan iets voor de buurt). Terwijl in gezamenlijkheid mooie dingen bereikt kunnen worden, bijvoorbeeld kennis delen over groene daken.

De Klantenraad wil graag een werkgroep VVE formeren om met VVE's en Woonstad Rotterdam in gesprek te gaan om te werken aan verbeteringen op vlak van onderhoud, communicatie en overleggen. Er heeft zich een koper aangemeld om lid te worden van de Klantenraad.

In februari 2021 komt de Klantenraad hierop terug.

### **Overleg met ondernemers op 2 december**

Er zijn twee ondernemers aanwezig bij dit online overleg. Deze lage opkomst komt grotendeels door de onbekendheid met de Klantenraad en doordat de uitnodiging niet goed bij ondernemers is aangekomen. De Klantenraad gaat dit een volgende ronde anders aanpakken, want volgens de twee aanwezige ondernemers is er wel behoefte aan. Hierbij alvast een oproep: ondernemers, meld je! De klantenraad wil graag structureel samenwerken met ondernemers om hun situatie ook goed over het voetlicht te brengen. Er zijn vast en zeker meerdere gemeenschappelijke problemen en onderwerpen die bij meerdere ondernemers leven, met een goed gedragen verhaal kan de Klantenraad meer invloed uitoefenen bij Woonstad Rotterdam. Hieronder een korte samenvatting van het overleg.

### **Huur in Coronatijd**

Het beleid van Woonstad rondom Corona en ondernemers is onduidelijk. Hulp is hard nodig en inzage in hun beleid om ondernemers te helpen corona door te komen. Voor diverse ondernemers zijn de maatregelen van Rutte niet voldoende om corona door te komen, niet alle vasten worden gedekt en er zijn geen inkomsten. Een van de aanwezige ondernemers is zelfs gestopt met huur betalen (ook noodgedwongen) in afwachting van een goede regeling en/of een rechtszaak.

### **Onderhoud en communicatie met Woonstad Rotterdam en ondernemers**

Aandachtspunten:

- Achterstallig onderhoud aan het pand moet altijd via Woonstad Rotterdam. Die kiest niet altijd voor kwaliteit.
- Bij vragen of klachten word je vaak niet gehoord en van het kastje naar de muur gestuurd.
- Overwegen het pand te kopen maar krijgen geen helderheid over de toekomstplannen rondom kopen.
- Het gevoel dat alle aandacht naar sociale huurders gaat en dat ondernemers ondergesneeuwd raken.
- Communicatie met ondernemers is beroerd, je hebt te maken met accountmanagers die elke keer weer veranderen. Er zitten te veel lagen bij Woonstad Rotterdam, wie is beslissingsbevoegd? Er zijn wel wijkmanagers voor huurders, maar niet voor ondernemers. De slechte communicatie is daardoor nog voelbaarder.