

# KR-Berichten

Actualiteiten vanuit de Klantenraad van  
Woonstad Rotterdam

**2021/1**



# Kwiser

## **Beste klanten van Woonstad, huurders, kopers en ondernemers**

Via deze KR-berichten informeren wij u over actualiteiten van de Klantenraad, zaken waar de Klantenraad aan werkt. In deze eerste editie stellen wij u ook een paar vragen over de afhandeling van reparatieverzoeken bij Woonstad Rotterdam. We hopen dat u deze via de mail wilt beantwoorden. Wilt u na het lezen van deze eerste editie van de KR-Berichten meer weten? Neem dan eens een kijkje op onze website [www.kwsr.nl](http://www.kwsr.nl). Wij wensen u veel leesplezier!

## **Samenwerkingsovereenkomst Woonstad en de Klantenraad**

1

Op twee maart hebben Woonstad Rotterdam en de Klantenraad een samenwerkingsovereenkomst getekend. De wijze van samenwerking tussen Woonstad Rotterdam en bewoners- en huurderscommissies is hier ook in opgenomen. In de samenwerkingsovereenkomst staat beschreven hoe we samenwerken, hoe de procedures zijn en welke rechten en plichten alle partijen hebben. Momenteel werken we samen met Woonstad Rotterdam aan een 'format' voor het aanvragen van adviezen zodat de Klantenraad op relatief eenvoudige wijze de juiste informatie kan verkrijgen om goede adviezen te geven. Zodra dit 'format' er is, zetten we het op de website.

## **Advies van de Klantenraad over huuraanpassing**

De Klantenraad heeft Woonstad Rotterdam geadviseerd over de aanpassing van de huren en de huurverhoging. Ons advies is terug te lezen op onze website. Huurders die een te hoge huur hebben (met een minimum van 633,26 euro) om voor huurtoeslag in aanmerking te komen terwijl ze daar wel het inkomen voor hebben, kunnen bij Woonstad een structurele huurverlaging aanvragen. De definitieve belastingaangifte van 2019 zal hiervoor leidend zijn, maar als u in 2020 of 2021 een flinke inkomensdaling heeft gehad, kunt u er ook voor in aanmerking komen. Woonstad gaat alle huurders hiervoor actief benaderen en binnenkort zet Woonstad het ook op haar website. Hier zijn wij tevreden over.

De middenhuren (VHS-basis tot ongeveer 1000 euro) krijgen alleen de inflatie als huurverhoging. De Klantenraad heeft Woonstad Rotterdam ook geadviseerd om ondernemers tegemoet te komen met een huurverlaging. Nu bleek Woonstad Rotterdam hier zelf ook al mee bezig te zijn. Ons advies en hun actie om betrokkenen te informeren over de tegemoetkoming voor

ondernemers hebben elkaar gekruist. Vanaf heden kunnen ondernemers op de website van Woonstad Rotterdam terecht voor het indienen van een verzoek tot huurverlaging met terugwerkende kracht tot 15 maart 2020. Inmiddels hebben we de formele reactie van Woonstad Rotterdam op ons ingediende advies ook op de website geplaatst.

## **Werkgroep Dienstverlening: graag horen wij uw ervaringen met reparatieverzoeken**

De werkgroep Dienstverlening van de Klantenraad heeft regelmatig overleg met Woonstad Rotterdam. In april vindt een gesprek plaats over de afhandeling van de reparatievragen. Om ons goed op dit gesprek voor te kunnen bereiden, horen we graag wat uw ervaringen hiermee zijn. Wij stellen het zeer op prijs als u uw antwoorden mailt naar [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl).

2

### **Onze vragen aan u:**

1. In zijn algemeenheid, bent u tevreden over de klachtenafhandeling van Woonstad?
2. Heeft u vaak een vraag over reparatie in uw woning?
3. Zo ja, welke reparatievragen heeft u bij Woonstad Rotterdam ingediend?
4. Bent u tevreden over de afhandeling?
5. Bent u tevreden over de kwaliteit van de reparatie?
6. Hoe snel werd er gereageerd op uw reparatievraag?
7. Kon u het reparatieverzoek makkelijk doorgeven? Via de website of telefonisch?
8. Wanneer u telefonisch het verzoek heeft doorgegeven, werd u dan snel te woord gestaan door het klantcontact centrum? Werd u binnen een minuut te woord gestaan of heeft u langer moeten wachten? Zo nee, hoe lang heeft u ongeveer in de wacht gestaan?

Nogmaals: u kunt uw antwoorden mailen naar [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl). Wij bundelen uw ervaringen en bespreken ze met Woonstad Rotterdam. De belangrijkste uitkomsten van dit gesprek beschrijven we in de volgende editie van onze KR-Berichten.

## **Goede woningen voor ouderen**

Half april hebben wij een gesprek met Woonstad over de fysieke eisen voor nieuwbouwwoningen voor senioren. Waar moet een nieuwbouwwoning voor senioren aan voldoen? Hoe hoog moeten de stopcontacten zitten? Of moet de badkamer bereikbaar zijn vanuit de slaapkamer of juist niet? Als u

het nuttig en leuk vindt om als oudere deze bijeenkomst bij te wonen en/of vooraf uw ideeën hierover ons te laten weten, mail ons via: [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl).

## Werkgroep Duurzaamheid

De Klantenraad is gestart met een werkgroep Duurzaamheid. De werkgroep heeft voor dit jaar drie prioriteiten benoemd:

1. Voorkomen van hittestress en het werken aan waterberging;
2. Onder het motto 'een duurzame (woon) wereld creëer je samen' zet de werkgroep zich in voor ondersteuning en samenwerking met bewoners- en huurders- en kopersinitiatieven die werken aan (sociale) verduurzaming;
3. Verduurzamen bij onderhoud, renovatie en mutatie.

De werkgroep ziet graag dat er veel meer groene daken worden aangelegd. Daarmee kan het water van zware regenbuien worden opgevangen en groene daken zorgen ook voor verkoeling in de woningen tijdens warme dagen.

3

## Recht op de stad

Een groep Rotterdammers heeft het initiatief Recht op de Stad opgericht. De Klantenraad draagt dit initiatief een warm hart toe en volgt met veel belangstelling hun activiteiten. Heel goed vinden wij dat zij een alternatieve Woonvisie voor onze stad hebben gemaakt. In deze alternatieve woonvisie staat het recht op een goede woning voor iedereen centraal. Ook is er veel aandacht voor betrokkenheid voor bewoners en voor voldoende beschikbare sociale huurwoningen in Rotterdam. Kijk voor meer informatie op [www.rechtopdestad.nl](http://www.rechtopdestad.nl).

## VVE-gebeuren

Een paar weken geleden organiseerde de Klantenraad een bijeenkomst voor huurders en kopers die wonen in een VVE-complex.

Er is een lijst gemaakt met aandachtspunten die we met Woonstad Rotterdam gaan bespreken, samen met een paar mensen uit drie verschillende VVE's. Wilt u het verslag ontvangen, laat het ons dan even weten via [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl).

Met vriendelijke groeten,  
De Klantenraad Woonstad Rotterdam