

KR-Berichten

Actualiteiten vanuit de Klantenraad van
Woonstad Rotterdam

2021/2



Kwiser

Beste klanten van Woonstad, huurders, kopers en ondernemers

Hierbij ontvangt u ons tweede bericht met aandacht voor de aangezegde huurverhoging, de gesprekken over de prestatieafspraken tussen gemeente, Woonstad en de Klantenraad die zijn begonnen. Daarnaast heeft Woonstad ons advies gevraagd over de huurvoorwaarden omdat deze door Woonstad aangepast gaan worden. Ook laten we u meelesen met een paar berichten uit onze mailbox. In de vorige berichten vroegen wij naar uw ervaringen omtrent de dienstverlening van Woonstad. Hierop reageerden huurders met zowel positieve als negatieve ervaringen.

Huurbevriezing of niet?

Eén dezer dagen valt de brief (of email) weer bij iedereen op de mat, de brief van Woonstad met de mogelijke huurverhoging voor jouw woning. Echter is het dit jaar anders, huurders van sociale huurwoningen krijgen **GEEN HUURVERHOOGING** dit jaar. Meerdere huurders van sociale huurwoningen hebben mogelijk zelfs recht op een structurele huurverlaging. Dit geldt voor huurders die een laag inkomen hebben en een te hoge huur betalen, waardoor ze niet in aanmerking komen voor huurtoeslag. Heb je recht op huurverlaging dan heb je als het goed is een brief gekregen van Woonstad, de huurverlaging gaat dan per 1 mei 2021 in. Heb je geen huurverlaging gekregen maar denk je wel recht te hebben hierop dan kun je bezwaar maken bij Woonstad. Tot eind 2021 kan je dit aanvragen. Woonstad gebruikt de gegevens van de belastingdienst van 2019. Heb je in 2020 een flinke inkomensdaling gehad, dan moet je zelf deze huurverlaging aanvragen.

Middenhuur tot 1025 euro 1,4% en geen 2,4%

Voor de Vrije Sector Huur geldt dat de huurverhoging aan banden wordt gelegd, huurwoningen in de Vrije Sector krijgen dit jaar in de meeste gevallen 'maar' 2,4% huurverhoging. In haar advies heeft de Klantenraad gepleit voor een huurverhoging met maximaal alleen de inflatie van 1,4%. Woonstad heeft dit deels geaccepteerd. Voor huurders van VSH basis tot 1025 euro geldt een huurverhoging van 1,4%. Huurders met een huur van boven de 1025 euro per maand krijgen hier 1% bovenop, dus 2,4%. Mocht bij u als VHS-huurder de omstandigheden flink veranderd zijn, dan kunt u voor (al dan niet tijdelijk) maatwerk bij Woonstad terecht.

De prestatieafspraken

Om de twee jaar moeten er prestatieafspraken gemaakt worden tussen

de Gemeente, de Klantenraad en Woonstad Rotterdam. Deze afspraken gaan over de bouwplannen van Woonstad, maar ook over onderwerpen als de energietransitie, beschikbaarheid van sociale huurwoningen en leefbaarheid. Lastig bij het maken van deze prestatieafspraken is dat de gemeente vasthoudt aan de Woonvisie als kader. Dat is het beleid van de gemeente waarmee zij onder andere het aantal sociale huurwoningen in Rotterdam gaan verminderen door sloop van sociale huurwoningen en het terugbouwen van duurere woningen.

De Klantenraad is het niet eens met dit beleid. De Klantenraad is van mening dat de Woonvisie van de Gemeente Rotterdam aangepast moet worden. Onder andere omdat nieuwe cijfers erop wijzen dat we in een wooncrisis zitten. De betaalbaarheid en beschikbaarheid van het wonen staat sterk onder druk. Zo is het aantal huishoudens dat een sociale huurwoning zoekt van 50.000 naar 82.000 gestegen en is de slaagkans om in Rotterdam op de sociale Woningmarkt aan een woning te komen met de helft afgenomen, van 14,6% naar 6,7%. In onze ogen is het dan ook noodzakelijk om de Woonvisie aan te passen aan de recente cijfers. Met vijf andere huurderskoepels (Vestia, Havensteder, SOR en de Woonbron) hebben we wethouder Kurvers en de raadscommissie Bouwen en Wonen hierover een brief gestuurd, deze kunt u hier terugvinden: [Brief-huurdersorganisaties-Oproep-tot-herziening-Woonvisie.pdf](#)

Ook zijn we met de andere huurderskoepels in gesprek om te bekijken op welke gemeenschappelijk punten we de krachten kunnen bundelen en samen op kunnen trekken rondom de prestatieafspraken.



De huurvoorwaarden

Woonstad gaat de huurvoorwaarden aanpassen. De Klantenraad kan voor 20 mei hier een advies over uitbrengen. Woonstad gaat onder andere overlast concreter beschrijven en ze wil een getrappt boetesysteem invoeren voor overlastgevers. Wij hebben een uitgebreid gesprek gehad met Woonstad over de huurvoorwaarden. Tijdens dit gesprek hebben we veel

vragen kunnen stellen. De komende weken gaan wij ons hierin verdiepen om voor 20 mei met een goed advies te komen. Heeft u iets wat u graag terug ziet in de huurvoorwaarden, dan horen wij dat graag. Neem dan via info@kwsr.nl contact met ons op.

Werkgroep Dienstverlening

In het vorige Nieuwsbericht stond een oproep om reactie te geven op uw ervaringen met reparatieverzoeken. We kregen reacties van mensen die tevreden zijn en reacties van mensen met klachten. De werkgroep Dienstverlening heeft deze ervaringen verzameld én besproken met Woonstad. Woonstad erkent en herkent dat er wel eens wat misgaat met de afhandeling van reparatieverzoeken en klachten. En daar blijft het niet bij: Woonstad gaat er ook mee aan de slag. In de eerste plaats gaat Woonstad in samenwerking met de Klantenraad een aantal langlopende klachten van bewoners analyseren en proberen op te lossen. Wat is er aan de hand? Waarom komt er geen oplossing? Wat is er misgegaan in de communicatie? Hiermee worden deze bewoners geholpen én worden vergelijkbare problemen in de toekomst voorkomen. Verder heeft Woonstad sinds kort specifiek iemand aangesteld om de dienstverlening te verbeteren, dus ook waar het gaat om reparatieverzoeken. Dit heet het Programma Excellente Dienstverlening. Met de verzamelde ervaringen en in samenspraak met de Klantenraad gaat Woonstad concrete stappen zetten om de dienstverlening te verbeteren. En reken maar dat we de ontwikkelingen op de voet zullen volgen. Uiteraard houden wij u op de hoogte van de stand van zaken

Heeft u vragen of ideeën naar aanleiding van dit bericht, laat het ons weten.

Met vriendelijke groeten,
De Klantenraad Woonstad Rotterdam
info@kwsr.nl

UIT ONZE MAILBOX

Hieronder kunt u twee voorbeelden van mailtjes lezen die wij de afgelopen periode hebben ontvangen als Klantenraad. Wij proberen alle inkomende mails zo goed mogelijk te beantwoorden.

“Beste Klantenraad,

Ik ben momenteel bezig een huis van Woonstad te huren en ik vroeg mij af in welke staat Woonstad de woning op moet leveren. Ik kan hier op hun website niets over vinden.”

“Beste (toekomstige) huurder van Woonstad,

Ook wij konden niets vinden hierover en hebben uw vraag aan Woonstad voorgelegd. Er staat inderdaad nergens beschreven hoe Woonstad een woning op moet leveren bij een nieuwe verhuring. Wij raden u aan de gebreken duidelijk bij Woonstad neer te leggen en met hen hierover in gesprek te gaan. Wij weten niet in wat voor staat uw nieuwe woning is, maar wij realiseren ons heel erg dat u waarschijnlijk heel weinig keus heeft en waarschijnlijk met uw rug tegen de muur staat, omdat het lang kan duren voordat u weer kans op een woning maakt. Zie hieronder een mail die bij ons binnengekomen is, die ons diep raakt, maar waar wij niets voor kunnen doen. Het grote tekort aan sociale huurwoningen is een zeer belangrijk onderwerp voor de Klantenraad om met Woonstad over in gesprek te blijven.”

“Ik ben radeloos. Sinds 21 september 2018 heb ik een urgentie. Ik moest toen drie maanden zelf zoeken naar huizen en zou na drie maanden bemiddeling krijgen. Tot op heden is dat nog steeds niet gebeurd. Ik heb daarna wekelijks gebeld over dat ik geen huis kan vinden en kreeg zelfs een paar keer te horen dat ik zelf de straat op moet om leegstaande huizen te zoeken en het adres ervan door te geven. Zelfs dit heb ik gedaan en het adres ervan gemaild, maar kreeg dan nooit antwoord terug. Als ik dan nog meer moeite deed en belde over het adres, werd mij pas aan de telefoon verteld dat het adres niet beschikbaar was. Ik kijk nog steeds elke dag om 18.00 welke nieuwe huizen zijn toegevoegd, maar ik kan nog steeds niks vinden.

Mijn autistische zoon is nu inmiddels 11 jaar en wordt steeds groter. We slapen noodgedwongen nog steeds samen. Als autist houdt hij niet van lichamelijk contact, wat dit lastig maakt. Ik heb vaak contact opgenomen, ik heb een klacht ingediend en ik ben nu radeloos. Ik zit al een tijdje in fase twee en heb nog steeds geen bemiddeling gehad of iets kunnen bezichtigen. Ik sta machteloos met mijn handen in het haar en vraag jullie aub mij verder te helpen met iets. Al is het meer info of een instantie die mij wel kan helpen, iets.”

Ps: Afgelopen zaterdag liet Woonstad in het AD weten zich hier ook grote zorgen over het grote tekort aan sociale woningen en dat ook zij vindt dat de woonvisie hierop aangepast moet worden.