

# Verslag

Online klantenbijeenkomst 18 november 2021



# Kwiser

## Vooraf

Er hebben ongeveer 150 mensen actief deelgenomen aan de online bijeenkomst van de Klantenraad. Zij waren betrokken en deelden vele vragen en reacties in de chat. De bijeenkomst bestond uit drie onderdelen:

1. Uitleg over het werk van de Klantenraad
2. De polls
3. Informatie uit de chat op thema

Voor de leesbaarheid is dit verslag geordend via deze drie onderdelen.

Voor wie meer wil weten of wil reageren:

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

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

1

## 1. Uitleg over het werk van de klantenraad

Laurie Hermanns, voorzitter van de van de Klantenraad, opent de bijeenkomst. Zij is actief bij de Klantenraad omdat zij zich wil inzetten voor het behouden van een sociaal Rotterdam met goede sociale woningen. Aan tafel zitten ook Figen Karaca en Fouad Akka. Figen zet zich in voor de werkgroep VVE en is lid van de werkgroep Duurzaamheid. Fouad zet zich vanuit de werkgroep Huurbeleid in voor onder meer betaalbare woningen voor de middeninkomens.

De Klantenraad is de huurdersorganisatie en kritische gesprekspartner van Woonstad Rotterdam. De Klantenraad komt op voor de belangen van huurders en kopers van Woonstad en adviseert over onderwerpen als huurbeleid, wonen en zorg, betaalbaarheid en leefbaarheid. De Klantenraad bestaat uit 13 leden, er zijn nu gesprekken met een aspirant lid uit Charlois. Hiermee is de vertegenwoordiging over de gehele stad verspreid. Het is een gemêleerd gezelschap. De leden zetten zich op vrijwillige basis in. Nieuwsgierig naar alle leden? Neem dan een kijkje op de website van de Klantenraad.

De positie van de huurdersraad is in de wet verankerd. De Klantenraad heeft ervoor gekozen om ook de VVE's te vertegenwoordigen. Dit is niet bij wet geregeld. De Klantenraad is er niet voor individuele klachten. Maar uit individuele signalen haalt de Klantenraad wel de rode draden als input van het werk van de werkgroepen. De Klantenraad heeft de volgende werkgroepen: Dienstverlening, Duurzaamheid, VVE en Huurbeleid. Verder

ondersteunt de Klantenraad bij het opzetten van bewonerscommissies en bewonerswerkgroepen. De Klantenraad vindt het belangrijk dat bewoners zich organiseren en in gesprek gaan over hun eigen woningen met Woonstad Rotterdam.

### **Lid en steun van de Woonbond**

Laurie: "Wij zijn lid van de Woonbond. Dit is een organisatie die er is voor de huurders. Via de Klantenraad kunnen bewonerscommissies ook gebruik maken van de diensten van de Woonbond. Ook kunnen bewoners die een commissie willen opstarten steun krijgen. Bewonerscommissies of bewoners die interesse hebben of hierover meer willen weten, kunnen contact met ons opnemen via de mail." ([info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl))

2

### **Het werk van de Klantenraad is van lange adem**

Laurie: "Het werk van de Klantenraad is van de lange adem. Het gebeurt door vrijwilligers en het zijn ingewikkelde processen. Zo proberen we op dit moment inzicht te krijgen in het woningbestand van Woonstad in de verschillende wijken: wat zijn de verschillende huurprijzen, type woningen en de langere termijnplannen? Met deze kennis kunnen we het beleid van Woonstad in de praktijk in de wijken toetsen. De Klantenraad zet zich nadrukkelijk in om de sociale voorraad van Woonstad op orde te houden. Want het lijkt erop dat in veel wijken steeds meer woningen met midden en hoge huur komen, en dat de sociale voorraad afneemt." Signalen uit de chat van onder andere de Esch en het Oude Westen bevestigen dit.

### **Samenwerking met andere huurdersorganisaties**

Laurie: "Een vermindering van de sociale huurwoningvoorraad heeft uiteraard invloed op de wachttijd voor sociale woningen. De Klantenraad zet zich in samenwerking met andere huurdersorganisaties in voor het behoud van de sociale huurwoningvoorraad in Rotterdam. Zo werkt de Klantenraad met de meeste stedelijke huurdersorganisaties samen aan een stedelijk Sociaal Statuut om de rechten van huurders te waarborgen en is er overleg over de prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn afspraken die iedere twee jaar worden gemaakt tussen de gemeente en woningbouwcorporaties over de inzet. Ook de Klantenraad zit daarbij aan tafel. Via de samenwerking met andere huurdersorganisaties, de organisatie Recht op de Stad en ons werk proberen we invloed uit te oefenen op het stedelijke woonbeleid."

## Terugblik werk van de Klantenraad

Laurie geeft aan dat er ook concrete resultaten te benoemen zijn:

- De Klantenraad heeft de huurverhoging voor de middenhuur voor mensen met een middeninkomen weten te beperken tot 1,4% in plaats van 2,4%.
- De werkgroep VVE is gestart. De samenwerking met Woonstad is moeizaam, maar er zijn al veel VVE-ers aangehaakt die actief willen meedenken en meepraten. VVE-ers die dat ook willen kunnen zich aanmelden per mail.
- De werkgroep Duurzaamheid is gestart. Er is in samenwerking met Woonstad een inhoudelijk programma gemaakt voor 2021 en 2022.
- De Klantenraad heeft meerdere adviezen uitgebracht over grotere projecten. Bij sloop en nieuwbouw vindt de Klantenraad het heel belangrijk dat mensen in hun eigen wijk kunnen blijven wonen. Ook vindt de Klantenraad het heel belangrijk dat bewoners zeggenschap hebben over de veranderingen in hun woning, flat of straat.
- De Klantenraad heeft advies uitgebracht over de nieuwe huurvoorwaarden.
- De Klantenraad heeft advies uitgebracht over het tuinonderhoud: Afsproken is dat niet de huurders maar Woonstad verantwoordelijk is voor bomen die drie meter of hoger zijn.
- Er is een samenwerkingsovereenkomst met Woonstad gesloten waarin de rechten en plichten zijn beschreven van de Klantenraad, Woonstad en de bewonerscommissies.

## Project Rozemarijn/Violier in Bloemhof

Recent heeft de Klantenraad gesproken met Woonstad over de ontwikkelingen bij het project Rozemarijn/Violier in Bloemhof. We vinden het heel belangrijk dat er goede gesprekken plaatsvinden tussen bewoners die er wonen en Woonstad. In de chat vertelde een bewoner van dit complex dat hij zich zorgen maakt over de toekomst, zeker omdat er ook mensen zich er mee bemoeien die er niet wonen. We willen graag met deze huurder in contact komen. We stellen het op prijs als bewoners uit dit complex ons een mail sturen. Zo kunnen we uitleggen wat de Klantenraad heeft gedaan en hoe we de bewoners die er wonen kunnen steunen en samen op werken.

## Plannen en prioriteiten 2022

De ambitie van de Klantenraad is om in 2022 aandacht te hebben voor:

- Betere samenwerking met de wijkambassadeurs van de Klantenraad. Wijkambassadeurs van de Klantenraad gaan in overleg met de Klantenraad over wat er speelt en leeft in hun wijk. Met behulp van

hun signalen kan de Klantenraad beter haar werk doen. Als mensen interesse hebben kunnen ze zich per mail aanmelden. Er wordt dan kennis gemaakt en meer uitleg gegeven.

- De communicatie van Woonstad wordt onder de loep genomen en in samenwerking met Woonstad zet de Klantenraad zich in om de communicatie met huurders en kopers te verbeteren.
- De werkgroep Dienstverlening probeert planmatig en structureel de dienstverlening van Woonstad te monitoren en waar nodig te verbeteren.

## **Prestatieafspraken**

Eens in de twee jaar worden afspraken gemaakt tussen de gemeente en Woonstad Rotterdam. De Klantenraad zit ook aan tafel. De Klantenraad heeft middels een eigen bieding aangegeven wat zij belangrijk vindt voor de stad. Een probleem bij de huidige prestatieafspraken is dat de gemeentelijke Woonvisie centraal staat. Die krijgt de Klantenraad niet van tafel. Wat wel is gebeurd is dat de zorgen van de Klantenraad en ook de andere huurdersraden hardop uitgesproken en opgeschreven worden. Hieronder drie voorbeelden van concrete afspraken die zijn gemaakt en waar de Klantenraad achter staan:

- Er komen meer woningen voor mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel;
- Het project 'onder de pannen' komt naar Rotterdam: mensen kunnen zonder consequenties een kamer voor 1 jaar verhuren aan economisch daklozen;
- Er komt meer aandacht voor verduurzaming en vergroening."

Op 30 november organiseert de Klantenraad een bijeenkomst om te praten over de prestatieafspraken. Deze bijeenkomst is digitaal. De input van deze avond wordt ook mede gebruikt om te besluiten of de Klantenraad de prestatieafspraken gaat ondertekenen of niet.

## **2. De polls**

Tijdens de bijeenkomst hebben deelnemers een aantal polls beantwoord.

- De eerste vraag was bedoeld om een idee te krijgen waar de deelnemers aan de bijeenkomst vandaan komen. Deze blijken goed verdeeld over de stad te zijn, het minst uit het centrumgebied.
- Bij de tweede poll werd gevraagd welk cijfer u Woonstad (van 1 tot 5) geeft? Dit om idee te krijgen van beeld en ervaringen die de deelnemers

met Woonstad Rotterdam hebben. De uitslag blijkt vrij neutraal te zijn: 44% stemt in het midden, ongeveer even veel mensen hebben betere en slechtere beoordelingen. Het valt mee, maar er is wel werk aan de winkel voor Woonstad.

- Bij de derde poll werd gevraagd welk thema voor de Klantenraad (en daarmee ook voor Woonstad) belangrijk is om aan te werken? De uitkomst van deze poll was: duurzaamheid staat op één, de betaalbaarheid en de kwaliteit van de woningen volgt kort daarop. De Klantenraad gaat deze drie onderwerpen zeker in 2022 aandacht geven.
- Bij de laatste poll vroeg de Klantenraad feedback aan de deelnemers over de bijeenkomst. Ruim 80% van de deelnemers is positief over de bijeenkomst, dat is een mooi compliment voor de Klantenraad.

### 3. Uit de chat

De input uit de chat hebben we hebben we voor de leesbaarheid van dit verslag samengevat en geclusterd. De informatie uit de chat neemt de Klantenraad op hoofdlijnen mee als signaal naar Woonstad en gebruiken we voor ons jaarplan voor 2022.

#### **Op zoek naar een (andere) woning**

Meerdere mensen hebben vraag of opmerking gesteld over het vinden van een (andere) woning.

Hieronder onze reactie:

- De woningmarkt, ook voor huurwoningen is zeer krap. Er is een lange wachtlijst. Iedereen kent momenteel wel iemand die niet aan een (andere) woning kan komen. De Klantenraad praat hierover met de gemeente en Woonstad. In onze ogen moet het beleid anders worden ingevuld. Er moeten wat ons betreft meer sociale huurwoningen in Rotterdam komen. Alleen is de krapte op de woningmarkt niet snel opgelost. Het is een probleem dat speelt in alle steden in Nederland. Woonstad helpt mensen die op zoek zijn naar andere woning met behulp van een woonwensenconsulent. Ons advies: bel ook naar Woonstad en vraag specifiek naar de woonwensenconsulent.
- Er gaven ook enkele ouderen aan dat zij specifiek op zoek zijn naar een andere woning die beter past bij hun huidige situatie, onder andere omdat zij moeite hebben met het traplopen. In sommige wijken zijn speciaal voor ouderen seniorenconsulten actief om oudere bewoners te helpen een geschikte woning te vinden. Soms kan de eigen woning aangepast worden, dat gaat dan via de WMO bij de gemeente.

- Een algemene tip van de Klantenraad: Het is belangrijk dat huurders, ook al woon je nu nog goed, zich wel inschrijven bij WoonNetRijnmond en deze inschrijving jaarlijks verlengen. Want hoe langer je staat ingeschreven, hoe meer kans je maakt op een woning.

### **Lege woningen in de wijk en straat**

- Een deelnemer gaf aan dat hij tegen een leeg woningblok aankijkt. Onze reactie: Informeer bij Woonstad! Mocht dat niet helpen, mail dan de Klantenraad en geef aan om welk blok het gaat, dan kunnen wij proberen deze informatie boven tafel te krijgen.

### **Woonoverlast en woonfraude**

- Er zijn meerdere vragen over woonoverlast en woonfraude gesteld. Woonoverlast is lastig aan te pakken. Woonstad geeft aan dat ze hier graag meldingen over ontvangen, die anoniem behandeld worden. Melden is de eerste stap om te komen tot verbetering. Dat kan via een digitaal formulier: <https://www.woonstadrotterdam.nl/informatie-en-regelen/klacht-of-overlast/woonfraude>.
- Onlangs is de gemeentelijke wetgeving aangepast om woonoverlast en woonfraude beter tegen te kunnen gaan.
- Op 1 januari 2022 gaan er voor nieuwe huurders bij Woonstad nieuwe huurvoorwaarden gelden. Daarin wordt woonoverlast duidelijker omschreven en kunnen er meer maatregelen genomen worden. Binnenkort heeft de Klantenraad met Woonstad overleg over hoe de woonoverlast verder aangepakt kan worden.
- Er is een vraag gesteld over wat te doen tegen geluidsoverlast van burens als gevolg van houten vloeren. Antwoord: medewerkers van Woonstad kunnen hierbij ook kunnen helpen. Zij zijn te bereiken via het algemene nummer van Woonstad.

### **Verkoopbeleid van Woonstad Rotterdam**

Woonstad verkoopt steeds minder woningen aan zittende huurders. Jaren geleden gebeurde dat op grote schaal. Nu worden er nog maar zo'n 25 woningen per jaar verkocht. Het kan dus zeker zo zijn, dat in straten waar je een paar jaar geleden nog je woning kon kopen, dit nu niet meer kan.

### **Toename aantal dure woningen in Rotterdamse wijken**

Meerdere deelnemers gaven in de chat aan dat zij zich er zorgen over maken dat woningen in hun wijk steeds duurder worden.

- Klantenraad herkent deze ontwikkeling en ziet dat Woonstad in sommige wijken de woningen steeds duurder maakt. De Klantenraad vindt dit een



verkeerde ontwikkeling, zeker omdat het in een aantal wijken met grote aantallen gebeurt. Ook vindt de Klantenraad dat Woonstad duidelijk moet zijn over de verdeling in de wijken tussen sociaal, de afname van het aantal sociale huurwoningen en (toename van) van het aantal dure huurwoningen. De Klantenraad probeert hier op allerlei manieren invloed op uit te oefenen en inzicht in te krijgen.

- De Klantenraad deelt de zorgen die huurders hebben over het steeds duurder worden van woningen in een aantal wijken in Rotterdam waaronder bijvoorbeeld het Oude Westen, Cool en Katendrecht.

## **Parkeerproblemen**

Er zijn enkele vragen over parkeerproblemen gesteld. Hiervoor moet u bij de gemeente Rotterdam zijn, wij hebben als Klantenraad alleen met het beleid van Woonstad te maken.

## **Onderhoud en renovatie**

Er zijn vele vragen gesteld door huurders over het onderhoud, de aanpak van funderingsproblemen en het renoveren van hun woningen. Meerdere bewoners gaven in de chat aan dat zij – hoewel ze al vaak met Woonstad contact hebben opgenomen – geen antwoord krijgen. De conclusie van de Klantenraad is dat de informatievoorziening van Woonstad Rotterdam als het gaat om het onderhoud en de renovatie van woningen verbeterd moet worden. We blijven met Woonstad in overleg hierover. Alle signalen uit deze bijeenkomst versterken ons in het gesprek met Woonstad.

Daarbij is ons advies aan huurders om opnieuw contact met Woonstad op te nemen. Krijg je opnieuw geen antwoord of een onduidelijk antwoord, laat het dan weten aan de Klantenraad via [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl)

## **Communicatie van Woonstad Rotterdam met klanten**

- Er zijn meerdere klachten en reacties in de chat geuit over de communicatie en dienstverlening van Woonstad Rotterdam. Voorbeelden zijn dat Woonstad Rotterdam geen informatie geeft over de planning van onderhoudsprojecten, dat je bijna nooit de juiste persoon aan de lijn krijgt, enzovoorts.
- De Klantenraad herkent deze problemen. De Klantenraad krijgt al langer signalen over moeizame en/of onduidelijke communicatie vanuit Woonstad. Dit speelt op allerlei gebieden, zoals communicatie over geplande werkzaamheden, onderhoud en de klantenservice, maar ook op het gebied van de vindbaarheid van informatie op de website, zoals bijvoorbeeld over de plannen van Woonstad op het gebied van



duurzaamheid. Dit hebben wij aangekaart bij Woonstad en we gaan hier komend jaar gezamenlijk mee aan de slag. Wij kunnen helaas niet helpen bij individuele zaken maar we nemen jullie vragen en opmerkingen mee in de gesprekken met Woonstad om zo hopelijk een verbetering in communicatie voor elkaar te krijgen.

## Duurzaamheid

Er zijn vele vragen gesteld over de inzet van Woonstad Rotterdam op terrein van verduurzaming. De Klantenraad vindt de verduurzaming ook een belangrijk onderwerp en zal zich in 2022 hiervoor blijven inzetten. Hieronder geven we antwoord op de belangrijkste vragen uit de chat.

- Wat is de visie van Woonstad over Duurzaamheid? Reactie: Woonstad is actief bezig de woningvoorraad en woonomgeving te verduurzamen en toekomstbestendig te maken. Dit gebeurt op meerdere manieren. Woonstad streeft naar een aardgasvrije en CO2 neutrale woningvoorraad in 2050. Hierbij hangt de planning om van het aardgas af te gaan, ook af van de gemeente. In drie wijken, Pendrecht, Lage Land, en Prinsenland zijn al pilots van start gegaan voor deze transitie om van het gas af te gaan, naar aansluiting op het warmtenet. (Voor een planning zie <https://duurzaam010.nl/thema/welke-wijken-eerst/>). Ook het hergebruik van materialen, circulariteit, hittestress, waterberging en vergroening, de woningen beter isoleren (vaak gelijktijdig met geplande renovatie), meer inzetten op hernieuwbare energie zoals zonnepanelen of anderszins benutten van daken, zijn zaken waar zowel Woonstad als de werkgroep duurzaamheid van de Klantenraad op inzetten.
- Wordt er iets gedaan tegen hittestress? Reactie: Voor de zomer heeft de werkgroep duurzaamheid van de Klantenraad geadviseerd bij een campagne met tips om hittestress tegen te gaan. Er loopt ook een pilot waarbij zwarte daken wit worden gemaakt. Als dit succesvol is, zullen meer daken wit worden gemaakt.
- Wat is Woonstad van plan met de daken? Reactie: naast genoemde witte daken pleit de Klantenraad ook voor sedumdaken/daktuinen op platte daken. Dit blijkt een lastiger uitdaging. Niet elk dak kan qua constructie bijvoorbeeld een groen dak dragen, denk aan houtendakconstructies. (En qua temperatuur heeft het volgens Woonstad nauwelijks invloed). Over de plannen van Woonstad met zonnepanelen gaat de werkgroep Duurzaamheid van de Klantenraad volgend jaar in overleg met Woonstad. Woonstad heeft de afgelopen jaren al op meerdere daken zonnepanelen geplaatst. Tot nu bepaalt Woonstad zelf op basis van aantal criteria waar zij dat doet.
- Gaat Woonstad extra aandacht en inzet plegen op het verbeteren

van de isolatie en energielabels van de woningen? Dit met het oog op de winter en stijgende gasprijzen? Reactie: De stijgende energieprijzen per 2022, energiearmoede, isolatie en energielabels, wordt de komende tijd een groot aandachtspunt voor de Klantenraad. Wij volgen hierin de campagne van de Woonbond en FNV, die ervoor pleiten de compensatie voor de stijgende prijzen inkomensafhankelijk te maken, zodat mensen die dit het hardst nodig hebben geholpen worden. De werkgroep Duurzaam van de Klantenraad zal hier in 2022 over in gesprek gaan met Woonstad Rotterdam. De Klantenraad houdt bij verduurzaming ook goed in de gaten of dit voor de huurders woonlastenneutraal uitpakt, zodat zij niet meer gaan betalen.

- Kunnen wij als MVE ook verwachten dat er iets aan hittestress en andere duurzaamheids- activiteiten wordt gedaan? Reactie: Voor (MVE) woningeigenaren zijn er verschillende mogelijkheden om subsidies voor verduurzaming van de woning aan te vragen bij het Rijk en de gemeente. Kijk bijvoorbeeld op: <https://www.woonstadrotterdam.nl/nieuws/hoe-vve%e2%80%99s-aan-de-slag-kunnen-met-duurzaamheid>
- Een algemene tip van de Klantenraad als het gaat om wat u zelf kunt doen met oog op het besparen op de energiekosten en het milieu: wij kunnen u in contact brengen met energiecoaches, die kunnen helpen bij het besparen op zowel energie, als de rekening. Voor meer informatie zie: <https://www.woonstadrotterdam.nl/nieuws/rob-van-der-meulen-energiecoach-in-het-oude-westen> of mail naar [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl)

## Vereniging van Eigenaren

Er zijn meerdere vragen gesteld door huurders en kopers die in VVE constructie zitten. De Klantenraad herkent dat er regelmatig problemen zijn rondom communicatie en informatie bij de VVE's. Er is een aparte werkgroep van de Klantenraad op dit onderwerp actief. Huurders en kopers die interesse hebben kunnen zich aanmelden voor deze werkgroep via [info@kwsr.nl](mailto:info@kwsr.nl)