

KR-Berichten

Actualiteiten vanuit de Klantenraad van
Woonstad Rotterdam

2022/12



Kwiser

KR-bericht 12, 14 oktober 2022

Beste huurders en kopers van Woonstad Rotterdam

In dit KR-bericht blikken we terug op twee bijeenkomsten. We gaan in op het rapport van de Rekenkamer. Ook hebben we afscheid van Arie Vooijs genomen en drie nieuwe leden in de Klantenraad verwelkomd. Vanaf nu gaan we steeds een lid van de Klantenraad voorstellen, vandaag is dit nieuwkomer Jan. En ook wij ontkomen er niet aan en geven enkele energietips.

Graag kondigen we alvast onze jaarlijkse Klantenbijeenkomst aan. Zet het in de agenda: **woensdagavond 23 november aanstaande**. In de komende KR-berichten krijgt u hier meer informatie over. In november krijgen alle huurders en VVE-bewoners met een email via Woonstad een uitnodiging.

1

Rekenkamer en de Woonvisie

De Rotterdamse rekenkamer heeft begin september een vernietigend rapport gepubliceerd over de Woonvisie Rotterdam. Afgelopen week heeft de Klantenraad hierover ingesproken bij de Gemeenteraad. De rekenkamer concludeerde o.a. dat de gemeente de afgelopen jaren stelselmatig op allerlei manieren de hoeveelheid sociale huurwoningen te hoog heeft gesteld. Daarnaast heeft de gemeente te weinig (lees niet) geluisterd naar de woningcorporaties en Huurdersorganisaties. Wel naar investeerders. Het oplossen van problemen is in onze ogen alleen mogelijk met een actieve deelname van bewoners, corporaties en ondernemers. En dat is de laatste jaren behoorlijk ondermijnd. Sinds 2015 is de kans op een sociale huurwoning aanzienlijk afgenomen. Kortom, er zijn te weinig sociale huurwoningen en dat moet veranderen. Onze brief aan minister de Jonge kunt u lezen op onze website, www.kwsr.nl.

Energielasten en energietoeslag

Zoals iedereen merkt zijn de energieprijzen door het dak gevlogen. Bij deze willen we iedereen met een inkomen tot 140% van het minimum wijzen op het aanvragen van de energietoeslag. Deze kan in totaal oplopen tot 1300 euro.

Voor meer informatie kunt u terecht op: <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/energietoeslag/>.

De Aktiegroep het Oude Westen heeft een helder overzicht gemaakt over hoe u thuis kunt besparen op de energie.

Er komt een prijsplafond voor de energieprijzen. Zorg ervoor dat je niet meer dan 1200 m³ gas en 2800 kWh stroom per jaar verbruikt. Deze 10 makkelijke tips helpen je om energie te besparen.

bespaar per jaar tot

- | | | |
|----|--|---------|
| 1 | Douche 5 minuten korter. En bespaar met een heel gezin € 530 in een jaar. | € 530,- |
| 2 | Verwarm alleen de kamers waar u bent. Sluit deuren waar u niet bent. | € 450,- |
| 3 | Zet de thermostaat 2 graden lager. | € 350,- |
| 4 | Thermostaat vanaf een uur voor het slapen gaan op 15 graden. | € 220,- |
| 5 | Zorg ervoor dat er voor de radiator geen gordijnen hangen of meubels staan... | € 180,- |
| 6 | ...en doe de gordijnen dicht als het donker wordt. | € 140,- |
| 7 | Zet elektrische apparaten helemaal uit, haal stekker uit het stopcontact of gebruik verlengsnoer met schakelaar. | € 120,- |
| 8 | De TV alleen aan als je hem gebruikt. Geldt ook voor andere apparatuur. | € 55,- |
| 9 | Gebruik de wasdroger het liefst niet. | € 55,- |
| 10 | Gebruik zoveel mogelijk de eco-stand of 30°C (nog zuiniger) stand op de wasmachine... | € 32,- |



Besparingen zijn inschattingen en kunnen veel verschillen per situatie.

Bijeenkomst Vrienden van de Klantenraad

In september was er een bijeenkomst van de Vrienden van de Klantenraad. Met medewerkers van Woonstad zijn een paar vragen besproken over bewonersparticipatie. Dit leverde boeiende discussies over de positie van bewonerscommissies en hoeveel draagvlak er in een complex moet zijn bij grote ingrepen. Alles wat er door Vrienden van de Klantenraad gezegd is, neemt Woonstad mee bij de verdere ontwikkeling van bewonersparticipatie. Daarna was er aandacht voor de verwachtingen die er zijn omtrent huismeesters en het KlantContactCentrum. Verbeterpunten zijn: Geen lange wachttijden aan de telefoon, klant serieus nemen en actief luisteren, medewerkers meer eigen verantwoordelijkheid geven, direct kunnen doorverbinden naar de juiste persoon, terugkoppeling, meer mogelijkheden voor persoonlijk contact, mogelijkheid krijgen om mondeling een klacht toe te kunnen lichten.

Veel van de aanwezigen wisten niet wie hun huismeester is. De ideale huismeester is bij de buurt betrokken, is zichtbaar aanwezig en levert bijdragen aan de leefbaarheid. Deze onderwerpen verdienen verdere aandacht en we houden u daarvan op de hoogte. Wilt u deelnemen aan de bijeenkomsten van de Vrienden van de Klantenraad? Laat het ons dan per mail weten via: vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl

Thema-bijeenkomst Duurzaamheid

In september organiseerde de Werkgroep Duurzaamheid van de Klantenraad in samenwerking met Woonstad Rotterdam een thema-bijeenkomst over Duurzaamheid.

Woonstad Rotterdam werkt op allerlei manieren aan verduurzaming van de woningen. Jaarlijks plaats Woonstad vele zonnepanelen op daken en gaat het profijt daarvan naar de desbetreffende verhuurders. Als



groot onderhoud plaatsvindt, zet Woonstad direct in op verduurzaming. En de woningen met de slechtere energielabels worden versneld geïsoleerd. Aanwezige huurders en kopers maakten kenbaar dat zij inzicht willen in de plannings voor de komende jaren. Maar dat kan Woonstad Rotterdam helaas nog niet geven. Woonstad heeft wel de ambitie om dit te gaan doen.

Het viel op dat veel aanwezige eigenaren van woningen veel vragen hebben over de inspanningen en uitwisselingen met Woonstad over verduurzaming van hun woningcomplexen. Na afloop konden zij hun specifieke situatie verder toelichten aan medewerker van Woonstad. De presentatie van Woonstad Rotterdam gaf veel inzicht en er vond een kritische en levendige discussie plaats. Zowel de Klantenraad als Woonstad nemen de input mee voor vervolgvactiteiten. Mocht u de presentatie en/of het verslag van deze bijeenkomst willen ontvangen, stuur dan een mail naar info@kwsr.nl.

De Klantenraad zelf

Afgelopen zomer heeft de Klantenraad afscheid genomen van **Arie Vooijs**, 'het langzittende huurdersraadslid ooit'. Arie was al lid van de Klantenraad voordat die bestond, namelijk bij de Cliëntenraad van het Woningbedrijf Rotterdam (WBR), een voorloper van Woonstad. Ruim 18 jaar heeft hij dit gedaan. Het was ook niet voor niks dat Arie bij Woonstad een oude bekende was. Daarom kwamen de leden van de Raad van Bestuur van Woonstad, Mohamed El Achkar en Miriam Hoekstra, ook persoonlijk bij het afscheidsetentje langs om Arie in het zonnetje te zetten. En terecht. Arie, bedankt voor je jarenlange bijdrage aan de Klantenraad!



Nieuwkomer bij de Klantenraad Jan van der Pligt woont in de wijk Feijenoord. In zijn werkzame leven was hij leidinggevende bij een openbaar-vervoerbedrijf, maar hij is al een tijdje met pensioen. Na een periode van mantelzorg was het tijd voor een nieuwe maatschappelijke uitdaging. Dat heeft hij gevonden bij de Klantenraad: 'om te proberen voor de huurders van betekenis te zijn'. Zaken als de hoogte van de huur of het aantal sociale woningen, in eigen woorden 'de woonmogelijkheden', vindt Jan van groot belang. Daarnaast wil hij zicht vooral inzetten voor het verbeteren van de communicatie met Woonstad. 'Als klant heb je alleen het KlantContactCentrum, dat zou meer kunnen zijn. Soms duurt het echt

veel te lang voor je als klant iets kunt regelen met Woonstad'. Kortom: aan motivatie geen gebrek bij deze nieuwkomer.

Heeft u vragen of ideeën naar aanleiding van dit bericht, laat het ons weten. En neem ook eens een kijkje op onze website: www.kwsr.nl

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