

Verslag

Klantenbijeenkomst op 23 november 2022
in Leeszaal West



Kwiser

Verlag: klantenbijeenkomst op 23 november 2022 in Leeszaal West

Aanwezig zijn ongeveer 70 huurders en eigenaar-bewoners van Woonstad. Het aantal aanmeldingen was veel hoger (rond de 250). Daarom wordt in januari 2023 nog een bijeenkomst met een vergelijkbaar programma georganiseerd op een grotere locatie.

Na de inloop, waarin mensen onder het genot van een heerlijk soepje (foto 1) (gemaakt door de Wereldvrouwen) konden kennismaken met elkaar of met leden van de Klantenraad wordt de avond geopend door de host Fouad Akka (foto 2), ook lid van de Klantenraad. Bij de opening wordt ook een korte uitleg gegeven (foto 3) over de bijzondere locatie waar we zijn: Leeszaal Rotterdam West.



Dit is een beknopt verslag van de avond. Heeft u vragen of reacties naar aanleiding van dit verslag, laat het weten via de mail: info@kwsr.nl

Doel van de avond

Fouad schetst het doel van de bijeenkomst: kennismaken met de Klantenraad en met wat die doet, en signalen verzamelen: wat leeft er onder de klanten van Woonstad.

De mensen die zich opgegeven hebben voor deze bijeenkomst staan nu in het klantenbestand van de Klantenraad. Iedereen die hierop staat wordt van nieuws en ontwikkelingen van de Klantenraad op de hoogte gehouden via de KR-berichten = de nieuwsbrief van de Klantenraad. Wie dat niet op prijs stelt kan dit vanzelfsprekend laten weten aan de Klantenraad. Dan wordt u uitgeschreven.

De aanwezige leden van de Klantenraad stellen zich voor. Daarbij wordt benadrukt dat de leden van de Klantenraad zich vrijwillig inzetten om de belangen van klanten van Woonstad te behartigen. Voor het volledige overzicht van de leden: kijk op

<https://www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl/over-ons/>

Over de Klantenraad

Laurie Hermanns, voorzitter van de Klantenraad, geeft een presentatie over wat de Klantenraad doet. In het kort:



- De Klantenraad is de gesprekspartner – vanuit het perspectief van klanten van Woonstad- over het beleid. De Klantenraad handelt geen individuele klachten af, maar geeft wel gevraagd en ongevraagd advies op beleidsvraagstukken. Dit doet de Klantenraad altijd op basis van signalen van klanten. Daarnaast spreekt de Klantenraad op allerlei niveaus met medewerkers van Woonstad via bijvoorbeeld themabijeenkomsten of werkbezoeken.
- Als er rondom een wooncomplex een bewonerscommissie is, is vanzelfsprekend deze bewonerscommissie voor Woonstad de gesprekspartner. Als er geen bewonerscommissie is én er zijn grootschalige plannen voor het desbetreffende complex, dan kan de Klantenraad dit op zich nemen. Maar de voorkeur van de Klantenraad is dat er met de bewoners van het betreffende complex uitwisseling plaatsvindt. Bewonerscommissies en de Klantenraad zijn automatisch lid van de Woonbond voor extra ondersteuning. Heeft u daar vragen over, laat het dan aan de Klantenraad via de mail weten.
- De Klantenraad werkt samen met andere huurdersorganisaties uit Rotterdam. Het overleg heet: GOH (gemeentelijk overleg huurdersorganisaties). Binnen het GOH is bijvoorbeeld gezamenlijk opgetrokken bij het niet ondertekenen van de prestatie-afspraken en er wordt samengewerkt aan een stedelijk sociaal statuut.

Resultaten in 2022

Er zijn meerdere gevraagde en ongevraagde adviezen gegeven:

- De huurverhoging is door onderhandelingen met Woonstad de minst slechte geworden van Rotterdam.
- Gevraagd advies over een andere leverancier van warmte in het Justus van Effenblok. Positief geadviseerd.
- Ongevraagd advies over portiekdeuren: als die stuk zijn moet er een spoedprocedure in werking treden. Resultaat: portiekdeuren moeten binnen 24 uur gerepareerd zijn. Helaas zijn er ook uitzonderingen: sommige elektrische deuren zijn zo ingewikkeld dat het niet snel kan.
- Ongevraagd advies aan het KCC: laat medewerkers van Woonstad zelf een dagdeel aan de telefoon zitten, vanwege de personeelskrapte én om zelf rechtstreeks contact met de klanten te hebben. Antwoord van Woonstad: dat doen we al.

Andere concrete resultaten:

- De Klantenraad probeert inzicht te krijgen in het totale bezit van Woonstad en de verdeling daarvan in huursoorten, in kwaliteit en over de wijken. Die cijfers zijn moeilijk te krijgen omdat Woonstad op verschillende manieren de gegevens bijhoudt. Dankzij intensief doorvragen van de Klantenraad en meedenken door Woonstad, heeft de Klantenraad beter inzicht gekregen. Het streven is om ook per wijk beter inzicht te krijgen, zodat de Klantenraad beter mee kan kijken naar de ontwikkeling per wijk.
- Woonstad is bezig met een interne cultuuromslag met de intentie om meer en beter naar de klanten te luisteren. De Klantenraad heeft hierover overleg met Woonstad Rotterdam.
- De Klantenraad wil graag goed op te hoogte zijn van wat er leeft en speelt onder huurders en kopers en heeft daarom de 'Vrienden van de Klantenraad' opgericht. Leden van de Klantenraad en de Vrienden van de Klantenraad komen een paar keer per jaar samen om te praten over signalen uit de wijken én kwesties die bij Woonstad Rotterdam spelen.

Plannen voor 2023

In februari 2023 levert de Klantenraad een jaarplan in bij Woonstad. Dit is een wettelijke verplichting. Een deel daarvan is de voortgang van bovenstaande punten, een deel zal nieuw zijn. De input die aanwezigen tijdens deze bijeenkomst geven, is van belang voor de vorming van het jaarplan van de Klantenraad.

De Klantenraad zet zich in 2023 samen met de andere huurdersorganisaties uit Rotterdam voor een goed Rotterdams sociaal statuut. In het sociaal statuut wordt vastgelegd welke rechten, plichten en welke invloed bewoners hebben bij grote ingrepen aan hun woningen. Denk dan aan het slopen van woningen of grote renovaties. In het proces hier naartoe werken huurdersorganisaties, de gemeente Rotterdam en woningcorporaties samen. In 2023 wordt ook een avond georganiseerd om de tussenstand te bespreken.



Vragen

- Hoe is de vertegenwoordiging van de Klantenraad qua leeftijd? Antwoord: van 20 tot 80.
- Met welk niveau van Woonstad wordt gesproken? Antwoord: met elk niveau (waaronder: Raad van bestuur, huurderscommissarissen, managers, huismeesters, mensen van het KCC). Dit is afhankelijk van de kwestie.
- Hoe betreft de Klantenraad meer bewoners bij het geven van adviezen? Antwoord: de Klantenraad beschouwt zichzelf als een afvaardiging. De Klantenraad organiseert inspraak van Klanten op thema's die relevant zijn voor een grote groep. Klanten kunnen ook via de mail onderwerpen agenderen waar de Klantenraad bijvoorbeeld een advies over kan geven. Om nog meer klanten te bereiken wil de Klantenraad in 2023 onderzoeken of met de huidige digitale technieken er op specifieke onderwerpen een poll georganiseerd kan worden.



Opmerkingen over Woonstad Rotterdam:

- Meerdere aanwezigen hebben slechte ervaringen met aannemers die in opdracht werken van Woonstad Rotterdam. Belangrijk signaal vanuit de aanwezigen is dat Woonstad het werk slecht of niet controleert. De vraag is dan ook hoe Woonstad de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden waarborgt?
- Een aantal bewoners heeft slechte ervaringen met inzet van Woonstad Rotterdam bij ongedierte-overlast. Vooralsnog lijkt dat een probleem van de bewoners zelf.
- Zowel huurders als eigenaar-bewoners in gemengde complexen geven aan dat zij geen invloed en zeggenschap hebben op de ontwikkelingen in en rond hun woning. Beiden hebben het gevoel tegen elkaar uitgespeeld te worden. Zie ook verderop in dit verslag onder het kopje Thema-tafel VVE/MVE.
- Veel aanwezigen hebben slechte ervaringen met het KCC. Het is de belangrijkste ingang voor bewoners die vragen hebben aan Woonstad Rotterdam. Maar veel mensen geven aan dat zij niet verder

komen met hun vragen. Er gaat veel mis met het bellen naar het KCC. Daarnaast benadrukt een aanwezige dat zij het heel belangrijk vindt dat bewoners ook gewoon kunnen blijven bellen of langsgaan bij Woonstad Rotterdam als ze een vraag of verzoek hebben. De Klantenraad benadrukt dat zij dat ook heel belangrijk vinden en herkennen dat Woonstad Rotterdam steeds meer inzet op digitale communicatie. Maar langsgaan én bellen moet ook altijd een optie blijven.

- Veel communicatie met Woonstad gaat ook via de website of via Mijn Woonstad. De ervaringen van aanwezigen is dat dit lang niet altijd goed werkt. De Klantenraad herkent dit probleem en geeft aan dat zij in overleg met Woonstad zijn om de communicatie via de website te verbeteren.

Terugkoppeling van de thema-tafels

Na het centrale gedeelte gaan de deelnemers met elkaar en met de Klantenraad in gesprek aan de verschillende thema-tafels. Hieronder volgt per thema een korte terugkoppeling van wat besproken is.

Tafel Dienstverlening

- Een huurder geeft aan dat hij een lekkage heeft en als voorwaarde om het te gaan oplossen moet deze persoon eerst een onderhoudscontract tekenen. Waarvoor is een onderhoudscontract en/of een servicecontract? Wat hoort 'gewoon' bij de taak van een huisbaas? De werkgroep dienstverlening gaat dit uitzoeken en kom hierop terug via de KR-Berichten.
- Klanten die concrete vragen hebben over de werking van zonnepanelen worden slecht te woord gestaan. 'Het KCC heeft daar geen verstand van'. Kan hier een apart telefoonnummer voor komen?
- Aan de tafel worden vele opmerkingen over het KCC gemaakt: 'Ik word regelmatig onbeleefd en negatief te woord te staan, soms zelfs afgesnauwd'; er zijn lange wachttijden; beloften om terug te bellen worden niet nagekomen.
- De kantoren zijn te weinig open voor mensen die liever langskomen om klachten te melden of vragen te stellen.
- Wanneer hebben mensen recht op een nieuwe badkamer/keuken?



Een klant woont al ergens 30 – 35 jaar en vindt dat het wel eens tijd wordt.

- In welke staat moet een woning opgeleverd worden na mutatie? Soms worden dingen toegezegd die na tekenen van het huurcontract toch niet nagekomen worden.
- De stappen die gezet moeten worden als je overlast ervaart, brengen je niet verder. Het stappenplan is te ingewikkeld en er wordt niet goed meegedacht met degene die overlast heeft. Een klein puntje in dit geheel is dat je een overlast dagboek digitaal bij moet houden, maar vaak wordt dat niet goed opgeslagen door het systeem.
- Ik woon nu 22 jaar in dezelfde woning maar weet nog steeds niet wie mijn huismeester is. Dat is toch vreemd?

Tafel Duurzaamheid

- Er zou meer initiatief vanuit Woonstad moeten komen om buurtinitiatieven te organiseren/te ondersteunen die zich inzetten voor verduurzaming.
- Hoe kan het dat tochtige woningen toch een label A hebben en dus huurverhoging hebben gekregen?
- Meer daken gebruik om energie op te wekken, ook voor mensen zonder eigen dak.
- Slechte communicatie over renovaties, onderhoud (bijvoorbeeld: wanneer dubbel glas) en duurzaamheid. De Klantenraad geeft aan dat Woonstad zich realiseert dat de communicatie over onderhoudsplannen (en invloed daarop) beter kan en moet. Daar wordt op ingezet.
- Aanpak EFG labels.
- Door vragen over schimmels en ongedierte rijst de vraag: heeft de Klantenraad contact met gezondheidsspecialisten?
- In de Esch liggen zonnepanelen op de daken, maar de bewoners merken er niks van. Hoe zit het met de doorberekening naar huurders? Wordt slecht over gecommuniceerd door Woonstad Rotterdam.



Tafel jaarplan 2023

- Grappige ontdekking: de ene bewoner krijgt na 40 jaar wonen in dezelfde woning een aardigheidje van Woonstad, de ander niet.

- Aandacht voor doorstroombeleid: veel senioren wonen te groot.
- Betere communicatie over renovatie (en invloed van bewoners daarop).
- Aandacht voor het verkoopbeleid.
- In hoeverre worden compensatie afspraken nageleefd als de huurder zelf renoveert?
- Betere samenwerking met instanties in de wijken.
- De rol van Woonstad bij overlast bureu.
- De rol van huismeesters (functieomschrijving) en de bereikbaarheid moet groter.



Communicatie (vanuit verschillende tafels)

Woonstad zou beter kunnen communiceren met huurders en kopers over diverse kwesties:

- Zo zijn er veel onduidelijkheden over welke onderhoudswerkzaamheden door Woonstad gedaan moeten worden en welke door de huurders zelf gedaan moeten worden. In de meeste gevallen geeft Woonstad aan dat huurders de onderhoudswerken zelf moeten doen terwijl zij normaal servicekosten betalen. Enkele voorbeelden waar Woonstad vindt dat huurders zelf voor moeten opdraaien zijn:
 - lekkende boilers,
 - vastzittende schuifdeuren (voordeuren),
 - defecte automatische portiekdeuren,
 - kapotte sleutels (vastzittend/gebroken in het slot),
 - scheuren aan muren in het huis.
- Het is voor klanten onduidelijk wanneer Mampeay namens Woonstad de jaarlijkse controle-werkzaamheden of onderhoud moet doen aan de ketels of verwarmingsinstallatie.
- Huurders merken op dat er een groot verschil is in huurprijzen (300 EURO) voor dezelfde woningen qua type en grootte bij dezelfde blok en kunnen geen verklaring daarover krijgen van Woonstad.
- Bewoners proberen Woonstad te contacten om voorstellen te doen over "woningruil", waarbij ouderen naar kleinere woningen op de beganegrond kunnen gaan, maar worden gestuurd om alles via WoonnetRijnmond te doen. Daarmee zegt Woonstad eigenlijk 'het

interesseert ons niet' of 'zoek het zelf maar uit'. Terwijl dit juist tot een goede en menselijke oplossing kan leiden.

Tafel Vrienden van/bewonerscommissies

- Belangrijkste uitkomst: deelnemers aan deze tafel onderschrijven het belang van het vergroten van de cirkel van invloed van bewoners. Daarom hierbij ook de oproep: wil je ook Vriend van de Klantenraad worden en/of wil je een bewonerscommissie starten: stuur een mail naar info@kwsr.nl



Tafel VVE/MVE

- Kernpunt rondom VVE/MVE en huurderskwesties is dat huurders en kopers beperkt zeggenschap en invloed krijgen / hebben op het onderhoud en andere zaken in de complexen.
- Klanten hebben het gevoel dat Woonstad tweedracht zaait tussen huurders en eigenaren. Er worden geen gezamenlijke pogingen ondernomen om met huurders en eigenaren te praten. Zo hebben huurders geen contactgegevens van de VVE terwijl Woonstad hen – als ze vragen stellen aan Woonstad – doorverwijst naar de VVE. Kortom de communicatie, uitwisseling en samenwerking is in veel gemengde complexen slecht of beperkt.
- Reactie van de Klantenraad: Het is belangrijk dat de Klantenraad deze input ontvangt. De Klantenraad heeft eerder ook al gehoord over de problemen bij MVE/VVE. De Klantenraad brengt de situatie onder de aandacht bij Woonstad. Klanten die te maken hebben met problemen als koper of als bewoners van gemengde complexen waar huurders en kopers samen wonen, kunnen een mail sturen naar info@kwsr.nl. Zij komen op de lijst VVE te staan en worden op de hoogte gehouden van toekomstige ontwikkelingen. Ook gaat de Klantenraad graag hierover in gesprek.



Na de terugkoppeling van de thema-tafels praten mensen nog even na en gaan dan met een warme attentie richting huis. Alle aanwezigen worden hartelijke bedankt voor hun betrokkenheid en deelname aan de avond.

Wie nog meer input heeft voor de Klantenraad: stuur een mail naar info@kwsr.nl

Wie nog meer wil weten over de Klantenraad: kijk op www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl