

Rotterdam, 29 maart 2023

Aan: De directie van Woonstad Rotterdam,

Miriam Hoekstra van der Deen en Mohamed el Achkar

Betreft: Ongevraagd advies renovatie in bewoonde staat.



Beste Miriam en Mohamed,

Bij deze geven wij Woonstad Rotterdam het ongevraagde advies om ervoor te zorgen dat bij renovatie in bewoonde staat er vanuit Woonstad dagelijks een voor bewoners bereikbare projectleider aanwezig met mandaat om problemen direct op te lossen

De Klantenraad heeft de afgelopen jaren en zeer recent serieuze klachten ontvangen van bewoners die te maken hebben met grootschalige renovatie van hun woning en gebouw in bewoonde staat. We horen over gevaarlijke situaties die zich voordoen, aannemers die niet zorgvuldig werken en hun afspraken niet na komen. De Klantenraad heeft zo vele klachten ontvangen van onder andere bewoners uit de Gouvernestraat, Sjanghailaan en nu zeer recent ook de Sint Janshaven.

Eerder hebben we als Klantenraad de problemen van deze afzonderlijke projecten alleen mondeling gemeld aan medewerkers van Woonstad, omdat we het belangrijk vinden dat deze problemen op het niveau van het project opgelost worden. Maar helaas ervaren we als Klantenraad nu niet meer dat het gaat om een specifiek incident bij een specifiek project, maar signaleren we dat bij meerdere renovaties in bewoonde dezelfde problemen zich voordoen vanuit het perspectief van de bewoners. In onze optiek is het daarom nodig om beleid en uitvoering bij deze projecten aan te gaan passen.

Wij horen dat bewoners te maken krijgen met gevaarlijke situaties en allerlei problemen en deze aankarten bij Woonstad en de aannemer tijdens overleggen en via mails en telefoon. Helaas is een rode draad in het verhaal dat problemen en gevaarlijke situaties keer op keer niet adequaat worden verholpen. De vraag die voor ligt is hoe dit komt: Komt het door een gebrek aan communicatie? Miscommunicatie? Gebrek aan daadkracht? Gebrek aan mogelijkheden om te handelen van de projectleider? Gebrek aan serieus nemen van de signalen van bewoners? Een gebrek aan toezicht van Woonstad Rotterdam richting de aannemers?

Uiteindelijk maakt het ons niet uit wat de oorzaken zijn, als de trend maar wordt gekeerd en bewoners die te maken krijgen met renovatie in bewoonde staat per direct veel serieuzer gehoord worden en de problemen die zij aankarten tijdens de verbouwing én na oplevering snel en adequaat opgelost gaan worden.

Belangrijk is dat er een technische opzichter en/of projectleider dagelijks aanspreekbaar is (telefoon, aanwezigheid, mail) en de aannemers aanstuurt, kan corrigeren en opdrachten geven om problemen en klachten te verhelpen. Deze opzichter en/of projectleider moet een mandaat hebben om de problemen snel en doeltreffend op te lossen. In het project bij de Sint Janshaven is er wel overleg tussen projectleider wijken van Woonstad Rotterdam en bewoners, maar lukt het klaarblijkelijk ook de projectleider wijken niet om de problemen op te lossen.

Vanzelfsprekend is van belang dat de projectleider bekend is bij alle bewoners, goed bereikbaar is voor bewoners, periodieke overleggen organiseert tussen Woonstad, bewoners en de aannemer én verantwoordelijk is voor het oplossen van de zaken én ook de mogelijkheden heeft (budget, verantwoordelijkheid) om dit te kunnen doen. Want nu worden er wel overleggen georganiseerd waar bewoners hun zegje kunnen doen, maar lukt het op een of andere manier Woonstad/de projectleider niet om de problemen op te lossen.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Klantenraad

Laurie Hermans, voorzitter