

KR-Berichten

Actualiteiten vanuit de Klantenraad van
Woonstad Rotterdam

2023/20



Kwiser

KR-berichten nr. 20, juli 2023

Beste huurders en eigenaar-bewoners van Woonstad Rotterdam

In dit KR-Bericht een terugblik op de goedbezochte klantenbijeenkomsten die de Klantenraad in juni heeft georganiseerd. Ook kunt u lezen over de uitkomsten van de second opinion die de Klantenraad heeft laten uitvoeren met betrekking tot de energielabels. We hebben aandacht voor de voortgang van het Stedelijk Sociaal Statuut en geven we informatie over de prestatieafspraken en de bieding van de Klantenraad.

We wensen u veel leesplezier en een hele mooie zomerperiode!

1

Goed bezochte klantenbijeenkomsten in prettige sfeer

De Klantenraad organiseerde twee bijeenkomsten voor klanten in juni: één op zuid en één op noord. We hebben in totaal zo'n 200 huurders en eigenaar-bewoners ontvangen. De bijeenkomsten vonden in een prettige sfeer plaats. Bij de inloop gingen veel aanwezigen al met elkaar en met leden van de Klantenraad in gesprek. Er was iets te drinken, soep en stokbrood.



Na een korte uitleg over de Klantenraad konden de aanwezigen plaatsnemen aan verschillende thema-tafels. Daar vonden gesprekken plaats over het huurbeleid, het oprichten van een bewonersgroep, de servicekosten, de dienstverlening van Woonstad, het vergroenen van de straat, de duurzaamheidsopgave en hittestress.

Aan de tafel 'over het vergroenen van je straat' bleek dat veel mensen niet weten wat wel en niet mag. Mag je zomaar een geveltuin aanleggen? En mag je plantenpotten voor je deur zetten? Ben je hier ook nieuwsgierig naar? Op deze website kun je meer informatie terugvinden: [Openbaar vergroenen - Rotterdams Weerwoord](#)

Bij de thema-tafel 'over het oprichten van een huurders-commissie of bewonersgroep' werd duidelijk dat veel bewoners niet weten waar ze moeten aankloppen als ze een bewonersgroep willen starten. Ook bleek dat meerdere actieve bewonersgroepen niet weten met wie zij van Woonstad in overleg kunnen treden. Wil je een bewonersgroep oprichten, maar heb je hulp nodig of kom



je moeilijk in contact met Woonstad? Neem dan gerust contact op met de Klantenraad. De Klantenraad biedt ondersteuning omdat zij het belangrijk vindt dat meer bewoners zich organiseren en in gesprek gaan met medewerkers van Woonstad Rotterdam over verbeteringen in hun woningen en woonomgeving.

Aan de thema-tafel 'dienstverlening van Woonstad' bleek dat de afhandeling van klachten en het contact met Woonstad via mail, telefoon of balie helaas nog lang niet altijd loopt zoals dat zou moeten. Ook gaven veel aanwezigen aan dat zij problemen hebben gehad met de communicatie en inzet van aannemers en onderaannemers. Er is nog genoeg te verbeteren!

Een waardevolle aanvulling tijdens de avonden waren de medewerkers van het Klanten Contact Centrum Woonstad Rotterdam (zie foto voorpagina): huurders en eigenaar-bewoners konden, als zij dat wilden, ter plekke in gesprek gaan met medewerkers van het Klanten Contact Centrum om vragen of klachten te bespreken. Huurders én medewerkers waren zeer tevreden over de aanwezigheid van het Klanten Contact Centrum en de uitwisselingen die plaatsvond tijdens de avonden.

Na afloop kregen we van meerdere aanwezigen te horen dat zij het een prettige bijeenkomst vonden. Wilt u een uitgebreid verslag van de avond lezen, kijk dan op onze [website](#). Heeft u vragen of feedback naar aanleiding van de bijeenkomsten of de verslagen van de bijeenkomsten, dan horen wij het graag van u!

Uitkomsten Second Opinion energielabels: Energietabels die Woonstad Rotterdam heeft laten vaststellen zijn juist

De Klantenraad kreeg het afgelopen jaar regelmatig vragen van huurders van Woonstad over het energielabel van hun woning. Er werd getwijfeld over de juistheid van het label. *“Het is koud en tochtig in mijn woning en toch heb ik energielabel C, hoe kan dat?”*



De Klantenraad heeft daarom, met instemming en volledige medewerking van Woonstad, een second opinion laten uitvoeren. Medewerking van Woonstad was nodig omdat het energielabel alleen bepaald kan worden met behulp van technische en bouwkundige gegevens over de woningen. En deze informatie heeft Woonstad Rotterdam. Daarnaast was het nodig om een bezoek te brengen aan de desbetreffende woningen.

De Second Opinion hebben we laten uitvoeren omdat we aan de hand van de resultaten een goed gesprek over de energielabels wilden voeren. Kloppen de signalen die we ontvangen van huurders? Of niet? En hoe zit het dan precies? Wij hebben een onafhankelijke en deskundig energie-label-adviseur ingeschakeld uit Utrecht, die nog niet eerder voor een woningcorporatie had gewerkt.

In de afgelopen periode heeft deze adviseur zeventien woningen (in de Tarwebuurt, Feijenoord, het Oude Westen en één in Kralingen-West) bezocht, opgenomen en gelabeld. De keuze voor deze zeventien woningen en deze vier wijken is tot stand gekomen in overleg met bewoners die actief zijn in deze wijken. De bevindingen van de onafhankelijke adviseur zijn vergeleken met de energielabels die Woonstad in de boeken heeft staan. Dit bleek een zeer tijdrovende klus en het werd duidelijk dat een woning niet zomaar een label krijgt. Er komt veel bij kijken.

De conclusies van de second opinion is dat er geen verschil is in de vaststelling van het energielabel door de onafhankelijke adviseur en het energielabel dat Woonstad heeft gegeven aan de woningen.

Wat hebben we nog meer geleerd van deze second opinion? Er zit een grote afstand tussen hoe huurders hun woning wat betreft energie comfort ervaren en de label die de woning krijgt op basis van de methodiek van de energie-labeling.

- Zo kun je in een tochtig huis wonen, maar als de zoldervloer is geïsoleerd bv, is dit van grote invloed op het label. Ook al wordt er tocht via het luik ervaren. Door de isolatie van de vloer hoeft er in principe minder verwarmd te worden en is het energielabel dus beter.
- Hetzelfde geldt voor een nieuwe cv-installatie. Heb je een nieuwe cv-installatie, dan krijg je een hoger energielabel. Ook als je dubbel glas hebt, krijg je een hoger energielabel: ook al is maar een deel van je woning voorzien van dubbelglas. Je woont bijvoorbeeld boven een parkeergarage waardoor je vloer koud aanvoelt, maar vanwege het hebben van dubbelglas, kom je niet in een ander label terecht.



Met de uitkomst van de Second Opinion hoopt de Klantenraad bij veel medehuurlers de twijfels weg te kunnen nemen omtrent hun energielabel.

Wij begrijpen goed, dat het zeer zuur kan aanvoelen dat je in een tochtig of

ouder huis woont en dat er door het samenspel van de diverse zaken die bij de methodiek van het labelen gebruikt worden, er een heel ander label uitkomt dan dat jezelf logisch vindt.

De methodiek van het labelen wordt wettelijk bepaald, hier kunnen wij én Woonstad weinig aan veranderen. Het vaststellen van een label blijft tien jaar geldig (ook als vervolgens de regels veranderen). De Second Opinion laat zien dat Woonstad correct heeft gelabeld.

Een energielabel geeft aan hoe energiezuinig een woning is. Zo wordt er bijvoorbeeld gekeken naar de kwaliteit van de verwarmingsketel en er wordt gekeken hoe goed een woning geïsoleerd is. De energetische kwaliteit zegt niets over de technische kwaliteit van de woning. Zo kan het door kieren en slechte ventilatie voorkomen dat het toch koud aanvoelt omdat het moeilijk warm te stoken is. Het energielabel zegt hier helaas niets over. In de onderzochte woningen is ook gebleken dat er in het verleden soms 'raar' is geïsoleerd. Door bijvoorbeeld alleen de bovenverdieping te isoleren en de woonkamer niet. Het label klopt, maar het sluit niet aan op de beleving. Je woont tenslotte in de woonkamer en niet in de slaapkamers en in de woonkamer kan het door de slechte isolatie dan koud aanvoelen.

Stedelijk Sociaal Statuut: hoe staat het ermee?

Al enkele maanden zijn de Rotterdamse huurdersverenigingen samen met de gemeente Rotterdam en de Rotterdamse woningcorporaties aan het werk om een Stedelijk Sociaal Statuut op te stellen. In dit statuut worden stadsbreed de rechten en plichten van huurders bij renovatie en sloop/nieuwbouw geregeld.

Het overleg over het Stedelijk Sociaal Statuut vindt plaats in het zogeheten kernteam. Het kernteam concentreert zich op de belangrijkste onderwerpen uit de Uitgangspuntenovereenkomst. De Uitgangspuntenovereenkomst is in 2022 door gemeente, huurdersorganisaties en corporaties getekend en kunt u [hier](#) teruglezen.

5

De samenhang tussen de verschillende onderwerpen is groot en vraagt intensief overleg. Het kernteam heeft, naast het bespreken van de hoofdlijnen, een groot deel van de uitwerking van het sociaal statuut ter hand genomen. Bewonersondersteuning, recht op terugkeer in de wijk bij sloop/nieuwbouw en een regeling voor bewoners die spijt hebben van hun eerdere keuze bij sloop/nieuwbouw (de spijtoptantenregeling) krijgen een plek in het Stedelijk Sociaal Statuut.

Er wordt momenteel hard gewerkt aan het concept Stedelijk Sociaal Statuut. Als het concept klaar is kunnen we het met de geïnteresseerde huurders bespreken. De Rotterdamse Huurdersorganisaties zullen in het najaar een bijeenkomst organiseren. Een uitnodiging ontvangt u via een KR-bericht.

Heeft u vragen over het Stedelijk Sociaal Statuut? Dan kunt u altijd contact opnemen met Laurie Hermanns via info@kwsr.nl Laurie neemt namens de Klantenraad deel aan het kernteam.

Prestatieafspraken tussen Klantenraad, gemeente en Woonstad Rotterdam

Iedere twee jaar worden er afspraken gemaakt tussen de gemeente Rotterdam, Klantenraad en Woonstad Rotterdam over de inzet die de gemeente en Woonstad Rotterdam leveren op onderwerpen als de beschikbaarheid van het wonen, het huisvesten van specifieke doelgroepen, de leefbaarheid en de verduurzamingsopgave. Bij wet is geregeld dat de huurdersorganisaties ook om tafel zitten om te komen tot deze afspraken en

dat huurdersorganisaties ook bijdragen kunnen leveren aan deze afspraken. Recent hebben Woonstad Rotterdam en de Klantenraad een bieding toegestuurd aan de gemeente. Deze biedingen zijn een formeel antwoord op het officiële verzoek van de wethouder om een bieding te doen.

Na de zomer vinden gesprekken plaats tussen de gemeente, Woonstad Rotterdam en de Klantenraad over de biedingen. De invloed en ruimte voor verandering is beperkt omdat een groot deel van de afspraken al vast ligt. Het gaat voor het grootste gedeelte namelijk om al 'vastgesteld beleid'. Hoewel de invloed van de Klantenraad dus niet groot is, hebben we wel besloten om – net als twee jaar geleden – mee te doen met de gesprekken over de prestatieafspraken en een eigen bieding uit te brengen. We vinden het toch van meerwaarde dat we onze zorgen, ideeën, wensen en de belangen – vanuit de perspectieven van de klanten – tijdens deze overleggen kenbaar kunnen maken. We zien de gesprekken na de zomer vol vertrouwen tegemoet en zullen u op de hoogte houden over de ontwikkelingen.

De bieding van de Klantenraad is hier terug te lezen op onze [website](#).

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

Wenst u geen KR-Berichten meer te ontvangen? Klik dan [hier](#) of scan de QR-code

