

Verslag

Klantenbijeenkomsten

14 juni 2023, Leeszaal West (noord)

29 juni 2023, Cultuurwerkplaats Tarwewijk (zuid)



Kwiser

Klantenbijeenkomsten van de Klantenraad Woonstad Rotterdam

14 juni 2023, Leeszaal West (noord)

29 juni 2023, Cultuurwerkplaats Tarwewijk (zuid)

Samengesteld verslag

Op beide locaties heeft de Klantenraad een informatieve bijeenkomst georganiseerd in een informele en prettige setting. Omdat de programma's identiek zijn, wordt het inhoudelijke verhaal van beide avonden samengevat in een samengesteld verslag. Alleen waar relevant worden gegevens afzonderlijk vermeld. Heeft u vragen of reacties naar aanleiding van dit verslag, laat het weten via de mail: info@kwsr.nl

1

Op 14 juni waren ruim honderd huurders en eigenaar- bewoners aanwezig bij de Leeszaal. Op 29 juni waren er rond de 70 huurders en eigenaar- bewoners aanwezig bij cultuurwerkplaats Tarwewijk. Daarnaast waren er enkele medewerkers van Woonstad als toehoorder en meerdere KCC- medewerkers. De heerlijke soepjes tijdens de inloop werden verzorgd door de Wereldvrouwen.

Doel van de avond

Na de inloop wordt de avond geopend door een host van de Klantenraad. Deze 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 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 onze [website](#).

Over de Klantenraad

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

- De Klantenraad is de (wettelijke) gesprekspartner – vanuit het perspectief van klanten van Woonstad – over het beleid. De Klantenraad is er voor huurders, eigenaar-bewoners en ondernemers. Vandaar de naam Klantenraad en niet de vaker gehoorde naam Huurdersraad.



- 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. Om dit inhoudelijk vorm te geven zijn er binnen de Klantenraad verschillende werkgroepen: duurzaamheid, dienstverlening en huur- en beleid.
- Actuele activiteiten van de Klantenraad zijn: Ongevraagd advies groot onderhoud in bewoonde staat; Onderhandelingen huurverhoging 2023; Inzicht krijgen in hoe Woonstad haar woningen verdeelt, ook per wijk (sociaal, midden en dure huur); Advies verkoopbeleid Woonstad; aandacht voor VVE.
- De Klantenraad werkt samen met andere huurdersorganisaties uit Rotterdam. Het overleg heet: GOH (gemeentelijk overleg huurdersorganisaties). Binnen het GOH wordt gezamenlijk opgetrokken rondom de stedelijke prestatieafspraken en er wordt samengewerkt aan een stedelijk sociaal statuut. In het sociaal statuut worden de rechten en plichten van huurders bij sloop, nieuwbouw en renovatie geformuleerd.



Resultaten van de laatste periode

- Uit de onderhandelingen over de huurverhoging is 0% huurverhoging voor EFG en een kleiner huurverhoging voor VSH-woningen gekomen.
- Het ongevraagde advies over renovatie bij bewoonde staat, namelijk dat er bij al dergelijke projecten een projectleider van Woonstad moet zijn, is één op één overgenomen door Woonstad en direct in werking gezet.
- In een discussieavond met Woonstad over het verkoopbeleid van Woonstad heeft de Klantenraad invloed uitgeoefend op de inhoud. Binnenkort kan de Klantenraad advies geven over het geformuleerde beleid.
- Er loopt mede op aandringen van de Klantenraad een pilot bij enkele gemengde complexen rondom het verbeteren van de samenwerking tussen huurders en eigenaar-bewoners. De resultaten worden in september teruggekoppeld.

- De Klantenraad doet voor 1 juli weer een bod voor de prestatieafspraken.
- In het sociaal statuut wordt het recht op terugkeer in eigen wijk opgenomen. Een jaar geleden was dit nog een zwaar discussiepunt.

Terugkoppeling en uitwisseling activiteiten achterban

De Klantenraad probeert de achterban, de klanten van Woonstad, zo goed mogelijk te betrekken bij alle activiteiten en ontwikkelingen. Dit gebeurt op de volgende manieren:

- De KR-berichten = de nieuwsbrief van de Klantenraad. De mensen die zich opgegeven hebben voor deze bijeenkomst staan nu in het klantenbestand van de Klantenraad. Iedereen die hierop staat ontvangt het KR-bericht met nieuws en ontwikkelingen van de Klantenraad. Wie dat niet op prijs stelt kan dit vanzelfsprekend laten weten aan de Klantenraad. Dan wordt u uitgeschreven.
- De vrienden van: dit is een groep klanten die op wijkniveau signalen proberen op te pikken. Ongeveer vier keer per jaar worden uitwisselingsbijeenkomsten georganiseerd.
- Klantendagen: de Klantenraad organiseert zowel fysiek als online klantendagen om bewoners te informeren.
- Uiteraard is veel informatie van de Klantenraad ook terug te vinden op de website: www.klantenraadwoonstadrotterdam.nl

Thematafels en KCC

Na de presentatie gaan de mensen uiteen. Er zijn verschillende tafels opgesteld waar de bezoekers op basis van een thema in gesprek kunnen met elkaar en met leden van de Klantenraad en/of externe deskundigen. Per onderwerp een korte schets van wat daar zoal is losgekomen.

KCC

Medewerkers van het Klanten Contact Centrum Woonstad Rotterdam helpen ter plekke zo goed mogelijk de klanten die met een dringend of al lang durend probleem zitten. Hier wordt druk gebruik van gemaakt.



Werkgroep dienstverlening

De afhandeling van klachten en het contact met Woonstad via mail, telefoon of balie blijft het meest genoemde onderwerp. Dit verloopt lang niet altijd zoals zou moeten. Hieronder nog wat meer specifieke opmerkingen:

- In Zevenkamp is veel achterstallig onderhoud.
- Rondom een klacht over lekkage zijn verschillende keren foto's gemaakt maar er is nog steeds niets gerepareerd. Bij een andere lekkage had de afhandeling drie maanden geduurd, dat is te lang.
- De glasvezel-kabel in de van Oldebarneveldstraat kan volgens KPN niet worden doorgetrokken naar de woning omdat de kruipruimtes bij een renovatie zijn dichtgemetseld, wie gaat dit oplossen?
- Hoe zit het met de overname van woningen van Maaswonen? De communicatie hierover is/was zeer gebrekkig, mensen weten nog niet waar ze aan toe zijn.
- Er zijn veel klachten over aannemers c.q. onderaannemers.
- Bij oplevering Wielewaal door wijkbeheerders is het alleen tekenen van het huurcontract en ontvangen van de sleutel, maar nergens uitleg over terwijl veel onduidelijk is. Oplevering van de bouw is slecht betreffende afwerking, controleert Woonstad niet ?
- De wachttijden bij het KCC zijn veel te lang.
- De spoedprocedure voor reparatie portiekdeuren werkt lang niet altijd.

Klantenraad Algemeen

- Belangrijk dat er weer eigenaar-bewoner aan de Klantenraad wordt toegevoegd;
- Duurt lang voordat problemen rondom veiligheid en leefbaarheid worden aangepakt (drugoverlast, zwervers (poep in portiek), we krijgen weinig 'gehoor' bij Woonstad;
- Meer aandacht voor bescherming van de huurders en meer aandacht in algemene zin voor communicatie (transparant) én terugkoppelingen vanuit Woonstad. Let ook op taalbarrières als mensen moeilijk Nederlands verstaan of niet zo goed kunnen lezen. Hoe los je dat op? Nu vaak onoverbrugbare barrières;
- Een algemene vraag van een klant "Ik heb mijn woning zonder toestemming veranderd, ik heb van mijn slaapkamer een eetkamer gemaakt. Nu wil ik verhuizen en de vraag is of ik nu mijn woning moet ombouwen." Advies: neem altijd contact op met Woonstad hierover. In principe moet je aanpassen, maar je weet nooit of een woning bijvoorbeeld gerenoveerd gaat worden.
- Dringende vraag van een huurder die toenemende overlast signaleert: Wat is het beleid van Woonstad rondom overlast?

Servicekosten

- Er zijn veel vragen over de servicekosten. De Klantenraad heeft inmiddels een [video](#) met uitleg over het afrekenen van de servicekosten gedeeld via een KR-bericht.

Werkgroep huurbeleid

- Vraag om maatwerk bij inkomensdaling en bij bijzondere doelgroepen.
- Bij de huurcommissie (www.huurcommissie.nl) kun je checken of je huur klopt en/of eventueel een procedure starten.
- Kan er een huishoudelijk reglement komen voor de collectieve ruimten bij gemengde complexen.
- Veel opmerkingen over de servicekosten: een lage huurverhoging maar heel veel verhoging van de servicekosten.



Bewonersgroep oprichten

Veel bewoners weten niet waar ze moeten aankloppen als ze een bewonerscommissie willen starten. De Klantenraad kan daarbij helpen, maar met de volgende tips kun je ook zo beginnen:

- Begin niet alleen, zoek minimaal twee burens.
- Schrijf gezamenlijk op wat je belangrijk vindt (wat moet er gebeuren?) en deel dat met andere bewoners.
- Organiseer een olopje om meningen/bereidwilligheid te polsen.
- Meld je aan bij Woonstad als bewonersgroep.
- Zorg voor een overlegstructuur met Woonstad.
- Om activiteiten te bekostigen kun je als bewonersgroep ook een beroep doen op OpzoomerMee of bewonersinitiatief.
- Als contact met Woonstad en/of gemeente heel stroef gaat, klop dan aan bij de Wijkraad.

Kritische opmerkingen van mensen die al ervaring hebben met een bewonersgroep:

- Een aanspreekpersoon voor het collectief van bewoners ontbreekt bij Woonstad.

- Er zat een dame aan tafel vanuit een bewonerscommissie die geen structureel overleg meer hadden met Woonstad terwijl dit vroeger wel gebeurde. Heel vreemd.

Vergroenen

Het blijkt dat mensen vaak niet weten wat wel en niet mag rondom vergroenen in je eigen straat. Mag je zomaar een geveltuin aanleggen? En mag je plantenpotten voor je deur zetten? En wat als je zelf fysiek niets kan doen maar wel wil?

Enkele belangrijke tips en opmerkingen:

- Op de website www.rotterdamgroen.nl staan veel tips én de regelgeving.
- Als je met een paar burens je straat wilt vergroenen met bijvoorbeeld geveltuintjes doe het dan via Opzoomer mee. Je kunt dan een budget van 750 euro aanvragen met de straat. Ook haalt Opzoomer Mee gratis de weggehaalde tegels op.
- Woonstad heeft ook een potje voor vergroenen.
- Heeft Woonstad regels over klimplanten, mag je bijvoorbeeld kabels aanleggen voor klimplanten?
- Idee voor Woonstad: leg bij renovatie of nieuwbouw standaard geveltuinten aan.



Werkgroep duurzaamheid

- Bewoners zijn geïnteresseerd in de plannen van Woonstad over vergroenen van daken. Wordt dit volgens een plan uitgevoerd of als pilot projecten? En wie komt in aanmerking?
- Plaatsen van zonnepanelen: bewoners willen graag zelf aan de slag met zonnepanelen, maar dat mag niet. Woonstad werkt wel aan een plan om vorm te geven aan de procedure voor vraaggestuurd werken op dit gebied.
- Bij de VVE-Aegidiusstraat/ Lambertusstraat hebben bewoners iedereen bereid gevonden om akkoord te geven voor de installatie van zonnepanelen. Deze bewoners hebben zich georganiseerd in een "VVE Commissie Duurzaamheid" en willen in gesprek gaan met WS. De groep wordt in contact gebracht met Woonstad.



- Bij het pand aan de WaterMeterpad (De Esch) zijn er 5 straten met gebouwen van 3-5 hoog met zonnepanelen op de daken. Maar de bewoners zien dat niet terug in de servicekosten. Hoe zit dat?
- Bij een gemengd complex van 15 eigenaren en 50 huurders aan de Bloemstraat bij Oude Westen willen de kopers/eigenaren verduurzamen (o.a. isolatie). De eigenaren hebben het gevoel dat zij “vastzitten” aan de huurders en missen ondersteuning of een proactieve houding van Woonstad om stappen te zetten.
- Heeft Woonstad overzicht wanneer welke wijk van het gas af gaat? Ja, daarmee wordt in grote lijnen de planning van de gemeente gevolgd. Onder deze [link](#) kunt u veel vinden hierover.

Hittestress

- Opvallend is dat van de bezoekers aan deze tafel 2/3 onder een plat zwart dak woont, de rest had een glazen pui aan de zonkant. Deze twee factoren veroorzaken de meeste hittestress.
- Mensen waren opvallend goed op de hoogte van wat ze konden doen: ramen en deuren dicht als het buiten warmer is dan binnen en open (ventileren) als het buiten koeler is dan binnen; zonwering naar beneden of gordijnen dicht. Alleen helpt het vaak niet veel.
- In een benedenwoning is het begrijpelijk dat je, met oog op inbraak, alleen de ramen tegen elkaar open zet als je thuis bent.
- Wat kan er met Woonstad afgesproken worden over Schaduwdoeken?
- Tip voor mensen met Hittestress: meld het ook bij Woonstad, dan krijgen zij een beter zicht op wat er speelt.
- Zonwering aan de binnenkant, zoals een zonwerend rolgordijn, is voor veel mensen (financieel) een optie. Wat gebeurt er dan als je de woning gaat verlaten: mag de zonwering blijven hangen of moet die weggehaald worden? Kan die overgedragen worden aan de volgende bewoner? Kan daar dan overnamegeld voor gevraagd worden?
- Zowel huurders als kopers kunnen bij de gemeente Rotterdam subsidie aanvragen voor zonwering. Op de website [Subsidie Klimaatadaptatie | Rotterdam.nl](#) staat nog niet duidelijk dat deze subsidie ook voor zonwering is, maar daar wordt aan gewerkt. Mensen krijgen dan een deel van de investeringskosten terug.