

KR-Berichten

Actualiteiten vanuit de Klantenraad van
Woonstad Rotterdam

2024/25



Kwiser

KR-berichten nr. 25, mei 2024

Beste bewoners,

Voor u ligt het nieuwe KR-bericht. Deze keer blikken we terug op onze jaarlijkse bewonersbijeenkomst die plaatsvond in de Doelen op 22 april jl. We besteden aandacht aan de Vrienden van de Klantenraad en de resultaten van een themabijeenkomst die we in maart organiseerden over bewonersgroepen en huurderscommissies. Heb je steun nodig bij het opzetten van een bewonersgroep? De Klantenraad kan daarbij helpen!

In dit KR-bericht ook aandacht voor de uitkomsten van onze vragenlijst over reparatieverzoeken. Vele huurders hebben deze vragenlijst op ons verzoek ingevuld. Wat valt op en wat zijn de reacties van de bestuurders van Woonstad? Tot slot gaan we in op de vraag wat de Woonbond te bieden heeft aan huurderscommissies en bewonersgroepen. Veel leesplezier!

1

Terugblik: Bewonersbijeenkomst Klantenraad 22 april 2024

Op 22 april 2024 vond onze jaarlijkse bewonersbijeenkomst plaats. We kregen direct na het versturen van de uitnodigingen al honderden aanmeldingen binnen. Veel meer dan we hadden verwacht. Daarom besloten we een week van te voren om de bijeenkomst te verplaatsen naar een grote zaal in de Doelen. Daar konden we iedereen ontvangen.

De sfeer was goed en opbouwend kritisch. Er waren toelichtingen op de inzet van de Klantenraad, de gemeentelijke woonvisie en duurzaamheid. Vele deelnemers konden hun verhaal en ervaringen kwijt bij de Klantenraad en/of medewerkers van Woonstad Rotterdam. De informatie-stands in de hal werden goed bezocht. Je kon er terecht met vragen over bijvoorbeeld hittestress, het vergroenen van je straat, bewonersinitiatieven, Opzoomeren, huurdersrechten en Recht op de Stad.



We zijn zeer verheugd dat zo veel mensen belangstelling hebben in het werk van de Klantenraad. Dit geeft ons een flinke steun in de rug voor ons vrijwilligerswerk binnen de Klantenraad. Tijdens de avond zijn allerlei vragen gesteld, daar komen we in volgende KR-berichten graag op terug. De Rotterdamse filmmaker Wim Wiegmann heeft een korte video gemaakt van de avond. Deze video kunt u [hier](#) bekijken en op deze pagina van onze website kunt u ook een foto-impressie van de avond terugvinden.

We zijn benieuwd naar uw ervaringen over de bewonersavond

Was u aanwezig op de bewonersavond in de Doelen? Wij zijn nieuwsgierig naar uw ervaringen. Wij verzoeken u vriendelijk om een korte vragenlijst (anoniem) in te vullen. De uitkomsten gebruiken we bij het organiseren van onze bewonersbijeenkomst in 2025. Klik [hier](#) om mee te doen met de vragenlijst. Alvast veel dank!

2

Vrienden van de Klantenraad

De Klantenraad heeft een grote groep vrienden. De vriendengroep steunt de Klantenraad door aan te geven wat er leeft en speelt in hun buurt en welke onderwerpen zij belangrijk vinden. De vriendengroep geeft input aan de Klantenraad en Woonstad Rotterdam. De vriendengroep kan helpen bij activiteiten die de Klantenraad organiseert. We nodigen de vriendengroep jaarlijks uit voor enkele themabijeenkomsten. De Vrienden van de Klantenraad zijn klanten van Stichting Woonstad Rotterdam. Wilt u Vriend van de Klantenraad worden of wilt u meer informatie? Laat het ons weten via vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl



Terugblik themabijeenkomst bewonersgroepen en -commissies

Op 21 maart 2024 vond een bijeenkomst met de Vrienden van de Klantenraad plaats over georganiseerde bewoners. Er zijn veel tips gedeeld. Bewoners

kunnen door samen de schouders er onder te zetten hun wensen en behoeften kenbaar maken aan Woonstad, werken aan het oplossen van klachten en samenwerken aan een beter woonklimaat. Een samenvatting van de avond kunt u [hier](#) terugvinden.

Steun nodig bij het opzetten van een bewonersgroep?

De Klantenraad en Woonstad bieden op verschillende manieren steun aan bewoners die graag een bewonersgroep of huurderscommissie willen opstarten. Zo kan de Klantenraad tips geven en je in contact brengen met de juiste personen bij Woonstad. Woonstad kan informatie geven, meehelpen bij de communicatie met je medeburen en bijvoorbeeld een vergaderruimte faciliteren. Wilt u ondersteuning bij het opzetten van een bewonersgroep, loopt u met uw actieve groep vast bij Woonstad of wilt u meer informatie? Laat het ons weten via vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl

3

Hoge respons op vragenlijst over reparatieverzoeken

De Klantenraad signaleert veel klachten over de afhandeling van reparaties door Woonstad Rotterdam. Een belangrijk onderwerp, want van invloed op het feit of u prettig woont in uw huis of niet. Om beter zicht te krijgen op dit onderwerp hebben we begin april een vragenlijst rondgestuurd. Vele huurders namen de moeite om de vragen serieus te beantwoorden. Ook kregen we vele tips voor verbetering en dat is hard nodig.

Zo'n 55 procent van de huurders die de vragenlijst heeft ingevuld, geeft Woonstad een onvoldoende voor de afhandeling van de reparatieverzoeken. En op de vraag *'Kwam de aannemer op de afgesproken dag en op het afgesproken uur naar u toe?'*, gaf ruim 34 procent aan dat dit niet was gebeurd. Dat is natuurlijk zeer hinderlijk. Nieuwsgierig naar onze samenvatting van de resultaten van de enquête? U kunt deze [hier](#) terugvinden.



Op 16 april jongstleden vond het tweemaaligs overleg tussen de Klantenraad en de bestuurders van Woonstad Rotterdam plaats. De resultaten van de enquête werden besproken. De bestuurders van Woonstad vinden de uitkomsten van onze enquête herkenbaar. Dat is ook wel logisch, want Woonstad vraagt zelf ook op allerlei manieren feedback aan klanten. Maar de belangrijkste vraag is natuurlijk: Wat doet Woonstad om deze herkenbare problemen aan te pakken? Zo zorgen zij ervoor dat het Klant Contact Centrum goed bemand is, is recent een 'track & trace' systeem ingevoerd en worden nieuwe contracten met aannemers afgesloten waarbij 'goede scores' van

bewoners in de doelstellingen mee zijn genomen. Woonstad heeft ook nog genoeg uitdagingen. Zo is het lastig om via het systeem op de website meerdere problemen in een keer in te vullen. Ook blijft het een uitdaging om laaggeletterden en/of digibeten goed te bedienen en te bereiken. Om die reden heeft Woonstad enkele buurtpunten geopend in wijken en worden deze buurtpunten in de toekomst uitgebreid. Vanzelfsprekend blijft de Klantenraad de bestuurders van Woonstad scherp houden op verbeterpunten en 'blinde vlekken'.

De Woonbond: Wat hebben zij bewonersgroepen te bieden?



4

De Klantenraad is lid van de Woonbond en daarmee zijn ook alle bewonersgroepen (bewonerscommissies, klankbordgroepen en dergelijke) lid van de Woonbond. U moet dan wel als groep bij de Klantenraad bekend staan, zodat we uw gegevens aan hen door kunnen geven.

De Woonbond is de landelijke belangenbehartiger van alle huurders in Nederland. Zij zijn derhalve gesprekspartner van AEDES (de landelijke organisatie van de woningcorporaties) en de landelijke overheid. Een belangrijke speler dus.



Als bewonersgroep kunt u terecht bij de Woonbond met vragen, hulpen advies. U krijgt een paar keer per jaar de Huurwijzer en Huurpeil, twee tijdschriften van de Woonbond met actuele wetenswaardigheden en achtergrondverhalen. Ook organiseert de Woonbond webinars en online colleges over actuele onderwerpen die voor leden gratis zijn. Deze duren meestal één of anderhalf uur. Mocht u op de dag dat het webinar of online-college wordt gegeven niet kunnen deelnemen, maar u heeft zich wel opgegeven? U krijgt dan het webinar of college per mail toegestuurd en kunt vervolgens het webinar of college bekijken op een moment dat het u wel uitkomt. De komende periode zijn er onder andere webinars en colleges over hittestress en verduurzamen, leefbaarheid, flex-woningen, ouderenhuisvestingenservicekostenafrekening.



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

