

## Verslag Vrienden van de Klantenraad

### *Thema: georganiseerde bewonersgroepen en bewonerscommissies*

Op 20 maart 2024 organiseerde de Klantenraad samen met Woonstad een bijeenkomst voor de Vrienden van de Klantenraad in Leeszaal West in centrum van Rotterdam. Ruim dertig mensen kwamen samen. Centraal stond het thema: georganiseerde bewonersgroepen en bewonerscommissies. De Klantenraad wil graag bewoners enthousiasmeren om zelf actief te worden in hun eigen straat of buurt. Georganiseerde bewoners maken zelf hun wensen en belangen kenbaar aan Woonstad en werken samen aan betere woon- en leefomgeving. Met vele actieve bewoners kunnen we het verschil gaan maken.

We kijken terug op een geslaagde avond waarin veel informatie en tips zijn gedeeld. Dit is een samenvatting van de resultaten van de bijeenkomst.

### **Waarom zou je je als bewoner organiseren?**

Sonja Krijgsman is al jaren een van de drijvende krachten achter een actieve bewonersgroep in haar gebouw. Samen met medebewoners zet zij zich in voor goede woningen en een fijne woonomgeving. Sonja vertelt dat als bewoners zich organiseren zij meer kunnen bereiken. “Als je signaleert dat het beter kan of dingen niet goed gaan. Ga dan met elkaar en met Woonstad om tafel om je wensen kenbaar te maken. Het heeft geen zin om als bewoners onderling te mopperen. Je kan als bewoner zaken verbeteren door in gesprek te gaan met Woonstad. Je kan meer bereiken door samen te werken.”

Als bewoners zich organiseren ontstaat er ook meer samenhang, kun je werken aan het oplossen van klachten en je inzetten voor een beter woonklimaat.

### **Tips voor bewoners**

- Als je signaleert dat Woonstad aan de slag gaat met zaken in je woning of gebouw, terwijl je het idee hebt dat bewoners daarin niet gekend of gehoord zijn, neem dan contact op met Woonstad en vraag een overleg. Geef bij Woonstad aan dat dit anders moet.
- Krijg je een ‘dreigende’ brief van Woonstad over bijvoorbeeld ‘pakket-onderhoud’ aan je woningen. Ga samen met bewoners en Woonstad in gesprek en zeg dat het zo niet kan.
- Stel je als bewoners op als samenwerkingspartner, om samen mee te denken.
- Het is zeker niet altijd makkelijk om bewoners onderling samen te brengen. Maar blijf doorzetten en met drie mensen ben je al een klein groepje. Ook gaat het in sommige buurten of gebouwen makkelijker dan in andere. Doordat er veel vrije sector woningen zijn toegevoegd in onder andere het centrum verandert de samenhang in de gebouwen. Actieve bewoners uit het centrum ervaren dat het lastiger is om onderling samen te werken met bewoners.

### **Woonstad gaat graag in gesprek met bewoners die iets willen**

Bindiya Bhoekhan van Woonstad benadrukt tijdens de avond dat Woonstad graag in gesprek wil met bewoners die zich samen willen inzetten voor hun woongebouw, straat of buurt. In vele wijken zijn er

allerlei bewonersgroepen, activiteitencommissies, klankbordgroepen en bewonerscommissies actief. *Woonstad gaat met al deze verschillende type groepen in gesprek en je hoeft niet officieel erkend te zijn.*

Wil je de presentatie die Bindiya Bhoekhan van Woonstad heeft gehouden op 20 maart ontvangen, of heb je een vraag aan Woonstad dan kun je dat via [vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl](mailto:vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl) laten weten.

### **Medewerkers Sociaal Beheer en Buurtbeheer**

Actief in de wijk aanwezig zijn de medewerkers van Sociaal Beheer en Buurtbeheer.

De medewerkers van *Sociaal Beheer* zijn het eerste aanspreekpunt voor bewonersgroepen. Zij hebben de taak om bewonersgroepen te ondersteunen en te zorgen dat er productieve overleggen zijn met de bewonersgroep en Woonstad..

De medewerkers *Buurtbeheer* zijn makkelijk te bereiken voor alle huurders: zij lopen regelmatig door de wijk en hun telefoonnummers zijn vaak bekend onder bewoners. Medewerkers Buurtbeheer kunnen bewonersgroepen helpen bij het ophangen van een mailing in de gemeenschappelijke ruimten (in overleg en samenspraak met de medewerker Sociaal Beheer en de bewonersgroep). Ook kan de medewerker Buurtbeheer bijvoorbeeld helpen met het inrichten en opstellen van een zaal waar activiteit plaatsvindt.

### **Tips voor Woonstad**

Tijdens de avond gaven aanwezige bewoners goede tips aan Woonstad gericht op het verbeteren van de samenwerking tussen bewoners.

- Verbeter de interne communicatie over afspraken die gemaakt worden met georganiseerd bewoners. Zorg dat ook de andere collega's de afspraken nakomen die gemaakt zijn met de bewoners.
- Zorg dat iemand met mandaat aan tafel zit. Woonstad moet medewerkers naar overleggen met bewoners sturen die bevoegdheden hebben: iemand die bijvoorbeeld ook afspraken kan maken om technische klachten op te lossen of aan te pakken.
- Geef sleutelpersonen uit de wijk het directe nummer van de medewerker Sociaal Beheer. Als georganiseerde bewonersgroep heb je soms vragen of situaties die je direct wilt kunnen voorleggen.
- Bouw vanuit Woonstad een band en relatie op met de sleutelpersonen in de wijk en werk met hen samen. Het is belangrijk dat Woonstad actieve bewoners steunt zodat er samen stappen gezet kunnen worden. Als actieve bewoners moeilijk met Woonstad in contact kunnen komen of er niet serieus naar hen wordt geluisterd, verliezen bewoners én het vertrouwen in Woonstad, maar ook het vertrouwen in georganiseerde bewonersgroepen. En dan wil je niet.
- Maak samenwerkingsovereenkomsten met bewonersgroepen en bewonerscommissies. Woonstad en georganiseerde bewoners benoemen met elkaar een aantal spelregels over hoe ze met elkaar om willen gaan.
- Neem bewoners serieus.
- Wees meer zichtbaar in de buurten.

### **Steun nodig bij het opzetten van een bewonersgroep?**

De Klantenraad en Woonstad bieden steun aan bewoners die graag een bewonersgroep willen opstarten. De Klantenraad kan in overleg tips geven en je in contact brengen met de juiste mensen van Woonstad Rotterdam. Woonstad kan informatie bieden, kan meehelpen bij de communicatie met je mede burens en bijvoorbeeld een vergaderruimte faciliteren.

Inmiddels heeft na de Vrienden van bijeenkomst al een eerste groep bewoners zich aangemeld bij de Klantenraad omdat ze graag een bewonersgroep of bewonerscommissie op willen richten. Wil je ook steun bij het opzetten van een bewonersgroep? Stuur een e-mail met je vraag naar [vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl](mailto:vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl)

### **Een goed idee voor de buurt?**

Wil je je woongebouw leuker maken, de woonomgeving schoon, mooi en veilig houden of met en voor je burens of buurtgenoten een activiteit of buurtfeest organiseren, kijk dan op [www.woonstadrotterdam.nl/idee](http://www.woonstadrotterdam.nl/idee). Je kunt via een eenvoudig formulier bij Woonstad geld aanvragen om samen iets leuks te doen in de buurt. Dat is heel gemakkelijk.

Ook bij Opzoomermee kun je makkelijk geld aanvragen om activiteiten met je burens te ondernemen en iets leuks te doen voor je buurt. Zie voor meer informatie: [Home - Opzoomer Mee](#)

### **Tips voor de Klantenraad**

Tijdens de avond kreeg de Klantenraad enkele tips waarmee zij aan de slag gaat.

Zo zijn er thema's genoemd die interessant zijn om in volgende bijeenkomsten van de Vrienden van de Klantenraad aan de orde te laten komen zoals:

- Blokverwarming en stadsverwarming (hoe gaat het met de afrekeningen en de kosten die sterk toenemen);
- De energietransitie;
- Tegengaan van hitte;
- Wonen en (ouderen)zorg;
- Reparatieverzoeken (indienen van reparatieverzoeken en de uitvoering van de reparaties);
- Afhandeling van klachten en de rol die georganiseerde bewoners daar samen met Woonstad in zouden kunnen vervullen.

De Klantenraad gaat:

- Af en toe een bezoek brengen aan georganiseerde bewoners in verschillende wijken om te horen wat er leeft en speelt bij georganiseerd de bewoners.
- Steeds in andere wijken de Vrienden van de Klantenraad bijeenkomsten organiseren. Heb je een goede locatie in je wijk voor het organiseren van een bijeenkomst, laat het weten via [vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl](mailto:vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl)
- Steun bieden aan bewoners die zich willen organiseren maar niet precies weten hoe dat moet.
- Georganiseerde bewoners helpen die moeilijk afspraken kunnen maken met Woonstad of in conflict zijn met Woonstad
- Georganiseerde bewoners beter informeren over het feit dat ze ook lid zijn van de Woonbond en welke voordelen dit heeft.

Heb je nog andere tips aan de Klantenraad of wil je advies of een bezoek van de leden van de Klantenraad, mail dan naar [vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl](mailto:vriendenvandeklantenraad@kwsr.nl)