

elan wonen

INFORMATIE VOOR HUURDERS - NAJAAR 2018

KORT NIEUWS

KWH-enquêtes

Elke maand doen tientallen huurders van Elan Wonen mee aan het KWH-onderzoek. KWH is het kwaliteitscentrum voor woningcorporaties en helpt deze om samen met huurders te werken aan een goede dienstverlening. Heeft u onlangs een reparatieverzoek ingediend, huurt u sinds kort een woning bij ons of heeft u voor andere zaken contact gehad met Elan Wonen? Dan kunt u een e-mail ontvangen of u kunt gebeld worden met het verzoek een vragenlijst in te vullen. Het is uw keuze of u hieraan meewerkt. Natuurlijk stellen we het erg op prijs als u deelneemt.

 elanwonen.nl

Verlichting

December is de maand van de donkere dagen. De maand waarin je vaak letterlijk in het donker tast als een lamp niet werkt. Is een lamp defect in uw poort, portiek of algemene ruimte? Meld het onze Klantenservice. Let op: is het een lamp of lantaarnpaal van de gemeente? Bel dan de gemeente. U herkent deze lampen aan een klein grijs stickertje met daarop het telefoonnummer en het lampnummer.

Terugblik op Elan Café 2018

'Kan het nog slimmer?', was het thema van de tweede editie van het Elan Café. Een inspirerende bijeenkomst waarin de raad van commissarissen en het bestuur van Elan Wonen in gesprek gaan met hun samenwerkingspartners over de koers van Elan Wonen. Leden van de bewonersraad, huurvertegenwoordigers en andere belanghebbenden waren aanwezig. Een deelnemer: "Goed dat Elan Wonen zich openstelt om vanuit verschillende oogpunten en organisaties te horen wat zij functioneel vinden voor de toekomst."

Welkom

Wijkbeheerder Sudesh Kalika verwelkomt nieuwe huurder Maxine van Exter. Sudesh is in Schalkwijk het aanspreekpunt vanuit Elan Wonen. Primair letten onze wijkbeheerders op de woonomgeving op het gebied van schoon, heel en veilig. Het kennismaken is een van de manieren om actief contact te maken met onze huurders om meer te horen over hun ervaringen met onze dienstverlening.



MEEDENKEN

Echt luisteren naar onze huurders tijdens klantpanel



Pas als je echt weet wat huurders vinden, kun je inspelen op hun behoeftes. Daarom kwamen op donderdag 5 juli tien betrokken huurders bijeen om tijdens een klantpanel te praten over hun ervaringen met Elan Wonen.

'De bijeenkomst leverde veel informatie en nuttige tips op'

Mening

Elan Wonen wilde graag van haar bewoners horen hoe zij het contact met de corporatie ervaren en wat er verbeterd kan worden. Onder deskundige begeleiding van Carla Klein van Luisterpunt gaven de bewoners hun mening. In de kamer naast het panelgesprek keek en luisterde een aantal medewerkers van Elan Wonen via camerabeelden live mee naar het gesprek.

Aan de slag

De bijeenkomst leverde veel informatie en nuttige tips op. Zo leerden we onder meer dat bewoners behoefte hebben aan duidelijkere informatie. Als we nog zaken moeten navragen of uitzoeken, hoort een bewoner soms lang niets van ons. Dat gaan we verbeteren. Ook hoorden we dat bij sommige huurders het gevoel leeft dat Elan Wonen voor nieuwe huurders meer doet, dan voor huurders die al langer bij ons huren. Met de leerpunten uit het klantpanel gaan we de komende periode hard aan de slag. ▶

Luisteren

Zoals u eerder heeft gelezen, werken we bij Elan Wonen keihard aan het verbeteren van onze dienstverlening aan u als huurder. Dat doen we door onderling beter samen te werken, goed bereikbaar te zijn en door een goede inzet van onze aannemers.

'We willen blijven verbeteren'

We zijn er nog niet – het gaat soms met vallen en opstaan – , maar we zijn hard op weg: de dienstverlening wordt zienderogen beter en we leren van fouten. Maar wij willen meer. Wij willen blijven verbeteren op weg naar een 8 als waardering van u als huurder voor onze dienstverlening.

Daarom hebben we een zogeheten luisterpanel georganiseerd. Tien huurders spraken over ons, terwijl wij een kamer verder luisterden. Wij konden niks terugzeggen, alleen luisteren.

'Luisteren helpt verder'

Het gaf ons nieuwe informatie en bevestigt tegelijk wat we als mensen al lang weten: luisteren helpt verder. Niet alleen voor een betere dienstverlening van Elan Wonen, maar ook in het prettig samen leven in de buurt, de straat, in de portiek en op de galerij.

Ik wens ons allemaal veel luisterplezier toe. ▶

Chris Schaapman
directeur-bestuurder



Zijn gemaakte afspraken goed voor de huurder?

Het belangrijkste waar de bewonersraad de afgelopen maanden mee bezig is geweest, zijn de jaarlijkse prestatieafspraken met zowel de gemeente Haarlem als de gemeente Heemstede.

Onze rol hierin is te kijken of de afspraken die de gemeenten en corporaties met elkaar maken ook goed zijn voor de huurder.

Afwegingen

Soms is het een lastige discussie. Corporaties kunnen het geld maar een keer uitgeven en dus moeten er keuzes worden gemaakt. Meer betaalbare woningen bouwen en daarmee iets doen aan de lange wachtlijsten? Of investeren in verduurzaming en daarmee de bestaande woningen comfortabeler maken en betaalbaarder houden? Het zijn afwegingen die we met elkaar maken en waarbij vooral gekeken wordt hoe gemeenten en corporaties elkaar kunnen helpen.

Luisteren

Wij roeren ons actief in de discussie en geven onze mening. Er wordt goed geluisterd naar de

inbreng van de huurdersverenigingen en dat motiveert ons natuurlijk weer om samen verder op te trekken.

Uitbreiding participatie

We zoeken continu naar mogelijkheden om meer bewoners te betrekken bij allerlei trajecten. En dit heeft succes. Zo hebben bewoners van Elan Wonen en Pré Wonen recent actief deelgenomen aan een werkgroep die de mogelijkheden van 'woningdelen' heeft onderzocht. Momenteel denkt een groep bewoners mee over het versnellen van de aanleg van zonnepanelen. Ook in de wijken zijn meerdere bewoners actief. Soms op eigen initiatief, soms op verzoek van Elan Wonen. Beide zijn prachtig, want bewoners maken de wijk. ▶

Namens de bewonersraad,
Cor Beerhuizen, voorzitter

Meer info elanwonen.nl/participatie

Het wijkbudget, hoe zit dat ook alweer?

Elan Wonen stelt ieder jaar een wijkbudget beschikbaar van € 5,- per huurwoning. Dit bedrag kunnen bewoners besteden aan activiteiten die de leefbaarheid in de buurt ten goede komen. Denk aan kleine en grote projecten die de wijken en buurten nóg schoner, veiliger en gezelliger maken.



Wat kunt u ermee?

Verbeteren van uw woonomgeving kan op allerlei manieren. Een greep uit de mogelijkheden:

- Het trappenhuis een extra schilderbeurt geven.
- De straat opvrolijken met nieuwe bloembakken.
- Bankjes of een picknicktafel aanschaffen voor in de gezamenlijke binnentuin.
- Kerstboom en -verlichting aanschaffen voor in de algemene entree van uw flatgebouw.

Een goed idee? Kom ermee!

Heeft u een goed idee dat het wonen in uw wijk nog prettiger maakt? U kunt nu al plannen inleveren voor 2019 via het huurdersportaal mijn.elanwonen.nl of klantenservice@elanwonen.nl o.v.v. het wijkbudget.

Hoe worden aanvragen beoordeeld?

Vanaf 1 januari 2019 is er een leefbaarheidscommissie actief. De leefbaarheidscommissie bestaat uit twee leden van de bewonersraad en twee medewerkers van Elan Wonen. De leefbaarheidscommissie komt twee keer per jaar bijeen, beoordeelt de aanvragen en maakt een of meerdere keuzes. ▶

Meer info elanwonen.nl/wijkbudget



Bruin café

Cor Sondermeijer is geen wonderdokter, zegt hij zelf. “Als het nodig is, dan help ik met plezier. Kleine klusjes zoals een lampje indraaien, een slot smeren, de cv bijvullen of gewoon even de deur op slot draaien voor een buurvrouw in een scootmobiel. Vriendelijk zijn en een beetje medeleven, meer heeft het niet om het lijf.”

“Vanmiddag houden we hier in ons complex aan de Diakenhuisweg een ‘bruin café’. Dat organiseren we een keer per maand en alle bewoners zijn welkom. Ik schenk de drankjes in. Een ander snijdt de kaas en weer een ander gaat rond. Zo doet iedereen wat en maken we er een gezellige middag van.”

Kent u ook een goede buur? Laat het ons via klantenservice@elanwonen.nl weten.

WIJKBUDGET

Groene vingers

De zusjes Wies Kops en Andrea Heijstek zijn lid van de bewonerscommissie Indische buurt. Samen houden zij twee keer per jaar de plantenbakken bij die staan rondom het appartementencomplex en de eengezinswoningen van de Archipel. Wies vertelt: “Mijn zus en ik hebben beiden groene vingers en gaan elke keer op zoek naar planten die tegen een stootje kunnen zodat we er met elkaar lang van kunnen genieten.”

Rondje langs de bewoners

“Nieuwbouw is altijd zo kaal in het begin en vandaar dat wij een paar jaar geleden grote en kleine plantenbakken hebben besteld. We hebben een rondje langs de bewoners gemaakt of die het prettig vonden als wij dat gingen doen en iedereen was enorm enthousiast. Zo hebben we nu in totaal achttien plantenbakken die we samen bijhouden. Hiervoor zetten we het wijkbudget in. We geven zo’n € 200 per jaar uit aan nieuwe planten.”

Meer info [elanwonen.nl/wijkbudget](https://www.elanwonen.nl/wijkbudget)

Wijkbeheerder Haarlem-Oost

De wijkbeheerder is een verbindende factor in de wijk. Hij let niet alleen op schoon, heel en veilig. Hij spreekt ook mensen aan op woongedrag en op het soms verkeerde gebruik van hun omgeving. Mustafa Kibar is een van de vijf wijkbeheerders.

“Haarlem-Oost is alweer een aardige tijd mijn wijk”, vertelt Mustafa. “Doordat ik rondes loop, signaleer ik snel vervuilingsplekken. Dit geldt niet alleen voor portieken, maar zeker bij eengezinswoningen waarbij algemene delen vaak niet worden bijgehouden, denk hierbij aan de poorten. Constateer ik dat dan schakel ik het Buurtbedrijf in.”

Makkelijk aanspreekpunt

“Inmiddels heb ik een groot netwerk opgebouwd en weet ik goed door te verwijzen als er andere zaken spelen op bijvoorbeeld het gebied van woongenot of financiën. Ook bij het meldpunt van de gemeente weet ik mijn weg te vinden. Doordat ik regelmatig in mijn wijk loop, ben ik voor huurders makkelijk aanspreekbaar. Het elkaar kennen en persoonlijk aanspreken, vind ik prettiger werken dan wanneer alles via de telefoon of per e-mail gaat.”



Gepensioneerde schilderdeskundige

Meld u aan!

'Alle woningen staan er weer tiptop bij!'



De heer Jonker heeft dertig jaar zijn eigen schildersbedrijf gehad. Hij geniet nu van een welverdiend pensioen, maar zijn ervaring en kennis deelt hij nog dagelijks. Hij wordt onder andere ingevlogen als expert bij rechtszaken en geeft nu ook advies aan Elan Wonen over grote schilderprojecten.

Tiptop

Zo heeft Elan Wonen een 'schilderplan' voor de Molenwijk waar 424 woningen geschilderd moeten worden. De heer Jonker kijkt met ons mee en geeft aanbevelingen op het plan van aanpak zodat we deze klus zo goed mogelijk kunnen voltooien, waardoor alle woningen er weer tiptop bij staan! Hier zijn wij erg blij mee. Een mooi voorbeeld van kennisdeling en participatie. ▶

Meer info [elanwonen.nl/participatie](https://www.elanwonen.nl/participatie)



Uw huurzaken digitaal regelen

Bij Elan Wonen kunt u veel zaken regelen via Mijn Elan Wonen. In dit huurdersportaal kunt u bijvoorbeeld uw facturen bekijken of uw gegevens wijzigen.

Meld u aan!

Heeft u zich nog niet aangemeld? Klik dan op de knop die u rechtsboven op [elanwonen.nl](https://www.elanwonen.nl) vindt.

Inloggegevens kwijt?

Neem dan contact op met onze Klantenservice door te mailen naar klantenservice@elanwonen.nl. Bellen kan ook: (023) 515 98 59.

KORT NIEUWS

Talenten houden #schoon

Leerlingen van basisschool De Talenten adopteren sinds oktober het Graafschapplein. Vanuit het wijkplan Haarlem-Oost van onze wijkregisseur José de Cock is het idee ontstaan om kinderen bewust te maken van hun (schone) woonomgeving.


Daar is een mooie samenwerking uit ontstaan tussen de school, de gemeente Haarlem, Spaarnelanden en Elan Wonen. Verschillende activiteiten zijn door de kinderen opgepakt. Zo hebben de leerlingen eerder dit jaar een prikactie rondom de school gehouden. ▶



Spaarnelanden-directeur Robert Oosting (links) en wethouder Merlijn Snoek (rechts) dragen het plein over aan de kinderen.

Last van overlast?

Onenigheid over parkeerplekken, overhangende takken, harde muziek of anderszins... vaak zijn het kleine irritaties tussen burens, die uitgroeien tot problemen. Iedereen wil prettig wonen in zijn buurt. Daarom werkt Elan Wonen samen met Buurtbemiddeling van welzijnsorganisatie Meerwaarde. Wilt u zaken die u vervelend vindt bespreekbaar maken met uw burens? Schakel gratis de goedgetrainde vrijwilligers van Buurtbemiddeling in en kom er samen uit. Bel naar (023) 569 88 83 of bekijk de website.

 [meerwaarde.nl](https://www.meerwaarde.nl)

Geef het aan ons door!

Heeft u een nieuw telefoonnummer of e-mailadres? Laat het ons weten zodat we u makkelijk en snel kunnen bereiken als dat nodig is. U kunt uw gegevens zelf aanpassen in het huurdersportaal of mail naar klantenservice@elanwonen.nl.

BEWONERSINFORMATIE

Elan Wonen
Houtplein 29/33, 2012 DE Haarlem
Tel.: (023) 515 98 59
E-mail: klantenservice@elanwonen.nl
Internet: [elanwonen.nl](https://www.elanwonen.nl), mijn.elanwonen.nl



Bereikbaarheid

Telefoon: maandag t/m donderdag van 8.30 tot 16.30 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur.
Woonwinkel: maandag t/m donderdag van 8.30 tot 16.30 uur, vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur.

Woonservice

0900 - 040 08 00 (45 cent per gesprek)
www.mijnwoonservice.nl

COLOFON

Redactie
José de Cock, Sauveline van Heerde,
Tanja Koper, Marieke van Reuler

Tekstcorrectie
Tekstcorrectiebureau
Van der Snoek, Haarlem

Drukwerk
Drukkerij Damen,
Werkendam

Vormgeving
Opzet, Santpoort-Zuid

Fotografie
Ton Hurks, Paul Vreeker

Disclaimer en copyright
Deze uitgave is met zorg samengesteld. Toch kunt u er geen rechten aan ontlennen. U mag artikelen overnemen als u de bron vermeldt en de redactie vooraf informeert via klantenservice@elanwonen.nl.

Deze uitgave is gedrukt op FSC-papier.