



Werkplan 2023

Huurdersvereniging De Waakvlam

Freddie Oversteegenstraat 311

2033 MV Haarlem

023-540 90 41

info@dewaakvlam.nl

www.dewaakvlam.nl

Inleiding

Huurdersvereniging De Waakvlam is een belangenvereniging door en voor huurders die in Haarlem en omgeving een woning van Ymere huren. Samen met de andere huurdersorganisaties van Ymere, verenigd in de SHY (Stichting Huurders Ymere), geeft De Waakvlam gevraagd en ongevraagd advies over het beleid van de corporatie. In Haarlem en omstreken adviseren wij over het operationele beleid van de regio-afdeling en ondersteunen en behartigen we de belangen van de huurders en bewonerscommissies.

Ymere bezit in de regio Haarlem ruim 8.500 woningen. 7.396 Huishoudens daarvan zijn betalende leden die stemrecht hebben in de algemene ledenvergadering van De Waakvlam. Daarnaast zijn er op wijk- en complexniveau ongeveer 30 bewonerscommissies actief.

In Haarlem is er nog steeds druk op de woningmarkt, sprake van woningnood en ook staat de betaalbaarheid mede door de inflatie en gestegen energieprijzen onder druk. De woningnood en betaalbaarheid, die groter is dan alleen Haarlem, is een breed maatschappelijk probleem en kan niet alleen door huurders en verhuurders worden opgelost.

Van de huurdersorganisatie wordt daarnaast steeds meer verwacht: deelnemen in het overleg over stedelijk beleid, ondersteunen van bewonerscommissies in transformatieprocessen, advies bieden aan bewonerscommissies in hun regulier overleg met Ymere en het oplossen van knelpunten daarin. Vragen en klachten die we van bewonerscommissies maar vooral ook van individuele huurders krijgen bevestigen dat de problematiek op de woningmarkt steeds ingewikkelder en ingrijpender wordt.

Het bestuur van De Waakvlam staat in 2023 voor een groot aantal uitdagingen. Naast het reguliere werk is dat allereerst het opleiden van geworven vrijwilligers om het op leeftijd geraakte bestuur te ontlasten en de continuïteit van de vereniging te waarborgen. Tegelijkertijd blijft het bestuur ambitieus. Daarom gaat De Waakvlam wat betreft professionalisering ook in 2023 verder op het pad dat eerder is ingeslagen. De Waakvlam laat zich hierin bijstaan door de adviseurs van Stichting !WOON.

In 2023 worden de prestatieafspraken tussen de woningcorporaties Ymere, Elan Wonen, Pré Wonen, de gemeente en de huurdersorganisaties aangevuld in verband met de nationale prestatieafspraken. In het overleg met gemeente en Ymere wil De Waakvlam met behulp van !WOON een professionaliseringslag maken. Zo kunnen we het beste resultaat voor onze leden behalen. De Waakvlam wil met de andere huurdersorganisaties blijven kijken of er belangen zijn om gezamenlijk in op te trekken.

De samenwerking met Ymere wordt door De Waakvlam steeds meer als constructief en prettig ervaren. Wij waarderen de openheid waarmee Ymere ons tegemoet treedt. De bereidheid waarmee onder andere werkprocessen tegen het licht gehouden kunnen worden en waarover in overleg gegaan kan worden, valt te prijzen. Hoewel we niet altijd op één lijn zitten worden er wel constructieve gesprekken gevoerd. In 2022 is er goed gewerkt aan de relatie met Ymere. Ook het komende jaar is de ambitie om de relatie tussen Ymere en De Waakvlam verder te verbeteren zodat onze leden nog beter geholpen worden.

Organisatie

Bestuur

Van het bestuur vormen de voorzitter, vicevoorzitter, secretaris en penningmeester het dagelijks bestuur. Zowel het bestuur als het dagelijks bestuur komt maandelijks bijeen om de lopende zaken te regelen: het dagelijks bestuur de 1e maandag van de maand en het bestuur de 3e dinsdag.

De Waakvlam bestaat uit vrijwilligers; zij vinden het belangrijk om bewonerscommissies en huurders te ondersteunen bij hun vrijwillige activiteiten. De bestuursleden worden gekozen op de ledenvergadering. Op deze vergadering legt het bestuur verantwoording af over het beleid dat over het afgelopen jaar is gevoerd en presenteert de plannen voor het nieuwe jaar.

Algemene ledenvergadering

In het voor- en najaar belegt De Waakvlam een algemene ledenvergadering. De ledenvergadering bestaat uit twee delen. In het eerste deel wordt verantwoording afgelegd aan de leden door het bestuur en worden de jaarstukken besproken. In het tweede deel kan Ymere aanschuiven en wordt in overleg met bewonerscommissies en het Regiobestuur van Ymere vaak een thema besproken. Als Ymere in het voorjaar aanschuift is het thema de huurverhoging, in het najaar komen er wisselende thema's aan de orde.

Bewonerscommissies

Huurders die zich betrokken voelen vormen in een complex of buurt een bewonerscommissie (BC). De belangrijkste taak van zo'n commissie is om met de bewoners van een flat, straat of complex in gesprek te gaan. Om vervolgens die stem te vertegenwoordigen in het (in ieder geval) halfjaarlijks overleg met Ymere. BC's spelen een belangrijke rol bij de staat van onderhoud van een complex, de leefbaarheid en de afrekening servicekosten en inzet van schoonmaak en wijkbeheer.

De Waakvlam zorgt voor uitbetaling van een jaarlijkse bijdrage (gebaseerd op het aantal woningen binnen een complex of buurt en werkelijk gemaakte kosten) aan bewonerscommissies. Daarnaast biedt de Waakvlam ondersteuning aan bewonerscommissies wanneer daarom gevraagd wordt.

Transformatieprojecten

Als Ymere in een transformatie (planmatige woningverbetering en/of renovatie of sloop/nieuwbouw) van een complex wil investeren is dat een belangrijke aanleiding om een BC, klankbordgroep of andere bewonersvertegenwoordiging te vormen. Zo kunnen bewoners in gesprek gaan over uitvoering van een plan en eventuele huurverhogingen.

SHY

Twee bestuursleden van De Waakvlam hebben zitting in het bestuur van de Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere (SHY). Dat is de overkoepelende organisatie van de lokale huurdersorganisaties van Ymere. Deze twee leden vormen samen met de andere huurdersorganisaties (HYA, HVA, VHH, Weesp), die ieder twee en Amsterdam drie leden afvaardigen, het SHY-bestuur. Het bestuur komt 8 tot 10 maal per jaar bijeen. Ook nemen twee bestuursleden van de Waakvlam deel aan de bijeenkomst met de Raad v. Commissarissen van Ymere. Daarnaast nemen bestuursleden van de Waakvlam deel aan werkgroepen die SHY en Ymere in het leven hebben geroepen. Tweemaal per jaar houden de bestuursleden van alle huurdersorganisaties gezamenlijk overleg, de stichtingsraad.

Prestatieafspraken en jaarafspraken met Ymere

In Haarlem worden er meerjarige afspraken gemaakt tussen de gemeente Haarlem, de Haarlemse woningcorporaties Elan Wonen, Pré Wonen en Ymere en de huurdersorganisaties over het beleid en de toekomst van de sociale woningbouw in de stad. Onderwerpen zijn onder andere leefbaarheid, duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid. Jaarlijks worden deze afspraken gemonitord en geüpdatet. In 2023 zal dit mede gebeuren aan de hand van de uitwerking van de nationale prestatieafspraken.

Overleg met Ymere

De Waakvlam overlegt meerdere keren per jaar met verschillende onderdelen van Ymere over voornemens van Ymere en klachten en problemen van huurders, bijvoorbeeld met Gebiedsbeheer. Ook wordt De Waakvlam betrokken bij de gebiedsplannen. Vier tot zes keer per jaar is er een apart overleg met de regiodirectie van Ymere Haarlem

Woonbond overleg

De Waakvlam is lid van De Woonbond. Zij zijn de overkoepelende belangenbehartiger van alle huurdersorganisaties in Nederland. Een à twee mensen uit het bestuur wonen de vergaderingen bij en koppelen dit terug aan het bestuur.

Ondersteuning/advisering bestuur

Omdat de woningmarkt steeds complexer en uitgebreider wordt, laat De Waakvlam zich ondersteunen en adviseren door een adviseur van Stichting !WOON. Vanaf 2022 wordt De Waakvlam ook secretarieel ondersteund door Stichting !WOON bij bestuursvergaderingen. Per kwartaal geeft !WOON door hoeveel uren zijn besteed.

Ambities 2023

Inwerken nieuwe bestuursleden en actieve leden

Het bestuur bestaat nu uit 6 leden, 3 aspirant bestuursleden en er zijn 5 vrijwilligers actief voor De Waakvlam. Deze vrijwilligers kunnen op termijn doorstromen naar een bestuursfunctie. In 2023 gaat De Waakvlam volgens een portefeuille structuur werken en daaraan bestuurders koppelen die weten wat hun taken zijn en wat voor budget hieraan gekoppeld is. Om nieuwe bestuursleden te werven moet eerst de organisatie op orde zijn. Om gaten in de structuur te vullen moet en wil De Waakvlam gericht blijven werven ook op expertise om zich ook breed in te kunnen zetten voor huurders van Ymere in Haarlem. Nieuwe vrijwilligers met een (bouw)technische achtergrond zijn gewenst nu klachten van onze leden vaak over de technische staat van woningen gaan.

Beleidsdagen

Het bestuur van De Waakvlam wil in het voorjaar van 2023 een beleidsdag organiseren waarin het werkplan en de financiën voor het jaar erop alvast vaste vorm krijgt. Op basis van de visie, missie en actualiteit wordt een algemeen werkplan gemaakt dat door portefeuillehouders vertaald wordt naar actieplannen met een budgetaanvraag. Verder zullen er in het najaar eveneens een of twee beleidsdagen georganiseerd worden, daar wordt het werkplan en begroting definitief vastgesteld en zal het bestuur van De Waakvlam reflecteren op het eigen functioneren.

Financiën Waakvlam

De Waakvlam is een organisatie met ongeveer 7200 betalende leden. De contributie wordt maandelijks gelijk met de huur door Ymere geïnd. Daarnaast krijgt De Waakvlam ook financiële ondersteuning van Ymere om haar taken zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. In 2023 wordt ieder kwartaal per portefeuillehouder een overzicht financiën aan het bestuur teruggekoppeld om transparant en effectief financieel beleid te voeren. Uitgangspunt is dat het geld de gemaakte werkplannen volgt. We hopen in 2023 met Ymere over de hoogte van de begroting goede afspraken te kunnen maken.

Algemene ledenvergaderingen & contact met leden

Minimaal één keer per jaar wordt er een ledenvergadering (ALV) georganiseerd, maar twee keer is wenselijk. Hier wordt onder andere verantwoordelijkheid afgelegd door het bestuur van De Waakvlam aan de leden en blikken we vooruit op de toekomst. Ook wil De Waakvlam één keer per jaar een bijeenkomst voor alle BC's organiseren; het zogenoemde "voorzittersoverleg". Uiteindelijk zou het fijn zijn als die organisatietaken bij de BC's zou komen en De Waakvlam alleen faciliteert. Ymere heeft ingevolge de Overlegwet de verplichting een eigen themabijeenkomst met alle BC's te organiseren. Ymere heeft op verzoek van De Waakvlam aangegeven dat dit in 2023 weer wordt opgepakt.

"In gesprek met" dient minstens één keer per jaar georganiseerd te worden in samenwerking met Ymere die daar budget voor heeft gereserveerd.

Een analyse van de contacten met leden en hulpzoekenden, hoe vaak, waarover en gebruik website, is het bestuur voornemens te houden.

Advisering bewonerscommissies

Het overleg tussen BC's en Ymere loopt niet altijd goed. De Waakvlam wil hierin graag bemiddelen en het overleg ondersteunen. Als het overleg ontwricht dreigt te raken doordat afspraken niet duidelijk zijn of niet nagekomen lijken te worden of als er bouwtechnische kennis nodig is, adviseren we beide partijen onafhankelijke professionele ondersteuning te zoeken om het overleg te reguleren en vertrouwen op te bouwen. De Waakvlam ziet voor zichzelf een belangrijke signalerende functie en wil deze processen graag volgen. Dit is een kerntaak van De Waakvlam.

Het Handboek voor BC's Haarlem is klaar, maar zal in 2023 via SHY mogelijk nog wat aangepast en dan Ymere breed verspreid worden.

Om ervoor te zorgen dat De Waakvlam goed bereikbaar is voor de BC's is hier een aparte werkgroep voor ingericht. Het streven blijft in 2023 een vaste contactpersoon in te stellen voor de BC's en om meer ondersteuning van bewonerscommissies onderling te organiseren. Contacten en stand van zaken legt de contactpersoon vast.

De Waakvlam wil dat het overleg tussen Ymere en de bewonerscommissies geïntensiveerd wordt. Bij elk overleg moet een verslag en waar het kan een actielijst worden gemaakt. Als de BC toestemming geeft dan gaat het verslag en de actielijst ook naar De Waakvlam. Waar het overleg stroef loopt zal iemand van De Waakvlam aanschuiven. Hierdoor zal de effectiviteit van het overleg toenemen, wat tot meer tevredenheid van de bewoners en van Ymere zal leiden. In dit kader is de wens van De Waakvlam om in goed overleg te staan met de wijk-, gebiedsbeheerders en bewonersconsulenten van Ymere. Periodiek contact regelen tussen betrokken bestuursleden en deze medewerkers in 2023 is onze ambitie.

Daarnaast zal er in 2023 meer ruimte komen voor bewonerscommissies om van elkaar te leren in thematische gesprekken en in het voorzittersoverleg. De Waakvlam wil om dit te bevorderen in 2023 samen met Ymere en de BC's minstens één inhoudelijke bijeenkomst organiseren. Ten slotte biedt De Waakvlam de mogelijkheid voor bewonerscommissies om cursussen te volgen en meer kennis op te doen.

Bij individuele huurdersvragen op het spreekuur over de huurwoning of contract verwijzen wij na een intake en eerste advies door naar de stedelijke spreekuren voor huurders uit heel Haarlem. Wel wil De Waakvlam blijven kennis nemen van individuele klachten, zo kan De Waakvlam grote lijnen ontdekken en deze onder de aandacht brengen van Ymere. Wat nog gedaan moet worden is het maken van afspraken hoe we gevallen van Ymere kunnen volgen bij het steunpunt. Dit is een voorwaarde omdat monitoring één van onze tools is om trends te zien.

Ondersteuning bij transformatie

In Haarlem kun je alle rechten en plichten bij een transformatie nalezen in het Algemeen Sociaal Plan (ASP). Het betreft basisafspraken tussen huurder en verhuurder bij sloop, renovatie en nieuwbouw. Het ASP staat ook op de website van de Waakvlam. Naast goede basisafspraken is het voor bewoners van groot belang dat zij goede ondersteuning kunnen krijgen als zij geconfronteerd worden met renovatie of woningverbetering. Voor de meeste bewoners zal dit een “een keer in je leven” ervaring zijn. Voor de medewerkers van Ymere die betrokken zijn bij deze projecten is het begeleiden en uitvoeren van deze processen dagelijks werk.

Regel is dat de bewoners professioneel worden ondersteund en dat per project minimaal één bestuurslid van De Waakvlam is betrokken. Voorts is het zaak dat er ook betrokkenheid vanuit de professionele ondersteuner blijft bij de uitvoering van het project opdat gemaakte afspraken in de praktijk worden uitgevoerd.

Leidraad participatie bij transformatieprojecten: Verder wil De Waakvlam in 2023 meer aan de slag om bewoners beter toe te rusten voor transformatieprojecten. Hiertoe zal een informatiebundel of flyer opgesteld worden die bewoners toegestuurd krijgen zodra bekend is dat in hun straat of complex een transformatieproject gaat plaatsvinden. De Waakvlam hoopt hierbij samen met Ymere te kunnen optrekken.

Scholingen

Het bestuur is voornemens een aantal scholingen te organiseren, hierbij kan worden gedacht aan scholingen ten behoeve van de nieuwe bestuursleden en bewonerscommissies (Woningwet/ Overlegwet/ Samenwerkingsovereenkomst) en huurders in gemengde complexen (VVE's). Daarnaast wordt er ook scholing gerealiseerd voor nieuwe vrijwilligers, aspirant-bestuursleden alsmede zittende bestuursleden. Inzake de realisatie willen we inzicht in hoeveel en welke cursussen er zijn geweest. Daarnaast is de wens om samen te werken met Ymere en vice versa elkaar voor cursussen uit te nodigen.

Prestatieafspraken 2022-2025

Voor Haarlem zijn prestatieafspraken gemaakt van 2022 t/m 2025. De landelijke prestatieafspraken van 30 juni 2022 hebben gevolgen voor de lokaal gemaakte prestatieafspraken. Deze afspraken worden daardoor uitgebreid maar meer beperkt in de mogelijkheden om maatwerk toe te passen. Ook hebben de landelijke prestatieafspraken invloed op de inbreng van de huurders op hun woonsituatie.

Vanaf 2022 is een begin gemaakt met het beter monitoren van de gemaakte prestatieafspraken. Gemeente en woningcorporaties nemen hierin het voortouw wat betreft het aanleveren van data voor de monitor. Met die monitor is het voor alle partijen makkelijker om inzicht te krijgen in de vorderingen van de gemaakte prestatieafspraken.

Bekendheid & communicatie Waakvlam

In de komende jaren wil De Waakvlam de bekendheid onder (Ymere) huurders in Haarlem en omgeving verder vergroten. Wij willen dit in 2023 gaan doen aan de hand van een communicatieplan. Vooral bij jongeren en starters is De Waakvlam vaak nog onbekend. Meer

digitaal contact is een mogelijkheid. Daarvoor zijn eerst meer vrijwilligers nodig. Contact met de Raad en politieke partijen blijven we onderhouden.

Waakvlam gaat de wijk in

In Haarlem ervaren huurders in een aantal wijken al langdurige problemen als het gaat om de kwaliteit en leefbaarheid van hun woning. Denk hierbij aan schimmel in de woning, optrekkend vocht, zwevende vloeren en rottende kozijnen. Deze huurders zijn ondertussen vaak ‘meldingsmoe’ geworden, omdat zij ervaren bij Ymere tegen een muur op te lopen. In 2021 is De Waakvlam daarom een pilot gestart genaamd ‘Waakvlam gaat de wijk in’. Wanneer er signalen binnenkomen bij De Waakvlam gaan vrijwilligers en bestuursleden van De Waakvlam de wijk in om met de bewoners te praten. Daarbij wordt ook een enquête verspreid die men online kan invullen. Deze pilot is zeer succesvol gebleken. In 2022 is de ‘Waakvlam gaat de wijk in’ niet ingezet omdat er te weinig vrijwilligers actief waren om dit verwezenlijken. Het blijft echter een grote wens van het bestuur voor 2023 om ‘Waakvlam gaat de wijk in’ weer uit te voeren.

Interne cultuur De Waakvlam

De Waakvlam is bezig met een verjongingsslag. De afgelopen jaren zijn er veel nieuwe bestuursleden bijgekomen en zijn een aantal ervaren bestuursleden afgezwaaid. Dit is een gezond proces en het versterkt De Waakvlam. Tegelijkertijd is het niet de bedoeling dat de ervaring met de ervaren bestuursleden mee verdwijnt. Daarom zal in 2023 meer vastgelegd worden in protocollen en handleidingen aan de hand van een structuur van portefeuilles. Hierdoor kunnen ook toekomstige bestuursleden en vrijwilligers makkelijker worden ingewerkt en weten ze beter wat van ze verwacht wordt om zodoende meer resultaat te kunnen boeken.

De bestuursleden en vrijwilligers van De Waakvlam hebben soms te maken met taaie langdurige beleidsprocessen waar moeilijk voortgang wordt geboekt, en schrijnende individuele gevallen van huurders die in de knel zitten. Actief zijn voor De Waakvlam is een vrijwillige functie, maar vergt veel van de vrijwilligers en bestuursleden. Om hen langdurig aan De Waakvlam te binden zal er daarom blijvend meer aandacht zijn voor de bevordering van een positieve interne cultuur binnen De Waakvlam. Zo worden de bestuursleden en vrijwilligers van De Waakvlam een hechter team en kunnen zij nog meer betekenen voor de huurders.

Samenwerking Ymere

Meningen en inzichten kunnen verschillen en soms zelfs botsen. Dat moet kunnen, maar het negatieve moet niet overheersen. Omdat De Waakvlam ervan overtuigd is dat de meest constructieve oplossingen voortkomen uit een positieve overlegsfeer, blijft De Waakvlam zich inzetten om in 2023 de relatie met Ymere verder te verbeteren. Concreet betekent dit dat er meer inzicht moet komen in elkaars standpunten en overtuigingen. De strategie (2022+), het beleid en de werkwijze van Ymere neemt De Waakvlam zoveel mogelijk mee in de samenwerking. We zien graag dat er meer bekendheid is onder alle medewerkers van Ymere over De Waakvlam. De Waakvlam wil de samenwerkingsovereenkomst met Ymere personeel levend maken door gezamenlijk uitjes en afspraken over de vorm van samenwerking.

Speerpunten 2023

Bewonersparticipatie en **duurzaamheid** zijn uitgangspunten die we hanteren in al ons handelen voor huurders van Ymere in Haarlem. Om meer impact te maken, blijven contacten met de Haarlemse gemeenteraad en politiek noodzakelijk. In dit kader zal de Waakvlam de inzet van zogenaamde fix brigades*, gaan promoten om in te zetten in het Haarlemse.

Met de gegeven input van leden op de laatste ALV ligt verder de focus van de Waakvlam op de speerpunten: **leefbaarheid, communicatie, contacten met BC's en de organisatie op orde.**

Leefbaarheid: Focus op wijken waar verduurzamings- onderhoud- en transformatieprojecten starten die veel invloed hebben op het welzijn en woongenot van bewoners. Aandacht voor de samenwerking met het opbouwwerk en de wijkteams. Ook meer groen, klimaatadaptatie en hittestress zijn aandachtspunten als het gaat om leefbaarheid.

Communicatie: De afstand tussen huurders & bewonerscommissies en Ymere wordt vaak als te groot ervaren. Kennis van de Haarlemse context, kordate en tijdige terugkoppeling van vragen en meer menselijk contact zijn volgens De Waakvlam nodig.

Contacten met BC's: De Waakvlam blijft BC's faciliteren en ondersteunen in hun functioneren en contacten met Ymere. Een netwerk van onderlinge BC contacten wil de Waakvlam graag bevorderen.

Organisatie op orde: Via de uitrol van een transparante en heldere portefeuillestructuur moet voor bestuursleden, oud en nieuw, het duidelijk zijn welke taken en budgetten er zijn, wie deze taken uitvoert of waar je als bestuurslid en vrijwilliger bij kan aansluiten. Bemensing van de portefeuilles BC's en communicatie & marketing hebben prioriteit.

De aandachtspunten **betaalbaarheid** en **de transparantie** van met name de eindafrekening van de **servicekosten**, zijn speerpunten die in 2023 door SHY verder worden opgepakt.

De aanpak van het **totale onderhoud** ziet de Waakvlam als primaire taak van Ymere. Via steun aan BC's en spreekuren voor individuele huurders voor de hele stad blijft de Waakvlam signalen hierover bespreken met Ymere.

**huurders worden naast advies over energieverbruik- en warmte-isolatie, ook geholpen met het door medewerkers van de brigade aanbrengen van isolatiemiddelen.*

Communicatie

De Waakvlam wil een krant die minimaal éénmaal, maar het liefst tweemaal, per jaar bij ieder lid/huurder van Ymere Haarlem en omstreken in de bus valt.

Tevens heeft De Waakvlam een vernieuwde en gemoderniseerde website, www.dewaakvlam.nl, die regelmatig wordt bijgehouden. Hier kunnen bewonerscommissies en huurders zich op de hoogte stellen van alle ontwikkelingen. Onze website geeft verwijzingen naar de sites van Ymere, HYA (Huurders Ymere Amsterdam), VHH (Vereniging Huurders Haarlemmermeer) en HVA (Huurders Vereniging Almere).

Voor het uitgeven van het informatieblad van De Waakvlam zijn binnen de redactie bestuursleden actief. Graag zouden wij ook inbreng van bewonerscommissies en huurders voor deze krant zien. Ideeën voor stukjes kunnen ze sturen naar kopij@dewaakvlam.nl.

In het informatieblad en op de website vragen wij huurders om lid te worden van De Waakvlam. Een groot ledenaantal vergroot het draagvlak en versterkt de positie van De Waakvlam in het overleg met Ymere en met de gemeente. Wij hebben elke dinsdagmiddag een spreekuur voor onze leden, de actuele tijden zijn te vinden op de website. Wij ondersteunen klachten- en vragenafhandeling en lidmaatschap geeft toegang tot onze ledenvergadering.

In 2023 blijven we werken aan onze wijzen van communicatie om huurders steeds beter te kunnen bereiken.

Contact

Ons spreekuur is op het Waakvlamkantoor aan de Freddie Oversteegenstraat 311. Wij zijn elke dinsdag geopend van 14.00-16.00 uur. Bij individuele huurdersvragen over de huurwoning of contract verwijzen wij door naar de stedelijke spreekuren voor huurders uit heel Haarlem:

Dag	Tijd	Adres
dinsdag	14:00-16:00	Nagtzaamplein 67
woensdag	14:00-16:00	Generaal Cronjéstraat 1A
donderdag	18:00-20:00	Generaal Cronjéstraat 1A

Zie ook <https://www.wooninfo.nl/contact/haarlem/>

Huurders kunnen ons ook bereiken via:

- het contactformulier van www.dewaakvlam.nl
- telefoonnummer 0235409041. Bij geen gehoor kunt u een bericht inspreken waarop iemand van De Waakvlam contact met u opneemt.
- onze Facebookpagina “De Waakvlam”.
- de post: Freddy Oversteegenstraat 311, 2033 PN te Haarlem.
- onze e-mail: info@dewaakvlam.nl

Wij verwijzen huurders met klachten vaak direct door naar de klachtenafdeling Ymere klachten@ymere.nl. Wel ondersteunen wij huurders met klachten. Niet iedereen is bij machte mails of brieven te schrijven. Als een huurder een privacyverklaring tekent kunnen we ook klachten inhoudelijk bespreken met Ymere en het proces volgen. In sommige gevallen gaan we direct naar een contactpersoon bij Ymere. Door lijnen kort te houden ontstaat er een goede band om problemen snel op te lossen. Ook worden ze indien nodig in onze eerstvolgende bestuursvergadering behandeld.

Samen met Ymere beleggen we jaarlijks onder de titel “*In gesprek met*” bijeenkomsten met Haarlemse huurders. Doel is om op basis van een aantal thema’s op interactieve wijze de meningen op te halen en tegelijkertijd de relatie tussen huurders, Ymere en De Waakvlam te verbeteren.