

EIGEN HAARD

MAGAZINE VAN WONINGCORPORATIE EIGEN HAARD - SEPTEMBER 2015



Uw fiets,
scooter of
motor veilig
in de
stalling

ONTDEK HET
LANDELIJKE
DUIVENDRECHT

4X DE
BESTE KLEUR
IN HUIS

WAT GEBEURT
ER BIJ KLANT-
CONTACT?

EEN KIJKJE achter de voordeur van...

KOFI AYIVOR (75). HIJ WOONDE OP VELE PLEKKEN OVER DE HELE WERELD, MAAR VOND IN 1992 ZIJN THUIS IN EEN BENEDENWONING AAN HET OPHEUSDENHOF IN HOLENDRECHT. HIJ IS HELEMAAL TEVREDEN MET ZIJN TWEKAMERWONING MET VOOR- EN ACHTERTUINTJE.

'Ik ben geboren en opgegroeid in Ghana. Mijn oom leidde me daar op tot traditioneel drummer. Als muzikant reisde ik de hele wereld over. Ik heb een poos in Londen gewoond, de thuisbasis van mijn band Osibisa. Sinds 1992 woon ik in deze fijne benedenwoning met één slaapkamer. Ik ben 75 jaar, woon alleen, maar ik doe nog alles zelf. Ook boodschappen en eten koken. Alleen mijn tuintjes onderhoudt de buurman, want ik heb twee linkerhanden. Mijn favoriete plek is achter de computer. Via Facebook onderhoud ik contact met al mijn muziekvrienden over de hele wereld. De computer staat bij de tuindeur, zodat ik ook zie wat er buiten gebeurt. In huis staan veel trommels uit landen waar ik geweest ben. Thuis speel ik nauwelijks, dat maakt te veel herrie. Ik maak vooral gospelmuziek in de kerk en haal veel kracht en liefde uit het geloof. De afbeelding van Jezus is me dan ook heel dierbaar.'

BENIEUWD
NAAR HET FAVORIETE
RECEPT VAN
KOFI AYIVOR?
U VINDT HET
OP PAGINA 18!

'De computer staat bij de tuindeur, zodat ik ook zie wat er buiten gebeurt'

10



12



18



COLOFON:
Concept & realisatie
 Scripta Communicatie.
Redactie Doke Vermeulen
 (hoofdredactie), Marieke
 Snel (bureauredactie) i.s.m.
 redactieteam Eigen Haard.
Vormgeving Veronique van
 Campen, studioveer.nl.
Medewerkers Jeroen Dietz,
 Gisela Fotografie, Nicole
 Gommers, Janneke Jager, Evelyn
 Jongman, Jitske Schols, Paula
 Vos.

*Eigen Haard magazine is een kwartaal-
 uitgave van Eigen Haard. Niets uit deze
 uitgave mag zonder toestemming van
 Eigen Haard en de uitgever worden
 gekopieerd en/of gebruikt.*



INHOUD

**NIEUWE BESTUURSVOORZITTER
 EIGEN HAARD** 5

Bert Halm over zijn plannen.

EIGEN BUURT 6

Duivendrecht: rustig en vriendelijk.

EIGEN ZAAK 9

Een veilige plek voor uw fiets.

EIGENTIJDS 10

De Bongerd en Van Ostadestraat
 als nieuw!

WOONTIPS 12

Welke kleur is geschikt?

EIGEN KRACHT 13

Wordt u wijkvrijwilliger?

NIEUWTJES & WEETJES 14

Nieuws en leuke weetjes van
 Eigen Haard.

AFDELING KLANTCONTACT 16

Wat gebeurt hier eigenlijk?

RECEPT 18

Smullen van Ghanese akple.

VRAGEN AAN 19

Een spoedgeval of uw woonduur
 behouden? Zo werkt dat.

Nieuwe bestuursvoorzitter: Bert Halm

VOOR IEDEREEN EEN BETAALBARE WONING



**BERT HALM IS SINDS 1 JULI DE NIEUWE BESTUURSVOORZITTER
 VAN EIGEN HAARD. 'GOEDE BETAALBARE WONINGEN VOOR
 IEDEREEN, DAAR ZET IK ME GRAAG VOOR IN.' HOE GAAT BERT
 DAAR DE KOMENDE JAREN VOOR ZORGEN?**

**Hoe zorgt Eigen Haard ervoor dat woningen
 betaalbaar blijven?**

'Het belangrijkste is dat iedereen een woning
 krijgt die hij of zij kan betalen. Wanneer mensen
 boven de sociale huurgrens gaan verdienen,
 willen ze soms best wel een betere of grotere
 woning, die wat duurder is dan de sociale
 huurwoning. Alleen zijn zulke woningen nu bijna
 niet te vinden. Daarom doen wij extra ons best
 om ook deze categorie te blijven aanbieden. Zodat
 de echt goedkope woningen beschikbaar blijven
 voor mensen die ze het hardst nodig hebben.'

**Hoe zorgt u ervoor dat er genoeg woningen
 zijn?**

'We hebben nu ongeveer 55.000 huurwoningen.
 Dat willen we graag zo houden. Dus elke sloop of
 verkoop wordt gecompenseerd met nieuwbouw
 of aankoop.'

**U werkt hier nu enkele maanden en sinds
 1 juli bent u voorzitter. Wat valt u op?**

'Eigen Haard is een heel sterk en gezond bedrijf
 en er werken gemotiveerde mensen. Zij zetten
 zich elke dag met hart en ziel in om te zorgen
 dat iedereen een goed en betaalbaar dak boven
 zijn hoofd heeft. Ik ben blij dat ik daaraan mag
 bijdragen.'

**In een recente enquête konden bewoners aangeven
 wat ze belangrijk vinden. Wat viel daarin op?**

'Voor bewoners zijn betaalbaarheid, beschikbaarheid
 en kwaliteit van de woningen het belangrijkste. Ze
 willen ook dat wij aandacht blijven besteden aan
 duurzaamheid. Dat ben ik helemaal met ze eens. In
 onze mooie stadsregio moeten we zorgvuldig omgaan
 met het milieu. We hebben daarin als woningcorporatie
 een maatschappelijke verantwoordelijkheid en werken
 er hard aan.'

Wat doet Eigen Haard aan duurzaamheid?

'Bij nieuwbouw en grote renovaties maken we
 woningen zo energiezuinig mogelijk. Bijvoorbeeld door
 extra isolatie, het gebruik van zonnepanelen en indien
 mogelijk stadswarmte. Dat is goed voor het milieu
 én voor de bewoners, want de energierekening kan
 daardoor een stuk lager worden.'

GEHEIM VAN... *Duivendrecht*



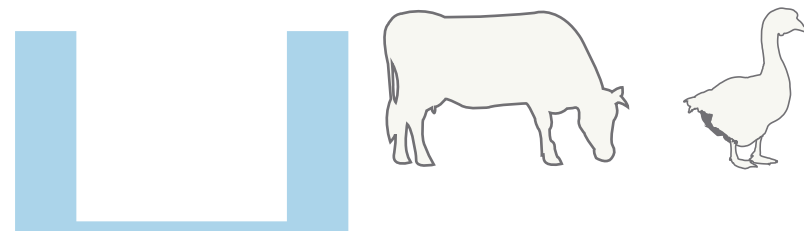
Een van de prachtige panden aan de oudste straat van Duivendrecht, de Rijksstraatweg

TOT 1920 BESTOND DE BEBOUWING VOORAL UIT BOERDERIJEN.



Astrid zoekt mooie aardbeien uit bij groenteboer Mehrzad

DE VOGELTJES FLUITEN EN DE WIND RUIST DOOR DE BOMEN TERWIJL ASTRID EEKELSCHOT ONS DUIVENDRECHT LAAT ZIEN. TOT HONDERD JAAR GELEDEN WAS DIT VOORAL WEIDEGEBIED, NU WONEN ER BIJNA VIJFDUIZEND MENSEN. TOCH VOEL JE DE LANDELIJKE SFEER NOG IN HET VELE GROEN.



'Het is hier lekker rustig en de mensen zijn heel vriendelijk', vertelt Astrid enthousiast. Via het parkje vlakbij haar woning neemt ze ons eerst mee naar de Kloostersingel. 'Hier ga ik graag de eendjes voeren, samen met mijn dochters. In Duivendrecht wonen veel kinderen, dat is gezellig. Ook honden zie je veel.' Verderop passeren we zorgcentrum 't Reijgersbosch, waar Astrid regelmatig vrijwilligerswerk doet. 'Dan ga ik met ouderen op pad. Je kunt hier mooie wandelingen maken.'

Vernieuwing Dorpsplein

We lopen door naar het Dorpsplein, waar veel verandert. 'Er staat nu een nieuwe school', vertelt Astrid, 'die is heel mooi geworden. Verder gaan ze het Dorpshuis vernieuwen en worden het plein en de winkels opgeknapt.' Ook Mehrzad is hier blij mee. Hij is de eigenaar van Groente & Fruit Duivendrecht. 'Ik zit hier pas een paar weken. Het is leuk en spannend om een eigen winkel te hebben. De mensen zijn aardig en het nieuwe plein wordt veel gezelliger.'

Boerderijen

De Rijksstraatweg is de oudste straat van Duivendrecht. Als we die aflopen, richting station Duivendrecht, wijst Astrid boerderij Mijn Genoegen aan. 'Dat is de enige boerderij hier die nog echt zo gebruikt wordt. Mooi, hè?' Er staan enkele koeien en schapen rustig in de wei te grazen. Verderop zien we nog een paar monumentale gebouwen, allemaal onderdeel van een historische 'bordjesroute' door Duivendrecht.



Mehrzad in zijn nieuwe zaak Groente & Fruit

DE 'BORDJESROUTE' LEIDT JE LANGS DE HISTORISCHE MONUMENTEN VAN DUIVENDRECHT.

De Sint-Urbanuskerk is een van de twee kerken



Standbeeld Drechtje



Mijn Genoegen, de enige nog overgebleven boerderij

'JE HEBT HIER DE TREIN,
DE METRO EN DE BUS. EN
DE SNELWEG IS VLAKBIJ'



Meneer Werkman woont er al sinds 1972



Duivendrecht heeft diverse bouwstijlen

Het oude Duivendrecht

Aan de overkant zit de heer Werkman in zijn tuin de krant te lezen. 'Ik woon hier al sinds 1972', vertelt hij. 'Hiertegenover had je vroeger nog fabriekjes, zoals een smederij en een bakkerij. Dit was toen de doorgaande weg naar Utrecht. Dat verkeer gaat nu buitenom. Ik heb de buurt zien groeien, maar ik heb nog steeds mooi uitzicht op de weilanden. In het water hierachter zwemmen de zwanen. Dit is het oude Duivendrecht.'

Goed bereikbaar

Het nieuwe Duivendrecht heeft anders ook zijn voordelen, vertelt Astrid. 'Mijn woning is lekker ruim en ik heb dubbel glas, waardoor ik lage stookkosten heb. Verder is de bereikbaarheid heel goed. Je hebt de trein, de metro, de bus en je zit hier vlakbij de snelweg, waar je trouwens nauwelijks iets van hoort. Wandel- en fietspaden zijn er ook genoeg. Als ik uitgebreid boodschappen wil doen, ga ik meestal naar Diemen of naar winkelcentrum Amsterdamse Poort, daar kun je gemakkelijk komen via de fietspaden.'

Tevreden mens

We lopen terug naar de woning van Astrid. Ze is een tevreden mens. 'Als klein meisje kwam ik hier al op bezoek bij mijn tante. Toen ik zeven jaar geleden deze woning kon krijgen, was de beslissing snel genomen. Ik heb eerder ook in de binnenstad van Amsterdam gewoond, maar daar hoef ik niet meer naar terug, veel te druk. Geef mij maar Duivendrecht.'

TIP van Astrid: 'Bij Eetcafé Lotgenoten kun je gezellig en lekker eten en het is niet duur.'



Eetcafé Lotgenoten: lekker eten voor een goede prijs



Wie: Jack van Lieshout

Wat: eigenaar van

fietsenstalling De Baron

De Stalling BV

Waar: Paramaribostraat in

De Baarsjes, Amsterdam

Sinds: 2001

Info: stallingamsterdam.nl



FIETSENSTALLING *De Baron*

BIJNA ALLE AMSTERDAMMERS, ZEKER BINNEN DE RING, HEBBEN GEBREK AAN BERGRUIMTE. RIJWIELSTALLINGEN ZIJN DAAROM EEN UITKOMST. DIT VOORJAAR OPENDEN JACK EN ZIJN COLLEGA'S HUN NEGENTIENDE STALLING, IN DE PARAMARIBOOSTRAAT.

'Buurtbewoners kunnen in onze stallingen terecht voor het stallen van hun fiets, scooter of motor. Zo houden ze hun vervoermiddel toch vlak bij huis, veilig, droog en netjes. De vraag is enorm, onze nieuwe stallingen zitten snel vol. In Amsterdam zijn wij marktleider. Het concept zonder winkel of reparatie, dus alleen stallingen, is uniek. Omdat er geen personeel aanwezig is, blijft het betaalbaar. En ondanks dat onze stallingen onbemand zijn, is het er erg veilig. Mensen komen binnen met een toegangstag: een plastic chip die je aan je sleutelbos kunt bewaren. Er zijn camera's en je kunt dag en nacht terecht op je eigen plek. In alle stallingen is ook een laadpunt voor e-bikes. Helemaal van deze tijd.'



[NA]

DE BONGERD IN AMSTERDAM-NOORD *een wijk in opkomst*

'DE WIJK IS HEEL DIVERS: VEEL MENSEN VAN VERSCHILLENDE AFKOMST. DAAR HOUD IK VAN'

Op een voormalig industriegebied in het westelijk deel van Amsterdam-Noord, aan het zijkanaal-i, was tot voor kort niet veel meer te vinden dan een oude havenkraan, bedrijfsgebouwen en wat moestuintjes. Nu staan er ruim 500 woningen, waarvan 30 procent sociale huur. Tot 2020 bouwt Eigen Haard in samenwerking met andere partijen nog veel meer woningen. Er komen nog zo'n 800 koop- en sociale huurwoningen bij. Gebiedsontwikkelaar Jelle van Ooijen van Eigen Haard: 'Noord is een wijk in opkomst. In het hele stadsdeel komen steeds meer voorzieningen en culturele activiteiten. Heel bijzonder is de actieve bewonerscommissie. Die heeft tuintjes opgeknapt van bewoners die dat zelf niet redden en een speeltuintje op een braakliggend stuk grond geregeld.'

Vooruitstrevend

Opvallend aan de eerste fase van De Bongerd is dat de bouwstijl niet standaard is. 'De driehonderd eerstgebouwde woningen zijn royaal, chic en variëren van-twee-onder-een-kap en drie-onder-een-kap tot blokken van vier woningen. Die zie je niet zoveel in Nederland.'

Cathy Smit nam in augustus met het gezin haar intrek in een ruime eengezinswoning. 'Wij zijn vooral blij met de tuin en de ruime zolder. De zolder is zo ruim dat hij dienst kan doen als slaapkamer én bergruimte. Ook de locatie van het huis is prima. Dicht bij de binnenstad, maar toch lekker rustig. De wijk is heel divers: veel mensen van verschillende afkomst. Daar houd ik van.'



[VOOR]

DE VAN OSTADESTRAAT IN AMSTERDAM-ZUID *ziet er weer keurig uit*



[VOOR]



[NA]

'De renovatie van de Van Ostadestraat 279 – 289 was een hele klus', vertelt opzichter Dennis de Groot. Na een jaar hard werken zijn de 21 woningen en drie bedrijfsruimten van de charmante straat vanbinnen en vanbuiten weer als nieuw. Mèt aandacht voor de oorspronkelijke details, want de woningen stammen uit begin 1900. 'De woningen waren aan een flinke opknappbeurt toe. De fundering is hersteld en een deel van de uitbouwen is vervangen.' Ook verving Eigen Haard de dakbedekking en balkons aan de achterzijde. Voor en achter kregen de woningen nieuwe kozijnen en de gevels zijn mooi opgeknapt.

Slim indelen

Bij alle werkzaamheden is rekening gehouden met energiezuinigheid, isolatie én gebruikersvriendelijkheid: 'Zo gebruikten we bijvoorbeeld akoestische vloerplaten, zodat burens zo min mogelijk van elkaar horen.' De meeste woningen aan de Van Ostadestraat zijn met 50 tot 55 m² compact te noemen. Om alle meters goed te benutten, is goed gekeken naar de indeling. 'Daarnaast voegden we trappenhuisen samen waar dat mogelijk was.' Ook bij Pieter van Weydom Claterbos verhuisde het trappenhuis naar een ander portiek, waardoor zijn woning breder werd. 'Mijn woning is van binnenuit helemaal opnieuw opgebouwd en logischer ingedeeld. Mijn badkamer zat vroeger midden in mijn woonruimte. Nu is dat de plek van de keuken geworden. Veel fijner!'

'MIJN WONING IS VAN BINNENUIT HELEMAAL OPNIEUW OPGEBOUWD EN LOGISCHER INGEDEELD'



Interieurstyliste
Femke van Son
moncoeur.nl

KIES DE *perfecte kleur*

EEN NIEUWE WONING, EEN OPKNAPBEURT OF GEWOON TOE AAN EEN NIEUW, FRIS KLEURTJE OP DE MUUR? KIES BEWUST, WANT KLEUR IS EEN ECHTE SFEERBEPALER.

Tip 2

Bruin is warm en aards en daarom kan bruin een ruimte kleiner, intiemer en knusser maken. Prettig in een grote kamer, een extreem hoge hal of een ruimte waar het licht koel is.



'Kleuren zijn de kleren van uw huis'



Tip 1

Zin in kalmte, toe aan stabiliteit of behoefte aan evenwicht? Kies groen! Laat de natuur binnen en schilder een muur in een heldergroene tint. Gebruik deze muur vervolgens als achtergrond voor een verzameling schatten uit de wereld van planten en dieren.

Tip 3

Probeer niet één kleur afzonderlijk uit te kiezen maar stel altijd een compleet palet samen met de kleuren voor houtwerk, vloer, muren en de grootste meubels. Kleuren hebben namelijk invloed op elkaar. Ze versterken of beconcurreren elkaar, maken elkaar donkerder of lichter, valer of feller, vuiler of mooier. Bij bijvoorbeeld bruin passen alle kleuren die ook in de natuur bij deze kleur voorkomen. Wel is het zo dat u lichtbruin het beste met lichtere tinten kunt combineren en donkerbruin beter met fellere kleuren.



Tip 4

Blauw roept veel positieve gedachten op; weids, fris, zuiver, helder. Wilt u een wand hemelsblauw schilderen, dan is dat het mooist op een muur tegenover ramen.



Doe-het-zelf!

Heeft u ontdekt welke kleur u prettig vindt in huis, maar vindt u het te ingrijpend om een hele muur te schilderen? Verf dan een x-aantal fotolijstjes in uw favoriete kleur en hang ze bij elkaar aan de muur. Zo krijgt die muur de gewenste uitstraling en kunt u eenvoudig eens van kleur wisselen.

WIJK- VRIJWILLIGER, *iets voor u?*

EEN GEZELLIGE WIJK, EEN FRIS EN OPGERUIMD PORTIEK, EEN VERZORGDE GEZAMENLIJKE TUIN. DAT IS PRETTIG WONEN! HELAAS LUKT DAT NOG NIET OVERAL. BEWONERS WETEN ZELF HET BESTE WAAR DE PROBLEMEN LIGGEN. DAT VINDT OOK GER OVERMARS. IN 1980 TROK HIJ IN EEN VAN DE SPIKSPLINTERNIEUWE APPARTEMENTEN VAN DE BLAASKOP IN DE OOSTERPARKBUURT IN AMSTERDAM-OOST. 'ALLES WAS TIPTOP IN ORDE. MAAR IN DE LOOP DER JAREN VERPAUPERDE HET. HEEL JAMMER.'



Ger Overmars

Ger is afgekeurd en daardoor veel thuis. Hij wandelde vaak rond het gebouw en sprak dan kinderen aan die hun afval op straat gooiden of voetballen op plekken waar dat niet mag. Dat viel op bij wijkbeheerder Sanna Bakker. Ze vroeg Ger drie jaar geleden om officieel wijkvrijwilliger te worden. 'Na even denken heb ik toegezegd. Want het gaat me aan het hart dat – plat Amsterdams gezegd – dit gebouw naar de sodemieter gaat.'

Briefjes

In drie jaar heeft Ger zijn woonomgeving al een zet in de goede richting kunnen geven. 'Kinderen gooien nauwelijks meer afval op galerijen of in de tuin. Samen met Sanna heb ik briefjes gemaakt voor alle bewoners, met de vraag om ongewenste post en afval niet onder de brievenbussen te gooien. Ik heb

de trappenhuisen een voor een opgeruimd. Het blijft nu netjes. En ik heb zelfs eens een dreigende burenruzie gesust door met de partijen te praten.'

Elmy Everaert, adviseur Woonbeleid bij Eigen Haard, is trots op het vrijwilligersbestand. 'Veel bewoners weten niet dat ze wettelijk zelf verantwoordelijk zijn voor het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten zoals portieken en galerijen. Bovendien zien we dat wanneer bewoners er zelf bij betrokken zijn, de kwaliteit van schoonmaak en groenonderhoud toeneemt.'

Goud

Eigen Haard kent 66 tuingroepen, schoonmaakgroepen en buurtkamers waar bewoners zélf zorgen voor betrokkenheid, netheid en gezelligheid in hun buurt. Ook zijn er zo'n 25 wijkpartners en heeft Ger zo'n tachtig collega-wijkvrijwilligers die in hun directe woonomgeving aanspreekpunt zijn. 'Vrijwilligers als Ger zijn goud waard', zegt Elmy. 'Daarom tekent Eigen Haard een overeenkomst met de vrijwilligers. Die krijgen daarmee officieel een verantwoordelijkheid en zijn verzekerd tijdens hun werkzaamheden. Ook krijgen ze waar nodig ondersteuning en materialen van Eigen Haard.'

Interesse?

Neem voor meer informatie contact op met de medewerker Woonservice van uw wijk via (020) 6 801 801 of info@eigenhaard.nl.

WIST U DAT...

Nico Nieman aftreedt als bestuurder, na 45 jaar werken bij Eigen Haard?



'GELUKKIG STAAT EIGEN HAARD ER GOED VOOR'

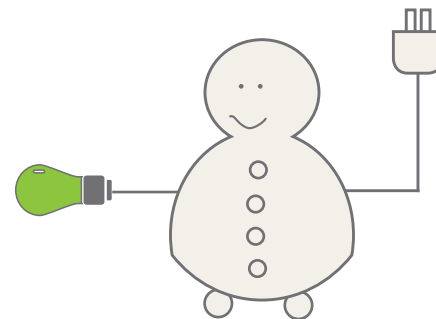
'Ik heb met heel veel plezier voor de huurders van Eigen Haard en de sociale volkshuisvesting gewerkt. Gelukkig staat Eigen Haard er goed voor en kunnen we nog bouwen en renoveren. Als ik zie wat wij bijvoorbeeld doen in de Kolenkitbuurt, Indische Buurt of Uithoorn, dan kan ik alleen maar trots zijn.'

Nico Nieman legt zijn functie per 1 oktober neer. Hij werd eerder dit jaar benoemd tot ridder in de orde van Oranje-Nassau. Hij ontving het lintje vanwege zijn verdiensten op het gebied van de sociale huursector en zijn betrokkenheid bij het bijzondere woongebouw Het Schip, waar ook Museum Het Schip is gevestigd.

WORD ENERGIE COACH!

De succesvolle cursus 'Energiecoach' gaat begin oktober weer van start. Energiecoaches helpen hun burens om slimmer en zuiniger om te gaan met energie, gas en water. Bent u of kent u een huurder van Eigen Haard die enthousiast is over duurzaamheid en die een goede coach zou kunnen zijn?

Mail dan naar energiecoach@eigenhaard.nl.



DE AFDELING KLANTCONTACT IS ER VOOR U

Van 08.30 tot 17.00 uur zijn de 29 medewerkers van de afdeling Klantcontact van Eigen Haard bereikbaar voor vragen van huurders.

5.000 tot 7.000

telefoontjes komen er wekelijks binnen. De meeste gesprekken gaan over betalingen, de stookkostenafrekening, huuropzeggingen en reparatieverzoeken.

750 tot 900

reparatieverzoeken bereiken ons wekelijks via e-mail.

100

meldingen voor noodreparaties buiten kantooruren per week. De spoeddienst is dag en nacht bereikbaar voor meldingen die niet kunnen wachten tot kantoortijden.

70%

van de telefoontjes wordt binnen 30 seconden beantwoord.

Meer weten over de afdeling Klantcontact? Lees het artikel op pagina 16 en 17.

Chatten met Eigen Haard? Ga naar eigenhaard.nl en klik op de chatbutton rechtsonder in beeld. Liever bellen of mailen? T: (020) 6 801 801 E: info@eigenhaard.nl

MET EEN BEETJE HULP...

Stel: uw lamp is stuk en moet vervangen worden, u wilt een schilderijtje ophangen maar dit lukt u niet meer. Of u zit met andere praktische zaken. Daarvoor werkt Eigen Haard met verschillende organisaties samen. Voorbeelden zijn de Regionale Stichting WonenPlus (RSWP) en BelKlus.



Hyke Jongema, medewerker woonservice van Eigen Haard: 'Eigen Haard vindt zelfredzaamheid en aandacht voor kwetsbare bewoners belangrijk. We helpen graag een handje om mensen zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving te laten wonen.'

Regionale Stichting WonenPlus (RSWP) bemiddelt en biedt ondersteuning als zelfstandig wonen moeilijker wordt. U kunt als oudere of chronisch zieke terecht bij WonenPlus voor heel praktische zaken in en om uw woning. Bijvoorbeeld als u er niet uitkomt met uw computer, of als u ziek bent en niemand kunt vinden om uw hond uit te laten. In onder andere de gemeenten Landsmeer, Waterland en Wormerland zit een servicepunt.

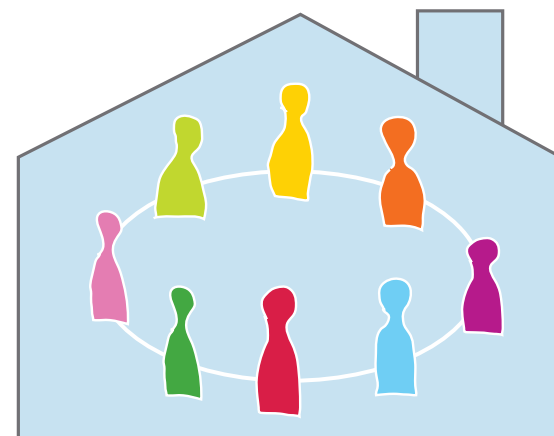
De BelKlus helpt ouderen (65+) met klusjes in en rond hun woning in de gemeenten Amstelveen, Uithoorn, Ouder-Amstel, Diemen en Buitenveldert.

Kijk voor meer informatie op rswp.eu en/of belklus.nl.

WOONGROEP GEZOCHT!

Vormt u samen met anderen een woongroep en zijn jullie op zoek naar een nieuwe locatie? Dan is dit een unieke kans. Eigen Haard maakt op een gunstige locatie in Amstelveen – met veel groen en winkels in de buurt – ruimte vrij voor een woongroep van tien à twaalf mensen. Het appartementenblok wordt voor intrek van de groep volledig gerenoveerd, waarbij we zoveel mogelijk rekening houden met uw wensen.

Voor informatie of aanmeldingen voor deze locatie kunt u mailen naar Niek Schaap: n.schaap@eigenhaard.nl.



Meneer Besselink maakt het lampje in de keuken van een RSWP-cliënt. Omdat de stekker niet veilig was, heeft hij er meteen een nieuwe stekker op gezet. Veiligheid voor alles.

DE AFDELING KLANTCONTACT

VRAGEN? WIJ ZIJN ER VOOR U

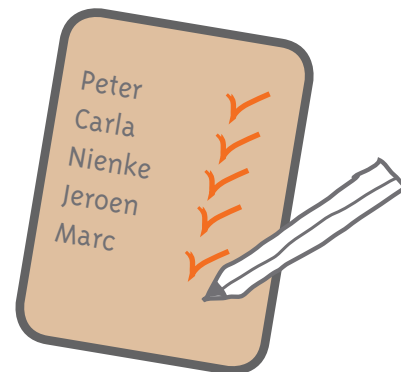
HEEFT U EEN OPMERKING OF VRAAG VOOR EIGEN HAARD? DAN IS DE KANS GROOT DAT U TERECHTKOMT BIJ DE AFDELING KLANTCONTACT (KC). MANAGER MARLOES PLU VERTELT OVER DE AFHANDELING VAN ZO'N 1.200 TELEFOONTJES PER DAG.

07.55



Aan de slag

Marloes is aanwezig. Hoewel de afdeling Klantcontact (KC) pas om 08.30u officieel opent, begint de werkdag hier om 08.00u. De teamcoördinatoren starten met hun voorbereidende werk. Marloes: 'Allereerst checken we het rooster en de bezetting. Zijn er nog zieken, of mensen verlaat? We hebben dertig werkplekken. Maandag is de drukste dag, dan zijn alle plekken bezet.'



08.30



Bereikbaarheid

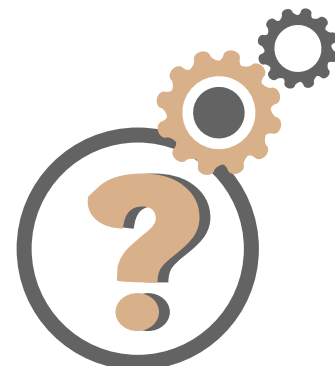
'Het eerste uur is het drukst', vertelt Marloes. 'Gelukkig bellen de medewerkers in onze woonwinkels ook mee. Zij gaan namelijk om 09.30u open, waarna mensen er tot 17.00u terecht kunnen. Bovendien zijn ze geopend op koopavonden en op zaterdag van 10.00u tot 16.00u.' Ook hebben we inmiddels een chat. Via eigenhaard.nl leggen klanten eenvoudig via de chatbutton direct contact met een medewerker van het KC.

09.53



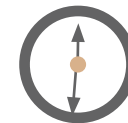
Vragen & spoedjes

De hectiek neemt wat af. Marloes: 'In het eerste uur verwerken we de spoedaanvragen van de voorgaande nacht. Want ook al gaan we om 17.00u dicht, bewoners kunnen ook daarna bij ons terecht. Het gewone telefoonverkeer gaat vooral om vragen over huuropzeggingen, reparatieverzoeken en betalingsregelingen. De afgelopen periode ontvingen we veel vragen over de huurverhoging en afrekening stookkosten. De spoeddienst is echt bedoeld voor spoed: bijvoorbeeld een gesprongen leiding.'



SPOED

12.37

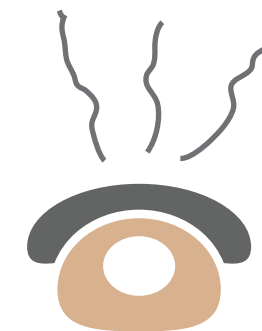


Onzichtbare drukte

Lunchtijd. 'Een groot deel van goede klantenservice bestaat uit planning. Als de telefoon wat minder vaak gaat, gaan medewerkers mails beantwoorden en online aanvragen verwerken. De lunchpauzes verdelen we zo dat we altijd een optimale bezetting houden', vertelt Marloes. 'Bijzonder aan deze afdeling is dat klanten de drukte niet zien. Als het mooi weer is, staan mensen bij de supermarkt in de rij voor ijsjes. Als het slecht weer is, hebben wij een vergelijkbare situatie. Dan ontstaat een enorme stroom aan telefoontjes over bijvoorbeeld stormschade. Alleen zijn deze rijen onzichtbaar.'



16.05



1.200 PER DAG!

Training

In het laatste uur krijgt de afdeling nog zo'n honderd telefoontjes. Opvallend: de medewerkers zijn net zo geduldig als aan het begin van de dag. 'We willen dat de klant met een goed gevoel ophangt', aldus Marloes. 'Voordat medewerkers bij het KC aan de slag gaan, krijgen ze drie weken training. Verschillende onderwerpen worden behandeld, zoals bouwkunde, financieren en huurrecht. Ook krijgen ze gesprekstechnieken: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen (LSD) en nog eens de afspraak herhalen. Soms mailen klanten om te zeggen dat ze telefonisch goed geholpen zijn. Mooi dat iemand die moeite neemt.'

24/7

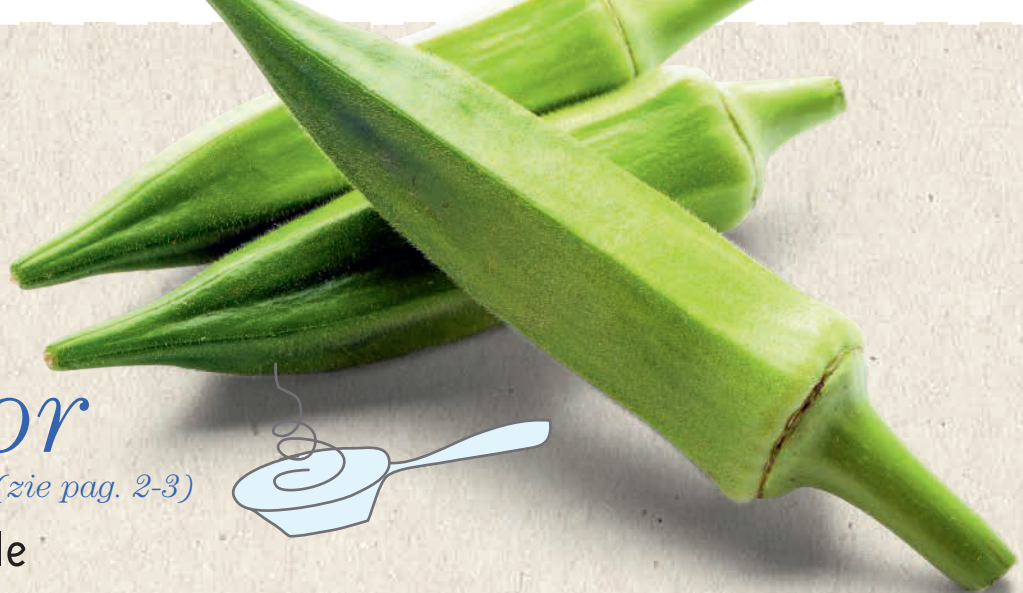
'Hoewel we nu spreken over een werkdag van 08.30u tot 17.00u, gaan we toe naar 24/7, zegt Marloes. 'We leven in een 24-uurseconomie, dus verwachten bewoners ook van ons dat we dag en nacht bereikbaar zijn. Dat maakt dit werk interessant: het staat nooit stil.'

WILT U ALS BEWONERS-COMMISSIE OOK EENS STAGE LOPEN? INFORMEER DAN BIJ UW CONTACTPERSOON VAN DE AFDELING WOONSERVICE.

Bewonerscommissies welkom!

Dit voorjaar gingen leden van de Bewonersraad Amstelveen bij het KC op 'stage'. Dat gebeurde op uitnodiging van Ivo Klooster, manager Woonservice Eigen Haard: 'Bewonerscommissies zijn welkom bij Eigen Haard voor een stage of een workshop. Op deze manier zien ze bijvoorbeeld hoe een serviceafrekening tot stand komt, of in dit geval maakten ze het reilen en zeilen van de afdeling Klantcontact mee. We organiseren dit zo'n twee tot drie keer per jaar.'

Hennie van Rijn is lid van de Bewonersraad Amstelveen en liep een stage mee. 'We waren benieuwd hoe het KC als eerste contact tussen huurder en corporatie werkte. De stage was een goede gelegenheid om als huurder meer inzicht en begrip te krijgen voor het werk van medewerkers bij Eigen Haard. We waren onder de indruk van de hoeveelheid afgehandelde vragen. En het viel ons op dat er relatief weinig klachten zijn. Dat is mooi!'



Kofi Ayivor

(zie pag. 2-3)



Ghanese akple met okra (soep met okra, vier personen)

- Ingrediënten:**
- 400 gram kipfilet of rundvlees of varkensvlees (naar keuze)
 - 2 middelgrote uien
 - 1 Madame Jeanette-peper
 - 2 teentjes knoflook
 - 10 g verse gember
 - 1 theelepel zout
 - 2 el olijfolie
 - 400-g rijpe (pruim)tomaten
 - 1 theelepel tomatenpuree
 - 250 ml groentebouillon
 - 1 theelepel rode palmolie (of olijfolie)
 - 300 g verse okra
 - 150 g verse spinazie, gewassen

BEREIDING:

Snij het vlees in blokjes en kruid met zout en peper. Snipper de ui, ontpit de peper en snijd ook die in stukjes. Doe in een vijzel het knoflook, de gember en gesneden peper samen met 1 theelepel zout en wrijf alles tot een pasta.

Doe de olie in een grote pan en bak het vlees rondom bruin. Voeg de uien toe en bak die op middelhoog vuur al roerend in 5 minuten zacht. Voeg de pasta uit de vijzel toe en bak nog 5 minuten op een matig-laag vuur.

Snij de verse pruimtomaten in stukjes, doe samen met de tomatenpuree bij het vlees in de pan. Roer een minuut door. Voeg de bouillon en de rode palmolie toe, zet het vuur laag, doe de deksel op de pan en laat 15 minuten sudderen, bij rundvlees langer.

Snij intussen de okra fijn. Let op: er komt een lijmachtige stof vrij, dus het kan wat glibberig zijn. Je kunt de okra eventueel ook met een keukenmachine klein snijden. Hoe kleiner de stukjes, hoe beter de uiteindelijke structuur. Okra bindt als het kookt.

Doe de okra in de pan, en laat 5 tot 10 minuten meesudderen. Scheur de spinazieblaadjes als ze groot zijn en voeg ze toe. Neem van het vuur zodra de spinazie slinkt.

Serveer met echte Ghanese fufu (cassavedeegballetjes), aardappelpuree of witte rijst.

puzzel

grote, ronde vrucht	het binnenste	getijde	11	be-manning	Friese staande hond
maand	9	ontelbaar	telwoord	6	drukte
↳					
natuurlijk vang-werktuig	noot		echt-geenoot		4
↳	schraal		voeg-woord		
op een		voorzetsel	1	deel van het been	10
flauw-grappig		de leer v. Moham-med	smekend verzoek	serieuze stemming	
↳			napraten-de vogel		
			boom		vervelend
jaar-getijde	zonderge-zelschap	adiou (informeel)	roof-dieren		5
↳	Duitse N.V.	noot			
				bevel	
vlakgom		8	manne-lijk dier	2	
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
	11				

Stuur de oplossing voor 29 oktober 2015 naar: Eigen Haard, Postbus 67065, 1060 JB Amsterdam of naar: puzzel@eigenhaard.nl.

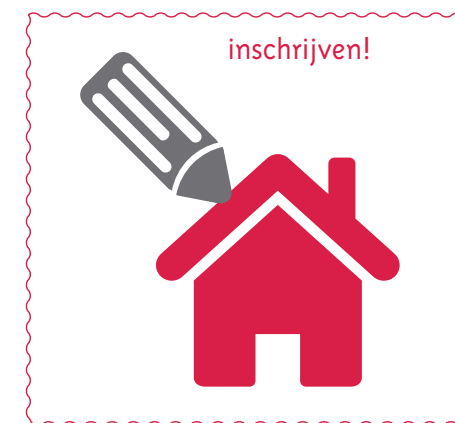
Vergeet niet uw naam, adres en woonplaats te vermelden. Maximaal één inzending per adres. Onder de goede inzendingen verloten we drie cadeaubonnen van 25 euro.

De oplossing van de puzzel uit het vorige nummer is: **vakantiegevoel**.

De cadeaubonnen zijn gewonnen door M. van Houwelingen uit Aalsmeer, H. van der Spruyt uit Amsterdam en L.E. Pompey uit Assendelft.

TWEE VRAGEN AAN DE AFDELING KLANTCONTACT

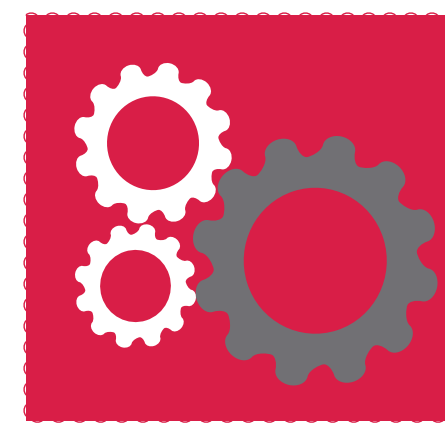
Hoe behoud ik mijn opgebouwde woonduur?



Volgens de nieuwe huisvestingswet vervalt uw opgebouwde woonduur per 1 januari 2016. Alleen uw inschrijfduur geldt dan nog. Het maakt dan dus niet meer uit hoe lang u al in (omgeving) Amsterdam woont, wel hoe lang u ingeschreven staat bij WoningNet.

Wilt u uw woonduur toch behouden? Dan moet u zich vóór 31 december inschrijven bij WoningNet. Uw huidige woonduur wordt dan op 1 januari 2016 omgezet in inschrijfduur. U kunt uw opgebouwde woonduur nog vijftien jaar gebruiken voor als u naar een sociale huurwoning wilt verhuizen. Na die vijftien jaar telt alleen nog de inschrijfduur. Staat u al ingeschreven bij WoningNet? Dan hoeft u niets te doen. Uw woonduur wordt dan een-op-een omgezet naar inschrijfduur, tenzij uw inschrijfduur bij WoningNet langer is dan de tijd die u in uw huidige woning woont.

Ik heb een technisch spoedgeval buiten kantooruren. Wat nu?



Kan het verhelpen van uw storing écht niet wachten tot de volgende werkdag? Bel dan (020) 6 801 801. U wordt dan doorgeschakeld naar de calamiteitendienst. Deze dienst is er alleen voor uiterste noodgevallen, zoals (ernstige) lekkage. We doen ons best om iedereen zo snel mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u langer moet wachten, zeker bij storm of andere extreme weersituaties.

Heeft u buiten kantooruren een verstopt riool, een elektrastoring of is een van uw ruiten kapot? Dan ligt het aan de wijk waarin u woont, welk telefoonnummer u moet bellen. Kijk voor het juiste nummer op eigenhaard.nl/spoedgeval. Wanneer u zelf een willekeurige firma inschakelt om uw probleem op te lossen, zijn de kosten altijd voor uw eigen rekening.

ALLE CONTACTGEGEVENS OP EEN RIJ. KNIP ZE UIT VOOR OP DE KOEL-KAST OF KIJK OP EIGENHAARD.NL.

Postadres
Postbus 67065
1060 JB Amsterdam
T: (020) 6 801 801
E: info@eigenhaard.nl
W: eigenhaard.nl

Bezoekadres
Arlandaweg 88 Amsterdam
maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur

Amstelplein 225 Uithoorn
maandag tot en met vrijdag van 09.30 tot 17.00 uur

Woonwinkel
Rembrandtweg 109 Amstelveen
Buikslotermeerplein 371 Amsterdam-Noord
Maandag tot en met vrijdag van 09.30 tot 17.00 uur
Donderdag tot 21.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur

Reparatieverzoeken
W: eigenhaard.nl/reparatieverzoek
T: (020) 6 801 801

Probleem met riool en verstoppingen
Kijkt u op eigenhaard.nl/reparatieverzoek voor het nummer van de firma die in uw regio actief is.

Glasschade
DQ Glasservice (020) 6 650 205

Storing van elektra/verlichting in woning en/of gemeenschappelijke ruimte

- SDR/Unica (020) 4 082 701
- Huurders in Amstelveen en Nes aan de Amstel bellen met Zelhorst (020) 6 452 485
- Huurders in Uithoorn bellen met De Beij (0297) 561 386

Spoedreparaties buiten kantooruren
(020) 6 801 801

Woont u in een VvE-gebouw?
Woont u in een gebouw waarin ook koopwoningen zijn? Bel dan bij glasschade, storing van elektra/verlichting of riool met (020) 6 801 801.



HUIS GEZOCHT HAARD GEVONDEN

Aan het groeien in je loopbaan en op zoek naar een leuk huis. Kopen is de volgende stap! Maar waar vind je jouw nieuwe huis? Bij ons ben je aan het juiste adres. Wij weten alles over wonen en hoe je alles eromheen het beste kunt regelen.

Ontdek waar jouw kansen liggen voor een eigen huis. Kijk op kopenbijeigenhaard.nl en vind daar jouw koophuis! Ons aanbod is groot. Van nieuwbouw tot kluswoning. Snel en overzichtelijk. Zo houd je tijd over voor je werk en leuke dingen.

www.kopenbijeigenhaard.nl



EIGEN HAARD