

In 2023 had Nieuw Elan te maken met veel verschillende en vaak grote vraagstukken. Daar was alertheid, pro-activiteit en doorzettingsvermogen voor nodig. Er werd veel gevraagd van onze organisatie en medewerkers, maar daar zat ook de winst. Doordat we betrokken waren bij veel onderwerpen, konden we invloed uitoefenen.

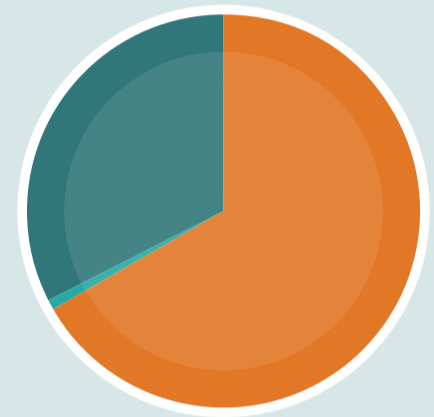
Ons uitgangspunt is altijd de huurder en de informatie die we ophalen via het programma Stem van de huurder. Daarnaast hebben we de nodige contacten in ons netwerk waar we goed naar luisteren. Nieuw Elan staat voor samenwerking, maar als het nodig is zijn we ook de

luis in de pels die een kritisch geluid laat horen. Dat doen we met een team van betrokken en gedreven medewerkers, die veel kennis en ervaring in huis hebben. We proberen met onze inzet zo veel mogelijk recht te doen aan de belangen van onze achterban. Daar zijn we vaak succesvol mee, maar uiteraard lukt niet alles. Simpelweg omdat deze belangen van huurders soms anders kunnen zijn dan die van onze gesprekspartners.

Voor Nieuw Elan is het belangrijk om het voor onze huurders iedere keer een beetje beter te doen. Zodat zij fijn en onbezorgd kunnen wonen. Daar doen we het voor. Het maakt dat we waardevol werk doen en daar zijn we trots op!



10.000 AANGESLOTEN HUURDERS

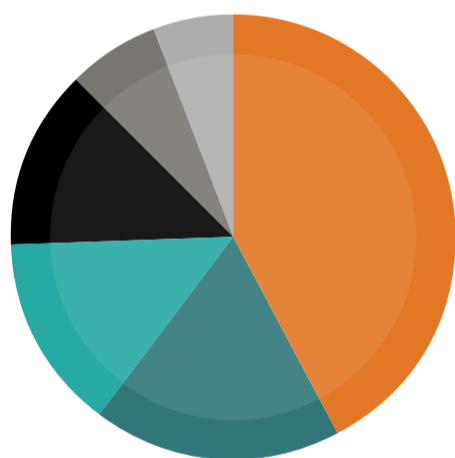
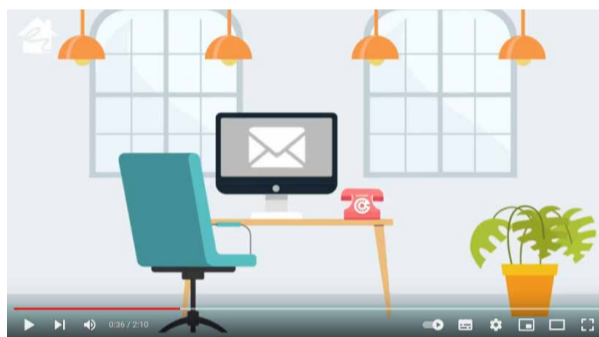


## Huurderscontacten

■ Binnengekomen vragen per e-mail	1314
■ Telefoongesprekken	634
■ Bezoeken op kantoor	16
□ Bezoek op locatie	0

## Wie zijn wij?

In 2022 hebben we een animatie gemaakt waarin we uitleggen wie we zijn en wat we doen. Scan de QR-code hiernaast om hem op YouTube te bekijken.



## Bemiddeling huurdersklachten

CATEGORIE KLACHT	2023
■ Dienstverlening algemeen	45
■ Onderhoud woning	19
■ Klachtenafhandeling ontevredenheid	15
■ Huurprijs en servicekosten	14
■ Overlast woonomgeving/buren/leefbaarheid	7
■ Huurcontract	6

Totaal 106

### KLACHTEN PER VERHUURDER

2023

Verhuurder	Percentage woningbezit	Totaal aantal klachten
Holland Wonen	0,4%	0
SEBB	1%	0
Woningcorporatie Woonfriesland	1%	0
VSN / Woningmaatschap Leeuwarden	0,2%	1
Woningcorporatie Habion	2,9 %	1
Nieuwe Hoek CV	0,7%	2
Woningcorporatie Elkien	93,8 %	102
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>106</b>

## Samenwerkingspartners

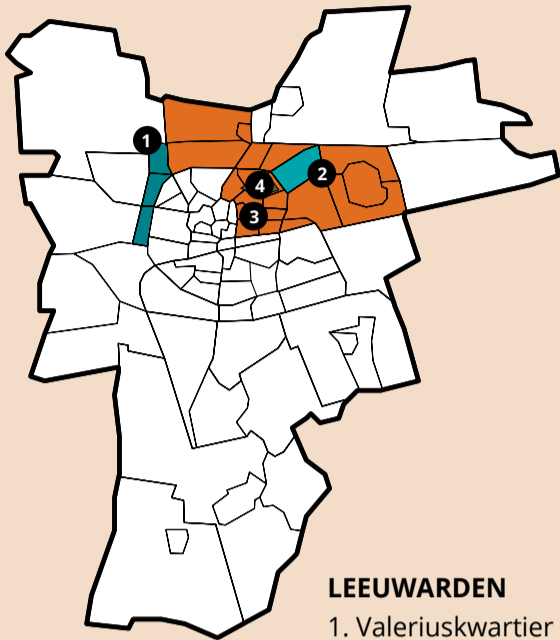
1. Gemeenten
2. Commerciële verhuurders  
(De Nieuwe Hoek, Eigen Brood Bovenal, Holland Woningen, Vastgoed Syndicering Nederland)
3. Woningcorporaties  
(Elkien, Habion en WoonFriesland)
4. Friese huurdersorganisaties
5. Woonbond



## Huurteam Leeuwarden helpt huurders en verhuurders

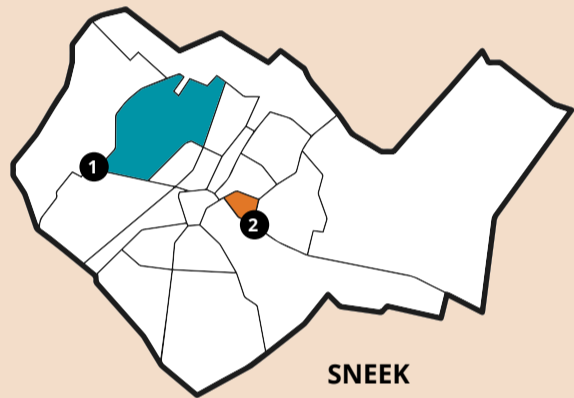
Huurteam Leeuwarden is een onafhankelijke organisatie, met veel kennis over wonen en de belangen van huurders. De medewerkers van het Huurteam controleren huurcontracten, doen een huurprijs- of servicekostencheck of een woningopname bij huurders in de particuliere sector. Dat is gratis, want het Huurteam ontvangt subsidie van de gemeente Leeuwarden. Huurteam Leeuwarden helpt vooral huurders, maar ook verhuurders kunnen er terecht voor hulp en informatie!

# Wijk- en gebiedsontwikkeling



## LEEWARDEN

1. Valeriuskwartier
2. Heechterp
3. Leeuwarden Oost
4. Ramstraat



## SNEEK

1. Noorderhoek II
2. Het Eiland

# Bewonerscommissies en klankbordgroepen

28

## Adviesaanvragen

13

Jaarlijkse huurverhogingen, Herbenoeming huurderscommissarissen, Toewijzing eengezinswoningen, Algemene huurvoorwaarden, Zonnepanelen, Wijkontwikkelingen, Projecten.

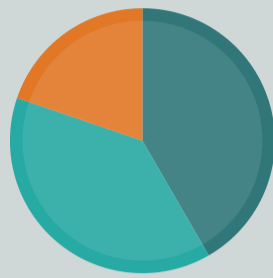


# Veilig ouder worden in je eigen woning

In 2023 is Nieuw Elan in de gemeenten Leeuwarden en Súdwest-Fryslân betrokken bij het opstellen van de visie op wonen en zorg. Als onderdeel daarvan brengen wij de stem van de huurders in. Deze video gaat over hoe huurders het ouder worden in hun huis ervaren en beleven.

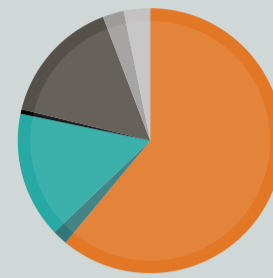
# Financieel

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
<b>Inkomsten</b>	€ 607.206*	€ 544.817	€ 550.758
<b>Uitgaven</b>	€ 597.153*	€ 562.085	€ 512.210



**\* Inkomsten 2023**

- Gem. Leeuwarden 19,8%
- Verhuurders 41,7%
- Huurders 38,6%

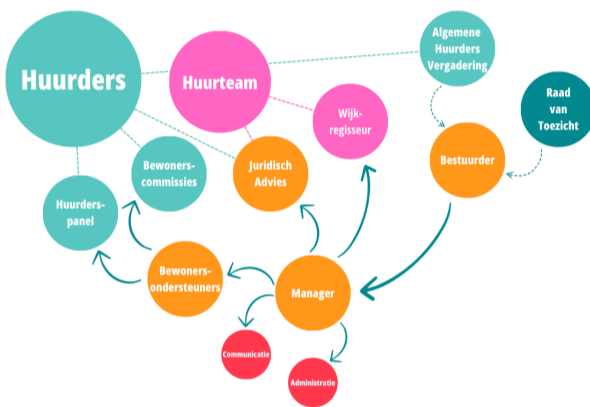


**\* Uitgaven 2023**

- Personeelslasten 61%
- Huisvesting 1,8%
- Huurteam 15,4%
- Scholing/symposia 0,5%
- Algemene lasten 15,4%
- Lidmaatschappen 2,6%
- Kantoorlasten 3,2%

# Professionele organisatie

7 MEDEWERKERS, 7 VERHUURDERS  
10.000 HUURDERS.



● Participanten NE | ● Raad van Toezicht  
● Huurteam | ● Huurdersplatform NE | ● Extern

# Programma

## Stem van de huurder

In 2023 hebben wij weer een Grote Huurders-enquête uitgezet én twee huurderspanels. De uitkomsten delen we altijd in onze nieuwsbrieven.

### UITKOMSTEN GROTE HUURDERSENQUÊTE

Huurdersplatform Nieuw Elan heeft in 2023 de eerste Grote Huurders-enquête gehouden. Begin 2023 hebben we dit onderzoek herhaald.

#### Wie hebben er meegedaan?

In totaal hebben 755 huurders minimaal tweemaal de enquête ingevuld. De enquête is bestemd uit ruim 75 vragen, die in de achtergrond van de huurders die hebben meegedaan:

- 50% wonen in een appartement
- ruim 30% wonen langer dan tien jaar in de woning

De meeste huurders willen liever telefonisch contact (81%) dan mailcontact (21%) met de medewerkers van Nieuw Elan. De tevredenheid over het contact is gestegen van 60% naar 70%.

Nieuw Elan wordt het meest vergeleken met een hond: opzettende waalbanddier aan wanneer dat nodig is, patst die tanden er in zetter, woeliger, trouwe huishoud (slechthijf en benaderbaar) en

#### Rondkomen

Opvallend is dat de huurders die de enquête hebben ingevuld, opener zijn over de onderwerp dan in 2021. Ondervoor de helft heeft moeite om rond te komen. 70% maakt zich zorgen over de financiële situatie, 40% van de huurders gebruikt soms spaargeld om rond te komen. Huurders in Sneek hebben gemiddeld genomen meer moeite om rond te komen dan huurders in Leeuwarden.

#### Buurt en buren

De onlinevragen werden een rustige en vlotte buurt in 2021 al het allerbeste en dit is nog verder toegenomen.

Veel huurders vinden een praatje met de buren meer dan voldoende. Er worden minder klachten voor de buren gedaan en daar is ook minder behoefte aan. Het lijkt erop dat het contact in de buurten minder vreselijk is geworden, terwijl dit nog een effect van de coronaperiode is.

#### De stem van de huurder: over de beleving van het wonen

De huurders die de enquête in hebben gevuld zijn minder tevreden over hun woning, de buurt en de dienstverlening van de verhuurder dan in 2021.

#### De meest genoemde verbeterpunten:

- Schoonheid
- Vastte
- Onderhoudsstand
- Isolatie
- Gehoortheid

#### Huurderspanel

De onderzoeken van het huurderspanel van Nieuw Elan worden gecoördineerd met het gemiddelde cijfer 7,6. En 25% van de ondervraagden wil gaan deelnemen aan het huurderspanel. Dat betekent 200 nieuwe panelleden erbij!

#### Hoe kon je deelnemen aan onze Grote Huurders-enquête 2023?

Via:

- een uitnodiging als deelnemer van het huurderspanel
- een persoonlijke uitnodiging verzonden door verhuurder Elkan via de mail
- de nieuwsbrief van Nieuw Elan met QR code en link naar de enquête
- de aandacht op de website en social media voor de Grote Huurders-enquête 2023

#### Voorzieningen in buurt en wijk

Wat kun je verwachten bij je woonwijk?	Leeuwarden	Sneek
Het aantal beschikbare woningen voor senioren	32%	31%
Het aantal beschikbare woningen voor gezinnen	32%	34%
Het aantal beschikbare woningen voor jongerenstarters	15%	15%
De aanwezigheid van supermarkten	45%	47%
De aanwezigheid van huiskamers, woonwinkels en kantoren	51%	54%
De aanwezigheid van huiskamers of woonwinkels (particulier)	51%	52%
Het openbaar vervoer (bus/tram)	51%	46%
De veiligheid van buurten en wegen	73%	73%
De aanwezigheid van sport- en recreatievoorzieningen	42%	43%
De toegankelijkheid van sport- of activiteiten	38%	49%

### Huurderspanel Thuis in eigen woning

November 2023 | 527 respondenten\*

87% vindt een betaalbare huur heel belangrijk, een betaalbare huur is volgens deze groep:

- 12% tot €400,-
- 29% tot €500,-
- 40% tot €600,-
- 16% tot €800,-
- 4% meer dan €800,-

Waarvoor voel jij je fijn in een woning?

- 75% lichte woning
- 54% moderne keuken, douche en toilet
- 50% ruime woonkamer
- 59% extra slaapkamer voor hobby/kantoor
- 51% een balkon

Stel je ingeschreven voor een huurwoning?

- 57% ja, bij FrieslandHart
- 29% ja, bij WoonFriesland
- 2% ja, bij Hoekstra Makelaars
- 6% elders
- 3% nee

Huurders voelen zich fijn als de woonomgeving veilig, rustig en groen is met goede voorzieningen op loop afstand

23% wil binnen 2 jaar verhuizen

- 74% betere kwaliteit woning
- 44% rustige woonomgeving

Wat voor type woning?

- 52% appartement
- 33% huishoudelijke hulp
- 70% huishoudelijke hulp
- 70% huishoudelijke hulp
- 40% huishoudelijke hulp
- 43% huishoudelijke hulp

### Huurderspanel Ouder worden in je eigen woning

December 2023 | 388 respondenten\*

Heb je voldoende ruimte in je woning om je veilig te bewegen?

- 18% ja
- 14% toilet
- 13% keuken
- 12% badkamer
- 7% hal
- 6% balkon/weg
- 2% bereikbaarheid

Verwacht je ooit te kunnen wonen in je huidige woning?

- 34% ja
- 33% ja met de nodige aanpassingen
- 18% nee en ik wil pas verhuizen als het echt moet
- 14% nee ik wil verhuizen naar een geschikte woning
- 1% nee en ik wil niet verhuizen

De belangrijkste redenen waarom huurders niet naar een 55+ willen is omdat ze niet uit hun eigen woning willen (47%) of het niet noodzakelijk vinden (40%)

In wat voor type woning wil jij je oud worden?

- 39% Appartement
- 17% Nulredwoning
- 15% Huis of Luchtwoning
- 8% Aanbouw
- 6% Knaarshof
- 6% Recreatiewoning
- 5% Verzorgingshuis
- 4% Zorgwoning

46% wonen in een 55+ woning

Top 4 zorgbehoefte aan huis

- 77% Huishoudelijke hulp
- 70% Huishoudelijke hulp
- 40% Huishoudelijke hulp
- 43% Huishoudelijke hulp

Wat voor type woning wenst je?

- 52% appartement met lift
- 33% huishoudelijke hulp
- 40% appartement zonder lift
- 7% appartement met lift