



**10-11-2018**

**Reactie Arcade op Plan van aanpak energietransitie De Key dd medio oktober 2018**

Beste Wim de Graaf

Onderstaand de reactie van Bb en mij vanuit Arcade op het plan van aanpak energietransitie.

**I. Status van reactie naar de Key**

Deze reactie heeft de status van kritisch meedenken en volgen, maar is niet te beschouwen als een officieel advies: omdat heel veel beleid nog niet echt vaststaat/voorlopig is, nader uitgewerkt moet worden, én omdat de doelen en visie aan voorwaarden (bv verkoop om te kunnen investeren, “no regret” voorwaarden etc) gekoppeld worden, waar wij grote vraagtekens bij hebben.

**II. Arcade werkgroep energietransitie**

7 november 12.30-14.30 is de 1<sup>e</sup> werkgroep gepland, voorafgaand aan een cursus van 7 dagdelen voor BC-s waar ook aandacht zal zijn voor de energietransitie. Leden van de werkgroep zullen gestimuleerd worden deel te nemen aan deskundigheidsbevordering binnen en buiten Arcade en de Key . In deze werkgroep is het plan en de reactie erop inmiddels besproken.

Tevens wordt het materiaal van de energietransitie ook gebruikt in de cursus “Zeggenschap, overleg, onderhandelen, onderhoud en energietransitie”. Deze cursus , speciaal voor BC-s van Arcade, is samen met de woonbond opgezet om BC-s voorbereid te laten zijn op complexplannen en energietransitie waar ze de komende jaren veel mee te maken krijgen. De woonbond verzorgt de cursus.

**III. Het plan zelf**

Reactie HVArcade op Plan van aanpak energietransitie De Key 10-11-2018

1. Globaal zijn we blij met de ambitieuze inzet van de Key: nul op de meter, BENG, gasloos in 2050, alternatieven voor gemeentelijke warmtenetten zoeken waar mogelijk en het uitgangspunt van de Key dat de huurder niet voor de kosten van de energietransitie zal opdraaien: dus ook geen voornemen om eventueel een EVP in te zetten richting huurders. Bewoners kunnen straks zonder extra kosten genieten van meer wooncomfort en andere voordelen die een CO2-neutrale woning met zich meebrengt.
2. Veel minder blij zijn we met de “verkoop-premissie”: wij beschouwen deze premisse als een ontoelaatbare chantage naar huurders, Arcade, BC-s, de gemeente, en de politiek. Samen optrekken voor afschaffing huurdersheffing en het scheppen van politiek-financiële voorwaarden voor de energietransitie lijkt Arcade een betere strategie.
3. We hebben als vraag hoe de relatie is tussen de werkgroep energietransitie van de Key en Lieven de Stad. Vaart Lieven de Stad haar eigen weg hierin of haakt Lieven de Stad aan bij de plannen van de Key of.....?
4. Tegelijk maken we ons grote zorgen om(zie de feedback bij het plan zelf):
  - i. Honorering initiatieven BC-s/VVE-s: wanneer? Hoe? Het PVA lijkt vooral af te stevenen op volledig voorgefabriceerde plannen, waar vervolgens nauwelijks nog alternatieven voor te geven zijn.
  - ii. Bewonersparticipatie en -communicatie lijkt af te stevenen op windowdressing: ambassadeurs voor de plannen van de Key, draagvlak creëren voor de plannen, Big Data, personae profielen etc.  
Tegelijk lijken er ook kansen te liggen voor bewoners om actief en eventueel tegen een vergoeding mee te doen. Wij pleiten daarom voor zo snel mogelijk BC-s en bewoners, ook waar er geen BC-s zijn actief te betrekken bij het maken van de plannen en het aanbieden van alternatieven aan hen en het mogelijk maken dat zij met eigen alternatieven kunnen komen. Een voorwaarde daarvoor is dat bewoners inzage krijgen in onderzoeken naar de status van de complexen en bij twijfel zelf deskundigen in de arm kunnen nemen voor nader onderzoek/controle/alternatieven. Hoe transparanter en anticiperend dit proces zal zijn, hoe kleiner de kans op extra onderzoeken die aardig in de papieren kunnen lopen. Naast de woningwet en de overlegwet(70% norm), waar rechten en plichten van corporaties in relatie tot BC-s, huurders, kopers(VVE-s) zijn vastgelegd is het belangrijkste kader voor vernieuwing en verbetering van woningen te vinden in de Amsterdamse kaderafspraken:  
<https://www.wooninfo.nl/vraagbaak/onderhoud/kaderafspraken-amsterdam/>  
Deze kaderafspraken tussen gemeente Amsterdam, corporaties en huurderskoepels beschrijven uitvoerig de te volgen procedures en processen bij vernieuwing en verbetering. Daarin is vastgelegd dat bewonerscommissies bij verbeteringsplannen vanaf het voornemen tot de uitvoering bij de plannen betrokken worden en niet pas als ze kant en klaar op de bordjes van de BC-s worden neergelegd.
  - iii. Sloop van mn de oude panden. Vooralsnog net als verkoop een onzalig plan. Zie verdere feedback bij dat onderwerp/hoofdstuk

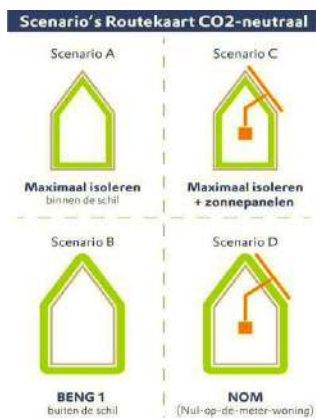
- iv. Posities en (on)mogelijkheden VVE-s: voorkomen dat de Key de schuld in de schoenen van de VVE-s kan schuiven terwijl ze zelf haast overal nog een meerderheidsbelang hebben in de VVE-s.
- v. Te weinig haast, teveel wachten op “no regret”, zodat bewoners en Arcade murw geslagen worden, en kansen op versnelling gemist worden.
- vi. Veel huurders zijn boven de 60, veel complexen hebben bewoners die in meerderheid boven de 60 jaar oud zijn. Voor veel van deze bewoners zijn groot onderhoud en renovatie sterker ingrijpende gebeurtenissen dan volwassenen/kinderen. Behalve dat daar rekening mee gehouden dient te worden in plannen, dient ook nagedacht worden over de vraag of bij oudere bewoners en seniorencomplexen een bijzonder type isolatie nodig zal zijn. Meteen kan bij dit soort groot onderhoud ook meteen de vraag worden meegenomen hoe een woning levensbestendig gemaakt kan worden.
- vii. In het plan komen voortdurend en onvermijdelijk tal van verwijzingen naar organisatorische onderdelen van de Key voor. En tegelijk wordt de organisatie grondig gewijzigd (afschaffing gebiedsbeheerders, inrichting wijkteams etc.) Voor bewonerscommissies is inzicht in dit netwerk van de Key en wat waarvoor staat een voorwaarde om de reikwijdte van plannen en bij wie waarvoor te zijn te kunnen beoordelen. Graag een duidelijk verhaal hierover in complexplannen en energieplannen.

#### Ter info bij het plan en mn bij de Aedes routekaart van de Key

4 grove scenario's op portefeuille niveau

Kosten gebaseerd op kengetallen

Routekaart geeft alleen kosten weer voor de duurzaamheidsinvestering



Deze uitgangspunten zijn op de volgende wijzen ingevuld in de aedesroutekaart door de Key als maximale maar open opties.

#### Meergezinswoningen:

- Doorexpluiten: (ongeacht of er een externe warmtelevering is) NOM. Wij zijn van mening dat een extern warmtenet voor de lange termijn niet de beste oplossing is;
- Doorexpluiten: in VVE maximaal isoleren. Voor de meeste VVE is dit haalbaar. Mochten VVE ambitieuzer zijn doet de Key haar deur niet dicht;
- Verkoop: maximaal isoleren. De Key concentreert zich met name op woningen die als doorexpluiten gelabeld zijn;

- Renovatie: complexen die we doorexpluiten naar NOM;
- Renovatie: complexen die VvE zijn isoleren we maximaal.

Voor de korte en- of middellange termijn bekijkt de Key, als de kans zich voordoet, om tijdelijk op een extern (hoog temperatuur) warmtenet aan te sluiten. Altijd met de intentie om op de lange termijn zelfstandig te voorzien in warmte.

#### **Eengezinswoningen:**

- Doorexpluiten: (ongeacht of er een externe warmtelevering is) NOM. Wij zijn van mening dat een extern warmtenet voor de lange termijn niet de beste oplossing is;
- Verkoop: geen ingreep. De Key concentreert zich met name op woningen die als doorexpluiten gelabeld zijn;
- Renovatie: (ongeacht of er een externe warmtelevering is) NOM. Wij zijn van mening dat een extern warmtenet voor de lange termijn niet de beste oplossing is.

#### **IV. Feedback Arcade bij het plan**

Onze feedback staat steeds in het cursief bij essentiële onderdelen van het plan. De gewone tekst komt dus steeds uit het plan Van de Key zelf.

##### Inleiding

De Key is de wooncorporatie met de laagste huren. Ook in de toekomst willen we de woonlasten laag houden. We streven er daarom naar dat de huurder niet voor de kosten van de energietransitie zal opdraaien. Integendeel: onze bewoners kunnen straks zonder extra kosten genieten van meer wooncomfort en andere voordelen die een CO2-neutrale woning met zich meebrengt. Dit streven kan De Key waarmaken, mits de energietransitie mede gefinancierd kan worden uit de verkoop van woningen.

##### Visie

“Eigentijdse woningen zijn niet alleen prettig en gezond om in te wonen, maar staan ook in een gezonde omgeving. Daarom wil De Key de komende jaren samen met haar bewoners bereiken dat op den duur alle energie die zij nodig hebben op een milieuvriendelijke manier wordt opgewekt. Dat betekent energie van ‘groene’ bronnen en aardgasvrij. Door onze woningen goed te isoleren, zorgen we ook dat we minder energie nodig hebben.”

*Arcade: inderdaad, mooi en ambitieus: maar Balansventilatie in de Kiepstraat(Ijburg) laat wat anders zien:*

*Bewoners ervan veel hinder van deze vorm van ventilatie: ramen kunnen niet open, bij warm weer veel warmte ontwikkeling in de woning, atmosfeer wordt als verstikkend ervaren. Ingenieursbureau en !Woon adviseren Kiepramen. De Key weigert dit uit te voeren. Dus hebben we grote zorgen dat de visie bij woorden blijft. Duurzaamheid, BENG dient op 1 lijn gesteld te worden met woongenot: nul op de meter in huizen waar bewoners vanwege het interne klimaat niet meer willen wonen is te beschouwen als een bizarre paradox, die vermeden dient te worden.*

##### Doelstelling

Het hoofddoel van De Key op de lange termijn is om de energietransitie – de overgang naar duurzame energiebronnen – voor ons gehele woningbezit te bewerkstelligen. De deadline daarvoor staat voor 2050. Om dit doel haalbaar te

maken, is het opgesplitst in twee subdoelen:

In dit plan van aanpak wordt de strategie in hoofdlijnen geschetst

*Arcade: We nemen aan dat het hier gaat om een processtrategie om tot beleid te komen en niet over het inhoudelijk beleid/strategie zelf, want nergens worden nog echte keuzes gemaakt: het zijn voorlopig allemaal (veelbelovende) opties in dit plan.*

Financiën en gevolgen voor de huren:

*Arcade: Hiervoor kijken we of we de Key vragen de woonbond routekaart ook in te vullen. Overleg daarover met de woonbond vindt op dit moment plaats. Zodra we daarvoor kiezen zullen we dat aan de Key laten weten.*

Doorrekening betaalbaarheid

*In dit hoofdstuk wordt gesproken over doorrekening scenario's voor aftoppen huren en de keuze daaruit voor een voorkeursscenario. Hoe verhoudt zich dit tot de visie in de inleiding dat de Key de energietransitie niet wil doorrekenen in de huren/woonlasten?*

*Blz 12 wordt gesproken over PFS: wordt hier verwezen naar de prestatieafspraken? En er wordt gesproken over TMP: dat staat voor.....?*

Inzicht in subsidiemogelijkheden

*Arcade: we hebben **graag inzicht in deze subsidiemogelijkheden aangezien dit onderdeel op afgerond staat.***

***Welke subsidiemogelijkheden zijn er, welke overweegt de Key te gaan gebruiken, welke mogelijkheden tot subsidies dienen in politiek aan de orde te worden gesteld?***

Vergoeding bewoners en EPV

Op dit moment is het uitgangspunt dat we geen vergoeding vragen aan de huurder voor het uitvoeren van investeringen in energiemaatregelen. Dat betekent ook dat we geen EPV vragen aan de huurder. We willen wel een aantal voorbeelden voor EPV uitwerken aan de hand van concrete projecten. Financiering en beheer van installaties

*”Wat zijn de regels voor de energieprestatievergoeding (EPV) van mijn huurwoning?*

*De energieprestatievergoeding (EPV) is een bedrag dat u als huurder aan de verhuurder betaalt voor uw energiezuinige woning. Heeft de verhuurder uw woning zeer energiezuinig gemaakt, en wekt het huis zelf energie op? Bijvoorbeeld door het gebruik van zonnepanelen? Dan mag de verhuurder u een vergoeding vragen voor de kosten die hij hiervoor gemaakt heeft. Dit is de EPV*

*Bovenstaande is citaat uit website overheid. Maakt duidelijk dat de voorwaarden voor een EPV zo grondig zijn dat het de Key meer geld zal kosten om dit uit te voeren dan om het zo te laten. Grappig is dan dat net gedaan wordt alsof het een gunst is van de Key. Zeker gaan wij als Arcade ervan uit dat een EPV niet wordt ingezet omdat het tegenstrijdig is met de uitgangspunten in de energietransitie.*

Aansluitend hierop het thema Zonnepanelen

*Arcade: De overheid wijst subsidie voor zonnepanelen af als de energie niet rechtstreeks naar de*

gebruikers gaan. Dat betekent dat alleen de postcoderoos als mogelijkheid overblijft op als alternatief voor alle grote en kleine appartementencomplexen waar geen algemene warmte netwerken zijn, omdat Zon op Nederland (voorbeeld Zon op Zeeburg) in corporatieve sfeer bewoners rechtstreeks laat profiteren van de energieopwekking via belastingvoordelen die op het eerste oog voorlopig zullen blijven bestaan. **Dus adviseren wij daar waar het kan: postcoderoos. Door dit grootschalig in te zetten kan de Key voorwaarden bedingen zoals termijnen wanneer de Key de zeggenschap over de daken geheel of gedeeltelijk terug kan vragen. En de Key kan dan echt meters maken.**

**Wij nemen aan dat via Zon op Nederland, de postcode roos, ook direct in energie naar complexinstallaties als liften en lichtvoorziening op galerijen etc voorzien kan worden. Dus voor zonnepanelen is Arcade voor Zon op Nederland, voor andere warmteinstallaties volgen we de redenering van de Key: niet overleveren aan 3<sup>e</sup> partijen omdat die altijd een deel van de winst willen opstrijken. Vervolgens wel het beheer willen uitbesteden? Tot hoeveel externe beheersinstanties gaat dat leiden? Hoeveel contracten, hoeveel protocollen voor contact, overleg, afspraken binnen de Key, met die instanties, tussen BC-s en die instanties. Hoe voorkomt de Key dat de "gewone" bewoner of BC het spoor bijster zal worden?**

## Thema portefeuille

Bij elke woning van De Key zullen we moeten kijken hoe we de warmtevraag kunnen beperken en hoe we de verwarming in het gebouw kunnen vormgeven. Het bezit is divers en sommige panden zijn net nieuw of vernieuwd.

In ambitieniveau maken we onderscheid tussen de complexen waarvan we verwachten dat we die een lange tijd in de portefeuille zullen behouden en complexen waar we op korte of middellange termijn verwachten afscheid van te gaan nemen. We kijken ook naar complexen die we relatief eenvoudig gasloos kunnen maken.

*Arcade: Net als bij de zonne-energie: wij onderschrijven dit principe in die zin dat "meters maken" zeer belangrijk is: bij zonnepanelen: grote daken waar het kan en waar het nog lang duurt voordat er groot onderhoud plaatsvindt: bv 10 jaar. Bij gasloos: bij die complexen waar bewoners zelf met breed gedragen initiatieven komen en waar het technisch/financieel snel en relatief goedkoop kan gebeuren.*

*Risico van deze strategie is tegelijkertijd dat panden, waar zowel voor onderhoud als voor de energietransitie grote investeringen nodig zijn, onder aan de lijst komen te staan. Terwijl deze complexen die investeringen juist het hardste nodig hebben: bv het complex de Lange Adem in oost: monument en in zeer slechte staat. Dat vergt dan een open communicatie over de plannen, de doelen, de inschattingen en in het geval van uitstel ook tijdelijke alternatieven. Die weer het risico dragen van weggegooid geld want in de praktijk lastig uit te voeren: in een complex pand in slechte staat zal elke tijdelijke maatregel tegelijk nieuwe problemen veroorzaken, omdat gevolgen van ingrepen lang niet altijd goed te overzien zijn.*

*A-typisch voorbeeld hiervan (zelfs bij grondige vernieuwbouw) is de situatie op de Hoogtekadijk: grondig gerenoveerd, maar grondwater komt te veel omhoog en veroorzaakt voortdurend vochtoverlast in de huizen. Kelders zijn vervolgens grondig aangepakt: bewoners hebben zelfs een verklaring moeten ondertekenen dat de situatie nu echt verbeterd was. Helaas keert het probleem na een half jaar weer terug. De Key communiceert niet meer, erkent het probleem niet meer, geeft niet thuis. Bewoners worden moedeloos. **Graag willen wij als Arcade info aan welke complexen gedacht wordt bij sloop/afstand nemen: bv veel complexen in de Spaarndammerbuurt, die bekend staat als zeer lastig te renoveren/CO2 neutraal te maken. Welke complexen met welke kenmerken zouden hiervoor in aanmerking komen? **Aangezien sloop én nieuwbouw niet 1, 2, 3 gerealiseerd kunnen*****

**worden, wat is dan eventueel de strategie naar die complexen om ze toch tot die tijd mee te nemen in maatregelen: bv wel zoveel mogelijk zonnepanelen?**

**En er is nog een behoorlijke zorg tav sloop en afscheid nemen:** we weten uit de geschiedenis van de corporaties dat sloop van oudere sociale huurwoningen altijd leidt tot nieuwbouw huren die veel hoger zijn. Sommige bewoners zullen dan niet terug kunnen keren en zijn vervolgens aangewezen op een markt waar ze geen toegang tot hebben. **Kortom: sloop is in principe een slechte en af te wijzen optie: we zouden kunnen zeggen: alleen dan als het complex ook zonder energietransitie gesloopt zou moeten worden plus tal van voorwaarden voor terugkeer/hogte huur etc. Zie hiervoor ook de Amsterdamse kaderafspraken(sociaal plan).**

VVE-s

Ook voor VvE's is de energietransitie van belang. De vraag is hoe we dit willen vormgeven. We denken nu aan het opbouwen van een reservering voor de benodigde investeringen in de toekomst.

Hiervoor moet dan maandelijks of jaarlijks een bedrag worden gespaard. De kosten en daarmee de reservering per VvE zullen verschillen. Hoe gaan we hoogte bepalen en moeten wij dat doen? Hoe krijgen we voor elkaar dat de VvE de reservering op de juiste manier gebruikt om het eindelijke doel "gasloos" te bereiken? Dit gaan we uitzoeken.

*Arcade: Dit onderwerp is door onze inbreng in het plan terechtgekomen: een zeer ingewikkeld onderwerp: wij hebben het allereerst ingebracht omdat het voor de hand ligt. Op de 2<sup>e</sup> plaats omdat er al heel wat VVE-s bij de Key hebben aangeklopt/nagevraagd hoe het zit met energietransitie en zonnepanelen. Ten 3<sup>e</sup> omdat de Key bij vele VVE-s een meerderheidsbelang heeft. Ten 4<sup>e</sup> omdat vele VVE-s startend zijn, klein zijn, niet het hele complex verkocht is en er dus nog weinig investeringsreserve is opgebouwd. En daarbij blijkt dat veel VVE-s onvoldoende bruidsschat voor reserveringen voor onderhoud meegekregen hebben om überhaupt goed te kunnen investeren. Wat de vraag oproept wie dan aansprakelijk is etc.*

**Dus goed dat de Key dit oppakt, maar wel behoorlijk veel zorgen: hoe dan....**

**Bovendien willen we dat de Key ten 1<sup>e</sup> snel serieus ingaat op initiatieven van VVE-s:** bv de Architectenbuurt: ongeveer 8 straten in het OHG, die samen een wijkje vormen, geheel onder de Key-VVE-s vallen(portefeuillestrategie is alleen maar verkoop). De Key heeft in al die complexen een meerderheidsbelang. De verschillende complexen willen graag samen initiatieven ontplooiën tav van het gas af en zonne-energie. **Ten 2<sup>e</sup> dient de inspraak van huurders in de VVE-s bij deze plannen gewaarborgd te worden.** Te vaak komt het nog voor dat individuele huurders en BC-s niet of onvoldoende betrokken worden bij de plannen van de VVE-s

De toolbox

*Arcade: dit hoofdstuk gaat over de toolbox, maar welke tools er zijn als voorbeeld(behalve zonnenergie) wordt niet duidelijk. Wel wordt in de Aedesroutekaart uitgegaan van een aantal technische mogelijkheden: maar zijn die uitputtend, voor de hand liggend? Dit vraagt van Arcade nadere scholing om daar inzicht in te krijgen, en van de Key vragen we om in de uitwerking ons mee te*



nemen in deze tools en hun voor- en nadelen. Naar bewoners toe zal toch ook duidelijk moeten worden wat deze tools inhouden en waarom waarvoor gekozen wordt en wat mogelijke alternatieven zouden kunnen zijn?

Een voorbeeld is hier ook de slepende discussie over verketeling. Op dit moment krijgen huurders in oude wijken brieven dat ze moeten overstappen op nieuwe ketels, terwijl het de vraag is of het op dit moment nog slim is oude ketels te vervangen door nieuwe op gas draaiende ketels. Bewoners willen dit vaak zelf niet meer en zoeken naar alternatieven om sneller op gasloos te kunnen overschakelen. De Key presenteert de overstap als noodzakelijk en onvermijdelijk.

**“No Regret” is een mooi uitgangspunt, maar het kan ook zeer vertragend werken en ervoor zorgen dat de Key voortdurend achter de feiten aanholt en spijt krijgt van “niets doen of te laat reageren”. Bv bij de zonnepanelen lijkt dit het geval te zijn.**

Fasering

Bij welke complexen kan of moet de energietransitie opgeknipt worden in verschillende fases?

Na het (in samenwerking met projectleiders) opstellen van de toolbox in stap E volgt de uitwerking van de fasering. Hierbij zullen ook collega's van Wonen worden betrokken.

(Gewenste) resultaten

Duidelijke richtlijnen voor fasering in verschillende fases (eerste warmtevraag terugbrengen, later installaties aanpakken), opgesteld in overleg met projectleiders.

Te doorlopen stappen

1. Welke fasering en hoe aanpakken?
  - i. Gebruik maken van natuurlijke onderhoudsmomenten.
  - ii. Woningen/complexen verduurzamen in één, twee of meer stappen?
  - iii. Sterk complexafhankelijke aanpak of basislijn/richtlijn neerzetten als startpunt, die situatieafhankelijk aangepast kan worden? (is beter communiceerbaar en schept duidelijkheid)

*Arcade: Een duidelijke basislijn verdient in die zin de voorkeur dat op basis daarvan gekeken kan worden waar en waarom welke complexen daar toch niet in passen en welke andere principes en keuzes daar dan nodig zijn.*

**Dus: geen rigide basisrichtlijn, maar de mogelijkheid, mede en juist op basis van wensen en inzichten van bewoners, per complex te komen tot aanpassingen. Arcade blijft graag op de hoogte van dat soort wijzigingen.**

Energieplan

Op basis van de toolbox stellen we een energieplan op. Hierin worden per complex een maatregelpakket, de investeringskosten en het moment van aanpak opgenomen. Daarbij



beginnen we met de complexen die als verbeterproject de komende jaren in de begroting staan (Portefeuille, stap A: prioritering verbeterprojecten).

**Arcade: ook hier weer de vraag: welke complexen staan als verbeterproject op de agenda voor de komende 5 jaar?**

Fase 7: Complexplannen naar betreffende bewonerscommissies communiceren (actie Wonen).

*Arcade: In de fasering staat dit punt als 7<sup>e</sup> en laatste genoemd: terwijl hiervoor in het plan regelmatig te lezen is, dat bewoners hier ook een stem in dienen te hebben: het gaat om hun huizen, hun energie, hun huurlasten. De hier genoemde fasering lijkt te wijzen op eerst alles hebben uitgewerkt, waarna pas de bewoners de kans krijgen er iets van te zeggen: feitelijk ligt dan alles al vast. Dat roept ook een beeld op dat het hieronder genoemde onderwerp bewoners en communicatie dan alleen nog zal gaan over: hoe bewoners mee te krijgen met de plannen van de Key. IPV al in de eerste fases bewoners de kans te geven mee te denken en zelf met plannen te komen.*

*De toon en richting van het hoofdstuk bewoners en communicatie gaat ook daadwerkelijk vooral over hoe ze mee te krijgen bij veranderprojecten die nogal forse en langdurige gevolgen zullen hebben voor hun wonen/woongenot.*

*Dat de Key eerst een aantal mogelijkheden op een rijtje wil krijgen is begrijpelijk, dat bewoners vooral mee mogen praten over uitvoering en hoe zij ingezet kunnen worden om alle bewoners over te halen is niet begrijpelijk. Daaraan vooraf gaat een serieuze input mogelijkheid van bewoners in het bepalen van de richting en de plannen.*

*Wij signaleren als Arcade dan een grote tegenstrijdigheid in het zogenaamd neutraal ophalen van een agenda voor de complexplannen, terwijl de Key tegelijkertijd op alle fronten bezig is om die complexplannen samen met de energietransitie zeer concreet vorm te geven. **Het lijkt Arcade daarom niet anders dan normaal dat in de vervolgbesprekingen van de complexplannen bewoners open de mogelijkheid krijgen om hun ideeën over de energietransitie te leggen naast die van de Key ( wat alleen kan als alle info voor hen van te voren beschikbaar is en niet zoals nu vaak nog het geval is in contact met BC-s: beweringen dat iets zo is zonder de gegevens erbij of ontkenningen dat er al plannen zijn. En wij pleiten dan voor ruimte in de strategische overwegingen om iets te doen met plannen van BC-s door de Key. Nogmaals verwijzen we naar de Amsterdamse kaderafspraken.***

Kennis aanvullen

*(Gewenste) resultaten*

Een complete toolbox voor communicatie rondom verbeterprojecten in het kader van de energietransitie.

*Arcade: nav het vorige conceptplan van aanpak heeft Arcade al opgemerkt dat we bij een groot aantal net uitgevoerde of huidige verbeter/onderhouds/renovatieprojecten zowel de aanpak/uitvoering als de communicatie fout(hebben) zien gaan: Columbusplein, Hendrik de Keyzer-project, Lange Adem, Entrepot West I en II, Kiepstraat, Hoogtekadijk . Spaarndammerbuurt etc. Gebrek aan overzicht, toezicht, controle op uiteindelijke resultaten; grote verschillen tussen plannen en de uiteindelijke uitvoering door onderaannemers die hun taak vooral beschouwen als een te klaren klus, waar zich vooral niemand mee moet bemoeien, zeker bewoners niet. **Wij hebben voorgesteld om vooral te leren van deze bad-practices, niet alleen in de communicatie, maar ook in de uitvoering en implementatie zelf. We herhalen dus dit voorstel.***

Toolbox communicatie: hierin staan standaard werkwijzen beschreven en zijn standaard brieven en andere communicatiemiddelen en -instrumenten te vinden voor alle medewerkers die betrokken zijn bij verbeterprojecten in het kader van de energietransitie.

Bewonerspanel instellen (*peer group* van huurders voor feedback op processen en communicatiemiddelen)

1. afgewogen tegen bewonerstevredenheid.

2. Kwantitatief onderzoek voor cijfermatige inzichten

Om inzicht te krijgen in de voorkeuren van communicatie onder de bewoners, kan De Key kwantitatief onderzoek laten uitvoeren. Dit levert cijfermatige inzichten op die kunnen worden gebruikt om vast te stellen wat de voorkeuren zijn van de huurders en in hoeverre

*Arcade: In een eerder plan werd gesproken over Big Data*

*Die term staat er nu niet meer in, maar de inhoud van wat hier staat is min of meer hetzelfde.*

***Dat op basis van het karakter van verschillende complexen en bewonerskenmerken nagedacht wordt over welke argumenten en communicatie daarover waar moeten worden ingezet lijkt ons vanzelfsprekend. Maar dat daar big data voor nodig zijn lijkt Arcade zonde van het geld en de moeite. Het gaat bewoners vooral over technische (on)mogelijkheden, financiële gevolgen voor huren en energielasten, mogelijke overlast voor het wonen en woongenot ten tijde van de uitvoering van maatregelen, winst voor milieu en energiebeperking. Daarnaast speelt (on)geletterdheid een belangrijke rol. Hoe kom je in gesprek met bewoners die (half)analfabeet of digibeet zijn, andere talen als 1<sup>e</sup> taal hebben en die dus brieven en internet en folders moeilijk kunnen lezen en begrijpen. Arcade beschouwt bewoners als mensen die kunnen denken en meedenken, serieus genomen willen worden, zorgen hebben over waar ze hun geld aan kunnen besteden. Worden ze daarin serieus genomen dan wordt communicatie een stuk makkelijker, ook met anderstaligen, (on)geletterden.***

Er kunnen drie aandachtsvelden benoemd worden:

☐ Wat is technisch mogelijk?

☐ Hoe moet het aangepakt worden?

☐ Hoe kunnen de bewoners erbij betrokken worden?

*Arcade: Dit aandachtspunt bewoners betrekken wordt vervolgens in dit hoofdstuk medewerkers nauwelijks uitgewerkt. En in het hoofdstuk over bewoners gaat het vooral over communicatie: inspraak/zeggenschap en participatie gaan vooraf aan communicatie in die zin dat communicatie zonder deze elementen slechts een vernislaagje is. **De 1<sup>e</sup> communicatie zal vooral moeten gaan over de vraag: wat wilt u, wat willen wij en vooral wat willen en kunnen wij samen, want het zijn de huizen van de huurders: dienstbare communicatie/dienstbaar leiderschap.***

## **Bewustwording**

1. Implementatie (2019-2020)

De uitkomsten onder de punten 2 en 3 worden geïntegreerd in een procesvoorstel voor de energietransitie van De Key. In dit voorstel is uitgewerkt:

- De communicatie naar bewoners
- De kennisborging tussen collega's
- De prioritering, verwerking in MJP's en complexplannen
- Einddoel: De energietransitie is een integraal onderdeel van de vastgoedexploitatie en het vastgoedbeheerproces.

**Arcade: Implementatie betekent hier blijkbaar dat er een document is waar keuzes gemaakt zijn, maar nog niet de daadwerkelijke implementatie.**

**Gevaar hier is dat we eigenlijk tot eind 2019/2020 lijken te moeten wachten op echte besluiten. Wij dringen aan op daar waar het kan toch al zoveel mogelijk meters te maken. Anders wordt dit een "regret" plan.**

Tot zover Harrie Houtbeckers

Bob Soer, bestuursleden Arcade die deelnemen aan de werkgroep energietransitie van de Key.