

Woonstichting De Key  
Ter attentie van de heer Leon Bobbe, algemeen Directeur-Bestuurder  
Hoogte Kadijk 179  
1018 BK Amsterdam



Datum: 29 april 2018  
Betreft: Standpunt en ongevraagd advies Arcade en bewonerscommissies over de complexstrategieën

Huurderskoepel Arcade  
Berkenplein 100  
1112 CM Diemen

T 020 623 36 28  
E info@hvarcade.nl  
I www.hvarcade.nl

Geachte heer Bobbe,

KvK 405 39 203

## I. Inleiding

De Key heeft in de notitie d.d. 01 februari 2018 Arcade een overzicht gestuurd van de antwoorden van de 27 bewonerscommissies op de complexstrategie-plannen voor hun complexen.

Dit standpunt van Arcade is tot stand gekomen als resultaat van 2 bijeenkomsten (9 maart en 20 april) van Arcade met bewonerscommissies en tussendoor regelmatig email/telefoonoverleg met bewonerscommissies.

Dit standpunt heeft globaal 3 hoofdfuncties:

1. Naar de Key toe de visie duidelijk maken van Arcade en de bewonerscommissies op de uitrol van de complexstrategieën.
2. Naar de raad van commissarissen duidelijk maken dat het beleid van de Key op dit moment nauwelijks steun ondervindt vanuit bewonerscommissies en bijgesteld dient te worden.
3. Ondersteuning van de bewonerscommissies in de gesprekken over de complexplannen die als vervolg op de complexstrategieën met elke bewonerscommissie gevoerd zullen worden. Hiervoor komt eind mei een vervolgstuk van Arcade met uitgewerkte punten die in de complexplannen meegenomen kunnen/dienen te worden. Veel punten staan al hieronder genoemd, op de laatste bijeenkomst van 20 april zijn er nog een aantal zaken bijgekomen die om een verdere uitwerking vragen.

Als achtergrond van onderstaand verhaal dienden de volgende stukken (zie website Arcade).

*Notitie de Key inzake reacties BC-s complexstrategieën*

*Bewonerscommissies en adviesrecht: een overzicht van getallen per complex*

*Overzicht verstuurde brieven door de Key zelf per complex*

*Exceloverzicht wijziging complexstrategieën*

## II. Reactie de Key op standpunt Arcade

Arcade heeft als standpunt ingenomen dat de complexstrategieën als nieuw beleid beschouwd worden, waarin bijvoorbeeld flexcontracten, starterscontracten en woningdelen de norm worden op zo'n manier dat geen enkele BC daar apart nog invloed op kan krijgen en dat de maatregelen bij het

ene complex van gevolg zullen zijn voor een andere complex, zeker in dezelfde gebieden. De uitrol heeft grote gevolgen op allerlei aspecten van het wonen en de leefbaarheid. Over dit nieuwe beleid is Arcade niet om advies gevraagd. De Key roept dat dit het gevolg is van de 'Koers' en dat het dus geen advies meer nodig is.

Arcade heeft op dit moment als standpunt:

De nieuwe 'Koers' van de Key ligt wat ons betreft niet vast: Arcade heeft onlangs nogmaals op de ledenvergadering vastgesteld dat de leden van de Arcade tegen deze 'Koers' zijn en zich nooit voor deze 'Koers' hebben uitgesproken. Het advies van het bestuur van Arcade in 2016 over de 'Koers' is helaas als voorzichtig positief uit te leggen, op voorwaarde dat een reeks kritische vragen over andere doelgroepen dan starters beantwoord zou worden. De Key heeft die kritische vragen links laten liggen en pronkt wel met een zogenaamd positief advies. De Key heeft haar statuten gewijzigd om de nieuwe 'Koers' te verankeren en het bezwaar daartegen van Arcade heeft de Autoriteit woningcorporaties naast zich neergelegd. Meer informatie over de lopende juridische procedures die Arcade heeft aangespannen tegen De Key, vindt u in het bijgevoegde Arcade nieuwsbericht : Stand van zaken bezwaarprocedure vastgoedscheiding en oprichting Lieven de Stad, die u als aparte bijlage aantreft in de mail naast Standpunt Arcade en bewonerscommissies over de complexstrategieën.

#### **De vraag niet begrepen? Zijn we met zijn allen zo dom?**

De Key "constateert" dat veel BC-s de vraag niet begrepen hebben en adviezen geven op onderdelen die met de 'Koers' samenhangen. Gelukkig begrijpen BC-s heel goed de samenhang in het beleid en willen ze niet op marginale onderdelen adviseren terwijl het geheel sociaal en huurrechtelijk niet deugt. De Key heeft in eerdere rondes van advisering nooit inzicht gegeven in de gevolgen van het nieuwe beleid voor alle huurders. Het blijft dan bij de leus: we zullen de rechten van zittende huurders niet aantasten en onze plicht om service te verlenen blijven voldoen. Maar het nieuwe beleid van De Key heeft gevolgen die verder strekken dan de rechten van huidige huurders en plichten van De Key om service te verlenen. De Key heeft verzuimd daarin inzicht te geven en de mogelijkheid tot advies te geven zowel naar Arcade als naar de BC's. Daar komen we hieronder op terug.

#### **Vooraf positief geadviseerd: truc van de Key.**

De Key beweert in haar notitie waarin ze de reacties van Bewonerscommissie samenvat dat de Bewonerscommissies overwegend positief geadviseerd hebben op de gestelde vraag. Het tegendeel is waar: de BC's hebben overwegend negatief geadviseerd over het samenhangend geheel van de plannen en hebben vanuit sociaal oogpunt en de belangen van zittende en toekomstige huurders en vanuit het nu pas verkregen inzicht in de gevolgen van de nieuwe 'Koers' voor de eigen sociale leefwoningomgeving tal van alternatieven voor die plannen geopperd. De opmerking van De Key dat zij zich meer focust op sociale huurwoningen is een misleidende opmerking richting de politiek en huurders. Ze hebben theoretisch hun targets voor vrije sector huur verlaagd, maar in de praktijk zien we nog steeds een verschuiving van sociale huur naar vrije sector huur.

Waar hebben de BC-s zich wel voorzichtig positief over uitgelaten: dat de Key eerdere plannen voor liberalisering van sociale huurwoningen naar beneden heeft bijgesteld( oa onder druk van gemeente en het niet kunnen halen van gemeentelijke prestatieafspraken als de Key met de oorspronkelijke plannen zou doorgaan). Arcade heeft zich juist tegen die oorspronkelijke plannen uitgesproken en veel BC-s hebben daarom ook geadviseerd de liberalisering als geheel stop te zetten omdat de woningmarkt voor sociale huur totaal verstopt zit. Het als positief benoemen dat de Key zeer voorzichtig op een aantal schreden terugkomt door minder woningen te liberaliseren valt dan ook

niet uit te leggen als een positief advies over de complexplannen. Zeker ook niet omdat de BC-s zich allen keren tegen het uitgangspunt van de maximale markthuurwaarde bij geliberaliseerde woningen, waardoor doorstroming van huurders en gezinnen naar grotere woningen met sociale huur of in het middensegment onmogelijk wordt gemaakt.

### **Wat stellen de BC-s wel?**

#### **Complexstrategieën worden overwegend als een belemmering beschouwd van**

- **Doorstroming (hoog naar laag , groter naar kleiner, kleiner naar groter)**
- **Ruimte voor gezinnen/grote gezinnen**
- **Als huurrechtenschending:**
  - Flexcontracten en woningdelen in geliberaliseerde grote woningen tot beleidsnorm maken in plaats van uitzonderingen voor specifieke doelen zien Arcade en BC-s als een schending van de huurrechten.
  - Starterscontracten max 5 jaar in sociale huurwoningen: schending huurrecht. Vaak wordt gevraagd naar wat er zal gebeuren bij afloop van de starterscontracten. Antwoord van de Key is: die kunnen dan doorstromen naar woningdelen in de geliberaliseerde woningen en als ze daar op uitgekeken zijn kunnen ze op zoek naar een woning voor zichzelf om een gezin te stichten, maar dan niet meer bij de Key. Dus door middel van de starterscontracten ontmoedigt de Key gezinsvorming: Eigenlijk is de boodschap van de Key: u kunt bij ons tijdelijk terecht voor individuele kortdurende bewoning, wilt u een gezin vormen dan bent u op andere corporaties of de particuliere sector aangewezen. De Key noemt dat steeds een keuze voor het maatschappelijk belang. Arcade ziet er vooral een schending in van maatschappelijke-sociale huurrechten.
  - Interessant is ook dat het beeld dat de Key graag schetst dat zij de enige/weinige zijn die echt voor starters zijn/bouwen inmiddels echt achterhaald is. Marktpartijen en andere corporaties pakken de bouw van jongerenwoningen op. Zo worden er bv in Nieuw-West 4000, in Zuid-Oost 800 en op IJburg ook 200 jongerenwoningen gebouwd. Dat is nog maar een kleine greep uit wat er nu al van de grond komt en wat nog op stapel staat. Terwijl het aantal sociale huurwoningen alleen maar afneemt in Amsterdam. Een reden te meer om vooral samen te werken met andere corporaties en de gemeente en niet een eigen eenzijdig beleid op te tuigen.
- **Sociale cohesie en leefklimaat**

De begrippen Magic Mix en "community vorming" die de Key veelvuldig gebruikt om te laten zien dat ze werken aan een nieuwe sociale 'Koers' worden door de bewonerscommissies vooral gezien als windowdressing en gezien de 'Koers' op vooral starters als een contradictie in terminis. Jonge starters gaan iets doen voor de community/oudere en of afhankelijke bewoners tot het moment dat er geen "oudere" meer bij de Key zullen wonen. Dan zijn er alleen nog starters. In andere termen: de "Magic Mix" is een tussenstrategie, geen eindstrategie. Een soort zalfje om de pijn te verzachten. BC-s en Arcade zien dat in bestaande complexen vooral die bewoners sociale initiatieven nemen en willen zorgen voor een positief leef- en woonklimaat die er al langer wonen, zich vertrouwd zijn gaan voelen in een buurt en graag willen zorgen dat het complex/de buurt een prettige omgeving is om met elkaar in te wonen. Van starters die na 5 jaar weer weg moeten valt niet echt te verwachten dat ze zich met heel hun hart gaan inzetten voor een leefklimaat waar zij niet erg lang deel van uit zullen maken. Zij zullen zich op hun eigen toekomst focussen, die er door de Key niet makkelijker op

wordt gemaakt. In veel complexen wordt er al werk gemaakt van sociale cohesie en samenhang: het beleid van de Key zal hier juist verder afbreuk aan doen.

De "Magic Mix" die al wordt toegepast is beperkt tot op zich positieve initiatieven om in een aantal complexen, bijvoorbeeld Riekerhaven, studentenbewoning en statushouders-woningen, studenten te vragen om ondersteunend te zijn naar statushouders en de integratie van statushouders in de buurt. Hoe de Key dit proces bewaakt, stuurt en ontwikkelt is voor Arcade niet erg duidelijk. Welke rol de buurt hier in speelt is ook nog een vraagteken.

Wijkaanpak vraagt om maatwerk. Als er meerdere complexen in een buurt langzaam maar zeker in jongerencomplexen veranderen, dan wijzigt De Key daarmee de gehele samenhang en cohesie in de buurt. Een gesprek over het aanwezige en gewenste sociale-cohesie karakter van complexen zou dus met belangrijke partijen rond en in het complex gevoerd moeten worden.

▪ **Het beleid ten aanzien van woningdelen in de geliberaliseerde grote woningen**

Dit beleid is nooit aan Arcade voorgelegd om advies op te geven. Het is nu ter informatie bijgevoegd bij een aantal antwoorden op BC-adviezen, en in de samenvatting die naar Arcade is gestuurd. Woningdelen grijpt net als starters/flexcontracten in op de leefomgeving/leefklimaat van complexen. Het is een beleid met mogelijk grote gevolgen, dus had hier een adviesaanvraag van gemaakt dienen te worden: de Key heeft dat verzuimd. Onlangs heeft de rechter een huurder in het gelijk gesteld die niet als hoofdhuurder aansprakelijk wilde zijn voor de huren van de overige woningdelers. Deze uitspraak bevestigt het standpunt van Arcade, dat deze vorm van woningdelen ongewenst is en ondergraaft de *Koers'* van de Key met betrekking tot woningdelen.

▪ **Verkoop**

Bij een aantal complexen benoemt de Key dat ze minder gaan verkopen. Bewonerscommissies en Arcade vinden dat de verkoopplannen in principe helemaal van de baan kunnen. Er verdwijnen al teveel huurwoningen, de stad wordt onbetaalbaar om in te wonen. Al het woningbezit vrijhouden voor sociale huur is in ieder geval 1 manier om dit proces van prijsopdrijvingen tegen te gaan. Behalve als de wet dat in het kader van Daeb-niet Daeb voorschrijft, stop de verkoop.

- **Afstoting seniorencomplexen** wordt door Arcade vooral gezien als in strijd met de volkshuisvestelijke taken van de corporatie zoals geformuleerd in de woningwet 2015, om niet te zeggen als a-sociaal beleid. Er spreekt uit de adviezen van de betrokkenbewonerscommissies een groot wantrouwen uit naar de *'Koers'* van de Key en de beloftes die ooit en nu gedaan werden/worden. Kan de Key wel garanderen dat het seniorenkarakter van complexen behouden zal blijven onder nieuwe verhuurders/eigenaars als ze zelf zo makkelijk van *'Koers'* kunnen veranderen. Omdat een aantal BC-s niet zo geloven in hun macht om dit beleid tegen te gaan kiezen ze in hun advies voor het concept van zo goed mogelijk gegarandeerde overgang: misschien zijn we bij een ander dan beter af.

- **Complexen die net buiten de ring Amsterdam** vallen snappen niet waarom de Key hen zou moeten afstoten, en waarom het niet mogelijk zou kunnen zijn om beleid voor starters te combineren met beleid op andere doelgroepen: gezinnen, gehandicapten, ouderen. In Zuid-oost is een BC zelfs een handtekeningactie gestart om bij de Key te kunnen blijven. Om hun heen zien ze bij andere corporaties niet dat het daar veel beter gaat. Ook Arcade

snapt niet waarom zo nodig alles van de Key in Amsterdam buiten de ring afgestoten zou moeten worden. Arcade ondersteunt daarom deze actie van de BC.

- **Complexen met woongroepen en kunstenaars-complexen( atelierwoningen)** zien in de nieuwe complexstrategieën het gevaar dat alles wat ze hebben opgebouwd wordt verstoord door tijdelijke contracten/woningdelen en de verandering van de bestemming van onderdelen van die complexen van maatschappelijk onroerend goed naar bedrijfs-onroerend goed. Naast het niet meer uitsluitend toewijzen van kunstenaars aan atelier-woningen. Die onrust wordt mede gevoed doordat er nauwelijks inzicht wordt gegeven in de zogenaamde "ijzeren voorraad" van kunstenaarswoningen en de aantallen atelierwoningen die er nu nog zijn en hoeveel er zullen blijven. Deze atelier-woningen en het beleid daarop van de Key is ook een mooi voorbeeld dat complexstrategieën per definitie altijd ook complex-overstijgend zijn. Beide groepen willen juist vanwege de sociale cohesie en duurzaamheid van wonen en leven dat bestaand beleid gehandhaafd cq verbeterd wordt richting meer mogelijkheden voor kunstenaars/ateliers in een qua prijzen exploderende woningmarkt en richting expliciet beleid voor woongroepen zonder beperking van huurcontracten tot 5 jaar.
- In de gevraagde advisering rond de complexplannen wordt nergens verwezen naar **de rol van VVE-s in de complexstrategieën**, of wat de gevolgen van de strategie zal zijn voor de mogelijke samenwerking van bewonerscommissies met VVE-s. Arcade wil daar graag meer duidelijkheid over.
- Arcade wil ook in de uitwerking van de complexplannen **het beleid rond kwetsbaren** opgenomen zien. De Key vermeldt nu steevast dat ze door de Samenwerkingsafspraken met de gemeente Amsterdam en huurdersorganisaties een bepaald procent kwetsbaren dient te plaatsen, Arcade ziet daar graag beleid aan gekoppeld. Sommige kwetsbaren kunnen nogal wat overlast veroorzaken, sommige van hen dienen aan bepaalde voorwaarden te voldoen om te kunnen zorgen dat ze na verloop van tijd een vast huurcontract te kunnen krijgen. Dan is er ook altijd een zorgplan/ondersteuningsplan nodig waarin met de bewoner en betrokken partijen: hulpverlening/zorg/gemeente/corporatie afspraken worden gemaakt om de bewoner te ondersteunen in het wonen en wat er nodig is om te zorgen dat de bewoner deze afspraken zelf nakomt. Enerzijds gericht op het stimuleren van zelfregie door de bewoner en anderszijds op het benoemen van maatregelen als dat niet mocht lukken. De Key zegt nu in contacten daarover steevast: wij zijn geen zorgverleners, u dient bij klachten naar het meldpunt zorg en overlast te stappen, wij hebben daar geen rol in. Arcade ziet juist meer mogelijkheden voor een positieve rol van de Key en bewonerscommissies vanuit het oogpunt van het stimuleren van leefbaarheid en sociale cohesie voor alle bewoners. In het overleg over de complexplannen zou hier aandacht aan besteed kunnen worden.
- **Aangepaste woningen**  
  
Ook wil Arcade graag dat in de complexplannen wordt vastgelegd dat bij woningen die zijn aangepast voor bijzondere gezondheidsproblemen van bewoners er naar gestreefd wordt deze woning bij nieuwe verhuur te verhuren aan iemand die dat soort aanpassingen nodig heeft. Zo wordt misschien wel aan een belangrijke behoefte voldaan en kapitaalvernietiging voorkomen.
- **Veiligheid, brand**  
In de gesprekken met bewonerscommissies is gebleken dat velen zich zorgen maken over brandveiligheid. Mede gevoed door een aantal branden de afgelopen jaren in complexen van de Key. Bewonerscommissies willen graag dat in de complexplannengesprekken de

brandveiligheid wordt meegenomen: onderzoek daarnaar, afspraken over wat te doen bij brand etc.

▪ **Energietransitie**

Bewonerscommissies willen dat de discussie rond de energietransitie wordt meegenomen in de complexplannen: mogelijkheden van zonne-energie, warmtepompen, "van het gas af", gebruik van LED, isolatie etc.

▪ **Structuur/concept complexplannen**

Arcade en bewonerscommissies willen graag voorafgaand aan de gesprekken over de complexplannen een soort basisstructuur, outline daarvan hebben om zicht te krijgen wat de Key daarmee wil en de mogelijkheid om die nog aan te passen aan hun specifieke wensen/eisen.

▪ **Wijkteams en gebiedsbeheer en specialisaties**

In de gesprekken van Arcade met de Key is de afgelopen tijd gebleken dat de Key op zoek is naar een andere manier van invullen van het gebiedsbeheer in relatie ook tot het functioneren van de nieuwe wijkteams. Arcade deelt de grote zorgen om het gebiedsbeheer: verschillende invulling, slecht controleerbaar, vaak niet op de hoogte en mede daarom slecht aanspreekbaar, terwijl we ook zien dat veel gebiedsbeheerders wel hun best doen. Het is dan een probleem in de structuur van de Key. De oplossing van de Key gaat in de richting van specialisten die op hun terrein het aanspreekpunt worden voor de bewonerscommissies. Dat laatste garandeert waarschijnlijk de aanspreekbaarheid en het op de hoogte zijn. Tegelijk is de ervaring van bewonerscommissies dat die verschillende specialisten binnen de Key lang niet altijd van elkaars werk en de gevolgen ervan op de hoogte zijn: er wordt veel langs elkaar heen gewerkt. De gebiedsbeheerders zijn blijkbaar onvoldoende in staat om binnen die specialismes en t.o.v. de bewoners de spil te vormen die alles bij elkaar brengt. In de gesprekken hierover heeft Arcade aangedrongen op juist zorgen voor zo'n spilfunctie omdat de bewonerscommissies anders soms wel met meer dan 5 specialisten het gesprek moeten gaan voeren, wat waarschijnlijk ook niet erg bevorderlijk is voor het overzicht van die bewonerscommissies. Kortom, ook dit aspect dient in de discussies rond de complexplannen te worden meegenomen.

▪ **Inzicht in aanbestedingen, (onder)aannemers, uitvoering en controle**

Bij de complexplannen zal groot-klein onderhoud een belangrijke rol spelen. Onze ervaring is dat de uitvoering vaak gegund wordt aan (onder)aannemers en dat in het proces van afspraken, contracten en delegeren de gebiedsbeheerders elk zicht op de uitvoering verliezen, dat er nauwelijks controle plaatsvindt op de resultaten en dat bewonerscommissies in de ongewenste rol komen om die resultaten kritisch te volgen, te melden, nog 5 maal te melden en dat dan nog geplande zaken achterwege blijven of slecht worden uitgevoerd. Bij klachten daarover horen we vaak: daar kunnen we nu niets mee doen want we zijn in conflict met de aannemer over de uitvoering. Ook dit lijkt een structureel probleem bij de Key wat zoveel mogelijk vermeden dient te worden. De bewonerscommissies willen zicht op de aanbestedingen, de contracten/afspraken en garanties voor controle en herstel.

### III. Conclusie Arcade:

1. Arcade neemt het negatief advies ten aanzien van de complexstrategieën door bijna alle bewonerscommissies over als het eigen standpunt.
2. Het zogenaamd positief advies wat de Key uit de adviezen haalt is voor Arcade en de BC-es reden om nogmaals te benadrukken dat liberalisering en verkopen zoveel mogelijk dienen te worden beperkt/afgeschaft.
3. Arcade blijft tegen starterscontracten in sociale huur en flex-woningdelencontracten in geliberaliseerde woningen.
4. Dat Flex-contracten/woningdelen beperkt dient te blijven tot echt sociale experimenten waar een breed gedragen behoefte bestaat aan andere woonvormen: of om echt samen een wooncommunity te vormen of ter ondersteuning van bewoners die afhankelijk worden van sociale ondersteuning en zorg in hun eigen woonomgeving. De Key dient dan mede te zorgen voor de materiële faciliteiten (bv aanpassen woningen) die daarvoor nodig zijn. Als bewoners gevraagd wordt anderen te ondersteunen en dat van te voren te motiveren om in aanmerking te komen voor zo'n woning, dan dient de Key daar A) de huurprijs voor aan te passen (bewezen diensten) B) de voorwaarden zo te regelen dat iemand niet zo'n contract kan krijgen zonder daar echt iets voor terug te doen: ofwel hoe misbruik daarvan te beperken.
5. De Key dient ernstig te overwegen complexen binnen Amsterdam, maar buiten de ring, te handhaven.
6. Atelier-en woonmogelijkheden voor kunstenaars dienen te worden uitgebreid binnen de sociale huursector. Atelier-complexen dienen beschouwd te blijven als maatschappelijk vastgoed.
7. Er dient voorkomen te worden dat woongroepen uit elkaar gaan vallen door starters/flexcontracten.
8. Woningdelen in de vorm zoals die ter info is aangeboden bij de notitie over de complexstrategieën had als advies dienen te worden voorgelegd: graag alsnog. Bovendien lijkt deze vorm in strijd met een recente rechterlijke uitspraak.
9. Seniorenwoningen/complexen dienen behouden te blijven, hun functie als seniorencomplex dient gegarandeerd te blijven, ook bij overgang naar eventuele nieuwe eigenaren/verhuurders. De vergrijzing en het beleid om mensen zolang mogelijk thuis te laten wonen vragen om seniorenbeleid bij de Key en niet om het lichtzinnig afstoten van volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid.
10. Arcade en de bewonerscommissies willen voor de start van de complexplanbesprekingen graag een concept-raamwerk-structuur van zo'n complexplan om tijdig te kunnen reageren op deze structuur en de invulling ervan daarna.
11. Kwesties als energietransitie, zelfbeheer tuinen, VVE-rol, (brand)veiligheid, zorg-beleid rond plaatsing kwetsbaren, aangepaste woningen, gebiedsbeheer en wijkteams, inzicht in (onder)aannemersbeleid en toezicht daarop, klachtenoverzicht per complex per jaar bv dienen ruimte te krijgen binnen de complexplannen.

Met vriendelijke groeten,

Het bestuur van Arcade  
Bob Soer, voorzitter

b/a 