

HV Arcade

Werkplan 2019



Huurdersvereniging van
De Key | Lieven de Stad

VOORAF	4
1 INLEIDING	5
2 MISSIE ARCADE.....	6
2.1 VISIE OP WONEN	6
2.1.1 BETAALBAARHEID.....	7
2.1.2 BESCHIKBAARHEID	7
2.1.3 BEREIKBAARHEID	7
2.1.4 THEMA'S	8
3. ONTWIKKELINGEN.....	10
3.1 LANDELIJK BELEID	10
3.1.1 WONINGWET 2015.....	10
3.2 LOKAAL WOONBELEID.....	12
3.2.1 DIEMEN.....	12
3.2.2 ZANDVOORT	12
3.2.3 HILLEGOM.....	12
3.2.4 AMSTERDAM	12
3.3 CORPORATIES EN HET MANIFEST PASSEND WONEN.....	13
INZET VAN ARCADE	13
3.4 BELEID DE KEY.....	14
INZET VAN ARCADE	14
3.5 BELEID LIEVEN DE STAD BV	15
INZET VAN ARCADE	15
4. HUURDERSVERENIGING ARCADE: ORGANISATIE EN BESTUUR	16
4.1 ORGANISATIE VAN ARCADE	16
INZET VAN ARCADE	16
4.2 ALGEMENE LEDEN VERGADERING	16
INZET VAN ARCADE	16
4.3 HET BESTUUR VAN ARCADE	16
4.3.1 OVERLEGSTRUCTUUR.....	17
4.4 ONDERSTEUNING	17
INZET VAN ARCADE	17
5. CONTACTEN MET DE LEDEN EN HUURDERS	18
5.1 COMMUNICATIE.....	18
INZET VAN ARCADE	18
5.2 BEWONERSOMMISSIES EN INDIVIDUELE LEDEN	18
5.2.1 SCHOLING EN TRAINING.....	18
5.2.2 WERKGROEPEN	19

5.2.3	POSITIE VAN HUURDERS VAN LIEVEN DE STAD	19
5.3	HUURDERS PLATFORM DIEMEN (HPD)	19
	INZET VAN ARCADE	20
5.4	HUURDERS PLATFORM ZANDVOORT (HPZ)	20
	INZET VAN ARCADE	21
5.5	KLACHTEN.....	21
	INZET VAN ARCADE	21
6.	CONTACTEN MET DE VERHUURDER.....	22
6.1	REGULIER OVERLEG (RO).....	22
	INZET VAN ARCADE	22
6.2	CONTACT MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN.....	22
	INZET VAN ARCADE	22
6.3	GESCHILLENCOMMISSIE	22
	INZET VAN ARCADE	23
7.	CONTACTEN MET RELATIES.....	24
7.1	OVERLEGGEN MET DE GEMEENTE	24
7.1.1	ZANDVOORT	24
7.1.2	DIEMEN.....	24
7.1.3	AMSTERDAM	24
7.2	DE WOONBOND	25
	INZET VAN ARCADE	25
7.3	!WOON	25
8.	FINANCIËN.....	26
8.1	BEGROTING ARCADE	26
8.2	BEGROTING HUURDERSPLATFORM ZANDVOORT.....	28
	TOT SLOT	29

VOORAF

Het voorliggende werkplan 2019 van de Huurdersvereniging Arcade geeft een zo goed mogelijk inzicht in de activiteiten en werkzaamheden voor het komende jaar.

In dit werkplan beschrijven we in hoofdstuk twee de missie en de visie van Arcade die we langs een aantal speerpunten en thema's uitwerken. In hoofdstuk drie beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen die van invloed zijn op het handelen van Arcade. In hoofdstuk vier werken we uit hoe de organisatie het komende jaar verbeterd en versterkt wordt. In hoofdstuk vijf, zes en zeven is te lezen hoe we het contact met de huurders, de verhuurders, de ander huurderskoepels en de gemeente vorm blijven geven. In hoofdstuk acht is opgenomen welk budget Arcade daarvoor nodig heeft.

In dit werkplan 2019 leggen we voor hoe dit het komende jaar vorm krijgt en wat daar voor nodig is.

1 INLEIDING

Dit is het eerste werkplan van Arcade en beschrijft wat we nastreven en welke prioriteiten we stellen voor het komende jaar 2019.

De grote opgaven in 2019 zijn de inzet bij de prestatieafspraken, bijdrage aan de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels en de ondersteuning van de bewonerscommissies bij de samenstelling van de complexplannen. Dit zijn de belangrijke opgaven, maar er zal altijd aandacht zijn voor de individuele huurders die onze ondersteuning nodig heeft of nieuwe bewonerscommissies die ondersteuning bij hun start vragen.

Het bestuur van Arcade zet zich samen met de bewonerscommissies en de individuele leden in om deze doelen het komende jaar te verwezenlijken.

2 MISSIE ARCADE

Arcade behartigt de belangen van de huurders van De Key en van Lieven de Stad BV en ondersteunt Bewonerscommissies en individuele huurders in hun contacten met de verhuurder.

2.1 VISIE OP WONEN

Gemeentes werken aan woonvisies om samen met huurderskoepels, zoals Arcade, en de corporaties, zoals De Key, tot periodieke prestatieafspraken te komen. De woningwet en de overlegwet schrijven dit ook voor.

De woningmarkt en vooral de positie van de huurders van de sociale huurwoningen staan onder druk. Aanvankelijk door de economische crisis en de verhuurdersheffing voor corporaties. Na de crisis door de oplevende woningmarkt en de koppeling van de WOZ waarde aan de hoogte van de huren. Hier komen de uitdagingen van de energietransitie bij.

Dit dwingt Arcade om zich opnieuw te bezinnen op haar uitgangspunten, waarden en keuzes. Dat proces is afgelopen jaar op gang gekomen maar nog niet uitgekristalliseerd.

Hieronder noemen we een aantal uitgangspunten die we ontleen aan de Woonbond, keuzes die binnen de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels gemaakt worden en aan het gedachtengoed van een Netwerk Amsterdamse Huurders welke in oprichting is. Arcade is lid van de Woonbond, maakt deel uit van de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels en draagt bij aan het Netwerk Amsterdamse Huurders.

Uitgangspunten:

- 'Alle' corporatiehuurders wonen prettig in evenwichtig samengestelde wijken verspreid over de stad of gemeente.
- Corporaties zorgen voor voldoende huurwoningen die betaalbaar, kwalitatief goed en duurzaam zijn en blijven.
- Corporaties en gemeente waarborgen leefbare en veilige buurten en zorgen dat huurders hun woonvoorkeuren kunnen omzetten naar huurvormen op maat.
- Het corporatiewoningaanbod vermindert niet - maar breidt juist uit - en groeit mee met de vraag die verandert in de tijd (levensloopgerichte bouw en doorstromingsmogelijkheden).
- Woonruimteverdeling wordt gerealiseerd door het aanbieden van voldoende voorraad betaalbare 'twee, drie, vier en vijf' kamerwoningen verspreid over de hele stad of gemeente, zodat zittende en nieuwe huurders een keuze hebben die aansluit op hun individuele behoefte en mogelijkheden.
- Gemeentes hebben een ruim en gevarieerd woningaanbod voor de vele soorten huurders van corporatiewoningen, naast al die andere bewoners van huur- en koopwoningen.

Om te bereiken zal Arcade zich met namen richten op volgende aandachtspunten:

- Lokaal maatwerk in de regio en gemeentes met een overspannen woningmarkt.
- Ideeën bestrijden waarin oplossingen voor een andere woonruimteverdeling worden gezocht in het aantasten van het huurrecht, de keuzeruimte van woningzoekenden en de leefbaarheid en cohesie in wijken.
- Vergroten van beschikbare en betaalbare woningvoorraad, waardoor woningzoekenden eerder aan de beurt zijn en het aanbod op maat voor doorstromers verruimd kan worden (wachttijden terugbrengen tot aanvaardbare proporties). Dat kan door meer bouwgrond te laten uitgeven, meer te investeren en de verhuurdersheffing op te heffen.

- Zorgen voor geschikte woningen voor jongeren, ouderen en kwetsbaren, die nauwelijks een woning kunnen vinden en in debatten hierover tegen elkaar uitgespeeld worden. Maatwerk en levensbestendig wonen zijn dan een vereiste.
- Duurzaamheid en energietransitie kunnen, net als een basiskwaliteit van het onderhoud, woonlasten omlaag brengen in plaats van verhogen. De kosten hiervoor mogen niet op huurders worden afgewenteld.
- Betaalbaarheid moet opnieuw hard op de politieke agenda gezet worden, zoals bijvoorbeeld de Woonbond dat doet, omdat woonlasten en woonquote blijven onrustbarend stijgen tot vaak meer dan 50%.
- Meer aandacht voor huurdersvertegenwoordiging in gemengde complexen(samenwerking VVE en BC, verruiming van rechten huurders in VVE-s).
- Vormen van tijdelijk woonverblijf mogen niet uitgebreid moeten worden (juist betere huurbescherming bieden).
- We blijven vasthouden aan leefbare wijken en een ongedeelde stad of gemeente.

INZET VAN ARCADE

Deze aandachtspunten worden deels in het werkplan 2019 concreter gemaakt. In 2019 wil Arcade haar eigen visie verdiepen. Arcade wil meepraten over de gemeentelijke woonvisies, visies van de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels en het Netwerk Amsterdamse huurders. Bij de voorbereiding zal Arcade de leden raadplegen.

De Woonbond vertegenwoordigt de huurders op landelijk niveau in gesprek met het ministerie en de landelijke vereniging van corporaties Aedes. Arcade praat mee over Woningmarktvisie van de Woonbond, die komend jaar bediscussieerd en verder ontwikkeld gaat worden. Bij de voorbereiding zal Arcade de leden raadplegen.

2.1.1 BETAALBAARHEID

Er moeten betaalbare huurwoningen beschikbaar zijn. De huurwoningen moeten voldoen aan een goede prijs- kwaliteit verhouding. De huur- en energielasten (Woonlasten) moeten betaalbaar blijven. Er moet voorkomen worden dat de dienstverlening aan de huurders versoberd wordt.

INZET VAN ARCADE

Het standpunt van Arcade is dat de huurverhoging zo gematigd mogelijk moet zijn en een goede verdeling van de lasten. Daarnaast dat voor de huurders van Lieven de Stad BV hetzelfde beleid geldt als voor de huurders van De Key. In de werkgroep Huurverhoging is eerder een advies gegeven. In 2019 wordt een advies over toekomstig huurbeleid door de werkgroep uitgewerkt.

2.1.2 BESCHIKBAARHEID

Er moeten voldoende huurwoningen beschikbaar zijn. De gemeente zegt dat er gebouwd moet worden voor sociale huur en midden huur. Dit moet niet ten koste gaan van het aantal sociale huurwoningen en van de brede volkshuisvestelijke verplichting van de corporatie.

Doelgroepenbeleid mag niet ten koste gaan van de huidige huurders, beschikbaarheid mag daardoor niet in de knel komen.

Huren is geen keuze maar een noodzaak omdat er niet voor iedereen een alternatief is. Het beleid van de corporatie moet hier rekening mee houden.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zal Arcade als inzet bij de prestatieafspraken alle aspecten ten aanzien van de beschikbaarheid meenemen.

2.1.3 BEREIKBAARHEID

De samenstelling in complexen en de verdeling van doelgroepen moet in balans blijven.

Arcade heeft zich uitgesproken tegen loting, omdat het woningzoekenden op de wachtlijst dupeert.

Degenen die een (tijdelijke) woning krijgen middels loting bouwen tegelijkertijd wel woonduur op en

verdringen daarom de woningzoekenden op de wachtlijst. De woningdistributie wordt hiermee letterlijk een loterij.

Coöptatie van nieuwe huurders bij woongroepen moet mogelijk blijven zonder al te veel belemmeringen, evenals verhuizen 'van groot naar klein' en 'van groot naar beter'. En woningen in woongroepen dienen ook in de toekomst verhuurd te worden als sociale woningen.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zal Arcade als inzet deze aspecten ten aanzien van de bereikbaarheid meenemen naar de overleggen met de gemeente en kwesties hieromtrent richting gemeente en gemeenteraad adresseren.

2.1.4 THEMA'S

ATELIERS EN ATELIERWONINGEN

Betaalbare woon- en werkruimten voor kunstenaars in het bezit van de corporaties vallen onder de sociale voorraad (DAEB). De totale voorraad in Amsterdam is sinds 2011 schrikbarend afgenomen van ongeveer 1.700 tot minder dan 900. Exacte cijfers hierover worden niet meer gepubliceerd. Kunstenaars ofwel zzp-ers hebben deze ruimten nodig om hun werk te kunnen voortzetten. Bovendien bepalen kunstenaars mede het culturele gezicht van Amsterdam.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zetten we de werkgroep Ateliers voort.

DUURZAAMHEID

De Key heeft een ambitie: in 2050 is het gehele woningbezit CO₂-neutraal. De energie die huurders dan nodig hebben voor verwarming, warm water en huishoudelijke apparaten is niet meer belastend voor het milieu en dus voor onze kinderen en kleinkinderen.

Een enorme uitdaging die De Key alleen kan realiseren met hulp en inzet van veel anderen: bewoners, omwonenden, belanghebbenden -zoals de politiek- en leveranciers. De komende jaren gaat De Key samen met hen werken aan het waarmaken van de doelstelling.

Ook Arcade en de bewonerscommissies staan de komende jaren voor grote opgaven en uitdagingen: De Key is al bezig met complexstrategieën en complexplannen waar de effecten van de ambitie in verwerkt worden. Deze complexstrategieën en complexplannen worden besproken.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zetten we de werkgroep Energietransitie voort die deze ontwikkelingen volgt en zorgt dat bewonerscommissies toegerust raken om deze opgave te volgen.

HUURDERS EN KOPERS

Er is in toenemende mate sprake van gesteggel in de gemengde complexen van De Key over de VvE-s en de rol van huurders daarin. De Key heeft tegelijkertijd eind 2017 al het onderhoud in de VvE-s uitbesteed aan een beheerorganisatie buiten De Key zelf. Voor huurders wordt daardoor hun belangenbehartiging en inspraak een lastig verhaal. Het is onduidelijk waar en bij wie ze terecht moeten en welke inspraakmogelijkheden zij hebben.

Tegelijkertijd lijken veel VvE-s nauwelijks in staat te voldoen aan hun onderhoudsverplichtingen, laat staan op langere termijn met betrekking tot investeringen in duurzaamheid en energietransitie.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zal Arcade dit thema verkennen, met name het belang van de ondersteuning bij vertegenwoordiging en visieontwikkeling.

JONGEREN STARTERS

De Key heeft voor Amsterdam en Diemen gekozen voor woonstarters, huurders die hun eerste stappen zetten op de woningmarkt. Woonstarters zijn bijvoorbeeld werkende jongeren, studenten, net afgestudeerden, maar ook jonge stellen, statushouders, jongeren met begeleiding en tienermoeders. Deze beleidskeuze heeft allerlei effecten ook voor de woonstarter zelf. Zij krijgen tijdelijke huurcontracten aangeboden voor vijf jaar en zijn nauwelijks verenigd in bewonerscommissies.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zetten we de werkgroep Jongerencomplexen voort. De werkgroep probeert een duidelijker beeld te krijgen van de omstandigheden van deze doelgroep en moedigt deze huurders aan zich in bewonerscommissies te verenigen.

WONEN EN ZORG

De Key moet voldoende bijdragen aan haar volkshuisvestelijke taak, ook als het gaat om ouderenhuisvesting. Oudere Amsterdammers blijven langer in hun woning wonen. De gemeente zet het programma Ouderenhuisvesting dan ook met kracht door. Daarbij is het vergroten van het aanbod aanpasbare woningen en geclusterde woningen van groot belang. Als ouderen vanwege gezondheidsproblemen toch moeten of willen verhuizen vindt de gemeente dat er tijdig een geschikte woning beschikbaar te zijn.

INZET VAN ARCADE

In 2019 gaat Arcade dit thema verkennen.

3. ONTWIKKELINGEN

In dit hoofdstuk bespreken we een aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op de positie van huurders en die moeilijk te beïnvloeden zijn door Arcade. Ontwikkelingen die bepaald worden door de overheid, de politiek, sociaaleconomische en maatschappelijke thema's. Onze huurders hebben hier wel mee te maken. Arcade vindt het belangrijk dat wij hier over nadenken en hier standpunten over hebben of ontwikkelen. We moeten scherp zijn voor de momenten waarop we die kunnen inbrengen in ons overleg met de verhuurder, met de gemeente of samenwerken met organisaties die specifieke problemen proberen aan te pakken.

3.1 LANDELIJK BELEID

3.1.1 WONINGWET 2015

Woningcorporaties terug naar hun kerntaak: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen aan mensen met een laag inkomen of aan mensen die om andere redenen moeilijk passende huisvesting kunnen vinden. In het verlengde hiervan mogen ze specifiek omschreven maatschappelijk vastgoed en bepaalde diensten voor leefbaarheid als 'diensten van algemeen economisch belang' (DAEB) verrichten. Hieronder worden een aantal onderwerpen die in de wet beschreven staan benoemd.

EVALUATIE WONINGWET 2015 EN DE OVERLEGWET

De commissie-Van Bochove evalueerde de Woningwet uit 2015 in 2018 in opdracht van Aedes. Volgens deze commissie heeft De Woningwet ervoor gezorgd dat woningcorporaties zich meer op hun kerntaken richten: zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen. Maar kent de wet kent te stringente landelijke regels met te weinig mogelijkheden om lokaal maatwerk te leveren.

De commissie adviseert om corporaties, gemeenten en huurders meer mogelijkheden te geven om lokaal maatwerk af te spreken. De minister zou aan de hand van een hardheidsclausule of experimenteerartikel de mogelijkheid moeten hebben om in uitzonderlijke of schrijnende gevallen een uitzondering op de wet te maken.

Ook het ministerie werkt aan een evaluatie. De Woningwet wordt door de Tweede Kamer in 2019 geëvalueerd. Deze evaluatie kan van groot belang zijn voor de rechtspositie van de huurdersorganisaties, zoals Arcade. Zoals zij het adviesrecht en instemmingsrecht op grond van de Woningwet en de Overlegwet hebben.

PASSEND TOEWIJZEN

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden de € 36.798 (prijspeil 2018). Ten minste 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen moet aan deze huishoudens worden toegewezen. Daarnaast is er ruimte om 10% van de woningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 36.798 en € 41.056 (prijspeil 2018). De resterende 10% sociale huurwoningen mogen woningcorporaties vrij toewijzen, maar daarbij moeten zij wel voorrang geven aan mensen die door bijvoorbeeld fysieke of psychische beperkingen moeilijk aan voor hen passende huisvesting kunnen komen.

Woningcorporaties mogen ook woonzorggebouwen bouwen en beheren, hospices en blijfvan-mijn-lijfhuisen en dag- en nachtopvang voor dak- en thuislozen. Dergelijke activiteiten behoren allemaal tot het aanbieden van (tijdelijke) woonruimte.

Sociale huurwoningen zijn woningen met een huur beneden de zogeheten liberalisatiegrens (per 1 januari 2015 tot 1 januari 2019: € 710,68). Voor een groot deel van de doelgroep is deze huurprijs gezien hun inkomen te hoog. Woningcorporaties moeten hun huren daarom meer afstemmen op de inkomensniveaus van de doelgroep.

Per 1 januari 2016 moeten ze ervoor zorgen dat aan ten minste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag en die zij in dat jaar een woning toewijzen een huurprijs rekenen tot en met de aftoppingsgrens. De aftoppingsgrens is het maximumbedrag waarover de huurtoeslag wordt berekend: voor een- en tweepersoonshuishoudens € 597,30, voor meerpersoonshuishoudens € 640,14 (prijsspeil 2018).

MAATSCHAPPELIJK VASTGOED

Woningcorporaties mogen onder voorwaarden maatschappelijk vastgoed beheren. Bijvoorbeeld een gemeenschapscentrum, een jongerencentrum (zonder horeca), een dorps- of wijkbibliotheek. Ook basisscholen en centra voor jeugd en gezin behoren tot toegestaan maatschappelijk vastgoed. Voorwaarde is dat het maatschappelijk vastgoed ligt in gebieden waar de woningcorporatie woningen bezit. In dit maatschappelijk vastgoed zijn in beperkte mate commerciële activiteiten toegestaan (10% van het totale vloeroppervlak). Zoals een kapper in een gemeenschapshuis. Voor het ombouwen van verpleeg- en verzorgingshuizen gelden tijdelijk soepeler regels.

De Woningwet staat ook toe dat corporaties betaalbare werkruimten, zoals ateliers of atelierwoningen, exploiteren tegen kostprijs voor specifieke groepen kunstenaars die qua inkomen en kwaliteit van hun werk daarvoor in aanmerking komen.

LEEFBAARHEID

Woningcorporaties mogen investeren in de omgeving van de woningen die ze bezitten. Zoals het onderhoud van het eigen groen rondom hun complexen. Ook mogen woningcorporaties initiatieven van hun huurders ondersteunen, een huismeester in dienst hebben en een bijdrage leveren aan woonmaatschappelijk werk. Wat woningcorporaties precies doen aan leefbaarheid, spreken ze af met de gemeente en met bewonersorganisaties, binnen de kaders die de wet stelt.

DUURZAAMHEID

Woningcorporaties mogen voorzieningen aanbrengen (of huurders daarbij ondersteunen) die bijdragen aan duurzaam energiegebruik. Zoals zonnepanelen, grondwarmtepompen en warmte-koude opslaginstallaties. Een van de voorwaarden is dat de voorziening ten goede komt aan de eigen huurders.

PRESTATIEAFSPRAKEN

Woningcorporaties dragen bij aan het gemeentelijke volkshuisvestingsbeleid. Deze bijdrage wordt vastgelegd in prestatieafspraken tussen gemeente, bewonersorganisatie en de woningcorporatie. De drie betrokken partijen kunnen elkaar aan de prestatieafspraken houden. Als zij er niet onderling uitkomen kunnen zij geschillen voorleggen aan de minister. De minister ziet toe op de uitvoering van alle prestatieafspraken op hoofdlijnen.

In elke gemeente verloopt het proces van de prestatieafspraken op een eigen wijze.

HUURDERS

De huurdersorganisatie is de lokale overlegpartner van de gemeente en de woningcorporatie. De huurdersorganisatie bepaalt zo mede het volkshuisvestingsbeleid. Het bestuur van de woningcorporatie stuurt de huurdersorganisatie jaarlijks de jaarrekening, het jaarverslag en volkshuisvestingsverslag. Daarnaast stelt de woningcorporatie jaarlijks een 'overzicht van voorgenomen werkzaamheden' ter beschikking aan de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie heeft het recht commissarissen voor te dragen voor de Raad van Toezicht: twee commissarissen wanneer die raad bestaat uit vijf of meer personen en één commissaris wanneer de raad bestaat uit drie of vier personen. Deze voordracht is bindend.

3.2 LOKAAL WOONBELEID

De Key verhuurt woningen in vier gemeenten: naast Amsterdam zijn dat Diemen, Zandvoort en Hillegom. Arcade behartigt dan ook de belangen van de huurders uit al deze vier gemeenten. Ontwikkelingen in Amsterdam hebben een effect op de ontwikkelingen in de regio.

3.2.1 DIEMEN

In de gemeente Diemen is het beleid vastgelegd in de 'Woonvisie Diemen 2018-2023'. De visie heeft oog voor de huidige druk op de woningmarkt en de gevolgen daarvan.

De vier pijlers in de woonvisie zijn: sterke wijken, betaalbaarheid en beschikbaarheid, wonen met zorg en welzijn, duurzaamheid.

Het Huurders Platform Diemen (HPD) vertegenwoordigt de huurders in Diemen (zie hoofdstuk 5.3).

3.2.2 ZANDVOORT

Sinds de meest recente wijziging staat in de statuten van De Key dat de corporatie zich in het bijzonder richt op de toetreders op de woningmarkt, waaronder studerende jongeren.

Dit onderdeel in de statuten geldt niet voor Zandvoort. Aangezien De Key in die gemeente als enige corporatie werkzaam is, moet ze alle categorieën woningzoekenden bedienen.

Het beleid van de gemeente Zandvoort is vastgelegd in 'Wonen in Zandvoort 2016-2020'.

De hoofdpunten van de volkshuisvestelijke opgaven in Zandvoort hebben betrekking op: een evenwichtige bevolkingssamenstelling, de toekomstige voorraad, alsmede betrokkenheid en gebondenheid.

De Key onderzoekt de mogelijkheden het woningbezit in Zandvoort af te stoten.

Het Huurders Platform Zandvoort (HPZ) vertegenwoordigt de huurders (zie hoofdstuk 5.4).

3.2.3 HILLEGOM

In de gemeente Hillegom is het beleid vastgelegd in de prestatieafspraken tussen de gemeente, De Key en Arcade, die jaarlijks worden geactualiseerd.

De Key is voornemens het woningbezit in Hillegom af te stoten. Naar verluidt zou de transactie begin 2019 haar beslag kunnen krijgen.

3.2.4 AMSTERDAM

AMSTERDAM WIL EEN GEMENGDE STAD ZIJN

Jaarlijks komen er 11.000 nieuwe Amsterdammers bij. Om een gemengde stad te kunnen blijven, en te zorgen dat ook mensen met een laag inkomen in de stad kunnen wonen, treft de gemeente nu maatregelen. Uitgangspunten zijn: voldoende, betaalbare en duurzame woningen. Binnen de metropoolregio wordt samengewerkt met andere gemeenten om aan de grote behoefte van extra woonruimte te kunnen voldoen.

Het centrum is niet exclusief voor de rijken, en de gebieden buiten de ring zijn niet alleen voor degenen die het financieel niet breed hebben. Om scheefgroei te voorkomen werkt de gemeente aan een gemengde stad, door de stad te verdelen in 22 gebieden. Elk gebied moet zowel betaalbare-, als midden-, en dure-, woningen bevatten. Zowel huur als koop.

In de samenwerkingsafspraken met de corporaties is vastgelegd dat tot 2019 minimaal 1.500 van de vrijkomende sociale huurwoningen beschikbaar worden gesteld aan kwetsbare groepen.

Het [Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen](#) is bedoeld voor mensen die niet op eigen kracht een passende woonoplossing kunnen vinden. Denk aan statushouders, daklozen of mensen met psychische problematiek. Het programma omschrijft onder meer de volgende maatregelen:

- Een betere slaagkans voor mindervaliden via een nieuw label voor nul-tredenwoningen.

- De komst van een zorglabel voor zorghuisvesting en een toename van het aantal zorgcomplexen met zorg en ruimte voor zelfstandig wonen.

AMSTERDAM VINDT DAT HUISHOUDENS NIET ALTIJD PASSEND WONEN

Het inkomen is eigenlijk te hoog of te laag ten opzichte van de huur- of koopprijs. Dat veroorzaakt ook problemen voor de starters, die moeilijk toegang weten te vinden tot de woningmarkt. Het is belangrijk dat huurwoningen bewoond worden door de mensen voor wie deze woningen bedoeld zijn. Alleen zo kan de stad gemengd blijven qua inkomensverdeling. De gemeente komt in actie om te zorgen dat huurwoningen beter passen bij de behoefte.

AMSTERDAM WIL DAT DE KWALITEIT OP ORDE IS

In sommige naoorlogse wijken buiten de ring is sprake van achterstallig onderhoud. Er gaat extra geld naar deze zogenaamde ‘ontwikkelwijken’. Bekeken zal worden welke delen in aanmerking komen voor sloop of nieuwbouw. En waar ruimte is voor verdichting door de hoogte in te gaan. Het doel is dat in 2025 woningen minder achterstallig onderhoud hebben en gezonder, veiliger en comfortabeler zijn om in te wonen. Zo wordt bijvoorbeeld gewerkt met duurzame oplossingen voor de bestrijding van schimmel. Bewoners worden ondersteund bij problemen met hun woning.

INZET VAN ARCADE

In de periode 2015 tot en met 2019 gelden de Samenwerkingsafspraken. Volgens deze afspraken werkten de gemeente Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) en de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) samen aan de volkshuisvesting in Amsterdam.

In 2019 start er een proces om te komen tot prestatieafspraken. Arcade zal zich in dit proces naast in de visie beschreven uitgangspunten inzetten voor het in de prestatieafspraken opnemen van het aanspreken van alle corporaties op alle vier de volkshuisvestelijke prioriteiten van de overheid:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep;
- Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad conform de afspraken in het Nationaal Energieakkoord en het Convenant Energiebesparing Huursector;
- Huisvesten van urgente doelgroepen;
- Realiseren van wonen met zorg en ouderenhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen.

Citaat uit dit het rapport [Staat van de volkshuisvesting jaarrapportage 2018](#):

‘Corporaties hebben oog voor het huisvesten van ouderen en werken zowel voor deze doelgroep als voor andere doelgroepen (mensen met een beperking, GGZ) samen met zorgorganisaties. Met het oog op de toename van het aantal oudere huishoudens is wonen met zorg een van de Rijksprioriteiten en moeten corporaties in hun bod hier aandacht aan besteden.’

3.3 CORPORATIES EN HET MANIFEST PASSEND WONEN

In het Manifest Passend Wonen vragen 23 woningcorporaties aan de Minister om een fundamentele wijziging van het huurrecht. Hun voorstel betekent een aantasting van de rechtszekerheid van huurders. Flexibilisering van de huurcontracten, huurverhogingen of gedwongen verhuizingen liggen in het verschietsel als de voorstellen van de corporaties doorgang vinden.

INZET VAN ARCADE

HUURDERSKOEPELS EN DE PETITIE BEHOUD HET HUURRECHT

Samen met de andere Amsterdamse huurderskoepels heeft [Arcade het pamflet Inbreuk Huurrecht ondertekend](#). In het najaar zijn de Amsterdamse huurderskoepels een petitie gestart: [Behoud het huurrecht; geen huurverhogingen of gedwongen verhuizingen](#). Met deze petitie roepen wij de minister op ervoor te zorgen dat de woningvoorraad op peil wordt gebracht door veel meer te bouwen. Ook moeten er regelingen komen die het voor huurders aantrekkelijk maken om zonder

enige vorm van dwang te verhuizen naar een voor hen passende woning. In 2019 wordt deze petitie aangeboden.

3.4 BELEID DE KEY

De missie en de visie van Woonstichting De Key in Amsterdam en Diemen is dat zij bijdraagt aan de dynamiek van de stad door binnen en net buiten de Amsterdamse ring A10 mensen de kans te bieden om hun eerste stappen te zetten op de woningmarkt.

In Zandvoort draagt Woonstichting De Key bij aan een krachtige Zandvoortse gemeenschap met ruimte voor evenwicht. Daar biedt De Key jonge huishoudens woonkansen en creëert zij voor ouderen mogelijkheden om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen.

De volkshuisvestelijke doelen voor Woonstichting De Key zijn betaalbaarheid en DAEB/niet-DAEB. De Key behoort tot de 10% corporaties met gemiddeld de laagste huren. Dat zegt de Aedes benchmark 2017.

Vanuit de koers heeft De Key gekozen voor een hybride scheiding, juridisch en administratief van het DAEB en niet-DAEB bezit. Het grootste deel van de ambitie richt De Key op de DAEB activiteiten. Ook wil De Key om de ambitie in Amsterdam te kunnen realiseren niet-DAEB activiteiten gaan ontplooiën.

Beleidskeuzes van De Key:

- Seniorencomplexen passen niet meer binnen de koers, daarom wil De Key deze uitruilen met of verkopen aan een andere corporatie.
- Bij verhuur van een woning aan twee of meer personen is een omzettingsvergunning van de gemeente verplicht, hierdoor wordt de woning een onzelfstandige eenheid.
- Sociale cohesie bevorderende maatregelen, de 'Magic mix' een woonvorm voor statushouders en studenten. Daarnaast leiden tijdelijke contracten en het ontmoedigen van coöptatie tot afbreuk van de sociale cohesie.
- Verkoop en liberalisatie van vrijkomende woningen is verminderd.
- Het dagelijks onderhoud in VvE complexen is in zijn geheel overgedragen aan VvE-beheer Amsterdam.

Beleidskeuzes van De Key Amsterdam en Diemen:

- "De Key heeft voor Amsterdam en Diemen gekozen voor woonstarters, mensen die hun eerste stappen zetten op de woningmarkt dat betekent: focus op woonstarter, deze wordt zichtbaar in:
 - Ontwikkeling nieuwe producten in contractvormen
 - Nieuwe verhuringen
 - Nieuwbouwprogramma studenten en jongerenwoningen"

(Uit een presentatie van De Key aan het bestuur van Arcade over de portefeuillestrategie 2017. De Key bouwt dus niet voor middeninkomens omdat die doelgroep volgens De Key niet tot de woonstarters behoort.)

Beleidskeuzes van De Key Zandvoort:

- Verkoop aanbod is alleen beschikbaar voor huurders van De Key en doorstroming van groot naar kleiner en kleiner naar groot pilot is geslaagd en dit wordt beleid.

INZET VAN ARCADE

In 2019 blijft Arcade zich verzetten tegen een aantal aspecten van de koers, zoals een eenzijdige focus op woonstarters, voornamelijk jongeren en het onttrekken van grotere woningen aan de sociale voorraad waardoor de doorstroming van huurders in het geding komt. Uiteindelijk zijn de woonstarters daar ook niet bij gebaat.

Arcade blijft daarom kritisch ten aanzien van het beleid van De Key, waarbij de meeste aandacht uit gaat naar:

- Beleid voor de huidige huurders
- Communicatie naar alle huurders
- Klachtenafhandeling
- Transparant verhuurbeleid
- Matiging van de huurverhogingen
- Ondersteunen van huurders bij verbeterplannen en onderhoud

De procedures over de statutenwijziging en de vastgoedscheiding zijn nog niet afgerond en zetten we in 2019 voort.

3.5 BELEID LIEVEN DE STAD BV

Lieven de Stad BV bezit en beheert een deel van het voormalig niet-DAEB bezit van De Key. De Key is 100% aandeelhouder van Lieven de Stad BV. De Raad van Commissarissen van De Key is ook de Raad van Commissarissen van Lieven de Stad BV.

De missie van Lieven de Stad BV is het verhuren woningen met een optimaal financieel resultaat.

INZET VAN ARCADE

In 2019 blijft Arcade zich inzetten voor:

- Beleid voor de huidige huurders
- Communicatie naar alle huurders
- Klachtenafhandeling
- Transparant verhuurbeleid

4. HUURDEURSVERENIGING ARCADE: ORGANISATIE EN BESTUUR

4.1 ORGANISATIE VAN ARCADE

Huurdersvereniging Arcade is een vrijwilligers organisatie die de huurders van Woonstichting De Key en Lieven de Stad BV vertegenwoordigt en ondersteunt. Arcade is een vereniging en kent twee typen leden: Bewonerscommissies en steunleden.

Bewonerscommissies zijn organisaties per wooncomplex van huurders van De Key of Lieven de Stad BV en de leden van Huurdersvereniging Arcade met stemrecht die samen de Algemene Ledenvergadering (ALV) vormen. De ALV is het hoogste besluitvormende orgaan van de vereniging en het orgaan aan wie het Algemeen Bestuur verantwoording aflegt.

Steunleden zijn individuele huurders die het belangrijk vinden dat de huurdersorganisatie de belangen van de huurders inbrengt bij De Key en bij Lieven de Stad BV.

Er zijn meer dan 100 bewonerscommissies lid van Arcade. Woningstichting de Key verhuurt, na aftrek van het bedrijfsonroerend goed, ruim 30.000 woningen. Lieven de Stad BV verhuurt ongeveer 1.000 woningen.

Eind 2018 zijn er van de huurders 5.430 individueel lid van Arcade.

INZET VAN ARCADE

Het behartigen van de belangen van alle huidige huurders van De Key en van Lieven de Stad BV.

4.2 ALGEMENE LEDEN VERGADERING

Het beleid van Arcade wordt bepaald door de leden. De Algemene Leden Vergadering is het orgaan waar het Algemeen Bestuur verantwoording aflegt over het gevoerde beleid. Belangrijke beleidsonderwerpen, die de inhoudelijke koers van Arcade bepalen, worden de Algemene Leden Vergadering voorgelegd, daar besproken en vastgesteld.

Zo zal komend jaar de begroting, het werkplan, de jaarrekening en het jaarverslag worden voorgelegd. Indien nodig het benoemen van bestuursleden en het vaststellen van een vergoedingsregeling voor bestuursleden, adviseurs en vrijwilligers. En komen er inhoudelijke thema's zoals volkshuisvesting, huurverhoging, energie en duurzaamheid aan de orde.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zal de Algemene Leden Vergadering minimaal drie maal bij elkaar komen.

4.3 HET BESTUUR VAN ARCADE

Huurdersvereniging Arcade kent een Algemeen Bestuur (AB) en een Dagelijks Bestuur (DB). Dit Algemeen Bestuur is zorgvuldig samengesteld en de leden vertegenwoordigen gezamenlijk een brede groep huurders. Dit is bij uitval uitgangspunt om tot een nieuw bestuurslid te komen.

Het bestuur kent een duidelijke verdeling van taken en functies, zoals die van voorzitter, secretaris en penningmeester. Andere taken worden belegd bij de bestuursleden op onderwerp of per thema.

Van ieder bestuurslid is bekend welke tijdsinvestering men voor de vereniging beschikbaar heeft. Bestuursleden zijn afkomstig vanuit de achterban, de bewonerscommissies en steunleden.

Kandidaat bestuursleden wordt gevraagd om eerst enige tijd als aspirant-bestuurslid 'mee te lopen' om zo vertrouwd te raken met het werk van Arcade. Bestuursleden worden door de Algemene Leden Vergadering benoemd. Het bestuur bepaalt onderling de taak- en functieverdeling.

De statuten van Arcade bepalen dat het aantal Algemeen Bestuursleden ten minste vijf en ten hoogste negen, telt.

4.3.1 OVERLEGSTRUCTUUR

Het Dagelijks Bestuur, bestaande uit voorzitter, secretaris en penningmeester overlegt gemiddeld een keer per drie weken. Dit overleg gaat over de dagelijkse gang van zaken en alles wat met nieuwe en bestaande bewonerscommissies te maken heeft.

Het Algemeen Bestuur overlegt een keer per vier weken. In dit overleg worden meningen gevormd, besluiten genomen en diverse interne en externe overleggen voorbereid. Hierbij komen ook de lopende inhoudelijke ontwikkelingen op de woningmarkt in Amsterdam, Diemen en Zandvoort en zo nodig ook diverse praktische zaken aan de orde.

Uiteraard worden in het AB ook alle gevraagde en ongevraagde adviezen besproken en vastgesteld, die aan de Key worden uitgebracht.

INZET VAN ARCADE

In 2019 voorziet het bestuur elke Bewonerscommissie van een contactpersoon.

4.4 ONDERSTEUNING

Arcade wordt inhoudelijk en administratief ondersteund. Deze ondersteuning wordt op basis van een urenofferte ingehuurd bij !Woon en op basis van kennis bij de Woonbond.

De inhoudelijke ondersteuning betreft het informeren van het bestuur met betrekking tot ontwikkeling op het gebied van de volkshuisvesting, het formuleren van adviezen en het adviseren van het bestuur op het gebied van beleid en organisatie. De invulling is afhankelijk van het onderwerp. !Woon of de Woonbond zoekt hierbij naar de adviseur die hierbij het beste past.

!Woon verzorgt in nauw overleg met de secretaris het secretariële werk. Dit betekent het afhandelen van de binnengekomen vragen per telefoon of mail en notuleren van de ledenvergaderingen. Deze medewerkers hebben inhoudelijke- en achtergrondkennis wat betreft beleidszaken die spelen en zijn mede daarom onze vraagbaak en 'spin in het web'.

Een externe boekhouder ondersteunt de penningmeester bij financiële zaken.

INZET VAN ARCADE

In 2019 wordt de ondersteuning uitgebreid met boekhoudkundige kennis.

5. CONTACTEN MET DE LEDEN EN HUURDERS

Arcade heeft een groot belang bij een goed contact met de achterban, de bewonerscommissies en de steunleden. Daarmee wordt het Algemeen Bestuur gevoed om de belangen, de opvattingen en de ideeën door te kunnen laten klinken. De Algemene Ledenvergadering is een orgaan waar dit plaatsvindt, maar er zijn ook directe contacten met bewonerscommissies en steunleden.

5.1 COMMUNICATIE

Arcade communiceert op diverse manieren met haar leden en de bewonerscommissies. Er is een website met informatie over de vereniging en gepubliceerde nieuwsberichten. Eén keer per zes weken wordt er een digitale nieuwsbrief verstuurd met informatie en nieuws. Via de mail worden de bewonerscommissies geïnformeerd over bijeenkomsten, zoals de ledenvergaderingen en thematische bijeenkomsten.

Arcade is niet actief op de sociale mediakanalen. Er is wel een facebookpagina; Arcade huurderskoepel <https://www.facebook.com/arcade.huurderskoepel>, maar deze wordt niet meer onderhouden.

INZET VAN ARCADE

In 2019 wil Arcade alle huurders bereiken en informeren.

Arcade kent geen communicatieplan of -strategie. Daarom zal er een communicatieplan en een communicatiekalender ontwikkeld worden op basis van de ervaringen gedurende het lopende jaar. Deze zullen zodanig opgesteld zijn dat ze als basis voor de ontwikkelingen het daarop volgende jaar kunnen dienen.

De communicatie wordt het komende jaar digitaal verstevigd. Zo worden de website en de digitale nieuwsbrief vernieuwd. Er wordt ook weer een papieren verzending opgezet. Er is namelijk een uitdrukkelijke wens vanuit de leden om informatie ook op papier vorm te geven.

Daarnaast stelt Arcade zich ten doel om het komende jaar in ieder geval een redactieteam samen te stellen dat bestaat uit meerdere leden en het bestuurslid verantwoordelijk voor de communicatie. Dit team zal onder verantwoordelijkheid van het bestuur de teksten op de website en in de nieuwsbrief gaan verzorgen.

Hierbij is professionele ondersteuning op het terrein van communicatie nodig die wordt ingekocht.

5.2 BEWONERSCOMMISSIES EN INDIVIDUELE LEDEN

De gevolgen van gewijzigde wetgeving en de werkwijze van de verhuurder vragen steeds meer inzet van de bewonerscommissies. Om bij te blijven wordt er veel tijd besteed aan leren. Ook komen er grote opgaven bij, zoals de energietransitie en afstemming over het lokale woonbeleid wat ook met de leden moet plaatsvinden.

5.2.1 SCHOLING EN TRAINING

De organisatie van een bewonerscommissie, het betrekken van de bewoners in het complex, het overleg met de complexbeheerder vraagt om speciale vaardigheden en specifieke kennis. Om volwaardig deel te kunnen nemen aan een overleg is het noodzakelijk om voldoende kennis te hebben over belangrijke onderdelen van het volkshuisvestingsbeleid zoals huurrecht, servicekosten en onderhoud en geregeld is. Arcade biedt bewonerscommissies hierover cursussen aan.

Een ander onderdeel van een bewonerscommissie is het onderhouden van contact met de huurders die door de bewonerscommissie wordt vertegenwoordigd. Door goed contact wordt het draagvlak van de belangenbehartiging door de bewonerscommissie vergroot en daarmee de positie richting de De Key of Lieven de Stad BV versterkt. Met een betrokken achterban staat de bewonerscommissie er niet alleen voor.

INZET VAN ARCADE

Er wordt bewonerscommissies gratis trainingen aangeboden waarin:

- kennis over het volkshuisvestingsbeleid en de overlegwet wordt overgedragen.
- vaardigheden worden geleerd op welke manier contact opgebouwd en onderhouden kan worden met de huurders in een complex en hoe te onderhandelen met de corporatie.
- kennis over de samenstelling van de servicekosten en het onderhoud wordt overgedragen.

5.2.2 WERKGROEPEN

Naast het regulier overleg kan er in werkgroepen een inbreng gegeven worden over verschillende belangrijke beleidsterreinen. De werkgroepen Energietransitie, Jongerencomplexen en Ateliers zijn gestart.

In een plan van aanpak wordt het doel en de activiteiten van de werkgroep beschreven, maar ook de looptijd en gevraagde inzet en/of bijdrage onderbouwd. Eén van de doelen van een werkgroep is altijd een grotere groep leden aan te spreken dan alleen de initiatiefnemers. De werkgroep moet daarom op termijn altijd bestaan uit meer leden dan de initiatiefnemers.

Er wordt regelmatig terug gekoppeld aan het Algemeen Bestuur.

INZET VAN ARCADE

In 2019 kan op basis van behoefte een werkgroep worden gestart mits er door het Algemeen Bestuur akkoord gegeven is op basis van een plan van aanpak.

5.2.3 POSITIE VAN HUURDERS VAN LIEVEN DE STAD

Arcade behartigt ook de belangen van de huurders van Lieven de Stad BV en ondersteunt de bewonerscommissies en individuele leden die huren van Lieven de Stad BV bij hun overleggen en klachten op dezelfde manier als de bewonerscommissies en individuele leden die huren bij De Key. De samenstelling van de complexen is een andere. Dat levert wellicht ander behoeftes op.

INZET VAN ARCADE

In 2019 gaat Arcade bij de bewonerscommissies van complexen van Lieven de Stad BV en de individuele leden die huren van Lieven de Stad BV toetsen of de ondersteuning aan hun behoefte voldoet.

5.3 HUURDERS PLATFORM DIEMEN (HPD)

In het Huurders Platform Diemen (HPD) werken sinds 2014 drie huurdersorganisaties van in Diemen actieve corporaties met elkaar samen. Dat zijn de Bewoners Raad Rochdale (BWR), Huurgenoot (Stadgenoot) en Arcade.

De belangrijkste taak is om deel te nemen aan het overleg tussen gemeente en corporatie over de sociale volkshuisvesting in Diemen. Het HPD is een volwaardige gesprekspartner in het overleg met de corporaties en de gemeente. Hier wordt gesproken over onderwerpen als betaalbaarheid, leefbaarheid, duurzaamheid en nieuwbouw van sociale huurwoningen.

Richting 2018-2022 is vastgelegd dat het HPD, de gemeente en de corporaties tot een meerjarige raamovereenkomst willen komen die gerelateerd is aan de uitgangspunten van de inmiddels geformuleerde woonvisie van de gemeente Diemen, waarbij de input van de HPD wordt meegenomen. De nieuwe woonvisie heeft oog voor de huidige druk op de woningmarkt en de

gevolgen daarvan. De vier pijlers in die woonvisie zijn: sterke wijken, betaalbaarheid en beschikbaarheid, wonen met zorg en welzijn, duurzaamheid.

Tot nu toe worden per jaar (gezamenlijke) prestatieafspraken gemaakt. Of de meerjarenafspraken echt wenselijk zijn en echt tot stand komen hangt af van de inhoud van de afspraken zelf en van de wijze waarop deze gemonitord, gecontroleerd en gewijzigd kunnen worden.

Nu de visie van Arcade verder gestalte krijgt kan de inhoudelijke afstemming vanuit Arcade naar de HPD verder verdiept worden in relatie tot de specifieke situatie in Diemen.

Arcade wordt in dit HPD vertegenwoordigd door twee leden. Het Algemeen Bestuur van Arcade heeft per kwartaal een overleg met de vertegenwoordigers van Arcade in het HPD.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zal Arcade

- samen met de HPD leden standpunten bepalen over de mogelijke meerjarenafspraken.
- de HPD leden ondersteunen in hun standpuntvorming als het gaat om de pijlers van de woonvisie en de concretisering daarvan.
- samen met de HPD leden vasthouden aan de nu geformuleerde uitgangspunten in het HPD.
- samen met de HPD leden De Key scherp volgen als het gaat om woningdelen, starters en uitruil van ouderenwoningen- en voorzieningen in Diemen.
- met de HPD leden meedenken en kritisch volgen hoe in Diemen en vooral bij De Key de energietransitie gestalte gaat krijgen.

5.4 HUURDERS PLATFORM ZANDVOORT (HPZ)

Het Huurders Platform Zandvoort (HPZ) vertegenwoordigt de huurders van De Key in Zandvoort. Het woningbestand van De Key in Zandvoort bedraagt 2.540 woningen, waarvan 2.257 in de sociale sector. Eind 2017 waren er 15 bewonerscommissies bij het HPZ aangesloten.

HPZ zet zich in voor de belangen van huurders in Zandvoort. Het gaat daarbij in de eerste plaats om complex overstijgende belangen. Indien nodig springt HPZ bewonerscommissies bij alsmede individuele huurders; vooral als huurders steun nodig hebben in hun relatie met de Key. Een (telefonisch) spreekuur biedt een laagdrempelige toegang tot het platform.

Elk kwartaal voert HPZ een formeel overleg met de regiomanager Zandvoort van De Key. Met de gemeente Zandvoort en De Key vindt eveneens regelmatig overleg plaats. Tijdens deze overleggen komt een veelheid aan onderwerpen aan de orde, zoals de communicatie met de huurders, onderhoud aan de complexen, asbestbeleid e.d. Afzonderlijk vindt periodieke monitoring van het reparatieonderhoud plaats.

De gemeente Zandvoort, De Key en HPZ hebben in 2018 de Portefeuillestrategie verder uitgewerkt in de gebiedsvisies. Eind 2018 worden de prestatieafspraken geactualiseerd op basis van de uitgewerkte gebiedsvisies.

In de loop van 2017 heeft de directeur van De Key laten weten dat nagedacht is over de toekomst van het woningbezit in Zandvoort. Drie opties zijn in beeld: handhaving van de bestaande situatie, de woningen in Zandvoort onderbrengen in een afzonderlijke corporatie, overdracht van het bezit aan een andere corporatie in de regio. De directie van De Key heeft HPZ verzocht mee te werken aan een verkenning van de derde optie. Daarbij is HPZ het vetorecht aangeboden. HPZ heeft over de verkoop een beslissende stem.

De voorzitter van HPZ is namens HPZ ook lid van het Algemeen Bestuur van Arcade.

INZET VAN ARCADE

In 2019 gaat Arcade HPZ ondersteunen bij dit traject.

5.5 KLACHTEN

Huurders die klachten hebben melden zich daarvoor in eerste instantie bij de Key. De meeste klachten worden in dit directe contact opgelost. Het gaat daarbij vooral om klachten over achterstallig onderhoud, servicekosten en kwesties m.b.t. de huur.

Lukt het om de een of andere reden niet om met De Key tot een oplossing te komen, dan biedt !Woon ondersteuning of kan de huurder bij Arcade terecht. !Woon handelt verreweg de meeste klachten af, en is daar ook het best voor uitgerust. Sommige huurders weten ook de weg naar de Woonbond te vinden.

De klachten die Arcade bereiken zijn meestal klachten waar de huurder met De Key niet uit is gekomen en waar ook !Woon geen raad mee weet.

INZET VAN ARCADE

In 2019 wil Arcade de klachtenregistratie verbeteren en de samenwerking met !Woon helder omschrijven voor de leden. Arcade is in tegenstelling tot !Woon niet ingericht op het afhandelen van grote aantallen klachten. Arcade wil meer inzicht krijgen in de omvang en het soort klachten dat !Woon afhandelt voor huurders van De Key en meer samenwerking nastreven.

6. CONTACTEN MET DE VERHUURDER

Huurdersvereniging Arcade en Woonstichting de Key of Lieven de Stad BV hebben, als vertegenwoordiging van de huurders en verhuurder vanzelfsprekend regelmatig contact gedurende het hele jaar, zowel formeel als informeel. De formele contacten zijn er vanuit Arcade uiteraard op gericht om het beleid en de beleidsuitvoering van De Key of Lieven de Stad BV te beïnvloeden en mede vorm te geven. Uiteraard staan daarbij de huurdersbelangen op korte en lange termijn voorop.

Zo is er het Regulier Overleg (RO), overleg in de vorm van projectwerkgroepen en gemeenschappelijke werkgroepen en brengt Arcade adviezen uit op de meest uiteenlopende beleidsvoornemens van De Key of Lieven de Stad BV. Dit adviesrecht is vastgelegd in de Overlegwet.

6.1 REGULIER OVERLEG (RO)

Het bestuur van Arcade overlegt in de vorm van een Regulier Overleg met de directie van de Key en Lieven de Stad BV.

De onderwerpen die aanbod komen bij dit overleg gaan over alles wat de huurders van De Key of Lieven de Stad BV raakt. Dit gaat over de werkwijze, de communicatie met de huurders en de bewonerscommissies en de inhoudelijke onderwerpen waarover uiteindelijk een adviestraject zal starten. Ook wordt hier het lokale beleid en de effecten op de Key of Lieven de Stad besproken. De rol en de positie van de huurders heeft bij al overleggen onze voortdurende aandacht.

Dit overleg vindt ongeveer één keer per acht weken plaats. Het voorzitterschap wisselt, dat gaat om en om.

INZET VAN ARCADE

In 2019 richt Arcade met De Key en Lieven de Stad BV een Regulier Overleg in.

6.2 CONTACT MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

In de Raad van Commissarissen (RvC) van De Key en Lieven de Stad BV hebben twee leden zitting die zijn voorgedragen door Arcade. In 2018 waren dat mevr. dr. G. ter Horst en mevr. drs. R. Kervezee. In 2019 loopt het termijn van mevr. Drs. R. Kervezee af.

Er vindt periodiek overleg plaats met deze leden over de algemene gang van zaken binnen De Key. Daarnaast heeft Arcade een maal per jaar een overleg met de voltallige Raad van Commissarissen van De Key.

In deze overleggen komen ook onderwerpen aan bod die de huurders raken, zoals de werkwijze van De Key of Lieven de Stad BV, de communicatie met de huurders en de bewonerscommissies en de inhoudelijke onderwerpen waarover uiteindelijk een adviestraject zal starten.

INZET VAN ARCADE

In 2019 toetst Arcade of de huurderscommissaris voor een tweede termijn voorgedragen gaat worden, afhankelijk van de uitkomst draagt Arcade de huidige of een nieuwe huurderscommissaris voor. Arcade richt in 2019 ook een overleg in met de huurderscommissarissen en de gehele RvC.

6.3 GESCHILLENCOMMISSIE

De Key werkt samen met twee geschillencommissies. Huurders in Zandvoort kunnen terecht bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond. Hierin heeft Arcade geen vertegenwoordiger.

Huurders van Amsterdam, Diemen en Hillegom bij Geschillencommissie De Key. Twee van de leden van deze commissie zijn benoemd op voordracht van Arcade, de heer V. Thöne en de heer H. Wolring. De termijn van beide leden loopt in 2019 af.

INZET VAN ARCADE

In 2019 gaat Arcade op zoek naar leden voor de geschillencommissie die Arcade zal voordragen.

7. CONTACTEN MET RELATIES

7.1 OVERLEGGEN MET DE GEMEENTE

Lieven De Stad BV is actief in Amsterdam. De Key is actief in de gemeenten Amsterdam, Diemen, Zandvoort en Hillegom. Zo ook Arcade, al verschilt per gemeente hoe dit georganiseerd is.

7.1.1 ZANDVOORT

In Zandvoort is een substantieel bezit van de Key te vinden. Daar is ook de HPZ actief. De HPZ is een zelfstandige huurdersplatform die deelneemt in Arcade.

7.1.2 DIEMEN

In Diemen zijn drie huurdersorganisaties samen actief; Arcade, Bewonersraad Rochdale en Huurgenoot (Stadgenoot). Zij hebben zich verenigd in het Huurders Platform Diemen. Ook het komende jaar zal het HPD overleg voeren in het traject om te komen tot de prestatieafspraken. De gemeente stelt het beleid vast (de wens) de corporaties ontwikkelen een aanbod. Dit wordt uiteindelijk besproken in het tripartite overleg waarin de HPD, de corporaties en de gemeente Diemen deelnemen.

7.1.3 AMSTERDAM

Naast de Amsterdamse Federatie van Woningbouwcorporaties (AFWC) en de Gemeente Amsterdam was de Huurdersvereniging Amsterdam(HA) vanuit de huurders dé gesprekspartner met betrekking tot de Amsterdamse Volkshuisvesting. De HA is opgeheven en daarmee is er geen belangenbehartiger van alle huurders in Amsterdam die op komt voor deze belangen.

FEDERATIE AMSTERDAMSE HUURDERSKOEPELS

De Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) is in oprichting. Arcade heeft actief bij gedragen aan de totstandkoming en wil aansluiten bij de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels. Het doel is de krachten te bundelen, samenwerking organiseren en kennis te delen en daarmee de huurders in Amsterdam te vertegenwoordigen en hun belangen te behartigen.

INZET VAN ARCADE

In 2019 wil Arcade twee bestuursleden, in ieder geval de voorzitter, afvaardigen om zitting te nemen in het bestuur van de FAH en bijdragen aan de verder ontwikkeling van de FAH.

NETWERK AMSTERDAMSE HUURDERS

Huurders kunnen lokaal actief zijn op buurt en/of stadsdeelniveau. Bewonerscommissies en/of individuele huurders kunnen lid zijn van diverse organisaties die belangen van huurders behartigen. Die belangenbehartiging heeft betrekking op wat er zich in de stad of het stadsdeel afspeelt en zij hebben te maken met huurders uit zowel de particuliere als de sociale huursector. Omdat er raakvlakken zijn tussen dat wat deze organisaties en dat wat de huurderskoepels bij de corporaties doen, heeft de gemeente het initiatief genomen om tot een netwerk van Amsterdamse huurders te komen. Hoe dat precies gestalte krijgt is nog niet duidelijk.

INZET VAN ARCADE

In 2019 zal de ontwikkelingen blijven volgen en daar waar dat past actief bijdragen.

7.2 DE WOONBOND

De Woonbond is de landelijke belangenbehartiger van huurders in zowel de particuliere als in de sociale huursector. De Woonbond is gesprekspartner van Aedes - de koepel van woningcorporaties - en de landelijke politiek. Het hoogste orgaan in de vereniging is de Verenigingsraad die op haar beurt in de Provinciale Vergaderingen (PV's) het oordeel vraagt van de leden over haar besluiten en het beleid van de Woonbond.

INZET VAN ARCADE

Arcade blijft lid van de Woonbond en het bestuur van Arcade is aanwezig bij de PV van Noord-Holland en brengt daar zo nodig haar standpunten over het voetlicht. Het bestuur bezoekt ook congressen en symposia van de Woonbond en nodigt alle bewonerscommissies wederom uit om deel te nemen aan het Huurdersfestival.

7.3 !WOON

!Woon informeert, adviseert en ondersteunt bewoners, zowel huurder als eigenaar, bij hun woonvragen en woonkwesties. !Woon adviseert individuele bewoners, maar ook bewonerscommissies, buurtgroepen of organisaties zoals Arcade. !Woon is actief op alle beleidsterreinen die te maken hebben met het wonen.

8. FINANCIËN

De leden van Arcade dragen € 0,60 per maand bij. Die afrekening vindt automatisch plaats via de huur. Arcade wordt gefinancierd door de verhuurder. Arcade stelt een begroting op. Deze wordt voorgelegd aan de Algemene Ledenvergadering en daarin vastgesteld. De vastgestelde begroting wordt voorgelegd aan De Key.

8.1 BEGROTING ARCADE

		BEGROTING 2019	
	Gevraagde bijdrage De Key	€	345.869
1.	<i>Huisvesting</i>		
	Huur pand	€	21.000
	Gas, water, electra,	€	3.250
	Belastingen en heffingen	€	1.500
	Schoonmaak	€	1.900
	Onderhoud pand	€	500
	subtotaal	€	28.150
2.	<i>Personeel & vergoedingen</i>		
	Secretarieel	€	37.362
	Notulist	€	2.250
	Beleidsadvisering	€	31.657
	Cursuskosten	€	1.500
	Reiskosten	€	3.600
	Vrijwilligersvergoedingen en kostenvergoedingen	€	3.750
	Bestuursvergoedingen	€	60.000
	Financiële bijdragen BC	€	20.000
	Huurdersplatform Zandvoort	€	17.000
	Presentiegelden vergaderingen	€	1.250
	subtotaal	€	178.369
3.	<i>ICT, Software & licenties</i>		
	Website	€	10.000
	Onderhoud ICT	€	5.500
	Computers, licenties en randapparatuur	€	2.300
	Onderhoud kopieerapparaat	€	1.400
	Boekhoudprogramma	€	600
	subtotaal	€	19.800
4.	<i>Advies & lidmaatschappen</i>		
	Lidmaatschap Woonbond en FAH	€	33.000
	Externe adviseurs		8.000
	Accountantskosten	€	3.000
	Juridische kosten	€	32.000
	subtotaal	€	76.000
5.	<i>Publiciteit & communicatie</i>		
	Nieuwsbrieven	€	12.800
	BC - dag	€	10.000
	Advertenties	€	750
	Themadag	€	2.500

Welkomstpakketten	€	1.000
Drukwerk	€	850
subtotaal	€	27.900
6. <i>Kantoorkosten</i>		
Telefoon, internet	€	2.200
Portokosten	€	1.300
Kantoorbenodigdheden	€	3.500
subtotaal	€	7.000
7. <i>Algemene kosten</i>		
Vergaderkosten	€	1.500
Kantinekosten	€	750
Documentaties & vakliteratuur	€	2.000
Verzekeringen	€	900
Bankkosten	€	500
Diners & geschenken	€	3.000
subtotaal	€	8.650
Totale begrote uitgaven	€	345.896

8.2 BEGROTING HUURDEERSPLATFORM ZANDVOORT

BEGROTING 2019	
Gevraagde bijdrage Arcade	€ 17.400
<i>1. Personeel & vergoedingen</i>	
Presentiegelden vergaderingen	€ 8.400
Reiskosten	€ 300
subtotaal	€ 8.700
<i>2. Advies & lidmaatschappen</i>	
Woonbond	€ 4.200
subtotaal	€ 4.200
<i>3. Publiciteit & communicatie</i>	
Advertentiekosten	€ 500
subtotaal	€ 500
<i>4. Kantoorkosten</i>	
Telefoon	€ 100
Kantoorbenodigdheden	€ 1.000
subtotaal	€ 1.100
<i>5. Algemene kosten</i>	
Vergaderkosten leden	€ 600
Vergaderkosten Bewonerscommissies	€ 1.100
Diners en representatie	€ 800
Onvoorzien	€ 400
subtotaal	€ 2.900
Totaal begroot	€ 17.400

TOT SLOT

In dit werkplan 2019 heeft het bestuur van Arcade een zo getrouw mogelijk beeld geprobeerd te schetsen van het te voeren beleid in het komende jaar en de uitvoering van de verschillende activiteiten. Hierbij hebben we ons beperkt tot de hoofdzaken waaruit de volgende speerpunten volgen:

- Effecten van de koers van De Key en Lieven de Stad BV op de leefbaarheid van huurders onderling
- Onderhoud en servicebeleid door energietransitie opgave
- Communicatie van De Key en Lieven de Stad BV met de huurders
- Communicatie van Arcade met de bewonerscommissies en de leden
- Ondersteuning van Arcade aan de bewonerscommissies en de leden