

Huurders over De Key

kwalitatief onderzoek
Huurdersvereniging Arcade
najaar 2019

hvarcade.nl info@hvarcade.nl



Arcade





INLEIDING

Achtergrond

De Wet op het Overleg Huurders Verhuurder (WOHV 1998) regelt dat huurders invloed kunnen uitoefenen op het beleid en beheer van hun woningcorporatie. Op grond van deze wet hebben huurdersorganisaties en bewonerscommissies recht op informatie, overleg en advies met betrekking tot beheer- en beleidsonderwerpen die voor hen van belang zijn. Binnen De Key wordt deze rol vervuld door huurdersvereniging Arcade. Vanuit deze positie geeft Arcade adviezen over beleidsvoornemens van De Key bijvoorbeeld over de verkoop van huizenblokken, huurverhoging en toewijzingsbeleid. Bewonerscommissies vervullen deze rol aangaande het beleid van hun eigen complex.

Arcade ontvangt regelmatig signalen van bewonerscommissies over klachten aangaande De Key. Er is behoefte aan een beter inzicht in de omvang en aard van deze klachten zodat Arcade gericht advies kan geven aan De Key over haar beleid(svoornemens) en actie kan ondernemen daar waar De Key zich niet aan haar (wettelijke) verplichtingen houdt. Arcade heeft daarom Judith van Male opdracht gegeven een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder leden van bewonerscommissies aangesloten bij Arcade.

Drs. J.M.C. (Judith) van Male is een ervaren kwalitatief onderzoeker die in het verleden veelvuldig onderzoek heeft gedaan in het sociale domein onder andere in opdracht van het SCP (Continu Onderzoek Burgerperspectieven), gemeente Den Haag (Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid), gemeente Amsterdam (communicatieonderzoek, onderwijs) en de Rijksoverheid (Dienst Publiek en Communicatie). Tot 2015 was zij werkzaam bij Ferro Explore als research director.

Methode van onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van de kwalitatieve methode. Dit houdt in dat open interviews gehouden zijn met leden van bewonerscommissies aan de hand van een checklist met aandachtspunten die in samenspraak met Arcade is opgesteld.

Alle bewonerscommissies hebben van tevoren een brief van Arcade ontvangen met de aankondiging van het onderzoek en de mogelijkheid dat ze door een medewerker van Arcade benaderd zouden worden met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Uit het bestand van Arcade (er zijn meer dan 100 bewonerscommissies aangesloten) zijn een aantal bewonerscommissies telefonisch benaderd, waarbij gelet is op enige spreiding naar type complex en locatie. Er kunnen vijf typen onderscheiden worden:

- Complexen met alleen sociale huurwoningen (waaronder seniorenwoningen);
- Complexen met sociale en geliberaliseerde woningen (waaronder seniorenwoningen);
- Complexen met zowel sociale, als geliberaliseerde woningen, en koopwoningen;
- Studentenwoningen;
- Complexen met het recht van coöptatie.

In totaal hebben 23 bewonerscommissies meegedaan aan het onderzoek. De wooncomplexen die door de bewonerscommissies vertegenwoordigd worden zijn verspreid over de stad. Drie complexen staan in Diemen en twee in Zandvoort. Aan het onderzoek hebben meegedaan:

- 5 seniorencomplexen: 4 met alleen sociale huurwoningen en 1 met sociale en geliberaliseerde woningen;
- 7 complexen met alleen huurwoningen zowel sociale als geliberaliseerde huur;
- 7 complexen met huurwoningen - zowel sociaal als geliberaliseerd - en koopwoningen;
- 2 studentencomplexen;
- 2 woongroepen met recht van coöptatie.

De gesprekken duurden drie kwartier tot een uur, in de meeste gevallen bij een van de bewonerscommissieleden thuis. Alle interviews zijn afgenomen in juli, augustus en september 2019. De bewonerscommissies konden er zelf voor kiezen hoeveel leden bij het interview aanwezig waren, met een maximum van drie: 9 gesprekken zijn met één bewonerscommissielid gehouden, 8 gesprekken met 2 en 6 met 3 bewonerscommissieleden.

De respondenten hebben allen op anonieme basis meegewerkt. Daar niet te vermijden was dat bepaalde verhalen toch te herleiden zouden zijn naar de betreffende bewonerscommissie, heeft elke respondent de citaten die uit zijn/haar interview zijn gebruikt, na voltooiing van het rapport voorgelegd gekregen met de vraag of hij/zij correct was geciteerd en of het citaat opgenomen mocht worden in de rapportage.



Leeswijzer

De hieronder beschreven onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op de interviews met bewonerscommissieleden en zijn geïllustreerd met citaten uit de interviews. Deze citaten zijn een zo letterlijke mogelijke weergave van hetgeen de respondenten gezegd hebben. Zo komen in de toon van de verhalen ook de gevoelens van de respondenten over het voetlicht.

In de interviews zijn medewerkers met naam en toenaam genoemd. De onderzoeker heeft er, met het oog op de privacy van deze medewerkers, voor gekozen om hun namen niet te vermelden.

De onderzoeker is zich ervan bewust dat de respondenten de verhalen vanuit hun eigen perspectief hebben verteld en dat de werkelijkheid meerdere kanten heeft. Gezien de overeenkomsten tussen de ervaringen van de bewonerscommissies met De Key mag verondersteld worden dat deze tezamen een 'waar' verhaal vertellen.

ONDERZOEKSRESULTATEN

1. Achtergrond bewonerscommissies

Alle bewonerscommissies die geïnterviewd zijn, zijn op het moment van het interview actief. Dit houdt het volgende in:

- Er is sprake van een bestuur. Dit bestaat in de meeste gevallen uit 3 à 4 bestuursleden.
- Het bestuur vergadert regelmatig en minimaal 2 keer per jaar.
- Het bestuur wenst en streeft naar een regelmatig (tweejaarlijks) overleg met De Key. Als dit niet lukt, ligt dat in alle gevallen aan De Key (afspraken zijn afgezegd, medewerker is niet op komen dagen, aanspreekpunt van De Key was niet bereikbaar, er is niet gereageerd op verzoek om overleg per mail).
- In alle complexen wordt de achterban op de een of andere manier op de hoogte gehouden van de activiteiten van het bestuur en in de gelegenheid gesteld om te participeren in de bewonerscommissie. Dit gebeurt vaak door middel van een nieuwsbrief en door het organiseren van bewonersbijeenkomsten waarvoor alle bewoners die huren van De Key worden uitgenodigd. Als er sprake is van een digitale nieuwsbrief kunnen huurders hierop intekenen. Enkele bewonerscommissies gebruiken Facebook om de achterban te informeren. Facebook maakt het ook makkelijker voor de achterban om te reageren op de berichten van de bewonerscommissie of zelf input te leveren. Als het door het bestuur nodig geacht wordt om alle huurders te informeren wordt een nieuwsbrief opgehangen op een centrale plek of in de brievenbus gestopt.
- In complexen waar veel aan de hand is - bijvoorbeeld ingrijpend onderhoud of renovatie, beleidswijzigingen van De Key die voor het complex ingrijpende gevolgen kunnen hebben (verkoop, liberalisering sociale woningen, starterscontracten, verkamering) - organiseren bewonerscommissies vaker bijeenkomsten waarvoor alle huurders worden uitgenodigd.

De aanleiding om een bewonerscommissie op te richten is vaak dat er problemen in het complex zijn waar de huurders wat aan willen doen, bijvoorbeeld onderhoudsproblemen en/of problemen voortvloeiend uit constructiefouten bij de bouw van het complex:

“Aanleiding om een bewonerscommissie op te starten waren de jarenlange problemen met warm water. We zaten soms kort, soms langer zonder warm water. Eerst klaagde iedere huurder afzonderlijk, maar de problemen werden niet opgelost.”

Ook wijzigingen in het beleid van De Key (startersbeleid, liberalisering sociale woningen, verkoop van woningen in het complex) is aanleiding om een bewonerscommissie op te starten:

“We zijn opgericht in 2013. Aanleiding was de verkoop van woningen door De Key. Ik dacht: er moet een commissie komen die opkomt voor de belangen van de huurders. De huurders moeten ook een stem hebben.”

Soms is de aanleiding het verhogen van de kwaliteit van de woonomgeving binnen het complex:

“Toen ik hier kwam wonen, merkte ik dat er sprake was van achterstallig onderhoud. Ik dacht, wat gaan mensen slecht om met gemeenschappelijke dingen. Ik houd zelf van lekker fris. Toen dacht ik, ik ga een bewonerscommissie starten.”

Bij 20 van de 23 geïnterviewde bewonerscommissies bestaan serieuze klachten over De Key. Die betreffen onderhoud, oplossen van structurele constructieproblemen (waaronder enkele die de brandveiligheid betreffen), communicatie met De Key en de mate waarin De Key de bewoners informeert over beleid en langere termijnplannen voor het complex.

De 3 bewonerscommissies die weinig problemen met De Key ervaren zijn twee seniorencomplexen met alleen sociale huur, en een relatief nieuw complex waar het merendeel verkocht is en nog slechts enkele (5) huurwoningen zijn die De Key bij vertrek van de huurders ook wil verkopen. In alle drie de gevallen is men tot op heden positief over de relatie met de medewerker van De Key waarmee men regelmatig contact heeft.

2. Klachten over onderhoud en het verhelpen van problemen ten gevolge van constructiefouten

Over een aspect zijn weinig klachten: reparatieverzoeken bij De Key worden volgens de respondenten over het algemeen vlot opgepakt en afgehandeld. Voor het kosteloos verhelpen van veel reparaties wordt wel vereist dat de huurder een servicecontract heeft. Meerdere respondenten merken op dat De Key wel erg op de centen let en snel nee zegt als er om vervanging van bijvoorbeeld een keukenblad, deur of radiator verzocht wordt. Anderzijds worden dan wel weer dingen gedaan waar men niet om gevraagd heeft:

“In mijn badkamer was een radiator aan het wegroesten. Een monteur heeft hem weggehaald omdat die naar zijn zeggen gevaarlijk was. Er zou de volgende week een nieuwe geplaatst worden. Toen die niet kwam en ik belde, kreeg ik te horen dat ik geen nieuwe kreeg omdat de oude nog goed was.”

“Toen ik in het huis kwam was alles okay. Alleen het aanrechtblad, zo’n roestvrijstalen wafeltjesblad, was wel erg aan vervanging toe. Volgens De Key kon dat nog jaren mee. Toen de kraan lekte, kwam de loodgieter een nieuwe kraan installeren terwijl er verder niks mis was met die kraan. Ook hebben ze de deuren geleverd, ook niet nodig.”

Veel bewonerscommissies zijn ontevreden als het over de afhandeling door De Key van reparatieverzoeken in gemeenschappelijke ruimtes gaat. Vaak reageert de betreffende medewerker niet of traag en na herhaald aandringen. Soms wordt aan de huurder die de melding heeft gedaan, gevraagd om thuis te blijven voor het binnenlaten van de monteur:

“Met die storm is een paneel uit het trappenhuis gewaaid. Het duurde eerst weken voordat er linten werden geplaatst en vervolgens nog eens weken voordat het gerepareerd werd. Het lijkt erop dat alles wat duurder is, wordt uitgesteld.”

“Als je belt voor een kapotte lamp in het trappenhuis, gebeurt er eerst niks. Dan bel je het centrale nummer en die zeggen dat ze het door zullen geven. Dan weer een hele tijd niks. Soms ontkennen ze glashard dat je gebeld hebt. Het duurde laatst wel twee maanden voor de kapotte lampen vervangen waren.”

“In het afhandelen van klachten over de gemeenschappelijke ruimtes reageerde de complexbeheerder niet of niet adequaat. Een bewonerscommissie deed een klein onderzoek naar aanleiding van overlastklachten van zeven verschillende bewoners die bij elkaar twaalf meldingen (telefonisch en per e-mail) hebben gedaan over één en dezelfde klacht, namelijk stankoverlast in de liften. Op drie van de twaalf klachten is een reactie gekomen van de complexbeheerder: onpersoonlijk en inadequaat. De complexbeheerder ontkende de overige negen (!) meldingen gehad te hebben. Bij navraag door deze zeven bewoners kon de afdeling Woon-service bevestigen alle klachten op de dag van melding doorgegeven te hebben aan de complexbeheerder. De website van De Key is lastig en klantvriendelijk bij melding van een reparatieverzoek. Je kunt bijvoorbeeld geen foto kwijt en het voorkeuzemenu is niet eenduidig. Als je ergens in het menu vastloopt omdat jouw verzoek er niet bij staat en je een stap terug wilt, moet je altijd weer van voren af aan beginnen. Als je iets meldt over de gemeenschappelijke ruimte geeft het menu soms aan dat je moet thuisblijven om de medewerker binnen te laten die het gaat oplossen, waarna je alsnog moet bellen met De Key om te horen dat dat niet hoeft.”

De ervaring is dat het uitoefenen van enige druk op De Key een en ander kan versnellen:

“Ik neem altijd de brandgang als ik naar buiten ga. Die stond helemaal vol met grof huisvuil. Ik heb ze gebeld, maar aanvankelijk gebeurde er niets. Toen heb ik gezegd, als jullie er niets aan doen, laat ik de brandweer komen. Toen was het snel verwijderd.”

Aan problemen die moeilijker oplosbaar zijn zoals schimmelklachten, stankoverlast ten gevolge van een niet goed functionerend ventilatiesysteem of geluidsoverlast

bijvoorbeeld door onvoldoende geluidsisolatie tussen vloeren, wordt over het algemeen weinig tot niks gedaan. Er zijn meerdere voorbeelden van huurders die al jaren klagen over een serieus probleem in hun woning dat nog steeds niet of pas na lange tijd is aangepakt door De Key:

“We hebben hier boven lichtkoepels. Bij zonnig weer wordt er automatisch luxaflex voor geschoven. Dat is nodig omdat het anders veel te warm wordt. Dat systeem is al 8 jaar stuk. En zolang zijn we bezig om het gemaakt te laten krijgen.”

Er zijn meerdere voorbeelden waarin huurders of de bewonerscommissie De Key onder druk moeten zetten door middel van dreiging met de huurcommissie, een rechtszaak of publiciteit om iets gedaan te krijgen:

“Toen ik erin kwam was de woning heel slecht. Ze hadden wel een cv geplaatst maar er waren geen ventilatieroosters, dat waren gewoon gaten in de muur. Er was geen ondervloer, geen enkele vorm van isolatie, geen aansluiting voor de wasmachine. Ik heb gebeld met De Key maar kwam er aanvankelijk niet doorheen. Dat is nu 12 jaar geleden. Er is niet veel verbeterd. We waaien nog steeds weg. Het is een arme wijk en we betalen ons arm aan energie. Ik dacht dat mijn woning slecht was, maar in andere woningen is het nog veel erger. We hebben uiteindelijk een zwartboek gemaakt samen met de SP.”

“De afzuiger van beneden hebben ze door het plafond laten lopen. Daardoor zat ik dag en nacht in de stank. Als je belt zeggen ze: dan moet u beter ventileren. Maar ze kwamen niet totdat ik dreigde om de huurcommissie erbij te halen.”

“We hebben al jarenlang problemen met de warmwatervoorziening. Soms zitten we dagen zonder warm water. In het eerste gesprek zeiden ze: we kennen het probleem, maar we hebben geen oplossing en jullie krijgen geen compensatie. Toen zijn we naar de media gestapt en kregen we vanuit het niets het bericht dat we compensatie zouden krijgen.”

Het verhelpen van structurele problemen als gevolg van constructiefouten in het wooncomplex (het gaat hier om relatief nieuwe complexen) gebeurt over het algemeen zeer traag of niet:

“Bij de burens regent het onder de deur door bij stevige oostenwind en bevriest de waterleiding. De buurman heeft hierover al verschillende keren een brief gestuurd, maar nul-komma-nul reactie.”

“In 2014 hebben we als bewonerscommissie na tussenkomst van de huurcommissie een onderzoek door TNO laten doen omdat het erg warm werd in onze appartementen als de zon erop stond. In de zomer kon de temperatuur oplopen tot 35C. Experts hebben vastgesteld dat het huurcomfort onvoldoende was. Via de Woonbond konden we een advocaat inschakelen. We hebben de zaak uiteindelijk gewonnen. Voor de periode dat er niets aan de warmteproblematiek is gedaan, kregen we compensatie. De huur is ook bevroren totdat het probleem opgelost zou zijn. Toen kwam De Key pas in actie en werden de zonneschermen geplaatst waar we al die tijd om hadden gevraagd.”

Soms hebben die problemen een hoge urgentie:

“Ander probleem is de brandveiligheid van de schachten. Dat baart ons zorgen. Eén van de bewoners heeft een bouwkundige achtergrond.. Die heeft gezegd dat een en ander in de constructie niet klopt. We hebben in een overleg mondeling aangegeven dat we een onderzoek willen naar de brandveiligheid. Dat heeft enige urgentie. Maar we worden weer aan het lijntje gehouden door de gebiedsbeheerder. We krijgen het onderzoeksrapport niet in handen en ze hebben dit agendapunt weer over de zomer heen getild.”

Een aantal bewonerscommissies zet zich in voor verduurzaming van het complex met het oog op de energietransitie. Tot nu hebben ze hiermee tevergeefs bij De Key aangeklopt. Er zou geen geld zijn voor dit soort maatregelen. In een complex waar ook de VvE zich inzet voor verduurzaming zijn plannen gemaakt die in de ogen van de bewonerscommissie een wel erg lange termijn karakter zijn:

“Ik ben wel erg verdrietig over hoe De Key alles afhoudt en zegt geen geld te hebben. De eigenaren zouden nog niet voldoende gespaard hebben. Nu is het plan dat in 2027 de daken worden geïsoleerd en in 2031 de ramen worden vervangen. Verder gebeurt er niets aan duurzaamheid.”

De bewonerscommissies beklagen zich over het feit dat De Key haar naar eigen zeggen moeilijke financiële positie steevast als argument aanvoert om onderhoudszaken - zowel groot als klein - en renovaties niet of onvoldoende aan te pakken, of uit te stellen.

3. Problemen met (groot) onderhoud en renovatie in complexen met een VvE

In complexen met koopwoningen worden huurders met een klacht of reparatieverzoek vaak doorverwezen naar de VvE. Meestal horen ze dan niets meer over de verdere afhandeling:

“Je deponeert een onderhoudsklacht of verzoek bij De Key. Die geven het door aan de VvE, maar koppelen dan niet terug. Ik heb een dranger gevraagd voor de deur, niets gehoord en die dranger komt er niet. We willen graag feedback als iets wel of niet gedaan wordt.”

“Ik had een lekkage. Die kwam van de burens boven mij. Toen ik De Key belde werd ik van het kastje naar de muur gestuurd. Ik werd eerst naar Waternet verwezen maar die konden er niets aan doen. Terug naar De Key. Die zeiden: de bovenbuurvrouw is eigenaar dus dan moet u bij de VvE zijn. Eigenaren bleken voor reparaties weer met andere bedrijven te maken te hebben dan de huurders. Gelukkig heb ik contact kunnen leggen met de buurvrouw/eigenaar. Zij heeft snel een loodgieter geregeld. Als ik de buurvrouw niet had kunnen spreken, weet ik niet wat er gebeurd zou zijn.”

Bij het maken van plannen voor groot onderhoud en renovatie worden de bewonerscommissies niet betrokken:

“Ook groot onderhoud gaat allemaal via de VvE. Vroeger mochten we onze mening geven. Nu worden we overal buitengehouden.”

“Er gebeuren dingen buiten ons om. Dan heb ik het over de renovatie van de buitenkant. Brandwerende deuren, horen we allemaal achteraf dat ze daar mee bezig zijn. Niet handig, want er zitten geen knoppen op die deuren. Dat is heel onhandig voor mensen die in een scootmobiel zitten.”

In het begin mochten bewonerscommissie-leden geen vergaderingen van de VvE bijwonen. Nu mag dat in de meeste gevallen wel, hoewel ze niet mogen meepraten.

“Probleem is dat alles via de VvE gespeeld wordt. In hoeverre vinden eigenaars dat ze zich druk moeten maken over huurdersproblemen? De VvE in ons complex vergadert twee keer per jaar. Daar horen wij nooit iets over. Nu mag iemand van ons erbij zitten. Die moet het dan overbrengen.”

Bij sommige respondenten bestaat de indruk dat De Key zich ‘verschuilt’ achter de VvE:

“De Key verschuilt zich achter de VvE, probeert zo de zaak te rekken.”

“Een medewerker vertelde me dat ze vanwege de VvE moesten beknibbelen op een aantal zaken. Ze wilden de eigenaar niet op kosten jagen. Later zei een andere medewerker dat dat niet het geval was. Er waren onvoorziene kosten bijgekomen vanwege asbest. Daarom konden bepaalde zaken niet doorgaan.”

4. Communicatie tussen bewonerscommissies en De Key

Bij het merendeel van de bewonerscommissies bestaan ernstige klachten over de communicatie tussen de bewonerscommissie en De Key. Een deel van die klachten hangen samen met de invoering van Wonen 2.0. Andere klachten zijn algemeen geldend.

4a. Algemene klachten over communicatie met De Key

De Key lijkt beducht te zijn voor het schriftelijk vastleggen van afspraken met bewonerscommissies. Het opnemen op een geluidsdrager van overleggen met De Key wordt in meerdere gevallen door medewerkers geweigerd.

Argument: het wordt als onprettig ervaren. Het is voor één medewerker aanleiding om bij het kennismakingsgesprek weg te lopen als de bewonerscommissieleden aangeven dat dit hun goed recht is. Hij neemt ook naderhand geen contact meer op. Bewonerscommissies die zelf notulen of een afsprakenlijst maken en deze ter accordering bij De Key voorleggen, krijgen hierop vaak geen reactie. Gespreksverslagen die door De Key zelf worden gemaakt, worden door veel bewonerscommissies als niet kloppend ervaren: er staan dingen in die niet gezegd zijn en/of er zijn zaken weggelaten:

“Ik heb bij de gebiedsbeheerder moeten aandringen op een goede verslaglegging. We hadden het op ons genomen om het zelf te doen. Dan weten we zeker dat de punten erin staan die we besproken hebben en belangrijk vinden. We zijn daarvoor gebruik gaan maken van een geluidsopname zodat alle bewonerscommissieleden het overleg met De Key volle aandacht kunnen geven en niemand afgeleid wordt door het notuleren. We hebben voorgesteld dat we het verslag dan voor zouden leggen aan De Key ter accordering. Dan hebben we een verslag waar we het over eens zijn. Daarmee is de voorlaatste gebiedsbeheerder akkoord gegaan en de laatste gebiedsbeheerder heeft die afspraak gecontinueerd. Door Wonen 2.0 zijn wij de laatste gebiedsbeheerder al na 1 jaar kwijtgeraakt. Over bleef de complexbeheerder die we niet eerder dan na 1,5 jaar bereid vonden om met ons te overleggen. Daags voor het overleg stelde hij geen

geluids- of beeldopnames toe te staan. Op onze herhaalde uitleg van de motivatie (goede verslaglegging) en uitnodiging om zijn bezwaren toe te lichten voorafgaand aan overleg, kregen wij uiteindelijk zijn reactie waarin hij zonder enige uitleg volhardde in zijn standpunt en nog nieuwe aanvullende voorwaarden stelde over de locatie van overleg. Via, via heeft de Manager Wijkteams Noord, Centrum en Zuid inmiddels ingegrepen door zelf het gesprek over de meest dringende zaken met onze bewonerscommissie aan te gaan. De complexbeheerder gaat De Key verlaten, omdat hij een functie buiten De Key ambieert en een nieuwe complexbeheerder wordt binnenkort aan ons voorgesteld.”

“We krijgen de notulen van de vergaderingen waar we bij zijn geweest. Daar staat een hoop onzin in.”

“Ik ben het niet eens met het verslag dat ze over het overleg heeft gemaakt. Ze haalt alleen dingen aan die ze zelf belangrijk vindt. Ze heeft niet genoteerd wat wij ter tafel gebracht hebben.”

Ook als het om onderhoud gaat is de communicatie soms slecht. In één complex merken de bewoners dat de filters van het luchtverversingssysteem niet meer vervangen worden (afpraak is 4 keer per jaar). Navraag bij De Key leert dat het contract met het betreffende bedrijf is opgezegd en dat er nog geen contract met een nieuw bedrijf is afgesloten:

“Vorig jaar is het contract met het bedrijf dat de filters vervangt, opgezegd. Wij zijn daar niet van op de hoogte gebracht. Toen de filters niet meer werden vervangen, zijn we er zelf achteraangegaan. Er bleek nog geen nieuw contract te zijn afgesloten.”

In een complex waar de bewoners het recht van coöptatie hebben, zijn de sociale woningen geliberaliseerd. Aangezien de bewoners medeverantwoordelijk zijn voor leegstand, willen ze na het leegkomen van een woning snel weten wat de nieuwe huur gaat worden om zo de tijd te hebben voor het zoeken van een nieuwe bewoner. Aanvankelijk reageert De Key niet op het verzoek om informatie. Na enig getouwtrek zegt De Key na twee maanden geen antwoord te kunnen geven op de vraag hoe hoog de huur gaat worden en dat eerst een makelaar geraadpleegd dient te worden. Tot op het moment van het interview (eind september) is dat antwoord nog niet gekomen.

In een complex dat gerenoveerd gaat worden, verlopen de overleggen tussen bewonerscommissie en projectteam zeer moeizaam. De bewonerscommissie klaagt zich erover dat er zaken in het projectplan worden veranderd zonder de bewonerscommissie daar expliciet over te informeren:

“Er is een kant en klaar plan maar dat hebben we als bewonerscommissie tegengehouden omdat er verschillende onjuistheden in stonden. Dingen die we nog nooit besproken hadden. Er stond ineens in dat er geen spionnetjes meer in de deur zouden komen en geen inbraakstrip. Nooit over gesproken.”

Meerdere malen wordt De Key gebrek aan flexibiliteit verweten:

“Het is heel moeilijk om een afspraak in te plannen omdat wij allemaal werken en zij niet buiten kantooruren willen afspreken.”

“Ik kreeg een telefoontje van X, dat hij een afspraak wilde maken. Dan wordt er één tijdstip genoemd overdag. Ik kon al niet op die tijd en heb al vaker aangegeven dat een afspraak overdag moeilijk is voor mensen die werken. Ja dan wordt het moeilijk. Hoor je weer tijden niets.”

4b. Communicatie voor en na Wonen 2.0

In de oude situatie, voordat Wonen 2.0 werd ingevoerd, waren de ervaringen met medewerkers van De Key wisselend. Sommige bewonerscommissies hadden goede ervaringen: de gebiedsbeheerder deed zijn best om problemen opgelost en dingen voor elkaar te krijgen. Dit is het geval bij drie seniorencomplexen met alleen sociale huurwoningen:

“De laatste jaren was X onze gebiedsbeheerder. X was echt voortreffelijk, heeft heel veel voor elkaar gekregen: een nieuwe keuken, logeerkamers, nieuwe vloerbedekking in de gangen. We hadden een uitstekend contact met hem.”

In veel gevallen echter liet de relatie met de gebiedsbeheerder in de oude situatie al te wensen over. Veel gehoorde klachten zijn dat de gebiedsbeheerder slecht bereikbaarheid was, problemen niet oppakte, zich onvoldoende inzette voor de bewonerscommissie, geen antwoord op vragen kon geven en gebrek aan draagkracht toonde:

“Er is nooit sprake geweest van een probleemloze relatie met de beheerder. We hebben er in 27 jaar heel wat versleten maar het is nooit soepel gelopen: traag, soms moeilijk bereikbaar, niet helder wat precies zijn mandaat was, niet helder welke afspraken gemaakt zijn. Er zat wel verbetering in en de laatste gebiedsbeheerder was veelbelovend, maar helaas verloren wij die ten gevolge van Wonen 2.0.”

“In het begin hadden we regelmatig overleg met de gebiedsbeheerder waarbij wij het graag over beleid wilden hebben. We vroegen elke keer om dezelfde informatie, maar X leek een poppetje aan een touwtje dat niets wist of niets mocht zeggen. De notulen werden nauwelijks gelezen. Daarom bleven keer op keer antwoorden op onze vragen uit”.

Huurders
over De Key

Arcade



“In het begin ging het goed. Ze zeiden dat ze blij waren dat we een bewonerscommissie hadden opgericht. De gebiedsbeheerder stelde voor dat wij punten opschreven van dingen die we wilden. Maar er was nergens geld voor. Over het algemeen kun je aangeven wat je wilt maar er gebeurt toch niks.”

Na de invoering van Wonen 2.0 is de situatie verslechterd. De meeste bewonerscommissies zijn niet op de hoogte gebracht van de reorganisatie bij De Key en de nieuwe manier van werken. Bij een aantal van deze bewonerscommissies heeft De Key wel bericht dat er een ander aanspreekpunt komt voor de huurders en de bewonerscommissie:

“We hebben verder niets vernomen over Wonen2.0. We hebben alleen gehoord dat X een opvolger zou krijgen. Toen kwamen we er bij toeval achter dat er hiernaast een kantoortje zit met een complexbeheerder.”

“Ik weet over Wonen 2.0 via Arcade, terwijl ik maandelijks overleg heb met De Key vanwege de renovatie. Ik heb ook gevraagd: waarom informeren jullie ons niet daarover?”

“Afgelopen jaar moesten we aandringen op overleg. Er kwam maar geen afspraak omdat ze met interne organisatie bezig waren. Nu hebben we ontdekt dat te maken hebben met iemand die niet meer dezelfde taken heeft als de vorige gebiedsbeheerder.”

Enkele bewonerscommissies hebben nog steeds geen kennisgemaakt met de nieuwe complexbeheerder ondanks verschillende pogingen om een afspraak te maken. Dientengevolge heeft in 2019 nog geen regulier overleg met De Key plaatsgevonden. Hierdoor hebben sommige respondenten het gevoel dat er sprake is zijn van contactmijdend gedrag. Er wordt niet gereageerd op mailtjes met het verzoek om overleg. Als het gelukt is om een afspraak te maken komt de medewerker van De Key niet opdagen:

“Bij De Key hebben ze alles door elkaar gegoooid. Met ons nieuwe aanspreekpunt hebben we nog geen contact gehad. We gaan weer proberen een afspraak te maken in

september. Zo moeizaam, het is net of iedereen een nieuwe baan heeft en zich daar nog helemaal in moet verdiepen.”

“Het contact met De Key gaat momenteel niet goed. We zouden een nieuwe beheerder krijgen die in een regulier overleg aan ons voorgesteld zou worden, maar tot twee keer toe kwam niemand op de gemaakte afspraak opdagen, zonder afbericht. Wij krijgen steeds meer de indruk dat ze ons heel lastig vinden.”

Dit contactmijdende gedrag beperkt zich niet alleen tot complexbeheerders. Er is soms ook sprake van bij gebiedsbeheerders. In één geval komt de medewerker van De Key tot twee keer toe zonder tegenbericht niet opdagen op een afgesproken overleg:

“We hadden ondertussen voor de complexplannen een overleg gepland. X zou het complexplan maken. Hij zou alles uitzoeken. Toen kreeg ik de melding dat er helemaal geen afspraak stond. Ik had een mailtje waarin de bevestiging stond, dus hij kon er niet omheen. Maar het was sorry, ik kan echt niet. Paar weken terug hadden we een nieuwe afspraak. We zaten helemaal klaar. Kwam hij weer niet opdagen. De complexbeheerder zou erbij zijn, maar was er ook niet. We hebben hem thuis gebeld. Bleek hij ziek te zijn. Hij vroeg of niemand van De Key iets had laten horen. Toen ik vroeg wie dan iets had moeten laten horen kreeg ik als reactie: ja, ik weet ook niet hoe het nu geregeld is na alle veranderingen.”

Meerdere bewonerscommissies hebben om een taakomschrijving van de complexbeheerder gevraagd omdat ze graag willen weten met welke vragen ze wel en niet bij hem/haar terecht kunnen. Hier wordt niet op gereageerd:

“We hebben nu een complexbeheerder. Wat die doet is volstrekt onduidelijk. Heb hem gevraagd om zijn takenoverzicht te sturen. Zegt hij, daar kan ik niet aan beginnen.”

In enkele gevallen geeft de complexbeheerder zelf in de eerste contacten al aan dat er niet teveel van hem/haar verwacht moet worden:

“De nieuwe beheerder probeerde ons meteen alle wind uit de zeilen te nemen. Kwam erop neer: ik doe niks en ik kan niks. Dan kreeg je een mailtje terug met de mededeling: ik merk dat je meer verwacht dan ik kan bieden. Wat kan je dan wel bieden?”

De meeste bewonerscommissies die al wel met de complexbeheerder te maken hebben gehad, merken dat er geen enkele vorm van overdracht heeft plaatsgevonden. De nieuwe complexbeheerder blijkt niet op de hoogte te zijn van lopende zaken:

“Er ontstonden veel onregelmatigheden in het complex met schoonmaak en onderhoud. Toen bleek de nieuwe beheerder niet op de hoogte te zijn dat er contracten waren opgezegd door De Key.”

“Meneer X krijgt een vervanger en dan wordt de knop weer teruggezet want er wordt niets overgedragen. Als er mondelinge afspraken zijn gemaakt, zijn die niet meer geldig bij een nieuwe medewerker.”

Overigens wordt opgemerkt dat de overdracht ook voor de invoering van Wonen 2.0 al erg slecht was. Ook toen hadden bewonerscommissies te maken met veelvuldige wisselingen van aanspreekpunt bij De Key en was de ervaring dat het nieuwe aanspreekpunt over het algemeen slecht op de hoogte was van het dossier van de bewonerscommissie:

“Volgens mij doen ze bij De Key aan geen enkele vorm van dossieropbouw. Je hebt het gevoel dat je met een nieuwe beheerder weer helemaal van voor af aan begint.”

Bewonerscommissies vinden het een achteruitgang dat ze niet meer met alle zaken bij een vast aanspreekpunt van De Key terecht kunnen. De nieuwe werkwijze voelt als het toevoegen een extra tussenschakel en daarmee een extra drempel om zaken bij De Key aanhangig te maken.

Complexbeheerders geven ook vaak aan dat ze ergens niet van op de hoogte zijn en dat ze binnen De Key moeten uitzoeken hoe de vork in de steel steekt. Vaak blijft dat bij een belofte en komt de complexbeheerder ook na herhaald aandringen niet met adequate antwoorden op de vragen van de bewonerscommissie. Dit alles leidt bij de bewonerscommissies tot de indruk dat de complexbeheerder niet op zijn taak berekend is en tot weinig in staat is:

“Die beheerder is een groot probleem. Je hebt er echt helemaal niets aan. Je vraagt allerlei dingen en dan verwijst hij constant naar de website.”

“Die beheerder is een verschrikkelijk aardige jongen maar je hebt helemaal niets aan hem.”

Enkele bewonerscommissies die wel een overleg hebben gehad met De Key na de invoering van Wonen 2.0, melden dat de meeste onderwerpen die voor hen relevant waren niet besproken konden worden, zoals complexplannen en langere termijn onderhoud. Dit wordt als een achteruitgang ervaren ten opzichte van de oude situatie. Wel stelde de medewerker van De Key in deze overleggen de legitimiteit van de bewonerscommissie aan de orde. Hij/zij meldde dat in de ogen van De Key de bewonerscommissie alleen bestaansrecht had als minimaal 2 keer per jaar vergaderd werd:

“Het kwam er in het kort op neer dat als we niet twee keer per jaar een vergadering hielden, dan waren we opgeheven.”

4c. Informatievoorziening vanuit De Key over beleid en reorganisatie

De meeste bewonerscommissies zijn niet proactief in het vragen om informatie over de langere termijnplannen voor hun complex (onderhoud/renovatie, plannen betreffende verkoop, verkamering en starterscontracten). Bewonerscommissies die daar wel om vragen krijgen doorgaans nul op het rekest of krijgen onvolledige en/of vage informatie:

“We vroegen in elk overleg om duidelijke informatie over de plannen van De Key, maar kregen alleen tegenstrijdige antwoorden: we gaan wel/niet verkopen, wel/niet verkameren. Je weet niet waar je aan toe bent en als bewonerscommissie kun je ook je achterban zo niet informeren.”

Dit geldt ook voor verkoop: zo krijgen twee bewonerscommissies tijdens een overleg te horen dat De Key alle leegkomende woningen gaat verkopen. Als er sprake is van gedeeltelijke verkoop, krijgen bewonerscommissies geen informatie over het percentage woningen dat verkocht gaat worden. Hetzelfde geldt voor starterscontracten (jongerencontracten voor woonstarters met een duur van 5 jaar en campuscontracten voor studenten voor de duur van de studie). Enkele bewonerscommissies waar verkoop aan de orde is, vertellen dat De Key vorig jaar had aangegeven te zullen stoppen met verkoop, maar kortgeleden toch heeft gemeld door te gaan met verkoop. Als reden wordt gegeven dat De Key verkoop nodig heeft om de financiën op orde te krijgen.

Ook over de langere termijn onderhoudsplannen worden bewoners niet geïnformeerd. Als om deze plannen gevraagd wordt komt er geen reactie of een vage reactie waar de bewonerscommissie niet veel mee kan.

In enkele gevallen krijgt de bewonerscommissie informatie over verkoopplannen die een jaar later weer worden teruggedraaid:

“Eerst kregen we te horen dat De Key 51% in eigen bezit wilde houden. Maar nu krijgen we te horen dat ze toch alles willen verkopen.”

“Vorig jaar kregen we te horen dat ze de verkoop stop gingen zetten. Maar nu hebben we weer het bericht gekregen dat alles wat vrijkomt in de verkoop gaat.”

Soms komt informatie te laat waardoor een bewonerscommissie zich niet goed kan voorbereiden:

“Ze zijn altijd te laat met informatie. Laatst hadden we een inspraakavond over die gestempelde flats. Ze leggen dan op de betreffende avond de stukken bij de ingang van het zaaltje. Dikke boekwerken, dus je kunt je niet meer voorbereiden.”

De Key geeft belangrijke beleidsinformatie bij voorkeur mondeling tijdens de reguliere overleggen met de bewonerscommissie (meestal 2 keer per jaar, maar na de reorganisatie lijkt hierin de klad te zijn gekomen). Zo hebben de meeste bewonerscommissies via zo'n overleg te horen gekregen dat De Key zich alleen nog maar op starters en tijdelijke contracten gaat richten.

De meeste bewonerscommissies vinden dat de informatie over de reorganisatie (Wonen 2.0) te wensen overlaat. Een deel van de bewonerscommissies heeft helemaal geen informatie gekregen. Hen is alleen verteld dat ze voortaan een nieuw aanspreekpunt binnen De Key hebben. Bij andere bewonerscommissies is wel een overdracht aangekondigd waarbij ook de nieuwe werkwijze zou worden toegelicht. In de meeste gevallen heeft die overdracht tot op het moment van het interview nog niet plaatsgevonden.



Er zijn veel klachten over de informatie over de servicekosten. Veel bewonerscommissies melden dat de afrekening dit jaar maanden te laat is (deze had 1 juli binnen moeten zijn). De Key zegt niet te kunnen zeggen wanneer de bewonerscommissie de afrekening wel ontvangt. Met name in complexen waar sommigen huurders een substantieel bedrag terugkrijgen (200 à 300 euro) vindt de bewonerscommissie dit niet acceptabel.

In onderstaand voorbeeld is er verschil van mening over hoe de bewonerscommissie geïnformeerd dient te worden. De wijze waarop De Key op een klacht hieromtrent reageert laat een onprettig gevoel achter bij de bewonerscommissie:

“Er stond een berichtje in de Diemerkrant over gestolen werkkleding van De Key en een aannemer, met de waarschuwing dat die misbruikt zou kunnen worden om bewoners te misleiden. We hadden dat liever direct van De Key vernomen. Toen we dat aangaven in een gesprek, kregen we als reactie: je kunt het er niet mee eens zijn, maar zo doen wij dat nou eenmaal en je kunt het niet altijd met elkaar eens zijn. Dat laat een onprettig gevoel achter.”

Meerdere bewonerscommissieleden merken op dat ze het vermoeiend en vervelend vinden dat er zo bovenop moeten zitten om juiste en volledige informatie te krijgen:

“Je moet echt een dossier opbouwen met De Key. Je moet voortdurend schoolmeester spelen. Daar heb ik eigenlijk helemaal geen zin in. Het kost tijd en energie. Je wil gewoon prettig en rustig wonen.”

4d. Specifieke problemen van complexen met een VvE

Alle bewonerscommissies die te maken hebben met verkoop in hun complex lopen tegen het probleem op van de VvE. Huurders die in een complex met eigenaren wonen, worden voor vragen over onderhoud, complexplannen en langere termijnbeleid stevast doorverwezen naar de VvE. Als er onderhoud gepleegd wordt, zijn het de bedrijven die het onderhoud uitvoeren, die de huurders op de hoogte brengen. Bij groot onderhoud wordt huurders niet meer gevraagd naar wat in hun ogen nodig is:

“Vroeger hadden we elke 8 weken een overleg met X. Die vertelde wat de plannen waren en vroeg ons wat we ervan dachten. Dat is dus niet meer zo. Bij de laatste schilderbeurt kregen we alleen te horen dat ze zouden gaan schilderen, niet wanneer. Dan sta je 's morgens op en dan is ineens je privacy scherm (balkon) weg.”

Huurders over De Key

Arcade





5. Beleid van De Key

Alle bewonerscommissies zijn kritisch over het huidige beleid van De Key: dat betreft zowel het beleid om zich voornamelijk nog op woonstarters te richten, liberalisering van de sociale woningen en verkoop. De respondenten vinden zonder uitzondering dat de idealistische motieven die De Key voor het startersbeleid geeft, ongeloofwaardig zijn. Men vermoedt dat financiële motieven op de eerste plaats komen: met een contract voor bepaalde tijd kan De Key bij het vrijkomen van de woning naar believen de huren verhogen:

“Nobel streven om starters aan een huis te helpen. Wel vreemd dat ze na 5 jaar weer op moeten hoepelen. De manier waarop De Key daarop inspringt is opportunistisch. Ze zijn vooral op eigenbelang uit. Ze willen optimale controle over de huur. Na 5 jaar kun je de huur weer marktconform aanpassen. Onverteerbaar hoe corporaties hun oorspronkelijke sociale doelstelling uit het oog zijn verloren.”

Die financiële motivatie is volgens de respondenten ook meer in lijn met hoe De Key op dit moment op de woningmarkt opereert: vrijkomende sociale huurwoningen gaan als het even kan de vrije sector in en worden tegen de maximaal toegestane huur aangeboden. Ook zou bij deze woningen ieder jaar de maximale huurverhoging toegepast worden. Veel respondenten vinden de mentaliteit van De Key hard en zakelijk:

“Bij De Key zijn stenen belangrijker dan mensen.”

“De Key houdt geen rekening met senioren. Als een van de eerste bewoners van een appartement in de vrije sector, heb ik alle huurverhogingen gekregen en altijd maximaal. Ik heb de directie daarop aangesproken, maar het interesseert ze geen bal. Je krijgt als reactie: we doen niet aan huurverlaging. Ze hebben weinig feeling met de bewoners, het is allemaal puur zakelijk. Als ze zo doorgaan, jagen ze iedereen de tent uit.”

“Naar buiten toe maken ze indruk dat ze he allemaal goed voor elkaar hebben, maar ik denk dat ze er voor het geld zijn en niet voor de mensen.”

De meeste bewonerscommissies voelen zich onvoldoende serieus genomen door De Key. Sommige bewonerscommissies zeggen het jammer en onbegrijpelijk te vinden dat De Key weinig tot niets doet met hun (in eigen ogen positieve) inbreng:

“Wij zijn als bewonerscommissie sterk genoeg. We verenigen een hoop kwaliteiten bij elkaar. Ze maken daar onvoldoende gebruik van. Ze doen niks met de dingen die wij naar voren brengen. Het zou zoveel beter kunnen. Wij vinden dat een gemiste kans.”

Andere bewonerscommissies zijn cynisch in hun oordeel. De moeizame communicatie met en de weinig coöperatieve houding van De Key leidt bij hen tot het gevoel dat zij als lastig worden ervaren omdat ze het huidige beleid bekritisieren. Ze hebben de indruk dat De Key van de zittende huurders af wil en de bewonerscommissies liever kwijt dan rijk is:

“We voelen ons niet serieus genomen. Er is geen sprake van samenwerking. Je hebt niet het gevoel dat ze het goed willen doen. We zijn meer een last voor ze omdat ze helemaal van dit complex af willen.”

“Wij hebben na inmiddels ruim 1,5 jaar nog steeds geen gelegenheid gehad om over de gewone beheerzaken (schoon, heel en veilig) te kunnen overleggen met De Key. Wel heeft de bewonerscommissie de indruk dat de Manager Wijkteams zijn best doet om de situatie te verbeteren en onze bewonerscommissie serieus neemt. Overigens hebben we wel een goed overleg gehad met een projectmedewerker van het bedrijfsbureau van De Key over de servicekosten en een dito verslag daarvan. Via die medewerker is de manager wijkteams uiteindelijk ook gealarmeerd, waarna hij ingegrepen heeft in de situatie. De moeizame communicatie en verhouding met de complexbeheerder heeft de bewonerscommissie ontstellend veel tijd en energie gekost en heeft ook negatief doorgewerkt in de samenwerking binnen de bewonerscommissie, te meer omdat de complexbeheerder de bewonerscommissie als geheel en mij in het bijzonder onterecht begon te beschuldigen en buiten medeweten van de bewonerscommissie met willekeurige bewoners begon te overleggen over complexzaken. Ik ben nog steeds verbijsterd dat het zolang zo erg mis kon gaan. Ik ben opgelucht met het vertrek van deze complexbeheerder en hoop op een veel betere relatie met de volgende.”

Een aantal malen wordt opgemerkt dat dit ook te merken is aan de houding van de directie van De Key:

“Als iemand van de directie tijdens een bijeenkomst woordelijk zegt: de zittende bewoners interesseren me geen moer.... Mijn buurvrouw heeft dat gehoord, en zij is betrouwbaar.”

“Ze hebben in bewonersvergaderingen heel duidelijk gezegd dat wij geen doelgroep meer zijn. Na de verkoop van een deel van de sociale woningbouw hadden we een bewonersavond met de directeur, de heer Bobbe, georganiseerd. Eén van de extreme opmerkingen was: jullie zijn te oud, jullie wonen hier al veel te lang, niemand gaat weg. Dit heeft hij werkelijk gezegd, het was in mei 2018.”

“De directie lijkt er behagen in te scheppen om de confrontatie op te zoeken. Je hoort alle bewonerscommissies erover. Alle bewonerscommissies lijken met de heer Bobbe en mevrouw van der Schaft in de clinch te liggen. En zij doen er zelf niets aan om daar verbetering in te brengen.”

5a. Gevolgen van het beleid van De Key voor de zittende huurders met contracten voor onbepaalde tijd

In hoeverre ondervinden de zittende huurders zelf de gevolgen van het beleid van De Key?

De gemiddelde leeftijd van zittende huurders (75% van alle huurders) van De Key met een contract voor onbepaalde tijd is rond de 60 jaar. Veel respondenten wonen al meerdere decennia in de woning. Hoewel men zich veilig voelt in de zin dat men uitgaat van een goede wettelijke huurbescherming, is men toch ongerust en onzeker over de toekomst.

Vooraf in de complexen waar veel verkocht wordt, merkt men dat er iets aan het veranderen is. De bewoners herkennen hun burens niet meer. Nieuwe burens stellen zich niet meer voor. Er worden in het complex woningen gekocht door ouders voor hun studerende kinderen, die dan met 1 of 2 vrienden de nieuwe woning betrekken.

Andere woningen worden door woonstarters gehuurd. De levensstijl van deze jongere huurders laat zich vaak moeilijk combineren met die van de zittende, oudere bewonersgroep. Er wordt door zittende huurders dan ook steeds meer overlast ervaren. Daarbij is de betrokkenheid van starters bij hun leefomgeving minder vanwege het tijdelijke karakter van hun verblijf als gevolg van het contract met een beperkte duur. Bewonerscommissieleden zeggen dat het doorgaan niet lukt om starters te betrekken bij hun activiteiten:

“Starters zijn minder betrokken bij hun leefomgeving. Ze gaan immers na een paar jaar toch weer weg.”

“Wij merken dat het heel moeilijk is om starters bij onze activiteiten te betrekken. Als je weet dat je snel weer weg moet, verbind je je niet.”

“Dan zit je ineens met een studentenfeest, terwijl je kinderen de volgende dag een cito-toets hebben.”

“Je kent je burens niet meer, je weet niet wie je wel en niet binnen kunt laten.”

De verkoop van woningen leidt er ook toe dat het fenomeen Airbnb zijn intrede doet in de wooncomplexen met alle overlast van dien:

“Ik kom tegenwoordig Arabieren met rolkoffers in de lift tegen. Officieel mag het niet van VvE.”

“Als je bij de Key meldt dat er woningen verhuurd worden voor Airbnb is het antwoord van De Key: we kunnen er wel wat aan doen, maar dan moeten wij wel het huisnummer weten. Meestal weten wij wel de etage, maar niet het huisnummer.”

Bij de bewonerscommissies van de seniorencomplexen leidt informatie over de plannen van De Key om deze complexen als geheel te verkopen tot ongerustheid en wantrouwen:

“We hebben tijdens het laatste overleg weer informatie gevraagd over de verkoopplannen. Maar die krijg je niet. De gebiedsbeheerder zei wel dat we ons nergens zorgen over hoeften te maken. Dan gaan je haren recht overeind staan, want wie zegt dat de nieuwe eigenaar op dezelfde voet doorgaat. Wij hebben gehoord van een seniorencomplex in Purmerend waar de nieuwe eigenaar ook jonge gezinnen en studenten liet wonen.”

**Huurders
over De Key**

Arcade



CONCLUSIES (1)

Alle bewonerscommissies uit het onderzoek zijn zeer kritisch over het huidige beleid van De Key: dat betreft zowel het startersbeleid, de verkoop van afzonderlijke woningen, het afstoten van seniorencomplexen en de liberalisering van de sociale woningen. Men vermoedt achter het startersbeleid vooral financiële motieven: de tijdelijke contracten voor starters maken het mogelijk om de huren na relatief korte termijn marktconform aan te passen. Dit beleid staat in de ogen van de bewonerscommissies in schril contrast met de oorspronkelijke sociale uitgangspunten van de woningbouwcorporatie.

De bewonerscommissies hebben sterk de indruk dat de zittende huurders in dit beleid voor De Key geen factor van belang meer zijn en dat De Key de zittende huurders en de hun vertegenwoordigende bewonerscommissies liever kwijt dan rijk is. Dit gevoel wordt op meerdere manieren bevestigd in het handelen en uitspraken van medewerkers op alle niveaus binnen De Key.

Veel bewonerscommissies klagen erover dat De Key niet of traag reageert op structurele onderhoudsklachten en constructieproblemen in hun wooncomplex. Vaak wordt de financiële positie van De Key als argument aangevoerd waarom bepaalde zaken niet aangepakt kunnen worden. De bewonerscommissies vinden dit argument niet altijd geloofwaardig omdat er vaak sprake is van '*penny wise, pound foolish*'. Zo worden er uit bezuinigingsoverwegingen zaken weggelaten die essentieel zijn voor het wooncomfort en die onder druk van de huurders uiteindelijk toch en tegen veel hogere kosten aangebracht moeten worden.

Ook bij andere zaken moet De Key doorgaans onder druk gezet worden om iets gedaan te krijgen. Dreigen met juridische stappen, een brandweerschouw of media-aandacht zijn dan nodig om De Key in beweging te krijgen en problemen aan te laten pakken.

De relatie tussen De Key en het merendeel van de bewonerscommissies laat te wensen over. Al voor de invoering van Wonen2.0 was een groot deel ontevreden over de gebiedsbeheerders waar men mee te maken had en waren er klachten over moeilijke bereikbaarheid en gebrek aan daadkracht (veel beloven, weinig doen).

Na de reorganisatie zijn die klachten aanzienlijk toegenomen:

- Men heeft het gevoel dat er sprake is van contactmijdend gedrag. Een aantal bewonerscommissies heeft nog steeds geen kennis gemaakt met de nieuwe complexbeheerder ondanks verschillende pogingen om een afspraak te maken. Er wordt niet gereageerd op e-mails met het verzoek om overleg of afspraken worden op het laatste moment afgezegd.
- De meeste bewonerscommissies die al wel met de complexbeheerder te maken hebben gehad, merken dat er geen enkele vorm van overdracht heeft plaatsgevonden. De nieuwe complexbeheerder blijkt niet op de hoogte te zijn van lopende zaken.
- Het is onduidelijk wat het mandaat is van de complexbeheerder. Meerdere bewonerscommissies hebben om een taakomschrijving gevraagd omdat ze graag willen weten met welke punten ze wel en niet bij hem/haar terecht kunnen. In geen van de gevallen hebben ze een antwoord op deze vraag gekregen.

CONCLUSIES (2)

Er zijn problemen met de verslaglegging van de overleggen met De Key. Medewerkers lijken beducht te zijn voor het schriftelijk vastleggen van afspraken met bewonerscommissies. Gespreksverslagen die door De Key zelf worden gemaakt, worden door de bewonerscommissies vaak als niet kloppend ervaren: er staan dingen in die niet gezegd zijn en er zijn zaken weggelaten. Opname op een geluidsdrager van overleggen met De Key wordt in meerdere gevallen door medewerkers geweigerd met als enige argument dat het als onprettig wordt ervaren. Bewonerscommissies die zelf notulen of een afsprakenlijst maken en deze ter accordering bij De Key voorleggen, krijgen hier vaak geen reactie op.

Bewonerscommissies vinden het een achteruitgang dat ze niet meer met alle zaken bij een vast aanspreekpunt van De Key terecht kunnen. De nieuwe werkwijze voelt als het toevoegen van een extra tussenschakel en daarmee een extra drempel om zaken bij De Key aanhangig te maken. Complexbeheerders geven ook vaak aan dat ze ergens niet van op de hoogte zijn en dat ze binnen De Key moeten uitzoeken hoe de vork in de steel steekt. Meestal blijft dat bij een belofte en komt de complexbeheerder ook na herhaald aandringen niet met adequate antwoorden op de vragen van de bewonerscommissie.

De Key schiet tekort als het om de informatievoorziening van bewonerscommissies gaat. Bewonerscommissies die vragen om informatie over de lange termijn plannen van De Key omtrent beleid (bijvoorbeeld hoeveel sociale huur-, starters- en koopwoningen) en onderhoud betreffende het eigen complex, krijgen hierover geen of vage informatie. Dit leidt tot het gevoel dat De Key een verborgen agenda heeft. Ook over de reorganisatie bij De Key zijn de bewonerscommissies niet of summier geïnformeerd.

De bewonerscommissies voelen zich over het algemeen niet serieus genomen door De Key. Ze zijn met het nieuwe beleid voor een voldongen feit gesteld en voelen zich niet gehoord als het gaat om de negatieve gevolgen van dat beleid: steeds meer overlast en afbraak van het sociale weefsel in hun woonomgeving. Dit is des te schrijnender omdat de gemiddelde leeftijd van de zittende huurders van De Key rond de 60 jaar is en een groot deel zich dus op de drempel van of in een meer kwetsbare levensfase bevindt waarin sociale cohesie juist in belang toeneemt.

“Bij De Key zijn stenen belangrijker dan mensen.”

AMSTERDAM, OKTOBER 2019

kwalitatief onderzoek
Huurdersvereniging Arcade
najaar 2019

hvarcade.nl info@hvarcade.nl

Arcade

