



Amsterdam 29 november 2019

Advies Arcade naar De Key: “Basiskwaliteit reparatie en mutatie” en “Gasloos koken”

Geachte heer Bobbe

Op 9 oktober ontving Arcade 2 voorgenomen beleidsaanpassingen (zie boven) rond het thema “Basiskwaliteit reparatie en mutatie”. Arcade heeft na de stukken bestudeerd te hebben gevraagd om nadere informatie over het bestaande beleid. Deze informatie is verkregen op 16 oktober. Wat betekent dat het advies van Arcade uiterlijk 29 november dient te zijn ingediend. We hebben later aangegeven dat we dit advies 2 december pas kunnen indienen. Afspraak: maandag 2 december voor 12.00 uur wordt het advies ingediend.

In uw Bijlage 1 “Eisen zelfstandige sociale huurwoningen” komen beide beleidsvoornemens bij elkaar. Wat betekent dat wij er in dit advies als één geheel op reageren.

De concrete adviezen ten aanzien van de onderwerpen in uw bijlage bespreken we in onze Excel versie van de bijlage die we als Arcadeversie meesturen. Daarin gaan we per punt na wat ons advies is; geen opmerking betekent dat we op dit moment geen reden zien om iets anders voor te stellen. Een aantal genoemde processen in paragraaf 2 zullen concreter terugkomen in de bijlage.

U stelt in uw aanbiedingsbrief ook voor om mogelijke wijzigingen t.a.v. concrete onderdelen van reparatie-mutatie jaarlijks aan Arcade voor te leggen. Dat lijkt ons een goed voorstel.

Wij gaan in paragraaf 1 eerst in op de in de aanbiedingsbrief en de beleidstekst genoemde algemene uitgangspunten.

In paragraaf 2 gaan we in op de processen rond mutatie en reparatie.

In paragraaf 3 geven we advies over de omschakeling van koken op gas naar elektra.

In paragraaf 4 trekken we een aantal conclusies.

1. Algemene uitgangspunten

Reparatie en mutatie ziet Arcade als het uithangbord en visitekaartje van de kwaliteit van dienstverlening van De Key. Wat betekent dat wij dit onderwerp zeer serieus nemen.

Uw aanbiedingsbrief maakt duidelijk dat uw vraag alleen de zelfstandige sociale huurwoningen/studentenwoningen betreft. U licht er 1 onderwerp uit en biedt niet het hele kwaliteitsbeleid in 1 keer aan. Dat maakt het lastig voor Arcade om hier goed op te reageren. In het bespreken komen al snel veel zaken en processen aan de orde die hier mee te maken hebben: ZAV-beleid, het hele proces rond mutatie en reparatie. Deze processen hebben grote invloed op de uitvoering én op de ervaren kwaliteit van de uitvoering door huurders. Wij nemen de vrijheid om deze kwesties mee te nemen in ons advies.

Eerst zullen we de uitgangspunten in de beleidsvoornemens bespreken zoals genoemd in de aanbiedingsbrieven (cursief citaten uit de brieven met de adviesaanvraag) en de beleidstekst.

Met de vast te stellen “Basiskwaliteit reparatie en mutatie” is duidelijk voor medewerkers en ketenpartners aan welke eisen een woning of BOG na mutatie of reparatie moet voldoen. Zowel de wettelijke eisen (moeten) als het beleid van De Key (willen) zijn straks voor medewerkers van De Key en voor aannemers te raadplegen in de webtool Moeten & Willen.

Helaas ontbreekt de belangrijkste partner en doelgroep in dit rijtje: **de huurder om wie het gaat**. In de uitwerking ontbreekt een voorstel hoe de vertrekkende en toekomstige huurder weten aan welke eisen en normen alles in de woning dient te voldoen. Er wordt wel verwezen naar een te ontwikkelen webtool, waar de Key en partners terecht kunnen, maar waar kan de huurder terecht?

Advies 1: als de huurder geen toegang krijgt tot de webtool, graag een ander voorstel waar de huurder en huurdersorganisaties direct toegang hebben tot alle informatie over de eisen aan de woning. Advies 1 concretiseren we hieronder in deeladviezen.

De Webtool en de adviesaanvraag spreken van “moeten” en “willen” (de meerwaarde). In het beleidsvoorstel én in de bijlage met concrete voorstellen is ons lang niet altijd duidelijk wat onder moeten en wat onder willen valt. In ons advies geven we aan wat huurders minimale kwaliteit vinden en wat we ook nog graag willen.

De Webtool moeten en willen wordt ontwikkeld en beheerd door een bureau van buiten De Key. Het zoveelste bureau dat door De Key wordt ingezet om haar basistaken te laten uitvoeren/beheren. Arcade maakt zich zorgen dat alle deskundigheid zo naar buiten verdwijnt en De Key zich teveel afhankelijk maakt van kennis van buiten. De eigen medewerkers worden slechts de uitvoerders voor wie alles wordt voorgekauwd, en zo’n webtool dreigt oncontroleerbaar te worden voor huurders en huurdersorganisaties.

Informatievraag 1: Arcade wil graag weten wat de organisatorische voorwaarden en afspraken zijn rond dit adviesbureau en inzicht in de kosten van dit bureau op de begroting.

Deze beschrijving geeft aan hoe De Key bijdraagt aan de veiligheid, gezondheid en het comfort van huurders.

Dit zijn uitgangspunten die Arcade deelt, maar ook nog zeer algemeen zijn. Veel van onze eigen concrete adviezen (zie de bijlage) vallen te beschouwen als een nadere invulling van deze 3 begrippen gezien vanuit het belang van de huurder en gezien vanuit veranderende eisen aan het wonen in de loop der tijd. Dat is meteen een nieuw uitgangspunt: inhaken op veranderende woonbehoeftes en gewoontes bij de moderne huurder.

Informatievraag 2: deelt De Key dit uitgangspunt en hoe haakt De Key in op deze veranderende woonbehoeftes en gewoontes?

Reparatie en mutatie ziet Arcade als het uithangbord en visitekaartje van de kwaliteit van dienstverlening van De Key.

Uw aanbiedingsbrief maakt duidelijk dat uw vraag alleen de zelfstandige sociale huurwoningen/studentenwoningen betreft. U licht er 1 onderwerp uit en biedt niet het hele kwaliteitsbeleid in 1 keer aan. Dat maakt het lastig voor Arcade om hier goed op te reageren. In het bespreken komen al snel veel zaken en processen aan de orde die hier mee te maken hebben: ZAV-beleid, het hele proces rond mutatie en reparatie. Wij nemen de vrijheid om deze kwesties mee te nemen in ons advies.

2. Adviezen en vragen rond het proces van mutatie en reparatie

- **Vertrekkende én nieuwe huurder zoveel mogelijk betrekken bij en informeren over het mutatieproces.**

Mutatie is bij uitstek de gelegenheid om achter gebreken in een woning te komen en preventief onderhoud te kunnen plegen. De vertrekkende huurder heeft veel informatie die goed gebruikt kan

worden, ook over zaken die niet direct zichtbaar zijn: haperende elektra, ventilatie, reukjes, tocht, sleutelwerk etc. De aankomende huurder wil graag informatie en een woning van zo goed mogelijke kwaliteit.

Advies 1:

1a) voer altijd een voorinspectie en controle uit bij mutatie(bij studentenwoningen gebeurt dat blijkbaar niet als standaard) en doe die controle met de vertrekkende huurder samen.

1b) neem met de vertrekkende huurder een vragenlijst door over de staat van de woning en vraag om adviezen ter verbetering/reparatie en of die misschien ook bij burens/anderen in het complex voorkomen: draagt bij aan signalering structurele problemen.

1c) vraag vertrekkende huurder naar ZAV-zaken en kijk samen wat behouden kan blijven als verbetering van de kwaliteit van de woning.

1d) vraag aankomende huurder naar wensen voor de woning(in de bijlage komen mogelijke wensen steeds voorbij) en naar bereidheid tot aanvaarding ZAV voorzieningen van vertrekkende verhuurder.

1e) zorg voor goede informatie bij vertrekkende en aankomende huurder over reparatie/mutatie eisen, onderhoudscontract en prijzen, mogelijkheden voor ZAV, en de mogelijke kosten ervan bij opzeggen woning. We hebben een voorbeeld gezien van een lijst met prijzen waar de vertrekkende huurder voor moest tekenen. Alsof het een contract was, dat is wat minder goed. Info prima. Laten tekenen voor gezien of: ik ben geïnformeerd. Maar samen kijken wat kan/moet/mag is zeer gewenst. Duidelijkheid verschaffen.

- **Het ZAV-beleid: Zelf Aangebrachte Voorzieningen.**

Bij mutatie worden huurder en verhuurder geconfronteerd met de vraag: wat te doen met zelf aangebrachte woningverbeteringen. Keuken, badkamer, overschakeling op elektrisch koken, isolatie, inwendige trappen naar zolderkamers etc. Nog niet zo lang geleden mocht er niet veel en moest overal toestemming voor komen. Dat is de laatste 10 jaar pragmatisch veranderd. Veel huurders kregen te horen dat verbeteringen mochten en toestemmingen werden impliciet of expliciet gegeven zonder veel controle én zonder dat veel afspraken zijn vastgelegd in dossiers. De laatste 2 jaar wordt het ZAV beleid weer aangescherpt, lijkt het. Bij mutatie komen dan verrassende mededelingen dat alles weer moet worden weggehaald en in oude staat hersteld. Als voorbeeld verwijzen we naar de vernietiging van een zeer mooie en functionele wenteltrap naar een zolderkamer(in uw correspondentie met de BC Mesdagstraat is herhaaldelijk gevraagd deze wenteltrap te laten staan. Iedere nieuwe huurder in zo'n pand zal daar blij mee zijn, maar helaas)

Het handhaven na een tijd van impliciete erkenningen leidt in de ogen van Arcade op dit moment tot willekeur. Het laten weghalen van duidelijke verbeteringen leidt tot kapitaalvernietiging en verspilling van geld en goederen en tot een woning voor de volgende huurder met minder kwaliteit.

Advies 2: breng ZAV-beleid op orde tegelijk met de invoering van een nieuw kwaliteitsreparatie-mutatiebeleid. Uitgangspunten daarvoor: willekeur opheffen, meer kwaliteit van de woning, minder verspilling, meer kostenbesparing door duidelijk beleid. Vertrekkende en komende huurder hebben meestal het beste voor met een woning en zijn bereid te investeren in kwaliteitsverbetering als ze de ruimte krijgen. Alleen bij starters met 5 jaar-contracten zal de bereidheid om iets moois van de woning te maken minimaal zijn en zal het verantwoordelijkheidsgevoel voor de woning beduidend minder zijn.

Zolang er nog geen goed nieuw ZAV beleid is:

Advies 3: a) als er geen goed bijgehouden dossier is over de woning, vertrekkende huurders alleen ZAV voorzieningen laten weghalen als die overduidelijk minder veilig zijn. Als de vertrekkende huurder kan verklaren/aantonen dat de badkamer of keuken door vakmensen of vanuit duidelijke NEN -eisen zijn verbeterd, en als de staat van de verbetering niet al erg achteruit gegaan is(zelfde standaard eisen als in de bijlage tav keukens en badkamers) de verbeteringen behouden; ander voorbeeld: zelf aangebrachte zonweringen.

3b) Zowel in de oude situatie als bij nieuw ZAV-beleid:

3b1) aan de nieuwe huurder vragen of deze bezwaar heeft tegen het laten staan van de verbeteringen. Bij wel bezwaar laten weghalen.

3b2) vertrekkende verhuurder dient gegevens te kunnen overdragen over de achtergelaten verbeteringen. Vraag de vertrekkende huurder naar goede foto's van de ZA-voorzieningen. De vertrekkende verhuurder kan in principe geen aanspraak maken op vergoedingen, tenzij voor inbouwapparatuur(met papieren van garantie en gegevens). De Key bemiddelt dan niet in prijzen.

Over de verdere uitwerking denken we graag mee. Bovenstaande is een voorzet.

- **Dossiers op orde brengen per woning**

Hierboven wordt al een aantal keren geadviseerd dossiers per woning/huurder op orde te brengen. In systemen lijkt niet goed bijgehouden te worden wat gerepareerd wordt of is, of er vaker klachten geweest zijn en meldingen lijken vaak te verdwijnen: “o , u belt als 1^e hierover, of de 1^e keer hierover”. In vele varianten. Allerlei verschillende externe partijen voeren reparaties voor De Key uit, die niet of slecht in de systemen zichtbaar zijn, waardoor overzicht op reparaties. Arcade hoort vaker meldingen van huurders waar een extern bedrijf wel 6 x is zonder succes is langs geweest en waarover bij het servicepunt van De Key niets bekend is. Waardoor het voor de medewerkers bij wie de klacht weer binnenkomt lijkt alsof het de 1^e keer is. Met frustratie bij de huurder, het servicepunt en de medewerker als gevolg.

Informatievraag 3: hoe is de afstemming tussen partijen bij reparatie geregeld en geborgd? Advies 4: zorg voor goede dossiers en afstemming tussen allerlei partijen die bij reparatie betrokken zijn.

- **Woonduur en levensduur**

In de concrete adviezen in de bijlage spreken we regelmatig over levensduur. Daarbij hoort ook het begrip woonduur. Bij reparatie en mutatie dient rekening te worden gehouden met beide aspecten. Hoe langer iemand een woning bewoont des te groter zal de kans zijn op achteruitgang van de kwaliteit van materialen. Hoe langer een toiletpot/keuken/badkamer/binnendeur in gebruik is, hoe groter de kans op schade. Dat heet bij apparatuur afschrijvingskosten.

Advies 5: maak een lijst van materialen wanneer ze afgeschreven zijn en dus aan vervanging toe zijn en confronteer huurders vervolgens niet met de kosten van volledige vervanging. 25 jaar voor keukens is een goed begin.

Advies 6: in het geval van lange woonduur bij een reparatieaanvraag meteen doorvragen/kijken of de woning ook anders gecontroleerd zou moeten worden. Dat kan al heel simpel door de bewoner te vragen of er meer gebreken zijn en door te vragen/kijken als de bewoner afhoudend reageert(kan schaamte zijn, of angst om lastig gevonden te worden).

- **Bijzondere groepen en veranderende woonbehoeftes en gewoontes bij de moderne huurder.**

In grote steden als Amsterdam en de omstreken ervan is het inmiddels zo dat de diversiteit aan verschillende bewoners zo groot is dat geen enkele groep meer in de meerderheid is.

Bij mutatie heeft De Key de kans na te gaan wat de wensen van bijzondere groepen zijn en wat daarvan gerealiseerd zou kunnen worden. Bv: is een achtergelaten woning geschikt voor een gezin of alleenstaande of oudere(nul-treden woning). Ander voorbeeld: in sommige culturen is er een grote behoefte aan een bidet bij het toilet, terwijl in de bijlage juist wordt voorgesteld een lavet te laten verwijderen; we kunnen ons voorstellen dat dan een lavet wordt vervangen door of omgetoverd in een bidet.

Advies 7: ga na wat bijzondere groepen aan wooneisen/verlangens hebben en kijk of dat gerealiseerd kan worden. In de hierboven voorgestelde vragenlijst zou een vraag over bijzondere wensen kunnen worden opgenomen.

- **Elektra keuring en ventilatie keuring**

In de bijlage is het voor-advies van Arcade om altijd een elektra keuring te doen bij mutatie overgenomen. Fijn. Daar willen we aan toevoegen dat er altijd **ook een ventilatiekeuring** plaatsvindt. Veiligheid, gezondheid, hygiëne en comfort zijn de basiseisen waar dit advies bij aansluit. Er wordt veel geklaagd over ventilatie, luchtjes, gebrekkige luchtkwaliteit als gevolg van een niet (goed)

functionerende ventilatie. Mutatie geeft de kans dit goed te controleren, waarbij standaard ook het functioneren van de afvoer van de ventilatie via kanalen naar het dak dient te worden meegenomen. In de bespreking van het voor-advies van Arcade wordt vermeld dat het advies extra bediening mechanische ventilatie niet wordt overgenomen, want niet overal toepasbaar en te duur (90 euro).

Advies 8: bij woningen die bekend staan om snelle schimmelvorming (op basis van algemene complexklachten en individuele klachten van vertrekkende huurder(ook in vragenlijst opnemen) **wel extra bediening toepassen of mechanische ventilatie aan brengen**. Dan wordt 90 euro een maatregel die structureel geld gaat opleveren.

- **Afvoer en stankoverlast**

In het voor-advies van Arcade op de workshop is geadviseerd om de afvoer te vervangen bij stankoverlast in plaats van tijdelijke problemen op te lossen. Dat komt niet terug in de bijlage met eisen. Daarom voeren we dat hier opnieuw op.

Advies 9: Bij klachten over stank en slechte afvoer(dit ook opnemen in de vragenlijst) structurele maatregelen nemen ter verbetering en geen halve oplossingen kiezen.

- **Controle op warmteverlies**

In de toelichting op het vooradvies van Arcade wordt een standaardcontrole bij mutatie op warmteverlies afgewezen en doorverwezen naar maatregelen i.v.m. de energietransitie/groot onderhoud.

Advies 10: in ons voorstel voor een vragenlijst aan de vertrekkende huurder een vraag over warmteverlies opnemen. Indien daar het antwoord ja op is: extra controle op warmteverlies en de mogelijkheid dit aan te pakken serieus te onderzoeken. We hebben overigens niet de indruk (op basis van veel klachten van bewoners/BC-s) dat de standaardcontrole op rubbers, roosters en goede luchtafsluiting van ramen(waar in het stuk "Verwerking advies Arcade" naar wordt verwezen) steeds nauwkeurig wordt gedaan bij mutatie.

Advies 11 : neem die controle serieus en doe er echt iets aan.

- **Brandwerende deuren**

Ons is als Arcade niet duidelijk of bij mutatie ook gekeken wordt naar de eisen van brandwerende deuren(zowel binnen- als buiten-toegangsdeuren) en de eisen aan het hang en sluitwerk daarvoor. Zo niet.

Advies 12: kijk standaard naar brandwerendheid deuren en hang en sluitwerk eisen brandveiligheid.

- **Verborgene gebreken**

Bij mutatie zijn sommige gebreken niet goed zichtbaar. De nieuwe huurder merkt dat pas na een aantal maanden: bv elektra, ventilatie, stucwerk, vocht etc.

Advies 13: neem in huurcontract of bijlage daarbij of in de informatie die wordt meegeleverd mee welke termijn/cq procedure voor verborgen gebreken geldt. Als termijn adviseren wij een half jaar.

- **Onderhoudscontract en mutatie**

Bij de ondertekening van de huurovereenkomsten wordt door De Key een lijst bijgevoegd met een overzicht van de onderhoudsposten, waarbij wordt aangegeven wie verantwoordelijk is voor reparatie (verhuurder of huurder). Het valt op, dat het overzicht in bijlage 4 in het oude beleid in veel gevallen afwijkt van overeengekomen/geadviseerde punten in 2015. De vraag lijkt gerechtvaardigd of die wijzigingen zomaar kunnen worden doorgevoerd en of dat wellicht sprake is van eenzijdige wijziging van huurovereenkomsten en/of eerder vastgesteld beleid.

Informatievraag 4: hoe kan het dat de punten in de bijlage afwijken van eerder geadviseerde en overeengekomen punten. De BC Mesdagstraat heeft over deze kwestie de afgelopen jaren al herhaaldelijk vragen gesteld aan De Key.

- **BC-s en Wijkteams**

De wijkteams 2.0 weigeren nog langer meldingen van gebreken door BC-s over te nemen en verwijzen naar website, telefoonnummer De Key, terwijl veel gebreken een structureel karakter hebben en de BC-leden daar graag ook een structurele aanpak voor willen of willen praten over bijzonderheden waar een telefoniste of website niet van op de hoogte is.

Advies 14: betrek BC-s structureel bij verbetering van het dagelijks proces van reparatie en mutatieonderhoud.

- **Website en telefonische servicedienst**

Als het gaat om het melden van gebreken en vragen om reparatie wordt uw website(zeker voor digibeten en anderstaligen)regelmatisch als ontoegankelijk beschouwd en horen we vaker over telefonisch slechte bereikbaarheid.

- **Onduidelijkheden in het voorgestelde beleid**

- Onder 3.3 staat in de slotzin een algemene afwijkingsbevoegdheid; de criteria zijn vaag: opeens duurder uitvalt; de vraag rijst hoe het dan zit met de rechtspositie van de huurders.
- Onder 4: vrijheid van handelen vanzelfsprekend; ook dit is onduidelijk en ook hier de rechtspositie van de huurders.
- Onder 5.1.: aan wettelijke eisen brandveiligheid moet toch worden voldaan, dus waarom wachten op mutatie of planmatig onderhoud?
- Onder 6.3: welke normen worden hier bedoeld?
- De exploitatiemanager is verantwoordelijk voor financiële monitoring of er volgens de normen gewerkt wordt. Welke normen?
- Onder 6.4: nogal vaag: wat wordt hiermee bedoeld: hoe werken die processen?
De proceseigenaren reparatie- en verhuisproces constateren eventuele inefficiënties rondom de Basiskwaliteit De Key in de procesteams. Zij spreken managers erop aan de eisen Basiskwaliteit toe te passen. Indien bijsturing of verbetering gewenst is vormt de proceseigenaar een team om dit aan te pakken.

3. **Advies over de omschakeling van koken op gas naar elektra.**

- **Algemeen**

Arcade is blij met dit 2-ledige voorstel: 1) bij mutatie waar mogelijk meteen overschakelen op gasloos koken en 2) ook nu al zittende huurders in staat te stellen een aanvraag te doen voor omschakeling naar gasloos koken en dit waar mogelijk ook te realiseren. Het voldoet aan een van de basiswensen van huurders rond de energietransitie.

We hebben er wel een aantal aanvullende vragen en adviezen bij

- Wat verstaat De Key onder elektrisch koken? Is dat een standaard elektrische kookplaat of is dat een inductie kookplaat. **Onze voorkeur gaat nadrukkelijk uit naar inductie.**
- Om elektrisch te koken mogelijk te maken dienen extra maatregelen genomen te worden: met name een nieuwe elekdragroep die aan bepaalde eisen dient te voldoen. Als de elektriciteitsaansluiting wordt verzaaid, doe het dan meteen goed voor de toekomstige ontwikkelingen op grond van de energietransitie richting all-elektrisch wonen: naast elektrisch koken zal in de toekomst een elektrische doorstroomboiler van 11 tot 24 kW noodzakelijk zijn in de woning voor de opwekking van warm tapwater. Daarvoor is 3-fasen 380 Volt van 40 Ampère nodig.
<https://www.liander.nl/consument/aansluitingen/typen/doorlaatwaarde>. Er zou in dit toekomstscenario ook gekozen kunnen worden voor een gewone boiler met voorraadvat op 220V, maar dan wordt niet hetzelfde comfort met warm tapwater bereikt als met de huidige HR-combiketels in de woningen. **Advies: zorg dat de elektra groep waar mogelijk alvast geschikt is voor 3-fasen 380 Volt van 40 Ampère.**

- Indien een geheel complex wordt aangepakt voor groot onderhoud en meteen wordt voorbereid op de energietransitie en grootschalig elektrisch koken / inductie koken wordt geïnstalleerd, dan zijn kosten van de kookplaten voor De Key. Om 70% instemming van de huurders te realiseren lijkt het verstandig ook een pannenset aan te bieden. De Key kan met grootschalige inkoop grote kortingen bedingen en de extra kosten zijn marginaal op de totale projectkosten. Bewoners krijgen vertrouwen in De Key en kunnen makkelijker gewonnen worden voor het totale pakket aan maatregelen omdat ze zien dat zij er zelf direct voordeel bij hebben in hun woonlasten en wooncomfort.
- Als er grootschalig elektrische kookplaten worden geïnstalleerd, dan is het verstandig om ook een workshop elektrisch koken voor huurders te organiseren. Hier kan aandacht worden besteed aan het goed onderhouden en schoonhouden van de kookplaat door de huurders en kan het thema veiligheid onder de aandacht worden gebracht. Als het individueel gebeurt lijkt het verstandig informatie over goed en slim gebruik van inductie mee te leveren, cq daarnaar te verwijzen.
<https://www.at5.nl/artikelen/186879/wethouder-over-aardgasloze-van-der-pekbuurt-het-wordt-wennen-voor-bewoners>

4. Conclusie

- Arcade is blij met het voornemen rond de omschakeling naar elektrisch koken, met aanvullende adviezen
- Arcade is zeer kritisch over het gehele proces rond mutatie en reparatie.
 - Arcade adviseert om eerst of in ieder geval tegelijkertijd de processen ter hand te nemen zoals beschreven in paragraaf 2. Arcade wil daar graag over meedenken.
- Aangezien dit alles bij elkaar heel wat nieuwe voorstellen, vragen en veranderingsvoorstellen zijn, wil Arcade dit zo nodig graag in een gesprek toelichten.
- Voor de zorgvuldigheid lijkt het ons noodzakelijk dat De Key van de conclusies uit ons totale advies een nieuw beleidsvoornemen maakt, waar Arcade nog een keer op kan reageren.

Namens het bestuur van Arcade
Helmie Bijleveld
Harrie Houtbeckers