

HV Arcade

Werkplan 2020



Arcade

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.....	11
3.1 LANDELIJK BELEID.....	11
3.1.1 WONINGWET 2015.....	11
3.2 LOKAAL WOONBELEID.....	13
3.2.1 DIEMEN.....	13
3.2.2 ZANDVOORT	13
3.2.3 HILLEGOM.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2.4 AMSTERDAM	14
3.3 CORPORATIES EN HET MANIFEST PASSEND WONEN.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
INZET VAN ARCADE	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.4 BELEID DE KEY.....	15
INZET VAN ARCADE	16
INZET VAN ARCADE	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.5 BELEID LIEVEN DE STAD BV	16
INZET VAN ARCADE	17
4. HUURDERSVERENIGING ARCADE: ORGANISATIE EN BESTUUR	18
4.1 ORGANISATIE VAN ARCADE	18
INZET VAN ARCADE	18
4.2 ALGEMENE LEDEN VERGADERING	18
INZET VAN ARCADE	18
4.3 HET BESTUUR VAN ARCADE	18
4.3.1 OVERLEGSTRUCTUUR.....	19
4.4 ONDERSTEUNING	19
INZET VAN ARCADE	19
5. CONTACTEN MET DE LEDEN EN HUURDERS	20
5.1 COMMUNICATIE.....	20
INZET VAN ARCADE	20
5.2 BEWONERSOMMISSIES EN INDIVIDUELE LEDEN	20
5.2.1 SCHOLING EN TRAINING.....	20

5.2.2	WERKGROEPEN	20
5.2.3	POSITIE VAN HUURDERS VAN LIEVEN DE STAD	21
5.3	HUURDERS PLATFORM DIEMEN (HPD)	21
	INZET VAN ARCADE	22
5.4	HUURDERS PLATFORM ZANDVOORT (HPZ)	22
	INZET VAN ARCADE	22
5.5	KLACHTEN.....	22
	INZET VAN ARCADE	23
6.	CONTACTEN MET DE VERHUURDER.....	24
6.1	REGULIER OVERLEG (RO).....	24
	INZET VAN ARCADE	24
6.2	CONTACT MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN.....	24
	INZET VAN ARCADE	24
6.3	GESCHILLENCOMMISSIE	24
	INZET VAN ARCADE	25
7.	CONTACTEN MET RELATIES.....	26
7.1	OVERLEGGEN MET DE GEMEENTE	26
7.1.1	ZANDVOORT	26
7.1.2	DIEMEN.....	26
7.1.3	AMSTERDAM	26
7.2	DE WOONBOND	27
	INZET VAN ARCADE	27
7.3	!WOON	27
8.	FINANCIËN.....	28
8.1	BEGROTING ARCADE	28
8.2	BEGROTING HUURDERSPLATFORM ZANDVOORT.....	30
	TOT SLOT	31

VOORAF

Het voorliggende werkplan 2020 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 2020 leggen we voor hoe dit het komende jaar vorm krijgt en wat daar voor nodig is.

1 INLEIDING

Dit is het werkplan van Arcade en beschrijft wat we nastreven en welke prioriteiten we stellen voor het komende jaar 2020.

De grote opgaven in 2020 zijn de inzet aan overleggen welke voorvloeien uit de in 2019 gemaakte 'Samenwerkingsafspraken 2020-2023', bijdragen aan de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels en de ondersteuning van de bewonerscommissies. 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 blijvend te bezinnen op haar uitgangspunten, waarden en keuzes. Dat proces is afgelopen jaren op gang gekomen maar nog niet uitgekristalliseerd.

Hieronder noemen we een aantal uitgangspunten die we ontleen aan de Woonbond, de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels en aan het gedachtengoed van een Netwerk Amsterdamse Huurders. Arcade is lid van de Woonbond en maakt deel uit van de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels.

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 name 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 (wachtlijden 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 2020 concreter gemaakt. In 2019 heeft Arcade ingezet op verdieping van haar visie. Hier wil Arcade het komende jaar mee door gaan. Arcade wil meepraten over de gemeentelijke woonvisies en verordeningen en deelnemen aan de bespreking van deze onderdelen binnen de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels. Bij de voorbereiding zal Arcade waar mogelijk de leden blijven 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 onderwerpen en thema's die in de provinciale overleggen worden besproken. Bij de voorbereiding zal Arcade waar mogelijk 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. In de 'Samenwerkingsafspraken 2020-2023' is voor 2020 een verhoging van de huursom met 0,5 procent boven inflatie afgesproken. De huursom is het bedrag van alle huren bij elkaar van de zelfstandige sociale huurwoningen van de woningcorporatie.

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 2020 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 2020 zal Arcade advies gevraagd worden op de portefeuillestrategie.

2.1.3 BEREIKBAARHEID

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

Arcade blijft zich uitspreken 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 2020 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.

In 2019 heeft de werkgroep Ateliers zich bezig gehouden met het boven tafel krijgen van info over ateliers. Dit heeft vooralsnog geen concrete resultaten opgeleverd.

INZET VAN ARCADE

In 2020 zetten we de werkgroep Ateliers slapend 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. Naar verwachting zal Arcade op verschillende onderdelen, zoals de portefeuillestrategie om advies gevraagd worden.

INZET VAN ARCADE

In 2020 zetten we de werkgroep Energietransitie voort die deze ontwikkelingen volgt en zorgt dat ook 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 2020 gaat Arcade verkennen of er behoefte is om rond dit thema een werkgroep te formeren.

WONINGDELEN EN WOONGROEPEN

Eind 2019 is de nieuwe Huisvestingsverordening (HVV) in de gemeenteraad van Amsterdam aangenomen. Daarin wordt onder andere het woningdelen gereguleerd om wanpraktijken tegen te gaan. Zo moet elke huurder een individueel huurcontract hebben en het woningdelen van woningen met 3 of meer personen wordt aan voorwaarden en vergunningen gebonden. Op basis hiervan heeft De Key afgezien van de friendscontracten voor gedeelde woningen in geliberaliseerde woningen boven de huurgrens. Dit is een succes na veel protesten hiertegen door huurders.

Onduidelijk zijn de gevolgen van de nieuwe HVV voor de huurders die deel uitmaken van de woongroepen. Het is niet duidelijk of alle huurders in deze woongroepen een individueel huurcontract hebben en of de panden voldoen aan de vergunningseisen voldoen.

Daarnaast wordt door De Key in een aantal woongroepen de vrijgekomen woningen aan starters verhuurd. Het contract wat zij krijgen is een 5-jaarcontract. Dit dreigt het karakter van deze woongroepen aan te tasten en het coöptatierecht wordt hierdoor voortdurend onder druk gezet.

INZET ARCADE

In 2020 gaat Arcade een bijeenkomst organiseren over woongroepen. We onderzoeken samen met woongroepen hoe het met de contracten en het coöptatierecht geregeld is. We bespreken dan hoe zij hun toekomst als woongroep zien en wat er nodig is van Arcade om hen te ondersteunen.

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. In 2019 heeft de werkgroep contact gelegd met verschillende huurders in jongerencomplexen.

INZET VAN ARCADE

In 2020 zetten we de werkgroep Jongerencomplexen slapend voort. De werkgroep heeft een duidelijker beeld geschetst van de omstandigheden van deze doelgroep. Het komende jaar zal Arcade contact houden met deze huurders en hen aanmoedigen zich in bewonerscommissies te verenigen.

WONEN EN ZORG

De Key moet voldoende bijdragen aan haar volkshuisvestelijke taak, ook als het gaat om ouderenhuisvesting. Oudere huurders blijven langer in hun woning wonen. De gemeente zet het programma Ouderenhuisvesting dan ook met kracht door. Daarbij is naast een beleid gericht op levensbestendig wonen 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. In 2019 is dit thema aan de orde geweest in het kader van het proces om te komen tot prestatieafspraken. De Key voert actief beleid om seniorencomplexen in zijn geheel af te stoten door deze aan andere corporaties te verkopen. Arcade vindt dat De Key desondanks een actief ouderenbeleid moet voeren op basis van de behoefte van deze groep en niet op basis van wat er wettelijke minimale eisen.

INZET VAN ARCADE

In 2020 gaat Arcade dit thema verder verkennen. Arcade onderzoekt welke behoeftes de bewonerscommissies in ouderencomplexen aan ondersteuning hebben en gaat met deze bewonerscommissies in gesprek over wat zij nodig hebben.

DE PORTEFEUILLESTRATEGIE, COMPLEXSTRATEGIËN EN DE COMPLEXPLANNEN

Eind 2017 is De Key gestart met het schrijven van complexstrategieën. In 2019 is er door De Key een start gemaakt met het bespreken van deze complexstrategieën met de bewonerscommissies. Hierop

volgden gesprekken over complexplannen. Dit proces is zonder een duidelijke structuur verlopen. Arcade heeft een groot aantal bewonerscommissies bijgestaan in hun worsteling met de gesprekken over complexplanstrategieën en de complexplannen en de gebrekkige resultaten daarvan. In 2020 volgt er een portefeuillestrategie waarin deze plannen hun beslag krijgen. Arcade zal hierover advies gevraagd worden.

Het grote aantal vragen over dit proces en signalen over ontevredenheid over het verloop van dit proces was aanleiding voor een groot onderzoek naar de dienstverlening van De Key aan de bewonerscommissies. Het resultaat is aangeboden aan de directeur van De Key die heeft toegezegd dit te verbeteren.

INZET VAN ARCADE

In 2020 zal Arcade de verbeteringen die De Key in dit proces aanbrengt nauwlettend volgen en daar waar mogelijk bijdragen. Ook zal Arcade de bewonerscommissies bijstaan die bij de vervolgesprekken om ondersteuning vragen. Daarnaast zullen we bijeenkomsten organiseren om bewonerscommissies in staat te stellen om de ervaringen te delen en kennis uit te wisselen.

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.

HERZIENING WONINGWET 2015 NAAR AANLEIDING VAN DE EVALUATIE WONINGWET IN 2018 EN 2019

De Woningwet is in opdracht van de minister in 2018 breed geëvalueerd onder de corporaties, de huurdersorganisaties, de toezichthouders en gemeenten. Daarnaast hebben de VTW (vereniging van toezichthouders woningcorporaties) en AEDS op eigen initiatief een evaluatie gemaakt en daarover hun rapportages ingediend bij de minister. Op basis van deze drie evaluatierapporten heeft de regering in december 2019 een wetwijziging Woningwet en BTIV (Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting) ter internet consultatie opengesteld, waarop tot medio januari 2020 gereageerd kon worden. De regering is voornemens om voor het zomerreces van 2020 het wetsvoorstel naar de Tweede kamer te sturen en beoogt inwerkingtreding per 1 januari 2021.

Arcade gaat een reactie sturen op de internetconsultatie met name op het punt van het laten vervallen van het instemmingsrecht van huurdersorganisaties zowel op fusies tussen Toegelaten Instellingen met dochters of verbindingen als fusies tussen dochters en /of verbindingen onderling. Hiermee zal namelijk ook het instemmingsrecht ten aanzien van interne juridische splitsingen vervallen en dat raakt ons beroep bij de rechter inzake de Daeb/niet-Daeb scheiding. Tevens zal Arcade de uitholling van de participatierechten van huurdersorganisaties zoals het vervallen van instemmingsrechten onder de aandacht van politieke partijen brengen. De positie van huurdersorganisaties zou eerder versterkt moeten worden in plaats van uitgehold.

PASSEND TOEWIJZEN

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden de € 39.055 (prijspeil 2020). 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 € 39.055 en € 43.574 (prijspeil 2020). 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 blijf-van-mijn-lijfhuizen 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 2020 € 737,14). 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.

Sinds 1 januari 2016 moeten corporaties 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 berekenen onder de voor hen toepasselijke aftoppingsgrens. Per 1 januari 2020 vervallen de maximale inkomensgrenzen in de huurtoeslag. Daardoor loopt het recht op huurtoeslag door tot bij een hoger inkomen. Deze maximale inkomensgrenzen werden echter ook gebruikt voor de afbakening van de doelgroep waarvoor corporaties passend moeten toewijzen. Daarin worden geen wijzigingen aangebracht. Voor de toepassing van de passendheidstoets blijven de maximale inkomensgrenzen bestaan, zie tabel hieronder:

TABEL INKOMENSGRENZEN PASSEND TOEWIJZEN HUISHOUDENS

		2020
Eenpersoonshuishouden	€	€23.225
Meerpersoonshuishouden	€	23.550
Eenpersoonshuishouden ouderen	€	23.175
Meerpersoonshuishouden ouderen	€	31.475

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, als maatschappelijk vastgoed exploiteren. De Key heeft bij de Daeb/niet-Daeb scheiding echter al haar maatschappelijk vastgoed gekwalificeerd als bedrijfsonroerend goed en in de niet-Daeb tak ondergebracht. Dat betekent dat De Key niet geborgd (goedkoper) geld kan lenen voor dat vastgoed. Een gedeelte van het bedrijfsonroerend goed wordt of is al verkocht of wordt getransformeerd naar woningen.

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 aanbrenge(n) (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.

PRESTATIEAFSRAKEN

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.

3.2.1 HUURTOESLAG

Per 1 januari 2020 zijn de maximale inkomensgrenzen in de huurtoeslag vervallen. Hierdoor wordt de huurtoeslag geleidelijker en over een langer inkomenstraject afgebouwd. Dit voorkomt de situatie dat bij een kleine inkomensstijging ineens het recht op de volledige huurtoeslag over het gehele jaar vervalt. Dit kon tot gevolg hebben dat huishoudens de toegekende huurtoeslag over een heel jaar terug moesten betalen. Zie:

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/kan-ik-huurtoeslag-krijgen>

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.

In 2018 is een aantal onderzoeksrapporten verschenen, waaruit naar voren komt dat de behoefte aan woningen de komende jaren zal toenemen en dat een groei van de sociale huurwoningvoorraad

gewenst is. De ambitie is dan ook om de voorraad sociale huurwoningen in Zandvoort te laten toenemen.

De Key onderzoekt de mogelijkheden het woningbezit in Zandvoort af te stoten. Eind 2019 zijn de belangstellende corporaties in de gelegenheid gesteld een bod uit te brengen. Deze corporaties hebben tot begin 2020 de tijd te reageren. De afronding van dit proces wordt voorzien midden 2020. De definitieve overdracht zou begin 2021 een feit kunnen zijn.

Het Huurders Platform Zandvoort (HPZ) vertegenwoordigt de huurders, ook in het overdrachtsproces (zie hoofdstuk 5.4).

3.2.3 AMSTERDAM

ONTWIKKELING VAN DE WONINGVOORRAAD

Amsterdam wil een stad blijven waar iedereen een woning kan vinden. Arm en rijk, jong en oud, gezinnen en alleenstaanden en alles ertussenin moet zich welkom voelen. Daarvoor is groei van het aantal sociale en middeldure huurwoningen nodig. Het bijbouwen van nieuwe betaalbare woningen in de stad heeft dan ook een hoge prioriteit. In de periode 2018-2025 worden er 17.500 sociale huurwoningen gerealiseerd. Er komt een uitbreiding van het aantal structurele middeldure huurwoningen, voor huishoudens die wat inkomen betreft op de middenhuur zijn aangewezen.

Amsterdam is een stad met gemengde wijken. Dit betekent dat er in Amsterdam in alle wijken een gemengde woningvoorraad is met aanbod in de sociale huur, middeldure huur en dure huur en koop. Om deze menging te behouden wordt terughoudend omgegaan met verkoop in de gebieden

- a. waar het percentage sociale huur (corporaties en particulier bezit) in de woningvoorraad onder de 45% ligt, daar wordt gestreefd naar groei: De Aker/Nieuw-Sloten/Sloten, Oud-Zuid, Buitenveldert/Zuidas, Centrum Oost, Centrum West, IJburg/Zeeburgereiland.
- b. En de gebieden waar het percentage sociale huur nu boven de 45% ligt, maar de ontwikkelingen in de particuliere sociale woningvoorraad een groot effect kunnen hebben op de sociale woningvoorraad: Oud-West/De Baarsjes, de Pijp/Rivierenbuurt.

Verkoop van sociale huurwoningen in IJburg/Zeeburgereiland is uitgesloten.

Het is voor de stad van belang dat kunstenaars een woon- en werkplek hebben. Daartoe hebben de corporaties verspreid over de stad atelierwoningen in bezit die worden gebruikt door kunstenaars. De afgesproken ijzeren voorraad atelierwoningen van de Amsterdamse corporaties wordt verhoogd van 259 naar 293 atelierwoningen.

Er komen mogelijkheden om nieuwe woonvormen te ontwikkelen en collectieve vormen van wonen mogelijk te maken. Daarbij zijn er kansen om meer wooncoöperaties te realiseren in de stad.

De gemeente gaat ook nieuw beleid ontwikkelen voor de huisvesting van woonwagengedwongen.

BETAALBAARHEID

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 maatregelen. De aangeboden sociale huurwoningen zijn betaalbaar voor huurders die op dit huursegment zijn aangewezen. De betaalbaarheid blijft gewaarborgd door verantwoord om te gaan met de ruimte in de huursomstijging en bovendien de laagste inkomens te ontzien. Dat laatste doet de gemeente onder andere door het woonlastenakkoord en huurders met financiële problemen worden geholpen.

WONINGZOEKENDEN EN DOELGROEPEN

De verhuisregelingen biedt oudere bewoners de mogelijkheid om door te stromen naar een voor hen mogelijk meer geschikte woning. Daarnaast wordt doorstroming bevorderd, onder meer om grotere woningen beschikbaar te krijgen voor gezinnen.

Jongeren wordt een kans geboden op een betaalbare zelfstandige sociale huurwoning. Jongeren onder de 28 jaar hebben vanwege hun leeftijd een kortere inschrijfduur dan andere

woningzoekenden en daardoor een lagere slaagkans dan gemiddeld. Het aanbieden van betaalbare

woningen met een jongerencontract vergroot de slaagkans voor deze jongeren én zorgt voor doorstroming binnen dit deel van de voorraad. Ook wordt startende leraren en medewerkers in de zorg een extra aanbod gedaan.

KWETSBARE DOELGROEPEN EN WONEN MET ZORG

In het programma huisvesting kwetsbare groepen (PHKG) werken de gemeente, de woningcorporaties en de zorgaanbieders samen om kwetsbare Amsterdammers te ondersteunen conform de Tien werkafspraken.

De zorg voor bewoners én een leefbare buurt is belangrijk. Mensen die in ernstige problemen komen doordat ze zelfstandig wonen, maar steeds meer zorg nodig hebben en/of overlast veroorzaken voor zichzelf en hun omgeving, worden zo goed mogelijk worden geholpen.

De positie van ouderen op de Amsterdamse woningmarkt vraagt om extra aandacht. Ouderen die kwetsbaarder worden en langer zelfstandig thuis wonen, hebben belang bij de juiste ondersteuning van gemeente, corporaties en zorgaanbieders.

KWALITEIT EN DUURZAAMHEID

Een goede woning is een basisbehoefte van de bewoners van de stad. Gemeente, corporaties en huurderskoepels willen dat de basiskwaliteit van de woningen in Amsterdam op orde is. Alle woningen dienen minimaal veilig en gezond te zijn. En daar waar dit vanwege de woningkwaliteit niet het geval is, moet dat worden verbeterd.

Amsterdam wil in 2050 een klimaatneutrale stad zijn. Gemeente en corporaties hebben gezamenlijk de ambitie om in 2050 een CO₂-neutrale woningvoorraad te hebben. De belangrijkste paden om CO₂ reductie te realiseren zijn: het terugdringen van de warmtevraag (isoleren), het aardgasvrij maken van de woningen en het opwekken van hernieuwbare energie. De gemeente Amsterdam heeft de ambitie om in 2040 geheel aardgasvrij te zijn.

LEEFBAARHEID EN ONTWIKKELBUURTEN

De wijken in Amsterdam zijn voor de bewoners aangenaam om in te wonen. In een leefbare wijk zijn de wooncomplexen van de corporaties en de openbare ruimte schoon, heel en veilig. Amsterdam werkt gebiedsgericht aan het in stand houden en verbeteren van de leefbaarheid. In ieder gebied spelen andere problemen en zijn er verschillende kansen. Dit vraagt om maatwerk.

Gemeente en corporaties werken samen aan het bestrijden van woonfraude. We willen niet dat huurders misbruik maken van de schaarse huurwoningen.

INZET VAN ARCADE

In de periode 2020 tot en met 2023 gelden de Samenwerkingsafspraken 2020-2023. Volgens deze afspraken werken de gemeente Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) en de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) samen aan de volkshuisvesting in Amsterdam. In 2020 zal Arcade hier aan blijven bijdragen. Deze bijdragen worden gevoed door inbreng van de werkgroep Prestatieafspraken die Arcade in 2020 in stelt.

3.3 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, 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.

3.4 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 2020 blijft Arcade zich inzetten voor:

- Beleid voor de huidige huurders
- Communicatie naar alle huurders
- Verbetering van de dienstverlening aan de bewonerscommissies
- Klachtenafhandeling
- Transparant verhuurbeleid

4. HUURDERSVERENIGING 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 2019 zijn er van de huurders 5.980 (dec 2019) individueel lid van Arcade.

INZET VAN ARCADE

In 2020 blijft Arcade de belangen van alle huidige huurders van De Key en van Lieven de Stad BV behartigen.

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 2020 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.

INZET VAN ARCADE

In 2020 wil Arcade het aantal bestuursleden weer op het volle sterkte brengen en de vergadercyclus structuren.

4.3.1 OVERLEGSTRUCTUUR

Het Dagelijks Bestuur, bestaande uit voorzitter, secretaris en penningmeester overlegt gemiddeld eens keer per twee 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 twee 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 2020 wil Arcade met een volledig bestuur werken aan het voorzien van alle Bewonerscommissies 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'.

INZET VAN ARCADE

In 2020 wordt de ondersteuning uitgebreid ter verbetering van de secretariële werkzaamheden.

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.

In 2019 is website en de digitale nieuwsbrief vernieuwd. Ook is er een brochure naar alle huurders van De Key en Lieven de Stad BV verzonden. Het is in 2019 niet gelukt om ook een redactieteam te formeren.

INZET VAN ARCADE

In 2020 wil Arcade de huurders beter bereiken en informeren. Arcade kent geen communicatieplan of -strategie. Daarom in 2020 zal er een communicatieplan ontwikkeld worden waarin ook een plan wordt opgenomen om te komen tot een redactieteam. Dit team zal onder verantwoordelijkheid van het bestuur teksten op de website en 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

In 2020 verkennen we de behoefte aan deskundigheidsbevordering.

5.2.2 WERKGROEPEN

Naast het regulier overleg kan er in werkgroepen een inbreng gegeven worden over verschillende belangrijke beleidsterreinen. Zo zijn er werkgroepen Huurbeleid, Energietransitie,

Jongerencomplexen en Ateliers. Daar voegen we in 2020 in ieder geval de werkgroep Prestatieafspraken aan toe.

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 2020 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. In 2020 verkent Arcade de behoefte aan een werkgroep die zich gaat toeleggen op de positie van huurders in de complexen waar sprake is van een VvE. De werkgroep Prestatieafspraken

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.

INZET VAN ARCADE

In 2019 is getoetst of de ondersteuning van Arcade aan de behoefte van de huurders van Lieven de Stad BV voldoet. In 2020 zet Arcade die ondersteuning door.

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 is 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 werden er per jaar (gezamenlijke) prestatieafspraken gemaakt. In 2019 zijn de prestatieafspraken niet afgerond. Er is overeenstemming over een vierjarige raamovereenkomst, die per jaar geconcretiseerd wordt in een jaarschijf en waarop jaarlijks een monitor volgt. Er is nog geen overeenstemming over de inkomensafhankelijke huurverhoging en het verhogen van de huursom met 1% waarover in het sociaal huurakkoord afspraken zijn gemaakt. Het HPD zet in op het aan banden leggen van de verkoop van sociale huurwoningen, op leefbaarheid, onderhoudsverbetering, duurzaamheid en de oprichting in Diemen van een info- en adviespunt voor huurders. Dit is iets waar het HPD al jaren voor strijdt. In principe is het HPD tegen huurverhoging, als daar geen aanwijsbare prestaties van de corporaties tegenover staan.

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 2020 blijft Arcade twee bestuursleden afvaardigen die HPD ondersteunen. We werken de inhoudelijke afstemming van Arcade en HPD verder uit in relatie tot de specifieke situatie in Diemen. Samen met de HPD leden zullen we De Key scherp volgen als het gaat om woningdelen, starters en uitruil van ouderenwoningen- en voorzieningen in Diemen. We blijven met de HPD leden meedenken en kritisch volgen hoe in Diemen en vooral bij De Key de energietransitie gestalte gaat krijgen. Ook in 2020 zal het HPD in Diemen weer een huurdersbijeenkomst/raadpleging organiseren om de wensen en behoeftes van huurders te peilen en de standpunten van het HPD aan hen voor te leggen.

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

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.

Bijzondere aandacht van HPZ heeft de overdracht van het woningbezit van De Key in Zandvoort. HPZ vindt dat alle Zandvoortse huurders de gelegenheid moeten krijgen hun mening over de voorstellen te geven. In 2019 heeft daartoe een huurdersbijeenkomst plaatsgevonden. Als er meer duidelijkheid is over welke corporatie(s) serieuze belangstelling hebben, moeten de huurders opnieuw geraadpleegd worden.

HPZ heeft het vetorecht: als HPZ geen vertrouwen heeft in de nieuwe corporatie(s) gaat de overdracht niet door en blijft De Key als corporatie werkzaam in Zandvoort.

INZET VAN ARCADE

In 2020 blijft Arcade HPZ regulier ondersteunen en blijft Arcade er twee bestuursleden, in ieder geval de voorzitter, afvaardigen die HPZ bij het traject van verkoop ondersteunen. Zij blijven intensief betrokken om de advisering namens Arcade te organiseren.

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 2020 wil Arcade de klachtenregistratie verder verbeteren en de samenwerking met !Woon helder vormgeven. 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. In 2020 gaan we de werkwijze van het secretariaat verbeteren om de dienstverlening naar de huurders te optimaliseren en maken we een aanzet om het archief te digitaliseren.

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 2020 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 2019 waren dat mevr. dr. G. ter Horst en mevr. drs. R. Kerzee. In 2020 loopt het termijn van mevr. dr. G. ter Horst 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 2020 zal Arcade een nieuwe huurderscommissaris voorgedragen. In overleg met de huurderscommissarissen zal worden gezocht naar een manier om de verbinding van de huurderscommissarissen met de huurders tot stand te brengen. Ook richt Arcade het overleg met de huurderscommissarissen en de gehele RvC in.

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 in Amsterdam en Diemen kunnen bij Geschillencommissie De Key terecht. Twee van de leden van deze commissie zijn benoemd op voordracht van Arcade, mevrouw J. Siemons en de heer H. Wolring.

INZET VAN ARCADE

In 2019 is er in overleg met De key door twee bestuursleden een aanzet gemaakt om tot een nieuw geschillenreglement te komen. Dit zal in 2020 worden afgerond.

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, en Zandvoort. Zo ook Arcade, al verschilt per gemeente hoe dit georganiseerd is.

7.1.1 ZANDVOORT

In 2019 heeft het HPD overleg gevoerd in het traject om te komen tot de prestatieafspraken.

INZET VAN ARCADE

In 2020 wordt het proces om te komen tot prestatieafspraken afgerond.

7.1.2 DIEMEN

In 2019 heeft het HPD overleg gevoerd in het traject om te komen tot de prestatieafspraken.

INZET VAN ARCADE

In 2020 wordt het proces om te komen tot prestatieafspraken afgerond.

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 HUURDESKOEPELS

De Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) is in 2019 opgericht. Arcade heeft actief bijgedragen aan de totstandkoming en is aangesloten 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 in de overleggen met de gemeente de Amsterdamse Federatie Woningcorporaties (AFWC) en hun belangen te behartigen.

INZET VAN ARCADE

In 2020 blijft Arcade twee bestuursleden, in ieder geval de voorzitter, afvaardigen die zitting nemen in het bestuur van de FAH en bijdragen aan de verder ontwikkeling van de FAH.

NETWERK AMSTERDAMSE HUURDESKOEPELS

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. In 2019 is hiertoe het Huurders Netwerk Amsterdam opgericht.

INZET VAN ARCADE

In 2020 zal Arcade het Netwerk Amsterdamse Huurders 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 vertegenwoordigd 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.

INZET VAN ARCADE

In 2020 gaat Arcade meer de verbinding en samenwerking zoeken in de afhandeling van de klachten en beantwoorden van vragen door het secretariaat.

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 2020	
Gevraagde bijdrage De Key	€	343.200
1. Huisvesting		
Huur pand	€	21.500
Gas, water, elektra	€	2.500
Belastingen en heffingen	€	750
Schoonmaak	€	2.500
Onderhoud pand	€	2.500
subtotaal	€	29.750
2. Personeel & vergoedingen		
Administratief medewerkers	€	37.500
Officemanager	€	17.500
Communicatie medewerker	€	10.000
Notulist	€	2.500
Vrijwilligers vergoeding HPD	€	3.000
Vrijwilligersvergoedingen HPZ	€	4.000
Vrijwilligersvergoeding Arcade	€	9.000
Bestuur vergoedingen	€	60.000
Bijdragen BC	€	17.500
Bijdrage Huurdersplatform Zandvoort	€	18.000
Reiskosten	€	750
Presentiegelden vergaderingen	€	750
subtotaal	€	180.500
3. ICT, Software & licenties		
Onderhoud ICT	€	12.500
PC licenties, onderhoud randapparatuur	€	2.000
subtotaal	€	14.500
4. Advies & lidmaatschappen		
Lidmaatschap Woonbond	€	25.000
Externe beleidsadvies	€	8.000
Accountantskosten	€	1.500
Juridische kosten	€	20.000
subtotaal	€	54.500
5. Publiciteit, communicatie en participatie		
Website	€	1.500
Drukwerk en verzending	€	20.000
Cursussen en themabijeenkomsten	€	17.500
BC dag 2020	€	7.500
Advertenties	€	750

subtotaal	€	47.250
6. Kantoorkosten		
Telefoon, internet	€	2.200
Portokosten	€	1.300
Kantoorbenodigdheden	€	3.500
subtotaal	€	7.000
7. Algemene kosten		
Vergaderkosten	€	2.800
Kantinekosten	€	750
Documentaties & vakliteratuur	€	2.000
Verzekeringen	€	900
Bankkosten	€	250
Diners & geschenken	€	3.000
subtotaal	€	9.7050
Totale begrote uitgaven	€	343.200

8.2 BEGROTING HUURDERSPLATFORM ZANDVOORT

		BEGROTING 2020	
	Gevraagde bijdrage Arcade	€	19.700
<i>1.</i>	<i>Personeel & vergoedingen</i>		
	Presentiegelden vergaderingen	€	10.500
	Reiskosten	€	300
	subtotaal	€	10.800
<i>2.</i>	<i>Advies & lidmaatschappen</i>		
	Woonbond	€	4.400
	subtotaal	€	4.400
<i>3.</i>	<i>Publiciteit & communicatie</i>		
	Advertentiekosten	€	500
	subtotaal	€	500
<i>4.</i>	<i>Kantoorkosten</i>		
	Telefoon	€	100
	Kantoorbenodigdheden	€	1.000
	subtotaal	€	1.100
<i>5.</i>	<i>Algemene kosten</i>		
	Vergaderkosten leden	€	600
	Vergaderkosten Bewonerscommissies	€	1.100
	Diners en representatie	€	800
	Onvoorzien	€	400
	subtotaal	€	2.900
	Totaal begroot	€	19.700

TOT SLOT

In dit werkplan 2020 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