

Woonstichting De Key
T.a.v. de heer L. Bobbe, algemeen directeur-bestuurder
Postbus 2643
1000 CP Amsterdam

Huurderskoepel Arcade
Berkenplein 100
1112 CM Diemen

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

KvK 405 39 203

Diemen, 2 maart 2020
Betreft: Advies Arcade actualisatie portefeuillestrategie De Key

Geachte heer Bobbe,

Arcade heeft op 30 december de actualisatie portefeuillestrategie (PFS) ter advisering van u ontvangen. Wij hebben een verlenging van de adviestermijn gevraagd en gekregen tot en met 2 maart, waarvoor onze dank.

Ook dank voor de informatieve sessie van 5 september 2019 waar de context en algemene aspecten van de portefeuillestrategie zijn toegelicht. Wij hebben deze actualisatie van de portefeuillestrategie gelezen en besproken met een deel van onze achterban en binnen het bestuur van Arcade. Wij zijn tot de conclusie gekomen:

- Dat wij veel informatie missen.
- Dat er onvoldoende visie of beleid van De Key aan deze actualisatie ten grondslag ligt (of we krijgen die niet te zien).
- Tevens zijn er onderdelen die niet in de actualisatie genoemd worden en die daar zeker in benoemd hadden moeten worden.
- De gevolgen van deze actualisatie voor de huurders wordt onvoldoende inzichtelijk gemaakt.

Als we in retrospectief kijken naar de vele toezeggingen van De Key en/of geruststellingen van de minister als antwoord op de ongerustheid van zowel Arcade als haar achterban over de gevolgen van de koers van De Key, constateren we dat daar niet veel van is terechtgekomen.

Dit alles maakt dat wij de actualisatie van de portefeuillestrategie niet goed op haar kwaliteit en waarde kunnen beoordelen. Hieronder zullen wij deze punten uitwerken.

De informatie die wij missen (niet limitatief en voor zover we nu kunnen overzien):

1. De door de Raad van Commissarissen goedgekeurde meerjarenbegrotingen (MJB) van de afgelopen jaren. Wij hebben inzicht nodig in hoe de portefeuillestrategie past binnen het bredere kader van de meerjarenbegroting en de beslissingen die daaraan ter grondslag liggen. U heeft een overleg met de financieel directeur voorgesteld over de meerjarenbegroting, maar dat betekent dat Arcade ter plekke moet reageren en haar vragen moet formuleren op basis van de aangeboden informatie. Wij hebben al eerder gesteld dat deze werkwijze niet langer acceptabel

is. Arcade wil zich goed kunnen voorbereiden en haar vragen zorgvuldig formuleren. Dat is met deze opzet niet mogelijk. Daarnaast was het tot en met 2016 een goed gebruik om deze informatie wel te delen met Arcade. Wij zien niet in waarom in 2016 bedrijfsbelang geen argument van overweging was en nu opeens van stal wordt gehaald om de MJB niet langer met Arcade te delen. Zie verder punt 2, m.b.t. Lieven de Stad

2. Wij missen de portefeuillestrategie van Lieven de Stad. U stelt dat daarover een aparte portefeuillestrategie wordt opgesteld. Tegelijkertijd wordt een project met 200 nieuwbouwwoningen van Lieven de Stad wel benoemd in de actualisatie van de portefeuillestrategie. In het ontwerpvoorstel Daeb/niet-Daeb 1.0 van 16 augustus 2016 schrijft u: *“Belangrijke besluiten van deze dochtervennootschap, waaronder substantiële investerings- en desinvesteringsbesluiten, worden in de AVA¹ goedgekeurd door de Toegelaten Instelling² en sluiten aan bij de portefeuillestrategie van de toegelaten instelling.”* Arcade is van mening dat zij kennis moet kunnen nemen van die genoemde belangrijke besluiten, die tevens in de meerjarenbegroting zullen zijn opgenomen. De huurders die huren bij de toegelaten instelling De Key hebben er belang bij dat Lieven de Stad onder de huidige status quo substantieel gaat bijdragen aan de Daeb tak van de toegelaten instelling ten behoeve van onderhoud en verbetering van het vastgoed. Dat bijdragen zou verder moeten reiken dan slechts aflossen van de interne lening. Ook hier wordt het inzicht in de meerjarenbegroting gemist. Omdat wij deze al zeker 3 jaar op rij niet hebben gekregen, zijn wij onvoldoende op de hoogte van de plannen van De Key in Lieven de Stad en kunnen wij daar ook geen invloed op uitoefenen. Onze conclusie is dat we zowel de meerjarenbegroting(en) missen als de concrete plannen in Lieven de Stad die staan beschreven in de portefeuillestrategie.
3. Arcade heeft in 2013 een uitgebreide portefeuillestrategie BOG (Bedrijfsonroerend Goed) (d.d. 25 juni 2013) inclusief 3 bijlagen ontvangen. Daarin wordt onderscheid gemaakt tussen Maatschappelijk en Commercieel BOG. In bijlage 3 zijn eenheden op adresniveau gelabeld met de strategie ‘afstoten’. In de portefeuillestrategie van 2016 staat met betrekking tot BOG dat die niet tot de kerntaak van De Key wordt beschouwd en daarom wordt afgestoten. Dit wordt in de nu voorliggende actualisatie herhaald. Het lijkt erop dat MOG waarvoor staatssteun is verleend als BOG is gekwalificeerd zonder dat Arcade daarover is geïnformeerd of advies over is gevraagd. Onduidelijk is hoe De Key daarmee is omgegaan voor de kwalificatie van Daeb en niet-Daeb. Een aantal MOG-huurders is in 2016 gevraagd om een zienswijze vanwege het kwalificeren als niet-Daeb. Daarbij zaten niet de woon/werkpanden, ateliers en andere ruimtes met op de buurt gerichte activiteiten. Arcade heeft de afgelopen maand van verschillende kanten vernomen dat De Key een brief heeft gestuurd aan huurders van bedrijfspanden met een maatschappelijke functie dat zij voornemens is het pand te laten taxeren met als doel om de commerciële markthuur vast te stellen. Dit baart ons zorgen ook vanwege het feit dat hierover nog een procedure bij de Raad van State loopt. Onderdeel van de procedure is de Daeb status van het MOG. De rechtbank Amsterdam heeft Arcade in het gelijk heeft gesteld, de minister en De Key hebben hoger beroep bij de Raad van State ingesteld.

¹ Algemene Vergadering van aandeelhouders

² Conform artikel 10 van de statuten van de toegelaten instelling waarin is bepaald op welke punten het uitoefenen van het stemrecht op de AVA is onderworpen aan goedkeuring van de Raad van Commissarissen.

Wat wij missen, is een overzicht welke bedrijfspanden (MOG en BOG) op adresniveau in de Daeb onderscheidenlijk in de niet-Daeb zijn ondergebracht. Tevens willen we in dat overzicht opgenomen zien voor welke panden ooit staatssteun is ontvangen. Naast dit overzicht ontvangen wij graag een overzicht van huurders die zo'n taxatie aankondiging hebben gehad en een overzicht welke bedrijfspanden (MOG en BOG) De Key voornemens is op adresniveau af te stoten. Aangezien De Key dat in 2013 heel precies kon produceren, nemen wij aan dat dit anno 2020 op dezelfde precieze wijze in een overzicht is opgenomen. Als er sinds 2013 een nieuwe of geactualiseerde BOG portefeuillestrategie met bijlagen is gemaakt, verzoeken wij u die ons toe te sturen.

4. Verder wordt in de portefeuillestrategie een aantal onderwerpen, doelgroepen en eerdere voornemens niet benoemd, zoals atelierwoningen (wel doelstelling De Key) en seniorencomplexen die De Key voornemens was om af te stoten. M.b.t. dit laatste punt hebben eind 2017 zeker 7 seniorencomplexen een brief gekregen van De Key dat zij voornemens was om die te verkopen of te ruilen aan een andere corporatie. Daar zijn weinig stappen in genomen door De Key. Graag wil Arcade een overzicht van alle (senioren en overige) complexen (met of zonder bewonerscommissie) die De Key voornemens is complexgewijs te verkopen (of ruilen) aan een andere woningcorporatie. Tevens willen we daarin terugzien welke stappen inmiddels genomen zijn en de laatste stand van zaken.

Verder mist Arcade een visie en/of beleid ten aanzien van de volgende onderwerpen:

5. De Key heeft in het jaarverslag van 2017 gemeld dat de gemiddelde leeftijd van huurders met een vast contract (75% van alle huurders) zeker boven de 55 is en vermoedelijk boven de 59 jaar. Aangezien er weinig aanwas komt van huurders met vaste contracten, constateren we dat die groep gemiddeld genomen steeds ouder zal worden. Arcade mist een analyse van ontwikkelingen rond de zittende huurders en wat er nodig zal zijn om deze huurders kwaliteit van wonen en levensbestendig wonen te bieden. Zowel de brieven van de minister over prioriteiten in de huisvesting³ als bijvoorbeeld de oprichting van de landelijke taskforce wonen⁴, als de cijfers van Anbo vragen om een beleid dat proactief reageert op deze ontwikkelingen en niet om een beleid dat zegt het minimale voor de bestaande oudere huurders te doen. In het *Programma Ouderen Huisvesting 2019-2022* vastgesteld door de gemeenteraad Amsterdam wordt over dezelfde noodzaak geschreven en staan afspraken tussen gemeente en corporaties. In de recent vastgestelde samenwerkingsafspraken in Amsterdam en Diemen staat dezelfde noodzaak beschreven, met afspraken daarover. Niets daarvan wordt zichtbaar in deze actualisatie van de portefeuillestrategie. Die oudere huurders hebben hun leven lang huur betaald, voor het inkomen van de corporaties gezorgd en hebben nu recht op een beleid dat proactief rekening houdt met hun situatie en behoeftes. Een corporatie die daar geen proactief beleid op voert is de naam corporatie niet meer waard. Arcade verwacht van De Key een analyse van de ontwikkelingen en veranderende woonbehoeftes van de zittende huurders en een beleid dat daar in overeenstemming met landelijke en gemeentelijke visies uitvoering aan geeft. Arcade denkt graag mee over de uitwerking hiervan. Specifiek ouderenbeleid is nodig om deze groep levensbestendig te laten wonen en dat ontbreekt. Tegelijkertijd zal de groep huurders met vaste

³ <https://www.vtw.nl/data/media/files/kamerbrief-over-prioriteiten-volkshuisvesting.pdf>

⁴ <https://public.tableau.com/profile/sinfore#!/vizhome/ANBOActizInfographic/ANBOActizOpgavelangerthuiswonen>

contracten geconfronteerd worden met aanwas van jonge burens die slechts tijdelijk in hun complex zullen verblijven. De Key heeft de consequenties van deze groeiende tegenstelling in complexen niet in beeld gebracht. Ook is er geen beleid gemaakt waarin de gevolgen van de tijdelijke contracten voor de sociale cohesie en leefbaarheidsaspecten op complex of buurtniveau beschreven en gewaarborgd worden. Ons advies is om als product voor het samenleven van huurders in de gebouwen deze aspecten mee te nemen en daar beleid op te maken.

6. Ook adviseert Arcade De Key visie en beleid te ontwikkelen op de consequenties van tijdelijke contracten voor de sociale cohesie en leefbaarheid van buurten en complexen in samenhang met andere ontwikkelingen zoals vakantieverhuur, beleggers die woningen opkopen ten behoeve van kamergewijze verhuur en het verdwijnen van gezinnen uit wijken (bijvoorbeeld de Oostelijke Eilanden), waardoor scholen gaan verdwijnen etc.
7. Tevens adviseert Arcade visie en beleid te ontwikkelen voor de positie van huurders met tijdelijke contracten en de onzekerheid die dat met zich meebrengt. Zij worden als gevolg van die onzekerheid ten aanzien van hun woonsituatie onvoldoende in staat gesteld om hun leven vorm te geven zoals eenieder dat zou moeten kunnen. Van hetgeen De Key zegt te bieden na 5 jaar is onvoldoende concreet over hoeveel woningen dit gaat en voor hoeveel uittredende huurders (absoluut noch relatief) daar dan een oplossing voor wordt geboden.
8. Arcade heeft ten aanzien van de energietransitie 2x een ongevraagd advies uitgebracht: Op 10 november 2018 een ongevraagd advies op het plan van aanpak energietransitie van De Key. Op het advies is geen antwoord gekomen, het plan is vervolgens door De Key opgeschort en terzijde gelegd op grond van de financiële positie van De Key. Er is vervolgens nooit meer een nieuwe versie van het plan aan Arcade voorgelegd. Op 1 juli 2019 heeft Arcade een ongevraagd advies ingediend over voorgenomen beleid van De Key met betrekking tot zonnepanelen. Ook daar is nooit een antwoord op gekomen: alleen een mondelinge mededeling in het regulier overleg door de directeur, dat de actualisatie van de portefeuillestrategie het antwoord zou zijn op ons ongevraagde advies. Nergens in de actualisatie wordt echter ingegaan op, verwezen naar voorstellen en argumenten van Arcade over de energietransitie. Arcade verwacht alsnog een kwalitatieve argumentatie over haar adviezen. Huurders en BC-s voelen zich inmiddels al meer dan 4 jaar aan het lijntje gehouden en afgescheept door De Key als het gaat om zonnepanelen en energietransitie.
9. Dat een actieve bewonersgroep gefaciliteerd wordt bij het opzetten van een wooncoöperatie juichen wij toe. Arcade adviseert dit faciliteren wat meer uit te werken zodat dit op voorhand duidelijk is. Zo weten deze groepen waar zij wel of niet op kunnen rekenen.
10. Uitbreiding van de verkoopvijver en uitpondcomplexen brengt tevens oprichting van VvE's met zich mee. Omdat verkoop van individuele woningen ook ingrijpende gevolgen kan hebben voor de achterblijvende huurder, adviseert Arcade dat De Key een visie ontwikkelt op leefbaarheidsaspecten en kwaliteitsaspecten met betrekking tot onderhoud en verbetering. Zo wordt duidelijk dat De Key bij nieuwe VvE's via het reglement of statuten bepaalt welke regels hebben te gelden voor kopers-bewoners. De Key kan maximaal invloed uitoefenen om de

leefbaarheid en de kwaliteit van de woningen voor haar huurders te beschermen en laat dat in de visie zien. Een uitspraak over woonplicht door de eigenaar, verbod van vakantieverhuur en verbod van kamergewijze verhuur maakt helder waar De Key voor staat.

Bij bestaande VvE's heeft De Key nog een dermate grote zeggenschap dat zij invloed uit kan uitoefenen op de leefbaarheid en onderhoud. De Key vertegenwoordigt de belangen van huurders in de VvE's. Die invloed zou ze in de visie van Arcade veel vaker moeten uitoefenen. Huurders zouden er geen nadeel van mogen ondervinden dat zij in een zogeheten uitpondcomplex wonen. Een beschreven visie en beleid van De Key biedt ook hier uitkomst.

11. We constateren dat De Key voorziet in gemeenschapsruimten in nieuwbouwcomplexen met meer dan 75 woningen. Arcade adviseert een eenzelfde normstelling ten aanzien van bestaande complexen met meer dan 75 woningen.
12. Arcade adviseert om beleid te maken voor complexen waarvan De Key het voornemen heeft om die complexgewijs af te stoten naar een andere corporatie. Complexgewijze verkoop zou alleen aan de orde mogen komen indien hiervoor voldoende draagvlak is bij de bewoners en/of bewonerscommissie. Dat betekent ook dat de bewoners van de betreffende complexen invloed kunnen uitoefenen op het proces. BC-s zouden expliciet en tijdig meegenomen moeten worden met betrekking tot de beoogde overnamepartij en wezenlijke invloed moeten kunnen uitoefenen op alle gevolgen die hun positie als huurder raakt, bijvoorbeeld wat het betekent voor het regime van de huurverhogingen, uitpondscenario's van de toekomstige verhuurder en wat verder in hun belang is. Indien een bewonerscommissie negatief adviseert op een voorgenomen verkoop van De Key, kan er geen sprake zijn van complexgewijze verkoop.

Toezeggingen die in het verleden zijn gemaakt naar aanleiding van de koerswijziging van De Key en adviezen van Arcade, die of niet/onvoldoende zijn nagekomen of waar nog steeds een reactie op moet komen. Dit overlapt voor een deel met vorige punten, maar we willen ze hier vanuit dit perspectief opnieuw kort noemen.

13. Vele malen heeft De Key verzekerd dat de dienstverlening van De Key op peil blijft. Uit scheidingsvoorstel Daeb/niet-Daeb 1.0, 2016: *“De mensen die nu al een woning bij ons huren kunnen ook de komende jaren rekenen op goed onderhoud, investeringen in duurzaamheid en goede (digitale) dienstverlening.”* Arcade heeft in haar onderzoeksrapport ‘Huurders over De Key’ van oktober 2019 geconstateerd dat de dienstverlening is verslechterd. Daarin wordt geconcludeerd: *“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.”* Arcade concludeert dat De Key te weinig stappen zet in de geactualiseerde portefeuillestrategie en te weinig middelen vrijmaakt om substantieel de bestaande voorraad woningen te onderhouden en /of te verbeteren. Arcade adviseert om meer middelen vrij te maken voor onderhoud en investeringen in de bestaande voorraad.
14. In dit kader heeft Arcade op 25 augustus 2019 ongevraagd geadviseerd over zonnepanelen. Er is door de directeur mondeling toegezegd dat de reactie van De Key in de actualisatie van de

portefeuillestrategie zou worden opgenomen. Dit punt zien we onvoldoende terug in de actualisatie. Graag ontvangt Arcade alsnog een reactie op het ongevraagde advies.

15. De minister heeft in zijn brief van 18 november 2016 aan Arcade geschreven dat Arcade De Key kan blijven houden om ook voor andere doelgroepen in woonruimte te blijven voorzien ondanks de statutenwijziging. De Key geeft geen ruimte om aan die toezegging van de minister inhoud te geven. Sterker nog, De Key wil seniorencomplexen afstoten (complexgewijze verkoop). Dit voornemen is in de portefeuillestrategie van 2016 noch in de geactualiseerde portefeuillestrategie benoemd. Arcade ziet gezien de hierboven genoemde toezegging van de minister geen goede reden om seniorencomplexen complexgewijs af te stoten. Dit voornemen van De Key brengt de nodige onrust en onzekerheid voor deze oudere groep huurders met zich mee. Ook komen geschikte benedenwoningen en woningen op 1-hoog niet langer beschikbaar voor senioren. Onduidelijk is in hoeverre De Key actief gaat bijdragen aan de Van Hoog naar Laag en van Groot naar Beter regelingen zoals afgesproken in de Amsterdamse samenwerkingsafspraken. Arcade wil hierbij aangeven dat De Key zich moet houden om voor andere doelgroepen in woonruimte te blijven voorzien. Arcade adviseert om beleid te maken m.b.t. de Amsterdamse verhuisregelingen voor ouderen en om een visie te ontwikkelen met betrekking tot de beschikbaarheid van voor senioren geschikte woningen (beneden, 1-hoog, lift).
16. In antwoord op Kamervragen over de statutenwijziging van 22 december 2016 heeft de minister het volgende gesteld: *“Het bestuur De Key heeft tijdens de bijeenkomst de koerswijziging toegelicht en daarbij benadrukt dat De Key de samenwerkingsafspraken met de gemeente Amsterdam zal nakomen en dat de rechten van de zittende huurders -ook bij doorstroming- worden gerespecteerd. De Key gaat komende periode in de uitwerking van de portefeuillestrategie zogenaamde complexbeheerplannen opstellen en deze plannen met de afzonderlijke bewonerscommissies bespreken.”* Arcade constateert dat de complexbeheerplannen nog steeds niet besproken zijn met de bewonerscommissies en dat De Key nog moet besluiten hoe een complexplan eruitziet. Van bewonerscommissies vernemen wij dat de contactpersoon niet kan duiden wat er in een complexplan moet staan. Hierdoor hebben bewonerscommissies geen handvatten ten aanzien van het onderhoudsplan voor hun complex. Ook kunnen onderwerpen zoals verkoop, positie van huurders binnen de VvE, het onderwerp tijdelijke contracten, kamergewijze verhuur en wat dit allemaal voor consequenties heeft voor de bewoners niet besproken worden.

Tenslotte

Hierboven is op hoofdlijnen beargumenteerd waarom Arcade op dit moment niet positief kan adviseren op de actualisatie portefeuillestrategie van De Key. Op veel details in deze nieuwe strategie heeft Arcade nog opmerkingen, vragen, adviezen, maar de grote lijnen plus de ontbrekende info en ontbrekend beleid zorgen ervoor dat we nu nog te onzeker zijn de waarde daarvan goed te kunnen bepalen.

Als het gaat om duurzaamheid ziet Arcade dat er kleine stapjes vooruit worden gezet. Het grote beeld blijft dat de middelen vooral beschikbaar worden gesteld ten behoeve van nieuwbouw. De middelen voor onderhoud/verbeteringen worden daarentegen op een minimaal pitje worden gezet. M.b.t. de

verbouwing van het hoofdkantoor van De Key zijn intussen wel middelen vrijgemaakt. Ten tijde dat Arcade gevraagd is om instemming te verlenen aan de fusie van SBHK (Stichting Beheer Hoogte Kadijk) en De Key, is ons voorgehouden dat de financiële voordelen ten goede zouden komen voor huurders. Nadat wij onze instemming hebben gegeven voor de fusie, hebben wij daar niets meer over gehoord. Het schuurt dat De Key wel middelen vrijmaakt voor haar eigen behuizing, veel middelen beschikbaar heeft voor nieuwbouw en daarmee nog maar beperkt bereid is om te investeren in woningen waar voor het overgrote deel van haar huurders met vaste contracten in wonen.

Arcade adviseert om de hierboven genoemde redenen vooralsnog negatief met betrekking tot de actualisatie van de portefeuillestrategie.

Met vriendelijke groet,



Namens het bestuur van Arcade
Helmie Bijleveld