

**1. Opening**

Helmie Bijleveld opent en zit voor

**2. Vaststellen agenda**

Er zijn geen aanvullingen

**3. Mededelingen**

De jaarrekening 2019 volgt en legt het bestuur voor in de algemene ledenvergadering op 15 juni. **Het akkoord voor verplaatsing naar 15 juni wordt gegeven.**

De huurderscommissarissen komen en spreken we dan ook. Dit zijn Guusje Ter Horst en Ruth Kervezee.

Huurderskrant voor alle huurders van De Key, met inlegvel voor Diemen en Zandvoort ligt bij de drukker. Het voorlopig eenmalig, maar het doel is jaarlijks.

Er is een bestuur vacature voor de secretaris: meld je aan, zoek geschikte mensen en tip ons.

Als je wilt weten van welke corporatie welk complex is kun je dat opzoeken op de volgende link naar de kaart van de corporaties in Amsterdam/Diemen/Zandvoort:

[https://maps.amsterdam.nl/afwc\\_2019/](https://maps.amsterdam.nl/afwc_2019/)

**4. Vaststellen verslag Algemene ledenvergadering van 9 december 2019**

**Het verslag is zonder wijzigingen akkoord.**

**5. Voorstellen kandidaat bestuursleden**

Daphne Paris en Saskia Koppelaar zijn als aspirant bestuurslid toetreden tot het bestuur. Als alles naar wens verloopt kunnen zij in de volgende ledenvergadering 15 juni benoemd worden.

**Daphne Paris:** is betrokken bij bewonerscommissie Frankendael door de verbeteringen aan haar woning en de woningen in haar buurt. Zij wilde al langer meer doen voor Arcade en ziet daar nu de kans toe. Daphne is gastdocent en dagcoördinator bij Pro Demos, lid van bewonerscommissie Franckendael. Zij woont in Amsterdam-Oost en is lid van Werkgroep Wonen en Ruimtelijke Ordening van GroenLinks Amsterdam.

Daphne wil zich bezighouden met communicatie en is zich nu inhoudelijk aan het inlezen en oriënteren.

**Saskia Koppelaar:** heeft een BC opgericht toen haar complex voor deel onderdeel werd van Lieven de Stad: voor haar en meerdere bewoners een grote verrassing. Saskia woont 33 jaar op Bickerseiland. Zij is vanaf hetbegin betrokken bij actiegroep De Reus en heeft 3 jaar geleden bewonerscommissie Bickerseiland opgericht, nu is zij voorzitter. Ook is zij voorzitter Stichting De Nederlandse Portretprijs en heeft eigen bedrijf de Kunsthuiskamer.nl. Saskia wil zich bezig houden met de sociale huur garanderen, Atelier woningen en het ondersteunen van bewonerscommissies. Saskia is tegen de tijdelijke 5 jaarcontracten. Dat bevordert niet de sociale homogeniteit en niet de verbinding met de buurt.

**6. Bericht uit Diemen**

Harrie Houtbeckers licht dit toe bij afwezigheid van de HPD leden.

**Prestatieafspraken 2020-2023**

De huursom in 2020 wordt 0,5% , daarna 1%. In 2020 wordt een woonlastenonderzoek door Nibud uitgevoerd. De extra huursom moet aantoonbaar geïnvesteerd worden in nieuwbouw, woningverbetering of duurzaamheid in Diemen. Er komt geen inkomensafhankelijke huurverhoging voor huurders sociale huurwoningen met huur boven liberalisatiegrens. Geen verkoop van sociale huurwoningen. Er komt een ondersteuningsplek voor huurders in Diemen: vergelijkbaar met !Woon in Amsterdam. HPD ondertekent binnenkort de prestatieafspraken

Vraag van Roel Beugeling: het scherm is moeilijk te lezen. Kan dat een volgende keer beter? Helaas zijn ook deze keer weer technische problemen.

## 7. Bericht uit Zandvoort

Pier Aldershof licht toe.

### **Prestatieafspraken 2020**

Er is geen overeenstemming over de huursom verhoging inflatie +1%. HPZ en de gemeente waren daar niet voor, dus 1% gaat niet door. HPZ wilde inzicht in investeringen van vroeger en nu: wat had De Key voorheen met verhogingen gedaan? De Key wilde geen huurverlaging voor gehandicapten voordat een nieuwe wet is aangenomen, maar liep wel vooruit op de afspraken uit onderhandelakkoord van de Woonbond en Aedes als het gaat om het binnenhalen van die huursomverhoging met 1%. HPZ vind dat niet juist. Die wet is nu wel door 1<sup>e</sup> kamer. De Key kort nu op de sociale investeringen in Zandvoort, tot woede van HPZ en huurders. De afronding volgt in maart 2020

### **Stand van zaken verkoop bezit De Key**

Datum voor bod koop Zandvoort is vrijdag 7 februari verstreken. Komende week zal duidelijk worden wie van de belangstellende corporaties geboden hebben. Wordt vervolgd.

## 8. Werksessie kwaliteitsbeleid en resultaat

Harrie Houtbeckers geeft aan dat na de werksessie Arcade een advies heeft kunnen uitbrengen over het kwaliteitsbeleid bij reparatie en/bij mutatie voor zelfstandige sociale huurwoningen. Dit advies is geschreven met behulp van actieve leden die ook bij de werksessie aanwezig waren. Veel adviezen gingen over de processen rond reparatie en mutatie. Er is per onderdeel advies gegeven over categorieën en de voorschriften of regels daarbij. Deze procesadviezen zijn als positief en aanvullend ontvangen door De Key. Deze zijn wel doorgeschoven naar verantwoordelijke medewerkers. Ze kunnen daardoor weer terugkomen in vervolg-adviesaanvragen voor het overige deel van het kwaliteitsbeleid. Belangrijkste kwesties zijn:

- a. Maak dossiers op orde en regel afstemming: **naar procesmanagers doorgeschoven**
- b. Betrek nieuwe huurder en informeer over het mutatieproces: **naar procesmanagers mutatie reparatie**
- c. Werk beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) opnieuw uit, houd je daarbij aan eerdere afspraken daarover, die nu weer geschonden lijken te worden, want veel conflicten en frustratie bij mutatie gaat over (moeten weghalen van) zelf aangebrachte voorzieningen. **Komt terug in vervolg-adviesaanvraag en naar procesmanagers**
- d. Houd rekening met woontijd en levensduur: veel ergernis bij huurders over het niet willen repareren van echte gebreken en over middelmatige/slechte kwaliteit van basisvoorzieningen in huis: binnendeuren, keukens etc. **Bij keukens nu wel 25 jaar , bij deuren/WC-potten niet: naar procesmanagers**
- e. Bespreek veranderende woonbehoeftes en gewoontes bij de moderne huurder en bijzondere groepen: **naar procesmanagers**
- f. Keur elektra keuring en ventilatie: **gebeurt, gaan ze beter op letten**
- g. Controleer op warmteverlies: **bij mutatie niet, bij planmatig groot onderhoud wel**

Advies over de omschakeling van koken op gas naar elektra op aanvraag en altijd bij mutatie, mits de elektraleidingen/netwerk van Liander dit aankan. Dat is helaas niet altijd zo en vergt investeringen en goedkeuring door Liander: een Amsterdams probleem.

Positief advies, al lang op de agenda gezet bij De Key, overgenomen door De Key: is nu beleid. Vragen en opmerkingen van:

Cok Oostveen: De Key wil nog steeds verketelen, terwijl er al mogelijkheden zijn om zelf ook watervoorzieningen en verwarming gasloos te regelen.

Dat klopt en is helaas zo. Dit zal nog aandacht van Arcade en BC-s vragen.

Marianne van Stekelenburg: het was een ingewikkelde werksessie. Het advies is een goed stuk geworden. Bij mutatie wilde de Key iedereen 75,- laten betalen voor de schoonmaak, dat is nu aangepast. De nieuwe bewoner kan dat inkopen bij De Key. Alleen bij een heel smerig achtergelaten woning krijgt de oude bewoner daarvoor de rekening na inleveren van de sleutel en bij gezamenlijke vaststelling van de smerigheid.

Tim Ruting RXL: geldt dit ook voor de studentenwoningen?

Dit geldt voor alle sociale zelfstandige woningen. Niet voor onzelfstandige woningen. Het ging dus maar om een deel van het kwaliteitsbeleid en een deel van de woningen. De rest volgt nog.

Erna de Kleijn: wordt er onderscheid gemaakt als de woning weer in de verhuur gaat of dat die verkocht wordt?

Als het verkocht gaat worden, dan is er een VVE en is er ander beleid wat geldt.

BC Aquinohof: vraagt hoe dit zit met de keukens, deuren en andere gebreken.

De Key bekijkt het per geval. Terwijl duidelijk is dat materialen veel eerder afgeschreven moeten te worden. De Key benoemt veel gebreken het gevolg van huurdersgedrag. Dan volgt er geen vergoeding of vervanging. Arcade heeft in de werksessie benadrukt dat het meestal gaat over slechte kwaliteit en dat huurdersgedrag een term is die niet meer gebruikt moet worden.

Alice van der Niet: deuren worden blijkbaar niet afgeschreven. Ook die worden per geval bekeken. Alice stelt dat dat niet kan en dat de gebruikstijd meegenomen moet worden bij vervanging en dat door in corporatieland zeker standaarden over te vinden moeten zijn.

Arcade zal dat meenemen in vervolgadviezen.

Constant Thomkins: wijst op het onderhoudsabonnement. Dat is niet meegenomen in het advies.

## 9. Herbenoeming bestuursleden

Volgens de statuten moeten bestuursleden na 3 jaar herbenoemd worden. Binnenkort geldt dat voor onderstaande bestuursleden. De ALV wordt gevraagd om in te stemmen met de herbenoeming of bezwaren daartegen te uiten.

- Constant Thomkins – zaal kan vragen stellen
- Gerharda van der Meulen - zaal kan vragen stellen
- Harrie Houtbeckers - zaal kan vragen stellen
- Pier Aldershof - zaal kan vragen stellen

Geen vragen vanuit de zaal. Bewonerscommissies vullen stembriefjes in. De stembriefjes worden opgehaald door Daphne en Saskia en aan het eind van de vergadering wordt de uitslag bekend gemaakt.

#### **10. Afscheid terugtreedende bestuursleden**

**Alice van der Niet** – 7 jaar bestuurslid geweest, in 2 periodes, onderbroken en terug december 2017 Tot 2020. Juridische taken overheersten haar inbreng– meest memorabele moment: toevallige ontdekking statutenwijziging. Ze wil graag de natuur in, bloemetjes en plantjes bekijken. Arcade blijft een warme plek in hart houden. Bloemen en applaus.

**Temra Pavlovic** – juli 2017 tot 2020 lid bestuur, taken oa communicatie-website vernieuwen en het zeer leuke jongerencomplexen bezoeken en onderzoeken als de meest memorabele. Gestopt vanwege research master. Te weinig tijd voor Arcade. Vraag Erna: wordt je taak overgenomen: communicatie: we zijn op zoek. Jongeren: komt rapportje. Blijft Arcade met een groot hart volgen en ondersteunen. Applausje en bloemen.

**Wouter Wester** – oktober 2018 tot 2020 , als secretaris; memorabel: Leon Bobbe in RO. Doet medezeggenschap en OR werk op de universiteit. Moeilijk combineerbaar. Guido: schuif aan bij een werkgroep om je kennis te blijven inzetten. Wouter belooft Arcade te blijven volgen. Bloemen en applaus.

#### **11. 21.00 uur Pauze**

#### **12. Reactie Arcade op wijziging woningwet**

Gerharda van de Meulen licht toe dat de Woningwet wordt geëvalueerd en op basis daarvan gewijzigd. Arcade heeft op hoofdpunten gereageerd en gelet op zaken die de positie van huurders in de nieuwe wet dreigen aan te tasten.

- a. Vervallen van het instemmingsrecht bij interne fusies en splitsingen. Het doel van de woningwet meer zeggenschap van huurders om corporaties op rechte pad te houden. Zelfs de Woonbond had niet door dat dit recht dreigt te vervallen. Dit aspect speelt bij de rechtszaak Arcade tegen het goedkeuringsbesluit van Autoriteit Woningcorporaties hybride scheiding Daeb-niet Daeb bij De Key. Consequenties vervallen instemmingsrecht fusies:
  - i. Toezicht Aw en weging huurdersbelangen: bij overheveling bezit en bij complexgewijze verkoop moeten huurders meer rechten hebben en meer geïnformeerd worden.
  - ii. Maatschappelijk Onroerend Goed en verhuur van ateliers aan natuurlijke personen is positief, maar mogen niet commercieel opereren. Dat kan niet omdat voor de belastingdienst een onderneming altijd verdient en daarmee commercieel bezig is. Dus ook kunstenaars.

Marianne Steekelenburg BC Tasman-nova zembra: hebben anderen ook gereageerd? Ja, onder andere de Woonbond en gemeente Amsterdam.

Guido Koster BC Oranje Nassau-kazerne: komt er ook de mogelijkheid voor huurders om zich spontaan te organiseren? Bijvoorbeeld bij verkoop van een complex. Dat wil Arcade graag. Als daar geen BC is, dan is volgens Cok Oostveen de huurderskoepel aan zet. Dat veronderstelt een actieve koepel. Die is ook niet altijd op de hoogte.

Helmie en Saskia: Arcade voelt de informatieplicht naar huurders en de bewonerscommissies om dit soort gevallen te voorkomen en vraagt dan ook van De Key om daarvan op de hoogte gehouden te worden.

Compliment van Erna de Kleijn naar Gerharda: Het is een goed verhaal over ingewikkelde materie. Vraag van Helmie: hoe gaat dat verder? Na de internetconsultatie volgt er een

reactie van de minister, dan buigt de Tweede kamer zich hierover. Er zijn dus nog mogelijkheden dit proces te beïnvloeden.

### 13. Werkplan 2020

**Helmie licht het werkplan toe.** Vorig jaar heeft Arcade een eerste werkplan geschreven. Dit was behulpzaam. Dit jaar dus wederom een werkplan. Het is de bedoeling om het werk van Arcade te kunnen plannen, begroten en om ons als bestuur bij de les te houden. De leden hebben zo een goed beeld waar Arcade mee bezig is.

Helmie loopt puntsgewijs na welke thema's en plannen erin aan de orde komen.

Opmerking NAV !Woon door Anneke van Gendt: BC 1013 heeft achterstallig onderhoud met !Woon in beeld gebracht. En bij De Key op tafel gelegd. Een mooi voorbeeld en de aanpak, hoe zo iets op te zetten komt in volgende nieuwsbrief, kan inspirerend zijn voor anderen. Het resultaat kan dan in de nieuwsbrief daarna.

Werkplan wordt goedgekeurd.

### 14. Werksessies

#### a. klantbeloften terugblik en vervolg

**Doel voor De Key:** Ophalen van informatie van huurders over de communicatie en dienstverlening van De Key en voorbereiding van de adviesaanvraag over de klantbeloften

**Vervolg:** adviesaanvraag volgt februari

Er waren zeker 15 mensen van uit BC-s en Arcade-bestuur aanwezig.

De medewerkers van De Key hebben hier ook over gesproken en bleken vergelijkbare klachten te benoemen. De klachten zijn goed aangehoord en niet bestreden. Motto van de leden: gebreken zijn geen klachten, bewoners zijn geen klagers.

Klantbeloftes worden eerst intern uitgerold. De Key wil zekerheid over wat zij kunnen waarmaken. Pas daarna brengen zijn de klantbeloften naar buiten. Er komt eerst nog een adviesaanvraag naar Arcade.

De nadruk in de sessie lag op verbetering van de communicatie en het vertrouwen en op een structurele aanpak en voorkomen van veel onnodige herhaaldelijke uitgaven. Ook de bereikbaarheid van De Key telefonisch en digitaal kan beter. Er waren veel voorbeelden van contact met De Key, waar geen goed vervolg aan gegeven werd en niets werd opgelost.

Meneer Beugeling: hoe veel werksessies zijn er geweest en hoeveel komen er nog. De werksessies vindt hij van groot belang.

Er zijn er nu 3 geweest. Er was een goede sfeer en het is een mogelijkheid om huurders hun verhaal te doen. Arcade wil wel resultaten zien en niet teveel sessies, ze kosten veel tijd en voorbereiding.

Marianne van Stekelenburg: is Wonen 2.0 aan de orde gekomen en heeft dat resultaten opgeleverd?

Het verhaal over de communicatie en het contact met BC-s blijven we herhalen en dat moet wel beter. Dat willen we terugzien.

Zodra adviesaanvraag binnen is gaan we weer met een werkgroep rond de tafel om het te bespreken.

#### b. Werksessie 2 huurbeleid terugblik en vervolg

**Doel voor De Key:** Arcade mee te laten denken over de huuraanpassingen en de verdeling daarvan.

**Vervolg:** werkgroep werkt aan het advies

**Er is** informatie gegeven over de huursom (maximum alle huurverhogingen bij elkaar opgeteld in procenten van de totale huur) en de ontwikkeling daarvan de komende jaren en aan welke voorwaarden de verdeling van de huurverhoging moet voldoen.

Het ging over de betaalbaarheid. Welke groepen krijgen meer of minder huurverhoging? Er is een matrix toegelicht die als denkraam fungeerde waarbij met muntjes de huurverhoging kon worden gesimuleerd. Een groep wilde geen muntjes verdelen en ging vooral met elkaar en De Key in discussie over de principes, andere groep ging het eens uitproberen. De gemiddelde huurverhoging is inflatie. In de prestatieafspraken zijn daarbij afspraken gemaakt die per gemeente anders zijn. Allerlei verhogingsvariabelen komen daar dan uit voort. Er volgt een verslag en er is een adviesvraag binnen gekomen bij Arcade. De werkgroep helpt bij het formuleren van het advies. De volgende ALV doen we verslag hiervan.

Guido Koster: gaat over servicekosten: hangen servicekosten en huurverhoging samen: volgens de een wel, de ander niet. Gaan we uitzoeken en komen we op terug.

Vraag Sarien: Lopen jullie met al die adviezen niet teveel achter de planning van De Key aan.

Antwoord: Dat voelen wij ook zo. We proberen een eigen tijdsplan te volgen en vandaaruit ook een eigen agenda te volgen.

Roel: wel De Key volgen, want dat kan net als bij de werksessies vertrouwen en resultaten kweken. Zolang De Key ernaar luistert is het goed: ja zeker is het antwoord.

## **15. Actualisatie portefeuillestrategie De Key 2020-2026**

Gerharda van der Meulen licht toe dat een portefeuille-strategie aangeeft wat De Key met het complex van plan is. Dat gaat over de balans huur-verkoop, doelgroepen en doelstellingen. Daarop volgt de complexstrategie en de complexpannen.

Het is een belangrijk document. 3 jaar geleden is er behoorlijk geageerd tegen de bestaande strategie. Denk aan de statuten, de doelgroepen, de starters en de flexibele contracten. De indruk is dat er meer aandacht voor de investeringen in gasloos, de brandveiligheid en de secundaire doelgroep (stukje boven de huurgrenzen) is. Ook naar meer woningen voor studenten (relatief dan) ten op zichte van jongeren.

Arcade organiseert bij belangstelling een kennissessie op 17 februari om 19.00 uur

Vraag BC: meer studenten gaat dat om internationale studenten? Dat klopt zegt De Key zelf, samen met Duwo: want dat is belangrijk voor de stad en de andere studenten. Tim vraagt: vanwaar onderscheid tussen studenten en internationale studenten? Gerharda: het is een kwestie van veel doelgroepen en te weinig woningen en daarbij spreekt voor internationale studenten de tijdelijkheid een rol. Arcade wil groepen niet tegen elkaar (laten)uitspelen. Terwijl tegelijkertijd de huurverhogingen vooral ten koste van de zittende huurders zullen gaan met een vast contract.

Marianne: heeft zaken uitgewerkt over studenten en kale huur en rekenhuur, wat zij zal inbrengen in de werkgroep huurverhoging.

Er is voldoende belangstelling en er gaat een uitnodiging naar alle BC-s.

Arcade vraagt ook uitstel voor het advies aan omdat er meer info nodig is.

## **16. BC-kwesties**

Cok Oostveen BC Mesdagstraat: Er loopt een klacht bij de Geschillencommissie over een weggehaalde wenteltrap. Er is een zitting geweest. De geschillencommissie bleek niet alle stukken ontvangen te hebben. Er was door De Key geselecteerd. Nu wordt deze woning aangeboden als woning waar de zolderkamer niet gebruikt mag worden als slaapkamer. Over 6 weken is de uitspraak. Misschien nieuwe zaak.

Guido Koster: BC Oranje Nassau kazerne: de bewoners hebben last van inbraken. De Key zegt dat de deuren niet beter te beveiligen zijn. Vraag om suggesties over onafhankelijk advies

door een bureau over beveiliging. Wie heeft een tip daarover.

Het bestuur zal kijken of zij daar informatie over heeft.

Vraag wanneer de complexplannen komen?

Antwoord: nog steeds niets, Arcade is ook zeer nieuwsgierig.

Marianne Steekelenburg en Nicolien over de loden leidingen: hoe zit dat?

De Key onderzoekt nu complexen voor 1960 waar niet zeker van is dat loden leidingen echt zijn weggehaald. De Key kijkt in de administratie of de leidingen zijn weggehaald. Zo niet dan doet De Key onderzoek. Er zijn bij verschillende complexen toch leidingen gevonden. Daar worden bewoners van op de hoogte gesteld. De Key houdt Arcade op de hoogte. Wij volgen het.

BC 1013: Cordaan beheert voor hun doelgroep een portiek in het complex. Nu wil Cordaan huizen teruggeven aan De Key. De bewonerscommissie wil een gesprek hierover. BC wordt gevraagd mail met info aan bestuur Arcade te sturen.

Bewoners blauwlakenblok over groene en wateropnemende daken. Zij willen in gesprek komen met de Key, wat maar niet lukt. Guido en Harrie samen zullen contact opnemen.

BC rxl: heeft 3 problemen: er zijn problemen met het alarmsysteem, het is gevoelig en gaat ieder moment af. Het gevolg is dat niemand meer op het brandalarm reageert. Dit is een gevaarlijke situatie. Het bellenbord deugt niet. Dit is vaak doorgegeven aan De Key. Ook per mail na de werksessie kwaliteitsbeleid. Nooit meer iets over gehoord. Er zijn overstromingen op de begane grond. Op mails volgen steeds beloftes en er wordt aan gewerkt. Arcade is op de hoogte. Harrie maakt afspraak om dit te bespreken.

Saskia: vraagt om hulp bij het organiseren van een BC dag organiseren in Juni.

#### **Uitslag herbenoeming agendapunt 8:**

Er zijn 25 stembriefjes uitgegeven en ingeleverd.

24 stemmen voor het herbenoemen van alle vier de bestuursleden. 1 stembriefje met een stem voor herbenoeming van Gerharda van der Meulen. Geen stemmen tegen.

**Sluiting 22.05 uur**