

# HV Arcade

Jaarverslag 2019



**A**rcade

Huurdersvereniging van  
De Key | Lieven de Stad

VOORAF .....	4
1 INLEIDING .....	5
2 HUURDERSVERENIGING ARCADE: ORGANISATIE EN BESTUUR .....	6
2.1 ORGANISATIE VAN ARCADE .....	6
2.2 ALGEMENE LEDEN VERGADERING .....	6
2.3 HET BESTUUR VAN ARCADE .....	6
2.3.1 SAMENSTELLING BESTUUR 1 JANUARI TOT 1 MAART 2019 .....	7
2.3.2 SAMENSTELLING BESTUUR VANAF 1 MAART 2019.....	7
2.4 WERKZAAMHEDEN EN WERKWIJZE VAN HET BESTUUR.....	7
3 CONTACTEN MET DE LEDEN EN HUURDERS .....	8
3.1 COMMUNICATIE.....	8
3.2 HUURDERS PLATFORM DIEMEN (HPD) .....	8
3.3 HUURDERS PLATFORM ZANDVOORT (HPZ) .....	9
3.4 CURSUSSEN.....	10
3.5 KLACHTEN.....	10
3.5.1 GESCHILLEN .....	10
4 CONTACTEN MET DE VERHUURDER.....	11
4.1 REGULIER OVERLEG (RO).....	11
4.2 CONTACT MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN .....	11
4.3 WERKGROEPEN EN PROJECTEN .....	11
4.3.1 WERKGROEP HUURVERHOOGING .....	11
4.3.2 WERKGROEP COMPLEXSTRATEGIE .....	11
4.3.3 WERKGROEP ENERGIETRANSITIE .....	12
4.3.3 ONDERZOEK DIENSTVERLENING AAN BEWONERSCOMMISSIES .....	13
4.4 PROCEDURES, ADVIEZEN EN INTERNETCONSULTATIES .....	13
4.4.1 BEZWAAR/BEROEP TEGEN DE VASTGOEDSCHEIDING DAEB/NIET-DAEB .....	13
4.4.2 BEZWAAR/BEROEP TEGEN DE STATUTENWIJZIGING .....	14
4.4.3 VOORGENOMEN BESLUIT EN PROCES TERUGTREKKING UIT ZANDVOORT .....	14
4.4.4 HUURVERHOOGING ADVIES 29 MAART 2019 .....	15
4.4.5 ONGEVRAAGD ADVIES BALANSVENTILATIE KIEKSTRAAT .....	15
4.4.6 VERKOOP COMPLEXGEWIJZE VERKOOP 24 WIBO WONINGEN IN SPAANRDAMMER CARRÉBLOK.....	16
4.4.7 GESCHILLENREGLEMENT .....	16
4.4.8 VERKOOP BEZIT HILLEGOM AAN STEK .....	16
4.4.9 ONGEVRAAGD ADVIES OP PLAATSEN ZONNEPANELEN .....	17
4.4.10 TOETSINGSKADER BEHORENDE BIJ VOORGENOMEN OVERDRACHT ZANDVOORT .....	17
4.4.11 VOORGENOMEN ACTULISATIE BASISKWALITEIT REPARATIE EN MUTATIE (INCLUSIEF ELECTRISCH KOKEN) .....	18

4.4.12	ACTUALISATIE PORTEFEUILLESTRATEGIE .....	19
4.4.14	INTERNETCONSULTATIE WETSVOORSTEL HUUR EN INKOMENSGRENZEN .....	20
4.4.13	INTERNETCONSULTATIE EVALUATIE WONINGEWET .....	21
5	OVERLEGGEN OP GEMEENTELIJK NIVEAU .....	22
5.1	ZANDVOORT .....	22
5.2	DIEMEN.....	22
5.3	AMSTERDAM .....	22
5.3.1	FEDERATIE AMSTERDAMSE HUURDESKOEPELS.....	22
6	JAARREKENING .....	23
6.1	BALANS.....	23
6.2	STAAT VAN BATEN EN LASTEN .....	24
	TOT SLOT .....	26
	BIJLAGE 1: JAARVERSLAG 2018 en 2018 HPZ .....	27
I.	OVERLEGGEN.....	27
II.	ONDERWERPEN .....	28

# VOORAF

---

Het voorliggende Jaarverslag 2019 van de Huurdersvereniging Arcade geeft een zo goed mogelijk inzicht in de in het verslagjaar uitgevoerde activiteiten en werkzaamheden.

Het Jaarverslag 2019 is opgebouwd langs twee hoofdlijnen; de relatie van het bestuur met de huurders van De Key, de bewonerscommissies, de steunleden en huurders van De Key die geen lid zijn van Arcade en de relatie van het bestuur met de verhuurder, Woonstichting De Key in al haar geledingen. In deze relatie met de verhuurder gaat het vanzelfsprekend primair om het behartigen van de belangen van de huurders. Langs deze twee lijnen heeft Arcade ook in 2019 haar werkzaamheden verricht. Hier wordt in de hoofdstukken 3 en 4 uitgebreid verslag van gedaan.

In hoofdstuk 2 wordt weergegeven hoe de structuur en werkwijze van Arcade er uit ziet. En in hoofdstuk 5 de structuur waar Arcade in Amsterdam onderdeel van is.

Dat neemt niet weg dat de relatie tussen huurder en verhuurder het belangrijkste is en blijft. Die huurrelatie bepaalt in hoge mate het woongenot van de huurder; het prettig, comfortabel en betaalbaar wonen zijn daar in hoge mate van afhankelijk. Huurdersvereniging Arcade heeft een positie daar tussenin en heeft ook in 2019 een goede en constructieve relatie met de achterban en een kritische en opbouwende verhouding met de verhuurder onderhouden. Zo levert Arcade haar bijdrage aan een positief woon- en werkklimaat voor alle betrokkenen.

In dit Jaarverslag 2019 leggen we daarvoor verantwoording af.

# 1 INLEIDING

---

Het jaar 2019 was een jaar waarin verder bouwen aan de organisatie centraal stond, naast een aantal intensieve trajecten, zoals het voornemen van De Key om het bezit in Zandvoort te verkopen en het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarnaast is de website vernieuwd. De informatie is geactualiseerd en sterk aangevuld. Bovendien worden diverse formulieren nu ook digitaal aangeboden. Het voornemen van De Key om het bezit in Zandvoort te verkopen vroeg extra inzet om HPZ te ondersteunen. Daarbij kwamen er gedurende het jaar ook de nodige adviesaanvragen langs waarop Arcade heeft geadviseerd.

Ook vroeg de relatie met De Key onverminderd veel aandacht. Arcade kreeg veel signalen van bewonerscommissies dat de reorganisatie van de De Key, Wonen 2.0 veel onduidelijkheid en onrust met zich mee bracht. Hierop is onderzoek gedaan naar de dienstverlening van De Key aan de bewonerscommissies. Arcade heeft het rapport breed verspreid, wat leidde tot veel vragen en aandacht. Ook van De Key zelf, die met de aanbevelingen in het rapport aan de slag is gegaan.

Dit jaar is ook het contact met de andere koepels versterkt en de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels opgericht. Hiervan zijn twee bestuursleden van Arcade lid. Het proces om te komen tot de Samenwerkingsafspraken 2020-2023 was intensief en heeft van april tot en met november veel inzet en aandacht van het bestuur gevraagd.

Het jaar is afgesloten met de presentatie van het werkplan voor het jaar 2020. Hierin geeft Arcade vorm aan het doel om de belangen van de huurders van De Key en van Lieven de Stad ook in 2020 zo goed mogelijk te behartigen.

## 2 HUURDERSVERENIGING ARCADE: ORGANISATIE EN BESTUUR

---

### 2.1 ORGANISATIE VAN ARCADE

Huurdersvereniging Arcade is een vrijwilligers organisatie die de huurders van Woonstichting De Key vertegenwoordigt en hun belangen behartigt. Arcade is een vereniging en kent twee typen leden: Bewonerscommissies en steunleden.

Bewonerscommissies zijn organisaties per wooncomplex van huurders van De Key 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.

In 2018 zijn er 121 bewonerscommissies lid van Arcade. Woningstichting De Key verhuurt, na aftrek van het bedrijf onroerend goed, ruim 30.000 woningen. Eind 2019 zijn er van de huurders 5956 steunlid van Arcade.

### 2.2 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 in de Algemene Leden Vergadering besproken en vastgesteld. Dat zijn vanzelfsprekend het vaststellen van begrotingen, jaarplannen, jaarrekeningen en jaarverslagen, net zoals het benoemen van bestuursleden en het vaststellen van een vergoedingsregeling voor bestuursleden, adviseurs en vrijwilligers. Ook komen er inhoudelijke thema's zoals volkshuisvesting, huurverhoging, energie en duurzaamheid aan de orde.

In 2019 is de Algemene Leden Vergadering drie maal bij elkaar geweest. Tijdens de Algemene Leden Vergadering in mei zijn jaarcijfers besproken en zijn de leden geïnformeerd over de adviezen huurverhoging, bevindingen van de werkgroep jongerencomplexen en het proces om te komen tot prestatieafspraken in Amsterdam. In oktober is de stand van zaken van dat proces besproken en de voortgang van de juridische procedures. Ook zijn de leden geïnformeerd over het proces van verkoop van het bezit van De Key in Zandvoort. In december is de begroting 2020 besproken en zijn de bevindingen van het huurdersonderzoek van Judith van Male gepresenteerd. Ook zijn de leden geïnformeerd over de uitspraak inzake de vastgoedscheiding en is het onderhandelakkoord Samenwerkingsafspraken 2020-2023, het resultaat van het proces om te komen tot prestatieafspraken, besproken.

### 2.3 HET BESTUUR VAN ARCADE

Huurdersvereniging Arcade kent tot 1 april een collegiaal Algemeen Bestuur (AB). Het Algemeen Bestuur overlegt 1x per maand. Huurdersvereniging Arcade kent vanaf 1 april een Algemeen Bestuur (AB) en een Dagelijks Bestuur (DB). Het Dagelijks Bestuur, bestaande uit voorzitter, secretaris en penningmeester overlegt gemiddeld 1x per 3 weken over de dagelijkse gang van zaken. Het Algemeen Bestuur overlegt 1x per 4 weken. De statuten van Arcade bepalen dat het aantal Algemeen Bestuursleden ten minste vijf en ten hoogste negen, telt.

Het Algemeen Bestuur is ambitieus en heeft zich in 2019 gericht op het beleid van De Key de belangen van de huurders. Ook blijft er aandacht voor de ondersteuning en zijn er gesprekken met de leden.

### **2.3.1 SAMENSTELLING BESTUUR 1 JANUARI TOT 1 MAART 2019**

Helmie Bijleveld, voorzitter  
Constant Thomkins, penningmeester  
Wouter Wester, secretaris  
Pier Aldershof, lid  
Harrie Houtbeckers, lid  
Gerharda van der Meulen, lid  
Alice van der Niet, lid  
Temra Pavlovic, lid  
Bob Soer, lid

### **2.3.2 SAMENSTELLING BESTUUR VANAF 1 MAART 2019**

Helmie Bijleveld, voorzitter  
Constant Thomkins, penningmeester  
Wouter Wester, secretaris  
Pier Aldershof, lid  
Harrie Houtbeckers, lid  
Gerharda van der Meulen, lid  
Alice van der Niet, lid  
Temra Pavlovic, lid

## **2.4 WERKZAAMHEDEN EN WERKWIJZE VAN HET BESTUUR**

Het Algemeen Bestuur van Arcade (AB) is in het verslagjaar twaalf keer bij elkaar gekomen. Aan de orde komen de lopende inhoudelijke ontwikkelingen op de woningmarkt in Amsterdam, Diemen en Zandvoort en zo nodig ook diverse praktische zaken. Uiteraard worden in het AB ook alle gevraagde en ongevraagde adviezen besproken en vastgesteld, die aan De Key en Lieven de Stad worden uitgebracht.

De hoeveelheid werk, de gevolgen van de gewijzigde wetgeving en de complexiteit daarvan vraagt steeds meer inzet van bestuur en vrijwilligers. Om bij te blijven wordt er veel tijd besteed aan leren, lezen en kennisoverdracht.

De Algemeen Bestuursleden vertegenwoordigen Arcade in een groot aantal overleggen met De Key en Lieven de Stad BV. Het Regulier Overleg (RO) met de directie van De Key heeft in 2019 zes keer plaats gevonden. Het Regulier Overleg met de directie van Lieven de Stad BV heeft zes keer plaatsgevonden.

Er zijn ook regelmatig overleggen en voortgangssessies over belangrijke onderwerpen, zoals de energietransitie waar Arcade een rol heeft. Dit overleg vindt in werkgroepverband met vertegenwoordigers van Arcade en De Key, plaats.

Arcade is door de leden van het Algemeen Bestuur verder vertegenwoordigd in bijeenkomsten van de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels in oprichting en in het Provinciale Vergadering Noord-Holland van de Woonbond.

## 3 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.

### 3.1 COMMUNICATIE

In 2019 geeft Arcade ongeveer om de 8 weken een digitale nieuwsbrief uit. Deze heeft ruim 900 abonnees. De nieuwsbrief berichten betreffen nieuws uit bewonerscommissies en de activiteiten van Arcade. Ook gebruikt Arcade de nieuwsbrief om vrijwilligers uit te nodigen om deel te nemen aan de werkgroepen van Arcade.

In mei 2019 is de vernieuwing van de website en de digitale nieuwsbrief afgerond.

### 3.2 HUURDERS PLATFORM DIEMEN (HPD)

In het Huurders Platform Diemen (HPD) werken drie huurdersorganisaties van in Diemen actieve corporaties met elkaar samen. Dat zijn de Bewoners Raad Rochdale (BWR), Arcade en Huurgenoot (Stadgenoot). Hun belangrijkste taak is om deel te nemen aan het overleg tussen gemeente en corporatie over de sociale volkshuisvesting in Diemen.

Arcade wordt in dit HPD vertegenwoordigd door een lid en een adviseur/vrijwilliger en ondersteund door het bestuur van Arcade. Doel is om in samenwerking en afstemming te komen tot gezamenlijke vertegenwoordiging van huurdersbelangen, met name van de corporatiehuurders, in Diemen ten opzichte van zowel de corporaties als de gemeente.

Het HPD is steeds meer 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.

In de prestatieafspraken van 2019 is vastgelegd dat sociale huurwoningen niet meer verkocht worden, tenzij daar al eerder afspraken over gemaakt zijn. Ook dat het liberaliseren van sociale huurwoningen gematigd wordt. Daarnaast pleit het HPD mede gesteund door de standpunten van de Woonbond voor zo min mogelijke huurverhoging. Ook wat betreft de inkomensafhankelijke huren, het middensegment. Daarnaast wil het HPD dat de huurverhogingen van geliberaliseerde woningen in de huursom voor sociale huurwoningen worden opgenomen.

Het HPD dringt tevens aan op een beleid gericht op het bestrijden van huurfraude en is zij tegen het woningdelen en het daarvoor opsplitsen van sociale huurwoningen. Daarnaast is het HPD voor meer duurzaamheid, veiligheid, aandacht voor kwetsbare groepen en overlast en zorg. Arcade, het HPD in zijn geheel en de gemeente vinden dat zorgcomplexen behouden moeten blijven voor Diemen. Voor ouderen en als breder zorgcomplex met voorzieningen.

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 te formuleren woonvisie van de gemeente Diemen. De input van het HPD wordt daarin meegenomen.

Deze woonvisie is inmiddels door de gemeenteraad aangenomen. Met de woonvisie en de prestatieafspraken als basis wordt komende twee jaar intensiever overlegd over de uitvoering, monitoring en controle van de prestatieafspraken en het verder ontwikkelen van woonbeleid.



Het HPD organiseert een paar maal per jaar een achterbanoverleg met huurders en zit minimaal elke 2 tot 3 maanden met de gemeente en corporaties om de tafel.

### 3.3 HUURDERS PLATFORM ZANDVOORT (HPZ)

Het Huurders Platform Zandvoort (HPZ) vertegenwoordigt de huurders van De Key in Zandvoort. Het woningbestand van De Key en Zandvoort bedraagt 2.540 woningen, waarvan 2.257 in de sociale sector. Eind 2019 waren er 13 bewonerscommissies bij het HPZ aangesloten; één minder dan vorig jaar.

HPZ zet zich in voor de belangen van huurders in Zandvoort. Het gaat daarbij in de eerste plaats om complexoverstijgende belangen. Indien nodig springt HPZ bewonerscommissies bij alsmede individuele huurders; dit is vooral het geval waarin huurders steun nodig hebben in hun relatie met De Key. Een 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.

Jaarlijks worden door de gemeente Zandvoort, De Key en Arcade/HPZ afspraken gemaakt voor het daarop volgende jaar, de Prestatieafspraken.

Aangezien de gemeenteraad van Zandvoort niet instemde met het resultaat dat in 2018 werd bereikt in het kader van de Prestatieafspraken 2019, werd het overleg in 2019 voortgezet. De raad wilde onder andere dat een aantal nieuwe onderzoeksresultaten werden meegenomen in de afspraken. Mede omdat met de verwerking van die resultaten enige tijd gemoeid was, kwamen de nieuwe afspraken in het eerste halfjaar van 2019 niet meer tot stand.

Medio 2019 werd gestart met de voorbereiding van de Prestatieafspraken 2020, met als vertrekpunt de concept-afspraken van 2019.

Bij het overleg over de nieuwe afspraken vormde de extra huurverhoging van 1% die De Key in 2020 in rekening wilde brengen, een prominent aandachtspunt. Deze verhoging werd mogelijk gemaakt door een afspraak tussen Aedes en de Woonbond in het Sociaal Huurakkoord 2018-2021. Aangezien de gemeente Zandvoort en HPZ niet instemden met de verhoging werd deze niet opgenomen in de Prestatieafspraken 2020.

De Key is van plan het woningbezit in Zandvoort over te dragen aan een andere corporatie in de regio. Medio 2018 heeft De Key voorgesteld samen met HPZ een verkenning te doen. Daarbij is vastgelegd dat HPZ een vetorecht heeft: als de nieuwe corporatie voor HPZ niet acceptabel is, gaat de overdracht niet door en blijft De Key de woningen in Zandvoort exploiteren. HPZ heeft ingestemd met dit voorstel en als voorwaarde gesteld dat alle huurders van De Key in Zandvoort hun inbreng kunnen leveren.

Dit onderwerp vroeg in 2019 veel aandacht. Het proces om te komen tot het overdrachtsbesluit werd begeleid door Deloitte; HPZ werd ondersteund door vertegenwoordigers van Huurderskoepel Arcade en de Woonbond.

Gestart werd met het formuleren van toetsingscriteria waaraan belangstellende woningcorporaties zouden worden getoetst. Hierover vond in september 2019 op initiatief van HPZ een huurdersraadpleging plaats.

Eind 2019 heeft De Key geïnteresseerde corporaties in de regio uitgenodigd begin 2020 een bod uit te brengen op het Zandvoortse woningbezit.

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

## 3.4 CURSUSSEN

In 2019 zijn er online cursussen aangeboden via !Woon en de Woonbond. Daar heeft geen enkele bewonerscommissie gebruik van gemaakt.

## 3.5 KLACHTEN

Huurders die klachten hebben melden zich daarvoor in eerste instantie bij De Key of Lieven de Stad BV. 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 of Lieven de Stad BV tot een oplossing te komen, dan kan de huurder zich wenden tot !WOON.

De klachten die Arcade bereiken zijn meestal klachten waar de huurder met De Key of Lieven de Stad BV niet uit is gekomen en waar ook !WOON geen raad mee weet. In de loop van 2019 heeft Arcade 29 van dergelijke klachten ontvangen en geregistreerd. Van deze klachten heeft Arcade er 19 afgehandeld, 4 lopen er nog en bij zeven klachten bleek er geen actie nodig. Arcade probeert de binnengekomen klachten zoveel mogelijk niet zelf te behandelen. Arcade begeleidt die door naar een voorliggende instantie of in een uitzonderlijk geval, naar een advocaat. Er zijn in 2019 16 klachten doorverwezen.

### 3.5.1 GESCHILLEN

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 van Amsterdam, Diemen en De Bilt kunnen terecht bij Geschillencommissie De Key. Twee van de leden van deze commissie zijn benoemd op voordracht van Arcade, mevrouw J. Siemons, die in 2019 is benoemd, en de heer H. Wolring.

## 4 CONTACTEN MET DE VERHUURDER

---

Huurdersvereniging Arcade en Woonstichting De Key en 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 en 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 en Lieven de Stad BV. Dit adviesrecht is vastgelegd in de Overlegwet.

### 4.1 REGULIER OVERLEG (RO)

Het Regulier Overleg is een overleg tussen het Algemeen Bestuur van Arcade en de directie van De Key. Het vindt ongeveer één keer per acht weken plaats en beurtelings bij De Key en bij Arcade. Op dezelfde manier wisselt ook het voorzitterschap. In 2019 heeft dit overleg zes keer plaats gevonden. Het Regulier Overleg tussen het Algemeen Bestuur en de directie van Lieven de Stad BV vindt één keer per acht weken plaats. In 2019 heeft dit overleg zes keer plaatsgevonden.

In 2019 is er tijd besteed aan het proces om te komen tot prestatieafspraken, het vastleggen van de begroting van Arcade en inhoudelijke onderwerpen waarover een adviestraject is gestart of zal starten. Daarnaast waren de toekomst van de huurders in Zandvoort, de dienstverlening aan de bewonerscommissie, de informatievoorziening van het bestuur van Arcade en de energietransitie meermalen onderwerpen van gesprek.

### 4.2 CONTACT MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

In de Raad van Commissarissen (RvC) van De Key hebben twee leden zitting die zijn voorgedragen door Arcade. In 2019 waren dat mevrouw dr. G. ter Horst en mevrouw drs. R. Kervezee, die in 2019 is herbenoemd. Er vindt periodiek overleg plaats met deze leden over de algemene gang van zaken binnen De Key. In 2019 heeft dit overleg tweemaal plaatsgevonden.

In 2019 heeft er een keer overleg plaats gevonden tussen het bestuur van Arcade en de voltallige Raad van Commissarissen.

### 4.3 WERKGROEPEN EN PROJECTEN

Naast het regulier overleg kan er in werkgroepen een inbreng gegeven worden over verschillende belangrijke beleidsterreinen.

#### 4.3.1 WERKGROEP HUURVERHOOGING

In 2019 heeft de werkgroep huurverhoging het advies huurverhoging geformuleerd. Hiervoor is de werkgroep een aantal keren bij elkaar gekomen. De werkgroep is hierbij door een professionele adviseur ondersteund. Het advies wordt bij punt 4.4.4 inhoudelijk behandeld.

#### 4.3.2 WERKGROEP COMPLEXSTRATEGIE

In 2019 is de werkgroep één maal bij elkaar gekomen om de verwachte uitwerking van de complexstrategie in de verschillende complexplannen te bespreken.

Een complexplan is een meerjarenplan waarin zowel de lange als de korte termijnplannen worden vastgelegd. Dit moet in samenspraak met de Bewonerscommissie. De Overlegwet verplicht daartoe

als er sprake is van wijzigingen in het beleid of het beheer. In 2017 heeft de Autoriteit Woningcorporaties De Key en andere corporaties zelfs aangesproken om meer werk te maken van de samenspraak en de complexplannen.

Tijdens de besprekingen van de complexstrategieën beloofde De Key de Bewonerscommissies na de zomer van 2018 te komen met de complexplannen. Bij het schrijven van dit jaarverslag, april 2020, hebben Bewonerscommissies nog steeds geen inhoudelijk uitgewerkte complexplannen van De Key ontvangen. Wel incidentele gewijzigde complexstrategieën. De werkgroep is in verband daarmee in 2019 niet actief geweest.

### 4.3.3 WERKGROEP ENERGIETRANSITIE

De ambitie van de Gemeente Amsterdam is een aardgasvrije stad in 2040 en klimaatneutraal in 2050. Om dit te bereiken ligt er een grote opgave bij de bestaande woningen. Bovendien moet alle nieuwbouw klimaatneutraal gebouwd worden of moet het mogelijk zijn dat er in de toekomst op een klimaatneutrale bron voor de warmtevoorziening kan worden aangesloten.

Om deze ambitie waar te maken zal de gemeente een beroep doen op de woningcorporaties, die een aandeel van 42% hebben in de bestaande bouw. Ook De Key en Lieven de Stad BV zullen hier een aandeel in moeten leveren.

Het doel van de werkgroep is het nauwlettend volgen van het proces van de energietransitie en de ontwikkelingen daaromtrent bij De Key en Lieven de Stad BV. Daarnaast ondersteunt de werkgroep bewoners en bewonerscommissies in hoe zij kunnen omgaan met de energietransitie en duurzaamheid in hun woning of complex.

De werkgroep kwam in 2019 drie maal bij elkaar en bestaat eind 2019 uit negen leden. Zij houden zich naast het geven van adviezen vooral bezig met het vergaren van kennis en inzicht door informatie te verzamelen en deel te nemen aan cursussen e.d.

De werkgroep heeft in 2019 een belangrijke bijdrage geleverd aan:

- Het beantwoorden van vragen van leden en Bewonerscommissies over de energietransitie
- Deelname aan de Werkgroep Energietransitie van De Key, met 2 bestuursleden. Deze werkgroep is door De Key stopgezet in 2019.
- Het ongevroegde advies aan De Key over Zonnepanelen. Het advies wordt bij punt 4.4.9 inhoudelijk behandeld.
- Het gevraagde advies van De Key over de overstap op gasloos koken. Het advies wordt bij punt 4.4.11.1 inhoudelijk behandeld.
- Herhalen en samenvatten van de inhoud van het ongevroegd advies energietransitie 2018 in relatie tot de actualisering van de portefeuillestrategie.
- Meedenken over de standpunten van Arcade over de energietransitie in de samenwerkingsafspraken met de gemeente en corporaties.

In 2018 zijn door De Key alle mogelijke initiatieven rond duurzaamheid en zonnepanelen vanuit de huurders en de bewonerscommissies on hold gezet. De Key zegt eerst beleid te willen ontwikkelen om vervolgens de initiatieven daaraan te toetsen. De Key bouwt nieuwe woningen overigens wel volgens alle nieuwe duurzaamheidsinzichten en mogelijkheden. Als het gaat om alle andere woningen, heeft De Key in 2019 besloten om vanwege de gebrekkige financiële situatie geen geld uit te geven aan duurzaamheid, zonnepanelen of andere alternatieve bronnen van warmteontwikkeling. Met als uitzondering het geplande groot onderhoud of renovatie. Daar gaat gekeken worden naar met name isolatiemogelijkheden. Maar zelfs bij de renovatievoornemens van De Punt in Noord wilde De Key nog geen vaste uitspraken doen over welke energiematregelen daar gebruikt zouden gaan worden.

Veel bewonerscommissie willen actief werk maken van de energietransitie. Zij komen met eigen voorstellen voor Zonnepanelen, groene daken en isolering. De Key geeft systematisch niet thuis.

### 4.3.3 ONDERZOEK DIENSTVERLENING AAN BEWONERSCOMMISSIES

Onderzoekster Judith van Male heeft in opdracht van Huurdersvereniging Arcade onderzoek gedaan naar de communicatie en de dienstverlening van De Key en Lieven de Stad aan de bewonerscommissies. Daarbij heeft zij een steekhoudend aantal bewonerscommissies gevraagd naar hun ervaringen met De Key en Lieven de Stad als maatschappelijk verhuurder. Haar onderzoek brengt naar voren dat De Key huurders onheus bejegt of zelfs het zwijgen oplegt. Daarnaast ook dat de daadwerkelijke dienstverlening veel te wensen overlaat.

Het Arcadebestuur merkte dat de huurdersparticipatie toenam vanwege de onrust en onvrede over De Key als maatschappelijk verhuurder. Meer mensen werden actief in een bewonerscommissie of startten er eentje op. Omdat ze klachten hebben over gebreken, achterstallig onderhoud, extra kosten, slechte communicatie en het niet thuis geven van contactpersonen. Een reorganisatie in dienstverlening van De Key (Wonen 2.0) zorgde bovendien voor veel onduidelijkheid en miscommunicatie.

Bij kennisneming van het onderzoeksrapport over de benedenmaatse service en dienstverlening heeft De Key toegezegd dat de service en dienstverlening binnen zes maanden substantieel moet verbeteren.

## 4.4 PROCEDURES, ADVIEZEN EN INTERNETCONSULTATIES

### 4.4.1 BEZWAAR/BEROEP TEGEN DE VASTGOEDSCHEIDING DAEB/NIET-DAEB<sup>1</sup>

Op 28 november 2017 heeft De Key goedkeuring gekregen van de Autoriteit Woningcorporatie namens de Minister van Binnenlandse Zaken voor haar voorstel om het Daeb en niet-Daeb vastgoed te scheiden. De Key kreeg daardoor toestemming om een commerciële dochteronderneming 'Lieven de Stad BV' op te richten. De Key heeft 569 sociale woningen overgeheveld naar Lieven de Stad die bij mutatie in de vrije sector verhuurd worden of verkocht worden.

Arcade is op 9 januari 2018 samen met 7 lokale huurdersverenigingen, het Platform Beeldende Kunst, 8 bewonerscommissies, en een aantal individuele huurders in bezwaar gegaan tegen het besluit van de minister. Arcade wordt daarin bijgestaan door de advocaten Anita de Haan en Henri Sarolea. Op 19 april 2018 heeft de Autoriteit Woningcorporaties een hoorzitting georganiseerd waar Arcade en de medebezwaarden het bezwaar konden toelichten. Arcade heeft daar aangevoerd dat haar een instemmingsrecht toekwam voor de oprichting van 'Lieven de Stad'. De Key heeft op het moment dat het scheidingsvoorstel naar Arcade is verstuurd, ten onrechte geen instemming gevraagd. Verder heeft De Key nagelaten om van huurders van ateliers een zienswijze te vragen om de werkruimte onder te brengen in de niet-Daeb tak.

Op 21 juni 2018 heeft de Autoriteit Woningcorporaties ons bezwaar ongegrond verklaard. Onze advocaten zagen voldoende grond om de procedure aanhangig te maken bij de Rechtbank Amsterdam. Arcade is wederom samen met de huurdersorganisaties, Platform Beeldende Kunst, bewonerscommissie en individuele huurders in beroep gegaan tegen de beslissing op bezwaar. De Key heeft zich gevoegd in de procedure.

De rechtszaak is op 3 oktober 2019 behandeld bij een zitting bij de Rechtbank Amsterdam. Daarbij waren de drie partijen (Autoriteit Woningcorporaties namens de minister, De Key en Arcade) aanwezig. Er was tevens grote belangstelling van vele huurders van De Key en Lieven de Stad. Op 14

---

<sup>1</sup> Daeb is de afkorting van diensten voor algemeen economisch belang. Zie:

<https://www.aedes.nl/artikelen/corporatiestelsel/woningwet-in-de-praktijk/instrumenten/factsheet-regels-daeb-niet-daeb.html>

november 2019 heeft de rechter Arcade in het gelijk gesteld. De hybride scheiding kent geen wettelijke grondslag en is niet in overeenstemming met het doel van de Woningwet. De rechtbank heeft tevens geoordeeld dat Arcade een instemmingsrecht heeft op het moment dat (een deel van) het niet-Daeb vastgoed in een dochteronderneming wordt ondergebracht. De minister heeft de opdracht gekregen om een nieuw besluit te nemen. Zowel de minister als De Key zijn in hoger beroep gegaan bij de Raad van State. De behandeling van de rechtszaak moet nog plaatsvinden. Dat zal niet eerder zijn dan het laatste kwartaal van 2020. Het ministerie heeft tevens bij de Raad van State door middel van een voorlopige voorziening uitstel gekregen om een nieuw besluit te nemen totdat de Raad van State definitief uitspraak heeft gedaan.<sup>2</sup>

#### 4.4.2 BEZWAAR/BEROEP TEGEN DE STATUTENWIJZIGING

Arcade heeft zich in september 2016 tegen de statutenwijziging van De Key gekeerd. De minister heeft op 1 augustus 2016 toestemming verleend dat De Key in haar statuten mag opnemen dat De Key met betrekking tot haar volkshuisvestelijke werkzaamheden, de belangen van toetreders op de woningmarkt voorop mag stellen. Het verzet van Arcade heeft een aantal procedures tot gevolg gehad. Het bezwaar van Arcade is in eerste instantie niet ontvankelijk verklaard door de Autoriteit Woningcorporaties vanwege overschrijding van de wettelijke bezwaartermijn. Arcade is door de Rechtbank Amsterdam op 15 juni 2017 in het gelijk gesteld dat die overschrijding verschoonbaar was. Daarna kon de procedure inhoudelijk gevoerd worden. Het bezwaarschrift is op 31 augustus 2017 naar de Autoriteit Woningcorporaties gestuurd. Op 27 november 2017 heeft de Autoriteit Woningcorporaties een hoorzitting gehouden waarbij onze advocaat Anita de Haan en het Arcade bestuur onze argumenten konden toelichten. Op 22 december 2017 is ons bezwaar ongegrond verklaard door de Autoriteit Woningcorporaties.

De advocaten Anita de Haan en Henri Sarolea hebben namens Arcade op 1 februari 2018 beroep aangetekend bij de rechtbank Amsterdam tegen de beslissing op bezwaar van de Autoriteit Woningcorporaties. De Key heeft zich gevoegd in de procedure.

Het beroep van Arcade tegen de toestemming van de minister inzake de statutenwijziging van De Key is eveneens op 3 oktober 2019 behandeld tijdens een separate zitting. Ook hier waren de drie partijen (Autoriteit Woningcorporaties, De Key en Arcade) aanwezig onder flinke belangstelling van huurders van De Key en Lieven de Stad. Arcade is in deze zaak niet in het gelijk gesteld. De rechter heeft op 14 november geoordeeld dat een focus op een bepaalde doelgroep niet in strijd is met de Woningwet en ook niet betekent dat De Key zich uitsluitend op die doelgroep richt. Arcade is tegen deze uitspraak in beroep gegaan bij de Raad van State. De behandeling van de rechtszaak moet nog plaatsvinden. Dat zal niet eerder zijn dan het laatste kwartaal van 2020.<sup>3</sup>

#### 4.4.3 VOORGENOMEN BESLUIT EN PROCES TERUGTREKKING UIT ZANDVOORT

Arcade is in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over het voornemen van De Key om het vastgoed in Zandvoort te verkopen aan een andere corporatie. Arcade had op het moment van schrijven van het advies een negatief oordeel over de verkoop van Zandvoort. De verkoop is niet los te zien van de wijziging van de gehele portefeuillestrategie van de De Key. Arcade heeft De Key gevraagd haar de gewijzigde portefeuillestrategie uiterlijk voor 1 april 2019, voor te leggen. Deze is januari 2020 ontvangen.

Verder heeft Arcade aan De Key gevraagd geen voorgenomen besluiten uit te voeren die verband houden met de gewijzigde portefeuillestrategie totdat Arcade in de gelegenheid is gesteld om over gewijzigde portefeuillestrategie advies uit te brengen.

---

<sup>2</sup> <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBAMS:2019:10178>

<sup>3</sup> <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBAMS:2019:10099>

In verband met de prestatieafspraken in Amsterdam heeft Arcade De Key openheid van zaken gevraagd over haar plannen voor de komende jaren, haar missie en visie indien gewijzigd, de gewijzigde portefeuillestrategie en de snelheid waarmee zij haar doel wil bereiken. Voor wat betreft de financiële kant van het verhaal wil Arcade inzicht over de hoeveelheid middelen die beschikbaar komen, uit welke bronnen die middelen komen en voor welke doelen die middelen ingezet gaan worden. Graag willen we De Key verzoeken om daarin onderscheid te maken wanneer het beleid door keuzes van De Key zelf dan wel door wet- en regelgeving wordt ingegeven.

De gevraagde openheid is uiteindelijk onvoldoende gegeven door De Key. Arcade heeft al meerdere malen gesteld (ook bij andere onderwerpen) dat zij meer informatie en onderbouwing nodig heeft om tot een goede beoordeling van en advisering over voorgenomen besluiten te kunnen komen. Arcade heeft met betrekking tot de impact van de overdracht van Zandvoort aan Pré Wonen onvoldoende inzicht gekregen in volkshuisvestelijk en financieel perspectief voor Amsterdam en Diemen. Dit heeft tot gevolg gehad dat Arcade in augustus 2020 wederom negatief geadviseerd heeft over de voorgenomen verkoop waarbij zij zich rekenschap heeft gegeven van het feit dat er onder de Zandvoortse huurders veel draagvlak is voor verkoop.<sup>4</sup>

#### 4.4.4 HUURVERHOOGING ADVIES 29 MAART 2019

Arcade is voorstander van huurmatiging omdat de inkomensontwikkeling geen gelijke tred heeft gehouden met de huurstijgingen van de afgelopen jaren. Arcade heeft geadviseerd om de huurverhoging voor 2019 te matigen tot gemiddeld inflatievolgend en alle adviezen van Arcade op te volgen. Arcade vindt dat De Key onvoldoende gemotiveerd heeft waarom de gemiddelde huurverhoging inflatievolgend + 1 procent zou moeten zijn. De financiële onderbouwing ontbreekt en Arcade is niet in staat gesteld om met behulp van recente dPi informatie zelf tot een oordeel te komen. Verder is geadviseerd dat:

- De huurverhoging moet worden afgetopt op de huurliberalisatiegrens.
- Huurders van alle vrije sector huurwoningen (Amsterdam, Diemen en Zandvoort) moeten een inflatievolgende huurverhoging van 1.6% krijgen.
- De Key moet geen gebruik maken van de inkomensafhankelijke huurverhoging.
- Beperk de huurverhoging van huurders van onzelfstandige woningen tot inflatie.
- Beperk de huurverhoging van huurders met collectieve contracten voor woningen of kamer tot inflatie.
- Zie af van een huurverhoging voor complexen waar significant achterstallig onderhoud is geconstateerd totdat dit is verholpen.
- Beperk de gemiddelde huurverhoging tot inflatie.
- Maak een bijsluiter en stuur die mee met het huurverhogingsvoorstel.
- Stel op korte termijn en in overleg met Arcade een geschillenregeling op voor geschillen die het gevolg zijn van de uitvoering van het huurbeleid
- Lieven de Stad de gemiddelde huurverhoging beperkt tot inflatie.

De Key heeft adviezen die niet opgevolgd. Het huurbeleid wordt toegelicht op de website van De Key. De specifieke informatie die Arcade belangrijk vindt voor de huurders van De Key, wordt niet in de huurverhogingsbrief verstrekt. De Key stuurt de landelijke huurkrant mee met de huurverhogingsbrief.<sup>5</sup>

#### 4.4.5 ONGEVRAAGD ADVIES BALANSVENTILATIE KIEKSTRAAT

Arcade is benaderd door bewoners van de Kiekstraat 1 t/m 9. Zij hebben gevraagd om hen te ondersteunen in een kwestie rond de balansventilatie en warmteontwikkeling in hun woningen.

---

<sup>4</sup> <https://hvarcade.nl/adviesaanvraag-voorgenomen-besluit-en-proces-terugtrekking-uit-zandvoort/>

<sup>5</sup> <https://hvarcade.nl/advies-arcade-huurverhoging-2019/>

Door de gebrekkige balansventilatie hebben deze bewoners veel last van opwarming in hun woningen. Dit speelt met name in de slaapkamers waar geen raam open kan. !Woon heeft namens de bewoners een deskundige onderzoek gedaan en advies uitgebracht. Dit advies is niet door De Key overgenomen.

Daarom heeft Arcade het rapport van de deskundige van !Woon aangeboden aan De Key met het dringende verzoek om het advies zeer serieus te nemen. Arcade heeft De Key gevraagd haar verantwoordelijkheid te nemen en te zorgen voor een gezond leefklimaat in de woningen in de Kiekstraat. Eind 2019 is dit advies door De Key alsnog overgenomen. De huurders zijn daar erg blij mee.<sup>6</sup>

#### 4.4.6 VERKOOP COMPLEXGEWIJZE VERKOOP 24 WIBO WONINGEN IN SPAANRDAMMER CARRÉBLOK

Arcade is geïnformeerd over het voorgenomen besluit van De Key om 24 WIBO woningen in het Spaarndammer Carréblok blok 3 te verkopen aan Eigen Haard. Arcade heeft een negatief advies uitgebracht over de verkoop van de WIBO woningen dit complex, omdat net als bij de verkoop van de complexen in Hillegom de Bewonerscommissie te laat bij de besluitvorming betrokken is. Daarnaast vindt Arcade dat De Key deze categorie woningen in portefeuille moet te houden vanwege eerder genoemde redenen.<sup>7</sup>

#### 4.4.7 GESCHILLENREGLEMENT

In het najaar van 2018 ontving Arcade een brief van De Key met het verzoek akkoord te gaan met het invoeren van het klachtenreglement van Aedes. Hierop volgde in juni 2019 een adviesaanvraag over een nieuw geschillenreglement, hetzelfde klachtenreglement van Aedes. Daarop is Arcade in gesprek gegaan met De Key met als doel om te komen tot een geschillenreglement wat in samenspraak tot stand is gekomen. Het geschillenreglement van Aedes is als basis gebruikt, maar wordt op onderdelen aangepast. Dit proces wordt naar verwachting in 2020 afgerond.

#### 4.4.8 VERKOOP BEZIT HILLEGOM AAN STEK

De Key heeft Arcade geïnformeerd over het voorgenomen besluit om de wooncomplexen Maartensheem en Bloemhof in Hillegom te verkopen aan Woonstichting Stek uit Lisse. Arcade heeft daarop een advies geschreven.

Voorafgaand aan de brief is afgesproken dat Arcade zou op tijd worden ingelicht om zo tijdig ondersteuning aan de bewonerscommissie aan te kunnen bieden. Dit is niet goed gegaan. Daardoor heeft Arcade de bewonerscommissie tijdens het eerste overleg met vertegenwoordigers van Stek en De Key niet bij kunnen staan. Bij het daaropvolgende overleg was Arcade op uitnodiging van de bewonerscommissie Bloemhof aanwezig. Door de constructieve opstelling van de vertegenwoordigers van Stek, heeft Arcade dit als een zeer positief overleg ervaren.

Arcade is van mening dat de verkoop van twee complexen in Hillegom een wijziging van de portefeuillestrategie betekent. In Hillegom worden er ook woningen in de vrije sector verhuurd. In het document portefeuillestrategie geeft De Key aan dat alle 225 vrije sector woningen die verkocht zullen worden zich in Amsterdam bevinden. Arcade constateert dat dit een wijziging van de portefeuillestrategie betekent. Deze nieuwe portefeuillestrategie had ter advisering voorgelegd moeten worden aan Arcade.

---

<sup>6</sup> <https://hvarcade.nl/ongevraagd-advies-aan-de-key-met-betrekking-tot-de-kiekstraat-1-9-op-ijburg/>

<sup>7</sup> <https://hvarcade.nl/advies-complexgewijze-verkoop-24-wibo-woningen-in-spaarndammer-carreblok/>



Voor de bewoners van Bloemhof pakt de verkoop naar verwachting gunstig uit, zo is het oordeel van Arcade. Ze gaan zowel qua dienstverlening als voor wat betreft de jaarlijkse huurverhoging erop vooruit. Arcade is positief over de verkoop aan Stek op voorwaarde dat de afspraken door Stek nagekomen worden. Arcade is niet positief over het proces en de communicatie. De afspraak dat Arcade tijdig geïnformeerd zou worden is niet nagekomen. Hierdoor zijn wij niet in de gelegenheid geweest de Bewonerscommissie bij te staan. Dit maakt het onnodig moeilijk voor Arcade om haar rol uit te oefenen.<sup>8</sup>

Arcade wil graag inzicht welk bedrag Stek voor de portefeuille Hillegom heeft betaald en heeft De Key verzocht dit aan Arcade kenbaar te maken. Daar is tot op heden door De Key geen gehoor aan gegeven.

#### 4.4.9 ONGEVRAAGD ADVIES OP PLAATSEN ZONNEPANELEN

Vanaf 2017 denkt Arcade mee in het platform Energietransitie van De Key. Op 10 april 2018 is een presentatie aan het platform gegeven over de voorgenomen beleidsuitgangspunten ten aanzien van het onderdeel zonnepanelen. Kort daarop meldde De Key dat zij zich ging beraden op het gehele beleid gerelateerd aan de energietransitie in relatie tot de financiële (on)mogelijkheden. Het overleg van het platform werd tot nader order opgeschort. Het bleef daarop lange tijd stil. Omdat bewonerscommissies en huurders aan de slag willen met de energietransitie en zonnepanelen heeft Arcade de vrijheid genomen om De Key ongevraagd over zonnepanelen te adviseren. De kern van dat advies luidt dat beleid voor zonnepanelen nodig is omdat daar makkelijk meters te maken zijn. Daarnaast leidt het plaatsen van zonnepanelen bijna onmiddellijk tot lastenverlichting voor zowel huurders als voor De Key. Bovendien zijn er talloze goede initiatieven met zonnepanelen. Ook bewoners zitten niet stil en komen met eigen voorstellen voor Zonnepanelen, groene daken en isolering. De Key loopt als het gaat om verduurzaming van de oudere woningen hopeloos achter en geeft niet thuis. De nieuwbouw daarentegen is altijd duurzaam.

Arcade heeft gepleit voor vaart, flexibiliteit, participatie, betrokkenheid en inspraak van bewoners en BC-s rond zonnepanelen en energietransitie. De Key moet initiatieven mogelijk maken en kansen creëren voor huurders. Arcade heeft aangeboden mee te denken hoe het beleid met minimale inspanning voor De Key gerealiseerd kan worden. Daarop is als enige reactie gekomen dat er geen geld is en de Key geen investeringen wil doen die niet hoogstnoodzakelijk zijn.

In de actualisatie van de portefeuillestrategie eind 2019 heeft De Key het standpunt als volgt verwoord: Zonnepanelen op grote daken met behulp van financiering door externe partijen. Dus wat zonne-energie betreft zijn we bij De Key nog geen stap verder.<sup>9</sup>

#### 4.4.10 TOETSINGSKADER BEHORENDE BIJ VOORGENOMEN OVERDRACHT ZANDVOORT

Arcade is in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over het concept toetsingskader. Dit behoort bij het voornemen van De Key om het vastgoed in Zandvoort te verkopen aan een andere corporatie.

Het concept toetsingskader is in nauw overleg met het Huurdersplatform Zandvoort en Arcade tot stand gekomen. Dit proces is grotendeels goed verlopen. Daarbij is veel aandacht besteed aan het ophalen van de input.

De Key heeft op 30 september ook een informatieve bijeenkomst gehouden voor haar huurders in Zandvoort. Daar is de gebrekkige kwaliteit van de woningvoorraad meerdere malen aan de orde gekomen en als zwaarwegend punt benoemd. Vanwege een slechte financiële positie heeft De Key jarenlang bezuinigd op onderhoud. Hierdoor is er van achterstallig onderhoud. Arcade vindt daarom dat de huidige kwaliteit van de woningvoorraad in Zandvoort (nulmeting) en het gewenste

---

<sup>8</sup> <https://hvarcade.nl/advies-verkoop-hillegom-aan-stek/>

<sup>9</sup> <https://hvarcade.nl/2542-2/>

streefniveau van onderhoud voldoende inzichtelijk gemaakt moet worden voor potentiële bidders. De vraag hoeveel de nieuwe corporatie gemiddeld in Zandvoort gaat uitgeven aan regulier onderhoud is dan ook erg relevant. Wij vragen hier ook aandacht voor omdat de definities van onderhoud en investeringen in juli 2019 ten behoeve van verantwoording en prognose, zijn gewijzigd. Het gebruik van eenduidige definities voor de biedende partijen is daarom van groot belang.

Voor het financiële onderdeel van het toetsingskader ontbreekt het Arcade aan concrete informatie. De Key geeft aan dat de verkoop niet financieel gedreven en dat er sprake zal zijn van een faire overdracht en een faire prijs. Dat zijn vage termen en geven geen inzicht in welke financiële keuzes gemaakt zijn, welke ruimte de biedende partijen daarin hebben en wat de financiële consequenties zullen zijn voor de diverse onderdelen van het volkshuisvestelijke beleid in Amsterdam en Diemen. Daarom wil Arcade meer informatie over bijvoorbeeld de vraagprijs, de consequenties voor het personeelsbestand dat niet direct betrokken is bij Zandvoort en andere onderdelen in de operationele kasstroom.

Vanwege bovengenoemde redenen kon Arcade helaas nog niet positief adviseren. Hierop is het bestuur van Arcade geïnformeerd over de financiële consequenties. Dit heeft geleid toe een positief advies.<sup>10</sup>

#### 4.4.11 VOORGENOMEN ACTUALISATIE BASISKWALITEIT REPARATIE EN MUTATIE (INCLUSIEF ELECTRISCH KOKEN)

Arcade is in de gelegenheid gesteld om advies uit brengen over de voorgenomen beleidsaanpassingen rond het thema “Basiskwaliteit reparatie en mutatie” zelfstandige woningen. Reparatie en mutatie ziet Arcade als het uithangbord en visitekaartje van de kwaliteit van de dienstverlening van De Key. We nemen dit onderwerp dan ook zeer serieus. Daarom heeft Arcade samen met huurders uit Zandvoort, Diemen en Amsterdam deelgenomen aan een workshop. Deze workshop is georganiseerd door De Key. Op basis daarvan is een voor-advies opgesteld. Daarna is er door veel BC-s nog grondig meegedacht over het definitieve advies. Dit heeft geleid tot de volgende adviezen:

- Betrek de nieuwe huurder en informeer deze over het mutatieproces.
- Stel Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) beleid op.
- Dossiers op orde brengen en afstemming regelen.
- Houd rekening met woonduur en levensduur.
- Doe bij mutatie altijd een elektra keuring en een ventilatie keuring
- Controleer op warmteverlies.
- En een groot aantal concrete adviezen rond reparatie en mutatie.

De Key heeft eind december gereageerd en een grote waardering uitgesproken over de bijdrage. De verbetering van alle processen rondom het kwaliteitsbeleid zullen nadere besproken met Arcade. Het ZAV-beleid volgt op een later moment. Net als het beleid op reparatie/mutatie bij de overige woningtypes (onzelfstandige/studenten, Short Stay, bedrijf onroerend goed). Veel concrete adviezen zijn door De Key overgenomen. Zo gaan bijvoorbeeld elektra en ventilatie bij mutatie altijd worden gekeurd.<sup>11</sup>

##### 4.4.11.1 ADVIES OVER DE OMSCHAKELING VAN KOKEN OP GAS NAAR ELECTRA

Arcade is blij met het voorstel om bij mutatie waar mogelijk meteen over te schakelen op gasloos koken. En om zittende huurders in staat te stellen om hiervoor een aanvraag in te dienen. Dit voldoet

---

<sup>10</sup> <https://hvarcade.nl/advies-toetsingskader-terugtrekking-zandvoort/>

<sup>11</sup> <https://hvarcade.nl/adviesaanvraag-basiskwaliteit-reparatie-en-mutatie-en-gasloos-koken/>

aan een van de door Arcade al vaker geuite basiswensen van huurders rond de energietransitie. Arcade heeft hier een aantal aanvullende vragen en adviezen bij:

- De voorkeur van Arcade gaat nadrukkelijk uit naar inductie. Dit advies is overgenomen.
- Neem extra maatregelen om elektrisch te koken mogelijk te maken. Leg een nieuwe elekdragroep aan die aan de eisen voldoet. Houdt dan rekening met de toekomstige ontwikkelingen richting all-elektrisch wonen. Daarvoor is 3-fasen 380 Volt van 40 Ampère nodig. Dit advies wordt ten dele gehonoreerd. Er wordt wel een nieuwe groep aangelegd die elektrisch koken mogelijk moet maken, maar pas bij groot-onderhoud een zwaardere, omdat daarvoor eerst het net geschikt moet zijn gemaakt.
- Als een complex aangepakt wordt voor groot onderhoud, voorbereid op de energietransitie en daar grootschalig elektrisch koken/inductie koken wordt geïnstalleerd, zijn kosten van de kookplaten voor De Key. Bied daarop huurders een pannenset aan. De Key kan dan met grootschalige inkoop grote kortingen bedingen. De extra kosten zijn marginaal op de totale projectkosten. Dit advies is niet overgenomen. De extra kosten komen dus geheel bij de huurders te liggen.
- Organiseer een workshop elektrisch koken voor huurders bij grootschalige installatie van elektrische kookplaten. Besteed daar dan ook aandacht aan het goed onderhouden en schoonhouden van de kookplaat. Breng het thema veiligheid onder de aandacht. Als dit individueel gebeurt lijkt het verstandig om informatie over goed en slim gebruik van inductie mee te leveren of daarnaar te verwijzen. Dit advies is zonder motivatie niet overgenomen.

Omwille van de zorgvuldigheid is De Key gevraagd om met alle conclusies uit het advies een nieuw beleidsvoorstel te maken, waar Arcade nog een keer op wil reageren. Dit advies is niet overgenomen. Wel is er naar 2020 een lijn uitgezet om voortdurend met Arcade in gesprek te blijven over kwaliteitsbeleid.

#### 4.4.12 ACTUALISATIE PORTEFEUILLESTRATEGIE

Arcade heeft advies uitgebracht over de actualisatie portefeuillestrategie (PFS). Voorafgaand zijn in een informatieve sessie de context en algemene aspecten van de portefeuillestrategie toegelicht. Daarop heeft Arcade de actualisatie van de portefeuillestrategie met de achterban besproken. We zijn gezamenlijk tot de conclusie gekomen dat:

- veel informatie mist: de meerjarenbegroting, de portefeuillestrategie van Lieven de Stad, informatie over portefeuillestrategie Bedrijf onroerend goed (BOG) en een overzicht van het bedrijf onroerend goed, het maatschappelijk onroerend goed en de seniorencomplexen die De Key voornemens is te verkopen of te ruilen.
- er is onvoldoende visie of beleid wat aan deze actualisatie ten grondslag ligt: er is geen beleid op de ontwikkelingen rond de zittende huurders en wat er nodig is om deze huurders kwaliteit van wonen en levensbestendig wonen te bieden, geen aandacht voor de impact van tijdelijke contracten op de sociale cohesie van buurten en complexen, geen beleid op leefbaarheid en kwaliteit als het gaat om onderhoud en verbetering in complexen waar een VvE is opgericht.
- onderdelen die niet in de actualisatie worden genoemd maar daar zeker in thuis horen: er wordt geen beleid gemaakt op gemeenschapsruimten, complexgewijze verkoop en het faciliteren van bewonersgroepen bij het opzetten van een wooncoöperatie. De portefeuillestrategie zou een reactie zijn op het ongevroegde advies over zonnepanelen, maar is dit niet.
- de gevolgen van deze actualisatie voor de huurders worden onvoldoende inzichtelijk gemaakt: Arcade zou De Key, volgens de minister, er aan kunnen blijven houden om ook andere doelgroepen van woonruimte te blijven voorzien ondanks de statutenwijziging. Hier krijgt Arcade geen ruimte voor. Sterker nog, de seniorencomplexen die De Key wil afstoten worden niet benoemd. Daar komt bij dat geschikte benedenwoningen en woningen op 1-

hoog niet langer beschikbaar komen voor senioren. Onduidelijk is in hoeverre De Key dan actief gaat bijdragen aan de verhuisregelingen bedoelt om de doorstroming te bevorderen, zoals afgesproken in de Amsterdamse samenwerkingsafspraken. Daar komt bij dat de complexbeheerplannen, de uitwerking van de portefeuillestrategie, nog steeds niet met bewonerscommissies besproken zijn. De Key weet ook nog steeds niet wat er in moet staan en hoe deze eruit moet zien. Voor huurders belangrijke onderwerpen kunnen daardoor niet besproken worden. Dat zijn onderwerpen zoals het onderhoudsplan, verkoop, de positie van huurders binnen de VvE, tijdelijke contracten en de impact van kamergewijze verhuur in het complex

Er zijn dus veel zaken waar Arcade opmerkingen of vragen over heeft. De grote lijnen, de ontbrekende info en het missende beleid zorgen voor veel onduidelijkheid. Dit maakt dat Arcade de actualisatie van de portefeuillestrategie niet goed op haar kwaliteit en waarde kan beoordelen. Als het gaat om duurzaamheid ziet Arcade dat er kleine stapjes vooruit worden gezet. Maar de middelen worden vooral beschikbaar gesteld ten behoeve van nieuwbouw. Arcade adviseert daarom voorsnog negatief met betrekking tot de actualisatie van de portefeuillestrategie.<sup>12</sup>

#### 4.4.14 INTERNETCONSULTATIE WETSVOORSTEL HUUR EN INKOMENSGRENZEN

Op 26 juni 2019 is het concept wetsvoorstel Huur en inkomensgrenzen ter consultatie opengesteld. Arcade deelt de vele bezorgde reacties vanuit huurdersbelangenorganisaties en individuele huurders. Het gaat om vergaande voorstellen die grote consequenties kunnen hebben voor woningzoekenden en huurders. De te bereiken doelen zijn arbitrair en Arcade voorziet dat de effecten van de maatregelen averechts uitpakken. De voorstellen bieden geen goede oplossing voor de noden op de (Amsterdamse) woningmarkt.

Arcade heeft met name gereageerd op juridische houdbaarheid van het voorstel. Het huurrecht kent een lange traditie om de rechten van huurders te beschermen. Huurcontracten voor woningen zijn in beginsel voor onbepaalde tijd. De samenleving heeft daar belang bij. Woonzekerheid geeft stabiliteit aan mensen, gemeenschappen en daarmee aan de samenleving. Woonzekerheid moet dan ook gezien worden als onderdeel van het huurcontract. Daar komt bij dat huurders bij het tekenen van dat contract niet konden voorzien dat de woningcorporaties de spelregels zouden willen wijzigen. Het doel van die verandering is om door financiële prikkels huurders te bewegen om hun huurcontract op te zeggen en andere woonruimte te zoeken. Dit is geen keuze. Arcade vindt dat met deze financiële prikkels de minister de woningcorporaties toestaat om vergaand in te grijpen op het besteedbaar inkomen van haar huurders. Wat Arcade mist is hoe dit zich verhoudt met de Europese Verdrag van de Rechten van de Mens. Arcade heeft aangegeven dat ten minste artikel 1 eerste protocol EVRM (recht op eigendom) en artikel 8 EVRM (recht op respect voor zijn privéleven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie) van belang zijn. Deze artikelen beogen bescherming en waarborgen wanneer inbreuk gemaakt wordt op de rechten van mensen. Daarom is het van belang dat de regering in het wetsvoorstel hier aandacht aan besteedt.

Eén van de doelen van deze verstrekende inkomensafhankelijke huurverhoging is dat huurders financieel geprikkeld worden zodat zij gaan kiezen om een andere woning te zoeken. Een ander doel is dat huurders met een hoog (midden)inkomen gaan bijdragen aan de betaalbaarheid van de huren van huurders met een laag inkomen. Tot slot draagt het bij aan de investeringsruimte voor woningcorporaties. Deze drie doelen vormen een last die voor rekening komt van een beperkte groep huurders met een middeninkomen of een hoog inkomen. Ook met die huurders zijn ooit huurcontracten voor een bepaalde prijs afgesloten. Het was voor hen niet te voorzien dat positieve inkomenseffecten op enig moment ten goed zouden komen van de woningcorporaties.

Ook heeft Arcade gepleit om de verhuurderheffing af te schaffen en om doorstroming van huurders te bevorderen door hen te verleiden door regelingen.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> <https://hvarcade.nl/advies-portefeuillestrategie/>

<sup>13</sup> <https://hvarcade.nl/reactie-arcade-op-wetsvoorstel-huur-en-inkomensgrenzen/>

#### 4.4.13 INTERNETCONSULTATIE EVALUATIE WONINGWET

Op 30 november 2019 is de concept wetswijziging Woningwet en bijbehorende BTIV ter consultatie opengesteld. Arcade heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid en haar visie op een aantal voorgestelde wijzigingen gedeeld. Dat betrof de volgende onderwerpen:

1. Vervallen instemmingsrecht huurders interne fusies en splitsingen, waarvan de consequenties naar de mening van Arcade onvoldoende worden toegelicht in de concept memorie (en nota) van toelichting van de Woningwet en BTIV.
  - a. Rechtszaak Arcade inzake het goedkeuringsbesluit van Autoriteit Woningcorporaties (Aw) hybride scheiding De Key, waarbij een belangrijke reden om in bezwaar te gaan was dat er onvoldoende rekening gehouden was met de belangen van de huurders die opeens Lieven de Stad BV als verhuurder hadden. Op 14 november 2019 heeft de rechtbank Amsterdam Arcade in het gelijk gesteld.
  - b. Van alle woningcorporaties hebben in 2017 8 corporaties voor een hybride scheiding gekozen en slechts 3 voor een strikt juridische scheiding. In al die gevallen hadden de betrokken corporaties, gezien de uitspraak van de Rechtbank Amsterdam van 14 november 2019, de huurdersorganisatie om instemming moeten vragen. Daar komt bij dat er geen woningvenootschappen, maar verbindingen zijn ontstaan, waar de minister minder zeggenschap heeft.
  - c. Huurders krijgen minder zeggenschap door het vervallen instemmingsrecht bij fusies en splitsingen.
  - d. Meer ruimte bieden voor risicogericht toezicht op basis van op principes ingerichte regelgeving is, gezien de ervaring van Arcade hoe de Aw heeft gehandeld met betrekking tot de hybride scheidingsvariant en het loslaten van een wettelijk voorgeschreven instemmingsrecht, geen goed idee. Arcade vreest dat de belangen van huurders als primair belanghebbenden in toenemende mate ondergeschikt zullen worden gemaakt aan de belangen van woningcorporaties.
2. Arcade is verheugd dat corporaties opnieuw in ruimten voor kleinschalige culturele activiteiten zoals bijvoorbeeld ateliers mogen investeren. Ook het feit dat deze verhuurd mogen worden aan natuurlijke personen, zien wij als een verbetering. Wel vraagt dit om een nadere duiding wat verstaan wordt onder op het maatschappelijk belang gerichte werkzaamheden zonder daarbij commerciële doelstellingen te hebben.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> <https://hvarcade.nl/reactie-arcade-op-de-wetswijziging-woningwet/>

## 5 OVERLEGGEN OP GEMEENTELIJK NIVEAU

---

De Key is actief in de gemeenten Amsterdam, Diemen, Zandvoort en Hillegom. Zo ook Arcade, al verschilt dat per gemeente.

### 5.1 ZANDVOORT

In Zandvoort is een substantieel bezit van De Key te vinden. Daar is ook de HPZ actief. De HPZ is een zelfstandige huurdersplatform dat deelneemt in Arcade. Hun jaarverslag, met daarin hun overleggen met De Key en de gemeente is opgenomen als bijlage 1.

### 5.2 DIEMEN

In Diemen wordt het overleg over de prestatieafspraken uitgevoerd door de drie huurdersorganisaties van de corporaties die in Diemen actief zijn samen. Het gaat om Arcade, Bewonersraad Rochdale en Huurgenoot (Stadgenoot). Zij hebben zich verenigd in het Huurders Platform Diemen. De gemeente stelt het beleid vast (de wens) de corporaties ontwikkelen een aanbod. Dit wordt uiteindelijk besproken in het tripartite overleg waarin de HPD, de corporaties en de gemeente Diemen deelnemen.

### 5.3 AMSTERDAM

In 2018 is er geen belangenbehartiger namens alle huurders in Amsterdam actief. Naast de Amsterdamse Federatie van Woningbouwcorporaties (AFWC) en de Gemeente Amsterdam zijn de huurderskoepels dé gesprekspartner met betrekking tot de Amsterdamse Volkshuisvesting.

#### 5.3.1 FEDERATIE AMSTERDAMSE HUURDERSKOEPELS

Vanaf het moment dat de Huurdersvereniging Amsterdam is opgeheven zijn de huurderkoepels samen aan de slag gegaan om een samenwerkingsverband op te richten. Deze organisaties kennen elkaar al van het Koepeloverleg. In 2019 is dit samenwerkingsverband opgericht.

Het doel van de samenwerking is een gesprekspartner zijn in het tripartiete overleg van gemeente, corporaties en huurders over de prestatieafspraken. Dit proces is in 2019 doorlopen. Eind 2019 zijn de Samenwerkingsafspraken 2020-2023 door Arcade ondertekend. Arcade heeft dat gedaan met een noot, waarmee zij duidelijk maakt de visie van de stad te onderschrijven, maar niet de koers van De Key.

## 6 JAARREKENING

---

### 6.1 BALANS

	2019	2018
INVENTARIS	€ 0	€ 0
CUMULATIEVE AFSCHRIJVING INVENTARIS	€ -0	€ -0
	€ 0	€ 0
VOORUITBETAALDE HUUR	€ 1.822,74	€ 1.773,48
TE ONTVANGEN RENDE SPAARREKENING	€	€
KAS	€ 12,50	€ 168,79
NL09 ABNA 0610 9906 91	€ 30.000,59	€ 30.000,90
NL02 ABNA 0614 7124 16	€ 144.399,59	€ 89.523,74
<b>ACTIVA</b>	<b>€ 176.235,42</b>	<b>€ 121.466,91</b>
VERENIGINGSKAPITAAL	€ -152.450,52	€ -88.225,70
PROCESFONDS	€ -18.000,00	€ -18.000,00
	<b>€ -170.450,52</b>	<b>€ -106.225,70</b>
CREDITEUREN	€ -2.784,90	€ -12.241,21
TE BETALEN ACCOUNTANTSKOSTEN	€ -3.000,00	€ -3.000,00
<b>PASSIVA</b>	<b>€ -176.235,42</b>	<b>€ -121.466,91</b>

## 6.2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	WERKELIJK 2019	BEGROTING 2019
Bijdrage De Key	€ 317.501	€ 345.869
<b>1. Huisvesting</b>		
Huur pand	€ 21.640	€ 21.000
Gas, water, elektra,	€ 2.793	€ 3.250
Belastingen en heffingen	€ 359	€ 1.500
Schoonmaak	€ 2.456	€ 1.900
Onderhoud pand	€ 2.152	€ 500
subtotaal	€ 29.400	€ 28.150
<b>2. Personeel &amp; vergoedingen</b>		
Secretarieel	€ 37.007	€ 37.362
Notulist	€ 0	€ 2.250
Beleidsadvisering	€ 2.638	€ 31.657
Cursuskosten	€ 263	€ 0
Reiskosten	€ 682	€ 1.500
Vrijwilligersvergoedingen en kostenvergoedingen	€ 9.526	€ 7.350
Bestuursvergoedingen	€ 52.537	€ 60.000
Financiële bijdragen BC	€ 9.636	€ 20.000
Huurdersplatform Zandvoort	€ 18.000	€ 17.000
Presentiegelden vergaderingen	€ 913	€ 1.250
subtotaal	€ 131.200	€ 178.369
<b>3. ICT, Software &amp; licenties</b>		
Onderhoud ICT	€ 2.035	€ 5.500
Website	€ 11.457	€ 10.000
ICT diensten	€ 12.452	€ 0
Computers, licenties en randapparatuur	€ 2.708	€ 2.300
Onderhoud kopieerapparaat	€ 43	€ 1.400
Boekhoudprogramma	€ 304	€ 600
subtotaal	€ 28.998	€ 19.800
<b>4. Advies &amp; lidmaatschappen</b>		
Lidmaatschap Woonbond en FAH i.o.	€ 21.056	€ 33.000
Externe adviseurs	€ 1.755	€ 8.000
Accountantskosten	€ 1.250	€ 3.000
Juridische kosten	€ 33.730	€ 2.500
subtotaal	€ 57.791	€ 76.000
<b>5. Publiciteit &amp; communicatie</b>		
Nieuwsbrieven (regulier met De Key)	€ 9.232	€ 12.800
BC - dag	€ 1.691	€ 10.000
Advertenties	€ 0	€ 750
Themadag	€ 0	€ 2.500
Welkomspakketten	€ 0	€ 1.000
Drukwerk	€ 1.152	€ 850
subtotaal	€ 12.076	€ 27.900



<b>6. Kantoorkosten</b>		
Telefoon, internet, fax	€ 1.411	€ 2.200
Portokosten	€ 915	€ 1.300
Kantoorbenodigdheden	€ 6.509	€ 3.500
subtotaal	<b>€ 8.836</b>	<b>€ 7.000</b>
<b>7. Algemene kosten</b>		
Vergaderkosten	€ 5.815	€ 1.500
Kantinekosten	€ 696	€ 750
Documentaties & vakliteratuur	€ 3.038	€ 2.000
Verzekeringen	€ 698	€ 900
Bankkosten	€ 208	€ 500
Diners & geschenken	€ 1.953	€ 3.000
subtotaal	<b>€ 12.564</b>	<b>€ 8.650</b>
<b>Totale uitgaven</b>	<b>€ 280.864</b>	<b>€ 345.869</b>
Overschot Liquide Middelen	-€ 64.225	€ 0

## TOT SLOT

In dit Jaarverslag 2019 heeft het bestuur van Arcade een zo getrouw mogelijk beeld geprobeerd te schetsen van het in dat jaar gevoerde beleid en de uitvoering van de verschillende activiteiten. Hierbij hebben we ons beperkt tot de hoofdzaken.

## BIJLAGE 1: JAARVERSLAG 2018 EN 2018 HPZ



Het Huurders Platform Zandvoort(HPZ) bestaat momenteel (31 december 2018) uit 7 leden. Een deel van de leden is vertegenwoordiger van een bewonerscommissie (BC) in Zandvoort.

Er zijn momenteel 14 BC's in Zandvoort.

Het HPZ ondersteunt de BC's en houdt zich daarnaast bezig met vragen/problemen van individuele huurders.

Iedere eerste maandag van de maand is er spreekuur in Pluspunt.

Hieronder volgt een overzicht van de overleggen die hebben plaatsgevonden.

Vervolgens wordt aandacht geschonken aan een aantal in het oog springende onderwerpen.

### I. OVERLEGGEN

HPZ vergadert iedere eerste maandag van de maand, uitgezonderd de maanden juli en augustus. In 2017 vonden 11 vergaderingen plaats; in 2018 10 vergaderingen.

Ieder kwartaal is er overleg met de regiomanager van De Key in Zandvoort. Tijdens dit overleg worden zaken besproken die de Zandvoortse huurders aangaan.

Aan de orde komen uiteraard de meer algemene onderwerpen die alle, dan wel grote groepen huurders aangaan. Daarnaast wordt veel tijd besteed aan onderwerpen die zijn aangedragen door individuele huurders en BC's.

In 2017 vond dit Kwartaaloverleg 3x plaats (1 afspraak verviel); in 2018 4x. Daarnaast vonden tussentijds nog diverse gesprekken plaats.

Enkele malen vond overleg met De Key plaats waaraan ook Leon Bobbe, directeur van De Key, deelnam. In 2017 vond dit overleg 2x plaats, in 2018 1x.

Ook het Bestuurlijk Overleg wordt in principe 4x per jaar gehouden. Dit overleg vindt plaats op initiatief van de verantwoordelijk wethouder van de gemeente Zandvoort; De Key en HPZ nemen deel aan dit overleg.

In 2017 vond het Bestuurlijk Overleg 4x plaats. In 2018 werd 9x overlegd; de opstelling van de Prestatieafspraken vroegen vaker overleg dan vorig jaar.

## II. ONDERWERPEN

### A. TOEKOMST ZANDVOORT

De Key is van plan het woningbezit in Zandvoort af te stoten aan een andere corporatie. Alle huurders zijn hiervan bij brief in kennis gesteld.

HPZ is door De Key gevraagd deel te nemen aan een gezamenlijke verkenning. De Key heeft daarbij aangegeven dat HPZ een vetorecht heeft: als een andere corporatie niet acceptabel is voor HPZ, gaat de overdracht niet door en blijft De Key in Zandvoort.

HPZ heeft positief op dat voorstel gereageerd.

Vervolgens heeft HPZ zich uitvoerig verdiept in de manier waarop invulling aan deze rol moet worden gegeven. Immers, HPZ is niet de officiële vertegenwoordiger van de huurders in Zandvoort. HPZ komt op voor de belangen van de huurders en staat individuele huurders bij in hun contacten met De Key. De officiële vertegenwoordiger van de huurders van De Key is Huurderskoepel Arcade.

HPZ is van mening dat hij zijn rol in de verkenning alleen goed kan vervullen als voldoende aandacht wordt geschonken aan de positie van *alle* huurders in Zandvoort. Het is van belang dat zij kennis kunnen nemen van wat er speelt. Zij moeten ook gelegenheid krijgen hun inbreng te leveren, aan het begin en tijdens het traject.

Op welke wijze dit kan geschieden (huurdersbijeenkomst, enquête) is een zaak waarover nadere afspraken kunnen worden gemaakt. Dan kan ook de rol van HPZ in het proces aan de huurders worden voorgelegd.

Daarnaast heeft HPZ meegedeeld gebruik te willen maken van externe deskundigheid, bijv. de Woonbond. De hieraan verbonden kosten moeten door De Key worden betaald.

HPZ heeft schriftelijk meegedeeld onder deze condities mee te willen doen aan de verkenning.

Inmiddels heeft De Key positief gereageerd.

De voorbereidingen zijn kortgeleden gestart.

### B. PRESTATIEAFSPRAKEN

Jaarlijks moeten Prestatieafspraken worden gemaakt tussen de gemeente Zandvoort, De Key en Arcade/HPZ.

De afspraken voor het jaar 2018 zijn in december 2017 vastgesteld. De Prestatieafspraken zijn te lezen op de website van HPZ.

In de tweede helft van 2018 is intensief overlegd over de Prestatieafspraken 2019.

Zoals gebruikelijk heeft het college van burgemeester en wethouders het resultaat voorgelegd aan de gemeenteraad van Zandvoort. De raad stemde niet in met het resultaat en adviseerde het college opnieuw met partijen te onderhandelen.

In het voorjaar van 2019 worden de gesprekken voortgezet.

### C. ARCADE

Huurderskoepel Arcade is de officiële vertegenwoordiger van alle huurders van De Key. Huurders kunnen voor € 0,60 per maand lid worden van Arcade.

Jaarlijks houdt Arcade ten minste 3 ledenvergaderingen.

Het beleid van De Key wordt voorgelegd aan Arcade.

De voorzitter van HPZ is lid van het Algemeen bestuur van Arcade. Dit bestuur vergadert 1x per 4 weken.

Arcade ondersteunt HPZ als het nodig is.

### D. DIVERSE ONDERWERPEN

In de afgelopen periode is onder andere aandacht besteed aan de schoonmaak van complexen. HPZ is van mening dat de schoonmaak niet goed geregeld is en blijft zich inzetten voor verbetering, over de volle breedte van het systeem. Een goed schoonmaakresultaat kan alleen bereikt worden als gekozen wordt voor een positieve, stimulerende benadering van de schoonmakers. De Key

exploiteert ook garages. HPZ wil dat leegstaande garages in de eerste plaats worden aangeboden aan de Zandvoortse huurders van De Key.

HPZ heeft voorgesteld het systeem van borgsommen af te schaffen en de betaalde bedragen aan de huurders terug te betalen. Alhoewel veel corporaties het systeem al hebben afgeschaft, is De Key daartoe nog niet bereid. HPZ blijft aandringen op afschaffing.

HPZ is tegen de verkoop van sociale huurwoningen in Zandvoort, zeker nu het uiterst onzeker is dat nieuwe huurwoningen worden gebouwd. In de prestatieafspraken 2018 is vastgelegd dat woningen alleen te koop worden aangeboden aan zittende huurders. Voor 2019 was een zelfde afspraak in de maak.

In een deel van de oudere woningen is nog asbest aanwezig. De Key is gestart met een project dat moet voorzien in het informeren van de betrokken huurders. HPZ vraagt bij voortduring aandacht voor afronding van het project.

De parkeerplaats onder het complex Darwinhof is openbaar toegankelijk. De bewoners ondervinden overlast van personen die de ruimte gebruiken voor andere doeleinden dan parkeren. Regelmatig staan er auto's waarin wordt geblowd; ook van hangjongeren wordt regelmatig overlast ondervonden. HPZ heeft bij De Key aangedrongen op maatregelen, zoals het aanbrengen van een slagboom.

HPZ heeft veel kritiek op het niveau van de dienstverlening van De Key. Regelmatig is sprake van conflicten tussen huurder en verhuurder. Een deel van de huurders roept in dat soort situaties de hulp van HPZ in. Vastgesteld moet worden dat de confrontaties voor een belangrijk voortvloeien uit een gebrekkige communicatie van de zijde van De Key. Vervolgens wordt onvoldoende lering getrokken uit de affaires. Dit is een punt van aanhoudende zorg van HPZ, dat blijft hameren op verbetering van de communicatie en het belang van een klantgerichte benadering van de huurders.

Zandvoort, maart 2019

Pier Aldershof, voorzitter.