



## Verslag Algemene ledenvergadering 14 dec. 2020

### 1. **Opening en vaststellen agenda**

De voorzitter opent de vergadering en bespreekt de huishoudelijke mededelingen.

Aanwezig op locatie: Helmie Bijleveld (voorzitter), Harrie Houtbeckers (bestuurslid) en Cheryl Vliet (secretariaat)

Online ondersteuning van Marco Jongmans van Benefit.

De andere bestuurders nemen online deel aan de vergadering: Gerharda van der Meulen, Constantijn Thomkins, Saskia Koppelaar en kandidaat bestuurslid Alex de Joode.

### 2. **Mededelingen**

Op 9 december is Jurrenne Hooi benoemd als nieuwe Huurderscommissaris. In januari zullen we een korte biografie van Jurrenne op de website plaatsen zodat iedereen goed kennis met haar kan maken. In het voorjaar worden de Huurderscommissarissen uitgenodigd voor de ALV.

Arcade is telefonisch niet bereikbaar. We hopen dat dit z.s.m. wordt opgelost.

### 3. **Verslag Algemene ledenvergadering van 5 oktober 2020**

Het bestuur heeft geen vragen of opmerkingen ontvangen. Het verslag wordt vastgesteld.

### 4. **Bericht verkoop bezit Zandvoort**

HPZ is vandaag voor het laatst bij de ledenvergadering. We nemen afscheid van HPZ en hopen dat we in het voorjaar weer een bewonerscommissie dag kunnen organiseren om op een feestelijke manier afscheid te nemen van HPZ. Dit hangt natuurlijk af van de situatie met corona.

Helmie geeft het woord aan Pier Aldershof:

Per 1 december heeft De Key alle woningen die in Zandvoort staan overgedragen aan Pré Wonen. HPZ is hierdoor geen lid meer van Arcade. Per 1 december is Pier Aldershof geen bestuurslid meer. Pier werd in 2016 lid van het bestuur van Arcade namens het platform HPZ. Het was een heel turbulente tijd. Na een half jaar traden alle bestuursleden af na een conflict tijdens de ALV. Medio 2017 kwam er weer een nieuw bestuur waar hij weer zitting in nam. Hij was het bestuurslid met de meeste dienstjaren en ervaring. De jaren dat HPZ in het bestuur heeft gezeten zijn goed verlopen. HPZ heeft veel aan Arcade gehad. Er zit nu een zeer gedreven bestuur. Pier doet een beroep op de leden om zuinig te zijn op het bestuur. Houdt ze scherp maar wees zuinig op ze. Het bestuur werkt heel hard en heeft veel kennis en daar heeft HPZ goed gebruik van kunnen maken. HPZ wacht af hoe het met Pré Wonen zal gaan. Ze hebben er alle vertrouwen in. De Key heeft zoals beloofd de waarborgsommen terugbetaald aan de huurders. HPZ heeft van enkelen huurders vragen/klachten ontvangen. Ze zijn hiermee bezig, maar over het algemeen is de overdracht redelijk goed verlopen. Pier bedankt de leden van HPZ voor hun inzet. HPZ deed altijd mee aan de ALV's. Met name Esther Koning was een groot liefhebber van de ALV. Ze is niet aanwezig op deze laatste vergadering omdat zij heel erg ziek is.

HPZ lid Tèrese bedankt iedereen voor de samenwerking en geeft aan dat Esther een verbindende rol had binnen het bestuur. Esther is ongeneeslijk ziek en zal er jammer genoeg straks niet meer zijn. We wensen de familie en vrienden van Esther heel veel sterkte toe in deze zware en moeilijke periode.

### 5. **Begroting en werkplan 2021**

In het werkplan staan de missie, visie en de plannen voor 2021.

Het bestuur probeert samen met de huurders en bewonerscommissies het beleid van De Key te

beïnvloeden. Dit doen we d.m.v. werkgroepen o.a. energietransitie, -huurverhoging, -prestatieafspraken en -ateliers. Lieven de Stad heeft geen beleid. Als daar iets speelt zal het bestuur ook een werkgroep samenstellen om het beleid van Lieven de Stad te beïnvloeden. Het bestuur gaat volgend jaar aan de slag met het werkplan en de begroting.

Het bestuur heeft versterking nodig en gaat volgend jaar in gesprek met mensen die hebben aangegeven interesse te hebben om bestuurslid te worden.

Het bestuur wilt in 2021 bewonerscommissies en hun leden ook cursussen aanbieden. Harrie Houtbeckers is hiervoor verantwoordelijk.

Het bestuur vraagt leden om via de mail te laten weten:

- a. wat ze van het werk van het bestuur vinden
- b. als ze iets missen in het cursusaanbod of
- c. als ze een idee hebben voor een werkgroep.

Toelichting op cursusaanbod voor bewonerscommissies n.a.v. vraag van BC Beukenhorst

Het komt bij bewonerscommissies wel eens voor dat ze door De Key met een kluitje in het riet worden gestuurd. Deze cursus helpt BC's met vragen over de servicekosten of het onderhoudsplan. Waar je als BC op moet letten en hoe je met De Key of Lieven de Stad een goed gesprek voert. BC's hebben regelmatig gesprekken met gebiedsbeheerders of programmamanagers. Het helpt BC's om goede afspraken te kunnen maken. De cursus is speciaal voor BC's die actief zijn en willen blijven.

#### 6. **Voorstellen aspirant bestuurslid Alex de Joode**

Alex stelt zich voor aan de leden. Hij is sinds 2017 bewoner van het Funenpark. Hij werkt als regulatory risk, compliant en legal manager bij AMS-IX, een van de grootste internet knooppunten ter wereld. Alex ambieert de portefeuille van secretaris. Hij heeft ervaring op het gebied van digitalisering en veranderprocessen. De IT en het secretariaat lijkt hem een interessante kluit om zijn tanden in te zetten.

Vragen aan Alex:

BC TasmanNovazembla vraagt wat Alex heeft met huisvesting en waarom hij voor Arcade heeft gekozen? Wat houdt zijn werk bij AMS-IX precies in? Wat is zijn link met Arcade?

Alex geeft aan dat het complex aan het Funenpark onderdeel is van De Key. Hij is ook lid van Arcade. Zoals velen van ons werkt hij sinds maart thuis en heeft moeite met de stroperige manier van dienstverlening van De Key. Hij heeft een juridische achtergrond en krijgt dingen gedaan bij De Key, maar veel huurders hebben niet zo een achtergrond en krijgen dingen dus niet gedaan. Zijn idee is om er voor te zorgen dat de dienstverlening van De Key voor iedereen adequaat en goed is. In zijn wooncomplex hadden ze last van insluipers. De deuren werden steeds gesaboteerd en De Key wilde de deuren niet repareren. Post werd gestolen, bewoners voelden zich niet veilig. De politie werd er zelf bijgehaald. Alex heeft zich hiermee flink bemoeid om dit probleem op te lossen.

Helmie geeft aan dat Alex een tijdje zal meedraaien en volgend jaar in een ALV wordt voorgedragen als secretaris.

#### 7. **Terugkoppeling overleg met Raad van Commissarissen en voortgang werkwijzer De Key**

In november had het bestuur overleg met de RvC. Vorig jaar werd er een rapport aan de RvC aangeboden over de dienstverlening aan de bewonerscommissies. De RvC heeft serieus hierop gereageerd en heeft De Key erop aangesproken dat ze de dienstverlening moesten verbeteren. De ervaring van het bestuur is dat er een kleine stap in de goede richting wordt gedaan bij De Key. Arcade krijgt steeds vaker op tijd informatie. We kunnen wat makkelijker schakelen bij problemen van bewonerscommissies en tijdens het laatste regulier overleg met de directie was er een ontspannen sfeer. Dat de communicatie met het bestuur nu iets beter gaat wil nog niet zeggen dat de communicatie met bewonerscommissies ook beter gaat. Er is met de RvC afgesproken dat Arcade in de tweede helft van volgend jaar met alle BC's die toen hebben meegedaan aan het onderzoek, gaat inventariseren hoe de dienstverlening in de afgelopen twee jaar is geweest. Gaat het beter? Is er beter overleg? Worden de BC's serieus genomen? Worden de afspraken nagekomen? De RvC wil dit onderzoek samen met Arcade doen, maar het bestuur neigt meer naar een eigen onderzoek gezien de kritische houding van Arcade en wat er allemaal is voorgevallen.

Eén van de oplossingen die er geboden wordt is de **Werkwijzer**. Dat is een enorme matrix met alle afspraken die wettelijk geregeld zijn in de woningwet en huurwet. Al die afspraken zijn onderverdeeld in zaken die voor Arcade, bewonerscommissie en huurders belangrijk zijn. Arcade hoopt de Werkwijzer in het eerste kwartaal van volgend jaar af is. In dit overzicht kun je precies zien waar je als BC recht op hebt. Welke informatie je als BC nodig hebt. Wanneer je als BC een adviesaanvraag krijgt? Wat voor termijnen er aan zitten? Waar je wel op kunt rekenen bij De Key? Waarmee je zelf rekening moet houden? Waar je als BC aan moet voldoen? Dit geldt ook voor de huurders. Als dit is afgerond zal het bestuur dit plaatsen op de website van Arcade en promoten in een nieuwsbrief.

#### **Vragen m.b.t. de Werkwijzer:**

BC TasmanNovazembla geeft aan dat haar BC een hele slechte ervaring heeft wat betreft de communicatie met De Key. De communicatie met de uitvoerders van de werkzaamheden was heel slecht. In hoeverre wordt dit in de werkwijzer meegenomen?

Op welk niveau zal de communicatie verbeterd worden? Er is vaak miscommunicatie met projectleiders. Ze ontvangt wel aardige mailtjes met als antwoord: wij hebben uw klacht ontvangen. Wat vervelend dat u dit probleem heeft, maar als ze de reparateur van De Key op straat tegenkomt en hierover aanspreekt, geeft hij aan dat hij geen meldingen ontvangt van de service afdeling.

Huurder (PS) is niet te spreken over de bejegening door De Key aan individuele huurders.

BC Valkhof 1 & 2 is van mening dat Arcade het onderzoek samen met de RvC moet doen zodat de RvC uit eerste hand kan ervaren en zien hoe de samenwerking tussen De Key en de BC's verloopt. Het bestuur komt in de volgende ALV hierop terug.

#### **8. Verhoging vergoeding bewonerscommissies**

Het bestuur heeft opmerkingen ontvangen van leden over de jaarlijkse vergoeding aan bewonerscommissies die al jaren gelijk is gebleven. Arcade vindt het heel erg van belang om de BC's te ondersteunen. Dat is de core business van Arcade. Zonder BC's krijgen wij geen feedback en informatie binnen. Een BC moet haar werk goed en adequaat kunnen doen. Daarom stelt het bestuur aan de ledenvergadering voor om het bedrag voor de jaarlijkse vergoeding te verhogen. We hebben eerst naar andere koepels gekeken wat zij aan bijdrage geven aan hun BC's. Daar zat niet echt een eenduidig beleid in. De ene koepel geeft meer, de andere wat minder. We hebben wel kunnen constateren dat de afgelopen vier tot vijf jaar er helemaal geen inflatieverhoging is geweest. De kosten gaan ook omhoog en daarom stelt het bestuur voor om het basis bedrag per BC te verhogen van 140 naar 150 euro. Ook de bijdrage per eenheid wordt verhoogd van 70 cent naar 1 euro per wooneenheid. Op deze wijze houden we ook rekening met grote en kleine BC's en houden we de verhouding in overeenstemming met de werkelijkheid. Constantijn denkt niet dat BC's een bewaar zullen hebben tegen deze verhoging voor meer geld. Het is slechts een formaliteit, maar het bestuur moet de leden wel vragen of zij hiermee akkoord zijn. Het bestuur heeft geen bezwaar/vragen/opmerkingen van de leden ontvangen. De leden zijn akkoord.

#### **9. Advies woonbeleid**

De Key heeft in het afgelopen jaar verschillende beleidsdocumenten aangepast. Het bestuur loopt samen met een werkgroep deze stukken na. Onlangs is het woonbeleid behandeld. Bij woonbeleid denkt Arcade aan wonen in brede zin, maar De Key denkt daar anders over. De Key wilde het streefhuur beleid vervangen. Dat beleid gaat over de nieuwe verhuringen aan nieuwe huurders. Daar is advies over gevraagd. De Key wil inkomensgroepen mengen in de verschillende complexen en verspreiden over de gehele stad. In het beleid staat ook hoe De Key de hoogte van de huur bij nieuwe verhuringen wil gaan bepalen. Het is bedoeld voor complexen waar wordt door geëxploiteerd. Er zijn ook complexen waar de woningen verkocht worden of geliberaliseerd zijn. Het advies is bedoeld voor complexen die gewoon verhuurd blijven.

#### **De visie van Arcade op het woonbeleid.**

De Key zegt dat ze willen verbreden naar huishoudens onder de verhoogde inkomensgrens. Het betreft mensen die nog huurtoeslag willen aanvragen. In de prestatieafspraken is een 70/30 verhouding afgesproken. 70% mensen met een wat krappe beurs en 30% daar boven. Als we doorrekenen wat De Key wil, dan komen we op andere percentages uit. Arcade heeft een andere mening. Volgens De Key kloppen de berekende percentages van Arcade niet. Arcade is nog een finale reactie aan het samenstellen. De Key is van plan om huurders met en zonder huurtoeslag te

verspreiden over de stad om te voorkomen dat alleen maar mensen met huurtoeslag in één complex wonen. Mensen met een wat ruimere beurs en mensen met een krappe beurs moeten wat gemengder door een complex wonen. Arcade heeft hierbij haar bedenkingen. De Key heeft veel jongerenwoningen. Deze woningen zijn volgens de prestatieafspraken gemarkeerd met een beperkt aantal vierkante meters. De Key heeft een wat ruimere opvatting over de vierkante meters voor jongerenwoning. Jongerenwoningen binnen en buiten de ring zijn in de regel groter dan die zijn afgesproken in de prestatieafspraken. Dat betekent dat De Key een soort extra ruimte toe-eigent als het gaat om de toewijzing van de woningen. We hebben in de prestatieafspraken afgesproken dat 5% van de toewijzingen in heel Amsterdam binnen die vrije ruimte mag plaatsvinden. We hebben nu geconstateerd dat De Key daar toch wel snel een heleboel van opsoupeert als ze dit woonbeleid gaat invoeren. Ook daar verschilt Arcade van mening met De Key.

#### **Hoe ziet de advies procedure eruit?**

- 1: Arcade ontving de adviesaanvraag van De Key
- 2: Arcade vormde samen met huurders/leden een werkgroep
- 3: Er worden vragen opgesteld
- 4: De vragen worden doorgestuurd naar De Key
- 5: De Key geeft antwoord op de vragen
- 6: De werkgroep bespreekt de antwoorden
- 7: Er wordt een advies opgesteld
- 8: Het advies wordt naar De Key verstuurd
- 9: De Key reageert op het advies
- 10: De werkgroep bespreekt de reactie van De Key op het advies
- 11: De werkgroep stelt een finale reactie op

In een werkgroep zitten één of twee bestuurders en er is ook een adviseur bijgehaald omdat het best wel ingewikkelde materie betreft. Het advies op het woonbeleid staat op de website van Arcade en is ook verstuurd als vergaderdocument.

Arcade hoopt dat ze met deze uitleg leden inzicht heeft gegeven in hoe zo een werkgroep werkt. Het kost veel tijd en is best wel complexe materie. Desalniettemin is het heel erg belangrijk dat we toch nog proberen om De Key tot andere gedachten te bewegen.

#### **Pauze**

#### **10. Gesprek met actiegroep weiger de huurverhoging**

Het bestuur heeft twee leden van de actiegroep uitgenodigd om een update te geven over het verloop van de actie.

Nadat ze de brief met de huurverhoging per 1 juli hadden ontvangen zochten ze contact met De Key en de politiek, maar daar kwam niet echt een bevredigend antwoord op. Ze besloten een actiegroep op te richten. De groep bestaat uit ongeveer honderd personen van verschillende woningbouwverenigingen. Ze kregen ondersteuning van de BPW met het opzetten van een campagneplan. Ze zijn met huurders in gesprek gegaan. Huurders hebben hun flyers en posters opgehangen. De actiegroep heeft een facebook pagina "Wij Weigeren de Huurverhoging", die nu meer dan 250.000 leden telt. De groep vergadert iedere maand. Het weigeren van de huurverhoging is een legale manier om protest aan te tekenen. Ze hebben de automatische incasso stopgezet en betalen vanaf 1 juli 2020 de oude huur. Naast dat je in bezwaar kan gaan bij de verhuurder is dit ook een manier om aan te geven dat je niet akkoord gaat met het voorstel van de huurverhoging. Het bedrag van de huurverhoging hebben ze wel apart gezet.

Ze hebben inmiddels al vijftien dreigbrieven ontvangen van De Key. Mensen die nadrukkelijk hebben laten weten dat ze meedoen met deze actie hebben toch een aangetekende brief ontvangen. Een aantal mensen die ook meedoen ontvangen automatisch gegenereerde berichten. De Key dreigt steeds met incassobureau terwijl ze binnen een bepaalde termijn had moeten reageren.

Tot 1 november konden mensen naar de huurcommissie stappen. Mensen kunnen op elk moment stoppen met deze actie. Het is een principiële keuze van de actiegroep om dit zo te doen. Wat De Key doet is het individualiseren van het probleem. Als je zelf een probleem hebt met je huur dan kan je dat aangeven bij De Key. Zij kijken dan of ze maatwerk kunnen leveren. Het maatwerk komt neer op een schuld. Dit betreft geen individueel probleem. Wonen is een recht. Betaalbare volkshuisvesting is een collectieve verantwoordelijkheid.

De groep bestaat o.a. uit mensen die achterstandsonderhoud hebben tot mensen die boven de huursubsidiegrens zitten. Het is een diverse groep die met verschillende problemen zitten. Ze hebben een duidelijk stappenplan met alle risico's gemaakt en hebben juridische ondersteuning daarbij. Ze hopen dat veel meer mensen zich gaan aansluiten bij deze actie om zo huurbevrozing af te dwingen.

Arcade vraagt hoe de actie in 2021 verder gaat?

De actiegroep betaalt de oude huur, maar legt het bedrag van de huurverhoging apart. Voor hun geldt dat De Key vóór een bepaalde datum had moeten reageren. De Key heeft dat niet gedaan. Hiermee is de huurverhoging van 1 juli 2020 voor hun juridisch van de baan. De Key kan uiteraard een nieuw voorstel aan hen sturen. De actie is verantwoord binnen de wet. Het is een legale vorm van het niet betalen van de huurverhoging. In de groep zitten er ook mensen die heel veel ervaring hebben met deze manier van actievoeren en beschikken over juridische kennis hierover. Volgens de regels van de Huurcommissie heeft de actiegroep geen goeie grond om in bezwaar te gaan. De actiegroep is het hier niet mee eens. De Key kan dreigen met een deurwaarde maar in de wet staat dat het niet betalen van je huurverhoging een recht is. De Key intimideert huurders. Het is ongepast en niet legaal.

Arcade zal in haar nieuwsbrieven en op de website de leden van Arcade op de hoogte houden van de voortgang van de actie.

#### 11. **Vrijwilligersvergoeding verhoging en aanpassing**

Bestuurslid Gerharda van der Meulen licht dit toe. De aanleiding om de vrijwilligersvergoeding onder de loep te nemen is omdat de belastingdienst de maximale vergoedingen heeft verhoogd. Arcade heeft drie varianten bedacht:

**variant 1: een maandvergoeding van 140 euro.** Dat is een structurele maandvergoeding voor mensen die meer dan 34 uur per maand tijd besteden t.b.v. de huurders. De verhouding tussen de uurvergoeding en de werkzaamheden niet meer met elkaar in verhouding is.

**variant 2: een vergoeding per activiteit.** Zoals eerder al aan de orde is geweest werken we met werkgroepen. Dat vraagt behalve de tijdsinspanning ook voorbereidingstijd. Het voorstel is om voor een werkgroep bijeenkomst 25 euro per bijeenkomst uit te gaan keren. Voor het schrijven van een artikel stellen we 40 euro per artikel voor. Voor een bewonerscommissie deelname aan een ALV zoals we die normaliter in Frankendael doen stellen we 15 euro voor.

**Variant 3: een maatwerk vergoeding.** Er zijn ook situaties die we niet helemaal kunnen voorzien hoe dat zal verlopen. Voor die situaties willen we een maatwerk vergoeding maken volgens de regels van de belastingdienst met een maximum van 5 euro per uur, 170 euro per maand of 1700 euro per jaar. Al die maxima daar mag je niet boven uitkomen. Kom je er één euro bovenuit dan geldt het niet meer als onbelaste vrijwilligersvergoeding. Je zult dan inkomstenbelasting over moeten gaan betalen. Arcade wil enerzijds de vrijwilliger beschermen, dat die over de hele vrijwilligersvergoeding alsnog inkomstenbelasting moet betalen. Anderzijds willen we Arcade beschermen dat wij niet met loonbelasting en/of loonheffing te maken krijgen, omdat mensen als werknemer kunnen worden beschouwd. Deze informatie komt ook de website.

#### 12. **Prestatieafspraken voortgang**

In 2019 zijn de Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) met wooncorporaties en de gemeente in gesprek gegaan om prestatieafspraken te maken voor de periode 2020 – 2023. Arcade is onderdeel van de FAH en heeft de prestatieafspraken ook getekend. Arcade had wel als kanttekening dat we akkoord gaan met de visie op de stad, maar niet per definitie akkoord zijn met de visie van De Key.

Dit jaar zijn een aantal bestuurlijk overleggen geweest. Aan deze overleggen nemen ook de wethouder en de corporatie directeuren en de verschillende huurderskoepels deel. Arcade werd vertegenwoordigd door Helmie Bijleveld, de voorzitter. Er is gesproken over het NIBUD onderzoek dat in opdracht van de gemeente, de corporaties en de huurderskoepels is uitgevoerd. Er is onderzoek gedaan naar de betaalbaarheid van de huur in Amsterdam. De huurtoeslag compenseert niet alles. In maart kwam ook nog de corona overheen. Veel mensen raakten hierdoor hun baan kwijt. Helaas is het Nibud onderzoek gebaseerd op cijfers uit 2018. Dat maakt het wat moeilijker om er überhaupt wat van te vinden.

De gemeente heeft uit het onderzoek geconcludeerd dat de minimaregelingen van de gemeente een deel van het probleem verlichten. Dat de mensen die het moeilijk hebben toch nog een beetje worden geholpen.

De corporaties blijven vasthouden aan de huurtoeslag die volgens hen de mensen aan de

onderkant, de mensen met een erg krappe beurs, behoorlijk compenseert. Den Haag heeft ook een aantal maatregelen ingevoerd. Voor de FAH was er geen enkele ruimte om aan te geven dat de huurverhoging (huursomverhoging) voor 2021 op 0,5% moest blijven. Voor 2021 is een huursomverhoging van 1% vastgesteld.

### **De Monitor**

Daarin gaan we monitoren hoe de corporaties het doen. We weten dat één prestatieafspraken wel gehaald wordt nl. die 1%. De investeringen die corporaties doen willen we ook goed in de gaten houden. We hebben de monitor 2020 voorbereid en hebben daarvoor een werkgroep opgericht. De input is meegenomen naar de FAH en die wordt nu verwerkt in de stedelijke monitor die in juni 2021 wordt besproken. Er komen ook tussenstapjes die ook in de werkgroep zullen worden behandeld. Leden kunnen zich nog aanmelden voor deelname aan de werkgroep door een mail te sturen naar [info@hvarcade.nl](mailto:info@hvarcade.nl). Er kunnen altijd meer mensen in zo een werkgroep. In het laatste regulieroverleg met De Key hebben we de cijfers van De Key besproken en daar hadden we opmerkingen over. Het overleg ging goed. In april bespreken we meer cijfers die De Key ons dan kan aanleveren.

### **13. Bericht uit Diemen**

Ria Koimans geeft een update over de prestatieafspraken voor 2021. HPD heeft begin december het laatste bestuurlijk overleg voor 2020 gehad met de gemeente. Het Nibud onderzoek is daar ook besproken. Ze hadden een specifiek Nibud onderzoek voor Diemen geëist. Ze hebben kanttekeningen gemaakt bij de conclusies. De corporaties, de gemeente en HPD hebben een verslag gemaakt dat besproken is bij het bestuurlijk overleg. Opvallend was dat de gemeente het eens was met het verslag van HPD, waarin zij benadrukten dat de gebruikte cijfers van 2018 waren. De 1% discussie in Diemen is een ander verhaal omdat er wel degelijk sprake is van nieuwbouw in Diemen. In de prestatieafspraken gaat het om drie onderwerpen: nieuwbouw, duurzaamheid en onderhoud. De monitor is ook doorgesproken. HPD wil dat inkorten voor 2021. Alle cijfers worden continu gecontroleerd. Er is ook een afspraak gemaakt in de jaarschijf die gebaseerd is op de raamovereenkomst. Daar zijn de prioriteiten weer naar voren geschoven en onderwerpen die afgehandeld zijn zijn weer wat lager gezet. Door Den Haag zijn er weer nieuwe regels gekomen. Er moet weer worden gekeken of de regels ingepast worden in de jaarschijf en die worden in januari 2021 weer opgepakt. HPD heeft in de jaarschijf voor het afgelopen jaar voor elk onderwerp een trekker afgesproken. Elk onderwerp heeft een groep van drie personen, bestaande uit gemeente, corporatie en HPD. Dat onderwerp wordt later in het jaarschijf besproken. Anders is het niet te doen. Onderwerpen die o.a. besproken worden zijn: criminaliteit, overlast, hangjongeren e.d. Het is behoorlijk buffelen in Diemen. Ria doet het samen met Robby.

### **14. Rondvraag en Bewonerscommissies aan het woord**

- **Cok Oostveen BC Mesdagstraat:**
  - **Videoboodschap Lidy van der Schaft van De Key:** Cok geeft aan dat de communicatie met De Key heel slecht is. De enige uitzondering is het contact met de vertegenwoordiger van de VVE.  
**Harrie** vraagt de BC's om kritisch te reageren op de evaluatie van het verhaal van Lidy van der Schaft. Het was een videoboodschap om van te huilen.
  - **Huismeester:** Cok heeft het probleem met de **huismeester** aangekaart bij de Huurcommissie. Ze kregen in eerste instantie een bericht dat het niet ontvankelijk was. Ze hebben hierop bezwaar ingediend. Daarna is het stil gebleven. Het bezwaar is ingediend op grond van het feit dat Arcade instemmingsrecht heeft op veranderingen van servicekosten. De Key heeft hiervoor nooit toestemming gevraagd. Het is mogelijk dat de HuCo gaat besluiten dat Arcade zich moet voegen. Dat is ook zo geweest bij het onderhoudsabonnement.
  - **Zolderkamers:** Ze hebben een brief van De Key ontvangen over de zolderkamers. De vragen die ze aan De Key hebben gesteld zijn niet beantwoord.

- **Daphne BC Frankendael:**
  - **Verplichte bewonersavond**  
Daphne heeft vragen over het organiseren van de jaarlijkse bewonersavond. Ze organiseren dat altijd in februari. Wat zijn de richtlijnen? Hoe denkt Arcade hierover?  
**Helmie:** het is goed om na te denken over hoe we tussen januari en de zomer gaan doen. Ze stelt voor dat een paar mensen hierover gaan nadenken en over hoe het met het mandaat zit. Het is niet de bedoeling dat De Key straks aangeeft dat omdat er geen bewonersavond is georganiseerd de bewonerscommissie geen mandaat meer heeft. Helmie en Daphne willen dit gaan uitzoeken en vragen meer leden om zich hiervoor ook aan te melden.  
**Harrie:** BC's kunnen ook een enquête of vragenlijst doorsturen naar bewoners waarin ze bewoners vragen welke voorstellen ze hebben. Daarmee peil je ook wat de bewoners willen en voldoe je aan de eis dat je bewoners raadpleegt en de kans geeft om hun mening te uiten. Daar gaat het uiteindelijk over in de overlegwet.  
**Daphne** vindt het een goeie aanvulling, maar heeft ook graag iets officieel vanuit Arcade of De Key.
  
- **Marianne BC NovaZemblastraat:**
  - **De videoboodschap van Lidy van der Schaft van De Key:** Marianne heeft kritisch gereageerd hierop.
  - **Bewonersonderzoek van De Key:** Arcade moet ook iets doen met de vragen van het onderzoek. Ze is het niet eens dat Helmie haar heeft doorgestuurd naar De Key.  
**Harrie:** Arcade heeft De Key en Lieven de Stad gevraagd naar de uitkomst van het onderzoek, maar De Key noch LdS vond het nodig om Arcade te betrekken in het onderzoek.  
**Helmie:** De Key heeft Arcade niet eens benoemd in het onderzoek. Alsof Arcade niet bestaat.
  
- **Adri BC Fiep:**
  - N.a.v. komende huur verhoging: BC Fiep geeft aan dat de huurtoeslag berekend zou moeten worden over de huur en het de service kosten, zodat je voor het totale bedrag huurtoeslag krijgt.
  - Adri wijst op de slechte communicatie van De Key. Zij begrijpt dat door corona een en ander niet door kan gaan, maar communiceer daar over. Dat geldt ook voor de BC. Als er zaken in het complex spelen, zoals opruimen van de fietsenkelder, dan wil de BC dat ook weten. Ook dat bijvoorbeeld dat de heer Hooiveld weg is.
  - Over het wassen van de ramen meldt de BC dat de ramen worden gelapt, maar niet allemaal en niet aan alle kanten.
  - Ook geven zij aan dat de BC zich "slapend" zal gedragen.
  
- **Hanneke BC Valkhof 1 & 2:**
  - **Enquete De Key:** het is schandalig dat De Key huurders voor het invullen van de enquête als beloning een maand gratis huur aanbiedt. Hierdoor zijn mensen niet vrij om zich te uiten. Arcade zou zelf een enquête moeten doen naar alle huurders.  
**Helmie:** vond de verloting van een maand huur ook bijzonder. Het was niet gekoppeld aan de antwoorden. Arcade heeft nog geen eigen onderzoek gedaan. Arcade denkt na over een onderzoek over een de dienstverlening aan de BC's. Er wordt eerst gekeken of er genoeg budget daarvoor is en hoe we dat kunnen opzetten. Er moet worden nagedacht over wat we precies van de huurders willen weten; wat willen we boven tafel halen; waar gaan we dat voor inzetten. We komen in de volgende ALV hierop terug.
  
- **Alite (BC Zomerdijkstraat)**
  - **Werkplan:** ziet graag dat de werkgroep ateliers, de werkgroep atelierwoningen en ateliers wordt. Ook de WOB procedure moet in het werkplan komen te staan. Nu staat er dat er geprobeerd om de voorraad ateliers in kaart te brengen. Dat is met atelierwoningen ook niet gelukt. Er moet echt werk van gemaakt worden.

**Harrie** verwijst naar eerder antwoord van Helmie dat dit wordt meegenomen in de werkgroep.

- **Tom Woertman (BC Silodam)**
  - **Huurverhoging De Key:** voor het eerst is er een aantal punten genoemd waaraan de huur gekoppeld werd. Dat scheelt ineens zoveel punten. In 2013 was het 123 punten en in 2020 betreft het 176 punten. De punten zijn gekoppeld aan de WOZ waarde. Heeft Arcade daar nog in een rol in?  
**Harrie:** Arcade heeft zich hierover steeds uitgesproken. Ook de Woonbond en de FAH zijn geen voorstander van dat de WOZ waarde ook in de huurverhoging wordt meegenomen. Helaas is dit niet iets dat we kunnen tegenhouden.
  - **Uitnodiging maatschappelijke visitatie:** Tom heeft een uitnodiging ontvangen van De Key. Moet hij zich hierop voorbereiden?  
Harrie was niet op de hoogte dat BC's hiervoor ook werden uitgenodigd. Tom kan zich aanmelden om samen met Arcade de voorbereiding te doen.

Het bestuur vraagt aan de leden hoe het verloopt met digitaal overleggen. Hebben de leden ondersteuning nodig van het bestuur? Leden kunnen dit per chat of via de mail aangeven.

**15. Afsluiting : de voorzitter sluit de vergadering af om 22.30 uur.**

*HV Arcade: Berkenplein 100; 1112 CM Diemen; tel: 020-6233628; e-mail: [info@hvarcade.nl](mailto:info@hvarcade.nl); [www.hvarcade.nl](http://www.hvarcade.nl)*