

HV Arcade

Jaarverslag 2020



Arcade

Huurdersvereniging van
De Key | Lieven de Stad

.....	1
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 10 FEBRUARI 2020	7
2.3.2 SAMENSTELLING BESTUUR VANAF 10 FEBRUARI TOT 5 OKTOBER 2020.....	7
2.3.3 SAMENSTELLING BESTUUR VANAF 5 OKTOBER TOT 1 DECEMBER 2020.....	7
2.3.4 SAMENSTELLING BESTUUR VANAF 1 DECEMBER 2020.....	7
2.4 WERKZAAMHEDEN EN WERKWIJZE VAN HET BESTUUR.....	7
3 CONTACTEN MET DE LEDEN EN HUURDERS	9
3.1 COMMUNICATIE.....	9
3.2 HUURDERS PLATFORM DIEMEN (HPD)	9
3.3 HUURDERS PLATFORM ZANDVOORT (HPZ)	10
3.4 CURSUSSEN.....	11
3.5 KLACHTEN.....	11
3.5.1 GESCHILLEN	11
4 CONTACTEN MET DE VERHUURDER.....	12
4.1 REGULIER OVERLEG (RO).....	12
4.2 CONTACT MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN.....	12
4.3 WERKGROEPEN EN PROJECTEN	12
4.3.1 WERKGROEP HUURVERHOOGING	12
4.3.2 WERKGROEP COMPLEXSTRATEGIE	12
4.3.3 WERKGROEP ENERGIETRANSITIE	13
4.3.4 WERKGROEP KLANTBELOFTEN.....	14
4.3.5 WERKGROEP PORTEFEUILLESTRATEGIE	15
4.3.6 WERKGROEP PRESTATIEAFSPRAKEN	15
4.3.7 ONDERZOEK DIENSTVERLENING AAN BEWONERSCOMMISSIES	15
4.4 PROCEDURES, ADVIEZEN EN INTERNETCONSULTATIES	15
4.4.1 BEZWAAR/BEROEP TEGEN DE VASTGOEDSCHEIDING DAEB/NIET-DAEB	15
4.4.2 BEZWAAR/BEROEP TEGEN DE STATUTENWIJZIGING.....	16
4.4.3 ADVIES GESCHILLENREGLEMENT	17
4.4.4 ADVIES PORTEFEUILLESTRATEGIE	17
4.4.5 ADVIES HUURVERHOOGING 2020	17
4.4.6 ADVIES KLANTBELOFTEN	18

4.4.7 ADVIES WOONBELEID.....	18
4.4.8 ADVIES OVERDRACHT BEZIT ZANDVOORT AAN PRE WONEN.....	18
4.4.9 ONGEVRAAGD ADVIES JACOB OLIEPAD 8	19
4.4.10 INSPRAAKREACTIE HERZIENING WOONRUIMTEVERDELING	19
5 OVERLEGGEN OP GEMEENTELIJK NIVEAU	21
5.1 ZANDVOORT	21
5.2 DIEMEN.....	21
5.3 AMSTERDAM	21
5.3.1 FEDERATIE AMSTERDAMSE HUURDESKOEPELS.....	21
6 JAARREKENING	23
6.1 BALANS.....	23
6.2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN	24
TOT SLOT	26
BIJLAGE 1: JAARVERSLAG 2020 HPZ	27
I. OVERLEGGEN.....	27
II. ONDERWERPEN.....	28
a. ESTHER KONING	28
b. OVERDRACHT WONINGBEZIT ZANDVOORT	28
c. HUURDESVERTEGENWOORDIGING	28
e. SCHOONMAAK.....	29

VOORAF

Het voorliggende Jaarverslag 2020 van de Huurdersvereniging Arcade geeft een zo goed mogelijk inzicht in de in het verslagjaar uitgevoerde activiteiten en werkzaamheden.

Het Jaarverslag 2020 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 2020 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, Diemen en Zandvoort 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 2020 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 2020 leggen we daarvoor verantwoording af.

1 INLEIDING

Het jaar 2020 was een jaar waarin door corona veel anders liep dan verwacht. Het is gelukt om de werkomgeving hier op aan te passen, waardoor de werkzaamheden en ook de ledenvergaderingen doorgang konden vinden.

In maart is er naar alle huurders van De Key en Lieven de Stad een brochure verzonden. Ook is er een korte uitgave gemaakt die bij nieuwe verhuringen kan worden meegegeven. 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 een groot aantal adviesaanvragen langs waarop Arcade heeft geadviseerd en gereageerd.

Ook vroeg de relatie met De Key onverminderd veel aandacht. Er is gewerkt aan een werkwijzer, een instrument wat De Key zal helpen om de dienstverlening aan de bewonerscommissies te verbeteren. Dit is ontwikkeld naar aanleiding van het rapport over de dienstverlening uit 2019. Daarnaast liep er in de tweede helft van dit een intensief traject om te komen tot een nieuw voor te dragen huurderscommissaris. Dit is met een mooi resultaat afgesloten.

Dit jaar was Arcade aangesloten bij de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels. Twee bestuursleden van Arcade maakten deel uit van het bestuur van de FAH. Het eerste uitvoeringsjaar van de Samenwerkingsafspraken 2020-2023 is er gewerkt aan het inrichten van de overleggen, de monitor Samenwerkingsafspraken 2020-2023 en het onderzoek naar de betaalbaarheid van de huur in Amsterdam.

Het jaar is afgesloten met de presentatie van het werkplan van Arcade voor het jaar 2021. Hierin geeft Arcade vorm aan het doel om de belangen van de huurders van De Key en van Lieven de Stad ook in 2021 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 2020 zijn er 92 bewonerscommissies lid van Arcade. Woningstichting De Key verhuurt, na aftrek van het bedrijf onroerend goed, ruim 30.000 woningen. Eind 2020 zijn er van de huurders 5822 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 2020 is de Algemene Leden Vergadering drie maal bij elkaar geweest. Tijdens de Algemene Leden Vergadering in februari is het werkplan 2020 besproken, zijn leden geïnformeerd over de portefeuillestrategie van De Key en is er teruggekeken op een aantal werksessies van Arcade met De Key. Ook zijn er aspirant bestuursleden voorgesteld, zijn er bestuursleden herbenoemd en is er afscheid genomen van een aantal terugtrekkende bestuursleden.

Ondanks corona is er in oktober tijdens een online georganiseerde Algemene Leden Vergadering waar de verkoop van het bezit van De Key in Zandvoort, de voortgang prestatieafspraken en de verbeterplannen van De Key als het gaat om de dienstverlening aan de bewonerscommissies zijn besproken. Er is een nieuwe vrijwilligersvergoeding vastgesteld en een bestuurslid benoemd.

In december is er wederom een online Algemene Leden Vergadering georganiseerd waar het werkplan 2021, de voortgang prestatieafspraken en de verkoop van het bezit in Zandvoort is besproken en er afscheid is genomen van Huurdersplatform Zandvoort. Ook is er een kandidaat secretaris voorgesteld en is de hoogte van de financiële bijdrage aan de bewonerscommissies vastgesteld.

2.3 HET BESTUUR VAN ARCADE

Huurdersvereniging Arcade kent 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 2 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 2020 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 10 FEBRUARI 2020

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

2.3.2 SAMENSTELLING BESTUUR VANAF 10 FEBRUARI TOT 5 OKTOBER 2020

Helmie Bijleveld, voorzitter
Constant Thomkins, penningmeester en secretaris
Pier Aldershof, lid
Harrie Houtbeckers, lid
Gerharda van der Meulen, lid
Daphne Paris, kandidaat lid
Saskia Koppelaar, kandidaat lid

2.3.3 SAMENSTELLING BESTUUR VANAF 5 OKTOBER TOT 1 DECEMBER 2020

Helmie Bijleveld, voorzitter
Constant Thomkins, penningmeester en secretaris
Pier Aldershof, lid
Harrie Houtbeckers, lid
Gerharda van der Meulen, lid
Saskia Koppelaar, lid

2.3.4 SAMENSTELLING BESTUUR VANAF 1 DECEMBER 2020

Helmie Bijleveld, voorzitter
Constant Thomkins, penningmeester
Alex de Joode, kandidaat secretaris
Harrie Houtbeckers, lid
Gerharda van der Meulen, lid
Saskia Koppelaar, lid

2.4 WERKZAAMHEDEN EN WERKWIJZE VAN HET BESTUUR

Het Algemeen Bestuur van Arcade (AB) is in het verslagjaar vierentwintig 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 wordt door 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 2020 zes keer plaats gevonden. Het Regulier Overleg met de directie van Lieven de Stad BV heeft vijf keer plaatsgevonden.

Er zijn ook sessies over belangrijke onderwerpen en ter voorbereiding op een advies, zoals de klantbeloften, het huuraanpassingsbeleid en het kwaliteitsbeleid. Waar mogelijk worden bij deze sessies naast bestuursleden ook leden van werkgroepen betrokken.

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 laten klinken. De Algemene Ledenvergadering is een orgaan waar dit plaatsvindt, maar er zijn ook directe contacten met bewonerscommissies en steunleden.

3.1 COMMUNICATIE

De website van Arcade houden we actueel. Alle adviezen en bijbehorende correspondentie is daar te vinden. Daarnaast ook artikelen over de ontwikkelingen bij De Key, Lieven de Stad, in Amsterdam, Diemen en wijzigingen in het landelijke beleid. Ook houden we u op de hoogte van de aan wonen en huren gerelateerde diverse ontwikkelingen.

In 2020 geeft Arcade ongeveer om de 12 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 het voorjaar van 2020 is er een papieren huurderkrant onder alle huurders van De Key en Lieven de Stad verspreid. Ook is er een brochure beschikbaar die bij nieuwe verhuringen door De Key en Lieven de Stad aan nieuwe huurders wordt meegegeven.

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. Deze overleggen vinden minimaal elke 2 tot 3 maanden plaats.

Het HPD is gesprekspartner in het overleg met de corporaties en de gemeente. In ambtelijke en bestuurlijke overleggen wordt gesproken over onderwerpen als betaalbaarheid, leefbaarheid, duurzaamheid en nieuwbouw van onder andere sociale huurwoningen. In een kleine groep worden de deze overleggen voorbereid.

Arcade wordt in het HPD vertegenwoordigd door Ria Koimans en Robby Jessurun. Zij worden ondersteund door het bestuur van Arcade. Het HPD heeft in 2020 afscheid genomen van Alex Leenders. Arcade is Alex dankbaar voor al zijn werk en inzet. Doel van het HPD is om in samenwerking en door 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, de gemeente en de corporaties zijn in 2019 tot een meerjarige raamovereenkomst 2020-2023 gekomen, met een jaarschijf die gerelateerd is aan de uitgangspunten van de woonvisie van de Gemeente Diemen. De input van het HPD is in die woonvisie verwerkt. De woonvisie is door de gemeenteraad van Diemen aangenomen in 2019.

In de meerjarige raamovereenkomst is onder andere vastgelegd dat sociale huurwoningen niet meer verkocht worden, tenzij daar al eerder afspraken over gemaakt zijn, zoals zorgcomplex Berkenstede.

Maar met de restrictie dat er gekeken gaat worden naar een zorgpartij of andere corporatie, zodat de zorg ondersteuning behouden blijft voor Diemen

Ook is afgesproken dat liberalisering gematigd wordt. Het HPD is voor zo min mogelijk huurverhoging voor alle huurwoningen, inclusief de inkomensafhankelijke huren (middensegment). De extra verhoging van de huursom werd door het HPD fel bestreden, en met een gunstig resultaat. Die is ook aan allerlei voorwaarden verbonden. Ook in Diemen is er op aandringen van het HPD een Nibud onderzoek naar de betaalbaarheid gedaan.

Het HPD dringt ook aan op beleid gericht op het bestrijden van huurfraude en overlast. Zij is voorstander van het openbaar maken van de resultaten, zodat inwoners ook het nut zien van die meldingen. Het HPD is tegen het woningdelen en het daarvoor opsplitsen van sociale huurwoningen. Het HPD ziet de behoefte en maakt zich ook hard voor jongerenhuisvesting. Bij voorkeur zo dat deze jongeren ook in de eigen gemeente kunnen starten. Daarnaast is het HPD voor meer duurzaamheid met goede afspraken voor huurders en vindt zij veiligheid belangrijk en moet er aandacht zijn voor kwetsbare groepen en de nodige zorg. Zowel Arcade als het HPD zijn van mening dat Diemen gezien het feit dat Diemen bij toewijzing voorrang mag verlenen aan eigen bewoners en de 25 % regel hier van toepassing kan zijn.

De woonvisie en de prestatieafspraken 2020-2023, aangevuld met de afspraken en doelen van de jaarschijf zijn de basis van de werkzaamheden. De komende jaren wordt er intensiever door de betrokken partijen overlegd over de uitvoering, monitoring en controle hierop en het verder ontwikkelen van het woonbeleid in Diemen.

Het HPD heeft ook verschillende zienswijzen ingediend. Zoals over de nieuwe huisvesting verordening die volgend jaar van toepassing is, waar de woningverdeling en de verhuisregels, zoals van groot naar beter, en de regels van woningnet onder vallen.

Het HPD streeft elk jaar naar het organiseren van een achterbanoverleg met huurders wat gedurende de corona nu omgezet is in nieuwsbrieven tot betere tijden.

3.3 HUURDERS PLATFORM ZANDVOORT (HPZ)

Het Huurders Platform Zandvoort (HPZ) vertegenwoordigt de huurders van De Key in Zandvoort. Het woningbestand van De Key in Zandvoort bedroeg 2.540 woningen, waarvan 2.257 in de sociale sector. Eind november 2020 waren er 13 bewonerscommissies bij het HPZ aangesloten; één minder dan vorig jaar. Per 1 december 2020 is het bezit van De Key in Zandvoort overgedragen aan Pré Wonen.

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.

De prestatieafspraken die voor 2020 zijn gemaakt zijn van kracht gebleven voor 2021.

Het project Van De Key het woningbezit in Zandvoort over te dragen aan een andere corporatie in de regio is in 2020 afgerond.

Pré Wonen uit Haarlem heeft als enige gegadigde een bod uitgebracht.

Het overleg hierover werd onder leiding van Deloitte in 2020 voortgezet. Het bod van Pré Wonen werd getoetst aan de eerder opgestelde criteria. HPZ concludeerde dat Pré Wonen een acceptabele corporatie was, mede op basis van een presentatie van de corporatie.

Deze conclusie werd voorgelegd aan alle huurders in Zandvoort. Van de gelegenheid een stem tegen de overdracht aan Pré Wonen uit te brengen, werd slechts door enkele huurders gebruik gemaakt. HPZ heeft daarop aan De Key medegedeeld geen gebruik te zullen maken van het toegekende vetorecht.

De formele overdracht heeft plaatsgevonden op 1 december 2020.

Het gevolg van de overdracht is ook dat Arcade niet meer de vertegenwoordiger van de huurders in Zandvoort is. Ook is de voorzitter van HPZ per 1 december 2020 geen lid meer van het Algemeen Bestuur van Arcade.

HPZ is nu de vertegenwoordiger van de huurders in Zandvoort bij Pré Wonen.

Na bijna 12 jaar is er een eind gekomen aan de relatie tussen Arcade en de Zandvoortse huurders. De afgelopen 7 jaar was daarin ook een rol voor HPZ weggelegd.

3.4 CURSUSSEN

In 2020 was het mogelijk online cursussen te volgen, aangeboden via !Woon en de Woonbond. Daar heeft geen enkele bewonerscommissie gebruik van gemaakt. Arcade heeft overwogen nieuwe fysieke cursussen aan te bieden, maar door Corona is dat er niet van gekomen. 2021 zal hopelijk nieuwe kansen bieden.

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 2020 heeft Arcade 66 van dergelijke klachten ontvangen en geregistreerd. Van deze klachten heeft Arcade er 37 afgehandeld, drie lopen er nog en bij vijf 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 2020 acht 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 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 2020 heeft dit overleg zes keer plaats gevonden. Het Regulier Overleg tussen het Algemeen Bestuur en de directie van Lieven de Stad BV vindt ongeveer één keer per acht weken plaats. In 2020 heeft dit overleg vijf keer plaatsgevonden.

In 2020 is er tijd besteed aan de uitwerking van de Samenwerkingsafspraken, 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 aan 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 2020 waren dat mevrouw dr. G. ter Horst, die eind 2020 haar commissariaat beëindigt, en mevrouw drs. R. Kervezee. Er vindt periodiek overleg plaats met deze leden over de algemene gang van zaken binnen De Key. In 2020 heeft dit overleg tweemaal plaatsgevonden. Arcade heeft in 2020 een nieuwe huurderscommissaris voorgedragen, Jurenne Hooi. Zij zal vanaf januari 2020 deel uitmaken van de Raad van Commissarissen van De Key. In 2020 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 HUURVERHOGING

In 2020 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 4.4.5 inhoudelijk behandeld.

4.3.2 WERKGROEP COMPLEXSTRATEGIE

In 2020 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 die De Key heeft met een complex 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. Bewonerscommissies hebben nog steeds geen inhoudelijk uitgewerkte complexplannen van De Key ontvangen. Wel incidentele gewijzigde complexstrategieën. In 2020 heeft Arcade bewonerscommissies gestimuleerd om, als antwoord op het uitblijven van complexplannen en goed overleg daarover door De Key, zelf complexplannen te schrijven en die te onderbouwen met meningen en voorstellen door bewoners van het complex door middel van enquêtes. Verschillende bewonerscommissies hebben daar een voorzichtig begin mee gemaakt. Corona heeft zowel bij De Key als bij de bewonerscommissies het fysieke overleg bijna onmogelijk gemaakt en digitaal overleg tussen BC-s en De Key is maar mondjesmaat tot ontwikkeling gekomen.

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 bestaat 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 ongevraagde advies aan De Key over Zonnepanelen.
- Het gevraagde advies van De Key over de overstap op gasloos koken.
- Herhalen en samenvatten van de inhoud van het ongevraagd 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. In 2020 is dit beeld helaas hetzelfde gebleven: van de kant van De Key nauwelijks vooruitgang. Geen stimulans dus om als werkgroep zelf nieuwe plannen te ontwikkelen. Enige resultaat is de mogelijkheid om over te stappen op gasloos koken. De Key maakt dit mogelijk voor huurders die er actief om vragen, maar hangt het niet aan de grote klok. Bij mutaties wordt nu wel elke keer het gas afgesloten en zijn nieuwe bewoners verplicht over te stappen op gasloos koken.

4.3.4 WERKGROEP KLANTBELOFTEN

De werkgroep heeft geen advies, maar wel een reactie op de adviesaanvraag klantbeloften geformuleerd. Door het ontbreken van een analyse, een visie en een plan hoe de drie voorgestelde klantbeloften van De Key te implementeren om zo tot een verbetering van de dienstverlening te komen was het niet mogelijk om een advies te formuleren.

De werkgroep telde 25 leden. Zij hebben deelgenomen aan een werksessie, die werd georganiseerd door De Key. Daar werden cases uit Amsterdam, Diemen en Zandvoort besproken. Arcade heeft ook verschillende zaken en processen benoemd die niet goed lopen tussen huurders, bewonerscommissies en De Key. Zowel in ons onderzoek naar de relatie tussen bewonerscommissies en De Key als in het advies over de portefeuillestrategie hebben we deze punten later nogmaals benadrukt.

De werkgroep heeft vervolgens gezamenlijk de reactie geformuleerd.

ANALYSE EN VISIE WORDEN GEMIST

In dit voorgenomen besluit klantbeloftes mist zowel een analyse van de oorzaken waarom de klantbeloftes nodig zijn als een visie op een nieuwe cultuur die nodig zal zijn om de relatie tussen De Key en haar bewonerscommissies en huurders te verbeteren. Eerdere suggesties zijn niet terug te vinden. Dus zijn de verbetervoorstellen kernachtig herhaald in de reactie van Arcade.

- Leg afspraken met bewonerscommissies vast zodat beide partijen daarop terug kunnen vallen.
- Kijk bij reparaties naar structurele oorzaken en kies voor een structurele oplossing.
- Controleer gemaakte afspraken en reparaties. Stem die controle ook af met bewonerscommissies en vraag na of de complex-reparaties na behoren zijn uitgevoerd. Laat die controletaak niet alleen aan bewonerscommissies over.
- Verbeter de website en de telefonische service, want huurders en bewonerscommissies voelen zich vaak afgescheept en te vaak slecht doorverwezen.
- Verbeter de houding en toon naar huurders en bewonerscommissies in digitale, telefonische en fysieke contacten.
- Daarbij mist Arcade een visie op de specifieke relatie van De Key met huurders in VVE-s, waar ook veel klachten vandaan komen over slechte service en niet nakomen beloftes.

HET IS NIET ALLEEN EEN KWESTIE VAN DOEN

De Key stelt ook zelf dat een heldere visie over wat de klant van De Key mag verwachten wordt gemist. Volgens De Key biedt een klantvisie huurders en medewerkers duidelijkheid over verwachtingen en wat De Key te bieden heeft. Arcade is dezelfde mening toegedaan. Toch kiest De Key voor klantbeloften en niet voor een visie. Het argument dat het een kwestie van doen is vindt Arcade onvoldoende. Om deze klantbelofte meer richting te geven en de medewerkers meer sturing acht Arcade een visie onontbeerlijk.

GEEN DUIDELIJKHEID HOE DE KLANTBELOFTEN WORDEN WAARGEMAAKT

Hoe het proces van invoering van de nieuwe klantbeloftes er uit gaat zien en gemonitord gaat worden is niet duidelijk. Als resultaat van het project worden de vastgestelde klantbeloften genoemd. Arcade mist een doorkijk naar de kritische succesfactoren waaraan een succesvolle implementatie van de klantbelofte wordt afgemeten.

In een reactie op onze schriftelijke feedback geeft De Key aan deze als kapstok te zullen gebruiken. Ook neemt De Key de verbetervoorstellen van Arcade mee in de verbetering van processen. Maar hoe dat blijft onduidelijk.

Dit hele proces heeft bij Arcade in ieder geval de visie verscherpt op kwaliteit en klantbeloften en dat daar nog veel aan verbeterd kan worden bij De Key

4.3.5 WERKGROEP PORTEFEUILLESTRATEGIE

De werkgroep heeft het advies portefeuillestrategie 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.

4.3.6 WERKGROEP PRESTATIEAFSPRAKEN

De werkgroep prestatieafspraken is in 2020 twee maal bij elkaar geweest. Belangrijke onderwerpen die zijn besproken waren het onderzoek naar de betaalbaarheid van de huren in Amsterdam en de monitor om de prestaties in relatie tot de Samenwerkingsafspraken te volgen.

4.3.7 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-DAEB¹

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

¹ 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>

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 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 heeft in april 2021 plaatsgevonden. 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.²

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.

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

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 en staat gepland in april 2021.³

4.4.3 ADVIES 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. In tegenstelling tot eerdere berichten wordt dit proces naar verwachting in 2021 afgerond.

4.4.4 ADVIES PORTEFEUILLESTRATEGIE

Eind 2019 ontving Arcade de adviesaanvraag actualisatie portefeuillestrategie. 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 er veel informatie mist, er onvoldoende visie of beleid aan deze actualisatie ten grondslag ligt, er onderdelen niet in de actualisatie genoemd worden maar daar zeker in thuis horen en de gevolgen van deze actualisatie voor de huurders onvoldoende inzichtelijk zijn gemaakt. Er zijn veel zaken waar Arcade opmerkingen of vragen over heeft gemaakt. De grote lijnen, de ontbrekende info en beleid zorgen voor veel onduidelijkheid. Dit maakt dat Arcade de actualisatie van de portefeuillestrategie niet goed op haar kwaliteit en waarde kon beoordelen. Arcade heeft negatief geadviseerd.⁴

4.4.5 ADVIES HUURVERHOGING 2020

Aan de adviesaanvraag ging een werksessie vooraf. Daar zijn de leden van Arcade geïnformeerd over wat een huursystematiek is. Er is ook aangegeven in welke richting het huuraanpassingsbeleid van De Key zich zou ontwikkelen. Dit is door de leden als erg informatief ervaren. Dat gaf inzicht in de materie en er was genoeg ruimte om vragen te stellen.

Arcade heeft zicht beperkt in het advies tot de uitwerking van het huuraanpassingsbeleid voor Amsterdam en Diemen. Daar was via de prestatieafspraken voor 2020 een stijging van de huursom overeengekomen van inflatie plus 0,5% (totaal 3,1%). De daaropvolgende jaren zal dat inflatie plus 1% zijn. Daarbij geeft De Key aan de maximale ruimte voor de huursomstijging te willen benutten. Om zo te kunnen investeren in onderhoud en woningverbetering.

Arcade heeft opgenomen dat de verdeling van de huurverhoging ook overgenomen wordt door Lieven de Stad BV. En dat dit ook geldt voor het huuraanpassingsbeleid. Daarmee is het advies ook een advies aan Lieven de Stad BV. Samenvattend heeft Arcade geadviseerd om:

- het huuraanpassingsbeleid niet voor drie jaar vast te stellen, maar alleen voor 2020;
- de toename van de belastingdruk in mindering te brengen op de stijging van de huursom;

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

⁴ <https://hvarcade.nl/advies-portefeuillestrategie/>

- de maximale huursomstijging alleen te berekenen over de huurovereenkomsten voor onbepaalde tijd en niet over het totaal;
- huren die voorafgaande jaren boven de liberalisatiegrens uitkwamen en waarop in 2020 geen inkomensafhankelijke huurverhoging van toepassing is te verlagen naar € 738,14;
- een inkomensafhankelijke huurverhoging van 6,6% door te voeren en het maximale bedrag op jaarbasis af te grenzen op € 400;
- de huurverhoging voor de vrije sector maximaal op inflatie te stellen;
- bij complexmatige aanpak in het kader van energieprestatie geen huurverhoging in rekening te brengen;
- op verzoek de uitleg over de huurverhoging ook schriftelijk naar huurders te verzenden;
- de bepaling uit het Sociaal Huurakkoord dat bij inkomenssterugval de huur na 6 maanden kan worden bevroren gedurende het hele jaar mogelijk maken.

De Key heeft een groot aantal adviezen niet opgevolgd. Het huurbeleid wordt toegelicht op de website van De Key.⁵

4.4.6 ADVIES KLANTBELOFTEN

Arcade heeft een adviesaanvraag Klantbeloften ontvangen. Daarover heeft Arcade geen advies uitgebracht. Er ontbrak namelijk een analyse, een visie en een implementatieplan om de uitvoering van de klantbeloften vorm te geven.

Ook eerdere suggesties die Arcade heeft benoemd om de dienstverlening te verbeteren ziet Arcade niet terug. In een reactie geeft De Key aan dat die verbetervoorstellen een aanvulling zijn op de uitkomsten van het KWH onderzoek, de luisterpanels en een kwantitatief onderzoek. Waaruit blijkt dat De Key onvoldoende klantgericht is. Het opstellen van de drie klantbeloften is een start met het verbeteren daarvan. Dit moet in 2021 zichtbaar worden in een hoger KWH-cijfer over de hele linie. Wat Arcade betreft was het opstellen van de klantbeloften een te kleine stap. Daarbij mist de analyse, de visie en het implementatieplan waardoor verbetering niet concreet wordt. Hierdoor konden we geen advies op de klantbeloften geven.

4.4.7 ADVIES WOONBELEID

Arcade heeft een adviesaanvraag voor het nieuwe Woonbeleid ontvangen. Arcade heeft daar advies over uitgebracht. Het voorgestelde Woonbeleid vervangt het Streefhuurbeleid uit 2017. Het vormt samen met het Huurverhogingsbeleid het huurbeleid van De Key.

Arcade heeft De Key geadviseerd het Woonbeleid als volgt aan te passen door:

- 70% vrijkomende sociale woningen van de door te exploiteren voorraad toe te wijzen aan de primaire doelgroep;
- woningen groter dan resp. 40/50 m² niet als jongerenwoningen te labelen;
- substantieel minder gebruik te maken van tijdelijke huurovereenkomsten;
- een transparant beleid te formuleren voor de afweging om bij senioren groepsappartementen met coöptatierecht de huur wel of niet te verlagen tot onder de liberalisatiegrens;
- een duurzamer middensegment huurwoningen te definiëren.

De Key heeft hier niet in toegestemd en Arcade heeft daarom negatief geadviseerd over het voorgestelde Woonbeleid.

4.4.8 ADVIES OVERDRACHT BEZIT ZANDVOORT AAN PRE WONEN

Arcade is in de gelegenheid gesteld om drie maal advies uit te brengen over het voornemen van De Key om het vastgoed in Zandvoort te verkopen aan een andere corporatie. In 2019 had Arcade een negatief oordeel over de verkoop van Zandvoort. De verkoop is niet los te zien van de wijziging van

⁵ <https://hvarcade.nl/advies-huurverhoging-2020/>

de gehele portefeuillestrategie van De Key. Arcade heeft De Key gevraagd haar de gewijzigde portefeuillestrategie uiterlijk voor 1 april 2019, voor te leggen. Deze is januari 2020 ontvangen.

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.⁶

4.4.9 ONGEVRAAGD ADVIES JACOB OLIEPAD 8

Eind mei 2020 ontvangt de bewonerscommissie Jacob Oliepad een opmerkelijke brief. De Key wil een atelierwoning verkopen die al een jaar leeg staat. De bewonerscommissie legt zich daar niet bij neer. Samen met Arcade lukt het om de verkoop tegen te houden. De woning in de Haarlemmerbuurt komt opnieuw beschikbaar voor een kunstenaar.

Arcade verzond op 10 juli ook een eigen ongevraagd advies naar De Key. De verkoop van de atelierwoning was namelijk in strijd met de Amsterdamse samenwerkingsafspraken. In die afspraken is een verkoopstop voor sociale huurwoningen uit Centrum-West opgenomen. De Key ging ook tegen de afspraken in door de verkoop van een atelierwoning te willen compenseren met het opleveren van een kunstenaarswoning ergens anders in de stad, om zo de 'ijzeren voorraad' atelierwoningen op pijl te houden. Dit is ongeoorloofd omdat een kunstenaarswoning niet hetzelfde is als een atelierwoning. Een atelierwoning mag alleen worden verkocht als daar een nieuwe atelierwoning voor in de plaats komt.⁷

4.4.10 INSPRAAKREACTIE HERZIENING WOONRUIMTEVERDELING

14 gemeenten en 15 woningcorporaties in de regio Amsterdam hebben met elkaar afspraken gemaakt over de herziening van de woonruimteverdeling. Daarbij zijn in 2019 via discussiebijeenkomsten en een enquête meningen van bewoners van die gemeenten opgehaald. De huurdersorganisaties in die gemeenten en bij die corporaties zijn niet apart uitgenodigd om mee te denken met of op de hoogte gesteld van het voornemen om de woonruimteverdeling te wijzigen. Dat alleen is al een gemiste kans om te komen tot een gedragen voorstel voor de verdeling van woningen in de regio waar de woning schaarste de grootste is van heel Nederland. Van de mogelijkheid om te reageren heeft Arcade gebruik gemaakt om haar inbreng te delen met de gemeente.

Deze gemeenten en woningcorporaties willen het systeem van woonruimteverdeling aanpassen omdat het voor woningzoekenden extreem lang duurt voordat zij een woning kunnen vinden. Er is in de regio Amsterdam sprake van een enorm woningtekort waardoor de rij woningzoekenden alleen

⁶ <https://hvarcade.nl/adviesaanvraag-overdracht-bezit-in-zandvoort-aan-pre-wonen/>

⁷ <https://hvarcade.nl/bewoners-voorkomen-verkoop-sociale-atelierwoning/>

maar langer wordt. Dit bemoeilijkt in hoge mate de vestiging van nieuwe huishoudens. Zij zijn pas na vele jaren inschrijving aan de beurt voor een woning. Velen kunnen of willen niet zo lang wachten.

Dit nieuwe systeem lost de echte knelpunten in de doorstroming in de woningmarkt niet op. Het verbetert voor een paar groepen de toegankelijkheid. Het sluit tegelijk grote kwetsbare groepen uit door het systeem voor hen ontoegankelijk te maken. De geboden oplossingen zijn onvoldoende. Daarnaast draagt de wijziging in het systeem niet bij aan de oplossing van het werkelijke probleem, namelijk het woningtekort.⁸

Het systeem is onevenwichtig en biedt de Amsterdammer te weinig mogelijkheden voor een wooncarrière in de stad. Een verzoek bij het College voor de Rechten van de Mens om een 'oordeel omtrent eigen handelen' aan te vragen over aspecten en consequenties vanuit mensenrechtelijk perspectief van deze nieuwe regelgeving in Woningnet voor woningzoekenden, lijkt dan op zijn plaats.

⁸ <https://hvarcade.nl/inspraakreactie-arcade-op-herziening-woonruimteverdeling-in-amsterdam/>

5 OVERLEGGEN OP GEMEENTELIJK NIVEAU

De Key was in 2020 actief in de gemeenten Amsterdam, Diemen en Zandvoort. Zo ook Arcade, al verschilt dat per gemeente.

5.1 ZANDVOORT

In Zandvoort was een substantieel bezit van De Key te vinden. Daar is ook de HPZ actief. De HPZ is een zelfstandige huurdersplatform dat tot 1 december 2020 deelnam 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

In 2019 is de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels opgericht. Het doel van de samenwerking is een gezamenlijke gesprekspartner te 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.

In 2020 zijn er diverse gezamenlijke werkgroepen van de gemeente, AFWC en de FAH opgestart die voortvloeien uit de gemaakte Prestatieafspraken. Een aantal daarvan zijn voor alle huurderskoepels erg belangrijk. Het was daarom van belang dat er in de voorbereiding zorgvuldig met de inbreng van de diverse huurderskoepels wordt omgegaan. Te meer daar deze in overleg met de achterban tot stand komt. Dat is althans wel de wijze waarop Arcade haar inbreng in dit proces opbouwt.

Hier is tot ontsteltenis van Arcade meermalen onzorgvuldig mee omgegaan door collega-bestuursleden van de FAH. Er is zonder overleg inbreng geschrapd en deels ongemotiveerd niet meegenomen in de verzending richting werkgroep(en). Dergelijke onzorgvuldigheden zijn niet te verantwoorden naar de huurders toe, en ook niet uit te leggen.

In vele opzichten was 2020 een jaar waar veel flexibiliteit is gevraagd van ons allemaal. Ondanks lastige omstandigheden zijn er door het bestuur van de FAH goede stappen gezet. Maar er is weinig inhoud gegeven aan het uitgangspunt om gezamenlijk op te trekken en consensus te vinden, en om daarbij ruimte te laten voor eigen inbreng. Arcade ziet dat de samenwerking niet de som der delen is geworden.

Alles bij elkaar opgeteld ziet Arcade onvoldoende aanknopingspunten om nog deel uit te blijven maken van de FAH. Daarom heeft het Arcade bestuur de FAH eind december laten weten dat zij de aansluitingsovereenkomst per 31 december 2020 opzegt. Het besluit zal Arcade in het eerste kwartaal van 2021 haar leden voorleggen.

6 JAARREKENING

6.1 BALANS

	2020	2019
INVENTARIS	€ 0	€ 0
CUMULATIEVE AFSCHRIJVING INVENTARIS	€ -0	€ -0
	€ 0	€ 0
VOORUITBETAALDE HUUR	€ 1.848,06	€ 1.822,74
TE ONTVANGEN RENDE SPAARREKENING	€	€
KAS	€ 12,50	€ 12,50
NL09 ABNA 0610 9906 91	€ 30.000,89	€ 30.000,59
NL02 ABNA 0614 7124 16	€ 223.530,15	€ 144.399,59
ACTIVA	€ 255.391,60	€ 176.235,42
VERENIGINGSKAPITAAL	€ -152.450,52	€ -88.225,70
PROCESFONDS	€ -31.904,43	€ -18.000,00
	€ -184.354,95	€ -106.225,70
CREDITEUREN	€ -918,10	€ -2.784,90
TE BETALEN ACCOUNTANTSKOSTEN	€ -3.000,00	€ -3.000,00
PASSIVA	€ -176.235,42	€ -121.466,91

6.2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	WERKELIJK 2020	BEGROTING 2020
Bijdrage De Key	€ 317.651	€ 343.200
1. Huisvesting		
Huur pand	€ 22.025	€ 21.500
Gas, water, elektra,	€ 2.258	€ 2.500
Belastingen en heffingen	€ 372	€ 750
Schoonmaak	€ 2.550	€ 2.500
Onderhoud pand	€ 0	€ 2.500
subtotaal	€ 27.205	€ 29.750
2. Personeel & vergoedingen		
Secretarieel	€ 49.606	€ 37.500
Officemanager	€ 2.790	€ 17.500
Communicatie medewerker	€ 593	€ 10.000
Notulist	€ 0	€ 2.500
Reiskosten	€ 246	€ 750
Vrijwilligersvergoedingen en kostenvergoedingen	€ 7.485	€ 16.00
Bestuursvergoedingen	€ 38.513	€ 60.000
Financiële bijdragen BC	€ 11.922	€ 17.500
Huurdersplatform Zandvoort	€ 0	€ 18.000
Presentiegelden vergaderingen	€ 475	€ 750
subtotaal	€ 111.629	€ 180.500
3. ICT, Software & licenties		
Onderhoud ICT	€ 6.888	€ 12.500
Website en ICT diensten	€ 10.104	€ 0
Computers, licenties en randapparatuur	€ 21.553	€ 2.000
Kopieerapparaat	€ 1.056	€ 0
subtotaal	€ 39.600	€ 14.500
4. Advies & lidmaatschappen		
Lidmaatschap Woonbond en FAH i.o.	€ 21.600	€ 25.000
Externe adviseurs	€ 11.271	€ 8.000
Accountantskosten	€ 1.350	€ 1.500
Juridische kosten	€ 320	€ 20.000
subtotaal	€ 34.541	€ 54.500
5. Publiciteit & communicatie		
Website	€ 653	€ 1.500
BC - dag	€ 0	€ 7.500
Advertenties	€ 0	€ 750
Cursussen en themabijeenkomsten	€ 387	€ 17.500
Drukwerk	€ 25.414	€ 20.000
subtotaal	€ 26.454	€ 47.250
6. Kantoorkosten		
Telefoon, internet, fax	€ 2.906	€ 2.200
Portokosten	€ 630	€ 1.300

Kantoorbenodigdheden	€ 2.494	€ 3.500
subtotaal	€ 6.030	€ 7.000
<i>7. Algemene kosten</i>		
Vergaderkosten	€ 1.521	€ 2.800
Kantinekosten	€ 123	€ 750
Documentaties & vakliteratuur	€ 702	€ 2.000
Verzekeringen	€ 703	€ 900
Bankkosten	€ 196	€ 250
Diners & geschenken	€ 1.828	€ 3.000
subtotaal	€ 5.073	€ 9.700
<i>Totale uitgaven</i>	€ 250.532	€ 343.200
Overschot Liquide Middelen	-€ 92.668	€ 0

TOT SLOT

In dit Jaarverslag 2020 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 2020 HPZ



Het Huurders Platform Zandvoort (HPZ) bestond op 1 januari 2020 uit 7 leden.

In het voorjaar besloot Frea den Boer wegens drukke andere werkzaamheden haar lidmaatschap te beëindigen. Eind december overleed het lid van HPZ Esther Koning.

In 2020 waren 12 BC's actief in Zandvoort; één minder dan in 2019.

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. Het grootste deel van 2020 werd dit spreekuur niet gehouden vanwege de coronapandemie. Als alternatief was er enige tijd een telefonisch spreekuur.

Hieronder volgt een overzicht van de overleggen die hebben plaatsgevonden.

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

I. OVERLEGGEN

De problemen als gevolg van het coronavirus heeft ook invloed op de activiteiten van HPZ.

Geprobeerd is het werk zoveel mogelijk te laten doorgaan, maar bijeenkomsten met meerdere mensen in één ruimte gingen in 2020 niet meer door.

Dit had gevolgen voor het spreekuur bijvoorbeeld. Vergaderingen werden vrijwel altijd digitaal gevoerd. Op deze manier konden de besprekingen gelukkig doorgaan.

HPZ vergadert iedere eerste maandag van de maand, uitgezonderd de maanden juli en augustus. Als daartoe aanleiding is wordt tussentijds extra vergaderd.

In 2020 vonden 14 vergaderingen plaats.

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 2020 vond dit Kwartaaloverleg 3x plaats; tussentijds vond nog 2x een overleg plaats.

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. Tijdens het bestuurlijk overleg worden ook de Prestatieafspraken besproken. In 2020 vond dit overleg slechts 1x plaats. Er was wel enkele malen telefonisch contact.

In 2020 vond 1x een BC-avond plaats.

Over het voornemen van De Key het woningbezit in Zandvoort af te stoten werd in 2020 4x overlegd met De Key. Daarnaast overlegde HPZ over dit onderwerp 3x met Arcade, de Woonbond en de gemeente.

In de loop van 2020 werd kennisgemaakt met Pré Wonen en de leden van de twee Bewonerskernen, de andere huurdersvertegenwoordigers van die corporatie; dit gebeurde in 3 overleggen.

II. ONDERWERPEN

A. ESTHER KONING

Eind 2020 overleed Esther Koning, lid van HPZ.

Esther was een zeer gemotiveerd lid met een goed ontwikkeld gevoel voor rechtvaardigheid. Als een huurder een probleem met De Key aan Esther voorlegde, ging ze erop af. Ze was zeer vasthoudend en rustte niet voor het probleem was opgelost.

Ook als het ging om de leefbaarheid in het complex waar ze woonde was Esther zeer betrokken. Ze sprak huurders erop aan als die er een rotzooi van maakten. Deze houding pakte niet altijd positief voor haar uit. Zelfs haar auto is beschadigd. Alhoewel er geen zekerheid bestaat over de dader(s), nemen we aan dat het te maken had met het feit dat mensen door Esther waren aangesproken op hun gedrag.

We missen Esther, natuurlijk vanwege haar grote inzet voor HPZ, maar ook om de persoonlijke aandacht die ze ons schonk. Ze was altijd geïnteresseerd in het reilen en zeilen van de HPZ-leden. We missen haar.

B. OVERDRACHT WONINGBEZIT ZANDVOORT

Het besluit van De Key het woningbezit in Zandvoort af te stoten vroeg ook in 2020 veel aandacht. Pré Wonen had als enige corporatie een bod uitgebracht.

In het voorjaar werd door HPZ het volkshuisvestelijke bod getoetst aan de eerder opgestelde criteria. Ook nu werd HPZ ondersteund door Arcade en Woonbond.

Het positieve oordeel van HPZ werd in mei voorgelegd aan alle huurders in Zandvoort. Van de mogelijkheid tegen de overdracht aan Pré Wonen te stemmen, hebben slechts 4 huurders gebruik gemaakt.

HPZ heeft vervolgens het positieve besluit definitief vastgesteld en De Key hiervan in kennis gesteld. De formele overdracht vond plaats op 1 december 2020.

C. HUURDERSVERTEGENWOORDIGING

Huurderskoepel Arcade is de formele vertegenwoordiger van de huurders van De Key. HPZ had een goede relatie met Arcade en fungeerde als een vooruitgeschoven post van de huurderskoepel. Het overleg met De Key in Zandvoort en de gemeente werd over het algemeen gevoerd door HPZ. Zo nodig verleende Arcade ondersteuning.

Eind 2019/begin 2020 was de relatie tussen HPZ en De Key Zandvoort aanmerkelijk bekoeld. Dit vond zijn oorzaak in de gesprekken over de Prestatieafspraken 2020. Het was toen mogelijk 1% extra huurverhoging door te voeren (zie het jaarverslag 2019). De discussie over dit onderwerp was heftig, mede in verband met de afwijzende houding van HPZ.

Alhoewel de lucht over deze affaire nooit helemaal is opgeklaard, is er in de loop van het 2020 wel weer een enigszins werkbare situatie ontstaan. Een interventie van bestuursvoorzitter Bobbe van De Key was hiervoor nodig.

Met de overdracht van de woningen aan Pré Wonen eindigde ook de relatie met Huurderskoepel Arcade, de officiële vertegenwoordiger van alle huurders van De Key.

In de nieuwe situatie treedt HPZ bij Pré Wonen op als formele vertegenwoordiger van de huurders in Zandvoort.

E. SCHOONMAAK

Begin 2020 ontstond opnieuw onvrede over het toezicht op het schoonmaakwerk. De in 2019 gemaakte afspraken leidden aanvankelijk tot meer rust op de werkvloer. Gaandeweg werd de aanpak weer vergelijkbaar aan die in de periode vóór de afspraken.

Vooraf het gehanteerde boetesysteem stuitte op grote weerstand. Als de toezichthouder van mening was dat de kwaliteit van het schoonmaakwerk onvoldoende was, legde hij een boete op. Naar de mening van de schoonmakers was hierbij vaak alle redelijkheid zoek.

HPZ heeft het onderwerp opnieuw aan de orde gesteld bij De Key. Uiteindelijk heeft De Key besloten dat niet de toezicht zelf meer de boetes oplegde. Het besluit een boete op te leggen werd voortaan door De Key genomen. Dit besluit had een positieve invloed op de situatie.

Zandvoort, april 2021.

Pier Aldershof, voorzitter.