

# HV Arcade

Werkplan 2022



**A**rcade

Huurdersvereniging van  
De Key | Lieven de Stad

VOORAF .....	4
1 INLEIDING .....	5
2 MISSIE ARCADE.....	6
2.1 VISIE OP WONEN .....	6
2.1.1 BETAALBAARHEID.....	7
2.1.2 BESCHIKBAARHEID .....	7
2.1.3 BEREIKBAARHEID.....	8
2.1.4 THEMA'S.....	8
3 ONTWIKKELINGEN.....	12
3.1 LANDELIJK BELEID.....	12
3.1.1 WONINGWET 2015.....	12
3.2.1 HUURTOESLAG .....	14
3.2 LOKAAL WOONBELEID.....	14
3.2.1 DIEMEN.....	14
3.2.2 AMSTERDAM .....	14
3.3 BELEID LIEVEN DE KEY .....	16
INZET VAN ARCADE .....	17
3.4 BELEID LIEVEN DE STAD BV .....	17
4 HUURDERSVERENIGING ARCADE: ORGANISATIE EN BESTUUR .....	18
4.1 ORGANISATIE VAN ARCADE .....	18
4.2 ALGEMENE LEDEN VERGADERING .....	18
4.3 HET BESTUUR VAN ARCADE .....	18
4.3.1 OVERLEGSTRUCTUUR.....	19
4.4 ONDERSTEUNING .....	19
5 CONTACTEN MET DE LEDEN EN HUURDERS .....	20
5.1 COMMUNICATIE.....	20
5.2 BEWONERSOMMISSIES EN INDIVIDUELE LEDEN .....	20
5.2.1 SCHOLING EN TRAINING.....	20
5.2.2 WERKGROEPEN .....	21
5.2.3 POSITIE VAN HUURDERS VAN LIEVEN DE STAD .....	21
5.3 HUURDERS PLATFORM DIEMEN (HPD) .....	21
5.4 KLACHTEN.....	22
6 CONTACTEN MET DE VERHUURDER.....	23
6.1 REGULIER OVERLEG (RO).....	23
6.2 CONTACT MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN.....	23
6.3 GESCHILLENCOMMISSIE .....	23
7 CONTACTEN MET RELATIES.....	25

7.1 OVERLEGGEN MET DE GEMEENTE .....	25
7.1.1    DIEMEN.....	25
7.1.2    AMSTERDAM .....	25
7.2    DE WOONBOND .....	25
INZET VAN ARCADE .....	25
7.3    !WOON .....	25
8    FINANCIËN.....	27
8.1    BEGROTING 2022 ARCADE .....	27
TOT SLOT .....	29

# VOORAF

---

Het voorliggende werkplan 2022 van de Huurdersvereniging Arcade geeft een zo goed mogelijk inzicht in de activiteiten en werkzaamheden voor het komende jaar.

In dit werkplan beschrijven we in hoofdstuk twee de missie en de visie van Arcade die we langs een aantal speerpunten en thema's uitwerken. In hoofdstuk drie beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen die van invloed zijn op het handelen van Arcade. In hoofdstuk vier werken we uit hoe de organisatie het komende jaar verbeterd en versterkt wordt. In hoofdstuk vijf, zes en zeven is te lezen hoe we het contact met de huurders, de verhuurders, de ander huurderskoepels en de gemeente vorm blijven geven. In hoofdstuk acht is opgenomen welk budget Arcade daarvoor nodig heeft.

In dit werkplan 2022 leggen we voor hoe dit het komende jaar vorm krijgt en wat daarvoor nodig is.

# 1 INLEIDING

---

Dit is het werkplan van Arcade en beschrijft wat we nastreven en welke prioriteiten we stellen voor het komende jaar 2022.

De grote opgaven in 2022 zijn de blijvende inzet aan overleggen welke voorvloeien uit de in 2019 gemaakte 'Samenwerkingsafspraken 2020-2023' en de ondersteuning van de bewonerscommissies. Dit zijn belangrijke opgaven, maar er zal altijd aandacht zijn voor de individuele huurders die onze ondersteuning nodig heeft of nieuwe bewonerscommissies die ondersteuning bij hun start vragen.

De huidige Samenwerkingsafspraken lopen in Amsterdam tot en met 2023. Het komende jaar zal Arcade zich gaan voorbereiden op de nieuw te maken afspraken met Lieven de Key en de gemeente Amsterdam. Daarvoor is goed contact met de bewonerscommissies en huurders van belang, zodat hun bijdrage in de gesprekken meegenomen kan worden. Komend jaar wil Arcade dan ook meer ruimte geven aan huurders om een actieve bijdrage te leveren en zal er dan ook een papieren nieuwsbrief naar alle huurders van Lieven De Key en Lieven de Stad verzonden worden om hen hiertoe uit te nodigen.

Het bestuur van Arcade zet zich samen met de bewonerscommissies en de individuele leden in om deze doelen het komende jaar te verwezenlijken.

## 2 MISSIE ARCADE

---

Arcade behartigt de belangen van de huurders van Lieven de Key en van Lieven de Stad BV en ondersteunt Bewonerscommissies en individuele huurders in hun contacten met de verhuurder.

### 2.1 VISIE OP WONEN

Gemeentes werken aan woonvisies om samen met huurderskoepels, zoals Arcade, en de corporaties, zoals Lieven de Key, tot periodieke prestatieafspraken te komen. De Woningwet en de Overlegwet schrijven dit ook voor. De gemeente heeft in dat proces een grote rol, zodat zij meer grip heeft op wat er nodig en mogelijk is. Hiermee is er meer ruimte voor maatwerk op gemeenteniveau.

In 2022 zijn er gemeenteraadsverkiezingen. Wonen is voor mensen belangrijk en de problemen op de woningmarkt zijn groot en het te kort aan sociale huurwoningen is omvangrijk.

De rijksoverheid houdt zich meer en meer met de bouwopgave bezig. Zij gaat die in samenwerking met Aedes en de VNG de komende jaren bewaken en aanjagen. Neemt daarin de regie omdat gemeentes geen vaart maken.

De woningmarkt en vooral de positie van de huurders van de sociale huurwoningen staan onder druk. Aanvankelijk door de economische crisis en de verhuurdersheffing voor corporaties. Na de crisis door de oplevende woningmarkt en de koppeling van de WOZ waarde aan de hoogte van de huren. Hier zijn de uitdagingen van de energietransitie bijgekomen.

Daar is de corona crisis nog eens bijgekomen. Deze crisis heeft een enorme impact op het leven van iedereen. De verwachting is dat er meer mensen een beroep doen op de sociale voorzieningen en daarmee ook op de sociale huurwoningen. Er is al een tekort aan sociale huurwoningen en het aantal neemt niet genoeg toe.

Hieronder noemen we een aantal uitgangspunten die we ontleen aan de Woonbond, aan het gedachtengoed van de Federatie Amsterdamse Huurderkoepels en het Netwerk Amsterdamse Huurders. Arcade is lid van de Woonbond.

Uitgangspunten:

- 'Alle' corporatiehuurders wonen prettig in evenwichtig samengestelde wijken verspreid over de stad of gemeente.
- Corporaties zorgen voor voldoende huurwoningen die betaalbaar, kwalitatief goed en duurzaam zijn en blijven.
- Corporaties en gemeente waarborgen leefbare en veilige buurten en zorgen dat huurders hun woonvoorkeuren kunnen omzetten naar huurvormen op maat.
- Het corporatiewoningaanbod vermindert niet - maar breidt juist uit - en groeit mee met de vraag die verandert in de tijd (levensloopgerichte bouw en doorstromingsmogelijkheden).
- Woonruimteverdeling wordt gerealiseerd door het aanbieden van voldoende voorraad betaalbare 'twee, drie, vier en vijf' kamerwoningen verspreid over de hele stad of gemeente, zodat zittende en nieuwe huurders een keuze hebben die aansluit op hun individuele behoefte en mogelijkheden.
- Gemeentes hebben een ruim en gevarieerd woningaanbod voor de vele soorten huurders van corporatiewoningen, naast al die andere bewoners van huur- en koopwoningen.

Om dat te bereiken zal Arcade zich met name richten op volgende aandachtspunten:

- Overleggen met de gemeenten en corporaties.

- Die ideeën bestrijden waarin oplossingen voor een andere woonruimteverdeling worden gezocht die het huurrecht aantasten, de keuzeruimte van woningzoekenden beperken en die de leefbaarheid en cohesie in wijken niet bevorderen.
- Stimuleren van het vergroten van beschikbare en betaalbare woningvoorraad, waardoor woningzoekenden eerder aan de beurt zijn en het aanbod op maat voor doorstromers verruimd kan worden (wachttijden terugbrengen tot aanvaardbare proporties). Dat kan door meer bouwgrond te laten uitgeven, meer te investeren en de verhuurdersheffing op te heffen.
- Pleiten voor het zorgen voor geschikte woningen voor jongeren, ouderen en kwetsbaren, die nauwelijks een woning kunnen vinden en in debatten hierover tegen elkaar uitgespeeld worden. Maatwerk en levensbestendig wonen zijn dan een vereiste.
- In woongroepen moeten de bewoners zelf medebewoners, nieuwe huurders, kunnen voordragen of kiezen. In woongroepen worden de voorzieningen gedeeld en worden samen activiteiten ondernomen. Nieuwe bewoners zullen deze wel moeten steunen.
- Amsterdam heeft betaalbare ateliers nodig, ook in de binnenstad.
- Duurzaamheid en de energietransitie kunnen, net als een basiskwaliteit van het onderhoud, woonlasten omlaag brengen in plaats van verhogen. De kosten hiervoor mogen niet op huurders worden afgewenteld.
- Inhalen van de opgelopen achterstand in beleid en uitvoering als het gaat om aardgasvrij en CO<sub>2</sub> neutraal.
- Betaalbaarheid moet opnieuw prominent op de politieke agenda blijven, zoals bijvoorbeeld de Woonbond dat doet, omdat woonlasten en woonquote blijven onrustbarend stijgen tot vaak meer dan 50%.
- De huurdersvertegenwoordiging in gemengde complexen (samenwerking VVE en BC, verruiming van rechten huurders in VVE-s).
- Vormen van tijdelijk woonverblijf, zoals tijdelijke contracten, mogen niet uitgebreid worden (deze moeten juist een betere huurbescherming geboden worden).
- We blijven vasthouden aan een ongedeelde stad of gemeente en leefbare wijken.

### 2.1.1 BETAALBAARHEID

Er moeten betaalbare huurwoningen beschikbaar zijn. De huurwoningen moeten voldoen aan een goede prijs- kwaliteit verhouding. De huur- en energielasten (Woonlasten) moeten betaalbaar blijven. Er moet voorkomen worden dat de dienstverlening aan de huurders versoberd wordt. In de 'Samenwerkingsafspraken 2020-2023' is voor 2021 een verhoging van de huursom met 1 procent boven inflatie afgesproken. De huursom is het bedrag van alle huren bij elkaar van de zelfstandige sociale huurwoningen van de woningcorporatie.

In 2020 heeft Lieven de Key het huuraanpassingsbeleid vernieuwd. Hierin is een nieuwe systematiek beschreven. De komende drie jaar volgt Lieven de Key en Lieven de Stad dit beleid om de huurverhoging te berekenen. Er zal in 2022 een adviesaanvraag over de huurverhoging aan Arcade worden voorgelegd.

#### INZET VAN ARCADE

De werkgroep huurverhoging zal in overleg met het bestuur een advies uitbrengen.

### 2.1.2 BESCHIKBAARHEID

Er moeten voldoende huurwoningen beschikbaar zijn. De komende jaren gaat gebouwd worden voor sociale huur en midden huur. Dit moet niet ten koste gaan van het aantal sociale huurwoningen en van de brede volkshuisvestelijke verplichting van de corporatie. Doelgroepenbeleid mag niet ten koste gaan van de huidige huurders, beschikbaarheid mag daardoor niet in de knel komen. Huren is geen keuze maar een noodzaak omdat er niet voor iedereen een alternatief is. Het beleid van de corporatie moet hier rekening mee houden.

### 2.1.3 BEREIKBAARHEID

De samenstelling in complexen en de verdeling van doelgroepen moet in balans blijven.

Arcade blijft zich uitspreken tegen loting, omdat het woningzoekenden op de wachtlijst dupeert.

Degenen die een (tijdelijke) woning krijgen middels loting bouwen tegelijkertijd wel woonduur op en verdringen daarom de woningzoekenden op de wachtlijst. De woningdistributie wordt hiermee letterlijk een loterij.

Coöptatie van nieuwe huurders bij woongroepen moet mogelijk blijven zonder al te veel belemmeringen, evenals verhuizen 'van groot naar klein' en 'van groot naar beter'. En woningen in woongroepen dienen ook in de toekomst verhuurd te worden als sociale woningen.

### 2.1.4 THEMA'S

#### ATELIERS EN ATELIERWONINGEN

Betaalbare woon- en werkruimten voor kunstenaars in het bezit van de corporaties vallen onder de sociale voorraad (DAEB). De totale voorraad in Amsterdam is sinds 2011 schrikbarend afgenomen van ongeveer 1.700 tot minder dan 900. In 2016 hebben de corporaties hun 'scheidingsvoorstellen' als gevolg van wijziging woningwet, hun vastgoedportefeuille nauwkeurig geanalyseerd. Op basis van die analyse is door de corporaties een actualisatie van het aantal ateliers per brief aan de gemeente medegedeeld. Daaruit is het cijfer van 424 stuks woon/werk ateliers in verhuur bij de zes Amsterdamse corporaties uit voortgekomen waarvan circa 74 VHE in bezit van Lieven de Key. Exacte cijfers hierover worden niet meer gepubliceerd. Kunstenaars ofwel zzp-ers hebben deze ruimten nodig om hun werk te kunnen voortzetten. Bovendien bepalen kunstenaars mede het culturele gezicht van Amsterdam.

In 2019 heeft de werkgroep Ateliers zich bezig gehouden met het boven tafel krijgen van info over ateliers. In 2020/21 is er geïnventariseerd en op adres niveau onderzoek gedaan in o.a. bouwdoossiers en kadaster. De gegevens en actuele aantallen zijn nu bekend en worden gemonitord door Arcade. Ook in 2020 was er aandacht voor de moeilijke situatie waar jonge kunstenaars zich in Amsterdam in bevinden en is er voorkomen dat er een atelierwoning is verkocht. In 2021 is er door huurders van atelierwoningen een beroep gedaan op ondersteuning van Arcade omdat hun tijdelijk contract afliep en dit in tegenspraak leek met het CAWA reglement. Arcade heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop die gemeentelijke regelgeving is toegepast en of de samenwerkingsafspraken, waar de regelgeving onderdeel van uitmaakt, zijn na gekomen. Arcade constateerde dat dit niet volgens afspraken verliep. De gemeente en Lieven de Key delen die mening niet. Arcade is hierop samen met de huurders een procedure gestart. Er volgt een zitting in 2022.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 onderzoeken we of er nog behoefte aan de werkgroep Ateliers en atelierwoningen.

#### DUURZAAMHEID

Lieven de Key heeft een ambitie: in 2050 is het gehele woningbezit CO2-neutraal. De energie die huurders dan nodig hebben voor verwarming, warm water en huishoudelijke apparaten is niet meer belastend voor het milieu en dus voor onze kinderen en kleinkinderen.

Een enorme uitdaging die Lieven de Key alleen kan realiseren met hulp en inzet van anderen: bewoners, omwonenden, belanghebbenden -zoals de politiek- en leveranciers. Arcade blijft Lieven de Key de komende jaren uitdagen om dit samen met de echte belanghebbenden, de huurders en de bewonerscommissies te doen en ook echt te luisteren naar hun inbreng. Tot nu toe laat Lieven de Key het afweten en doet zij een beroep op het ontbreken van de financiële mogelijkheden.

Arcade en de bewonerscommissies staan de komende jaren voor grote opgaven en uitdagingen. Zowel stedelijk, als op wijk- en complexniveau zal zoveel mogelijk de samenwerking en afstemming



gezocht moeten worden. Bv hoe de nadruk van de gemeente op stadsverwarming via biomassacentrales gekeerd kan worden en meer kan uitgaan naar lokale en duurzamere warmte winningsopties zoals aquathermie (warmtewinning uit water) en riothermie (warmtewinning uit specifiek het rioolwater) en uiteraard door de inzet van zonnepanelen.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 zetten we de werkgroep Energietransitie voort die deze ontwikkelingen volgt en zorgt dat ook bewonerscommissies toegerust raken om deze opgave te volgen.

#### HUURDERS EN KOPERS

Er is in toenemende mate sprake van gesteggel in de gemengde complexen van Lieven de Key over de VvE-s en de rol van huurders daarin. Lieven de Key heeft tegelijkertijd eind 2017 al het onderhoud in de VvE-s uitbesteed aan een beheerorganisatie buiten De Key zelf. Voor huurders wordt daardoor hun belangenbehartiging en inspraak een lastig verhaal. Het is onduidelijk waar en bij wie ze terecht moeten en welke inspraakmogelijkheden zij hebben.

Tegelijkertijd lijken veel VvE-s nauwelijks in staat te voldoen aan hun onderhoudsverplichtingen, laat staan op langere termijn met betrekking tot investeringen in duurzaamheid en energietransitie.

In 2021 heeft De Key de verkoopvijver uitgebreid en is het aantal complexen waar een VvE is opgericht toegenomen.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 gaat Arcade onderzoeken wat de knelpunten voor huurders en bewonerscommissies precies zijn en welke ondersteuning bewonerscommissies in deze situatie nodig hebben.

#### WONINGDELEN EN WOONGROEPEN

Eind 2019 is de nieuwe Huisvestingsverordening (HVV) in de gemeenteraad van Amsterdam aangenomen. Daarin wordt onder andere het woningdelen gereguleerd om wanpraktijken tegen te gaan. Zo moet elke huurder een individueel huurcontract hebben en het woningdelen van woningen met 3 of meer personen wordt aan voorwaarden en vergunningen gebonden. In 2021 heeft de gemeente aangegeven dat woongroepen met onzelfstandige eenheden en een gezamenlijk huurcontract zich konden melden. Arcade heeft samen met De Key de woongroepen die betrof hierop geattendeerd zodat hun coöptatierecht gecontinueerd kon worden.

Daarnaast wordt door Lieven de Key in een aantal woongroepen de vrijgekomen woningen aan starters verhuurd. Het contract wat zij krijgen is een 5-jaarcontract. Dit dreigt het karakter van deze woongroepen aan te tasten en het coöptatierecht wordt hierdoor voortdurend onder druk gezet.

#### INZET ARCADE

Als er behoefte is bij de woongroepen aan ondersteuning staat Arcade hen hierin bij.

#### JONGEREN STARTERS

Lieven de Key heeft voor Amsterdam en Diemen gekozen voor woonstarters, huurders die hun eerste stappen zetten op de woningmarkt. Woonstarters zijn bijvoorbeeld werkende jongeren, studenten, net afgestudeerden, maar ook jonge stellen, statushouders, jongeren met begeleiding en tienermoeders. Deze beleidskeuze heeft allerlei effecten ook voor de woonstarter zelf. Zij krijgen tijdelijke huurcontracten aangeboden voor vijf jaar en zijn nauwelijks verenigd in bewonerscommissies. In 2019 heeft de werkgroep contact gelegd met verschillende huurders in jongerencomplexen. In 2020 is door de beperkingen die de coronacrisis met zich mee bracht geen contact onderhouden met de huurders in de jongerencomplexen.

In 2021 heeft een werkgroep bijgedragen aan de evaluatie van de jongerencontracten in Amsterdam.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 blijft de werkgroep bijdragen aan de evaluatie jongerencontracten en afhankelijk van de uitkomst wordt de voortgang bepaald.

## OUDERENHUISVESTING

Lieven de Key moet voldoende bijdragen aan haar volkshuisvestelijke taak, ook als het gaat om ouderenhuisvesting. Oudere huurders blijven langer in hun woning wonen. De gemeente zet het programma Ouderenhuisvesting dan ook met kracht door. Daarbij is naast een beleid gericht op levensbestendig wonen het vergroten van het aanbod aanpasbare woningen en geclusterde woningen van groot belang. Als ouderen vanwege gezondheidsproblemen toch moeten of willen verhuizen vindt de gemeente dat er tijdig een geschikte woning beschikbaar te zijn. In 2019 is dit thema aan de orde geweest in het kader van het proces om te komen tot prestatieafspraken. Lieven de Key voert helaas actief beleid om seniorencomplexen in zijn geheel af te stoten door deze aan andere corporaties te verkopen. Arcade vindt dat Lieven de Key desondanks een actief ouderenbeleid moet voeren op basis van de behoefte van deze groep en niet op basis van wat er wettelijke minimale eisen. Bovendien moet Lieven de Key bijdragen aan de gemeentelijke regelingen “van Groot naar Beter” en van Hoog naar Laag”. Dit lijkt in de knel te komen door de verkoop van benedenwoningen en het labelen van benedenwoningen als jongerenwoning. Hierdoor worden deze niet meer in Woningnet aan senioren aangeboden en zijn ze niet meer beschikbaar voor ouderen.

### INZET VAN ARCADE

In 2022 gaat Arcade dit thema verder verkennen en misschien een onderzoek starten.

## DE PORTEFEUILLESTRATEGIE, COMPLEXSTRATEGIËN EN DE COMPLEXPLANNEN

Eind 2017 is Lieven de Key gestart met het schrijven van complexstrategieën. In 2019 is er door Lieven de Key een start gemaakt met het bespreken van deze complexstrategieën met de bewonerscommissies. Hierop zouden gesprekken volgen over complexplannen. Dit proces is gestopt door geldgebrek, de verduurzaamingsopgave en de coronacrisis.

In 2020 is de portefeuillestrategie herzien en in 2021 is de verkoopvijver uitgebreid.

Bewonerscommissies van complexen die voorheen volledig werden verhuurd, maar waar Lieven de Key woningen voor verkoop wil gaan aanbieden is een complexstrategie ter advies voorgelegd.

In 2019 kreeg Arcade een groot aantal signalen over ontevredenheid over de communicatie van Lieven de Key met de bewonerscommissies. Dit was aanleiding voor een groot onderzoek naar de dienstverlening van Lieven de Key aan de bewonerscommissies. Het resultaat is eind 2019 aangeboden aan de directeur van Lieven de Key die heeft toegezegd dit te verbeteren. In 2020 is Lieven de Key in samenwerking met Arcade gestart met het opstellen van een werkwijzer die de samenwerking op alle niveaus zal ondersteunen. Hierin is beschreven waarop huurders, bewonerscommissies en Arcade kan rekenen als het gaat om informatie, beleidsstukken en adviesaanvragen. Bij deze onderdelen wordt waar mogelijk aangegeven op welk moment in het jaar deze te verwachten zijn. De werkwijzer is in nog niet afgerond. Zodra dit gereed is wordt deze omgezet in een format die voor bewonerscommissies en de medewerkers van Lieven de Key hanteerbaar is en helpt bij hun overleg.

Een format voor een complexplan is er vanuit Lieven de Key niet. Arcade heeft daarom zelf een visie ontwikkeld op wat een complexplan zou moeten zijn en bewonerscommissies opgeroepen om zelf complexplannen te schrijven om zo sterker te staan. Daaraan hebben verschillende bewonerscommissies inmiddels werk van gemaakt.

### INZET VAN ARCADE

Als de werkwijzer is afgerond is deze beschikbaar voor alle huurders van Lieven de Key. Arcade zal in overleg met Lieven de Stad werken aan eenzelfde opzet voor de huurder en bewonerscommissies van Lieven de Stad. Arcade zal bewonerscommissies blijven bijstaan die bij de gesprekken met de medewerkers van Lieven de Key of Lieven de Stad om ondersteuning vragen. Daarnaast zullen we bijeenkomsten organiseren om bewonerscommissies in staat te stellen om de ervaringen te delen en

kennis uit te wisselen. Bewonerscommissies kunnen een beroep blijven doen op ondersteuning van Arcade bij het schrijven van een complexplan.

## 3 ONTWIKKELINGEN

---

In dit hoofdstuk bespreken we een aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op de positie van huurders en die moeilijk te beïnvloeden zijn door Arcade. Ontwikkelingen die bepaald worden door de overheid, de politiek, sociaaleconomische en maatschappelijke thema's. Onze huurders hebben hier wel mee te maken. Arcade vindt het belangrijk dat wij hier over nadenken en hier standpunten over hebben of ontwikkelen. We moeten scherp zijn voor de momenten waarop we die kunnen inbrengen in ons overleg met de verhuurder, met de gemeente of samenwerken met organisaties die specifieke problemen proberen aan te pakken.

### 3.1 LANDELIJK BELEID

#### 3.1.1 WONINGWET 2015

Woningcorporaties terug naar hun kerntaak: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen aan mensen met een laag inkomen of aan mensen die om andere redenen moeilijk passende huisvesting kunnen vinden. In het verlengde hiervan mogen ze specifiek omschreven maatschappelijk vastgoed en bepaalde diensten voor leefbaarheid als 'diensten van algemeen economisch belang' (DAEB) verrichten. Hieronder worden een aantal onderwerpen die in de wet beschreven staan benoemd.

#### HERZIENING WONINGWET 2015 NAAR AANLEIDING VAN DE EVALUATIE WONINGWET IN 2018 EN 2019

De Woningwet is in opdracht van de minister in 2018 breed geëvalueerd onder de corporaties, de huurdersorganisaties, de toezichthouders en gemeenten. Daarnaast hebben de VTW (vereniging van toezichthouders woningcorporaties) en AEDES op eigen initiatief een evaluatie gemaakt en daarover hun rapportages ingediend bij de minister. Op basis van deze drie evaluatierapporten heeft de regering in december 2019 een wetswijziging Woningwet en BTIV (Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting) ter internet consultatie opengesteld, waarop tot medio januari 2020 gereageerd kon worden. De regering heeft voor het zomerreces van 2020 het wetsvoorstel naar de Tweede Kamer gestuurd. De Tweede Kamer behandelt momenteel het wetsvoorstel. In januari 2021 is een wetgevingsoverleg gepland. Na behandeling in de Tweede Kamer, zal de Eerste Kamer het wetsvoorstel nog behandelen. De datum van inwerkingtreding is afhankelijk van de voortgang in beide Kamers.

Arcade heeft een reactie gestuurd op de internetconsultatie met name op het punt van het laten vervallen van het instemmingsrecht van huurdersorganisaties zowel op fusies tussen Toegelaten Instellingen met dochters of verbindingen als fusies tussen dochters en /of verbindingen onderling. Hiermee zal namelijk ook het instemmingsrecht ten aanzien van interne juridische splitsingen vervallen en dat raakt ons beroep bij de rechter inzake de Daeb/niet-Daeb scheiding. Arcade heeft in 2020 ook de uitholling van de participatierechten van huurdersorganisaties zoals het vervallen van instemmingsrechten onder de aandacht van politieke partijen gebracht. Arcade vindt dat de positie van huurdersorganisaties eerder versterkt moet worden in plaats van uitgehold.

#### PASSEND TOEWIJZEN

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden de € 39.055 (prijspeil 2020). Ten minste 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen moet aan deze huishoudens worden toegewezen. Daarnaast is er ruimte om 10% van de woningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 39.055 en € 43.574 (prijspeil 2020). De resterende 10% sociale huurwoningen mogen woningcorporaties vrij toewijzen, maar daarbij moeten zij wel voorrang geven aan mensen die door bijvoorbeeld fysieke of psychische beperkingen moeilijk aan voor hen passende huisvesting kunnen komen.

Woningcorporaties mogen ook woonzorggebouwen bouwen en beheren, hospices en blijf-van-mijn-lijfhuizen en dag- en nachtopvang voor dak- en thuislozen. Dergelijke activiteiten behoren allemaal tot het aanbieden van (tijdelijke) woonruimte.

Sociale huurwoningen zijn woningen met een huur beneden de zogeheten liberalisatiegrens (per 1 januari 2020 € 737,14). Voor een groot deel van de doelgroep is deze huurprijs gezien hun inkomen te hoog. Woningcorporaties moeten hun huren daarom meer afstemmen op de inkomensniveaus van de doelgroep.

Sinds 1 januari 2016 moeten corporaties ervoor zorgen dat aan ten minste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag en die zij in dat jaar een woning toewijzen een huurprijs berekenen onder de voor hen toepasselijke aftoppingsgrens. Per 1 januari 2020 zijn de maximale inkomensgrenzen in de huurtoeslag vervallen. Daardoor loopt het recht op huurtoeslag door tot bij een hoger inkomen. Deze maximale inkomensgrenzen werden echter ook gebruikt voor de afbakening van de doelgroep waarvoor corporaties passend moeten toewijzen. Daarin worden geen wijzigingen aangebracht. Voor de toepassing van de passendheidstoets blijven de maximale inkomensgrenzen bestaan.

### MAATSCHAPPELIJK VASTGOED

Woningcorporaties mogen onder voorwaarden maatschappelijk vastgoed beheren. Bijvoorbeeld een gemeenschapscentrum, een jongerencentrum (zonder horeca), een dorps- of wijkbibliotheek. Ook basisscholen en centra voor jeugd en gezin behoren tot toegestaan maatschappelijk vastgoed. Voorwaarde is dat het maatschappelijk vastgoed ligt in gebieden waar de woningcorporatie woningen bezit. In dit maatschappelijk vastgoed zijn in beperkte mate commerciële activiteiten toegestaan (10% van het totale vloeroppervlak). Zoals een kapper in een gemeenschapshuis. Voor het ombouwen van verpleeg- en verzorgingshuizen gelden tijdelijk soepeler regels.

De Woningwet staat ook toe dat corporaties betaalbare werkruimten, zoals ateliers, als maatschappelijk vastgoed exploiteren. Lieven de Key heeft bij de Daeb/niet-Daeb scheiding echter bijna al haar maatschappelijk vastgoed gekwalificeerd als bedrijfsonroerend goed en in de niet-Daeb tak ondergebracht. Dat betekent dat Lieven de Key niet geborgd (goedkoper) geld kan lenen voor dat vastgoed. Een gedeelte van het bedrijfsonroerend goed wordt of is al verkocht of wordt getransformeerd naar woningen. In 2020 is er opnieuw getaxeerd en zal dit proces verder doorgaan.

### INZET VAN ARCADE

Waar mogelijk zal Arcade gebruikers die daar behoefte aan hebben in dit proces ondersteunen. Voor de bedrijfsruimtes van Lieven de Key die worden gehuurd voor sociaal, cultureel en maatschappelijke activiteiten gaat Arcade zich inzetten voor erkenning van die ruimtes als maatschappelijk vastgoed.

### LEEFBAARHEID

Woningcorporaties mogen investeren in de omgeving van de woningen die ze bezitten. Zoals het onderhoud van het eigen groen rondom hun complexen. Ook mogen woningcorporaties initiatieven van hun huurders ondersteunen, een huismeester in dienst hebben en een bijdrage leveren aan woonmaatschappelijk werk. Wat woningcorporaties precies doen aan leefbaarheid, spreken ze af met de gemeente en met bewonersorganisaties, binnen de kaders die de wet stelt.

### INZET VAN ARCADE

In de werkwijzer en complexplannen wordt dit een standaard thema. Arcade zal bewonerscommissies als daar behoefte aan is ondersteunen als zij met dit thema iets willen doen of er in de overleggen met Lieven de Key in vastlopen.

## DUURZAAMHEID

Woningcorporaties mogen voorzieningen aanbrengen (of huurders daarbij ondersteunen) die bijdragen aan duurzaam energiegebruik. Zoals zonnepanelen, grondwarmtepompen en warmte-koude opslaginstallaties. Een van de voorwaarden is dat de voorziening ten goede komt aan de eigen huurders.

## PRESTATIEAFSPRAKEN

Woningcorporaties dragen bij aan het gemeentelijke volkshuisvestingsbeleid. Deze bijdrage wordt vastgelegd in prestatieafspraken tussen gemeente, bewonersorganisatie en de woningcorporatie. De drie betrokken partijen kunnen elkaar aan de prestatieafspraken houden. Als zij er niet onderling uitkomen kunnen zij geschillen voorleggen aan de minister. De minister ziet toe op de uitvoering van alle prestatieafspraken op hoofdlijnen.

In elke gemeente verloopt het proces van de prestatieafspraken op een eigen wijze.

## HUURDERS

De huurdersorganisatie is de lokale overlegpartner van de gemeente en de woningcorporatie. De huurdersorganisatie bepaalt zo mede het volkshuisvestingsbeleid. Het bestuur van de woningcorporatie stuurt de huurdersorganisatie jaarlijks de jaarrekening, het jaarverslag en volkshuisvestingsverslag. Daarnaast stelt de woningcorporatie jaarlijks een 'overzicht van voorgenomen werkzaamheden' ter beschikking aan de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie heeft het recht commissarissen voor te dragen voor de Raad van Toezicht: twee commissarissen wanneer die raad bestaat uit vijf of meer personen en één commissaris wanneer de raad bestaat uit drie of vier personen. Deze voordracht is bindend.

### 3.2.1 HUURTOESLAG

Per 1 januari 2020 zijn de maximale inkomensgrenzen in de huurtoeslag vervallen. Hierdoor wordt de huurtoeslag geleidelijk en over een langer inkomenstraject afgebouwd. Dit voorkomt de situatie dat bij een kleine inkomensstijging ineens het recht op de volledige huurtoeslag over het gehele jaar vervalt. Dit kon tot gevolg hebben dat huishoudens de toegekende huurtoeslag over een heel jaar terug moesten betalen. Zie:

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/toeslagen/content/kan-ik-huurtoeslag-krijgen>

## 3.2 LOKAAL WOONBELEID

Lieven de Key verhuurt woningen in twee gemeenten: in Amsterdam en Diemen. Arcade behartigt dan ook de belangen van de huurders uit deze gemeenten. Ontwikkelingen in Amsterdam hebben een effect op de ontwikkelingen in de regio.

### 3.2.1 DIEMEN

In de gemeente Diemen is het beleid vastgelegd in de 'Woonvisie Diemen 2018-2023'. De visie heeft oog voor de huidige druk op de woningmarkt en de gevolgen daarvan.

De vier pijlers in de woonvisie zijn: sterke wijken, betaalbaarheid en beschikbaarheid, wonen met zorg en welzijn, duurzaamheid.

Het Huurders Platform Diemen (HPD) vertegenwoordigt de huurders in Diemen (zie hoofdstuk 5.3).

### 3.2.2 AMSTERDAM

#### ONTWIKKELING VAN DE WONINGVOORRAAD

Amsterdam wil een stad blijven waar iedereen een woning kan vinden. Arm en rijk, jong en oud, gezinnen en alleenstaanden en alles ertussenin moet zich welkom voelen. Daarvoor is groei van het aantal sociale en middeldure huurwoningen nodig. Het bijbouwen van nieuwe betaalbare woningen

in de stad heeft dan ook een hoge prioriteit. In de periode 2018-2025 worden er 17.500 sociale huurwoningen gerealiseerd. Er komt een uitbreiding van het aantal structurele middeldure huurwoningen, voor huishoudens die wat inkomen betreft op de middenhuur zijn aangewezen.

Amsterdam is een stad met gemengde wijken. Dit betekent dat er in Amsterdam in alle wijken een gemengde woningvoorraad is met aanbod in de sociale huur, middeldure huur en dure huur en koop. Om deze menging te behouden wordt terughoudend omgegaan met verkoop in de gebieden

- a. waar het percentage sociale huur (corporaties en particulier bezit) in de woningvoorraad onder de 45% ligt, daar wordt gestreefd naar groei: De Aker/Nieuw-Sloten/Sloten, Oud-Zuid, Buitenveldert/Zuidas, Centrum Oost, Centrum West, IJburg/Zeeburgereiland.
- b. En de gebieden waar het percentage sociale huur nu boven de 45% ligt, maar de ontwikkelingen in de particuliere sociale woningvoorraad een groot effect kunnen hebben op de sociale woningvoorraad: Oud-West/De Baarsjes, de Pijp/Rivierenbuurt.

Verkoop van sociale huurwoningen in IJburg/Zeeburgereiland is uitgesloten.

Het is voor de stad van belang dat kunstenaars een woon- en werkplek hebben. Daartoe hebben de corporaties verspreid over de stad atelierwoningen in bezit die worden gebruikt door kunstenaars. De afgesproken ijzeren voorraad atelierwoningen van de Amsterdamse corporaties wordt verhoogd van 259 naar 293 atelierwoningen.

Er komen mogelijkheden om nieuwe woonvormen te ontwikkelen en collectieve vormen van wonen mogelijk te maken. Daarbij zijn er kansen om meer wooncoöperaties te realiseren in de stad.

De gemeente gaat ook nieuw beleid ontwikkelen voor de huisvesting van woonwagenbewoners.

## BETAALBAARHEID

Om een gemengde stad te kunnen blijven en te zorgen dat ook mensen met een laag inkomen in de stad kunnen wonen, treft de gemeente maatregelen. De aangeboden sociale huurwoningen zijn betaalbaar voor huurders die op dit huursegment zijn aangewezen. De betaalbaarheid blijft gewaarborgd door verantwoord om te gaan met de ruimte in de huursomstijging en bovendien de laagste inkomens te ontzien. Dat laatste doet de gemeente onder andere door het woonlastenakkoord en huurders met financiële problemen worden geholpen.

## WONINGZOEKENDEN EN DOELGROEPEN

De verhuisregelingen biedt oudere bewoners de mogelijkheid om door te stromen naar een voor hen mogelijk meer geschikte woning. Daarnaast wordt doorstroming bevorderd, onder meer om grotere woningen beschikbaar te krijgen voor gezinnen.

Jongeren wordt een kans geboden op een betaalbare zelfstandige sociale huurwoning. Jongeren onder de 28 jaar hebben vanwege hun leeftijd een kortere inschrijfduur dan andere woningzoekenden en daardoor een lagere slaagkans dan gemiddeld. Het aanbieden van betaalbare woningen met een jongerencontract vergroot de slaagkans voor deze jongeren én zorgt voor doorstroming binnen dit deel van de voorraad. Ook wordt startende leraren en medewerkers in de zorg een extra aanbod gedaan. In 2020 is er om de woonruimte te verdelen nieuw beleid ontwikkeld. Dit wordt naar verwachting in 2021 geïmplementeerd.

## KWETSBAARE DOELGROEPEN EN WONEN MET ZORG

In het programma huisvesting kwetsbare groepen (PHKG) werken de gemeente, de woningcorporaties en de zorgaanbieders samen om kwetsbare Amsterdammers te ondersteunen conform de Tien werkafspraken.

De zorg voor bewoners én een leefbare buurt is belangrijk. Mensen die in ernstige problemen komen doordat ze zelfstandig wonen, maar steeds meer zorg nodig hebben en/of overlast veroorzaken voor zichzelf en hun omgeving, worden zo goed mogelijk worden geholpen.

De positie van ouderen op de Amsterdamse woningmarkt vraagt om extra aandacht. Ouderen die kwetsbaarder worden en langer zelfstandig thuis wonen, hebben belang bij de juiste ondersteuning van

gemeente, corporaties en zorgaanbieders. In 2019 is het programmaplan ouderenhuisvesting door de gemeenteraad vna Amsterdam vastgesteld. Dit zet in op drie onderdelen. Dat er voldoende geschikte ouderenwoningen in de stad beschikbaar blijven. Geclusterde ouderenwoningen die ouderen helpen om langer zelfstandig te wonen. Daarnaast moet er voldoende zorghuisvesting zijn voor ouderen die niet zelfstandig kunnen blijven wonen.

#### KWALITEIT EN DUURZAAMHEID

Een goede woning is een basisbehoefte van de bewoners van de stad. Gemeente, corporaties en huurderskoepels willen dat de basiskwaliteit van de woningen in Amsterdam op orde is. Alle woningen dienen minimaal veilig en gezond te zijn. En daar waar dit vanwege de woningkwaliteit niet het geval is, moet dat worden verbeterd.

Amsterdam wil in 2050 een klimaat neutrale stad zijn. Gemeente en corporaties hebben gezamenlijk de ambitie om in 2050 een CO2-neutrale woningvoorraad te hebben. De belangrijkste paden om CO2-reductie te realiseren zijn: het terugdringen van de warmtevraag (isoleren), het aardgasvrij maken van de woningen en het opwekken van hernieuwbare energie. De gemeente Amsterdam heeft de ambitie om in 2040 geheel aardgasvrij te zijn.

#### ONTWIKKELBUURTEN

De wijken in Amsterdam zijn voor de bewoners aangenaam om in te wonen. In een leefbare wijk zijn de wooncomplexen van de corporaties en de openbare ruimte schoon, heel en veilig. Amsterdam werkt gebiedsgericht aan het in stand houden en verbeteren van de leefbaarheid. In ieder gebied spelen andere problemen en zijn er verschillende kansen. Dit vraagt om maatwerk.

#### INZET VAN ARCADE

In de periode 2020 tot en met 2023 gelden de Samenwerkingsafspraken 2020-2023. Volgens deze afspraken werken de gemeente Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) en de Huurderskoepels samen aan de volkshuisvesting in Amsterdam. In 2022 zal Arcade hieraan blijven bijdragen. Deze bijdragen worden gevoed door inbreng van de werkgroep Prestatieafspraken.

### 3.3 BELEID LIEVEN DE KEY

De missie en de visie van Woonstichting Lieven de Key in Amsterdam en Diemen is dat zij bijdraagt aan de dynamiek van de stad door binnen en net buiten de Amsterdamse ring A10 mensen de kans te bieden om hun eerste stappen te zetten op de woningmarkt.

De volkshuisvestelijke doelen voor Woonstichting Lieven de Key zijn betaalbaarheid en DAEB/niet-DAEB.

Vanuit de koers heeft Lieven de Key gekozen voor een hybride scheiding, juridisch en administratief van het DAEB en niet-DAEB bezit. Het grootste deel van de ambitie richt Lieven de Key op de DAEB activiteiten. Ook wil Lieven de Key om de ambitie in Amsterdam te kunnen realiseren niet-DAEB activiteiten gaan ontplooiën.

Beleidskeuzes van Lieven de Key:

- Seniorencomplexen passen niet meer binnen de koers, daarom wil Lieven de Key deze uitruilen met of verkopen aan een andere corporatie.
- Bij verhuur van een woning aan twee of meer personen is een omzettingsvergunning van de gemeente verplicht, hierdoor wordt de woning een onzelfstandige eenheid. Woningen van meer dan drie kamers worden omgezet voor woningdelers.
- Sociale cohesie bevorderende maatregelen, een woonvorm voor statushouders en studenten. Daarnaast leiden tijdelijke contracten en het ontmoedigen van coöptatie tot afbreuk van de sociale cohesie.
- Verkoop en liberalisatie van vrijkomende woningen wordt verminderd.



- Het dagelijks onderhoud in VvE complexen is in zijn geheel overgedragen aan VvE-beheer Amsterdam.

Beleidskeuzes van Lieven de Key Amsterdam en Diemen:

- “De Key heeft voor Amsterdam en Diemen gekozen voor woonstarters, mensen die hun eerste stappen zetten op de woningmarkt dat betekent: focus op woonstarter, deze wordt zichtbaar in:
  - Ontwikkeling nieuwe producten in contractvormen
  - Nieuwe verhuringen
  - Nieuwbouwprogramma studenten en jongerenwoningen”
 (Uit een presentatie van Lieven de Key aan het bestuur van Arcade over de portefeuillestrategie 2017. Lieven de Key bouwt dus niet voor middeninkomens omdat die doelgroep volgens Lieven de Key niet tot de woonstarters behoort.)

## INZET VAN ARCADE

In 2022 blijft Arcade zich verzetten tegen een aantal aspecten van de koers, zoals een eenzijdige focus op woonstarters, voornamelijk jongeren en het onttrekken van grotere woningen aan de sociale voorraad waardoor de doorstroming van huurders in het geding komt. Uiteindelijk zijn de woonstarters daar ook niet bij gebaat.

Arcade blijft daarom kritisch ten aanzien van het beleid van Lieven de Key, waarbij de meeste aandacht uit gaat naar:

- Beleid voor de huidige huurders
- Communicatie naar alle huurders
- Klachtenafhandeling
- Transparant verhuurbeleid
- Matiging van de huurverhogingen
- Ondersteunen van huurders bij verbeterplannen en onderhoud

De procedures over de vastgoedscheiding is nog niet afgerond en zetten we in 2022 voort.

## 3.4 BELEID LIEVEN DE STAD BV

Lieven de Stad BV bezit en beheert een deel van het voormalig niet-DAEB bezit van Lieven de Key.

Lieven de Key is 100% aandeelhouder van Lieven de Stad BV. De Raad van Commissarissen van Lieven de Key is ook de Raad van Commissarissen van Lieven de Stad BV.

De missie van Lieven de Stad BV is het verhuren woningen met een optimaal financieel resultaat. Voorgaande jaren heeft Arcade er bij Lieven de Stad op aangedrongen om beleid inzichtelijk te maken voor haar huurders. Helaas zonder resultaat.

## INZET VAN ARCADE

In 2022 blijft Arcade zich inzetten voor:

- Beleid voor de huidige huurders
- Communicatie naar alle huurders
- Verbetering van de dienstverlening aan de bewonerscommissies
- Klachtenafhandeling
- Transparant verhuurbeleid

## 4 HUURDERSVERENIGING ARCADE: ORGANISATIE EN BESTUUR

---

### 4.1 ORGANISATIE VAN ARCADE

Huurdersvereniging Arcade is een vrijwilligers organisatie die de huurders van Woonstichting Lieven de Key en Lieven de Stad BV vertegenwoordigt en ondersteunt. Arcade is een vereniging en kent twee typen leden: Bewonerscommissies en steunleden.

Bewonerscommissies zijn organisaties per wooncomplex (of meerdere kleine complexen) van huurders van Lieven de Key of Lieven de Stad BV 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 Lieven de Key en bij Lieven de Stad BV.

Er zijn meer dan 100 bewonerscommissies lid van Arcade. Woningstichting Lieven de Key verhuurt, na aftrek van het bedrijfsonroerend goed ruim 28.000 woningen. Lieven de Stad BV verhuurt ongeveer 1.000 woningen.

Eind 2020 zijn er van de huurders 5.860 (oktober 2021) individueel lid van Arcade.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 blijft Arcade de belangen van alle huidige huurders van Lieven de Key en van Lieven de Stad BV behartigen.

### 4.2 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 de Algemene Leden Vergadering voorgelegd, daar besproken en vastgesteld.

Zo zal komend jaar de begroting, het werkplan, de jaarrekening en het jaarverslag worden voorgelegd. Indien nodig het benoemen van bestuursleden en het vaststellen van een vergoedingsregeling voor bestuursleden, adviseurs en vrijwilligers. En komen er inhoudelijke thema's zoals volkshuisvesting, huurverhoging, energie en duurzaamheid aan de orde.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 zal de Algemene Leden Vergadering minimaal drie maal bij elkaar komen.

### 4.3 HET BESTUUR VAN ARCADE

Huurdersvereniging Arcade kent een Algemeen Bestuur (AB) en een Dagelijks Bestuur (DB). Dit Algemeen Bestuur is zorgvuldig samengesteld en de leden vertegenwoordigen gezamenlijk een brede groep huurders. Dit is bij uitval uitgangspunt om tot een nieuw bestuurslid te komen.

Het bestuur kent een duidelijke verdeling van taken en functies, zoals die van voorzitter, secretaris en penningmeester. Andere taken worden belegd bij de bestuursleden op onderwerp of per thema.

Van ieder bestuurslid is bekend welke tijdsinvestering men voor de vereniging beschikbaar heeft. Bestuursleden zijn afkomstig vanuit de achterban, de bewonerscommissies en steunleden.

Kandidaat bestuursleden wordt gevraagd om eerst enige tijd als aspirant-bestuurslid 'mee te lopen' om zo vertrouwd te raken met het werk van Arcade. Bestuursleden worden door de Algemene Leden Vergadering benoemd. Het bestuur bepaalt onderling de taak- en functieverdeling.

De statuten van Arcade bepalen dat het aantal Algemeen Bestuursleden ten minste vijf en ten hoogste negen, telt.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 wil Arcade het aantal bestuursleden weer op volle sterkte brengen.

### 4.3.1 OVERLEGSTRUCTUUR

Het Dagelijks Bestuur, bestaande uit voorzitter, secretaris en penningmeester overlegt gemiddeld eens keer per twee weken. Dit overleg gaat over de dagelijkse gang van zaken en alles wat met nieuwe en bestaande bewonerscommissies te maken heeft.

Het Algemeen Bestuur overlegt een keer per twee weken. In dit overleg worden meningen gevormd, besluiten genomen en diverse interne en externe overleggen voorbereid. Hierbij komen ook de lopende inhoudelijke ontwikkelingen op de woningmarkt in Amsterdam en Diemen en zo nodig ook diverse praktische zaken aan de orde.

Uiteraard worden in het Algemeen Bestuur ook alle gevraagde en ongevraagde adviezen besproken en vastgesteld, die aan Lieven de Key worden uitgebracht.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 wil Arcade een werkgroep inrichten die het ondersteunen van bewonerscommissies op zich kan nemen.

## 4.4 ONDERSTEUNING

Arcade wordt inhoudelijk en administratief ondersteund. Deze ondersteuning wordt op basis van een urenofferte ingehuurd bij !Woon en de Woonbond.

De inhoudelijke ondersteuning betreft het informeren van het bestuur met betrekking tot ontwikkeling op het gebied van de volkshuisvesting, het formuleren van adviezen en het adviseren van het bestuur op het gebied van beleid en organisatie. De invulling is afhankelijk van het onderwerp. !Woon of de Woonbond zoekt hierbij naar de adviseur die hierbij het beste past.

!Woon verzorgt in nauw overleg met de secretaris het secretariële werk. Dit betekent het afhandelen van de binnengekomen vragen per telefoon of mail, het notuleren van de vergaderingen en het contractbeheer. Deze medewerkster heeft inhoudelijke- en achtergrondkennis wat betreft beleidszaken die spelen en is mede daarom onze vraagbaak en 'spin in het web'.

## 5 CONTACTEN MET DE LEDEN EN HUURDERS

---

Arcade heeft een groot belang bij een goed contact met de achterban, de bewonerscommissies en de steunleden. Daarmee wordt het Algemeen Bestuur gevoed om de belangen, de opvattingen en de ideeën door te kunnen laten klinken. De Algemene Ledenvergadering is een orgaan waar dit plaatsvindt, maar er zijn ook directe contacten met bewonerscommissies en steunleden.

### 5.1 COMMUNICATIE

Arcade communiceert op diverse manieren met haar leden en de bewonerscommissies. Er is een website met informatie over de vereniging en gepubliceerde nieuwsberichten. Via de mail worden de bewonerscommissies geïnformeerd over bijeenkomsten, zoals de ledenvergaderingen en thematische bijeenkomsten en er verschijnt periodiek een digitale nieuwsbrief.

Arcade is niet actief op de sociale mediakanalen.

De informatie wordt verzorgd door een reactieteam van vrijwilligers die professioneel wordt ondersteund.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 zal Arcade vijf periodieke digitale nieuwsbrieven aan haar abonnees en leden uitbrengen en een papieren uitgave die naar alle huurders zal worden verzonden.

### 5.2 BEWONERSCOMMISSIES EN INDIVIDUELE LEDEN

De gevolgen van gewijzigde wetgeving en de werkwijze van de verhuurder vragen steeds meer inzet van de bewonerscommissies. Om bij te blijven wordt er veel tijd besteed aan leren. Ook komen er grote opgaven bij, zoals de energietransitie en afstemming over het lokale woonbeleid wat ook met de leden moet plaatsvinden.

#### 5.2.1 SCHOLING EN TRAINING

Elke bewonerscommissie die zich aanmeldt ondersteunen we financieel en geven we toegang tot studie materiaal. We helpen bij het oprichten van een bewonerscommissie bij bijvoorbeeld nieuwe complexen en bij renovatieplannen.

De organisatie van een bewonerscommissie, het betrekken van de bewoners in het complex, het overleg met de complexbeheerder vraagt om speciale vaardigheden en specifieke kennis. Om volwaardig deel te kunnen nemen aan een overleg is het noodzakelijk om voldoende kennis te hebben over belangrijke onderdelen van het volkshuisvestingsbeleid zoals huurrecht, servicekosten en onderhoud en geregeld is. Arcade biedt bewonerscommissies hierover cursussen aan.

Een ander onderdeel van een bewonerscommissie is het onderhouden van contact met de huurders die door de bewonerscommissie wordt vertegenwoordigd. Door goed contact wordt het draagvlak van de belangenbehartiging door de bewonerscommissie vergroot en daarmee de positie richting de Lieven de Key of Lieven de Stad BV versterkt. Met een betrokken achterban staat de bewonerscommissie er niet alleen voor.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 blijft Arcade het aanbod van de Woonbond actief aan de bewonerscommissies aanbieden. Als er aanvullend aanbod nodig is dan kan daarvoor een verzoek ingediend worden bij het bestuur.

### 5.2.2 WERKGROEPEN

Naast het regulier overleg kan er in werkgroepen een inbreng gegeven worden over verschillende belangrijke beleidsterreinen. Zo zijn er werkgroepen Huurbeleid, Energietransitie, Jongerencomplexen en Ateliers. Daar is in 2020 de werkgroep Prestatieafspraken aan toegevoegd.

In een plan van aanpak wordt het doel en de activiteiten van de werkgroep beschreven, maar ook de looptijd en gevraagde inzet en/of bijdrage onderbouwd. Eén van de doelen van een werkgroep is altijd een grotere groep leden aan te spreken dan alleen de initiatiefnemers. De werkgroep moet daarom op termijn altijd bestaan uit meer leden dan de initiatiefnemers.

Er wordt regelmatig terug gekoppeld aan het Algemeen Bestuur.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 kan op basis van behoefte een werkgroep worden gestart mits er door het Algemeen Bestuur akkoord gegeven is op basis van een plan van aanpak.

### 5.2.3 POSITIE VAN HUURDERS VAN LIEVEN DE STAD

Arcade behartigt ook de belangen van de huurders van Lieven de Stad BV en ondersteunt de bewonerscommissies en individuele leden die huren van Lieven de Stad BV bij hun overleggen en klachten op dezelfde manier als de bewonerscommissies en individuele leden die huren bij Lieven de Key.

## 5.3 HUURDERS PLATFORM DIEMEN (HPD)

In het Huurders Platform Diemen (HPD) werken sinds 2014 drie huurdersorganisaties van actieve corporaties die in Diemen actief zijn met elkaar samen. Dat zijn de Bewoners Raad Rochdale (BWR), Huurgenoet (Stadgenoot) en Arcade.

De belangrijkste taak is de deelname aan het overleg tussen gemeente en corporatie over de sociale volkshuisvesting in Diemen. Het HPD is een volwaardige gesprekspartner in dit overleg. Hier wordt gesproken over onderwerpen als betaalbaarheid, leefbaarheid, duurzaamheid en nieuwbouw van sociale huurwoningen.

Richting 2018-2022 is vastgelegd dat het HPD, de gemeente en de corporaties tot een meerjarige raamovereenkomst willen komen die gerelateerd is aan de uitgangspunten van de inmiddels geformuleerde woonvisie van de gemeente Diemen, waarbij de input van het HPD is meegenomen. De nieuwe woonvisie heeft oog voor de huidige druk op de woningmarkt en de gevolgen daarvan. De vier pijlers in die woonvisie zijn: sterke wijken, betaalbaarheid en beschikbaarheid, wonen met zorg en welzijn, duurzaamheid.

In 2020 zijn de prestatieafspraken afgerond en is er overeenstemming bereikt over een vierjarige raamovereenkomst, die per jaar geconcretiseerd wordt in een jaarschijf en waarop jaarlijks een monitor volgt. In 2021 zijn er afspraken gemaakt over de inrichting van een info- en adviespunt voor huurders, het centraal meldpunt woonfraude en een gemeentelijke regeling Van Groot Naar Beter. Het HPD zet in op het aan banden leggen van de verkoop van sociale huurwoningen, op leefbaarheid, onderhoudsverbetering, duurzaamheid.

Arcade wordt in dit HPD vertegenwoordigd door twee leden. Het Algemeen Bestuur van Arcade heeft per kwartaal een overleg met de vertegenwoordigers van Arcade in het HPD.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 blijven we de leden van het HPD ondersteunen. We werken de inhoudelijke afstemming van Arcade en het HPD verder uit in relatie tot de specifieke situatie in Diemen. Hierbij zoeken we naar een betere verbinding met de huurders in Diemen.

Samen met de HPD leden zullen we Lieven de Key scherp volgen als het gaat om woningdelen, starters en uitruil van ouderenwoningen- en voorzieningen in Diemen. We blijven met de HPD leden meedenken en kritisch volgen hoe in Diemen en vooral bij Lieven de Key de energietransitie gestalte gaat krijgen. Ook in 2022 zal het HPD weer een huurdersbijeenkomst/raadpleging organiseren om de wensen en behoeftes van huurders in Diemen te peilen en de standpunten van het HPD aan hen voor te leggen.

## 5.4 KLACHTEN

Huurders die klachten hebben melden zich daarvoor in eerste instantie bij Lieven de Key. De meeste klachten worden in dit directe contact opgelost. Het gaat daarbij vooral om klachten over achterstallig onderhoud, servicekosten en kwesties met betrekking tot de huur.

Lukt het om de een of andere reden niet om met Lieven de Key tot een oplossing te komen, dan biedt !Woon ondersteuning of kan de huurder bij Arcade terecht. !Woon handelt verreweg de meeste klachten af, en is daar ook het best voor uitgerust. Sommige huurders weten ook de weg naar de Woonbond te vinden.

De klachten die Arcade bereiken zijn meestal klachten waar de huurder met Lieven de Key niet uit is gekomen en waar ook !Woon geen raad mee weet. In 2021 zijn de signalen van huurders van Lieven de Key en Lieven de Stad door !Woon met Arcade gedeeld. Zo krijgt Arcade meer inzicht in de omvang en het soort klachten dat !Woon afhandelt.

### INZET VAN ARCADE

In 2022 wil Arcade de klachtenregistratie verder verbeteren en de werkwijze van het secretariaat verbeteren om de dienstverlening naar de huurders te optimaliseren.

## 6 CONTACTEN MET DE VERHUURDER

---

Huurdersvereniging Arcade en Woonstichting Lieven de Key of Lieven de Stad BV hebben gedurende het hele jaar, als vertegenwoordiging van de huurders en verhuurder vanzelfsprekend regelmatig zowel formeel als informeel contact. De formele contacten zijn er vanuit Arcade op gericht om het beleid en de beleidsuitvoering van Lieven de Key of 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) en brengt Arcade adviezen uit op de meest uiteenlopende beleidsvoornemens van Lieven de Key of Lieven de Stad BV. Dit adviesrecht is vastgelegd in de Overlegwet.

### 6.1 REGULIER OVERLEG (RO)

Het bestuur van Arcade overlegt in de vorm van een Regulier Overleg met de directie van Lieven de Key en Lieven de Stad BV.

De onderwerpen die aan bod komen bij dit overleg gaan over alles wat de huurders van Lieven de Key of Lieven de Stad BV raakt. Dit gaat over de werkwijze, de communicatie met de huurders en de bewonerscommissies en de inhoudelijke onderwerpen waarover uiteindelijk een adviestraject zal starten. Ook wordt hier het lokale beleid en de effecten op Lieven de Key of Lieven de Stad besproken. De rol en de positie van de huurders heeft bij al overleggen onze voortdurende aandacht.

Dit overleg vindt ongeveer één keer per acht weken plaats. Het voorzitterschap wisselt om en om.

### 6.2 CONTACT MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

In de Raad van Commissarissen (RvC) van Lieven de Key en Lieven de Stad BV hebben twee leden zitting die zijn voorgedragen door Arcade. Dat zijn dat mevr. dr. J. D Hooi en mevr. drs. R. Kervezee.

Er vindt periodiek overleg plaats met deze huurderscommissarissen over de algemene gang van zaken binnen Lieven de Key. Daarnaast heeft Arcade een maal per jaar een overleg met de voltallige Raad van Commissarissen van Lieven de Key.

In deze overleggen komen ook onderwerpen aan bod die de huurders raken, zoals de werkwijze van Lieven de Key of Lieven de Stad BV, de communicatie met de huurders en de bewonerscommissies en de inhoudelijke onderwerpen waarover uiteindelijk een adviestraject zal starten of de wijze waarop deze tot stand gekomen is of afgerond.

#### INZET VAN ARCADE

In 2022 zal Arcade in overleg met de huurderscommissarissen zoeken naar een manier om een betere verbinding tussen de huurderscommissarissen en de huurders tot stand te brengen.

### 6.3 GESCHILLENCOMMISSIE

Huurders van Lieven de Key in Amsterdam en Diemen kunnen bij Geschillencommissie Lieven de Key terecht. Twee van de leden van deze commissie zijn benoemd op voordracht van Arcade, mevrouw J. Siemons en de heer H. Wolring. Arcade heeft twee keer per jaar een overleg met de geschillencommissie.

In 2021 is in samenspraak met Arcade een nieuw geschillenreglement tot stand gekomen.

## INZET VAN ARCADE

In 2022 loopt de termijn van een van de leden af en gaat Arcade op zoek naar een opvolg(st)er.



## 7 CONTACTEN MET RELATIES

---

### 7.1 OVERLEGGEN MET DE GEMEENTE

Lieven De Stad BV is actief in Amsterdam. Lieven de Key is actief in de gemeenten Amsterdam en Diemen. Zo ook Arcade, al verschilt per gemeente hoe dit georganiseerd is.

#### 7.1.1 DIEMEN

In 2021 heeft het HPD overleg gevoerd in het traject om te komen tot de prestatieafspraken.

##### INZET VAN ARCADE

In 2022 zal worden bijgedragen aan de overleggen die hieruit voortvloeien.

#### 7.1.2 AMSTERDAM

Naast de Amsterdamse Federatie van Woningbouwcorporaties (AFWC) en de Gemeente Amsterdam is Arcade namens de huurders van Lieven de Key en Lieven de Stad de gesprekspartner met betrekking tot de Amsterdamse Volkshuisvesting.

##### FEDERATIE AMSTERDAMSE HUURDERSKOEPELS

De Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) is in 2019 opgericht. Arcade heeft actief bijgedragen aan de totstandkoming en was tot eind 2029 aangesloten bij de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels.

##### INZET VAN ARCADE

In 2022 zal Arcade de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels blijven volgen.

##### NETWERK AMSTERDAMSE HUURDERS

Huurders kunnen lokaal actief zijn op buurt en/of stadsdeelniveau. Bewonerscommissies en/of individuele huurders kunnen lid zijn van diverse organisaties die belangen van huurders behartigen. Die belangenbehartiging heeft betrekking op wat er zich in de stad of het stadsdeel afspeelt en zij hebben te maken met huurders uit zowel de particuliere als de sociale huursector. In 2019 is hiertoe het Huurders Netwerk Amsterdam opgericht.

##### INZET VAN ARCADE

In 2022 zal Arcade het Netwerk Amsterdamse Huurders blijven volgen.

### 7.2 DE WOONBOND

De Woonbond is de landelijke belangenbehartiger van huurders in zowel de particuliere als in de sociale huursector. De Woonbond is gesprekspartner van Aedes - de koepel van woningcorporaties - en de landelijke politiek. Het hoogste orgaan in de vereniging is de Verenigingsraad die op haar beurt in de Provinciale Vergaderingen (PV's) het oordeel vraagt van de leden over haar besluiten en het beleid van de Woonbond.

##### INZET VAN ARCADE

Arcade blijft lid van de Woonbond en het bestuur van Arcade is vertegenwoordigd bij de Provinciale vergaderingen van Noord-Holland en brengt daar zo nodig haar standpunten over het voetlicht. Het bestuur bezoekt ook congressen en symposia van de Woonbond en nodigt alle bewonerscommissies wederom uit om deel te nemen aan het aanbod van workshops, collegereeksen en cursussen.

### 7.3 !WOON

!Woon informeert, adviseert en ondersteunt bewoners, zowel huurder als eigenaar, bij hun woonvragen en woonkwesties. !Woon adviseert individuele bewoners, maar ook

bewonerscommissies, buurtgroepen of organisaties zoals Arcade. !Woon is actief op alle beleidsterreinen die te maken hebben met het wonen.

### **INZET VAN ARCADE**

In 2022 continueren we de samenwerking op het gebied van advisering en werken we de afhandeling van de klachten en het beantwoorden van vragen door het secretariaat verder uit.

## 8 FINANCIËN

De leden van Arcade dragen € 0,60 per maand bij. Die afrekening vindt automatisch plaats via de huur. Arcade wordt gefinancierd door de verhuurder. Arcade stelt een begroting op. Deze wordt voorgelegd aan de Algemene Ledenvergadering en daarin vastgesteld. De vastgestelde begroting wordt voorgelegd aan Lieven de Key.

### 8.1 BEGROTING 2022 ARCADE

Gevraagde bijdrage Lieven de Key en Lieven de Stad	€	<b>326.765</b>
<b>1. Huisvesting</b>		
Huur pand	€	22.600
Gas, water, elektra	€	2.500
Belastingen en heffingen	€	380
Schoonmaak	€	2.325
Onderhoud pand	€	3.000
<b>subtotaal</b>	€	<b>30.805</b>
<b>2. Personeel &amp; vergoedingen</b>		
Administratief medewerkers	€	66.000
Communicatie medewerker	€	10.000
Notulist	€	600
Vrijwilligers vergoeding HPD	€	5.500
Vrijwilligersvergoeding Arcade	€	3.300
Bestuur vergoedingen	€	62.000
Bijdragen BC	€	6.000
Reiskosten	€	500
Presentiegelden vergaderingen	€	2.400
<b>subtotaal</b>	€	<b>156.300</b>
<b>3. ICT, Software &amp; licenties</b>		
Onderhoud ICT	€	12.000
PC licenties, onderhoud randapparatuur	€	7.000
<b>subtotaal</b>	€	<b>19.000</b>
<b>4. Advies &amp; lidmaatschappen</b>		
Lidmaatschap Woonbond	€	23.000
Externe beleidsadvies	€	12.000
Accountantskosten	€	1.500
Juridische kosten	€	20.000
<b>subtotaal</b>	€	<b>56.500</b>
<b>5. Publiciteit, communicatie en participatie</b>		
Website	€	1.000
Drukwerk en verzending	€	23.000
Cursussen en themabijeenkomsten	€	5.000
BC dag 2022	€	7.500
Advertenties	€	150
<b>subtotaal</b>	€	<b>36.650</b>

<b>6. Kantoorkosten</b>		
Telefoon, internet	€	1.510
Portokosten	€	100
Kantoorbenodigdheden	€	7.000
<b>subtotaal</b>	<b>€</b>	<b>8.610</b>
<b>7. Algemene kosten</b>		
Vergaderkosten	€	8.000
Kantinekosten	€	250
Documentaties & vakliteratuur	€	5.500
Verzekeringen	€	720
Bankkosten	€	205
Diners & geschenken	€	2.500
Onvoorzien	€	1.725
<b>subtotaal</b>	<b>€</b>	<b>18.900</b>
<b>Totale begrote uitgaven</b>	<b>€</b>	<b>326.765</b>

## TOT SLOT

---

In dit werkplan 2022 heeft het bestuur van Arcade een zo getrouw mogelijk beeld geprobeerd te schetsen van de uitvoering van de verschillende activiteiten het komende jaar. Hierbij hebben we ons beperkt tot de hoofdzaken waaruit de volgende speerpunten volgen:

- Effecten van de koers van Lieven de Key en Lieven de Stad BV op de leefbaarheid van huurders onderling
- Onderhoud en servicebeleid door energietransitie opgave
- Communicatie van Lieven de Key en Lieven de Stad BV met de huurders
- Communicatie van Arcade met de bewonerscommissies en de leden
- Ondersteuning van Arcade aan de bewonerscommissies en de leden