

Huurders over Lieven de Key (2)

kwalitatief onderzoek 2
Huurdersvereniging Arcade
Amsterdam en Diemen
voorjaar 2022

hvarcade.nl info@hvarcade.nl



Arcade

Huurders over Lieven de Key (2)

Arcade

INLEIDING

Achtergrond

In 2019 is door drs J.M.C. van Male een onderzoek uitgevoerd in opdracht van Arcade onder een aantal bewonerscommissies aangesloten bij de huurderskoepel naar hun ervaringen met Lieven de Key en Lieven de Stad. In totaal zijn 23 bewonerscommissies geïnterviewd.

Hieronder de belangrijkste conclusies uit dit onderzoek uit 2019:

- Alle bewonerscommissies waren zeer kritisch over het beleid van Lieven de Key (startersbeleid, verkamering, verkoop van woningen, afstoten van seniorencomplexen en liberalisering van sociale huurwoningen) en merkten de gevolgen van dit beleid voor hun woongenot (onder andere door toename van overlast en afname van sociale cohesie).
- Door handelen en uitspraken van medewerkers van Lieven de Key (van complexbeheerder tot directie) voelden bewonerscommissies zich niet serieus genomen. De indruk was ontstaan dat Lieven de Key af wilde van de zittende huurders met vaste contracten zodat er ruim baan gemaakt kon worden voor de nieuwe doelgroep (starters).
- Lieven de Key reageerde traag of niet op structurele onderhoudsklachten en constructieproblemen. Vaak moest worden bedreigd met juridische stappen om iets gedaan te krijgen.
- In veel gevallen liet de relatie tussen bewonerscommissies en medewerkers van Lieven de Key te wensen over (onprettige bejegening, slechte bereikbaarheid, gebrek aan daadkracht). De invoering van Wonen2.0 leekt dit probleem eerder verergerd dan verbeterd te hebben.
- Met de invoering van Wonen2.0 liet de overdracht van gebiedsbeheerder naar complexbeheerder te wensen over.

Die overdracht heeft in veel gevallen niet of onvoldoende plaatsgevonden.

- Het was onduidelijk wat het mandaat is van de complexbeheerder. Deze kon zelf in veel gevallen geen adequaat antwoord geven op vragen van de bewonerscommissie over onderhoud en complexplannen.
- Wonen2.0 werd als een verslechtering ervaren door de bewonerscommissies omdat er voor veel zaken geen vast aanspraakpunt meer was bij Lieven de Key en het nu nog moeilijker was om antwoorden te krijgen op vragen over het beleid aangaande het eigen complex (groot onderhoud, wel/niet verkopen, liberaliseren, wel/geen starterscontracten).

Lieven de Key heeft kennisgenomen van het rapport en toegezegd te streven naar verbetering in de relatie met de bewonerscommissies. Bij Arcade bestaat behoefte om nu, enkele jaren later, te peilen wat de ervaringen van de bewonerscommissies op dit moment zijn met Lieven de Key en Lieven de Stad. Is er daadwerkelijk iets veranderd/verbeterd? Judith van Male daarom is gevraagd om het onderzoek te herhalen onder bewonerscommissies die in 2019 aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Dit rapport is daarvan een verslag en een analyse. De volgende vragen zullen aan de orde komen:

Hoe functioneert de bewonerscommissie op dit moment? Zijn daar nog veranderingen in opgetreden de afgelopen twee jaar?

Wat zijn op dit moment de issues in het eigen wooncomplex waar de bewonerscommissie zich mee bezig houdt?

Hoe wordt Lieven de Key/Lieven de Stad op dit moment als verhuurder ervaren (praktische dienstverlening, onderhoud, bereikbaarheid)? Is hierin nog iets veranderd sinds 2019? Zo ja, wat?

Is er verandering opgetreden in de manier waarop Lieven de Key/Lieven de Stad reageert op structurele onderhoudsklachten en constructieproblemen?

Hoe verlopen de contacten tussen bewonerscommissie en Lieven de Key/Lieven de Stad? Hoe vaak is er overleg geweest sinds 2019? Hoe zijn die overleggen verlopen? Hoe ervaart men de bejegening door medewerkers van Lieven de Key/Lieven de Stad?

Hoe ervaart de bewonerscommissie op dit moment Lieven de Key/Lieven de Stad als gesprekspartner als het gaat om beleid aangaande het eigen complex?

Wat vindt men van de informatievoorziening hierover vanuit Lieven de Key/Lieven de Stad?

Hoe gaat Lieven de Key/Lieven de Stad om met verzoeken om informatie van de bewonerscommissie?

Hoe functioneert de nieuwe aanpak van Lieven de Key - Wonen2.0 - na 3 jaar?

Hoe percipieert men in het algemeen het beleid van Lieven de Key? In hoeverre ervaart men zelf de gevolgen van dit beleid voor het eigen woongenot?

Op grond van deze onderzoeksvragen is een checklist opgesteld aan de hand waarvan de interviews zijn afgenomen. In totaal zijn representanten van 12 bewonerscommissies die ook aan het vorige onderzoek hebben deelgenomen, geïnterviewd. Net als in het voorgaande onderzoek is gestreefd naar zoveel mogelijk spreiding naar de aard van het complex (senioren- en studentenhuusvesting, alleen sociale huur, combinaties van huur/koop en sociale en geliberaliseerde huur).

De steekproef ziet er als volgt uit:

- Drie seniorencomplexen (Lieven de Key): twee met alleen sociale huurwoningen en één met sociale en vrije sector huur;
- Eén studentencomplex (Lieven de Key);
- Eén complex met alleen huurwoningen van Lieven De Stad sociale huur en vrije sector;
- Twee complexen met huurwoningen (zowel sociaal als vrije sector) en koopwoningen (Lieven de Key);
- Eén complex met sociale huur en koopwoningen (alle sociale huurwoningen worden verkocht bij mutatie);
- Eén complex met zowel huurwoningen van Lieven de Key (sociale huur) als huurwoningen (sociaal en vrije sector) van Lieven de Stad;
- Drie complexen met alleen huurwoningen (sociaal en vrije sector) van Lieven de Key.

Hieronder een schematisch overzicht voor de 12 complexen:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Sociale huur	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
Vrije sector	x		x		x	x	x	x				x
Koop			x				x		x			
Senioren		x										x
Studenten				x								
Coöptatie		x								x	x*	
Lieven de Key	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
Lieven de Stad	x				x							

* in dit complex vormen 17 van de 66 woningen een woongroep met coöptatierecht

Ook in dit onderzoek is gebruik gemaakt van de kwalitatieve methode in de vorm van individuele en duo-interviews.

Aan het interview van de bewonerscommissie van het studentencomplex hebben drie leden deelgenomen. De gesprekken hebben ieder 30 minuten tot een uur in beslag nemen. De gesprekken zijn opgenomen op een geluidsdrager en later uitgewerkt.

Vijf gesprekken hebben plaatsgevonden in november 2021, de andere zeven in maart, april en mei 2022.

De respondenten hebben allen op anonieme basis meegewerkt. Daar niet te vermijden was dat bepaalde verhalen toch te herleiden zouden zijn naar de betreffende bewonerscommissie, heeft elke respondent de citaten die uit zijn/haar interview zijn gebruikt, na voltooiing van het rapport voorgelegd gekregen met de vraag of hij/zij correct was geciteerd en of het citaat opgenomen mocht worden in de rapportage.

Beelden en portretten in deze publicatie verwijzen derhalve niet naar deelnemers aan het onderzoek.

Leeswijzer

De in dit rapport beschreven onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op interviews met bewonerscommissieleden en zijn aangevuld met citaten uit de interviews. Deze citaten zijn een zo letterlijke mogelijke weergave van hetgeen de respondenten gezegd hebben. Zo komen in de toon van de verhalen ook de gevoelens van de respondenten over het voetlicht.

Tijdens interviews zijn medewerkers met naam en toenaam genoemd. De onderzoeker heeft er, met het oog op de privacy van deze medewerkers, voor gekozen om hun namen niet te vermelden.

De onderzoeker is zich ervan bewust dat respondenten vanuit hun eigen perspectief vertellen en dat de werkelijkheid meerdere kanten heeft. Gezien de overeenkomsten tussen de ervaringen van bewonerscommissies kan echter worden verondersteld dat deze tezamen een 'waar' verhaal vertellen.

ONDERZOEKSRESULTATEN

1. Functioneren van de bewonerscommissies

De coronapandemie is van invloed geweest op het functioneren van de bewonerscommissies. Er konden geen informatiebijeenkomsten of sociale activiteiten met bewoners georganiseerd worden. Hierdoor is in veel complexen de betrokkenheid van de andere bewoners bij de bewonerscommissie afgenomen:

'Het is een lastige periode geweest om mensen bij elkaar te krijgen en erbij te betrekken.'

De meeste bewonerscommissies hebben wel intern overlegd, zij het digitaal. De contacten met medewerkers van de verhuurder vonden hoofdzakelijk digitaal of telefonisch plaats en waren bij alle bewonerscommissies zeer summier. Deze contacten betroffen vooral die met de complexbeheerder over praktische zaken in het complex. Er hebben vrijwel geen overleggen plaatsgevonden met andere functionarissen zoals programmamedewerkers complexplannen. De meeste respondenten vinden dat Lieven de Key weinig initiatief heeft genomen om de contacten met de bewonerscommissies te continueren tijdens de coronaperiode.

De meeste bewonerscommissies vinden dat ze goed functioneren in die zin dat ze de ontwikkelingen in hun complex op de voet volgen, regelmatig overleg onderling hebben, medebewoners op de hoogte houden via een digitale nieuwsbrief of sociale media (studentencomplex) en de verhuurder scherp houden door er bovenop te zitten als er iets mis is in het complex:

'We zijn niet ontevreden. Het gaat wel goed, er zijn wat mensen bijgekomen. We hebben een voorzitter die er bovenop zit.'

'Ik vind dat we het goed doen. We zijn actief en alert, zitten er bovenop.'



Huurders over Lieven de Key (2)

Arcade

De bewonerscommissie van het studentencomplex is geheel vernieuwd sinds het interview in 2019. De leden geven aan dat het bestuur regelmatig ververst wordt omdat bestuursleden alleen gedurende de duur van hun studie in het complex wonen en het verloop dus groot is. Om die reden wordt in de bewonerscommissie veel belang gehecht en aandacht gegeven aan een goede overdracht van het oude op het nieuwe bestuur. Met uitzondering van een van de seniorencomplexen, hebben alle bewonerscommissies contact met Arcade ter ondersteuning van de bewonerscommissie:

'We zetten Arcade in de cc als we een bericht aan Lieven de Key sturen, zodat zij op de hoogte zijn van wat er speelt.'

'Er kwam een atelierwoning vrij op de begane grond waar ik gezien mijn leeftijd wel interesse in had. Ik heb alles op alles gezet maar het is niet gelukt. Er loopt nu een rechtszaak door Arcade aangespannen.'

'We zijn ook alert op de informatie van Arcade. Daardoor kunnen we dingen aangeven bij Lieven de Stad.'

Verder zijn er contacten met !Woon, de Woonbond en Huurdersplatform Diemen:

'We zijn nu bezig met de huurdersbelangen. Binnenkort hebben we een gesprek met Huurdersplatform Diemen onder meer over afspraken over de verhoging van de stookkosten. We hebben hier langlopende contracten maar ook contracten van een half jaar. We moeten erop letten dat die halfjaarlijkse contracten niet enorm verhoogd worden.' (Studentencomplex.)

'Ik heb bij de Woonbond een cursus gevolgd over wat je rechten en plichten zijn als huurder.'

De bewonerscommissies van complexen waar ook woningen in de vrije sector en aan starters verhuurd worden, merken dat het moeilijk is om deze huurders bij de bewonerscommissie te betrekken. In één complex worden daar actief pogingen toe ondernomen door elke nieuwe bewoner als welkom een bloemetje aan te bieden.

Dit heeft echter meestal niet het beoogde effect:

'Het zijn vaak jonge mensen met drukke banen die zo'n hoge huur kunnen betalen. Die hebben geen tijd om zich met een bewonerscommissie te bemoeien.'

2. Hoe worden Lieven de Key en Lieven de Stad als verhuurder ervaren?

A. Bereikbaarheid en afhandeling van klachten en reparatieverzoeken

Meerdere respondenten vinden dat de bereikbaarheid van Lieven de Key en Lieven de Stad te wensen overlaat als ze een klacht hebben of een reparatieverzoek willen indienen. Telefonisch is de verhuurder vaak moeilijk te bereiken (vaak komt men in een lange wachtrij).

De website wordt door meerdere respondenten als onhandig ervaren. De website kent een keuzemenu met termen die niet helemaal duidelijk zijn, vooral als het om gezamenlijke ruimtes gaat zoals gangen en galerijen. Soms past de klacht of het reparatieverzoek niet binnen de categorieën waaruit men kan kiezen.

Er zijn grote verschillen tussen de bewonerscommissies in hoe de afhandeling van reparatieverzoeken ervaren wordt. Een aantal respondenten is daarover positief: reparatieverzoeken worden in hun ogen snel en naar tevredenheid afgehandeld.

'Ik had laatst een lekkende kraan. Binnen een week kwam iemand die vervangen. Had niet hoeven, een nieuw leertje was voldoende geweest. Maar het gebeurt wel, en ze zijn er snel mee.'

'Ik heb dit huis gehuurd met een compleet ingerichte keuken. Toen drie jaar geleden mijn oven kapotging, kreeg ik direct een nieuwe.'

Bij complexen waar klachten en reparatieverzoeken samenhangen met structurele problemen als gevolg

van de constructie en leeftijd van het gebouw, is men minder tevreden over hoe de verhuurder deze klachten behandelt:

'Belangrijkste issue is het onderhoud omdat het nogal een ingewikkeld complex is. Er zijn veel klachten van bewoners over hoe Lieven de Key reparatieverzoeken oppakt.'

Als het om complexere problemen gaat, slaagt Lieven de Key er vaak niet in om die binnen een aanvaardbare termijn op te lossen:

'De deur van de fietsenstalling sloot niet goed. Het is zo'n elektrische deur die ook weer vanzelf dicht moet gaan. Die functioneerde niet goed meer. Dat lag ook aan de weersomstandigheden. Als er iemand naar kwam kijken, kregen we telkens te horen dat er niets aan de hand was met die deur. Het heeft meer dan een jaar geduurd voordat er goed naar gekeken werd, op ons aandringen en advies van ons waar ze op moesten letten.'

Meerdere respondenten hebben kritiek op het serviceabonnement. De indruk bestaat dat Lieven de Key geen enkele reparatie meer kosteloos uitvoert als de huurder geen serviceabonnement heeft. Bepaalde zaken zouden volgens hen niet onder het servicecontract moeten vallen maar kosteloos vergoed moeten worden:

'Ik vind dat serviceabonnement schandalig. Als je het niet neemt, maken ze niets meer tenzij je betaalt. Het is toch een hoop geld voor iemand met alleen AOW. Laatst was de stortbak van mijn wc stuk, die is al 25 jaar oud. Maar zonder onderhoudsabonnement, doen ze daar niets aan.' 'Bij een buurvrouw kwamen er vonken uit het stopcontact. Er bleek een lekkage achter de muur te zijn. Dat kon alleen kosteloos verholpen worden als ze een serviceabonnement nam. Serviceabonnementen zijn er voor ouderen die het zelf niet meer kunnen. De rest moet gewoon verholpen worden door de verhuurder.'

Als het om reparatieverzoeken gaat die de gemeenschappelijke ruimtes betreffen, hebben veel bewonerscommissies klachten. Reparatieverzoeken worden

niet of traag opgepakt. Er vindt geen terugkoppeling plaats of iets wel of niet is opgelost. Als een probleem niet wordt opgelost volgt na een verzoek om uitleg geen of geen duidelijk antwoord:

'Op het dak zit een unit die kapot is waardoor de afzuiging niet meer functioneert. Dat heb ik gehoord van een monteur. Er is nu na 5 maanden nog steeds niets aan gedaan. We kregen wel een brief dat er een monteur langs zou komen. Die zei tegen mij: bij jou doet hij het toevallig wel.' (Studentencomplex.)

'Er zijn hier voortdurend dingen stuk zoals de led-verlichting. Dingen worden niet goed gemaakt. Dat maakt dat huurders geen vertrouwen meer hebben in Lieven de Stad.'

'Ik heb geklaagd over de verlichting in de trappen. De grondlampen doen het niet of zijn te fel. Daardoor zie je de diepte van de treden niet, dat is gevaarlijk. Daar loop ik al twee jaar over te klagen.'

In één geval vindt de bewonerscommissie (van een complex van Lieven de Stad) dat het probleem duidelijk ligt bij de complexbeheerder:

'Hij doet zijn werk niet goed. Ik heb hem meerdere malen aangesproken op een bankstel en vuilniszakken die beneden in de hal stonden. Hij heeft meerdere malen beloofd er iets aan te doen, maar dat gebeurde almaar niet.'

Huurders over Lieven de Key (2)

Arcade



De andere bewonerscommissies zijn positief over hun huidige complexbeheerder in die zin dat deze goedwillend is en zaken wel oppakt. Het probleem is volgens enkele respondenten dat de complexbeheerder zelf tegen (communicatie)problemen binnen de organisatie van de verhuurder oploopt waardoor problemen uiteindelijk niet adequaat worden aangepakt

'Er is nu een nieuwe beheerder die de dingen wel aanpakt en dat is op zich fijn. Maar de communicatie met Lieven de Key blijft een drama.'

Er zijn ook positieve geluiden. In één complex heeft de bewonerscommissie het gevoel dat Lieven de Key zich de afgelopen tijd wel verbeterd heeft als het gaat om het verhelpen van klachten in de gemeenschappelijke ruimtes en terugkoppeling hierover:

'De zwanen worden hier door bewoners gevoerd en dat trekt duiven aan. Dat geeft overlast want de stalen balken bij de entree zijn ideaal voor duivennesten. Gevolg: allemaal duivenpoep in de entree. Dat hebben we gemeld en dat nest is daarna weggehaald. Ik kreeg toen na enige tijd een telefoontje of het probleem zo was opgelost. Dan voel ik me wel serieus genomen.'

De twee bewonerscommissies van Lieven de Stad vinden dat het onderhoud een stuk verbeterd is nadat het complex van Lieven de Key is overgegaan naar Lieven de Stad:

'Lieven de Key heeft gezorgd voor heel veel achterstallig onderhoud. Lieven de Stad nam in feite een krot over. Ze zijn heel lang bezig geweest om dat achterstallig onderhoud weg te werken. Er is nieuwe ventilatie gekomen, deuren zijn gesteld. Dat hebben ze goed gedaan.'

Beide bewonerscommissies van Lieven de Stad hebben de sterke indruk dat Lieven de Key en Lieven de Stad één organisatie vormen en dat het beleid van Lieven de Stad in feite door Lieven de Key bepaald wordt:

'Onze bewonerscommissie bestaat uit huurders van Lieven de Key en Lieven de Stad. Dat doen we expres zo, want het is ook niet helemaal apart. Wij krijgen brieven met het briefhoofd van Lieven de Key, niet van Lieven de Stad. Wij vragen dan hoe dat kan en krijgen dan als antwoord: alle gegevens zitten in de administratie van Lieven de Key.'

'Voor Lieven de Key is dit complex een geldmachine. Er mag niet te veel geld aan uitgegeven worden. Dat is volgens mij de boodschap die onze complexbeheerder van Lieven de Key gekregen heeft.'

B. Actuele kwesties in de complexen van de bewonerscommissies

Voor meerdere bewonerscommissies vormt vooral het onderhoud een belangrijk aandachtspunt. In deze complexen (alle Lieven de Key) zijn er gebreken die het gevolg zijn van de leeftijd en de constructie van het gebouw. De klachten die hiervan het gevolg zijn, kunnen in de ogen van de bewonerscommissie alleen verholpen worden door een grondige aanpak bijvoorbeeld vervanging van de liften of het dak.

'Onderhoud is dringend nodig. Zo'n dak zit er 30 jaar op. Lekkages worden wel gerepareerd maar als je dat probleem echt wil oplossen moet je het dak vervangen.'

'Er is hier veel aan de hand, zowel binnen de woning als in het gemeenschappelijke deel: klemmende deuren, verstopte rioleringen met als gevolg lekkages, sommige balkons zijn gevaarlijk.'

Huurders over Lieven de Key (2)

Arcade

In twee complexen met koopwoningen vormt de VvE een complicerende factor bij onderhoudskwesties. Deze bewonerscommissies zijn erg ontevreden over hoe de aanwezigheid van een VvE uitpakt voor de behandeling van klachten over onderhoud en terugkoppeling hierover naar de huurder door Lieven de Key. Als ze onderhoudszaken aan de orde willen stellen bij Lieven de Key of een reparatieverzoek hebben dat verder reikt dan de individuele woning (bijvoorbeeld een lekkend dak), krijgen ze standaard te horen dat het doorgespeeld wordt naar de VvE. Vervolgens hoort men niets meer. Hierdoor heeft de bewonerscommissie het gevoel buitenspel gezet te worden als gesprekspartner:

'Ik heb wel eens een paar klachten ingediend. Ze zeggen dan, we geven het door aan de VvE, en vervolgens hoor je niets meer.'

Hoewel een vertegenwoordiger van Lieven de Key in de VvE wel open stond voor de aanwezigheid van de bewonerscommissie (overigens zonder het recht om mee te praten) werd dit door de VvE geblokkeerd. Deze bewonerscommissie vindt het een rare zaak dat bij een verhouding van 80 huurders en 20 eigenaren, de huurders niet mogen meepraten over onderhoudszaken:

'Ik had de indruk dat Lieven de Key wel wilde dat we bij VvE-vergadering konden zijn. Maar de VvE wilde het niet. Die vinden dat huurders daar niet bij horen. Die constructie is compleet ridicuul. Huurders zijn heel belangrijk voor het leefklimaat.'

Bij de bewonerscommissies van de drie seniorencomplexen speelt dat er al enige tijd sprake van is dat Lieven de Key de complexen wil verkopen. In de complexen zijn er niet zo zeer zorgen om de verkoop zelf: deze respondenten hebben van Lieven de Key vernomen dat gezocht wordt naar een koper die gespecialiseerd is in seniorenhuisvesting:

'Ze hebben voorkeur voor een koper die gespecialiseerd is in seniorencomplexen, zodat wij onze rechten behouden.'

Hun zorg betreft vooral de gevolgen van de verkoopplannen voor het onderhoud van het complex:

'Vanwege die verkoopplannen worden verschillende problemen niet structureel aangepakt. De liften zijn nu 18 jaar oud en aan vervanging toe. Als ze kapot zijn worden ze wel meteen gerepareerd. Het ventilatiesysteem werkt niet optimaal meer en is onhygiënisch en ongezond. Ze hebben het uiteindelijk schoongemaakt met een soort stofzuiger, maar de ringen die erin zitten zijn ook helemaal vergaan.'

In een ander complex van Lieven de Key bestaan er al jaren problemen met de brandveiligheid als gevolg van constructiefouten in het gebouw. Een onafhankelijk onderzoeksbureau dat door de bewonerscommissie is ingeschakeld, is tot de conclusie gekomen dat het gebouw niet aan de brandveiligheidseisen voldoet. Ook wordt er door sommige huurders geklaagd over stankoverlast. Tot nu heeft Lieven de Key met betrekking tot beide klachten geen actie op ondernomen:

'De problemen worden door Lieven de Key gebagatelliseerd. Ze reageren nog steeds traag op constructieklachten. Dan hoor je van de complexbeheerder dat ze er nooit woningen van hadden moeten maken. Er is steeds de houding: het mag niet te veel geld kosten. Het speelt nu al zo'n 5 jaar.'

In een complex van Lieven de Stad is er een probleem met de bergingen. Er zijn niet voldoende bergingen voor alle adressen, terwijl ieder huurder wel recht heeft op een berging. Ook dit probleem wordt niet opgepakt door de verhuurder:

'Nieuwe bewoners krijgen niet eens te horen dat ze recht hebben op een berging. Er is beneden een nieuwe huurder gekomen die een box naast zijn huis heeft. Lieven de Stad bleek die box aan zijn burens te hebben gegeven. Hij kwam bij ons met de vraag waarom hij geen box had. Wij zeiden: deze is van jou. Maar door het raampje zagen we dat er allemaal spullen in stonden. Toen bleek dus dat ze die box aan zijn burens hadden'

gegeven. Dat hebben we dus besproken maar dan doen ze heel moeilijk. Dan is aan ons de taak om uit te zoeken hoe het zit.'

In twee complexen, waarvan één seniorencomplex, is het coöptatierecht een belangrijk aandachtspunt. Beide bewonerscommissies hebben de stellige indruk dat Lieven de Key dit recht probeert in te perken. In één geval betreft dit wijzigingen in het contract van nieuwe bewoners die tot gevolg hebben dat deze minder rechten hebben dan de zittende bewoners:

'We maakten mee dat Lieven de Key het coöptatieaanslag veranderinge. Je kan niet meer zomaar een extra kamer huren als je bijvoorbeeld een kind krijgt. Je mag geen familierelatie hebben met een nieuwe bewoner. Stel dat ik mijn moeder hierheen wil halen als er een kamer vrijkomt, dan gaan ze ervoor liggen. We moeten goed opletten dat het coöptatieaanslag bij een nieuwe bewoner hetzelfde is als dat van de oude bewoners, anders krijg je rechtsongelijkheid tussen bewoners.'

In het seniorencomplex oefent Lieven de Key druk uit om uit gegadigden te kiezen die op een wachtlijst staan en door de verhuurder worden voorgedragen:

'Onze woongroep heeft recht van coöptatie. Lieven de Key en ook de gemeente wilden daaraan sleutelen. Het werd ons min of meer opgedrongen om mensen van de wachtlijst voor woningzoekenden voor te dragen. Die mensen staan wel ingeschreven maar hebben niet de uitdrukkelijke wens om in een woongroep te gaan wonen. Het bestuur van de woongroep heeft daartegen geprotesteerd. Het staat in de statuten en we willen dat recht niet kwijtraken.'

In één complex, een woon-werkgemeenschap met recht van coöptatie, vormt de door Lieven de Key aangebrachte scheiding van commercieel en niet-commercieel vastgoed een belangrijke punt van aandacht. Deze scheiding zou tot gevolg hebben dat de werkplaatsen onder het commerciële vastgoed geschaard worden. De huurders van deze werkplaatsen zijn bang dat dit in de toekomst de deur opent voor marktconforme huren die zij nooit kunnen betalen:



Huurders over Lieven de Key (2)

Arcade



'De directie van Lieven de Key heeft gezegd dat het voor ons geen consequenties heeft. Maar wij zijn bang dat het op de langere termijn wel degelijk gevolgen kan hebben. Wij hebben ooit de afspraak gemaakt met Lieven de Key dat dit niet-commerciële, kleinschalige werkplaatsen zijn.'

Een ander complex van Lieven de Key heeft te maken met langdurige overlastkwesties. De bewonerscommissie is erg ontevreden over hoe Lieven de Key deze kwesties heeft aangepakt en heeft behoefte aan meer duidelijkheid over wat het beleid van de verhuurder is als het om overlast gaat:

'We hebben een vuistdik dossier van een overlastzaak die al 16 jaar duurt en waar meerdere burens last van hebben. Beter Burens is erbij betrokken, er zit een hele historie aan vast. Recent heb ik daar de complex-beheerder over benaderd. Die zegt aan de telefoon: ik ga even kijken wat ik bij dat adres kan vinden. Dan is het een tijd stil en dan hoor je dat hij niks kan vinden. Wat is dan het beleid van Lieven de Key als bewoners klagen over overlast?'

C. Veel problemen in het studentencomplex

Bij het studentencomplex spelen meerdere issues.

Het eerste betreft de brandveiligheid. Dit is sowieso een gevoelig onderwerp omdat enkele jaren terug een brand in een van de woontorens heeft gewoed waarbij een dode is gevallen. Volgens de bestuursleden hebben de afgelopen twee jaar geen brandoefeningen plaatsgevonden en functioneert het brandalarm niet naar behoren. Het gaat vaak onterecht af. De meeste bewoners zijn niet geïnformeerd hoe het alarm uitgezet moet worden zodat men vaak lange tijd in de herrie zit. Dit heeft mede tot gevolg dat er niet meer op het alarm wordt gereageerd.

'Als het brandalarm afgaat moet je boven en beneden controleren voordat je het uit mag zetten. Dat alarm gaat nogal eens af omdat de afzuiging niet goed werkt.'

'Niemand weet hoe je het moet uitzetten dus vaak staat het lange tijd te loeien. Omdat het zo vaak onterecht afgaat komen mensen hun bed er niet meer voor uit. Er is nog steeds niet duidelijk gecommuniceerd hoe het nou precies werkt met de deuren. Als er brand is gaan die dicht en kun je er niet meer uit.'

Het alarm gaat vanwege een slecht werkende afzuiging vaak af rond etenstijd als er gekookt wordt. Als oplossing heeft Lieven de Key bedacht om het alarm van 17.00 tot 22.00 uur uit te zetten zonder de bewoners hier echter van op de hoogte te stellen:

'Het brandalarm wordt nu afgezet rond etenstijd, van 17.00 tot 20.00 uur met als reden dat het dan te snel onterecht afgaat. Maar dat is juist de tijd dat iedereen aan het koken is en het risico op brand juist het grootst is. Lieven de Key heeft dat ooit besloten maar ons er nooit van op de hoogte gesteld. Dat kregen we van mensen van een bedrijf te horen.'

Een tweede knelpunt in het complex is de werking van het internet. Aan het begin van de lockdown, toen alle bewoners thuis moesten studeren, bleek dat het internet overbelast was. Aanvankelijk werd door Lieven de Key aan een oplossing gewerkt. Toen deze oplossing echter niet bleek te werken, is er verder geen actie meer ondernomen door de verhuurder.

'Toen iedereen in lockdown moest bleek het internet overbelast. Tijdens toetsen en lessen werd je er heel vaak uitgegooid. Lieven de Key zou ernaar kijken. Ze hadden een plan bedacht met een kabel, maar dat bleek bij een ander complex juist tot vertraging te leiden. Daarna hebben ze er niets meer aan gedaan. Nieuw internet is een flinke onderneming, daar zagen ze kennelijk tegenop. Misschien hebben ze nog iets achter de schermen gedaan maar wij hebben er nooit meer iets over gehoord.'

In de gemeenschappelijke ruimte, die onder andere gebruikt wordt als studieruimte, is er ook een probleem met internet:

'Toen we bij de gemeente een internetadres aanvroegen, kregen we te horen dat dat niet mogelijk was omdat dit geen officieel adres is. Wij terug naar Lieven de Key maar het is nog steeds niet opgelost. Daar zeiden ze: probeer de verbinding maar te delen met de burens, maar die wilden dat niet. We kunnen hier niet studeren zonder goede internetverbinding. En we betalen ook nog flink voor deze ruimte.'

De bewonerscommissie kan beschikken over een substantieel bedrag (ongeveer 30 duizend euro per jaar) waarmee activiteiten georganiseerd kunnen worden en gemeenschappelijke ruimtes worden gehuurd. Iedere huurder betaalt hiervoor een bijdrage die via de huur en dus door Lieven de Key geïncasseerd wordt. Lieven de Key hoort het bedrag dan op de rekening van de bewonerscommissie te storten. De bewonerscommissie heeft driekwart van dit bedrag voor 2021 pas in november ontvangen zonder opgave van redenen voor de vertraging:

'We hebben een bericht gestuurd maar Lieven de Key heeft niets gedaan. We proberen nu goede afspraken te maken voor het volgende jaar. De huur van deze ruimte moet ook betaald worden. Door corona kon het even uitgesteld worden. Dat geld is niet van Lieven de Key. Ze hebben geen redenen gegeven waarom het geld niet werd overgemaakt.'

De woontorens zijn volgens de bewonerscommissie slecht onderhouden. Zowel aan de buiten- als binnenkant zijn ze toe aan verfbest. De liften zijn verouderd en functioneren slecht:

'Er zijn twee liften per gebouw, een gaat naar de even nummers, de andere naar de oneven nummers. Deze liften hebben nogal wat gebreken. Ze zitten vaak vast doordat de deuren naar buiten toe openstaan.'

Lieven De Key is op dit moment bezig met vervanging van de oude liften in een van de woontorens maar ook deze functioneren volgens de bewonerscommissie niet altijd naar behoren:

'De nieuwe liften functioneren niet optimaal. Ze zijn lawaaiig, maken rare geluiden en zijn niet bepaald sneller dan de oude.'

Ook zijn er klachten over smerige gangen en trappen:

'Er zitten al ik weet niet hoelang kotsvlekken op de muren. Trappenhuis is heel goor: kots, haarballen. Er zou wel schoongemaakt moeten worden maar het resultaat heb ik nooit gezien.'

Ten slotte heeft de bewonerscommissie klachten over het beheer van de buitenruimte die bij het complex hoort. Die buitenruimte wordt in de zomer gebruikt voor gezamenlijke activiteiten:

'Onze enige buitenruimte die we voor gemeenschappelijke activiteiten kunnen gebruiken is het basketbalveldje. We zouden graag zien dat Lieven de Key dat veldje opknapt. Het deel daarachter hoort ook bij ons complex maar daar heeft Lieven de Key haar hoogwerker illegaal geparkeerd, omdat het op een andere plek geld kost. We gaan nu wel eens naar het park, maar daar waren heel veel klachten van omwonenden over overlast. Dat mocht dus niet meer van Lieven de Key. Het moest op eigen terrein. Maar als je het hebt over het opknappen van het basketveldje geven ze niet thuis.'

Opgemerkt wordt dat er een schril contrast is tussen met de wijze waarop Lieven De Key zich naar buiten toe profileert en hoe zij de verhuurder in de praktijk ervaren:

'In hun blaadje proberen ze een positief beeld van zichzelf te schetsen: dat ze naar verbetering en innovatie streven en zich vooral op starters richten. Wij merken daar weinig van.'

3. Hoe ervaart de bewonerscommissie de relatie met Lieven de Key/Lieven de Stad?

Door de coronapandemie hebben bij alle bewonerscommissies de contacten met Lieven de Key en Lieven de Stad op een laag pitje gestaan:

'De laatste keer dat we bij elkaar kwamen was twee jaar geleden. Door corona is het er niet meer van gekomen. Het meest actieve lid in onze bewonerscommissie heeft goed contact met de complexbeheerder.'

'Op dit moment hebben we bijna geen contact met Lieven de Key. Alleen voor kleinere dingen zoals een verstopte afvoer spreken we iemand van Lieven de Key.'

'Jaarlijks hebben we een bijeenkomst met Lieven de Stad. Vorig jaar is het er door corona niet van gekomen.'

Hierdoor zijn onderwerpen als complex- en strategieplannen en het beleid van de verhuurder ten aanzien van het eigen complex de afgelopen anderhalf jaar nauwelijks aan de orde gekomen.

In vergelijking met het onderzoek in 2019 lijkt er sprake te zijn van een positieve tendens in de waardering van de eigen complexbeheerder. Alle bewonerscommissies hebben te maken gehad met een of meerdere wisselingen van complexbeheerder. Waren in 2019 nog veel bewonerscommissies kritisch over op zijn/haar functioneren, nu is men positiever in die zin dat de huidige complexbeheerder een goedwillende indruk maakt en zaken sneller oppakt:

'Er is wel iets veranderd in de bejegening. Ze zijn aardiger geworden, zoals de complexbeheerder. Ze communiceren wel zo dat het aangenaam blijft. De wijze waarop we als bewonerscommissie benaderd worden is wel beter geworden. De vorige zei overal nee op. Deze straalt wel iets van energie uit.'

Men is minder te spreken over het resultaat daarvan, want het leidt niet tot een snellere oplossing van

problemen. Maar de oorzaak daarvan wordt niet meer bij de complexbeheerder gelegd maar in het functioneren van de organisatie van Lieven de Key:

'De enige met wie we een goed contact hebben is de complexbeheerder. Dat is perfect. Als we vastzaten met problemen, was hij degene die we aan konden spreken. Voor iemand van Lieven de Key is hij al heel lang onze beheerder, ongeveer drie jaar. Als de oplossing van een probleem lang duurt, hebben wij het gevoel dat het aan communicatieproblemen tussen de beheerder en Lieven de Key ligt. Hij geeft het probleem door maar wellicht wordt het binnen Lieven de Key niet goed opgepakt.'

Er wordt veel geklaagd over de veelvuldige personele wisselingen bij Lieven de Key. Dit gaat doorgaans gepaard met een slechte overdracht zodat de nieuwe medewerkers met wie men te maken krijgt niet op de hoogte is van wat er binnen het complex speelt. Dit leidt ertoe dat problemen blijven liggen en de bewonerscommissie iedere keer het gevoel heeft weer van voren af aan te moeten beginnen:

'Wij zijn de afgelopen drie jaar drie keer van beheerder gewisseld. Iedere wisseling gaat gepaard met het wegkijken van kennis. Je krijgt ook niet de kans om iemand beter te leren kennen en een relatie op te bouwen.'

'We hebben vorig jaar een uitgebreide schouw gehouden en allemaal punten opgesteld waar we vragen over hadden. Nu hebben we binnenkort een nieuwe afspraak met Lieven de Key. Dan gaat het om de zoveelste kennismaking en kunnen we weer helemaal opnieuw beginnen. We hebben gezegd: laten we het eerst hebben over al die punten die er nog liggen.'

Sommige bewonerscommissies verdenken Lieven de Key van een bewuste strategie achter deze wisselingen:

'De nieuwe complexbeheerder is een heel aardige vrouw. Dat maakt het ook moeilijk om je hard op te stellen. Er zijn wel veel wisselingen. Misschien is dat een bewuste strategie van Lieven De Key. Dat de complexbeheerder niet te veel de bewonerscommissie wordt ingetrokken.'



Huurders over Lieven de Key (2)

Arcade

Eén bewonerscommissie van een Lieven de Stad complex is uitgesproken negatief over de complexbeheerder die ook de functie van huismeester vervult:

'We hebben alleen te maken met X, verder zien we niemand van Lieven de Stad. X communiceert niet makkelijk, hij kan het eigenlijk niet aan. Het werk wordt door onderaannemers gedaan. Dat het niet goed gaat heeft vooral te maken met X die geen goede research doet naar de bedrijven aan wie het werk wordt uitbesteed. X lacht alles weg. Als iets niet gebeurt, heeft het nooit met hem te maken. Bedrijven konden geen materialen leveren, hij heeft gebeld maar ze geven niet thuis. Ik heb het gevoel dat hij ons aan het lijntje houdt.'

Deze bewonerscommissie ligt al een hele tijd in de clinch met Lieven de Stad over de gecombineerde functie van huismeester en complexbeheerder. Ze hebben het gevoel dat de complexbeheerder zijn taken als huismeester nauwelijks uitvoert. Daar de huurders zelfs betalen voor deze huismeester, wil de bewonerscommissie meer duidelijkheid over hoeveel uren de complexbeheerder aan zijn taak als huismeester besteedt en wat hij in die uren dan uitvoert:

'Een huismeester heeft zijn eigen verantwoordelijkheid naar de bewoners. We betalen daarvoor. Wij hebben er geen zicht op. Het is niet inzichtelijk hoeveel uren hij als huismeester aanwezig is. Ik heb hem meerdere keren aangesproken op dingen die hij zou moeten doen maar niet doet zoals het weghalen van een bankstel en bureaustoel in de gemeenschappelijke ruimtes.'

In een andere bewonerscommissie, waarin zowel huurders van Lieven de Stad als die van Lieven de Key zitten, is men positiever over Lieven de Stad en wordt opgemerkt dat de contacten met deze verhuurder beter verlopen dan die met Lieven de Key:

'Lieven de Stad is heel correct en heel attent in het contact. Lieven de Key houdt altijd af, je bent altijd een aanvaller. Lieven de Stad is vrije sector. Omdat de mensen hoge huren betalen zorgen zij ervoor dat het wel een beetje goed blijft. Dan mag je ook wel wat bieden.'

'Voor corona hadden we regelmatig bijeenkomsten met Lieven de Key en Lieven de Stad. Lieven de Stad was daar altijd bij, maar Lieven de Key liet het nogal eens afweten.'

De afgelopen twee jaar zijn er door de coronapandemie weinig contacten geweest met de gebiedsbeheerders en heeft er nagenoeg geen overleg plaatsgevonden over andere dan praktische zaken. De meeste bewonerscommissies kunnen dus alleen oordelen over bejegening als het de complexbeheerder betreft.

Bewonerscommissies die wel contact hebben gehad met andere functionarissen dan de complexbeheerder oordelen daar wisselend over:

'Ik vind wel dat de toon bij een aantal mensen van Lieven de Key is veranderd. Ze doen ietsjes normaler. Er is wel een soort cultuuromslag geweest. Vroeger was de houding: die oude huurders die alsmaar zeuren over hun rechten.'

'Inzet van de bewoners wordt niet gehonoreerd, niet gewaardeerd. Als ze nou gewoon het gesprek met ons waren aangegaan, was het heel anders gelopen en hadden ze geen dure rechtszaak hoeven aan te spannen.'

In de bewonerscommissie van het studentencomplex waar men positief is over de eigen complexbeheerder, is men zeer kritisch over een andere contactpersoon bij Lieven de Key waar men mee te maken heeft:

'Met onze complexbeheerder zijn de contacten heel goed. Onze andere contactpersoon bij Lieven de Key is een beetje nalatig. Hij reageert met een vertraging van drie maanden. Hij zit hier al heel lang. Veel besturen kennen hem en allemaal hebben ze slechte ervaringen.'



Huurders over Lieven de Key (2)

Arcade



'Op alle vragen krijg je als antwoord: mag je zelf uitzoeken, staat in je contract. En als je ze aanspreekt op zaken uit het contract geven ze niet thuis. Bij mij op de gang woonde een dame met een hond die overal poepte. In het contract staat dat je geen huisdieren mag houden. Als je Lieven de Key daarmee benadert zeggen ze: weten we niet, moet je voor bij de beheerder zijn. En de beheerder zegt: daar kijk ik niet naar, we doen er niets aan.'

'Met onze contactpersoon bij Lieven de Key hebben we alleen contact via de e-mail. Als je hem belt, zegt hij: dat staat in de e-mail. Einde gesprek.'

'De communicatie zou beter kunnen. Een paar maanden geleden hebben we gevraagd wanneer er nieuwe liften komen. Geen antwoord op gekregen.'

'Ze weten dat als wij contact zoeken het is om te klagen en daarvoor zijn ze niet erg in de mood. Dus houden ze de boot zoveel mogelijk af.'

Een veelgehoord kritiekpunt is het gebrek aan terugkoppeling. Een medewerker van Lieven de Key zegt wel toe dat een probleem wordt opgepakt maar koppelt vervolgens niet terug hoe het is opgepakt en wat de uitkomst daarvan is:

'De deur bij de kelderboxen ziet er niet meer uit. Dat meld je dan en er wordt beloofd dat er iets aan gedaan zal worden. En dat gebeurt dan niet.'

Soms worden problemen op niet geheel onomstreden wijze opgelost zonder overleg met de bewoners:

'Zodra iets onveilig wordt, wordt er een camera geplaatst. Daar wordt niet al te lang over gesproken. Dat is de makkelijkste oplossing. Er hangen nu camera's in de galerijen en in de liften. Maar hoe zit het met de privacy? Daar hebben we geen duidelijk antwoord op gehad.'

Terugkoppeling vormt vooral een probleem als het een complex betreft waar ook koopwoningen zijn. Een medewerker van de Lieven de Key zegt toe het

probleem door te geven aan de VvE. Vervolgens hoort de bewonerscommissie niets meer over het vervolg:

'Ik heb gezegd dat we bij de overleggen willen zijn als er zaken worden besproken die ons aangaan. Lieven de Key stemde daar aanvankelijk in toe, maar de VvE weigerde. Lieven de Key heeft daar verder niets meer aan gedaan. We hebben totaal geen contact met de VvE.'

'Als je een klacht over onderhoud indient bij Lieven de Key dan zeggen ze, we geven het door aan de VvE. Verder hoor je niets meer. De nieuwe beheerder zei, je mag het wel aan mij vragen hoe het ermee staat. Maar dat is een lapmiddel.'

Als er complexere problemen aan de orde zijn die om ingrijpendere oplossingen en grotere investeringen vragen kost het de bewonerscommissie vaak erg veel moeite om Lieven de Key zover te krijgen om het probleem aan te pakken:

'Op de tweede verdieping heb je houten planken, die waren vreselijk glad en daardoor gevaarlijk. Mensen vielen erover. Dan moet je zoveel van stal halen. Een individuele bewoner krijgt dat niet voor elkaar. Als je heel boos wordt en begint te dreigen dat komt Lieven de Key pas in actie.'

Een ander punt van kritiek is gebrek aan flexibiliteit bij Lieven de Key. Bewonerscommissies die deze kritiek uiten vinden dat met name de directie soms star vasthoudt aan haar standpunt en weigert met de bewonerscommissie in gesprek te gaan om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Dit heeft er in een enkele gevallen toe geleid dat de bewonerscommissie zich genoodzaakt voelde om de juridische stappen te nemen:

'Op het moment dat de eerste lockdown begon, werden er steigers rond ons complex gezet voor groot onderhoud. Ze zouden beginnen met het uitbikken van alle voegen. Terwijl wij allemaal thuis moesten werken. Wij vonden dat geen goed idee. We hebben tot aan de rechter strijd gehad met Lieven de Key. Eis was dat de renovatie opgeschort zou worden omdat wij zo niet thuis konden werken.'

'Toen ik de directie van Lieven de Key benaderde om het besluit om de uitzetting van de restauranteigenaar te heroverwegen, kreeg ik te horen: dat is niet iets waar ik met de bewonerscommissie over spreek, dat is niet iets waar bewoners iets over te vertellen hebben. Er was niet doorheen te komen.'

Een deel van bewonerscommissies heeft niet het gevoel serieus genomen te worden als gesprekspartner door Lieven de Key en Lieven de Stad. Initiatieven van bewonerscommissies om het woon- en leefklimaat te verbeteren worden in hun beleving eerder afgeremd dan gestimuleerd. Als voorbeeld wordt de houding van Lieven de Key en Lieven de Stad ten aanzien van de energietransitie genoemd:

'We hebben het over leefbaarheidsdingen, een budget voor regentonnen voor de geveltuintjes, maar ook grotere dingen zoals de energietransitie en een bewonersenquête daarover. Maar elke keer dat we dat aankaartten kregen we nauwelijks een reactie. We hebben toen een cursus van de Woonbond met verschillende bewonerscommissies gehad. Dat was heel nuttige informatie en de mensen waren heel enthousiast maar Lieven de Key heeft er geen oren naar.'

'Lieven de Key belijdt duurzaamheid vooral met de mond. Als het om investeringen gaat, bijvoorbeeld voor de vergroening van het dak van dit complex, geven ze niet thuis. Daar is geen geld voor, is het argument.'

De bewonerscommissies die informatie willen over de complexstrategie en complexplannen, hebben de indruk dat Lieven de Key terughoudend of weinig genegen is om hierover in gesprek te gaan of informatie te verschaffen:

'Ze hebben voor elk complex onderhoudsplannen voor de langere termijn. Wij hebben daar vragen over maar dat moet dan allemaal uitgezocht worden. Dat duurt eindelijk. We hebben nu recent een eerste poging tot een gesprek hiertoe gehad.'

'In de gesprekken die we tweejaarlijks met Lieven de Key hebben, krijgen we weinig of geen informatie over de stand van zaken wat betreft de verkoop van dit complex of over de complexplannen.'

Sommige bewonerscommissies hebben de indruk dat hun complexbeheerder onvoldoende is toegerust op de taak:

'De eerste contacten met de nieuwe complexbeheerder waren veelbelovend. Ze heeft meteen gereageerd toen ik klaagde over die klemmende deur en een afspraak gemaakt. De buurman heeft tegen haar gezegd: wacht er nog even mee tot het ander weer is. Daarna heeft ze niet meer gereageerd. Ik denk dat het te veel maatwerk is voor de functie van complexbeheerder, in de praktijk geen duurzame oplossing.'

Wonen2.0

De werkwijze Wonen2.0 die Lieven de Key de afgelopen jaren hanteert, zegt de meeste bewonerscommissies weinig. Ze hebben ervan gehoord maar geen idee wat deze werkwijze inhoudt. De contacten met de verhuurder verlopen voornamelijk via de complexbeheerder. Men gaat ervanuit dat deze indien nodig vragen doorspeelt naar andere medewerkers binnen de organisatie van de verhuurder:

'We weten niet voor welke zaken we wie moeten benaderen, omdat de taakomschrijvingen niet bekend zijn en de namen steeds wisselen. Dan benader ik maar iemand die ik ken bij Lieven de Key en die moet me dan maar doorverwijzen.'

'Vaag van gehoord maar geen idee wat de essentie daarvan is. Vaak weten we niet wie over wie gaat.'

Bewonerscommissies die wel kennisgenomen hebben van Wonen2.0 vinden deze werkwijze weinig transparant. Belangrijkste kritiek is dat niet duidelijk is welke medewerkers je moet benaderen voor welke vragen. De complexbeheerder zou dan moeten doorverwijzen naar de medewerker die over het onderwerp gaat. De ervaring is echter dat deze vaak zelf niet weet naar wie hij/zij moet doorverwijzen:

4. Beleid van Lieven de Key en de gevolgen voor het woonklimaat

Met uitzondering van studenten- en seniorencomplexen is het beleid van Lieven de Key ten aanzien van verkoop, starterscontracten en liberalisering een belangrijk onderwerp van aandacht voor de bewonerscommissies. In de complexen waar sprake is van tijdelijke starterscontracten, vrije sector huur en/of koop ondervinden de bewonerscommissies negatieve gevolgen van dit beleid:

'Het brengt veel onrust. Jongeren die hier tijdelijk wonen hebben geen affiniteit met het gebouw. Er zijn veel wisselingen. Je hebt last van de feestjes en bijkomende herrie. Ze gooien rommel in de binnentuin. Er zitten hier ook studenten uit het buitenland. Een vrouw had daar verschrikkelijk veel last van. Maar je komt er niet doorheen. Informatie in het Nederlands kunnen ze niet lezen.'

'We hebben geen last van de jongeren die hier komen wonen. Maar verbondenheid met de buurt is er niet. Ze groeten je en daarmee is de kous af. Als je na 5 jaar weg moet heb je toch minder binding.'

Lieven de Key en Lieven de Stad zijn volgens deze bewonerscommissies niet bereid om hierover in gesprek te gaan:

'We hebben gevraagd naar de toekomstplannen en het beleid voor ons complex. Dan krijg je als reactie: beleid, beleid? Het kwam er eigenlijk op neer dat de medewerker van Lieven De Key niet van plan was om dat met ons te bespreken.'

Bij Lieven de Key krijgen de bewonerscommissies als antwoord dat deze zich voortaan op starters richt en dat in principe elke vrijgekomen woning aan starters verhuurd gaat worden. Lieven de Stad geeft aan dat het beleid is dat elke vrijgekomen woning via een makelaar op de vrije woningmarkt komt:



Huurders over Lieven de Key (2)

Arcade



'We hebben bij Lieven De Stad aangegeven dat het heel fijn zou zijn als er gezinnen zouden komen in de vrijgekomen woningen. Gezinnen hebben meer binding met de plek en blijven hier ook langer wonen. Bovendien zijn die woningen ook bedoeld voor gezinnen. Je krijgt dan als antwoord dat die woning gewoon op de markt wordt gezet en dat wie in de woning komt afhankelijk is van wie reageert. Ze zijn heel passief, nemen geen enkel initiatief. Een gewoon gezin kan die hoge huur niet meer betalen. Soms staat zo'n woning maanden leeg.'

Soms is het beleid voor de bewonerscommissies schimmig. In een complex zijn atelierwoningen omgebouwd tot gewone woningen en zijn er woningen verkocht terwijl de afspraak was dat dat niet meer zou gebeuren:

'Van atelierwoningen zijn gewone woningen gemaakt terwijl er een enorm tekort is aan atelierwoningen. Je wilt weten hoe Lieven De Key daarin staat. Maar daar krijg je geen duidelijkheid over. Ze trekken gewoon hun plan. Je krijgt als reactie: er is toch niets aan de hand, het is allemaal volgens de regels.'

'Ze zeggen dat er niet verkocht wordt, maar het gebeurt wel. Volgens een medewerker van Lieven De Key viel dat onder een driejarenplan en kon het dus. Kulantwoord, gewoon de boel omzeilen.'

CONCLUSIES

Door de coronapandemie hebben de contacten tussen de bewonerscommissies en Lieven De Key en Lieven De Stad op een laag pitje gestaan. De jaarlijkse bijeenkomsten met een medewerker van Lieven De Key zijn in de meeste gevallen niet doorgegaan. Hierdoor zijn onderwerpen als complexstrategie en beleid van de verhuurder niet aan de orde gekomen.

De perceptie van het beleid van Lieven De Key (starterscontracten, verkoop, liberalisering van de huren bij mutaties) en de gevolgen daarvan voor het leef- en woonklimaat (onder andere toename van overlast en afname van sociale cohesie) zijn dan ook niet veranderd. De bewonerscommissies van de complexen van Lieven De Stad ervaren Lieven De Key en Lieven De Stad als één organisatie waarbij Lieven De Key aan de touwtjes trekt.

Er lijkt wel enige verbetering te zijn opgetreden in hoe de bejegening van de medewerkers van de verhuurders wordt ervaren. Bij de meeste bewonerscommissies bestaat het gevoel dat de programmamedewerker complexplannen toegankelijker is geworden en meer zijn/haar best doet om zaken op te pakken. Helaas heeft dit er niet toe geleid dat klachten en problemen met betrekking tot onderhoud, overlast en leefbaarheid sneller worden opgelost. Vooral in complexen waar sprake is van problemen door constructie en/of leeftijd van het gebouw, is men nog steeds zeer kritisch over hoe de verhuurder hiermee omgaat. De bewonerscommissies van deze complexen vinden dat deze problemen niet of zeer traag worden opgepakt door de verhuurder. Ze moeten er naar eigen zeggen hard aan trekken (in sommige gevallen zelfs dreigen met juridische procedures) om Lieven de Key zover te krijgen de problemen aan te pakken. De oorzaak hiervan wordt nu vooral bij de organisatie van de verhuurder gelegd en niet meer bij de complexbeheerder.

In twee gevallen is de relatie met de verhuurder duidelijk verslechterd in vergelijking met het vorige onderzoek. Deze bewonerscommissies zeggen regelmatig in de clinch te liggen met medewerkers van de verhuurder.

In een complex van Lieven De Stad is men ontevreden over het functioneren van de vastgoedmanager tevens huismeester. De combinatie van de twee functies in één persoon roept extra irritatie op omdat de huurders in de servicekosten betalen voor een huismeester die in hun ogen in beide rollen niet goed functioneert.

Ook in het studentencomplex (Lieven De Key) is men ontevreden. Hier betreffen de klachten vooral de contactpersoon voor andere zaken dan dagelijkse onderhoudskwesties. Hier gaat veel mis (onder andere een niet functionerend internet, brandveiligheid die tekortschiet, het niet tijdig overmaken van de huurdersbijdrage voor gezamenlijke activiteiten). De bewonerscommissie vindt dat deze contactpersoon, waarmee ze al langere tijd te maken hebben, ernstig tekortschiet in het oppakken van deze problemen en in de communicatie daarover. Dat mag opvallend genoemd worden aangezien Lieven De Key starters (waaronder studenten) als voornaamste doelgroep ziet.

Bijna alle bewonerscommissies hebben de afgelopen jaren te maken gehad met personele wisselingen binnen Lieven De Key. Mede doordat de overdracht gebrekkig plaatsvond, hadden bewonerscommissies het gevoel weer van voor af aan te moeten beginnen met aankarten van problemen in het complex. De enkele jaren geleden ingevoerde werkwijze van Lieven De Key (Wonen2.0) heeft eerder verslechtering dan verbetering gebracht in de relatie en communicatie tussen de verhuurder en bewonerscommissies. Veel bewonerscommissies hebben geen idee wat deze werkwijze inhoudt. Onlangs heeft Lieven De Key die werkwijze aangepast. Er is een team van programmamedewerkers complexregie aangesteld om de communicatie van Lieven De Key naar bewonerscommissies te onderhouden. De bewonerscommissies zijn hierover door deze medewerkers via een kennismakingsgesprek geïnformeerd. Dit zou de verklaring van de verbetering in bejegening kunnen zijn, maar dit is niet concreet door de bewonerscommissies aangegeven.

kwalitatief onderzoek 2
Huurdersvereniging Arcade
Amsterdam en Diemen
voorjaar 2022

hvarcade.nl info@hvarcade.nl

Arcade

A photograph of a white metal building, possibly a container or industrial structure, with a red sign attached to it. The sign has the words "NO SAFETY" and "NO RENT" written in white, hand-painted letters. The building has a window with a blue frame and a yellow sign on the right side. The overall scene is somewhat gritty and industrial.

NO SAFETY
NO
RENT