

Bijlage van,

Woonstichting
Lieven de Key
Hoogte Kadijk 179
1018 BK Amsterdam

Postbus 2643
1000 CP Amsterdam
020 621 43 33
info@lievendekey.nl
lievendekey.nl

Auteur
Kirsten Forte

Datum
3 juni 2026

Onderwerp
Doelgroepenbeleid: reactie op het advies van Arcade

Advies 1

Arcade adviseert maatwerkmogelijkheden samen met u in kaart te brengen en toe te passen.

Reactie Lieven de Key

We voeren jullie advies al uit.

Wij snappen dat jullie de zorg over toenemende afhankelijkheid van huurtoeslag en de politieke onzekerheid daaromheen uitspreken. Het Nederlandse stelsel is ingericht als een combinatie van huurbeleid en inkomensondersteuning. Wanneer we structureel huren verlagen om toeslagafhankelijkheid te verminderen brengt dit nadelen met zich mee. Minder inkomsten betekent direct een verlaging van onze investeringsruimte. Wij zien het als onze opgave om binnen het systeem balans te vinden waarin huren betaalbaar blijven, ondersteuning (in de vorm van een inkomensafhankelijke huurtoeslag) gericht wordt ingezet bij huurders die dit nodig hebben en dat corporaties hun maatschappelijke rol kunnen blijven vervullen. Wij volgen de externe ontwikkelingen, zoals mogelijke aanpassingen in het huurtoeslagstelsel op de voet zodat we hier tijdig op kunnen anticiperen.

Jullie advies vertalen wij op de volgende wijze:

Het belang van maatwerk in uitzonderlijke situaties zien wij zelf ook. Om deze reden hebben we een beleidskader opgenomen in ons huurbeleid waarbij geldt dat maatwerk mogelijk is binnen duidelijke, uitlegbare en toetsbare grenzen, in samenhang met de ondersteuning die gemeente en andere instanties bieden.

Ons kader

Zoals eerder aangegeven in het adviestraject over het huurbeleid is de mogelijkheid tot het bieden van individueel maatwerk als kader opgenomen in ons huurbeleid. In hoofdstuk 7.4 van het huurbeleid is vastgelegd dat Lieven de Key in geval van (dreigende) betaalproblemen, per individuele situatie beoordeelt welke tijdelijke instrumenten passend en uitlegbaar zijn. Met dit kader hebben de uitvoerende afdelingen binnen Lieven de Key de vrijheid om passend maatwerk te bieden.

Wij zien maatwerk als situatie- en persoonsgebonden en als een aanvullend instrument binnen onze volkshuisvestelijke kerntaak. Hiermee is maatwerk begrensd. We zien het niet als onze rol om inkomensproblematiek van huurders structureel op te lossen. Daarom kijken wij in eerste instantie altijd samen met de huurder welke ondersteuning buiten onze organisatie beschikbaar en passend is. Hiervoor zijn diverse gemeentelijke regelingen beschikbaar voor huishoudens met een laag inkomen, waar wij actief naar verwijzen (zie onder meer: <https://www.amsterdam.nl/werk-en-inkomen/regelingen-bij-laag-inkomen-pak-je-kans/>). Bij jullie advies 15 gaan we nader in op de instrumenten die ingezet kunnen worden en welke we niet overnemen.

Lieven de Key

Advies 2

Arcade adviseert het staken van het aanbieden van tijdelijke huurcontracten in reguliere woningen.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies niet over.

Jullie advies op dit onderdeel is ons niet onbekend. Deze hebben jullie in eerdere adviestrajecten- onder andere bij de actualisering van de portefeuillestrategie en in gesprekken over leefbaarheid en veerkrachtige buurten - meegegeven. We blijven inzetten op beschikbaarheid van jongerenwoningen en daarmee de toegankelijkheid van de woningmarkt voor deze doelgroep. Hiervoor is het jongerencontract een belangrijk instrument. Door het beschikbaar krijgen van woningen, kunnen wij meer jongeren een kans op de Amsterdamse woningmarkt geven. Wij monitoren in onze jongerenhuisvesting onder andere de verhuisstappen die jongeren maken.

Zoals we in het beleid noemen, monitoren we op jongerenhuisvesting. Op deze manier krijgen wij een onder andere inzicht in welke vervolgstappen jongeren maken. Uit deze monitor halen we dat een groot deel van de jongeren het jongerencontract ervaart als een fijne eerste stap op de woningmarkt. Ruim de helft verhuist binnen 3 jaar tot 3,5 jaar. Dit betekent dat het de meerderheid lukt om vroegtijdig een vervolgstap te maken. De monitoring op jongerenhuisvesting blijven wij uitvoeren en verder ontwikkelen.

In ons beleid staat ook beschreven dat jongerenwoningen en jongerencontracten niet altijd onlosmakelijk verbonden zijn. Naast het jongerencontract verhuren we ook een klein deel van de jongerenwoningen (reguliere woningen met het label jongeren) met een contract voor onbepaalde tijd. Dit gaat om situaties zoals jongerenwoningen die buiten de oppervlaktegrenzen vallen en door ons opgezegd zijn. Maar ook in situaties waarvoor het jongerencontract niet passend lijkt en woonzekerheid belangrijk is, of het toepassen van de ruggensteunregeling voor statushouders en omslagkandidaten die na 5 jaar op eigen kracht geen passende huisvesting hebben kunnen vinden. Hier hebben we vanuit de prestatieafspraken met elkaar afspraken over gemaakt en passen we toe.

Advies 3

Arcade adviseert de keuzemogelijkheid in uw voorlichting op te nemen.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies gedeeltelijk over.

Wij zijn het met jullie eens dat jongeren zich goed moeten realiseren wat hun keuze inhoudt wanneer ze reageren op een jongerenwoning met jongerencontract. Daarom zien wij voldoende informeren als onderdeel van het gehele proces: van het aanbieden van de woning tot aan de sleuteluitgifte.

Woningen worden op mijn dak.nl aangeboden als jongerenwoning met uitsluitend een jongerencontract en woningen met een contract voor onbepaalde tijd. Deze laatste categorie betreft woningen met een oppervlakte van maximaal 50- 60 m² WWD voor jongeren in de leeftijdscategorie 23 tot 28 jaar.

Wanneer een jongere reageert op een jongerenwoning met een contract voor onbepaalde tijd, betekent dit in het woonruimteverdeelsysteem dat de jongere alle woonpunten inlevert bij het aangaan van het huurcontract. Om doorstroming in de toekomst mogelijk te maken moeten opnieuw punten worden opgebouwd.

Reageren op een woning met een jongerencontract betekent dat bestaande woonpunten niet vervallen. Door het verhogen van het totale puntenaantal (door actief te zoeken en de mogelijke extra startpunten) kan een jongere tegen het einde van de huurovereenkomst sneller in aanmerking komen voor een andere woning.

Wij vermelden in de advertenties op mijn dak.nl of het gaat om een jongerenwoning met een contract voor onbepaalde tijd of met een jongerencontract. In de advertenties staat ook vermeld wat de gevolgen zijn voor de opgebouwde punten wanneer de woning wordt geaccepteerd. Daarnaast kunnen de jongeren tijdens de bezichtigingen vragen stellen aan de beheerders of bellen voor meer informatie. Op deze manier informeren wij jongeren over het contracttype dat zij accepteren bij een jongerenwoning.

In die zin nemen we jullie advies over: we blijven investeren in duidelijke en begrijpelijke informatie, zoals onze huidige praktijk, en willen deze ook steeds beter maken. Op deze manier ondersteunen wij de jongeren beter in het vinden van passende vervolghuisvesting.

Advies 4

Agendeer bij het stedelijk doorstroom-offensief de garantie op passende vervolghuisvesting bij een tijdelijk huurcontract.

Reactie Lieven de Key

Wij voeren jullie advies al uit en vertalen wij op de volgende wijze:

Het informeren rondom de mogelijkheden tot passende vervolghuisvesting doen we. We ondersteunen en stimuleren hiermee eigenaarschap en veerkracht van jongeren om zelf actief met vervolgstappen bezig te zijn. Daarnaast doen we extra inspanningen binnen alle afspraken en het systeem, wanneer dit passend en noodzakelijk is. Dit lezen jullie ook terug in ons beleid.

Tijdens de ontwikkeling van het doorstroomoffensief eind 2024, hebben we daarnaast bij de gemeente geagendeerd dat wij ook graag oog willen hebben voor doorstromende jongeren in het doorstroomoffensief. De gemeente legt op dit moment de focus op geschikte woningen voor en doorstroming van senioren; het vrij krijgen van grote woningen voor gezinnen in Amsterdam; en het vrij krijgen van rolstoelwoningen die niet door de doelgroep worden bewoond.

De Amsterdamse corporaties zijn het gesprek opgestart over een gezamenlijke visie op jongerenhuisvesting. In deze visie is de wens opgenomen om beter te kijken hoe wij jongeren kunnen begeleiden naar passende vervolghuisvesting.

Advies 5

Geef bij de prestatieafspraken aan dat door het verminderde aanbod aan huurwoningen voor jongeren en studenten een probleem ontstaat waarvoor ook een inspanning van alle corporaties gevraagd mag worden.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies gedeeltelijk over.

De krimp binnen de particuliere sector is inderdaad zichtbaar en dit bevestigt de keuze van Lieven de Key om zich te blijven inzetten voor woonstarters. We willen de krimp van de particuliere sector bespreekbaar maken in het kader van de prestatieafspraken, zodat de focus op jongeren en studenten breed gedragen blijft, zowel binnen de gemeente als bij de corporaties. We vinden dat de krimp de urgentie zichtbaar genoeg maakt, zonder dat er extra druk in vorm van inspanning op andere corporaties hoeft te komen.

Advies 6

Arcade adviseert een participatiegroep met studenten op te richten. Zij kunnen fungeren als denktank, ervaringsdeskundigen en effecten van inspanningen beoordelen.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies niet over

We vinden het een goed advies. Dat we het advies niet overnemen zit er vooral in dat de inspanningen die we op dit moment al verrichten om studenten te betrekken best hoog en volledig zijn. Zo hebben we naast jullie als huurdersvertegenwoordiger, een actief samenwerkingsverband met onderwijsinstellingen, studentenvakbonden (ASVA en SRVU) en DUWO: de Coalitie Kennisstad.

Daarnaast hebben we recentelijk een anoniem woonstarters onderzoek uitgevoerd onder onze studenten en jongeren, waarin we hebben gevraagd naar hun ervaringen op het gebied van eenzaamheid, veiligheid en woonwensen bij Lieven de Key. Dankzij de inzet van dit onderzoek, onze studentenbeheerders en het contact met studentenvakbonden SRVU en ASVA, zien we dat er voldoende ruimte is voor input vanuit studenten. Ook landelijke onderzoeken zoals de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting (LMS) raadplegen en monitoren we actief, zodat we kunnen anticiperen op de wensen en behoeften van studenten.

In het geval de samenwerkingsverbanden met stakeholders voor deze doelgroep weg komen te vallen in de toekomst, bekijken we hoe we dit op kunnen vangen. Wellicht in de vorm van jullie advies.

Advies 7

Maak het (juiste) beheer van de ontmoetingsruimten een agendaonderdeel van de participatiegroep bestaande uit studenten. Met uw initiatieven op het gebied van Participatie en Veerkracht bent u al goed onderweg.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies gedeeltelijk over.

Ontmoetingsruimten en de manier waarop we deze vormgeven zijn een belangrijk onderwerp voor Lieven de Key. Mede daarom hebben we een onderzoek uitgezet onder onze studenten en jongeren, waarmee we meer inzicht willen krijgen in hun actuele woonwensen en daar op termijn op kunnen inspelen.

Advies 8

Laat de studentenparticipatiegroep een spreekuur houden waar mensen anoniem hun verhaal kunnen doen van onveilige situaties. Acteer zonder de identiteit prijs te geven.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies niet over.

Dit heeft te maken met advies 6 en dat we op dit moment niet overgaan tot het oprichten van een participatiegroep met studenten. Wel zien we de toegevoegde waarde van het ophalen van studentenervaringen rond onveilige situaties. Daarvoor onderhouden we korte lijnen met organisaties zoals ASVA, SRVU en !Stichting Woon. Daarnaast beschikken onze complexen over studentenbeheerders bij wie studenten hun verhaal kwijt kunnen.

Omdat anonimiteit bij onveilige situaties belangrijk kan zijn, willen we de mogelijkheden onderzoeken voor een pagina op onze website waar dit soort meldingen anoniem gedaan kunnen worden.

Advies 9

Arcade adviseert om in geval van het ontstaan van schrijnende situaties maatwerkopties te overwegen.

Reactie Lieven de Key

We voeren jullie advies uit en vertalen deze op de volgende wijze:

Wij zien maatwerk als een aanvullend en uitzonderlijk instrument, bedoeld om onredelijke of onmenselijke uitkomsten te voorkomen, ook bij studenten. De inzet van maatwerk is altijd gekoppeld aan de situatie van de bewoner.

Advies 10

Arcade adviseert een seniorenwerkgroep in te stellen die samen met Lieven de Key meedenkt over de uitvoering en uitwerking van het seniorenbeleid. Ook op dit gebied.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies niet over.

We vinden input vanuit onze bewoners en hun woonervaring belangrijk, niet alleen van jongeren en senioren. We hebben onze beheerders in de wijk die dagelijks bewoners spreken en medewerkers participatie en veerkracht die intensief contact onderhouden met bewonersgroepen (waaronder senioren). Uit deze gesprekken nemen zij signalen en oplossingsrichtingen mee richting de interne organisatie, ook wanneer het specifieke woonwensen betreft. Wij kiezen er niet voor om structureel meer werkgroepen in te stellen.

De reden dat we de participatie onderen jongeren extra willen stimuleren heeft er vooral ook mee te maken dat zij veel minder participeren via bestaande bewonerscommissies dan bijvoorbeeld senioren.

Advies 11

Ontwikkel een duidelijke visie op het eigen doorstroombeleid. Evalueer uw huidige doorstroommethodiek en onderzoek of deze voldoende aansluit bij de huurders die u wilt benaderen.

Reactie Lieven de Key

Wij voeren jullie advies al uit en vertalen deze op de volgende wijze:

We hebben in het strategisch woonbeleid onze visie en strategische uitgangspunten rondom doorstroming en passend(er) wonen opgenomen. Dit heeft zich vertaald in de aanpak doorstroming. In het seniorenbeleid is doorstroming als één van de pijlers beschreven.

We willen bewoners stimuleren om te verhuizen naar toekomstbestendige woningen die beter passen. Door bewustwording te creëren en bewoners actief te begeleiden willen wij voorkomen dat verhuizen pas aan de orde komt wanneer het een noodzaak is.

Binnen de aanpak zijn we als eerste gestart met een pilot om ervaring op te doen: dit betreft de pilot *passend wonen in de Spaarndammerbuurt*. We hebben ons in deze pilot gericht op bewoners van 65 jaar en ouder die wonen op hogere verdiepingen zonder lift. Zij krijgen de mogelijkheid om levensloopbestendig te gaan wonen in de eigen vertrouwde omgeving.

Resultaat

In oktober 2025 hebben we 145 huurders aangeschreven in de Spaarndammerbuurt. Van deze bewoners reageerden maar liefst 45 huurders met interesse. Na een belronde en persoonlijke gesprekken bleven er 31 bewoners over met een concrete verhuishwens. Dit heeft inmiddels geleid tot 10 daadwerkelijke verhuizingen:

- Negen bewoners zijn verhuisd naar een levensloopbestendige woning in nieuwbouwproject Meranti
- Eén bewoner kon binnen de Tasmanblokken verhuizen naar een woning op de begane grond

Dit betekent dat wij een derde van de bewoners met een (aangewakkerde) verhuishwens in 6 maanden hebben verhuisd.

Advies 12

Arcade adviseert met hulpverlenende instanties bovenstaande te bespreken.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies over.

In het programma Huisvesten van Kwetsbare Groepen (PHKG) hebben we met elkaar de tien werkafspraken ondertekend. Het is de afspraak tussen alle partners dat alle Amsterdammers het recht hebben op prettig wonen. Onderdeel van deze afspraak is op welke manier informatie wordt gedeeld over betrokkenen. In de gesprekken met de partners binnen het programma, willen we jullie suggestie of in algemene termen aangegeven kan worden of casussen een positief verloop kennen, meenemen.

ALGEMENE ADVIEZEN

Advies 13

Arcade adviseert een nieuwe definitie van goed kwalitatief wonen op te stellen en gaat daar graag met u over in gesprek.

Arcade adviseert kwalitatieve verbeteringen in de woning samen te laten gaan met voorlichting over het juiste gebruik en gedrag (meer dan wat u nu al doet). Arcade adviseert op basis daarvan een handelingskader op te stellen om goed kwalitatief wonen te realiseren.

Reactie Lieven de Key

Wij voeren jullie advies al uit en vertalen deze op de volgende wijze:

Wat kwalitatief goede woningen zijn is veelal vastgelegd in wet- en regelgeving en richtlijnen. Daarnaast hebben we het reparatie en mutatiebeleid en programma's van eisen voor woningbouw, waarin het moeten (wettelijk) en willen (wat we zelf als extra eis stellen) is vastgelegd.

We lezen jullie advies als een aanvulling op deze technische kant, namelijk het gebruik van de woning door bewoners. We zijn daarin nog wel op zoek wat jullie als meer zien, ten opzichte van wat we nu al doen?

Het gesprek over de woning en uitleg begint bij ons in ieder geval al bij het kennismakingsgesprek met onze beheerder en het ondertekenen van het huurcontract. Onze vakmannen die bij bewoners thuis komen om reparaties uit te voeren, kennen de woningen en informeren bewoners bij vragen. Bij nieuwbouwwoningen leveren we een woonwijzer voor bewoners waarin zij alle belangrijke informatie over het gebruik van de woning, installaties en gemeenschappelijke voorzieningen kunnen vinden (zie bijvoorbeeld <https://www.lievendekey.nl/woonwijzer-lieven>). Op thema's zoals brandveiligheid en schimmel bestaat informatiemateriaal welke we in beide gevallen met input van jullie hebben ontwikkeld.

Advies 14:

Aanvullen van al bestaande maatwerkinstrumenten voor waar het al bestaande Noodfonds Amsterdam tekortschiet, door het oprichten van een betaalbaarheidsfonds of maatwerkfonds. Zo zijn middelen beschikbaar om op individueel niveau maatwerk toe te passen. Zichtbaar wordt zo ook in hoeverre de huurders van Lieven de Key betalingsproblematiek ervaren en welke oorzaken daaraan ten grondslag liggen. Mogelijk dat op basis daarvan bijvoorbeeld de gemeente geadviseerd kan worden over de effectiviteit van haar armoedebeleid.

Reactie Lieven de Key

We nemen jullie advies niet over.

Wij kiezen er bewust niet voor om een afzonderlijk betaalbaarheidsfonds of maatwerkfonds op te richten. Het instellen van een dergelijk fonds vinden wij niet passend bij onze rol en verantwoordelijkheid. Wij zien bij het oprichten van een fonds risico op structurele inzet door ons en precedentwerking. Zoals ook beschreven staat bij onze reactie op jullie advies 1 is maatwerk naar onze mening juist gericht op de persoonlijke situatie, tijdelijk en moet deze toetsbaar blijven.

Het structureel opvangen van tekorten in bestaanszekerheid en inkomensondersteuning zien wij primair als een publieke taak van gemeente en Rijk.

Advies 15

Uitbreiden van al bestaande instrumenten en nieuwe instrumenten

- **Toepassen van de tijdelijke huurverlaging (maximaal 3 jaar).**
- **Structurele huurverlaging.**
- **Voorrang naar goedkopere woning.**
- **Budget coaching, en communicatie hierover, zie voetnoot**
- **Gebruik maken van voorzieningenwijzer**
- **Schuldhelpverlening**
- **Bij betalingsachterstand-brieven ook een verwijzing naar de voorzieningenwijzer opnemen.**
- **Opnemen van woonlastenadviezen in uw Nieuwsbrieven.**
- **Energie displays voor huurders investeren zodat huurders hun eigen energiegebruik kunnen monitoren.**
- **Niet geïsoleerde woningen aanmerken als een 'gebrek' en compensatie in de vorm van huurvermindering aanbieden.**

Reactie Lieven de Key

Wij voeren jullie advies gedeeltelijk al uit, een aantal instrumenten voegen we toe. Jullie advies vertalen wij op de volgende manier:

Instrumenten die wij al toepassen:

- Toepassen van de tijdelijke huurverlaging (maximaal 3 jaar).
- Structurele huurverlaging (vanuit wetgeving of gemeentelijke afspraken, of maatwerk wanneer een situatie niet anders oplossend is)
- Verhuizen naar goedkopere woning (voorrang verschilt en hangt samen met de urgentie van een situatie)
- Budget coaching, en communicatie hierover en schuldhelpverlening, betalingsachterstand brieven: We werken nauw samen met gemeente en partijen die schuldhelpverlening, coaching of budgetadvies kunnen geven. Daarnaast zijn we deelnemer van de Amsterdamse aanpak vroeg signalering. Een aanpak welke gericht is op het snel opmerken en aanpakken van huurschulden zodat niemand meer tussen wal en schip valt. Schulden lopen minder snel op, er zijn minder

deurwaarderszaken, minder ontruimingsvonnissen door rechters en uiteindelijk ook minder ontruiming.

- Opnemen van woonlastenadviezen in nieuwsbrieven, hier staan we open voor en is in het verleden ook gebeurd.
- Energie displays voor huurders investeren zodat huurders hun eigen energiegebruik kunnen monitoren. Dit betreft veelal een samenwerking tussen partijen (o.a. gemeente) en staan we voor open. We bekijken dit per aanpak.

Instrumenten die we niet overnemen

- Gebruik maken van voorzieningenwijzer: De voorzieningenwijzer is niet gratis en vraagt om koppeling van technische applicaties. Gekeken naar het huidige aanbod en informatiemateriaal kiezen wij hier nu niet voor. De samenwerking binnen de gemeente Amsterdam en corporaties is gericht op voorkomen en vroeg signalering. Hiervoor hebben we een convenant afgesloten. Zowel de gemeente Amsterdam als de gemeente Diemen hebben een websitepagina waarop alle gemeentelijke regelingen opgenomen staan. Hier verwijzen wij naar op onze website. Daarnaast verwijzen we voor gratis hulp naar <https://geldfit.nl/>. Via deze site kan een bezoeker een check doen op landelijke regelingen. Voor hulp bij schulden kunnen bewoners gratis terecht bij buurtteams.
- Niet geïsoleerde woningen aanmerken als een 'gebrek' en compensatie in de vorm van huurvermindering aanbieden: In de woningwaardering is meegenomen dat wanneer een woning een slecht label heeft, er punten in mindering gebracht worden. Wij gaan niet over tot het doorvoeren van een structurele huurverlaging bij deze woningen op betaalde huurprijzen.

Advies 16

Arcade adviseert een communicatiestrategie in te zetten voor het bekend maken van maatwerkmogelijkheden. Op zo'n manier dat onderbenutting wordt voorkomen.

Reactie Lieven de Key

We voeren jullie advies al uit en vertalen deze op de volgende manier:

Lieven de Key heeft alle informatie op de website op een rij staan (zie <https://www.lievendekey.nl/huurbetaling>). We hebben een apart team huurincasso dat in contact staat met huurders die betalingsproblemen hebben of vrezen dat deze in de problemen gaan komen. We nemen deel aan gemeentelijke convenanten om in een vroeg stadium betalingsproblemen te signaleren en hulp in te schakelen. Bij brieven over betaling van huur, of wijziging van de huurprijs wijzen we huurders op de bestaande informatiekanalen.