

## Bestuurlijke reactie op visitatie De Key 2016-2020

*In slechts vier jaar tijd van ambitie naar resultaat*



### 1. Het oordeel van de visitatiecommissie

*'De Key is een unieke corporatie en onderscheidt zich duidelijk van de andere corporaties in Amsterdam. De Key maakt hier een bewuste keuze voor woonstarters. De keuze om zich vooral te richten op woonstarters is niet voor niets. Jonge mensen met een beperkt inkomen hebben praktisch geen kans om een woning te vinden in Amsterdam, terwijl de stad de dynamiek van jonge mensen juist nodig heeft.'*

*'De nieuwe koers wordt consequent vormgegeven vanuit een breed en diep doorvoelde drive om als corporatie 'dingen te doen met het bezit' die bepaalde groepen mensen echt verder helpt (emancipatiegedachte).'*

Het oordeel van de visitatiecommissie raakt ons in het hart. Onze koers wordt erkend. De visitatiecommissie waardeert het feit *'dat na een periode van slechts 4 jaar al op grote schaal duidelijke en concrete resultaten van de koers zichtbaar zijn'*. Onze enorme nieuwbouwproductie noemt de visitatiecommissie een prestatie van formaat. Ook prijst de commissie onze vernieuwingskracht op het gebied van nieuwe woonconcepten voor verschillende doelgroepen (woonstarters, statushouders, kwetsbare doelgroepen).

Vanuit deze bevindingen kent de visitatiecommissie De Key een 9 toe voor strategievorming. Dat is een prachtige waardering voor een koers die in 2015 is uitgezet en de afgelopen jaren tot zichtbare resultaten heeft geleid.

Als verbeterpunt noemt de visitatiecommissie de inzet op duurzaamheid en verbetering van de bestaande voorraad. Aan het begin van de visitatieperiode heeft De Key hierin noodgedwongen scherpe financiële keuzes moeten maken.

De visitatiecommissie merkt op dat het succes van De Key niet alleen kan worden afgemeten aan haar inspanningen voor woonstarters. *'Ook de grote groep huurders die niet in de categorie woonstarters valt heeft recht op een goede woning. Deze groep krijgt in de nieuwe koers weinig tot geen aandacht'*. Gelukkig constateert de commissie ook dat de keuze voor woonstarters *'niet betekent dat de zittende huurders worden vergeten. Ook hier spant De Key zich naar haar beste kunnen in om een goede dienstverlening te kunnen bieden en haar woningen goed te onderhouden.'*



## 2. Het oordeel van belanghebbenden

Vanzelfsprekend is De Key nieuwsgierig naar de waardering van onze koers door onze belanghebbenden. De twijfelende houding uit 2015 is veranderd in een *'breed draagvlak voor de nieuwe koers bij vrijwel alle belanghebbenden zoals collega corporaties, gemeenten en welzijns-/zorginstellingen'*.

Een belangrijke uitzondering vormt een deel van de huurdersvertegenwoordigers; zij waarderen de koers niet. Zij voelen zich niet gehoord en geven aan dat zittende huurders het gevoel hebben dat zij voor De Key niet meetellen. Zo staan tegenover de zevens tot negens van vrijwel alle belanghebbenden, harde tweeën van Huurdersvereniging Arcade. Het niet eens zijn met de koers van De Key, weegt uiteindelijk zwaar. De Key betreurt dit en blijft zich ervoor inspannen dat alle huurders – zowel woonstarters als trouwe bewoners – zich gezien en gehoord voelen.

De Key wordt door belanghebbenden met de volgende woorden getypeerd: betrokken, betrouwbaar, vernieuwend, eigenzinnig en starters. Wij herkennen ons daarin. De visitatiecommissie ziet dat De Key actief samenwerkt met de gemeente(n), corporaties en andere belanghebbenden.

## 3. Verbeter- en aandachtspunten

De visitatiecommissie noemt een vijftal verbeter- of aandachtspunten. De Key herkent deze en neemt deze ter harte. Hieronder geven we aan hoe we hiermee aan de slag gaan.

### 1. Dienstverlening

De commissie adviseert om het programma Keyk op Dienstverlening verder uit te werken, goed te implementeren en te monitoren of de gewenste effecten (klanttevredenheid) ook worden gerealiseerd. Dit past zeker in onze visie en programmering. Ook de komende jaren zet De Key in op verbetering van onze dienstverlening zodat woningzoekenden en onze bewoners dit gaan ervaren. We richten ons hierbij op de woonstarters én onze trouwe bewoners.

### 2. Bestaande voorraad

De tweede aanbeveling betreft het meer inzetten op renovatie en verduurzaming van de bestaande voorraad en hier ook (voldoende) middelen voor vrijmaken (een betere balans tussen investeren in nieuwbouw, investeren in bestaande voorraad en aflossen is gewenst).

Helaas staat onze financiële positie beperkte investeringen in verduurzaming van het bestaande bezit toe. Desondanks verbetert de energie-index van onze woningen van 1,55 (eind 2020) naar 1,37 (2025). De Key heeft bijna uitsluitend gestapelde woningbouw met relatief veel monumentaal en vooroorlogs bezit. Dit maakt dat het verduurzamen van deze woningen moeilijk en duur is.

We scherpen onze visie op de energietransitie aan, waarbij we ons blijven richten op het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en het aardgasloos maken van onze woningen. De Key beoogt een stapsgewijze aanpak en sluit zoveel mogelijk aan op de natuurlijke momenten in het onderhoud. De snelheid waarin de doelen worden behaald is mede afhankelijk van onze financiële polsstok.



Door in de komende jaren meer te investeren in ons bestaand bezit hopen we meer tegemoet te komen aan de wensen van onze trouwe bewoners.

### 3. *Kwetsbare doelgroepen*

De visitatiecommissie beveelt aan om met de andere Amsterdamse corporaties en zorginstellingen te bezien hoe kwetsbare doelgroepen van woonruimte kunnen worden voorzien, ook als mensen niet op korte termijn volledig zelfstandig kunnen wonen.

Het huisvesten van kwetsbare doelgroepen staat op dit moment centraal in stedelijke gesprekken. Dit is een dilemma tussen het behouden van veerkracht (leefbaarheid) in sommige complexen en wijken, voldoende huisvesting voor kwetsbare doelgroepen (zoals uitstromers uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen en statushouders) en voldoende huizen voor reguliere woningzoekenden. De Key zet zich in om samen met de andere Amsterdamse corporaties voldoende huisvesting te bieden voor de verschillende kwetsbare doelgroepen, waarbij we ons richten op de woonstarter. Tegelijkertijd doet De Key een beroep op de gemeente voor locaties voor (eventueel tijdelijke) woningen en voldoende (zorg-)begeleiding.

### 4. *In communicatie meer aandacht voor zittende huurders*

De commissie beveelt aan om in de communicatie van De Key naar buiten niet alleen te benadrukken wat De Key doet voor woonstarters, maar ook laat zien wat gedaan wordt voor de zittende huurders.

Dit punt nemen we zeker ter harte. In onze vernieuwde communicatiestrategie benadrukken we in woord en beeld dat we staan voor *starten en wonen in Amsterdam*. En dat we zorgen voor een plek waar zowel starters als trouwe bewoners zich thuis voelen. In onze berichtgeving zoeken we naar meer evenwicht tussen woonstarters en trouwe bewoners. Daarbij zoeken we ook naar welke (nieuwe) communicatiekanalen we daarvoor inzetten.

### 5. *Relatie met Huurdersvereniging Arcade*

Tenslotte adviseert de visitatiecommissie om de relatie tussen De Key en Huurdersvereniging Arcade te verbeteren (waarbij zij opmerkt dat dat inzet vraagt van beide partijen).

Dit is zeker de wens van De Key en wij spannen ons daarvoor ook de komende tijd in. Arcade is voor ons een belangrijke gesprekspartner en vertegenwoordiger van huurdersbelangen. De Key hoopt op herstel van goede verhoudingen.

Het werken aan goede dienstverlening, investeren in de bestaande voorraad, huisvesten van kwetsbare doelgroepen en evenwichtige aandacht voor zowel woonstarters als trouwe bewoners in onze communicatie moeten bijdragen aan het verbeteren van de relatie tussen Arcade en De Key. We hopen en verwachten dat wederzijdse inspanningen leiden tot een verbetering.



## Dankwoord

Tenslotte bedanken we alle betrokkenen bij deze visitatie hartelijk voor hun bijdrage. De visitatiecommissie van Cognitum zorgde voor een vlot en grondig verlopen visitatietraject. Onze speciale dank gaat uit naar onze belanghebbenden: zij namen de tijd en moeite om in alle openheid aan dit visitatietraject deel te nemen. Wethouders en ambtenaren, vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsinstellingen, van de Amsterdamse Federatie en van studentenhuisvesting, collega-corporaties en onze huurdersorganisaties Arcade en bewonerscommissies bedankt voor jullie inbreng en verbeterpunten. Graag werken wij ook de komende periode samen met jullie allen aan onze maatschappelijke opgaven.

Amsterdam, 1 juli 2021

A handwritten signature in black ink that reads 'Karin Verdooren'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Karin Verdooren  
Algemeen Directeur-Bestuurder De Key

A handwritten signature in blue ink that reads 'Hans Amman'. The signature is stylized and cursive, with a prominent loop at the beginning.

Hans Amman  
Voorzitter Raad van Commissarissen