



In elke wijk waar De Key woningen heeft, werkt nu een vast team van beheerders en vakmannen nauw samen. In samenwerking met bewoners zorgen ze voor een wijk die veilig, heel, schoon en duurzaam is en waar het prettig wonen is.

In dit Woonbericht

2 Toekomst zonder gas
Energiezuinig wonen

3 Dichtbij
Wat speelt er in de buurt?

5 Burenoverlast
Hoe lost u het op?

6 Huurverhoging
Wat geldt voor wie?

6 www.dekey.nl
Uw huurdocumenten online

Wijkgericht samenwerken in elf wijken

Heel veel zaken kunt u bij De Key tegenwoordig online regelen via www.dekey.nl. Bijvoorbeeld het afsluiten van een huurcontract of het indienen van een reparatieverzoek. Tegelijkertijd werkt De Key steeds dicht bij bewoners. Sinds begin 2017 is gekozen voor wijkgericht samenwerken vanuit elf beheerkantoren in Amsterdam en Zandvoort. Het is het resultaat van een geslaagde proef in 2016.

In elke wijk waar De Key woningen heeft, werkt nu een vast team van beheerders en vakmannen nauw samen. Ze doen dat vanuit het beheerkantoor. Samen zijn ze het gezicht van De Key en het persoonlijke aanspreekpunt voor wijkbewoners. Ze weten wat er speelt en kennen de bewoners en complexen. In samenwerking met bewoners zorgen ze voor een wijk die veilig, heel, schoon en duurzaam is en waar het prettig wonen is. Waar nodig roepen ze hulp in van collega's of samenwerkingspartners.

'Dicht bij bewoners, samen verantwoordelijk'

Meer tijd voor bewoners

Vakman Huub van wijkteam Vinkenstraat is blij met de nieuwe manier van werken. 'Wij vakmannen hebben nu veel minder reistijd omdat we in één eigen wijk werken. Dus is er meer tijd en aandacht voor de bewoners. Na een reparatie hoeven we niet direct door en kunnen we soms direct nog andere dingen meepakken, zoals een klemmende deurdranger. Soms gaat het in een gesprek met bewoners ook over burenoverlast of we zien dat een woning

is vervuild. Dat geef ik dan door aan mijn collega-beheerder. De beheerder neemt dan meteen poolshoogte of schakelt - als dat nodig is - direct de politie of een hulpverlenende instantie in.'

Snel aanpakken en oplossen

Omgekeerd geldt hetzelfde. Ziet of hoort een beheerder dat er in een complex iets kapot is? Bijvoorbeeld een deur of de verlichting in de algemene ruimte? Dan wordt dat direct doorgegeven aan de collega-vakman, die de reparatie snel en vakkundig regelt. Door slim samen te werken, snel te schakelen én regelmatig te overleggen worden zaken die spelen in de wijk snel en goed aangepakt en opgelost.

De wijkteams

- Bestaan uit beheerders en vakmannen.
- Voeren welkomstgesprekken met nieuwe huurders.
- Beantwoorden vragen van bewoners en denken mee.
- Houden spreekuren voor bewoners.
- Zijn betrokken bij toekomstplannen voor wooncomplexen.

Uw beheerkantoor en de spreekuren vindt u op www.dekey.nl/beheerder

Naar een toekomst zonder gas



De Key zoekt naar nieuwe wegen om huidige en toekomstige duurzame innovaties mogelijk te maken. We richten ons op energie die wordt opgewekt door zon, wind en water om het gas in onze woningen te vervangen. Zo dragen we bij aan een schoon en leefbaar klimaat en een betaalbare energierekening.

Bestaande complexen

Het realiseren van dak-, gevel- en glisolatie en het plaatsen van energiezuinige installaties vindt plaats tijdens planmatig onderhoud en renovaties. De kosten voor het aanbrengen van deze energiebesparende verbeteringen in wooncomplexen rekenen we niet door aan huidige huurders.*

*Bij een individuele aanvraag worden kosten wel doorberekend in de huur, maar u profiteert van een lagere energierekening.

Nieuwbouw

Voor onze nieuwbouwcomplexen, klein en energiezuinig, denken we aan oplossingen als zonnepanelen, windenergie en terugwinning van energie en warmte uit bijvoorbeeld de buitenlucht met behulp van warmtepompen.

Een energietransitie van dit formaat kan alleen met goede samenwerking. Daarom zijn er voor Amsterdam gezamenlijke afspraken gemaakt met de gemeente, woningcorporaties en de huurdersvereniging Amsterdam. In Zandvoort zijn afspraken gemaakt met de gemeente en Huurdersplatform Zandvoort.

Gezamenlijke afspraken in Amsterdam

- ✓ 10.000 woningen renoveren en 25.000 energielabel stappen* realiseren.
- ✓ 10.000 bestaande woningen aardgasloos maken (en nog eens 100.000 woningen tot en met 2040).
- ✓ Zonnepanelen op corporatiedaken. Het voornemen: een totaal vermogen van 80 MW.
- ✓ Alle open gasverbrandingstoestellen (geisers) in corporatiewoningen vervangen.
- ✓ Ledverlichting aanbrengen bij nieuwbouw, renovatie en onderhoud.
- ✓ Bewonersbewustzijn vergroten wat betreft energieverbruik en -besparing.

* De energieprestatie van woningen wordt uitgedrukt in energielabels: www.energielabel.nl

Huurders zetten zich in

Diverse huurders zetten zich actief in voor energiebesparing. We nodigden hen uit voor een medewerkersbijeenkomst bij De Key over dit thema. We spraken met Carla en Anne-Fleur die, ieder op hun eigen manier, bijdragen aan een schoon en leefbaar klimaat.



Gezamenlijke afspraken in Zandvoort

- ✓ In 2026 moet de energieprestatie van minimaal 25% van de woningen goed zijn. Nu is dat 14%.
- ✓ In 2026 mag de energieprestatie van maximaal 25% van de woningen ondermaats zijn. Nu is dat 46%.

In 2017 investeert De Key € 1,4 miljoen in de verduurzaming van 5 wooncomplexen. Daarnaast gaat De Key onder bewoners energiecoaches werven en trainen. Zij zullen net als in Amsterdam bewoners adviseren over energiebesparing thuis.

Energie vangen op het dak

Huurders in een complex of postcodegebied richten zelf een coöperatie op, investeren zelf in zonnepanelen en zijn eigenaar daarvan. Zon op Nederland begeleidt hen, De Key stelt daken ter beschikking. De opbrengsten uit energiebesparing komen volledig ten goede aan de deelnemende huurders. Het eerste project is gestart door bewonerscommissie Entrepotbrug in Zeeburg.

www.zonopnederland.nl/zon-op-zeeburg



Anne-Fleur Schneider
Bewoonster en studentbeheerder



Carla Dinee
Bewoonster en energiecoach

‘Energie besparen is niet moeilijk als je het samen doet.’

‘Je kunt mensen stimuleren. Dat ze energie besparen als een sport gaan zien.’



Hulp nodig?

Tips of advies nodig als het gaat om energie besparen? Maak een afspraak met een energiecoach via www.dekey.nl/energiecoach

Waardering voor De Key, verbeterpunten worden aangepakt

Visitatie, wat is dat en hoe werkt het?

De Key heeft de zaken op orde, maakt stevige keuzes en kiest voor een heldere koers. Dat blijkt uit het visitatierapport 2012-2015. Een onafhankelijke beoordeling waarvan de resultaten op www.dekey.nl te lezen zijn. Wat is een visitatie eigenlijk? Met wie werd er gesproken? Gert van den Burg, voorzitter van de visitatiecommissie, legt uit.

‘Visitatie is een instrument waarmee woningcorporaties eens per vier jaar verantwoording afleggen over hun prestaties’, zegt Van den Burg. ‘Sinds 2015 is visitatie wettelijke verplicht voor alle corporaties. Maar corporaties vinden het zelf ook belangrijk om transparant te zijn en verbeterpunten aan te pakken. De leden van corporatiekoepel Aedes - waaronder De Key - laten zich al visiteren sinds 2007. De corporatie doet zelf een visitatieverzoek bij een van de onafhankelijke, hierin gespecialiseerde organisaties.’

Wat houdt zo'n visitatie in?

‘Een onafhankelijke commissie beoordeelt over een periode van vier jaar de prestaties van De Key. Welke maatschappelijke bijdrage levert De Key? Komt de corporatie de met de gemeente en huurdersvertegenwoordigers gemaakte afspraken na? Presteert De Key financieel naar behoren en in lijn met de eigen doelen en ambities? Wordt er goed bestuurd en is de controle op beleid en bestuur goed geregeld? Wij brengen dat in kaart.’

Hoe gaat het in z'n werk?

‘We hebben een grondige analyse van alle belangrijke documenten gedaan. Bestuurs- en jaarverslagen,

interne documenten over beleid en besluiten noem maar op. Op basis daarvan hebben we gepraat met alle belanghebbenden. De directie, de raad van commissarissen en de ondernemingsraad van De Key. Maar ook met wethouders, beleidsmakers, zorg- en welzijnsorganisaties en - heel belangrijk- huurdersvertegenwoordiging Arcade en bewonerscommissies. Zo ontstaat een totaalbeeld dat wij vastleggen in een visitatierapport.’

Hoe doet De Key het?

‘De algehele conclusie is dat De Key het goed doet. Er is de afgelopen jaren hard gewerkt om het bestuur, het toezicht, de organisatie en de financiën op orde te brengen en dat is gelukt. De Key trekt die lijn door met heldere keuzes, lef en een nieuwe koers. De focus op starters zorgt wel voor onduidelijkheid en onzekerheid bij de huidige huurders, terwijl ook zij wat betreft De Key gewoon kunnen blijven rekenen op de service die ze gewend zijn. Dat vraagt dus om betere communicatie van De Key hierover. Andere verbeterpunten zijn energie en duurzaamheid. Op die gebieden presteert De Key onder de maat. De Key toont zelfreflectie, herkent deze verbeterpunten en pakt ze aan. Daar heb ik veel waardering voor.’ •



De gemiddelde totaalscore van De Key is een ruime 7, een halve punt hoger dan bij de vorige visitatie. Aanvullend onderzoek maakt duidelijk dat De Key een goede reputatie heeft: de gemiddelde score is een 7,2 en voor 'maatschappelijke verantwoordelijkheid' is de score zelfs een 7,4. Het complete visitatierapport en een reactie van de directie en de raad van commissarissen staan op www.dekey.nl.

Burenoverlast, hoe lost u het op?

Lawaai, rommel, stank of ruzie. Problemen met de burenen, het kan gebeuren. Hieronder vijf tips om te komen tot een goede oplossing. Of om hulp in te schakelen als het onverhoopt uit de hand loopt.



Praat met de burenen

Wacht niet te lang, vertel wat u dwars zit. Wees kalm en vriendelijk.

Vraag om bemiddeling

Komt u er samen met uw burenen niet uit? Beterburenen (Amsterdam) en Buurtbemiddeling Meerwaarde (Zandvoort) zorgen gratis voor bemiddeling.

Praat met de beheerder

Helpt bemiddeling niet? Dan kan de beheerder van De Key samen met u naar andere oplossingen kijken. Soms is het verstandig de situatie op papier te zetten met het oog op eventuele vervolgstappen.

Doe een melding

Meldpunt Zorg en Woonoverlast is het adres voor het melden van langdurige of steeds terugkerende overlast. Samen met de beheerder maakt u melding van uw situatie. Uw melding wordt doorgestuurd naar de juiste hulpverleningsinstantie. Het Meldpunt coördineert dit en houdt u op de hoogte.

Ga naar de politie

Loopt het uit de hand? Neem bij bedreiging, vernieling of mishandeling contact op met de politie. Kijk voor meer informatie en contactgegevens van bovengenoemde instanties op www.dekey.nl/burenoverlast

Groot deel huurders geen huurverhoging

Ongeveer zestig procent van onze huurders in een sociale huurwoning krijgt geen huurverhoging op 1 juli. Het gaat om pakweg 15.000 huishoudens. De Key wil sociale huurwoningen beschikbaar en betaalbaar houden voor mensen met lage inkomens en ontziet daarom de laagste inkomensgroepen zoveel mogelijk bij de huurverhoging.

Net als vorig jaar krijgt niet iedereen dezelfde huurverhoging. U krijgt een huurverhoging als uw inkomen het toelaat (dus hoger is dan € 40.349,-) of als uw huurprijs een stuk lager is dan die zou zijn als we de woning opnieuw zouden verhuren. Met deze laatste maatregel verkleinen we de verschillen in huurprijs van woningen die kwalitatief vergelijkbaar zijn.

Hoe hoog mag de huurverhoging zijn?

De overheid bepaalt het maximale huurverhogingspercentage voor sociale huurwoningen. Voor dit jaar is dat 2,8% voor huishoudens met een gezamenlijk jaarinkomen tot en met € 40.349,-. Voor de huishoudens met een gezamenlijk jaarinkomen boven € 40.349,- is het percentage maximaal 4,3%.

Wat betekent dat voor huurders van De Key?

- Geen huurverhoging voor ongeveer 60%

van huurders van een sociale huurwoning uit de lagere inkomensgroep. De overige huurders in de lage inkomensgroep krijgen maximaal 2,8% huurverhoging.

- Huurders van een sociale huurwoning die in de hogere inkomensgroep vallen, krijgen een huurverhoging van maximaal 4,3%.
- Voor de verhoging van de huur in de vrije sector bestaat geen wettelijk maximum. Het maximale percentage huurverhoging wordt door De Key vastgesteld. Voor 2017 geldt een maximum huurverhoging van 2,8%.
- Huurders van onzelfstandige woningen krijgen een huurverhoging van maximaal 1,8%.

Vóór 1 mei ontvangt u een brief met het voorstel voor de huurverhoging.

Wat doet De Key met de extra inkomsten?

De Key investeert in onderhoud, renovatie en nieuwbouw voor haar huidige huurders en woonstarters. Daarvoor is geld nodig. De belangrijkste inkomstenbron zijn de huurinkomsten. We streven ernaar die inkomsten op peil te houden, uiteraard binnen de wettelijke bepalingen.

Meer informatie over de huurverhoging

Op onze website vindt u alle informatie en de veelgestelde vragen over de huurverhoging 2017. U leest er ook hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met ons voorstel tot huurverhoging.

www.dekey.nl/huurverhoging



Nieuw: online uw huurdocumenten bekijken

Op www.dekey.nl kunt u steeds meer huurzaken online regelen. De nieuwe mogelijkheid 'Gegevens bekijken' is meteen populair!

Waar heb ik mijn huurcontract bewaard? Waar ligt de brief over de laatste huurverhoging? Voortaan hoeft u thuis niet meer te zoeken. Want al uw belangrijke huurdocumenten staan nu online. U hoeft alleen maar in te loggen op de website en naar het menu 'Gegevens bekijken' te gaan. Zo kunt u - en niemand anders - al uw documenten online bekijken en printen. Uiteraard ziet De Key erop toe dat er geen vertrouwelijke informatie online gepubliceerd wordt.

Op www.dekey.nl kunt u ook een reparatieverzoek doen, uw betaaloverzicht inzien, gegevens bekijken en wijzigen en een tip, klacht of vraag doorgeven. Nieuwe huurders tekenen tegenwoordig hun huurcontract volledig online.

Nieuw adres wijkteam Delflandplein



Het nieuwe adres is Jan Tooropstraat 77-79.

De beheerders zijn het eerste aanspreekpunt voor zaken die u niet via www.dekey.nl kunt regelen. Met onder meer vragen over schoonmaak of een melding van overlast en technische mankementen in algemene ruimtes kunt u tijdens het spreekuur op het beheerkantoor terecht. En ook als u een goed idee heeft om het woonplezier in uw buurt te vergroten.

Wilt u weten waar het beheerkantoor in uw wijk is gevestigd, wie de beheerders in uw wijk zijn en wanneer er spreekuren zijn? Kijk dan op www.dekey.nl/beheerder

Colofon

Contactgegevens De Key

De Key Woonservice: (020) 621 43 33
Postbus 2643, 1000 CP Amsterdam
www.dekey.nl

Huurdersvereniging Arcade

(020) 623 36 28
www.hvarcade.nl

Redactie Woonbericht

Eindredactie: afdeling Communicatie
Fotografie: Hes van Huizen,
Mandy Müller
Tekst: Krachttaal!
Productie: Communication Concert

© Woonstichting De Key
Aan publicaties in deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Niets uit deze uitgave mag zonder schriftelijke toestemming van De Key worden gebruikt.

