

# Prestatieafspraken

## Amstelveen

Gemeente  Amstelveen



Amstelveen,  
13 juni 2019

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Introductie</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Woningvoorraad</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Woonruimteverdeling</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Kwaliteit en duurzaamheid</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Leefbaarheid</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Wonen, welzijn en zorg</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Rapport Atrivé</b>	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>Communicatie en overleg</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>Monitoring afspraken</b>	<b>21</b>
<b>11</b>	<b>Slotbepalingen</b>	<b>22</b>

# 1 Inleiding

De actualisatie van de lopende Prestatieafspraken 2019 voor Amstelveen is ondertekend op 13 juni 2019. Half december 2018 zijn de lopende besprekingen over deze actualisatie door de gemeente Amstelveen afgebroken vanwege ontevredenheid over de communicatie van Eigen Haard rond projecten en de start van renovatie van het complex Aquarius.

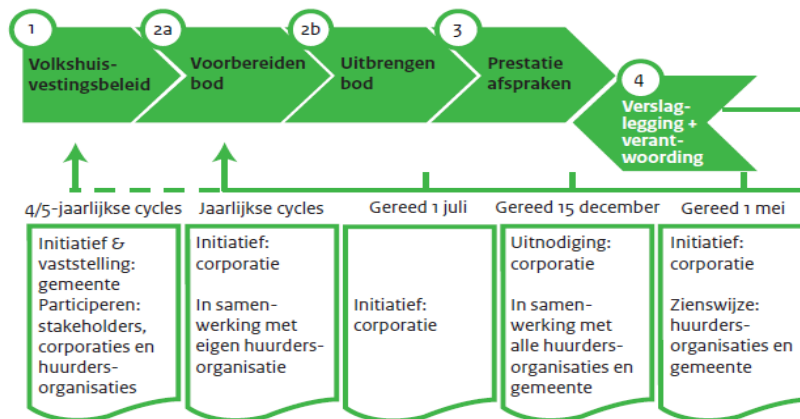
Vervolgens is in goed overleg overeengekomen dat de drie partijen gezamenlijk opdracht geven aan een onafhankelijk bureau (Atrivé) om onderzoek te doen naar de communicatie en relatie van Eigen Haard met haar huurders. De eerste fase van het onderzoeksrapport is gereed en vanaf blz. 15 zijn de verbetermaatregelen opgenomen, waar de drie partijen zich aan committeren.

Over de meeste afspraken was in december 2018 al mondeling overeenstemming bereikt. Aan deze afspraken is met ingang van 1 januari 2019 uitvoering gegeven. In deze versie is de meest recente stand van zaken in de uitvoering meegenomen.

## 2 Introductie

Sinds 1 juli 2015 is de nieuwe Woningwet van kracht. Het eerste doel van de wet is het nader reguleren van de activiteiten van en het toezicht op woningcorporaties. Onderdeel hiervan is de inbedding van het maatschappelijk presteren van corporaties in het lokale beleid, door een cyclus van woonvisie, bod en prestatie afspraken. Dit heeft een wijziging van lokale verhoudingen tot gevolg gehad in de driehoek gemeente, corporatie en huurdersorganisatie.

Schematisch gezien ziet het proces er als volgt uit:



In de Woningwet zijn geen specifieke vormvereisten vastgelegd voor de prestatie afspraken. Wel zijn er een aantal thema's genoemd die in ieder geval terug moeten komen. Dit zijn:

- Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep
- Kwaliteit en duurzaamheid van woningen
- Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
- Huisvesting van specifieke groepen
- Nieuwbouw en aankoop van woningen
- Liberalisatie en verkoop

De gemeente Amstelveen heeft in 2015 een Woonagenda voor de periode 2015-2018 opgesteld. Door Eigen Haard is, in overleg met de Bewonersraad Amstelveen, op 1 juli 2016 een bod uitgebracht. Op basis van de gemeentelijke Woonagenda, het bod van Eigen Haard en de wensen vanuit de Bewonersraad zijn op bovenstaande thema's prestatie afspraken voor de periode 1 januari 2017 tot 1 januari 2021 opgesteld.

Voor 1 juli 2016 is er een verzoek ingediend bij het ministerie van BZK voor het vaststellen van regionale werkgebieden van woningcorporaties. Amstelveen ligt in het werkgebied van corporaties van de Metropool Regio Amsterdam (MRA). De MRA vormt voor de corporaties de woningmarktregio waarbinnen geïnvesteerd kan worden.

Aan de hand van het voor 1 juli 2018 bij de gemeente en de Bewonersraad Amstelveen ingediende bod van Eigen Haard zijn, binnen de kaders van de in 2016 vastgelegde meerjarige ambities en doelstellingen van de drie partijen, de boven aangehaalde prestatie afspraken waar nodig geactualiseerd en aangepast voor zover daar vanuit landelijke regelgeving aanleiding toe was.

In 2019 zullen nieuwe afspraken worden opgesteld voor 2020 waarin de ambities van de gemeente Amstelveen op het gebied van verkoop en bouw van sociale huurwoningen, middel dure huur en doorstroming worden verwerkt.

# 3 Woningvoorraad

## Ambitie

In Amstelveen wordt ongeveer een kwart<sup>1</sup> van de sociale woningvoorraad door de midden en hogere inkomens bewoond. De ambitie van partijen is om de doorstroming van deze groepen te bevorderen, zodat er meer sociale huurwoningen vrijkomen.

Het middensegment in de vrije sector (huur tot € 1.020,06) is van groot belang voor de doorstroming uit de sociale sector. Het is belangrijk dat de woningen in dit segment dan ook bij voorrang toegewezen worden aan Amstelveense huurders die een sociale huurwoning achterlaten. Hierbij ligt het accent op eengezinswoningen, omdat deze woningen aantrekkelijk zijn voor doorstromers. Bovendien komt de vraag naar sociale huurwoningen grotendeels van een en twee persoonshuishoudens.

Bij ruimtelijke ontwikkelingen staat de vraag centraal wat de stad of de wijk nodig heeft. We willen meer dan voorheen sturen op de kracht van de wijken. Daar waar in de wijken de sociale problematiek zich concentreert, wordt ingezet op de ontwikkeling van een gedifferentieerdere wijk.

## Afspraken

### Sociale huur

1. Partijen gaan er van uit dat er in 2019 door mutatie minimaal 450 sociale huurwoningen beschikbaar komen voor de verhuur. Indien blijkt dat er minder dan 400 woningen vrijkomen dan wordt overlegd over eventueel te nemen aanvullende maatregelen.
2. De sociale huurwoningen worden, binnen het wettelijk kader (80 – 10 – 10), conform onderstaande verdeling toegewezen:
  - 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen wordt toegewezen aan huurder(s) met een inkomen tot € 38.035 (de primaire doelgroep);
  - 10% van de woningen wordt toegewezen aan huurder(s) met een inkomen van € 38.035 tot € 42.436 (de middeninkomens);
  - 10% van de woningen wordt vrij toegewezen, met voorrang voor urgente woningzoekenden.
3. In 2019 is bij mutatie naar verwachting de verdeling tussen sociale huur en vrije sector huur 83,7% om 16,3%. Procentueel gezien is de verdeling als volgt:

Huurbeleid bij mutatie	Percentage
Tot € 490,50	24,9%
Van € 490,50 tot € 651,03	44,9%
Van € 651,03 tot € 720,42	13,9%
Vanaf € 720,42	16,3%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>

4. Partijen zullen in 2019 overleggen over de rol van toegelaten instellingen voor het geval dat er, nieuwe sociale huurwoningen in Amstelveen kunnen worden gerealiseerd.

### Uitgangspunten voor verkoop en liberalisatie

5. Het algehele uitgangspunt is dat de huidige woningvoorraad van Eigen Haard in omvang gelijk blijft. Nieuwbouw en verkoop worden in onderlinge samenhang met elkaar uitgewerkt.
6. Liberalisatie vindt plaats in de wijken met meer dan 30% sociale huur. Dit zijn de wijken Bankras, Kostverloren, Patrimonium, Groenelaan, Keizer Karelpark en Waardhuizen.

---

<sup>1</sup> Fact sheet Wonen in Amstelveen 2017

7. Verkoop kan plaatsvinden in die wijken waar de leefbaarheid onder druk staat. Dat zijn de wijken Groenelaan, Patrimonium, Bankras en Keizer Karelpark.
8. In de wijken met minder dan 20% sociale huur worden in principe geen sociale huurwoningen verkocht of geliberaliseerd. Dit zijn de wijken Elsrijk, Westwijk en Nes aan de Amstel.

#### Vrije sectorhuur

9. Op dit moment is circa 10% van de huurwoningvoorraad van Eigen Haard geliberaliseerd. Het plan is om dit uit te breiden naar maximaal 12% van de huidige woningvoorraad (10.782). Het streven is dat minimaal 90% van de nog te liberaliseren woningen een eengezinswoning is. De huurprijs na mutatie is maximaal € 1.020,06 per maand zodat deze betaalbaar is voor huishoudens met een inkomen tot € 57.857,-.
10. Vrije sector huurwoningen worden met voorrang aangeboden aan huurders die een sociale huurwoning in Amstelveen achterlaten. Eigen Haard realiseert door nieuwbouw en vanuit liberalisatie woningaanbod voor middeninkomens tot maximaal € 57.857. Door hantering van verschillende huurprijssegmenten wordt een gedifferentieerd aanbod in het middensegment nagestreefd. Midden-segment huurwoningen (huidig aanbod, nieuwbouw en liberalisatie) worden gelijkmatig over de verschillende huurklassen verdeeld en hebben een maximale huurprijs van € 720,42 tot € 1.020,06. Jaarlijks wordt gerapporteerd over het huurniveau van de middensegment huurwoningen. Over het huurbeleid en de jaarlijkse huurverhoging worden jaarlijks op concern niveau afspraken gemaakt met Alert. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep met een middeninkomen op de lange termijn blijft hierbij van belang.
11. Indien de vrije sectorwoningen voor minder dan 50% worden verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur, treden partijen in overleg over de omvang en het tempo van liberalisatie.
12. De gemeente Amstelveen verzoekt eigenaren en ontwikkelaars van middel dure huurwoningen deze bij voorrang te verhuren aan kandidaten die een sociale huurwoning in Amstelveen achterlaten. Met deze ontwikkelaars zal Eigen Haard samenwerken om de middel dure huurwoningen te promoten onder haar huurders.

#### Huurbeleid

13. Eigen Haard benut de mogelijkheid van het nieuwe rijks huurbeleid om de huren voor hogere inkomensgroepen (> € 42.436,-) sterker te laten stijgen dan de huren van de lagere inkomensgroepen).
14. De extra inkomsten door deze inkomensafhankelijke huurverhoging worden gedurende de looptijd van deze prestatieafspraken, dus tot en met het jaar 2020 aangewend om te investeren in duurzaamheidsprojecten.

#### Ontwikkeling woningvoorraad

15. In het eerste kwartaal van 2019 is een themabijeenkomst georganiseerd in Amstelland verband om gezamenlijk de Amstelveense en regionale woningmarkt te verkennen. Het doel is met elkaar te bespreken wat de gewenste omvang van de sociale woningvoorraad is en welke doelgroepen het meest prioritair zijn. De gemeente Amstelveen neemt het voortouw bij de organisatie.

## 4 Woonruimteverdeling

### Ambitie

Eigen Haard en de gemeente Amstelveen zorgen voor blijvend voldoende kansen en keuzemogelijkheden voor de lagere inkomensgroepen. Dit vraagt om een sociale huurvoorraad van voldoende omvang en kwaliteit, maar vooral ook een voorraad die toegankelijk is. Partijen zullen zich dan ook, sterk richten op het vrijmaken van woningen uit de sociale huurvoorraad en op het bevorderen van doorstroming van huishoudens met een inkomen boven de doelgroep grens (> € 42.436,-). Nieuwe en bestaande instrumenten worden maximaal ingezet om de doorstroming binnen en uit de sociale huurvoorraad te bevorderen.

Amstelveen is onderdeel van een regionale woningmarkt en landelijke woningmarkt. Vrije vestiging staat voorop in de nieuwe Huisvestingswet. Lokale toewijzing is slechts mogelijk voor 25% van de verhuringen in de sociale huur. Door regionale samenwerking kunnen gemeenten deze vrije ruimte verhogen naar 50%. De gemeente Amstelveen maakt hier gebruik van. Daardoor ontstaat de mogelijkheid maximaal in te zetten op de benutting van het lokale voorrangslabell.

Er zijn veel ouderen die in een eengezinswoning wonen en graag de stap naar een appartement willen maken. Sinds 2008 wordt het project van Groot naar Beter uitgevoerd, dit stimuleert de doorstroming binnen de sociale huur. Ouderen kunnen zich opgeven voor appartementen en kunnen hiernaar bemiddeld worden.

Partijen voeren de rijkstaakstelling met betrekking tot de huisvesting van statushouders uit. Hierbij zien we het halen van de taakstelling als een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarbij ook enkele andere partijen naast Eigen Haard, een rol moeten spelen in de huisvesting van deze doelgroep. Naast het behalen van de taakstelling, spannen partijen zich gezamenlijk in voor een snelle integratie van statushouders. Met het oog op het goed verlopen van de integratie wordt ook ingezet op een gespreide huisvesting van de statushouders, indien dit niet tot een vertraging leidt bij de realisatie van de taakstelling.

### Afspraken

#### Vrije beleidsruimte

1. De gemeente Amstelveen heeft voor wat betreft de toewijzing van sociale huurwoningen met een huurprijs tot € 720,42 per maand een lokale en regionale vrije beleidsruimte (op het ogenblik beiden vastgesteld op 25% van het aantal verhuringen). Binnen deze vrije beleidsruimte kunnen specifieke groepen benoemd worden aan wie voorrang op de woningmarkt wordt verschaft. De gemeente betreft Eigen Haard en de Bewonersraad bij de invulling ervan.
2. Eigen Haard heeft voor wat betreft de toewijzing van sociale huurwoningen met een huurprijs tot € 720,42 per maand een vrije beleidsruimte van 5%. Binnen deze 5% kan Eigen Haard afwijken van de regionale spelregels om specifieke problemen op te lossen (bijvoorbeeld bij overlastsituaties en het huisvesten van kwetsbare bewoners). Eigen Haard verantwoordt de invulling van deze beleidsruimte jaarlijks.

#### Jongeren

3. Een deel van de woningvoorraad wordt specifiek toegewezen aan de doelgroep jongeren. De verhuur gaat daarbij middels een tijdelijk 5-jaarscontract. De inschrijfduur bij WoningNet blijft doorlopen. Eigen Haard heeft voor 2019 iets meer dan 800 woningen hiervoor aangewezen. De helft daarvan ten behoeve van jongeren tot 23 jaar en de andere helft ten behoeve van jongeren tussen 23 en 28 jaar. In het eerste kwartaal van 2019 hebben de gemeente Amstelveen en Eigen Haard geïnventariseerd hoe groot de groep jongeren tussen 28 en 34 jaar is die die wel actief geweest zijn op WoningNet maar desondanks niet geslaagd zijn op de woningmarkt. De inventarisatie geeft aanleiding om jaarlijks 10 woningen aan te bieden aan deze doelgroep. Deze woningen maken onderdeel uit van de regionale vrije beleidsruimte van de gemeente.

4. Voor wat betreft de inzet van tijdelijke huurcontracten voor andere doelgroepen dan jongeren wordt eerst de landelijke ontwikkeling en de neerslag daarvan in de lokale woonruimteverdeling afgewacht. Afhankelijk van de mogelijkheden wordt bekeken of de inzet van tijdelijke contracten ook bij andere doelgroepen wenselijk is. Hierbij wordt ook bekeken wat de mogelijkheden voor huurders zijn na afloop van de contractperiode.

#### Groot naar Beter (binnen de sociale huur)

5. Huurders van Eigen Haard die in het kader van het project "Groot naar Beter" verhuizen behouden hun huidige netto huurprijs.
6. De woningen worden geadverteerd via WoningNet met het voorrangslabell "Groot naar Beter". De kosten die gepaard gaan met het aanpassen van WoningNet om dit mogelijk te maken worden gedeeld door de gemeente Amstelveen en Eigen Haard.
7. Partijen hebben in 2017 het project van Groot naar Beter geëvalueerd en de verbeterpunten zijn in 2019 geïmplementeerd. De twee belangrijkste veranderingen zijn dat de huur gelijk blijft na verhuizing en dat naast de eengezinswoningen ook grote portiekwoningen in aanmerking komen. De effectiviteit en inzet van de regeling zal onderwerp van gesprek zijn in het ambtelijk Woonoverleg.
8. Partijen gaan een inspanningsverplichting aan om de regeling van Groot naar Beter onder zoveel mogelijk huurders onder de aandacht te brengen door verschillende communicatiemiddelen in te zetten.

#### Statushouders

9. Partijen gaan jaarlijks in overleg met elkaar over de realisatie van de taakstelling met betrekking tot de huisvesting van statushouders en bekijken hierin of de gewenste spreiding en passende toewijzing is gerealiseerd. De gemeente betreft, naast Eigen Haard, ook andere partijen bij het behalen van de taakstelling.

#### Overige kwetsbare doelgroepen

10. Partijen spannen zich in passende huisvesting voor kwetsbare doelgroepen (zoals bijvoorbeeld daklozen, ex-bewoners van jeugdinstituten, vormen van maatschappelijke opvang, voormalig bewoners begeleid wonen complexen) te realiseren.

#### Jaarlijkse afspraken

11. Jaarlijks worden in het eerste kwartaal afspraken gemaakt over de invulling van de diverse voorrangsregelingen.



## 5 Kwaliteit en duurzaamheid

### Ambitie

De landelijke ambitie van alle corporaties gezamenlijk is om in 2020 op gemiddeld label B uit te komen. Deze ambitie is hoog en kan niet zondermeer gerealiseerd worden bij corporaties met een wat ouder woningbestand zoals bij Eigen Haard het geval is. Aan de landelijke ambitie wordt door Eigen Haard een bijdrage geleverd door de komende 10 jaar alle woningen met een E, F of G label energetisch te verbeteren. Dit gebeurt middels renovatie van complexen, een separate energetische aanpak van complexen, collectieve verketelingsprojecten en waar mogelijk bij mutatie van woningen. In totaal gaat het voor Eigen Haard bedrijfsbreed om 1.000 woningen per jaar. Omdat het woningbestand in Amstelveen er wat slechter dan gemiddeld bij staat is hier de eerste jaren de prioriteit gelegd middels het project SaVe (Samen Verduurzamen). Het streven is om in Amstelveen de E, F en G labels in 2022 weggewerkt te hebben.

De gemeente Amstelveen wil haar verantwoordelijkheid nemen in de verduurzaming van de gebouwde omgeving en is daarvoor in 2016 een onderzoek naar de gewenste energie-infrastructuur per wijk gestart. Duurzaamheid, kostenbeheersing en flexibiliteit zijn daarbij belangrijk. Gemeente Amstelveen ziet Eigen Haard als een belangrijke stakeholder in dit onderzoek. In het onderzoek wordt gekeken naar de investeringen en kosten van alle betrokkenen in de energietransitie vanuit een totale visie.

### Afspraken

#### Verbetering kwaliteit bestaande voorraad

#### A. Onderhoud

1. Bij het in stand houden van de woningvoorraad in Amstelveen hanteert Eigen Haard een conditiescore conform de NEN 2767-norm van gemiddeld 3 (redelijk). Waarbij score 1 staat voor nieuwbouw en score 6 staat voor zeer slechte staat van onderhoud.
2. Zodra de Huurdersvereniging Amsterdam, de corporatiesector (AFWC) en de gemeente Amsterdam een nieuwe norm voor de basiskwaliteit van woningen hebben ontwikkeld, treden partijen in overleg over de te stellen kwaliteitseisen in Amstelveen.

#### B. Renovatie

3. In de planning voor 2019 en 2020 is opgenomen dat Eigen Haard gaat starten met het renovatieproces van 228 woningen. Voor renovatieprojecten wordt minimaal energielabel B nagestreefd. Het betreft de volgende complexen:

Complex	Aantal
Watercirkel 2-160 (inmiddels opgeleverd)	80
Watercirkel 372-666	148
Kringloop 168-378	53
Kringloop 380-402 (bungalows)	12
<b>Totaal</b>	<b>228</b>

4. Het complex Watercirkel 372-666 (Aquariusflat) is voor Eigen Haard een prioriteitsproject. Eigen Haard zorgt er voor dat er voldoende capaciteit is voor de voorbereidende fases van de renovatie. De gemeente Amstelveen staat Eigen Haard en de huurders waar nodig en mogelijk bij. Uitgangspunt hierbij is dat de renovatie van het complex zo spoedig mogelijk van start kan gaan. Waar mogelijk wordt gestreefd naar versnelling van het gangbare proces.
5. De renovatie zal plaatsvinden in onbewoonde staat. De gemeente en Eigen Haard streven er naar om zo snel mogelijk te starten met de herhuisvesting van de bewoners, zodat aansluitend kan

worden begonnen met de renovatiewerkzaamheden. De gemeente wordt gevraagd de peildatum af te geven als Eigen Haard met de bewoners overeenstemming heeft bereikt over het Sociaal Plan op hoofdlijnen. Eigen Haard wil dit 1 juli 2019 realiseren maar is afhankelijk van medewerking van de Bewonerscommissie en het akkoord van de bewoners.

6. De partijen streven naar start van de uitvoering van de renovatie op 1 januari 2021. De globale planning ziet er als volgt uit:

eind Q2 2019: 1 juli 2019:	akkoord over Sociaal Plan op hoofdlijnen met de bewoners. afgifte peildatum door gemeente, zodat de bewoners die willen verhuizen SV-urgentie krijgen.
Q3 2019 – Q4 2020: Q4 2019:	herhuisvesting. Sociaal Plan en ontwerpvoorstel gereed voor gekwalificeerd advies en achterbanraadpleging.
Q1 2020:	gekwalificeerd advies Bewonerscommissie en reactie termijn Eigen Haard.
Q2 2020: 1 januari 2021:	renovatievoorstel gereed voor draagvlakmeting onder bewoners. streefdatum start renovatie.

7. De geplande start van de renovatie in Q1 2021 kan alleen gerealiseerd worden als de samenwerking en afstemming met de Bewonerscommissie voorspoedig verloopt. Dit betekent concreet dat:
- er voor de zomer 2019 een akkoord met de bewoners is bereikt over het Sociaal Plan op hoofdlijnen;
  - het renovatievoorstel op voldoende (70%) draagvlak kan rekenen bij de bewoners;
  - de herhuisvesting van de bewoners binnen ruim 1 jaar gerealiseerd is.
8. Gemeente, Eigen Haard en Bewonersraad spreken af alles in het werk te stellen om bovenstaande planning te realiseren en zullen elkaar daarbij indien nodig ondersteunen.

### C. Energetische aanpak

9. In de planning voor 2019 is opgenomen dat er door Eigen Haard zoveel mogelijk woningen aangepakt worden in het kader van het wegwerken van de E, F en G labels. De realisatie is zeer afhankelijk van de snelheid waarmee draagvlak onder de bewoners voor de aanpak wordt bereikt. In welke complexen dit in 2020 zal gebeuren, wordt in 2019 geconcretiseerd en afgestemd in het Bestuurlijk Overleg. Met deze aanpak wordt gestreefd naar gemiddeld energielabel C. De ambitie is om in de jaren daarna de energetische inzet voort te zetten om vervolgens in 2022 geen woningen meer met een E, F of G label te hebben. Eigen Haard zorgt ervoor dat er voor de jaren 2019 tot en met 2022 voldoende geld en capaciteit wordt ingezet om de duurzaamheidsambitie te realiseren.
10. Randvoorwaarde voor de realisatie van alle projecten is de 70% goedkeuring van de huurders en de tijdige afgifte van de benodigde vergunningen door de gemeente Amstelveen. Op het moment dat de planning van renovatieprojecten of energetische projecten niet wordt gehaald, treden partijen met elkaar in overleg om te bekijken wat het probleem is en welke oplossingen mogelijke zijn.
11. Sinds 2017 heeft Eigen Haard in 8 complexen met in totaal 605 woningen de collectieve ketels vervangen. De verwachting is dat hierdoor in deze complexen energielabel D wordt behaald. De uitvoering loopt nog door in 2019.
12. Op basis van het door de gemeente Amstelveen in 2016 ontwikkelde plan van aanpak energietransitie, het kabinetsbeleid en het Duurzaamheidsbeleidsplan van Eigen Haard zullen partijen in overleg treden over de energietransitie, klimaat en duurzaamheid. Er vinden verkennende gesprekken plaats om te bezien of en welke complexen op stadswarmte kunnen worden aangesloten.
13. Nieuwe, duurzame systemen en technieken worden bij oplevering uitgebreid getest en in de beginfase extra op werking worden gecontroleerd. Huurders moeten vooraf goed over de werking van nieuwe energietechnieken worden geïnformeerd en in het begin van de bewoning worden begeleid bij het gebruik.

14. Bewonersraad en gemeente ondersteunen Eigen Haard waar mogelijk bij de communicatie naar bewoners over het verduurzamingsprogramma en -projecten.
15. Eigen Haard werkt in samenwerking met de gemeente Amstelveen in 2019 een voorstel uit voor het aanbieden van PV panelen in complexen die niet op de planning staan voor SaVe of renovatie. Het gaat daarbij om zowel eengezinswoningen als appartementen. In het voorstel wordt ook de financiering en de kostenverdeling meegenomen. Dit in het licht van het wegvallen van de landelijke STEP-subsidie.

#### Speciale projecten

16. Partijen zetten zich gezamenlijk in om een renovatiecomplex van Eigen Haard te selecteren waarbij middels "Nul op de meter" ervaring opgedaan wordt met zogenoemde energie notaloze woningen. Gezamenlijk wordt onderzocht welke financiering hierbij passend is en of subsidies hiervoor beschikbaar kunnen komen.
17. Door het verharderen van tuinen krijgen straten en rioleringen bij hevige regen meer te verwerken. Eigen Haard zal huurders met een tuin informeren over de nadelen van het verharderen van tuinen en hen aansporen tuinen groen te houden dan wel te maken. De gemeente Amstelveen zal dit in algemene zin doen voor alle inwoners.

#### Samenwerking

18. Partijen bespreken aan de hand van de jaarlijkse plannen op welke wijze de communicatie naar bewoners gaat plaatsvinden en wat de rol van partijen hierbij is. Ook worden de mogelijkheden besproken om investeringen in gebouwen en openbare ruimte op elkaar af te stemmen.

## 6 Leefbaarheid

### Ambitie

Partijen zetten zich in voor het leefbaar en veilig houden van de Amstelveense wijken. Wanneer we kijken naar de tevredenheid van Amstelveeners met hun woning en woonomgeving dan is deze in alle wijken goed te noemen. Er zijn slechts nuanceverschillen te vinden. Zo zijn bewoners van Westwijk, Randwijk, Elsrijk en het Stadshart het meest tevreden over hun woning (8,1), terwijl bewoners van Bankras en Kostverloren met een 7,5 iets minder tevreden zijn dan het stedelijk gemiddelde (7,8). De gezamenlijke ambitie is om de leefbaarheid op peil te houden.

In het kader van de aanpak van overlast in de openbare ruimte betreft de gemeente Amstelveen Eigen Haard, andere verhuurders en de Bewonersraad bij het oplossen van de problemen. Te denken valt hierbij aan het afsluiten van portieken, zodat deze alleen nog toegankelijk zijn voor bewoners. Deze aanpak zal worden voortgezet. We vinden een versnelling in het aanbrengen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen wenselijk.

Partijen vinden een goed sociaal beheer van de wijk van groot belang. Ter voorkoming van leefbaarheidsproblemen is een vroegtijdige signalering door huismeesters, bewonerscommissies en medewerkers van Eigen Haard van groot belang. Bij overlastzaken is Eigen Haard als eerste aan zet. Indien dit niet tot de gewenste resultaten leidt, wordt buurtbemiddeling ingeschakeld. Levert dit nog onvoldoende resultaat op, dan wordt opgeschaald naar de gemeente Amstelveen en wordt gezamenlijk aan een oplossing gewerkt. Afhankelijk van de casus wordt opgeschaald naar het sociaal team of naar het team Openbare Orde en Veiligheid.

Een belangrijk instrument om goedkope huurwoningen beschikbaar te krijgen voor de mensen die er echt recht op hebben is de aanpak van woonfraude, samen met Eigen Haard en waar mogelijk met andere particuliere verhuurders. We werken al met het actieprogramma "Schijnwerper". Bij Schijnwerper reageert de gemeente op meldingen/constateringen van burgers, instanties etc., alsmede eigen constatering op het gebied van woonfraude. We vragen alertheid van de burgers en actieve melding. Dit doen we in heel Amstelveen. Bij misstanden die vanuit de administratie niet eenvoudig kunnen worden rechtgetrokken vindt er een huisbezoek plaats.

Hiernaast draaien we het project 'schijnwerper in de wijk', waarbij een gebied (wijk/straat) aangewezen wordt waar voor 100% huisbezoeken worden ingezet (op uitgefilterde zaken na bestandsvergelijkingen) en waar vervolgens gehandhaafd wordt. Dit is een projectmatige gebiedsaanpak terwijl Schijnwerper meer in de reguliere processen is ingebed. We koppelen het recente initiatief van de Minister van Binnenlandse zaken ter bestrijding van adresfraude aan 'schijnwerper in de wijk'. Voor een belangrijk deel overlappen woon- en adresfraude elkaar. De ambitie van de gemeente is om jaarlijks 40 woningen vrij te krijgen voor reguliere verhuur.

### Afspraken

#### Algemeen

1. Eigen Haard levert een bijdrage aan het vergroten van de leefbaarheid. In artikel 45 van de Woningwet en in artikel 51 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) is opgenomen welke activiteiten in het kader van de leefbaarheid zijn toegestaan. De activiteiten van Eigen Haard op het gebied van de leefbaarheid liggen in lijn met de Woningwet en zijn op hoofdlijnen beschreven in het bod dat in juni 2018 is uitgebracht. De inspanningen op het gebied van de leefbaarheid zijn onderwerp van gesprek in de reguliere woonoverleggen.

#### Wijkgerichte aanpak

2. Voor die wijken waar de leefbaarheid onder druk staat, onderzoeken partijen wat de problematiek is en welke mogelijke oplossingen er zijn. Hiertoe kunnen de wijkanalyses als instrument worden ingezet. Verkoop en liberalisatie maken mogelijk deel uit van deze aanpak. In 2019 wordt in het verlengde van de aanpak van de Groenelaan een voorstel gemaakt voor een nadere aanpak in andere wijken.

### Verkoop

3. In wijken waar de leefbaarheid onder druk staat zal Eigen Haard inspelen op vragen van huurders die hun woning willen kopen.
4. De verkoop vindt in eerste instantie plaats aan de zittende huurders. Zij krijgen de woning met 10% korting op de taxatiewaarde vrije markt aangeboden. Op het moment dat een woning op de vrije markt wordt aangeboden hebben huurders van Eigen Haard voorrang op andere geïnteresseerden.

### Buurtbeheer

5. Partijen zetten zich in voor de handhaving van het huidige niveau van financiële ondersteuning van de buurtbemiddeling en Belklus.
6. Bij de plaatsing van schotelantennes dragen de gemeente Amstelveen en Eigen Haard zorg voor toezicht en handhaving. Eigen Haard voor wat betreft de private regelgeving en de gemeente Amstelveen voor wat betreft de publieke regelgeving.
7. In 2019 wordt een convenant afgesloten waarin afspraken worden vastgelegd om tot een gezamenlijke aanpak te komen van (ernstige) woonoverlast. Hierbij dient de Amsterdamse treiter-aanpak als voorbeeld.

### Veiligheid

8. Bij nieuwbouw, groot onderhoud en renovaties zal het Politiekeurmerk Veilig Wonen worden toegepast op die onderdelen waar Eigen Haard direct invloed op heeft. De veiligheid in de openbare ruimte valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Amstelveen
9. Er zijn in Amstelveen nog enkele complexen waar de hoofdentree en de galerijen openbaar toegankelijk zijn. In het kader van het vergroten van de veiligheid worden in onderstaande 7 complexen in 2019 en 2020 halverbeteringen uitgevoerd.

<b>Complex</b>	<b>Start</b>
Dolomieten 2-184	Opgeleverd
Jeanne d'Arclaan 10-116	In uitvoering
Den Bloeyenden Wijngaerd 9-223	Q3 2019
Tiber 2-100	Q1 2020
Camera Obscuralaan 2-226	Q1 2020
Oostelijk Halfroond 225-439	Q1 2020
Jeanne d'Arclaan 256-472	Q2 2020

10. Bij mutatie verbetert Eigen Haard de inbraakwerendheid van woningen, bij voorkeur op het niveau van het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

### Leegstand

11. Partijen verbeteren de informatie-uitwisseling over bewoning en leegstand, waardoor de leegstand eerder en beter wordt gesignaleerd. Eigen Haard beperkt de leegstand van woningen door vrijgekomen woningen zo snel mogelijk in de verhuur te brengen. Als er mutatie-onderhoud in de woning plaatsvindt communiceert Eigen Haard dit door een poster achter het raam te plaatsen.

### Voorkomen huisuitzettingen

12. Partijen werken samen aan de voorkoming van schuldenproblematiek en huisuitzetting via het convenant "Vroeg er op af".

### Woonfraude

13. Om woonfraude tegen te gaan wordt de aanpak "Schijnwerper" voortgezet. Voorafgaande aan de aanpak wordt een nieuw privacy-convenant afgesloten dat aan de wettelijke vereisten voldoet. Huisbezoeken worden door de gemeente Amstelveen en Eigen Haard gezamenlijk uitgevoerd. In 2019 levert Eigen Haard hiervoor maximaal 2.500 woningen aan voor de bestandsvergelijking die door de gemeente Amstelveen wordt uitgevoerd.
14. De gemeente faciliteert de corporatie als volgt:
  - De gemeente maakt inzage door de corporatie in de gemeentelijke basisadministratie mogelijk;
  - De gemeente voert bestandsvergelijkingen uit;
  - De gemeente legt samen met de corporatie huisbezoeken af.

### Samenwerking

15. Eigen Haard voert jaarlijks een onderzoek onder haar huurders uit. Terugkerende thema's zijn schoonmaak, veiligheid en overlast. De bewonersraad Amstelveen heeft een onderzoek uitgevoerd onder de huurders met het thema veiligheid. Hierin is gevraagd naar de veiligheid van de woning, het complex en de woonomgeving.
16. De resultaten van beide onderzoeken worden gedeeld en besproken door de drie partijen worden besproken waarna concrete afspraken worden gemaakt over eventueel te nemen acties.

# 7 Wonen, welzijn en zorg

## Ambitie

De gemeente Amstelveen, Eigen Haard en de Bewonersraad willen dat Amstelveners zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en heeft de ambitie iedereen zo lang en zo goed mogelijk zelfstandig te laten wonen. Naast hulp van mantelzorgers, vrijwilligers, de buurt kunnen andere vormen van ondersteuning hierbij van belang zijn. Bijvoorbeeld in de vorm van een woningaanpassing.

Voor wie het thuis echter niet meer redt, willen we zoveel mogelijk een alternatief bieden. Dit kan in de vorm van woningen met extra voorzieningen, gelegen in een zogenoemde woonservicezone. Een dergelijke zone is een deel van een wijk waarin één of meerdere ouderencomplexen staan en waar de zorg en ondersteuning binnen handbereik zijn.

De komende twee jaar gaat de gemeente Amstelveen in samenwerking met alle daarvoor relevante partijen verder met de inrichting van de woonservicezones inclusief het behouden en verder realiseren van dienstverlening die aansluit bij de behoeften van de bewoners.

## Afspraken

### Wonen met dienstverlening

1. Onderstaande complexen van Eigen Haard zijn aangemerkt als “Wonen met dienstverlening”. De gemeente Amstelveen verzorgt de indicatie voor woningzoekenden die voor zo'n woning in aanmerking willen komen. Op het moment dat er vanuit de gemeente Amstelveen geen kandidaten worden aangedragen, worden de woningen aangeboden aan senioren.

Complex	Aantal
Kringloop 168-378	106
Kringloop 380-402 (bungalows)	12
Praam 2-142	71
Dignahoeve 150-426	135
Smeenklaan 81-124 (bungalows)	44
Dr. Willem Dreesweg 155-275	82
Wimbledonpark 363-471	52
Laan van de Helende Meesters 472-568	47
<b>Totaal</b>	<b>549</b>

2. In 2019 wordt gezamenlijk onderzocht naar welke complexen de vraag van de doelgroep uitgaat en wat de omvang van de vraag is. Vervolgens wordt bezien of er complexen toegevoegd moeten worden aan - of verwijderd worden uit de huidige lijst van woningen met dienstverlening. Verder wordt vastgelegd wat de voorwaarden zijn om voor een indicatie in aanmerking te komen en hoe het aanbiedings- en toewijzingsproces wordt georganiseerd.

### Verbetering toegankelijkheid

3. Afhankelijk van de actuele vraag van zittende bewoners wordt een toegankelijkheidsprogramma voor de woningen in de woonservicezone gemaakt.
4. De gemeente Amstelveen heeft een subsidieregeling beschikbaar voor woningeigenaren die de toegankelijkheid van collectieve ruimten willen verbeteren.
5. Bij renovaties van appartementencomplexen met lift wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn om de woningen rollator-toegankelijk te maken.

6. Eigen Haard biedt huurders van seniorenwoningen naast toegankelijkheidsmaatregelen aan om nog aanvullende woningaanpassingen uit te voeren.

#### Maatschappelijk vastgoed

7. Daar waar Eigen Haard de mogelijkheid heeft of ziet een bijdrage te leveren aan het gemeentelijk beleid rond maatschappelijk vastgoed, wordt verwacht dat Eigen Haard actief de gemeente benadert om de mogelijkheden die zij ziet of heeft te bespreken. Daar waar gemeente en markt niet in het maatschappelijk vastgoed kunnen voorzien, zal zij een beroep doen op medewerking van Eigen Haard om dit maatschappelijk vastgoed te realiseren.
8. In complexen met zorgwoningen handhaaft Eigen Haard de gemeenschappelijke ruimtes voor ontmoeting in de huidige omvang.



## 8 Rapport Atrivé

### Ambitie

De gemeente Amstelveen, Eigen Haard en de Bewonersraad hebben op 21 december 2018 met elkaar besloten om – gezamenlijk- een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de relatie en de communicatie tussen Eigen Haard en haar huurders. Atrivé is hiervoor benaderd en heeft de volgende opdracht aangenomen:

- onderzoek te verrichten naar de communicatie tussen Eigen Haard en haar huurders rondom de renovatie van vier complexen in Amstelveen;
- aanbevelingen te doen gericht op de communicatie en samenwerking in de toekomst, zowel in het algemeen als specifiek bij deze vier te renoveren complexen in Amstelveen.

### Afspraken

1. De hieronder opgenomen verbetermaatregelen uit het onderzoeksrapport fase 1 *De communicatie, relatie en samenwerking in Beeld* van Atrivé (Hoofdstuk 3 Gezamenlijk verbeterplan) vormen de kern van het Verbeterplan, waar de drie partijen zich aan committeren. Zodat het samenspel tussen de verschillende betrokkenen spoedig weer in balans komt en er herstel van vertrouwen kan ontstaan.
2. De conclusies en aanbevelingen uit rapport fase 2, zullen ook worden toegevoegd aan dit Verbeterplan.
3. Over de voortgang en de effecten van dit Verbeterplan zal driemaandelijks Tripartite Bestuurlijk Overleg plaatsvinden.

Overzicht te nemen verbetermaatregelen per actiehouder			
Vraagstuk (behoefte/gemis)	Actie	Actiehouder	Oplossing
Communicatie richting bewoners over toekomstige plannen op complex- en woningniveau	1	Eigen Haard	Geef duidelijkheid over de toekomstige plannen voor de complexen van Eigen Haard in Amstelveen. Zowel in het algemeen als specifiek voor de Aquarius, Van Heuven Goedhartlaan en Jeanne d'Arclaan complexen.  Voer eenduidige, tijdige en zorgvuldige communicatie richting bewoners over de toekomstplannen voor hun complex. Richt hiervoor een communicatietraject in, opgehangen aan het complex dan wel het onderhoud- en renovatietraject. Werk hiervoor ook intensiever samen met de gemeente.
	2	Eigen Haard	Stel vaste, duidelijke en zichtbare functionarissen of 'aanspreekpunten' aan voor bewoners en bewonerscommissies met vragen en/of klachten (m.n. in de voorbereiding van onderhoudsprojecten waar sprake is van gestapelde problematiek en/of hoog ambitieniveau en/of vernieuwend onderhoud).  Stel ook een helder profiel op voor deze personen die fungeren als aanspreekpunt. Het onderzoek laat zien dat dit een gezaghebbend persoon moet zijn, die mandaat heeft en bevoegd is om direct te interveniëren en de commitment draagt van de bestuurder. Aangezien veel klachten vastgoed gerelateerd zijn, is het ook belangrijk dat deze persoon affiniteit heeft met vastgoed om de klachten adequaat (vlot) op te pakken.
Klachtafhandeling	3	Eigen Haard	Eigen Haard neemt klachten aan en handelt deze adequaat af.  Ook verbetert Eigen Haard haar klachtenregistratie- en volgsysteem, zodat zij integraal en op complexniveau klachten kan volgen en analyseren. Zo verbetert ook de signaalfunctie en krijgt Eigen Haard meer zicht en grip op klachtenvorming en klachtenafhandeling.  Ook rapporteert Eigen Haard periodiek aan de gemeente en Bewonersraad over de aard, omvang, afhandeltermijn en oplossingsaanpak van de klachten. Deze informatievoorziening is belangrijk om het vertrouwen in Eigen Haard te herstellen.
	4	Gemeente	De gemeente registreert binnenkomende klachten van inwoners die huren bij Eigen Haard. Voor het terugbrengen van rust en overzicht in communicatielijnen en klachtafhandeling, verwijst de gemeente huurders(klachten), als bewoners daarmee instemmen, direct door naar Eigen Haard. Indien passend, verwijst de gemeente bewoners met klachten ook door het huurdersspreekuur van !WOON.  De gemeente is geen klachtenloket en zal zich ook niet als zodanig manifesteren. De gemeente stelt zich terughoudend op en gaat zelf niet ad hoc in op de klachten. Zij wacht de afhandeling door Eigen Haard af en beoordeelt op basis van het hierboven genoemde monitoringinstrument hoe dit verloopt. Indien de klachtafhandeling inadequaat is, zal de wethouder contact opnemen met de bestuurder van Eigen Haard om de kwestie te bespreken aan de bestuurstafel en/of op complex-/huisbezoek gaan.
	5	Bewonersraad	De Bewonersraad ontvangt klachten van huurders en zet deze door naar Eigen Haard. Daarnaast bekijkt de Bewonersraad of zij zelf (gepaste) ondersteuning kan bieden of moet doorverwijzen. Ook bespreekt zij de voortgang van klachtafhandeling in het Lokaal Overleg.
Kwaliteit van dienstverlening Eigen Haard	6	Eigen Haard	Stroomlijn het gehele operationele proces van onderhoudsproces/renovatie-proces: van werkvoorbereiding en uitvoering tot oplevering en communicatie.
	7	Eigen Haard	Verbeter de kwaliteit van dienstverlening, specifiek op het gebied van de klant bejegening (houding en gedrag), opdrachtuitvoering en klachtafhandeling.

Kwaliteit van dienstverlening Eigen Haard			Uit de gesprekken constateren we dat vooral de houding en het gedrag van onderhoudsmensen en (onder)aannemers die bij de complexen rondlopen niet erg klantgericht is (slordig werk leveren, lelijke oplossingen doorvoeren, niet serieus nemen of ingaan op vragen/klachten, afspraken niet nakomen, communicatieruis versterken in plaats van minimaliseren, geen Nederlands spreken). Hier moet specifiek actie op worden genomen.
	8	Eigen Haard	Verbeter het toezicht op de kwaliteit van dienstverlening: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ wees als Eigen Haard voor huurders en (onder)aannemers zichtbaar gedurende de projectuitvoering en – oplevering;</li> <li>✓ controleer of (onder)aannemers projecten naar behoren uitvoeren (toezicht);</li> <li>✓ monitor periodiek of de klachten afnemen en tevredenheid toeneemt (Zijn er pijnpunten? Wat te doen om deze weg te nemen voor soepel lopend proces en vergroten klanttevredenheid);</li> </ul>
	9	Eigen Haard	Besteed extra aandacht aan de Aquarius, Van Heuven Goedhartlaan en Jeanne d'Arclaan complexen, qua verbetering van de kwaliteit van dienstverlening en het toezicht hierop. Hier spelen dusdanig veel gevoeligheden, dat het belangrijk is de komende twee jaar de ontwikkeling (verbetering klanttevredenheid en toename vertrouwen onder huurders) nauwkeurig te monitoren en evalueren. Haal samen leerinzichten op en implementeer deze leerlessen bij toekomstige onderhoud- en renovatieprojecten elders. Sta daarbij expliciet stil bij manieren om de draagvlakmeting onder bewoners beter in te richten (zie Jeanne d'Arc).
Kwaliteit van dienstverlening Bewonersraad	11	Bewonersraad	<p>Het bestuur is zelf verantwoordelijk voor een goed functionerend bestuur en heeft de plicht om te zorgen dat de Bewonersraad adequaat samenwerkt met bewonerscommissies. Momenteel loopt deze samenwerking niet goed, zowel tussen de Bewonersraadleden onderling als met de bewonerscommissies.</p> <p>De Bewonersraad zal in overleg met de betrokken gesprekspartners een verbeterplan opstellen. Deze gaat onder meer in op de onderlinge verhoudingen en verantwoordelijkheden. Dit onderzoek toont aan dat het onduidelijk is wie zich, vanuit de bewoners, verantwoordelijk voelt voor het oplossen van de klachten van de bewoners en het behartigen van hun belangen. Ook hier zijn de rollen niet geheel scherp. Er is behoefte om scherp te stellen 'wie wat doet'.</p> <p>Eigen Haard voert op verschillende niveaus overleg met haar huurders. Belangrijk is dat de huurdersorganisatie in al haar geledingen haar rol pakt en dat zij hierin ondersteuning krijgen vanuit Eigen Haard. Dus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Huurdersfederatie Alert: praat mee over beleidsvorming</li> <li>✓ Bewonersraad Amstelveen: praat mee op strategisch niveau en uitvoering beleid in Amstelveen en andere lokale issues. De Bewonersraad is er in eerste instantie voor complexoverstijgende zaken en treedt bij voorkeur niet in de bevoegdheden van de bewonerscommissie</li> <li>✓ Bewonerscommissie: praat mee over complexgebonden zaken</li> </ul> <p>Ook is het van belang dat de Bewonersraad meer zicht op de zeggenschap brengt binnen de huurdersvereniging. Dus dat zowel bewonerscommissies (die lid zijn) als individuele leden via de ALV invloed hebben op het functioneren van de Bewonersraad. Zij kiezen ook het bestuur van de Bewonersraad. En dat vertegenwoordigers uit het bestuur van de Bewonersraad zitting hebben in Alert.</p> <p>Verder constateert het bestuur dat het veel moeite kost om nieuwe bestuursleden te werven. Ook hier moet aandacht en ondersteuning voor komen.</p>
	12	Eigen Haard	Eigen Haard heeft de verplichting om haar huurdersvertegenwoordigingen te faciliteren, o.a. via inhuur van professionele begeleiding, zodat zij adequaat kunnen functioneren. Gezien de huidige problematiek binnen het bestuur van de

Kwaliteit van dienstverlening Bewonersraad			<p>Bewonersraad is het raadzaam om in gesprek te blijven over verbetermogelijkheden gericht op aanbrengen van stabiliteit en representativiteit van de Bewonersraad. Doel is dat de Bewonersraad op zo'n wijze ondersteund wordt, zodat zij als volwaardig tripartite gesprekspartner kan deelnemen aan het gesprek.</p> <p>Dat betekent de Bewonerscommissies ondersteunen, zodat de complexcommunicatie adequaat verloopt. Belangrijk is dat partijen niet tegenover elkaar komen te staan, maar naast elkaar blijven staan, waarbij ieder vanuit de eigen rol de vraagstukken oplost.</p>
	13	Gemeente	De gemeente heeft geen verplichting tot ondersteuning van de Bewonersraad, maar kan wel helpen door bij klachten Eigen Haard hierop aan te spreken.
Tripartite samenspel	14	Gemeente (lead)	Alle drie de partijen spelen een prominente en eigen rol in het contact met de 'inwoner' dan wel de 'huurder' en/of de 'achterban'. Hoe het systeem (beter) functioneert en welke werkafspraken daarbij passen, evalueren partijen periodiek in het tripartite overleg.
		Eigen Haard	
	Bewonersraad	De partijen kiezen ervoor om rolvast en transparant samen te werken, vanuit vertrouwen en een constructief-kritische houding.	
Tripartite samenspel	15	Gemeente (lead)	Partijen zetten het periodiek tripartite overleg voort. Gezamenlijk komen tot zij tot een actualisatie en ondertekening van de prestatieafspraken voor 2019, waarin de verbetermaatregelen uit dit onderzoek zijn opgenomen.
		Eigen Haard	<i>N.B. de huidige onrust binnen de Bewonersraad roept de vraag op: wie mag de prestatieafspraken in april/mei 2019 ondertekenen? Het huidige bestuur van de Bewonersraad bereidt op korte termijn een ALV voor om de leden te laten stemmen over de leden van het bestuur. Na deze ALV zal de (interim) voorzitter van de Bewonersraad (met draagvlak bij de achterban) de Prestatieafspraken tekenen.</i>
	Bewonersraad	Partijen bewaken gezamenlijk de realisatie van de prestatieafspraken. Dat vraagt om het periodiek informeren over en monitoren/evalueren van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toekomstige plannen Eigen Haard complexen in Amstelveen (vooral qua communicatie, draagvlak en naleving)</li> <li>- Ontwikkeling op woning- en complexniveau van Aquarius, Van Heuven Goedhartlaan een Jeanne d'Arclaan complexen (vooral qua klachttopvolging, huurderstevredenheid en woongenot)</li> <li>- Verbeterplan Eigen Haard voor kwaliteit van dienstverlening (vooral qua communicatie, werkwijze en klachtafhandeling rondom onderhoud-, renovatie- en SAVEprojecten)</li> <li>- Verbeterplan Bewonersraad voor kwaliteit van dienstverlening (vooral qua interne en externe samenwerking)</li> <li>- Samenwerking rondom stadsvernieuwing (vooral wat betreft herhuisvesting stadsvernieuwingsurgenten)</li> <li>- Opdrachtstelling en impact van !Woon, waarbij gemeente opdrachtgever is en input vraagt van andere partijen</li> </ul>	
17	Eigen Haard		Persberichten die de tripartite samenwerking aangaan, worden vooraf afgestemd met elkaar.
		Gemeente	
		Bewonersraad	

## 9 Communicatie en overleg

### Ambitie

Voor het draagvlak van het woonbeleid is het van belang dat partijen met gelijklopende boodschap naar buiten treden. Van belang is dan ook dat partijen hun samenwerking op het gebied van communicatie verbeteren. Voor wat betreft de lokale verankering willen partijen willen minimaal het huidige kwaliteitsniveau handhaven.

### Afspraken

#### Overleg

1. Partijen hebben tweemaal per jaar een bestuurlijk overleg waarin over strategische zaken wordt gesproken. Het gaat hierbij onder andere om de volgende zaken:
  - Totstandkoming en monitoring prestatieafspraken.
  - Gezamenlijke vorming c.q. afstemming ten aanzien van beleid ten aanzien van bijvoorbeeld: strategisch voorraadbeleid, verkoop en liberalisatiebeleid, huurbeleid, ruimtelijke plannen, gebiedsvisies, ontwikkelingen in de bestuurlijke samenwerkingsregio's.
  - Jaarlijkse cyclus van planning en evaluatie: partijen maken helder wat de voornemens zijn en stemmen plannen onderling af.
  - Wederzijds inzicht geven in elkaars mogelijkheden en beperkingen op het vlak van onder andere procedures, subsidies en investeringsruimte.
2. Partijen hebben minimaal vier maal per jaar een woonoverleg op ambtelijk niveau over zowel beleidsmatige als uitvoeringszaken. In dit overleg worden bijvoorbeeld de volgende zaken besproken:
  - Het delen van informatie.
  - De afstemming van het beleid van de gemeente Amstelveen en Eigen Haard.
  - Gezamenlijke beleidsontwikkeling.
  - De uitvoering en monitoring prestatieafspraken.
  - De voorbereiding van het bestuurlijk overleg.
  - De voorbereiding van overleggen regionaal samenwerkingsverband.
  - Woonruimteverdelingsafspraken.

#### Communicatie

3. Partijen trekken gezamenlijk op in uitingen over het gemeentelijk beleid, zoals de verduurzaming van de voorraad en het toegankelijk maken van de voorraad voor ouderen.
4. Partijen informeren elkaar actief over communicatie-uitingen met betrekking tot woonbeleid en – uitvoering.
5. Indien er bij de gemeente Amstelveen of Bewonersraad klachten binnenkomen over Eigen Haard dan worden er afspraken gemaakt over de wijze van afhandeling. Eigen Haard communiceert met klant over de mogelijke oplossing van de klacht en houdt de gemeente en Bewonersraad actief op de hoogte.

#### Lokale verankering

6. Contactpersonen/medewerkers Woonservice zijn voldoende bekend en goed bereikbaar voor de bewonerscommissies.
7. Opzichters zijn zichtbaar/herkenbaar in de wijken.

8. Er is op de Hortensialaan in Keizer Karelpark een nieuwe locatie waar huurders op afspraak kunnen worden ontvangen. De Woonwinkel is Q1 2019 gesloten. De communicatie over deze wijziging is zorgvuldig verlopen en goed afgestemd met de Bewonersraad.
9. Medio 2019 zijn er 2 wijkbeheerders en is er een plan hoe de verdere uitbreiding plaatsvindt. Dit gebeurt in nauw overleg met Bewonersraad en gemeente. Omdat dit een nieuwe aanpak is zal dit in het begin wat kleinschalig plaatsvinden, zodat er kan worden geëxperimenteerd met welke invulling het best past in Amstelveen.
10. De jaarlijkse schouw wordt gecontinueerd en de tijdens de schouw geconstateerde punten worden adequaat afgehandeld.
11. Eigen Haard zal jaarlijks de resultaten van het klantonderzoek over de dienstverlening bespreken in het woonoverleg.
12. De gemeente Amstelveen wil dat er voor huurders een professionele organisatie komt die huurders ondersteunt in hun interactie met de verhuurders. In 2019 wordt hiermee gestart, eventueel in pilotvorm. Over de kosten hiervan zullen gemeente en woningcorporaties nader overleggen.

# 10 Monitoring afspraken

## Ambitie

Het is belangrijk om de gemaakte afspraken goed te monitoren. Alleen zo wordt duidelijk of de ambities verwezenlijkt worden. Op het moment dat geconstateerd wordt dat afspraken niet langer nagekomen kunnen worden dan wordt dit besproken in het ambtelijk en bestuurlijk overleg.

## Afspraken

1. Eigen Haard brengt ieder jaar in mei een verslag van de resultaten van het gevoerde volkshuisvestingsbeleid van het afgelopen jaar. Hiervan maken onderdeel uit:
  - De resultaten op het gebied van woonruimteverdeling: verhuringen naar huurprijsklasse, wachttijden woningzoekenden uit Amstelveen en daarbuiten, aanbiedingsresultaat, directe bemiddelingen, herkomst, huishoudenssamenstelling, inkomen en leeftijd van nieuwe huurders.
  - De samenstelling van het bestand aan actief woningzoekenden naar leeftijd, inkomen en huishoudenssamenstelling.
  - De planning en uiteindelijke invulling van de vrije beleidsruimte in de gemeente Amstelveen.
  - Een analyse van de verhuur van geliberaliseerde en bestaande vrije sector huurwoningen.
  - De samenstelling van de woningvoorraad naar huurprijscategorieën en de resultaten van de huurverhoging in 2018.
  - Het percentage huurders van sociale huurwoningen dat een inkomen heeft boven de doelgroepgrens.
  - De verantwoording over de voorgenomen acties in het voorafgaande jaar (m.b.t. renovatie, aanpak woonfraude, de effecten van de aanpak van scheefheid, rollator toegankelijkheid e.d.).
  - De resultaten van het Bewonersonderzoek van Eigen Haard.
2. Jaarlijks verschaft Eigen Haard in het eerste kwartaal inzicht in de energielabels van de woningvoorraad in Amstelveen. De peildatum hiervoor is 1 januari. Daarnaast wordt inzicht in de labelverbetering gegeven ten gevolge van de in het voorafgaande jaar getroffen energiemaatregelen, dit overzicht wordt tweemaal per jaar gegeven en besproken in het bestuurlijk overleg.
3. Eigen Haard levert ieder kwartaal inzicht in de voortgang van de inzet van het lokale Amstelveense voorranglabel.
4. Gemeente Amstelveen en Eigen Haard delen gegevens die voortkomen uit woningbehoefte- en bewonersonderzoeken. Op basis van het gemeentelijk onderzoek wordt de noodzakelijke omvang van de sociale huurvoorraad gemonitord. Eigen Haard stelt de gemeente gegevens met betrekking tot de mate van scheefwonen in haar woningvoorraad ter beschikking. De gemeente brengt via de gemeentelijke tweejaarlijkse stadspeilingen de leefbaarheid van de Amstelveense wijken in beeld, zodat de ontwikkeling over de verschillende jaren zichtbaar wordt. Daarnaast brengt de gemeente Amstelveen periodieke wijkanalyses uit.
5. Eigen Haard geeft jaarlijks inzicht in de voorgenomen en gerealiseerde investeringen, mede in relatie tot de investeringen in de regio.

# 11 Slotbepalingen

## Afspraken

1. Deze overeenkomst is in 2016 aangegaan voor de periode 1 januari 2017 tot 1 januari 2021. Voor 2019 zijn de afspraken in dit document geactualiseerd. De overeenkomst eindigt door het verstrijken van de periode waarvoor zij is aangegaan of eerder voor zover partijen dit wensen. Verlenging van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk indien partijen daar schriftelijk mee instemmen.
2. Het werkingsgebied van deze overeenkomst betreft het in de gemeente Amstelveen gelegen woningbezit van Eigen Haard (of hun rechtsopvolgers).
3. De in deze overeenkomst genoemde uitgangspunten en getallen zijn vastgelegd voor zover partijen naar huidig inzicht redelijkerwijs kunnen waarnemen, vaststellen of veronderstellen. Belangrijke afwijkingen vanwege rijksbeleid, aannames, belangrijke wijzigingen in omstandigheden en inzichten en de consequenties daarvan en gevolgtrekkingen daaruit zijn onderwerp van bestuurlijk overleg. Dat kan bijvoorbeeld ook gelden voor aanbiedingsafspraken, als gevolg van de herziening van de Huisvestingswet of de vaststelling van nieuw beleid door de gemeenteraad van Amstelveen.

## Amstelveen, 13 juni 2019

Woningstichting  
Eigen Haard

Gemeente Amstelveen

Bewonersraad  
Amstelveen

Bert Halm  
Bestuursvoorzitter

Rob Ellermeijer  
Wethouder Wonen,  
namens College B & W

Cor Spinhoven  
Voorzitter