

## 1 2020 in vogelvlucht

Als er één jaar was waarin onze wendbaarheid op de proef werd gesteld, dan was het 2020 wel. Terugkijkend op 2020 ging een groot deel van de bouw door dankzij het protocol Samen Veilig Bouwen. Een groot deel van onze medewerkers werkte thuis dankzij effectieve ICT-aanpassingen. Ons ziekteverzuimpercentage daalde van 5,6% naar 4,1%. Onze huurders misten wel onze persoonlijke dienstverlening, maar de klanttevredenheid van nieuwe huurders scoorde toch een 7,6.

### Ruim 350 nieuwe woningen

We leverden in 2020, ondanks de veranderende omstandigheden ruim 350 nieuwe woningen op. Dat waren veelal sociale huurwoningen, middensegment huurwoningen en koopwoningen. Bovendien namen we ruim 880 woningen in aanbouw. Dit resultaat was onder meer te danken aan de snelle aanpassing van de bouwsector en onze mensen. Binnen een mum van tijd lag er een Covid-19-protocol 'Samen Veilig Bouwen' en kon de bouw door!

### Ketensamenwerking in de nieuwbouw

De nieuwe vorm van ketensamenwerking met onze bouwpartners is essentieel om continu te innoveren en om - ondanks de veranderende wetgeving - onze nieuwbouwambitie voor de lange termijn waar te maken. In 2020 selecteerden we daarom drie vaste partijen gebaseerd op criteria als samenwerking, kostenefficiëntie, duurzaamheid en innovatie.

Wij houden ons daarbij aan de nieuwste richtlijnen van de overheid, zoals Bijna Energie Neutrale Gebouwen (BENG) en onderzochten in 2020 met acht Noord-Hollandse corporaties de mogelijkheid om gezamenlijk conceptwoningen in te kopen.

### Nieuwbouwbezoeken in Covid-19-tijd

De groepsbezoeken bij de oplevering van de nieuwbouw organiseerden we nu heel anders. We maakten video's van de verschillende typen woningen in een nieuwbouwcomplex en plaatsten die op WoningNet. Het is een service die woningzoekenden enorm waarderen, maar alleen via internet beslissen is voor velen toch een stap te ver. Voor de meest kansrijke kandidaten organiseerden we daarom ook bezoeken in levende lijve met sleutelkastjes. Deze mix van digitale en persoonlijke service werd gewaardeerd. Bovendien hadden onze actieve doorstroommaatregelen in 2020 succes. We verleidden ruim 500 sociale huurders om door te stromen naar een meer passende woning.

### Betaalbaar wonen

Wij willen dat de huur van onze woningen goed past bij onze huurders en hun inkomen. We kijken naar de hoogte van de huur, de inkomensgrens huurtoeslag, de grootte van het huishouden, het inkomen en de leeftijd. Dat betekende onder meer dat wij in 2020 tegemoetkomingen in de huur toekenden en soms huurbevriezing toepasten.

---

Concreet kregen 1.638 Amsterdamse huurders, die langdurig een laag inkomen hadden en in verhouding een hoge huur, een tegemoetkoming van Eigen Haard van gemiddeld € 40 per maand.

---

Een grote groep huurders ontving daarentegen een huurverhoging van 4,4%. Die huurverhoging is zo fors omdat de inflatie met 2,6 % relatief hoog is en deze huurders een lage huur betaalden. Ondanks deze verhoging dragen wij eraan bij dat onze bewoners betaalbaar wonen. Vanwege Covid-19-maatregelen deed circa één procent van onze sociale en vrije sectorhuurders een verzoek voor een betalingsregeling.

### Wonen in prettige buurten

Ons werk in de wijken bestaat uit het schoon, heel en veilig houden van wijken. Maar ook uit het bemiddelen bij en aanpakken van overlast. Met onze wijkevaluatie analyse 2020 meten we hoe de wijken ervoor staan. In 2020 hebben we aan 17 buurten het label 'interventiebuurt' gegeven.

Al onze buurten hebben een wijkbeheerder en dat was in 2020 goud waard. In maart 2020, tijdens de eerste lockdown, belden zij en andere collega's met alle bewoners. Soms om ze concreet te helpen, vaker alleen voor een praatje. Bovendien introduceerden wij de Veelmeldersaanpak, het Alarmsysteem Medewerkers en Signaleren Achter De Voordeur.

## Oog voor bijzondere groepen

In 2020 verhuurden wij 139 woningen aan jonge statushouders. Met 362 jongeren sloten we in 2020 een speciaal jongerencontract af voor 5 jaar. Soms verhuurden we woningen eerst aan een zorginstelling, die bewoners huisvestten met extra begeleiding. In totaal ging het in 2020 om 208 woningen. Soms is er maatwerk nodig. In 2020 wezen we 27 keer een woning toe binnen de maatwerkregeling, omdat de reguliere regelgeving niet volstond.

Een prettige buurt heeft ook ondernemers nodig. In 2020 hadden de horeca en de detailhandel het zwaar, terwijl juist zij bijdragen aan de leefbaarheid in onze buurten. Als een ondernemer in onze buurt vanwege Covid-19-maatregelen in de problemen kwam, gingen we in gesprek.

Als het nodig en zinvol was, spraken we een maatwerkregeling af.

## Goede kwaliteit is goed onderhoud

We richtten onze pijlen in 2020 op duurzaamheid, goed onderhoud, structureel innoveren en verbeteren van de toegankelijkheid. Onze vakmannen werkten met beschermingsmiddelen en instructies om veilig hun werk te doen en het besmettingsrisico voor iedereen te minimaliseren.

We verduurzaamden en renoveerden ruim 1200 woningen. Door de Covid-19-maatregelen liepen sommige projecten vertraging op. Zonder bewonersbijeenkomsten was het moeilijker om het benodigde draagvlak te behalen.

En wat zijn we trots en blij met de oplevering van het schitterende tweede blok van architect Michel de Klerk aan het Spaarndammerplantsoen. Een van de hoogtepunten van de Amsterdamse School.

Met een persoonlijke benadering behaalden we wel draagvlak voor het project Aquarius in Amstelveen.

Een ander prachtig pand dat we opleverden in 2020 is de voormalige Papaverschool. In dit volledig gerenoveerde Amsterdamse Schoolpand wonen nu jongeren en statushouders in een eigen community.

## Bouwopgaven en financiële middelen

Een aantal ministeries, toezichhouders en AEDES hebben de financiële positie van de corporaties en de noodzakelijke maatschappelijke opgaven onderzocht, zoals nieuwbouw en de energietransitie. Het rapport 'Opgaven en Middelen Woningcorporaties', dat in 2020 werd uitgebracht door BZK, laat zien dat de financiering van die opgaven op de (middel) lange termijn onhaalbaar is en concludeerde dat corporaties maar 75% van het vereiste totale investeringsvolume kunnen opbrengen. Voor de MRA specifiek geldt dat over vier tot vijf jaar corporaties al tegen de grenzen/normen lopen van hun investeringsmogelijkheden.

Een belangrijke factor in de beperking was en is nog steeds de jaarlijkse verhuurderheffing.

## Onze dienstverlening

We hebben in 2020 de basiskwaliteit van ons vastgoed verder verbeterd. We hebben daartoe 56.415 reparaties verricht en we zijn gestart met een slimmere manier van samenwerken met een deel van onze leveranciers, gericht op minder administratieve stappen, inzicht in planning en werkzaamheden, focus op kwaliteit en de specialist direct na contact met de klant aan het werk. Daarnaast maakten we een professionaliseringsplan in ons inkoopproces.

Vanaf half maart 2020 werken de meeste collega's thuis vanwege de Covid-19-maatregelen. We pasten de belangrijkste bedrijfsprocessen snel aan om te zorgen dat onze dienstverlening op niveau bleef. We hebben de digitale dienstverlening via het klantportaal significant uitgebreid.

Iedereen, van onderhoudsmedewerker, kantoorpersoneel tot huismeester, deed behoedzaam zijn of haar werk. Wijkbeheerders spraken bewoners op straat en niet op kantoor. Bij

Bij huisbezoeken zorgden we dat er maar één kandidaat per keer in de woning was.

huisbezoeken zorgden we dat er maar één kandidaat per keer in de woning was. Ons kantoor aan de Arlandaweg werd ingericht op 1,5 meter en onder andere voorzien van verplichte looproutes. Met een uitgebreide belactie creëerden we toch nabijheid tot onze bewoners. Wij hebben ons werk beduidend anders georganiseerd.

### **Aedes Benchmark**

2020 was ook in het kader van de Aedes Benchmark een zeer uitdagend jaar. Met onze bedrijfslasten per woning bleven we ruim onder het gemiddelde ten opzichte van andere corporaties. Het gaat hier om zaken als salarissen, ICT en huisvesting. Het gemiddelde bedrag bij vergelijkbare corporaties is

€ 826 per woning, bij ons is dat in 2020 € 764. We scoorden hiervoor een A. Het oordeel van huurders met een reparatieverzoek zakte licht terug. Daarmee daalde onze overall score voor het huurdersoordeel met een miniem verschil toch van A naar B.

### **Tot slot**

Covid-19 heeft ons er in 2020 van overtuigd, dat het versterken van het persoonlijke contact met onze huurders en partners essentieel is. We blijven het een mooie uitdaging vinden om onszelf te verbeteren en onze dienstverlening wendbaar te houden.

## 2 Wij bouwen duurzaam en innovatief

We leverden in 2020 in totaal 509 nieuwe woningen op: sociale huurwoningen, middensegment huurwoningen en koopwoningen door elkaar voor gemengde wijken. We namen 884 woningen in aanbouw.

### Samen veilig doorbouwen

Met de aanpassingen vanuit het Covid-19-protocol 'Samen veilig doorbouwen' konden de meeste bouwwerkzaamheden doorgaan in 2020. Onze nieuwbouw bouwden wij conform de nieuwste richtlijnen van de overheid. De woningen zijn erg duurzaam en met ingang van 2021 bijna energie neutraal (BENG). Ondertussen zoeken wij met pilots naar mogelijkheden om onze nieuwbouwwoningen nog duurzamer te ontwikkelen.

Samenwerking met andere partijen is essentieel om continu te innoveren.

Wij zetten in 2020 stappen om in de komende jaren veel nieuwbouwwoningen op te leveren, zoals in:

#### Amsterdam

Voor het project Elzenhagen Singelstrook sloten wij een intentieovereenkomst met CZAN voor de afname van sociale huurwoningen, middensegment huurwoningen en maatschappelijke functies. In 2021 werken we verder aan de uitwerking van dit plan. Voor het project Buiksloterweg sloten wij een bouwteamovereenkomst met Hillen-Roosen. De bouw van circa 22 huurwoningen start naar verwachting in 2021.

#### Aalsmeer

We ondertekenden in 2020 de turnkey-overeenkomst met Trebbe en de koopovereenkomst met Bohemen voor de realisatie van 44 appartementen bij de Spoorlaan in Aalsmeer. Met de bouw van de sociale huurwoningen en middensegment huurwoningen wordt gestart in 2021. De woningen worden opgeleverd in 2022.

#### Haarlemmermeer

Met Vastbouw sloten we in 2020 een aannemingsovereenkomst voor het project Trackx. In dit project transformeren wij het voormalige Vestiakantoor naar 16 studio's en 16 2-kamerwoningen. Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om het gebouw klaar te maken voor de bouwactiviteiten, onder meer door de inboedel te verkopen en de eerste sloopwerkzaamheden uit te voeren. Eind 2020 ontvingen wij de omgevingsvergunning en in 2021 vindt de transformatie plaats van het kantoorpand.

Voor het project Wickevoort ondertekenden wij de aannemingsovereenkomst voor de eerste twee fases. We zijn in 2020 gestart met de bouw van de eerste fase. In de Erven bouwen we 48 sociale huurwoningen. De bouw van de tweede fase – het poortgebouw met 35 sociale huurwoningen – start in de eerste helft van 2021. In 2021 werken we aan de voorbereiding van een 3e en 4e fase in dit gebied bij Cruquius.

### Duurzame wetgeving

Met ingang van 2021 moeten al onze nieuwbouwwoningen voldoen aan de BENG-eisen. BENG staat voor "Bijna Energie Neutrale Gebouwen". We zetten daarmee een nieuwe stap in het verduurzamen van onze woningen. Daarnaast bereiden we ons in 2021 voor op de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging.

### Circulariteit bij sloop/nieuwbouw

Bij het sloop/nieuwbouwproject Fridtjof Nansenhof werden in 2020 zo veel mogelijk materialen hergebruikt. Hiervoor werden naast de sloop van het complex zelf nog twee 'donor'-gebouwen gebruikt. We hergebruikten in 2020 ook zoveel mogelijk materiaal voor het transformatieproject van het oude Vestiakantoor in Hoofddorp naar een appartementengebouw voor een woongroep met jongeren: TrackX.

### Stappen richting CO2 neutraal

In 2020 werkten wij aan het sloop/nieuwbouw project aan de Christinalaan. Vooruitlopend daarop stelden wij een aantal leegstaande woningen ter beschikking aan Stedin. Stedin bouwde voor deze woningen het bestaande aardgasnet tijdelijk om, waardoor het

Bij het gebruik van waterstof voor verwarming komt geen CO2

geschikt werd voor waterstof. Bij het gebruik van waterstof voor verwarming komt geen CO2 vrij.

vrij.

Het produceren van waterstof kost wel energie. Om CO2 neutraal te zijn moet je die energie duurzaam opwekken. Door mee te werken aan deze pilot droegen we bij aan de opgave om woningen in Nederland van het gas af te halen.

## De cijfers

Soort	Opgeleverd in 2020	In aanbouw genomen in 2020
Sociale huurwoning	242	598
Middensegment huurwoning	129	136
Koopwoning	138	150
Totaal woningen	509	884
Bedrijfsonroerendgoed in m2	540	637
Parkeerplaatsen	146	146

## 2.1 Cijfers - in aanbouw

### Amsterdam

Project 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
Sloterdijk 9B	feb'20		118			501	
SuHall Blok A en B	jun'20		96	62	93	108	83
Hoekpoort fase 3	dec'20		51		57	529	21
Kramatweg	okt'20		42				
Kolenkitbuurt fase 5	dec'20		65	61			42

### Uithoorn

Project 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
Bernard- & Beatrixlaan fase 1	feb'20		18				
Legmeer West 456 deel 1	aug'20		36				

**Haarlemmermeer**

Project 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
Wickevoortfase 1	okt'20		48				

**Aalsmeer**

Project 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
Machineweg	feb'20		50	13			

**Zaanstad**

Project 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
ZMC Gouwpark VOF	mrt'20		74				

**Totaal**

Projecten 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
<b>Totaal</b>			<b>598</b>	<b>136</b>	<b>150</b>	<b>1138</b>	<b>146</b>

**2.2 Cijfers - opgeleverd**

**Amsterdam**

Project 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Parkeren
Twiske Zuid fase 4	nov'19	dec'20	8				
Kolenkitbuurt fase 3+4	jan'18	jul'20		69	87	540	113
De Bongerd fase 1 - stempel 6	jun'19	nov'20	23		25		
Mi Oso	nov'18	jun'20	84				33

### Uithoorn

Project 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Parkeren
Noordmanlaan	sep'19	jul'20	31	9			
Legmeer West (Fijn Wonen)	dec'19	okt'20	23	11			
Europarei fase 3, Gasperi	dec'19	dec'20		40	26		
Bernard- & Beatrixlaan - fase 1	feb'20	nov'20	18				

### Haarlemmermeer

Project 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Parkeren
Lincolnpark laagbouw	nov'18	jan'20	31				
Lincolnpark Woonstaete	nov'18	jan'20	24				

### Totaal

Projecten 2020	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Parkeren
<b>Totaal</b>			<b>242</b>	<b>129</b>	<b>138</b>	<b>540</b>	<b>146</b>

## 2.3 Cijfers - circulair slopen

In 2020 sloopten we 174 woningen en 10 bedrijfsruimten en we werkten aan een nieuw model om een betere afweging te maken tussen sloop of renovatie. Het model maakt de kosten en baten inzichtelijk, zowel financieel als volkshuisvestelijk.

Wij selecteerden één circulair sloopbedrijf voor drie circulaire sloopp projecten in Amsterdam. Dat betekent dat het sloopbedrijf zoveel mogelijk materialen uit de sloop een nieuwe bestemming geeft. Zo reduceren we afval en dragen we bij aan het milieu.

Wij selecteerden in 2020 één circulair sloopbedrijf voor drie circulaire sloopp projecten.

Wij sloopten in 2020 woningen in de gemeente Amsterdam en het interieur van een te transformeren kantoorgebouw in de gemeente Haarlemmermeer. In Amsterdam sloopten wij in de projecten Kramatweg (reeds vermeld in het jaarverslag 2019), Kolenkit fase 5 (84 woningen) en Fridtjof Nansenhof (50 woningen). In Amsterdam zijn 40 woningen en 10 bedrijfsruimtes administratief opgevoerd als sloopwoningen voor het project Bernard Loderstraat. De sloopwerkzaamheden vinden plaats in 2021. In 2020 en 2021 bouwen we op de plekken van deze sloopwoningen weer nieuwe en duurzame woningen terug.

In de Haarlemmermeer sloopten wij voor het project Trackx niet een volledig gebouw, maar alleen het interieur uit het voormalig Vestiakantoor. Ook bij dit project ging de aannemer circulair te werk en krijgen zoveel mogelijk materialen uit het interieur een nieuwe bestemming.

We sloopten alleen het interieur uit het voormalig Vestiakantoor.

## Cijfers

Gesloopte panden 2020	2020	2019
Woning	174	215
Bedrijfsruimte	10	1



## 3 Leefbaarheid per gemeente

Wij stemmen onze maatschappelijke prestaties goed af met de gemeenten. Met een cyclus van woonvisie, bod en prestatieafspraken kijken we - samen met de gemeente en huurdersorganisatie - naar wat er lokaal nodig is. Op basis van een visie op de lokale volkshuisvesting doet de corporatie een bod. De afspraken over de prestaties worden goed vastgelegd. Gemeente en huurders hebben dus invloed op onze activiteiten. Per gemeente kunt u de afspraken bekijken en zien wat er in 2020 zoal gerealiseerd is. Een aantal thema's komt telkens terug:

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

### 3.1 Overzicht per gemeente

#### 3.1.1 Aalsmeer

Eind 2016 zijn in Aalsmeer [meerjarige prestatieafspraken](#) gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan vroeger is er nu een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de Huurdersvereniging Aalsmeer en Kudelstaart mede-ondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2020 waren:

- Huurprijsstelling en huurverhoging sociale huur
- Nieuwbouw en renovatie
- Investerings op het gebied van duurzaamheid
- Doorstroming naar passende woningen
- Samenwerking en verantwoording

In 2020 werkten we aan verschillende (aangekochte) nieuwbouwprojecten, waaronder de Laurierhof en het VVA-terrein. Maar ook de voorbereidingen voor de nieuwbouw van de Machineweg ging gestaag door. Daarnaast stond 2020 voor een belangrijk deel in het teken van visievorming van Stommeer, een wijk waarin wij relatief veel verouderd bezit hebben en graag willen vernieuwen. De geluidscontouren van Schiphol zorgen daar echter voor veel beperkingen om nieuwe woningen te bouwen. In de loop van 2021 moet meer bekend worden over de mogelijkheden. Dit pakken we samen om met de gemeente Aalsmeer en de HAK.

Voor de periode [2021-2026 zijn nieuwe prestatieafspraken](#) gemaakt.

#### Beschikbaarheid

In 2020 is er gestart met de bouw van 50 sociale huurwoningen en 13 middensegment huurwoningen aan de Machineweg. Er zijn door Eigen Haard in 2020 geen woningen in Aalsmeer opgeleverd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

#### Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2020 verhuurden wij in Aalsmeer 156 woningen in de sociale huur tot € 737,14. Binnen de sociale huur is 90% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

In 2020 verhuurden wij in Aalsmeer 156 woningen in de sociale huur tot € 737,14.

In 2020 zijn in totaal 20 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 70% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 53.068. 30% van de huurders had een hoger inkomen. 85% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

## Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In nauw overleg met de gemeente hebben we in 2020 in totaal 9 woningen aan statushouders verhuurd.

In Aalsmeer wordt een deel van de te verhuren sociale huurwoningen bestemd voor de uitplaatsing van bewoners vanuit een instelling. De woningen worden eerst gehuurd door de zorginstelling Ons Tweede Thuis. Indien blijkt, dat de bewoner zelfstandig kan wonen, krijgt deze de huurovereenkomst op eigen naam. In 2020 heeft dit geleid tot drie verhuringen.

De gemeente heeft ook in 2020 weer gebruik gemaakt van de mogelijkheid om eigen inwoners voorrang te geven op de woningmarkt. In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij, tot maximaal 5% van de verhuringen in de betreffende gemeente, afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2020 zijn twee woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Huurders die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passender woning, die aansluit bij hun gezinsgrootte, kunnen onder voorwaarden een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter. In 2020 zijn drie huurders op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning.

## Kwaliteit en duurzaamheid

In 2020 zijn er 97 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in onderstaande complexen:

- Begoniastraat 1-44
- Clusiusstraat e.o.
- Hugo de Vriesstraat 13-99
- Proosdijstraat e.o.
- Wilhelminastraat 5-51

## Energietabel

Ultimo 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Aalsmeer als volgt:

Energietabel 2020	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	880	474	825	259	151	79	82
Aandeel	32%	17%	30%	9%	6%	3%	3%
De gemiddelde energie-index bedraagt 1,49 wat neerkomt op een energielabel C.							

## Toegankelijkheid

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om voldoende woningen te hebben die goed toegankelijk zijn. Dit komt ten goede aan mensen met een fysieke beperking of ouderen die steeds langer thuis moeten kunnen blijven wonen. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning.

Omdat steeds meer ouderen gebruik maken van een scootmobiel plaatsen wij daar waar kan ook oplaadpunten voor de scootmobiel. De huurders betalen daarvoor een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

In 2020 zijn er in Aalsmeer geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

## Leefbaarheid

In Aalsmeer/Kudelstaart is in 2020 de samenwerking met de bewonerscommissies voortgezet. Juist in tijden van Covid-19 zijn zij belangrijke partners in de buurt. Ook is er in 2020 een wijkbeheerder begonnen in Aalsmeer. Hij is de oren en ogen in de wijk en kan snel op meldingen afgaan en dat werkt ook preventief. Door regelmatig in de wijk aanwezig te zijn, huurders aan te spreken op hun invloed op een leefbare omgeving, probeerde Eigen Haard de leefbaarheid te verbeteren in Aalsmeer en Kudelstaart.

De opzichter Dagelijks Onderhoud en de Regisseur Wijkontwikkeling en Leefbaarheid hebben in de periodes dat het mogelijk was wekelijks schouwrondes door de verschillende wijken in Aalsmeer en Kudelstaart gemaakt om alle meldingen op te pakken. Signalen van zorg worden doorgegeven aan de medewerker Zorg en Overlast. Die probeert om dan een zorgpartij in te schakelen, zodat er hulp geboden kan worden geboden.

In de Ophelialaan is een project gestart samen met bewoners. De bewoners hebben een stuk van hun tuin ingeleverd en er is een gezamenlijke egeltjestuin aangelegd. Dit verbetert de uitstraling en verbindt bewoner met elkaar.

### 3.1.2 Amstelveen

Eind 2016 zijn in Amstelveen [meerjarige prestatieafspraken](#) gemaakt met een looptijd van vijf jaar op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan in de jaren daarvoor is er een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de Bewonersraad Amstelveen mede ondertekenaar was van die prestatieafspraken.

De belangrijkste afspraken voor 2020 waren:

- Huurprijsstelling woningportefeuille Eigen Haard
- Verkoop en liberalisatie van woningen
- Investerings op het gebied van duurzaamheid
- Wonen, zorg en leefbaarheid
- Samenwerking en verantwoording

In 2020 is met de gemeente Amstelveen en de Bewonersraad aan aantal keer gesproken over de ontwikkeling van de sociale woningvoorraad. Er is afgesproken dat de omvang van de sociale voorraad van de corporaties minimaal gelijk blijft aan het aantal sociale huurwoningen in bezit van de woningcorporaties op 1 januari 2020. Afspraken over nieuwbouw van sociale huurwoningen door corporaties worden verbonden aan de gerealiseerde verkoop, liberalisering en sloop van sociale huurwoningen.

Er zijn in 2020 weer flinke stappen gezet in het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad. Er zijn 554 woningen verbeterd tot minimaal label B en op 112 woningen zijn PV-panelen geïnstalleerd.

De herhuisvesting van de bewoners uit het complex Aquarius met 148 woningen is in 2020 goed op gang gekomen. Aan het eind van vorig jaar zijn 106 huurders verhuisd.

We liggen goed op koers om de huidige ambitie te realiseren om in 2022 geen woningen met een EFG-label meer te hebben.

Voor de periode [2021-2024 zijn nieuwe prestatieafspraken](#) gemaakt.

## Beschikbaarheid

In Amstelveen zijn er in 2020 geen nieuwe woningen opgeleverd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

## Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2020 verhuurden wij in Amstelveen 430 woningen in de sociale huur tot € 737,14. Binnen de sociale huur is 93% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

In 2020 zijn in totaal 90 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 90% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 61.707. 10% van de huurders had een hoger inkomen. 89% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

In 2020 verhuurden wij in Amstelveen 430 woningen in de sociale huur tot € 737,14.

## Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In nauw overleg met de gemeente Amstelveen hebben we 25 woningen in 2020 verhuurd aan statushouders.

In Amstelveen is de ambulantisering in de zorg al een aantal jaar aan de gang. Hiermee bedoelen wij de uitplaatsing van bewoners die begeleid moeten wonen vanuit een instelling naar een reguliere woning in de samenleving. In Amstelveen werkt de gemeente en Eigen Haard hierin samen met het RIBW en sinds 2018 ook met de zorgpartij Ons Tweede Thuis. Indien de bewoner heeft laten zien dat hij zelfstandig kan wonen wordt de overeenkomst op eigen naam overgeschreven. Daarnaast kan de gemeente ook urgente woonbegeleiding aanbieden. Daarin werkt de gemeente en Eigen Haard samen met HVO. Ook dan komt de huurovereenkomst eerst op naam van de zorginstelling. Aan deze zorginstellingen hebben we in 2020 in totaal acht woningen verhuurd : HVO (1), OTT (2) en RIBW (5).

In nauw overleg met de gemeente Amstelveen hebben we 25 woningen verhuurd aan statushouders.

De gemeente heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om woningen met voorrang aan eigen inwoners aan te bieden. Een deel van deze woningen zijn specifiek aan jongeren van 28 tot en met 34 jaar verhuurd omdat de gemeente Amstelveen graag iets wil betekenen voor deze groep. Deze groep komt niet meer in aanmerking voor een jongerenwoning en heeft nog niet voldoende inschrijfduur voor de reguliere woningen. De jongeren melden zich rechtstreeks bij de gemeente die vervolgens controleert of de jongere aan de gestelde criteria voldoet. Eigen Haard sluit met deze jongeren een regulier contract voor onbepaalde tijd af. In 2020 hebben wij in deze regeling 21 woningen verhuurd.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij, tot maximaal 5% van de verhuringen per gemeente, afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2020 hebben wij zes keer gebruik gemaakt van deze regeling.

Huurders die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passender woning, die aansluit bij hun gezinsgrootte, kunnen onder voorwaarden een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter. In 2020 zijn vijf huurders op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning. In verhouding met vorig jaar is dit betrekkelijk weinig (2019:12). De reden is dat er een groot aantal stadsvernieuwingskandidaten moesten worden gehuisvest die naar dezelfde type woningen zochten.

## Kwaliteit en duurzaamheid

In 2020 zijn er 554 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in onderstaande complexen:

- Acacialaan 65-69
- Ambrosiuslaan e.o.
- Camera Obscuralaan 2-226
- Den Bloeyenden Wijngaerd 9-223
- Hovystraat e.o.
- In de Wolken 2-160
- Jeanne d'Arclaan 256-470
- Mgr. Nolenslaan e.o.
- Nes aan de Amstel
- Praam/ Jol
- Tiber 2-100
- Wijnmalenplantsoen/Maasdijklaan

Vanuit het PV-only project zijn er in 2020 in de complexen Boksdoomlaan e.o., Landscheidingskade en Wilhelminaplein e.o. op 112 woningen zonnepanelen geplaatst.

## Energielabel

Ultimo 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Amstelveen als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	1.902	1.540	3.916	2256	669	243	213
Aandeel	18%	14%	36%	21%	6%	2%	2%
De gemiddelde energie-index bedraagt 1,62 wat neerkomt op een energielabel C.							

## Toegankelijkheid

In 2020 is van twee complexen de toegankelijkheid verbeterd. In een complex aan de Nicolaas Tulplaan zijn scootmobielplekken gerealiseerd. In het complex Oostelijk Halfrond zijn deuropeners geplaatst. Samen gaat het om 146 woningen.

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor mensen die moeilijk ter been zijn. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis willen wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning.

Omdat steeds meer ouderen gebruik maken van een scootmobiel plaatsen wij daar waar kan ook oplaadpunten voor de scootmobiel. De huurders betalen daarvoor een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

## Leefbaarheid

In 2020 is er een brede inzet geweest op de gebieden schoon, heel en veilig. Zo is er in 108 complexen een start gemaakt met een vervolg opruimactie, de nieuwe schoonmaakbedrijven en is het wijkbeheer van start gegaan. Daarnaast zijn er nog vele andere acties geweest om de leefbaarheid in de wijken/complexen te verbeteren.

## Inkoop schoon

Eind 2019 zijn de schoonmaakcontracten opnieuw aanbesteed waarbij we zijn teruggegaan naar vijf kwalitatief goede schoonmaakleveranciers binnen Amstelveen. Deze partijen zijn op 1 februari 2020 gestart. Bij vier van de vijf schoonmaakbedrijven is de overgang flexibel verlopen en de resultaten van afgelopen jaar in de operationele sturing zijn naar tevredenheid. Helaas verliep de uitvoering bij één van de partijen niet goed en hebben wij afscheid van elkaar moeten nemen.

## Aanpak schoon

In 2019 is bij 108 complexen, bestaande uit 302 trappenhuizen inzet geweest op netheid van de trappenhuizen. In samenwerking met de bewoners is in deze complexen/trappenhuizen een opruimactie uitgevoerd, zodat er geen goederen en voertuigen meer in de algemene ruimten staan. Om bewonersgedrag te veranderen is er in 2020 gestart met een vervolgactie opruimactie. Dit doen wij opnieuw in samenwerking met Zone3.

## Wijkbeheer

In maart 2020 zijn wij van start gegaan met de uitrol van het (sociaal) wijkbeheer binnen Amstelveen. Het was een lastige start

Met beeldbellen als alternatief voor persoonlijk contact, hielden we contact met onze bewoners, zodat zij niet het gevoel hadden er alleen voor te staan.

(mede door Covid-19-maatregelen), maar het is hen gelukt om een goed Wijkbeheerteam binnen onze regio neer te zetten. Fysieke aanwezigheid is op meerdere momenten dit jaar met onze bewoners niet mogelijk geweest, waardoor de omslag naar digitaal snel is gegaan. Met beeldbellen als alternatief konden we contact houden met onze bewoners, zodat zij niet het gevoel hadden er alleen voor te staan. Dit jaar is een begin gemaakt met de samenwerking van de sociale partners in de wijk. Deze samenwerking zal in 2021 verder vorm krijgen.

## Bijspringen en Versterken

Het project Bijspringen en Versterken is voor Eigen Haard met de komst van wijkbeheer in maart 2020 verder gegaan op een andere wijze. Door korte lijnen met de lokale organisaties kan er nu snel geschakeld worden. Vooral bij calamiteiten is het belangrijk dat professionals elkaar weten te vinden.

Wijkbeheer is op de hoogte van dit project en weet de participanten goed te vinden. In navolging van de pilot in de wijk Kostverloren wordt deze werkwijze in twee nieuwe wijken toegepast, Keizer Karel Park en Groenelaan.

## Watercirkel en stichting VoorUit

Om de sociale cohesie tussen oude en nieuwe bewoners in het complex Aquarius te bevorderen heeft Eigen Haard gevraagd om ondersteuning van stichting VoorUit. De komende renovatie brengt veel onrust teweeg waardoor de verhuurbaarheid en de leefbaarheid onder druk staan. Door de inhuizing van tijdelijke huurders kennen bewoners elkaar niet meer en komen insluipers en hangjongeren gemakkelijk binnen. Bewoners spreken elkaar niet meer aan op een gedeelde verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid in de flat.

VoorUit heeft hier een stabiliserende functie door dicht bij de bewoners diensten en activiteiten te ontplooiën en naar hun signalen te luisteren en deze op te pakken.

---

Medewerkers van VoorUit betrekken vaste huurders en bij het renovatieproces en stimuleren tijdelijke huurders zorg te dragen voor hun tijdelijke leefomgeving.

---

De inzet van VoorUit is erop gericht om tot aan het moment van de daadwerkelijke renovatie in leegstand de bewoners te ondersteunen en te betrekken. Zes VoorUiters zullen tot die tijd gehuisvest worden in drie wisselwoningen.

## Veilig

In verschillende complexen zien we dat het gevoel van veiligheid is afgenomen en dat er pogingen zijn geweest tot inbraak. Hierop is het afgelopen jaar extra inzet geweest.

Bij de huurders van de Wimbledontoren 363-471 heerste er na een inbraakpoging een gevoel van onveiligheid. Om het veiligheidsgevoel te verhogen is in samenwerking met de gemeente een deurkierstandhouder aangeboden. Alle bewoners hebben hier positief op gereageerd en zijn de deurkierstandhouders geplaatst.

---

Zo is bij de Katerstraat 63-65 in samenwerking met de gemeente het achterpad afgesloten d.m.v. een hekwerk.

---

In de drie woongebouwen van de Sint Janskruidlaan is geprobeerd om de ATD met geweld open te krijgen en is er een poging tot inbraak geweest. De bewoners hebben een buurt app waar het incident op werd vermeld, met als gevolg dat ook hier een heel groot gevoel van onveiligheid heerste. Aangezien het slechts om een incident ging hebben wij om het onveiligheidsgevoel weg te nemen in de drie complexen dummy camera's laten plaatsen.

Bij de Eyckenstein 85-237 is eind 2019 begin 2020 bij de nooduitgang een hekwerk geplaatst in verband met hangjongeren die onder het dakje bij de nooduitgang de boel vervuilden.

## Fietsenproblematiek

In Amstelveen is de toename van het aantal fietsen en scooters buiten de complexen een steeds groter wordend probleem en tast het aanzicht van de complexen behoorlijk aan. Veel bewoners en bewonerscommissies klagen hier dan ook over. Dit komt onder andere door grotere gezinnen en de kleine boxruimtes. In sommige gevallen is in samenwerking met gemeente gekeken naar een projectmatige oplossing.

Zo klaagde de bewoners van de Mont Blanc 2-168 over de verpaupering rondom het complex. De huidige rijwielstalling deugde niet, de indeling was niet goed, was te klein en er stonden veel fietswrakken in, waardoor er overal rijwielen werden gestald. In samenwerking met de gemeente heeft dit geresulteerd in een geheel vernieuwde en grotere stalling en zijn er tientallen fietswrakken verwijderd.

Bij De Ontmoeting Nicolaas Tulplaan 370-444, seniorencomplex, hebben wij de fietsenstalling uitgebreid door het plaatsen van een fietsparkeersysteem (dubbele rekken). Dit was noodzakelijk om meer plekken te creëren voor scootmobielen.

## Participatie



Bij het ouderen complex van de Dignahof/Zelandiahoeve zijn er meerdere partijen die elkaar in de weg lopen met het organiseren van leefbaarheidsacties. Zo is er de bewonerscommissie, Participe en Stichting Welzijn Ouderen. De cohesie staat hierdoor enorm onder druk en heerst er in het complex roddel en achterklap. Bewoners voelen zich er niet prettig bij. Aangezien Eigen Haard een inspanningsverplichting heeft ten aanzien van onze huurders, hebben wij een onafhankelijke mediator ingeschakeld. De gesprekken hierover lopen inmiddels.

## Leefbaarheidsacties

In 2020 zijn er verschillende technische acties geweest om de leefbaarheid in de wijken en complexen te verbeteren. Hieronder een opsomming van verschillende acties.

- In het Keizer Karelpark (lage flatjes én Maarten Lutherweg) is er sinds een aantal jaren de duivenoverlast toegenomen. De bewoners klagen dat duiven nestelen op de balkons en galerijen en alles onderpoepen. Dit is verergerd door het aanleggen van de metrolijn en de voorbereidingswerkzaamheden m.b.t. de ondertunneling van de A9. Hiervoor zijn er veel bomen gekapt, met als gevolg dat de vogels elders gaan zitten. Wij hebben een aantal keren vangkooien op de daken geplaatst en schoonmaakacties gehouden. Ook is de samenwerking met de bewonerscommissie van de Maarten Lutherweg en de gemeente gezocht met het verzoek of zij willen bijdragen in de schoonmaakkosten van de voorzijde (balkons-ramen) van de Maarten Lutherweg. De gemeente Amstelveen heeft toegezegd dat zij dit zullen bekostigen.
- De muren van de flatjes van de Jupiter worden aan de binnenkant geschilderd en de trappen worden tevens diep (stoom) gereinigd. De bewoners klaagden over vieze portieken.
- De drie woongebouwen (6 portieken) aan de Grote Beer 2-176 worden aan de binnenkant helemaal geschilderd. Het gaat om de muren, houtwerk en deuren en brievenbussen en de beton trappen wordt hersteld. De portieken waren heel erg gedateerd, vies en erg donker. Bewoners klaagden over de slechte omgeving in deze complexen. Het was donker en grimmig.
- De trappenhuizen van de portieken aan de Fluweelboomlaan 209-293 worden tevens aan de binnenkant geschilderd, tegelvloer die gereinigd en herstel van beton van de trappen. Ook dit was nodig toe aan een opfrisbeurt.

### 3.1.3 Amsterdam centrale stad

In Amsterdam hebben de in de AFWC samenwerkende corporaties, hun huurkoepels verenigd in de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels en de Gemeente Amsterdam [meerjarige samenwerkingsafspraken](#)  [gemaakt voor de periode 2020-2023](#) . De afspraken gaan onder meer de volgende onderwerpen:

- Hoeveel nieuwe woningen gaan de corporaties bouwen
- Hoeveel gaan zij verkopen en liberaliseren
- De betaalbaarheid van de huren
- De renovatie en verduurzaming van de woningen
- De toewijzing van woningen aan diverse doelgroepen
- Het combineren van wonen en zorg
- De inzet van de corporaties voor leefbaarheid in de buurt

---

De drie samenwerkende partijen evalueren jaarlijks de afspraken. De bijdrage van Eigen Haard was in 2020 als volgt:

---

## Beschikbaarheid

De corporaties, gemeente Amsterdam en huurdersorganisaties zetten de komende vier jaar in op een aanzienlijke toename van het aantal betaalbare, kwalitatief goede en duurzame woningen voor Amsterdammers. Tot en met 2023 komen er 3.000 sociale corporatiewoningen bij. Over de hele periode van vier jaar zijn dit 1.100 middeldure woningen.

Ook gaan de woningcorporaties meer middeldure huurwoningen bouwen en verhuren, betaalbaar voor bijvoorbeeld leraren en verpleegkundigen.

De Amsterdamse corporaties moeten de komende vier jaar ruim een miljard euro aan extra belastingen betalen aan de schatkist van de overheid. De verhuurderheffing (feitelijk is dit een huurdersbelasting) remt de investeringscapaciteit van corporaties. De corporaties, gemeente en huurdersorganisaties hebben daarom afgesproken dat corporaties nog beperkt sociale huurwoningen verkopen. Terughoudendheid bij verkoop staat voorop. Het geld dat hiermee vrijkomt wordt gebruikt om te investeren in de bouw van nieuwe sociale huurwoningen, zodat de sociale voorraad aanzienlijk kan groeien.

### Eigen Haard leverde in 2020 in totaal 271 nieuwe sociale huur-, middensegment- en koopwoningen op in de volgende projecten:

- Noord – De Bongerd fase 1 (23 sociale huur)
- Noord – Twiske Zuid fase 4 (8 sociale huur)
- West – Kolenkitbuurt fase 3+4 (69 middensegment en 87 koop)
- Zuidoost – Mi Oso (84 sociale huur)

In het project Kolenkitbuurt fase 3+4 zijn ook 173 parkeerplaatsen en 540m2 bedrijfsnonroerendgoed opgeleverd.

### Er zijn in 2020 in Amsterdam 31 bestaande woningen verkocht:

- Noord – 13 woningen
- Oost – 5 woningen
- Nieuw West – 3 woningen
- Zuidoost – 7 woningen
- Zuid – 3 woningen

### Ook zijn er 12 parkeerplaatsen verkocht:

- Nieuw West – 11 parkeerplaatsen
- Zuid – 1 parkeerplaats

### In 2020 is er in Amsterdam gestart met de bouw van 588 sociale huur, middensegment en koopwoningen in de volgende projecten:

- West – Sloterdijk 9b (118 sociale huur)
- Nieuw West – SuHall blok A en B (96 sociale, 62 middensegment en 93 koop)
- Noord – Hoekpoort fase 3 (51 sociale huur)
- Oost – Kramatweg (42 sociale huur)
- West – Kolenkitbuurt fase 5 (65 sociale huur en 61 middensegment)

## Betaalbaarheid

De corporaties, gemeente Amsterdam en huurdersorganisaties willen dat corporatiewoningen betaalbaar blijven voor Amsterdammers met een laag of middeninkomen. Dat gebeurt door 70 procent van de sociale huurwoningen aan te bieden voor een huur onder de € 607,46 of € 651,03 euro per maand (prijspeil 2019). Alle middeldure huurwoningen worden verhuurd voor bedragen tussen € 720,42 en € 1.009 euro per maand (prijspeil 2019).

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende

Huishoudens in een corporatiewoning die drie jaar een laag inkomen hebben en een hoge huur, kunnen huurverlaging krijgen, via voortzetting van het zogenaamde Woonlastenakkoord.



huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2020 verhuurden wij in Amsterdam 1.426 woningen in de sociale huur tot € 737,14. Binnen de sociale huur is 83% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

In 2020 zijn in totaal 423 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 88% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 61.707. 12% van de huurders had een hoger inkomen. 81% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

### Verhuur aan bijzondere groepen

Ook voor verhuur aan bijzondere groepen hebben de corporaties, gemeente Amsterdam en huurdersorganisaties afspraken gemaakt. Zo gaan de corporaties op termijn jaarlijks 250 zogeheten geclusterde zorgwoningen opleveren. Dit zijn zelfstandige ouderenwoningen, waarbij bijvoorbeeld wel een gezamenlijke ruimte wordt gedeeld. De corporaties wijzen daarnaast jaarlijks 1.800 woningen toe aan kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met een medische urgentie, statushouders of woningzoekenden uit de maatschappelijke opvang. De helft van de nieuw te verhuren woningen is voor verhuur aan reguliere woningzoekenden.

Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt in het onderwijs en de zorg wordt aan startende leraren en zorgmedewerkers met voorrang een sociale of middeldure huurwoning aangeboden. De betrokken partijen werken hierin nauw samen met de betreffende beroepssectoren.

De corporaties stellen jaarlijks 100 tot 200 sociale huurwoningen én middeldure huurwoningen beschikbaar aan startende leraren en zorgmedewerkers.

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2020 heeft Eigen Haard 71 woningen verhuurd aan statushouders.

In 2020 hebben wij 376 woningen ter beschikking gesteld aan bewoners die begeleid wonen in het kader van het Programma Huisvesting Kwetsbare Doelgroepen. Amsterdam heeft hier als gemeente een bijzondere rol en vangt als centrumgemeente ook kwetsbare personen vanuit de regio op in een zorginstelling. De uitstroom uit een zorginstelling komt door de ontwikkelingen in de zorg de laatste jaren meer op gang dan voorheen. In Amsterdam is daarom het aantal in personen maar ook het aantal te huisvesten verschillende groepen groot.



De gemeente voert daarom een Programma Huisvesting Kwetsbare Doelgroepen waarin zij nauw samenwerkt met de corporaties en de instellingen. Voor een deel van de te huisvesten personen vanuit het programma, werken gemeente, zorginstelling en corporatie samen volgens de Tien Werkafspraken Thuis in de Wijk. Het doel van de afspraken is deze kwetsbare Amsterdammers de kans bieden op een goed herstel en integratie in de samenleving. De woningen voor deze bewoners worden eerst door de zorginstelling gehuurd.

Zodra blijkt dat de bewoner zelfstandig kan wonen krijgt deze de huurovereenkomst op eigen naam.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij tot maximaal 5% per gemeente afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2020 zijn 12 woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Doorstroming heeft in Amsterdam extra aandacht. Er bestaat een aantal regelingen waarmee huurders met voorrang naar een woning kunnen verhuizen. De regeling Van Groot naar Beter is in 2016 opgenomen in WoningNet. Kleine huishoudens in grote woningen krijgen voorrang op meer passende woningen. Het doel van de regeling is om grote woningen vrij te krijgen zodat deze aangeboden kunnen worden voor gezinnen. In totaal zijn 14 woningen verhuurd aan huurders met een voorrang in het kader van Van Groot naar Beter.

Daarnaast kunnen oudere huurders onder bepaalde voorwaarden ook voorrang krijgen om te verhuizen naar een woning op een lagere etage in hun eigen stadsdeel.

Op grond van deze regeling, Van Hoog naar Laag, verhuurde Eigen Haard 6 woningen.

## Kwaliteit en duurzaamheid

De corporaties investeren ook in hun bestaande woningen. Voortaan wordt twee keer per jaar een kwaliteitsoverleg ingelast. Corporaties zullen verder woningen isoleren, meer daken voorzien van zonnepanelen en 2.000 woningen van het aardgas halen. Van 2020 tot en met 2023 vermindert de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de corporatiewoningen met 8% ten opzichte van 2019. Uitgangspunt is daarbij dat de betaalbaarheid voor de huurders niet onder druk staat en dat de woonlasten voor huurders gelijk blijven.

### In 2020 leverde Eigen Haard 264 woningen op in 10 renovatieprojecten:

- Nieuw West – Bernhard Loderstraat (8 woningen)
- Centrum – Henri Polaklaan 20 (1 woning)
- Noord – Papaverhoek 1-3 (16 woningen)
- Noord – Terrasdorp (52 woningen)
- Oost – Andreas Bonnstraat e.o. (22 woningen)
- Oost – Betondorp fase 1 (54 woningen)
- Oost – Niasstraat en Menadostraat (25 woningen)
- Oost – Retiefstraat, Smitstraat, Pretoriusstraat (54 woningen)
- West – Spaarndam 1 (12 woningen)
- Zuid – Kinderdijkstraat/Winterdijkstraat (20 woningen)

In 2020 zijn er 59 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in de complexen Sijpestein 8-138 en Jacob van Weesenbekestraat e.o. Vanuit het PV-only project zijn er in 2020 in de complexen Louis Chrispijnstraat e.o. en Maria Montessoristraat 3-35 e.o. op 60 woningen zonnepanelen geplaatst.

Uit 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Amsterdam als volgt:

## Energielabel

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	5.463	6.542	11.868	5.151	2.930	1.192	854
Aandeel	16%	19%	35%	15%	9%	4%	2%

De gemiddelde energie-index bedraagt 1,61 wat neerkomt op een energielabel C.

## Toegankelijkheid

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor mensen die slecht ter been zijn. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis blijven wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning.

Steeds meer ouderen gebruiken een scootmobiel. Eigen Haard plaatst daar waar het kan oplaadpunten voor de scootmobiel. De huurders betalen daarvoor een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

Corporaties bouwen tenminste 90% van de sociale nieuwbouwwoningen aanpasbaar. De gemeente Amsterdam en de corporaties hebben in 2020 een programma gemaakt om te bevorderen dat beter in de behoefte aan rolstoelwoningen kan worden voorzien voor bewoners die daar op zijn aangewezen.

### 3.1.4 Amsterdam Centrum

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2020 de [Samenwerkingsafspraken 2020-2023](#) . Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad.

Elk jaar brengt de AFWC een jaarbericht uit met uiteenlopende cijfers en informatie over de prestaties van de Amsterdamse woningcorporaties in het afgelopen jaar.

Op de [overzichtspagina Amsterdam](#) is de verantwoording te vinden van de prestaties van Eigen Haard in 2020 op de thema's ontwikkeling woningvoorraad, betaalbaarheid, specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid en toegankelijkheid. Specifiek voor Amsterdam Centrum wordt hier onder ingegaan op de inzet vanuit Eigen Haard in 2020 voor wat betreft de leefbaarheid.

## Leefbaarheid

### Jordaan

In februari 2020 is in de gehele Jordaan een wijkbeheerder van start gegaan. De wijkbeheerder heeft zich - zoals ook wijkbeheerders in andere buurten - ingezet om de buurt en complexen te bewaken op het schoon, heel en veilig zijn. Daarnaast is er door de wijkbeheerder speciale aandacht gegeven aan onze oudere huurders in Covid-19-tijd. Ook in de Jordaan zijn alle huurders van 75 jaar en ouder door de wijkbeheerder gebeld om te informeren of zij zichzelf konden redden of ondersteuning nodig hadden. Daar waar door bewoners extra hulp gewenst was, zijn door ons vrijwilligersorganisaties ingeschakeld.

In het eerste kwartaal van 2020 hebben wij in de Jordaan de samenwerking opgezocht met de gemeente Amsterdam en collega corporaties om activiteiten rond het langer veilig zelfstandig wonen van ouderen en kwetsbare doelgroepen uit 2019 voort te zetten.

Zoals in de voorgaande jaren is ook in 2020 speciale aandacht gegeven aan het Laurierhof, een seniorencomplex van Eigen Haard in de Jordaan. In 2019 is hier al een wijkbeheerder aan het werk gegaan om de leefbaarheid in het complex te bevorderen. Het afgelopen jaar is er veel aandacht van de wijkbeheerder en de collega Zorg & Overlast gegaan naar het bestrijden van overlast in en rond het complex. Onderdeel van de aanpak overlast is cameratoezicht in het complex.

In verband met de Covid-19-maatregelen in maart 2020 hebben we alle voorgenomen activiteiten met fysiek contact moeten stopzetten.

In het Laurierhof zijn in 2020 ook SAVE werkzaamheden van start gegaan. In samenwerking met alle betrokken collega's (SAVE, Planmatig onderhoud, Dagelijks onderhoud en Communicatie) heeft de regisseur Wijkontwikkeling & Leefbaarheid van Eigen Haard, de contactpersoon voor de bewoners in het Laurierhof, zich ingezet om de communicatie naar bewoners over de werkzaamheden in goede banen te leiden en de bewonersbetrokkenheid te bevorderen.

In de Jordaan zijn de verschillende actieve tuingroepen ook in 2020 actief gebleven.

De tuingroepen hebben zich ingezet voor het behoud van groen in het centrum en daarmee ook voor het woongenot van hun burens. Samen met andere bewoners beheren en onderhouden deze tuingroepen hun tuinen zelf, zodat er gebruik gemaakt kan worden van een prettige binnentuin. Eigen Haard heeft dat gefaciliteerd met een financiële bijdrage.

### Bewonersinitiatieven

In verschillende buurten zijn bewonersinitiatieven ontstaan om in Covid-19-tijd te zorgen voor een leuke afleiding voor de burens. Wij hebben deze initiatieven van harte gestimuleerd en gefaciliteerd. Een voorbeeld van een bewonersinitiatief in de Jordaan is het vioolconcert wat elke woensdagmiddag door een bewoonster werd gegeven bij de tuinvereniging Schievink.

In 2020 waren de gemeente en Eigen Haard van plan de ingezette intensieve samenwerking uit 2019 voort te zetten om tot een oplossing te

komen voor het conflict tussen bewoners over het gebruik van de binnentuin van het Schoone Weesp. De eerste resultaten van een aantal bewonersavonden eind 2019 waren hoopvol. Helaas hebben we dit traject met bewoners in verband met Covid-19 tijdelijk on hold moeten zetten.

#### Marnixstraat

Het afgelopen jaar heeft de wijkbeheerder zich samen met de bewonerscommissie sterk gemaakt voor de leefbaarheid in het complex. De bewonerscommissie heeft een toezegging van de gemeente Amsterdam gekregen om de geveltuinen kleurrijker te maken.

In 2020 zijn wij hier ook van start gegaan met het vernieuwen en beter afsluiten van de zolderruimtes. Deze ingrepen hebben we gedaan nadat we gesprekken met bewoners hebben gevoerd over hun wens om een prettiger, leefbaarder uitstraling van de zolders te krijgen en hun veiligheidsgevoel te vergroten.

Om redenen van veiligheid wordt er in 2021 tot slot ook nog meer verlichting aangebracht op de zolders.

#### Czaar Peterbuurt

Ook in de Czaar Peterbuurt is er in 2020 een wijkbeheerder actief geweest die zich heeft gericht op het schoonhouden van de portieken en het motiveren van bewoners om hun complexen schoon, heel en veilig te houden. Met een pilot op het gebied van motivatietechniek ('nudging') hebben we geprobeerd hierin een positieve en blijvende gedragsverandering te realiseren. Aan het einde van 2020 konden we daarover nog geen conclusies trekken.

In 2020 hebben we gesprekken met bewoners gevoerd waarvan de uitkomst was dat drie bestaande bewonerscommissies zouden fuseren. Samen met de nieuwe bewonerscommissie hebben wij begin dit jaar een bewonersavond gehouden waarbij de bewonerscommissie zijn plannen heeft gepresenteerd. In 2020 hebben we tot slot een intensieve samenwerking gehad met de gebiedsmakelaar van de gemeente, andere corporaties en de bewonerscommissie over de vergroening van de Czaar Peterbuurt.

#### Wittenburg

In 2020 hebben wij samen met de wijkbeheerder, politie, gemeente Amsterdam en corporaties samengewerkt aan het verhogen van het veiligheidsgevoel van bewoners in deze wijk. Er is overleg geweest over de veiligheidsincidenten in Wittenburg en over mogelijke samenwerking hierin.

Ook hebben wij bij een aantal complexen videofoons laten installeren om het veiligheidsgevoel te vergroten.

In 2021 zullen wij ons samen met de gemeente en corporaties inzetten om de verbinding tussen bewoners te verbeteren en verdere acties ondernemen om de veiligheidsbeleving te vergroten.

### 3.1.5 Amsterdam Nieuw-West

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2020 de [Samenwerkingsafspraken 2020-2023](#) . Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad. Elk jaar brengt de AFWC een jaarbericht uit met uiteenlopende cijfers en informatie over de prestaties van de Amsterdamse woningcorporaties in het afgelopen jaar.

Op de [overzichtspagina Amsterdam](#) is de verantwoording te vinden van de prestaties van Eigen Haard in 2020 op de thema's ontwikkeling woningvoorraad, betaalbaarheid, specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid en toegankelijkheid. Specifiek voor Amsterdam Nieuw West wordt hier onder ingegaan op de inzet vanuit Eigen Haard in 2020 voor wat betreft de leefbaarheid.

### Leefbaarheid

In 2020 hebben we in alle wijken in Nieuw-West veel inzet gepleegd om het basisbeheer (schoon, heel en veilig) op orde te houden. Dat was een uitdaging omdat we in sommige periodes niet fysiek in de wijk aanwezig konden zijn door de Covid-19-lockdown. Tegelijk hadden Covid-19-maatregelen tot gevolg dat we meer zwerfvuil op straat en in de complexen tegenkwamen en het juist nu belangrijk was hier snel op te handhaven. In nauwe samenwerking met het stadsdeel en bewoners die fungeerden als ogen en oren in de wijk, hebben we dit toch onder controle weten te houden.

Om snel de nodige ondersteuning te bieden in zorgelijke situaties hebben de wijkbeheerders alle bewoners van 75 jaar en ouder direct in maart 2020 gebeld. De wijkbeheerders vroegen of bewoners zichzelf in deze moeilijke tijd konden redden of dat zij ondersteuning nodig hadden. Daar waar door bewoners extra hulp gewenst was, zijn door ons vrijwilligersorganisaties ingeschakeld.

### Geuzenveld

Het hele jaar 2020 is hier een wijkbeheerder actief geweest. Deze heeft gehandhaafd op het schoon, heel en veilig blijven van de complexen en het verbeteren van de uitstraling van de buurt. Naast de aanpak van zwerfvuil, fietsenoverlast en het verbeteren van de uitstraling van tuinen, zijn we ook met het Street Art Museum Amsterdam (SAMA) bezig geweest om een kunstwerk op de kopgevel van de Van Swietenhof te laten aanbrengen. Bewoners zullen bepalen welk kunstwerk zij het mooist vinden en dat wordt in 2021 aangebracht.

Op sociaal gebied hebben we ons in 2020 in Geuzenveld opnieuw vooral gericht op het tot stand brengen van verbinding en ontmoeting tussen bewoners en het organiseren van ondersteuning voor kwetsbare bewoners. We werkten daarvoor nauw samen met het stadsdeel en onze partners in de buurt zoals Buurtwerkkamer Het Geuzennest en Stichting Vooruit. Het Geuzennest is ook gedurende de Covid-19-tijd een plek geweest waar bewoners voor ondersteuning terecht konden en ook zijn er maaltijden voor bewoners uitgedeeld. De studenten van Stichting VoorUit hebben onder andere activiteiten voor kinderen en taallessen voor volwassenen verzorgd (voortgezet via zoom tijdens de Covid-19-periode) en bijgedragen aan het 'Hulpuur' in samenwerking met het Geuzennest.

Met Stichting Present hebben we een sociaal tuinieren project uitgevoerd, waarbij bewoners die hier zelf niet toe in staat waren door vrijwilligers geholpen zijn hun tuin weer op orde te brengen.

---

Ondanks Covid-19 is de Burendag in september 2020 in Geuzenveld doorgegaan en vanuit de Buurtwerkkamer zijn er onder andere kinderactiviteiten op straat gehouden.

---

In 2020 zijn we in Geuzenveld ook gestart met twee nieuwe initiatieven: een pilot met Boeren voor Buren, een organisatie die zich inzet om verse groente en fruit van lokale boeren aan te bieden voor een betaalbare prijs aan Amsterdammers met een bescheiden beurs (Stadspashouders). Wij zetten ons netwerk in de buurt in voor Boeren voor Buren om hen in staat te stellen zo veel mogelijk bewoners, die hiervan gebruik willen maken, ook te bereiken. Deze pilot loopt door in 2021.

Daarnaast zijn we in 2020 met het Rode Kruis in gesprek gegaan over het voeren van 'achter-de-voordeur'- gesprekken met bewoners door speciaal hiervoor getrainde vrijwilligers. Dit is bedoeld om in contact te komen met bewoners die ondersteuning kunnen gebruiken bij hun dagelijkse leven. Die ondersteuning kan variëren van hulp bij het op orde krijgen bij hun financiële administratie tot een maatje die af en toe langskomt voor een praatje. Deze samenwerking wordt ook 2021 voortgezet.

Samen met de andere corporaties en het stadsdeel hebben we op verschillende niveaus overleggen gehad (onder andere sessie Ontwikkelbuurten) over wat er in Geuzenveld nodig is op het gebied van leefbaarheid, maatschappelijke voorzieningen, openbare ruimte & groen en sociaal en kwetsbare bewoners. Iedere partij heeft daarin zijn eigen rol en verantwoordelijkheid maar we willen daarin goed samenwerken en krachten bundelen om zo meer effect te boeken. Naar aanleiding van deze overleggen zijn concrete vervolgacties afgesproken. Deze gebiedsgerichte samenwerking loopt in 2021 door.

### Slotermeer Noordoost

In de Bernard Loderbuurt is in 2020 het hele jaar door een wijkbeheerder actief geweest. Veel van de inzet in deze buurt stond dit jaar in het teken van ons renovatie (vijf blokken)- en slooproject (één blok) in deze buurt. Omdat er veel verhuisbewegingen waren – met grof vuil dat wordt achtergelaten – is er veel aandacht gegaan naar het handhaven op schoon, heel en veilig. Het wijkkantoor is in deze periode het middelpunt geweest voor bewoners met vragen over de projecten of andere zaken. Aan het einde van 2020 is ook het wijkkantoor verlaten omdat het onderdeel uitmaakte van het complex wat gesloopt gaat worden. De wijkbeheerder heeft daarna tijdelijk onderdak gekregen in het wijkkantoor van Rochdale in de Van Dobbebuurt, zodat we dicht bij bewoners in de wijk konden blijven.

Naast het wijkkantoor hebben we ook onze wijkpartners buurtkamer De Buurtslager en Buurtwinkel voor Onderwijs, Onderzoek en Talentontwikkeling (BOOT) hun huisvesting moeten verlaten vanwege de sloop. In 2021 zullen echter aan de overkant van de oude locaties getransformeerde garages in gebruik genomen worden met belangrijke functies voor de buurt. Zo zal het wijkkantoor daar terugkomen, evenals de Buurtslager en een locatie voor het Wijkpraktijkteam van de gemeente, partijen met wie wij in de wijk nauw samenwerken aan een prettige en veilige buurt waarin iedereen kan meedoen.

In 2020 hebben we samen met Rochdale op een nieuwe locatie een wijkkantoor geopend. In de Walraven Van Hallstraat is een ruimte in gebruik genomen waar bewoners zelf verschillende activiteiten organiseren.

### Slotermeer Zuidwest

In de Dichtersbuurt hebben we in 2020 zeer nauw met de gemeente samengewerkt en grote stappen gezet in onze plannen voor een gezamenlijke aanpak van sociale achterstanden in deze buurt. We zetten in op een sterke inclusieve buurt waar bewoners prettig samenleven, mee doen, perspectief hebben op werk of een andere activiteit, gebruik kunnen maken van passende voorzieningen/diensten en waar de leefbaarheid en veiligheid op orde zijn en aansluiten bij het Amsterdams gemiddelde. Dit willen we doen samen met bewoners en partners als Eigenwijks, politie en zorgorganisaties.

Speerpunten in het plan zijn ouderen/kwetsbare bewoners, participatie/werk/armoede, gezondheid/ eenzaamheid /psychische problematiek, veiligheid/ criminaliteit, woonfraude/overlast en leefbaarheid.

De afspraken die we hierover in 2021 gaan vastleggen sluiten aan bij het afsprakenkader Verbeteraanpak en de uitvoeringsagenda Röllbuurten. Ondertussen zijn we in 2020 in lijn met dit plan in de praktijk al met allerlei activiteiten aan de slag gegaan: er is een leefbaarheidsoverleg gestart waaraan onder meer de gebiedsmakelaar van de gemeente en de wijkbeheerder aan deelnemen, er wordt intensief gehandhaafd op schoon, heel en veilig door de wijkbeheerder, er is een sociaal tuinieren project uitgevoerd, er is zeer nauw contact met buurtkamer De Dichter over problemen in de buurt en met het Meldpunt Zorg- en Woonoverlast over zorgelijke (overlast)situaties met huurders. In 2020 hebben we de aanpak van woonfraude ook sterk geïntensiveerd.

### Osdorp Wildeman

In verband met de Covid-19-perikelen is 2020 anders verlopen dan we hadden verwacht. In het voorjaar heeft de wijkbeheerder een gezellige activiteit met zang georganiseerd om de bewoners een hart onder de riem te steken. We zijn gestart met bewonersinformatie over de toekomst van het complex Meer en Vaart. Bij de complexen Hooge Venne/Beek en Hoff hebben we een O-beurt uitgevoerd om de portieken weer goed schoon te krijgen en hiermee een aanzet te geven aan de bewoners om dit met elkaar voort te zetten. De huurders van de garageboxen die bij dit complex horen zijn geïnformeerd over de aanstaande sloop en ontwikkeling van woningbouw.

De wijkbeheerder heeft een gezellige activiteit met zang georganiseerd om de bewoners een hart onder de riem te steken.

### Osdorp Zuidoost

Ter bevordering van de bewonersparticipatie is bewonerscommissie Dwaze Moedersplein opgericht, hiermee is ook het participatietraject gestart voor de ontwikkel-locatie Wilhelmina Bladergroenstraat. Met de wijkbeheerder zijn schoonmaakacties gehouden en er is bij het Stadsdeel aandacht gevraagd voor de aanpak jongerenoverlast in samenwerking met de bewonerscommissie en politie.

### Osdorp Midden

In Flat B in Osdorp hebben we een pilot uitgevoerd op het gebied van schoon, heel en veilig: het Beeldkwaliteit-project. We hebben de wensen van bewoners geïnventariseerd met betrekking tot de uitstraling van de gemeenschappelijke ruimten van hun complex. Vervolgens zijn het terras en de trappenhuis en galerijen opgeknapt. Tevens hebben we in dit complex ingezet op het bestrijden van jongerenoverlast, vervuiling en vandalisme. Met de wijkbeheerder zijn schoonmaakacties uitgevoerd in de binnentuin.

### Osdorp Centrum

In 2020 is veel inzet gepleegd op het Interim Beheer in de SuHa-buurt. We hebben verschillende schoonmaakacties gehouden. In de zomer is de nieuwbouw SuHa 2 A/B gestart, 251 woningen. Hierin zal ook het nieuwe wijkkantoor in Osdorp van Eigen Haard een plek krijgen.

In het "Combiblok", een complex van 30 woningen voor grote gezinnen wat we samen met corporatie Stadgenoot in beheer hebben, ondervonden we veel opstartproblemen. Dat ging vooral om overlast van de grote hoeveelheid kinderen in en rond het nieuwe complex. We hebben de begeleiding van organisatie Dream Support ingeschakeld om samen met de bewoners een project te starten met als doel elkaar te leren kennen en prettig samen te leven in een nieuwe woonomgeving.

In dit project zijn de bewoners in staat geweest om verbinding te vinden, elkaar te leren aanspreken, afspraken te maken en te bouwen aan een gemeenschap. De kerngroep, die bestaat uit vrouwen, met een herkomst uit Marokko, Turkije, Somalië, Syrië, Suriname en Nederland, zet zich in voor de leefbaarheid in de buurt.

In het voorjaar 2020 is er tijdens de Covid-19-lockdown voor de jeugd een leuke activiteit

op het binnenterrein georganiseerd door de wijkbeheerder.

### Overtoomse veld

In ons nieuwbouwproject Stadstuin Overtoom zijn we al enkele jaren bezig met het bouwen aan de nieuwe buurtgemeenschap: 'community building'. Zo is er een actieve groep bewoners ontstaan die in 2020 ook actief zou worden in de nieuwe ontmoetingsruimte voor bewoners, De Stadskas. Voor het beheer van de Stadskas is een stichting opgericht - Stadskas Tuin van Toorop. In het bestuur van deze stichting zitten bewoners.

Wel is in 2020 de moestuin om de Stadskas heen vast aangelegd. Alleen het beplanten daarvan is uitgesteld tot voorjaar 2021.

De Stadskas is in mei 2020 opgeleverd maar door Covid-19 hebben bewoners hierin nog geen activiteiten kunnen organiseren. De wijkbeheerder stimuleert en ondersteunt bewoners die bij de Stadskas betrokken zijn om uiteindelijk naar de situatie te komen dat de Stadskas volledig door en voor bewoners functioneert.

Daarnaast is het hele jaar door de wijkbeheerder actief geweest met het bewaken dat de buurt schoon, heel en veilig is gebleven. Ondanks Covid-19 is dit, onder andere dankzij de nauwe samenwerking met het stadsdeel en de wijkagent, gelukt.

### Slotervaart Zuid

In Slotervaart Zuid hebben we in 2020 samen met bewoners en het stadsdeel een groot tuinenproject uitgevoerd in een deel van de complexen achter de Van Mourik Broekmanstraat. Het doel van dit project was niet alleen om de uitstraling van de tuinen, erfafscheidingen en groene hoven tussen de complexen te verbeteren, maar óók om de betrokkenheid van bewoners bij elkaar en bij hun buurt te vergroten. En uiteraard om de groene hoven rond de complexen zo in te richten dat het voldeed aan de wensen van bewoners.

Deze aanpak zetten we in 2021 door bij het andere deel van deze complexen. Ook worden dan voorzieningen voor het stallen van fietsen gerealiseerd die de buurt een beter aanzien geven. De voorbereidingen daarvoor hebben we in 2020 gedaan. Door hier als bewoners samen aan te werken is in 2020 een succesvolle start gemaakt met meer onderling contact en betrokkenheid. Er is inmiddels een actieve groep bewoners ontstaan die zich blijvend voor de buurt inzet.

## 3.1.6 Amsterdam Noord

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2020 de [Samenwerkingsafspraken 2020-2023](#). Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad. Elk jaar brengt de AFWC een jaarbericht uit met uiteenlopende cijfers en informatie over de prestaties van de Amsterdamse woningcorporaties in het afgelopen jaar.

Op de [overzichtspagina Amsterdam](#) is de verantwoording te vinden van de prestaties van Eigen Haard in 2020 op de thema's ontwikkeling woningvoorraad, betaalbaarheid, specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid en toegankelijkheid. Specifiek voor Amsterdam Noord wordt hier onder ingegaan op de inzet vanuit Eigen Haard in 2020 voor wat betreft de leefbaarheid.

## Volewijk

### Onderhoud tuinen kwetsbare bewoners

Het onderhoud van de tuinen is de verantwoordelijkheid van huurders. Al jaren zijn door de diverse corporaties oplossingen bedacht om huurders, die dat onderhoud fysiek niet meer kunnen én ook de middelen niet hebben, te ondersteunen. Er zijn tuinabonnementen aangeboden, er wordt aan burens gevraagd om te helpen, ook worden er al jaren zogenoemde tuindagen georganiseerd onder meer via Sociaal Tuinieren en Stichting Present, die met behulp van vrijwilligers de tuinen opknappen, etc. Hiermee worden wel stappen gezet, maar een goede structurele oplossing - met name een oplossing die niet een grote financiële belasting bij de corporaties legt - was nog niet gevonden.

Op initiatief van Eigen Haard zijn een aantal professionals om de tafel gegaan om te zien of een structurele oplossing is te vinden in de bundeling van krachten. In 2020 is begonnen met vrijwilligers via Noord voor Elkaar (Doras) met een financiële ondersteuning van Eigen Haard en Ymere om tuinen van kwetsbare bewoners drie maal per jaar te onderhouden. In eerste instantie in de Volewijk en Vogelbuurt

maar al snel bleek de behoefte zo groot in heel Noord dat dit onderhoud ook in andere gebieden werd opgepakt. Er zijn inmiddels een paar honderd tuinen op deze wijze 'aangepakt'. Deze pilot is zo succesvol gebleken dat ook Rochdale en Stadgenoot in 2021 aan gaan sluiten in deze aanpak.

Bijkomend voordeel van de inzet en begeleiding van vrijwilligers via Noord voor Elkaar, is ook het feit dat de vrijwilligers 'achter de voordeur' kunnen komen en zo signalen kunnen afgeven richting Doras voor bijvoorbeeld maatschappelijke hulp. Door Covid-19 lukte dat nog niet goed maar het blijft een streven om dat in 2021 'mee te nemen'.

#### Schoolgebouw Papaverhoek voor jongeren en statushouders

In november 2019 startten we met het opknappen van een voormalig schoolgebouw uit de jaren '20 in Amsterdam Noord. In dit getransformeerde monumentale schoolgebouw zijn nu 16 studio's voor jongeren en jonge statushouders tot 28 jaar gerealiseerd. Het bijzondere pand, dat in de stijl van de Amsterdamse School is gebouwd, is met liefde behouden. Veel elementen kregen een andere bestemming in het gebouw of bleven op hun plek. Zo zijn de oude vloerdelen gebruikt om de badkamer aan de buitenkant te bekleden. Ook zijn er een aantal oude kachels te vinden in de woningen en vinden oude klaslokaaldeuren hun glans terug als badkamerdeur.

De bewoners van Papaverhoek, waarvan er twee als 'gangmaker' fungeren, vormen samen een community die elkaar ondersteunen. Vol enthousiasme zijn de jongeren begonnen met het maken van plannen. In het voorjaar 2021 gaan ze aan de slag met de gemeenschappelijke tuin.

## Vogelbuurt/IJplein/Hamerkwartier

#### Buurtwerkkamer

Door de Covid-19-maatregelen zijn de activiteiten in de Buurtwerkkamer Ons Koekoeksnest aangepast. Samen eten bij BuurtBuik kon niet meer maar daarvoor in de plaats zijn er meer maaltijden bereid voor de doelgroep en tevens bezorgd. Daarnaast werd meer tijd ingeruimd om de kinderen uit de buurt te ondersteunen met bijlessen.

#### Springlevende Wijk

Ook de studenten van de Springlevende Wijk hebben zich tijdens Covid-19-tijd meer ingezet om meerdere bestaande activiteiten te ondersteunen. Zij bezorgden de maaltijden van BuurtBuik maar ook voedselpakketten vanuit Helen's Free Foodmarket en de Voedselbank. Daarnaast heeft de Academie van de Stad een muziekbus ingezet waarmee de bewoners in de buurt verblijd werden. Zij konden hun favoriete muziek aanvragen. Tijdens de eerste Covid-19-lockdown 'dansten' de bewoners al meezingend uit hun ramen, terwijl de kinderen vrolijk door de straten meerenden.

Naast deze activiteiten hebben zij zich als vrijwilligers ingezet om de tuinen van bewoners te helpen onderhouden in samenwerking met Noord voor Elkaar.

#### Ongedeelde Wijk

Vanuit het programmteam Ongedeelde Wijk, een samenwerking van gemeente en corporaties die met elkaar kansen pakken en zorgen dat de naastgelegen wijken Vogelbuurt en IJplein meeprofiten van de ontwikkeling en investeringen in het Hamerkwartier, is het Buurtoverleg voortgekomen.

Het Buurtoverleg is een structureel overleg tussen gemeente en woningcorporaties met betrokken bewoners en ondernemers uit de buurt over de afspraken en maatregelen én ook over hoe het met de buurt gaat. Het Buurtoverleg bestaat uit vaste leden: 7 tot 10 vertegenwoordigers van betrokken bewoners/ondernemers en 7 vaste leden van het programmteam. De onderwerpen worden mede bepaald door de deelnemers en door de planning van de verschillende projecten.

Tijdens het eerste buurtoverleg stonden onder andere de gevolgen van Covid-19 voor de buurt op de agenda. Er werd gekeken wat er extra gedaan kon worden om deze gevolgen op te vangen. Zoals het geven van meer bekendheid aan de bestaande maatregelen. En aan de mogelijkheden bij financiële problemen door Covid-19. Ook werd het voorstel gedaan om een filmpje te maken: 'het verhaal van de buurt'. Daarin vertellen buurtbewoners het verhaal van hun buurt. Als een woningzoekende op WoningNet de advertentie van een woning in de buurt bekijkt, krijgt hij of zij dat filmpje te zien.

Als een woningzoekende op WoningNet de advertentie bekijkt, krijgt men dat filmpje te zien met 'het verhaal van de buurt' verteld door buurtbewoners.



De boodschap ervan: weet waar je voor kiest en zet je in voor de buurt. Het is een van de manieren om te zorgen dat nieuwe bewoners op hun plek zijn en aansluiting vinden bij de bewoners die al in de buurt wonen. De werksessies hiervoor zijn inmiddels afgerond.

### Spechtstraat

In het gebiedsplan van Oud Noord staat het ontwikkelen van een outreachende aanpak in samenwerking tussen gemeente en Eigen Haard in de Vogelbuurt. Eigen Haard heeft in haar complex Spechtstraat en omgeving te maken met een groot aantal zorg- en overlastzaken. Dit loopt uiteen van mensen met een verslaving tot aan psychiatrische zorg tot aan schuldenproblematiek. Niet zelden heeft men te maken met een combinatie van deze problemen.

Het is duidelijk geworden dat er een investering nodig is om de problematiek in de Spechtstraat te verminderen. Samen met Stadsdeel Noord heeft Eigen Haard in november opdracht gegeven aan de organisaties vanuit Samen Noord om een passende aanpak voor te stellen om de leefbaarheid te verhogen.

De gezamenlijke organisaties werken vanuit de ABCD-methode (Asset Based Community Development). Deze methode heeft als doel om van binnenuit te werken aan een in economische, cultureel en sociaal opzicht leefbare buurt. Door sociale relaties tot stand te brengen en onvermoede capaciteiten van bewoners, organisaties en instellingen binnen de lokale gemeenschap te mobiliseren. De eigen kracht van wijkbewoners is het uitgangspunt. Dit project heeft een looptijd van circa 1,5 jaar.

### Plan van Gool

Afgelopen jaren is er veel geïnvesteerd in gedragsbeïnvloeding om de sfeer in het complex te verbeteren. Zoals het aanbrengen van urine-werende coating, spiegels in de liften, camera's en extra verlichting met sensoren. Dit in combinatie met een geperfectioneerd schoonmaakprogramma zorgt ervoor dat het Plan van Gool schoner en veiliger is. Na jaren van extra inzet in dit kwetsbare complex is de interventie dit jaar afgerond. Toch blijft het een complex dat extra aandacht vergt.

Na jaren van extra inzet in dit kwetsbare complex Gool is de interventie dit jaar afgerond.

### Kleine Wereld

In 2020 is er veel gedaan om de sociale cohesie in de buurt te versterken. Onder andere door het beheer van de buurtwerkkamer over te hevelen naar Stichting Dock. Hierdoor heeft het een professioneler karakter gekregen, waardoor het voor wijkbeheerders en -agenten aantrekkelijk is om hier frequent spreekuur te houden. De gemeente en corporaties werken samen om de voortuin te verfraaien om bewoners uit te nodigen voor een laagdrempelig bezoek.

De vele hoven tussen de strokenverkaveling zijn kenmerkend voor deze buurt. Er is echter sprake van achterstallig onderhoud. Daar waar de sociale problematiek het grootst is, dient de openbare ruimte als eerst te worden opgeknapt. Corporaties en de gemeente Amsterdam werken daarom samen om dit te verhelpen en voldoende speelplekken voor kinderen te realiseren. Uitnodigend groen speelt een belangrijke rol om ontmoeting te stimuleren en de sociale cohesie en controle te versterken.

Daar waar de sociale problematiek het grootst is, dient de openbare ruimte als eerst te worden opgeknapt.

## Molenwijk

### Buurtstrategie

De leefbaarheid in de Molenwijk is fragiel. Het is een ontwikkelwijk en voor Eigen Haard een interventiewijk. In 2019 heeft Eigen Haard een Buurtstrategie voor de wijk opgesteld waarin diverse concrete maatregelen zijn benoemd voor de komende 3-5 jaar. Belangrijker dan ooit voor het sociaal beheer is de inzet van wijkbeheer in de wijk. Daarom is ook in 2020 weer een vaste wijkbeheerder in de Molenwijk aanwezig vanuit Eigen Haard.

### Principenota

De Principenota Molenwijk is eind 2020 afgerond. De projectnota fase gaat van start. Er zijn diverse participatieplatforms opgezet waar bewoners mee hebben gedacht bij de verkenning van de kansen in de wijk. En ook weer komende tijd mee zullen denken over de ontwikkelingen waaronder ook het thema Molenwijk aardgasvrij.

**Samenwerking Stichting VoorUit**

De samenwerking met Stichting Vooruit is voortgezet. Drie studenten wonen in onze flat de Bovenkruier. Zij hebben zelfs in deze tijden van Covid-19 met bewoners en partners weer veel mooie projecten opgezet om de sociale structuur in de wijk te verbeteren. Er zijn balkon work outs voor onze huurders in de Bovenkruier georganiseerd en er is veel aandacht voor ouderen en kwetsbaren geweest.

---

We hebben de bewoners van onze seniorenflat aan de Stellingweg tijdens de eerste Covid-19-lockdown blij verrast met een vrolijk en hartverwarmend muziek optreden. Om even alle zorgen rond Covid-19 te vergeten.

---

**Trappenhuizen opgeknapt**

Het afgelopen jaar zijn de trappenhuizen van de Grondzeiler opgeknapt, net als vorig jaar bij de Bovenkruier is gebeurd. De buitenkant wordt in 2021 opnieuw geschilderd. Tevens is er gestart met het realiseren van twee kleine scootmobiel stallingsruimtes in de plint van de beide flats.

**De Banne****Buurtstrategie**

De leefbaarheid in de Banne is al jaren niet zo best. Veel bewoners voelen zich onveilig. Er wonen veel kwetsbare huurders. Om de leefbaarheid te verbeteren hebben we in 2019 een Buurtstrategie voor de wijk opgesteld waarin diverse concrete maatregelen zijn benoemd. In de Banne is een vaste wijkbeheerder aanwezig ter ondersteuning van het sociaal beheer.

**Samenwerking Stichting VoorUit**

Vanaf januari 2019 zijn er drie studenten van Stichting Vooruit gehuisvest in ons seniorencomplex aan de Statenjachtstraat. Zij hebben met partners en bewoners van met name deze flat activiteiten georganiseerd gericht op het verbeteren van de sfeer, de veiligheidsbeleving, ontmoeting en ondersteuning van kwetsbare bewoners. Ook zijn zij betrokken bij de participatie van bewoners bij het renovatie proces van deze flat.

In 2020 zijn de studenten heel creatief geweest met het organiseren van hun activiteiten. Er is ondanks de beperkingen veel aandacht en warmte geschonken aan de bewoners en ontmoeting op afstand waar mogelijk georganiseerd. Samen buiten wandelen was nog lang mogelijk en een-op-een kon er toch het nodige contact zijn. De bewoners zijn ten tijde van de eerste Covid-19-lockdown getrakteerd op een heerlijk ouderwets Amsterdams draaiorgelmuziek-optreden waar ze vanaf hun balkon van hebben genoten.

**Kunstproject voor meer kleur**

Een kunstenaar heeft een ludiek kunstproject uitgevoerd waarbij de bewoners willekeurig gekozen eigen doeken, kleden, lakens e.d. over hun balkon hingen aan de westzijde van de flat. Van een afstand is dit vrolijke plaatje op beeld vastgelegd door de kunstenaar en reken maar dat dat indruk maakt met deze stenen kolos van 14 hoog. Alle bewoners hebben als aandenken aan deze leuke dag een mooi ingelijste foto van het eindresultaat cadeau gekregen.

Om de uitstraling van de plint van onze flat aan de Statenjachtstraat 4-178 te verbeteren en tevens aan bewonersbetrokkenheid te werken, heeft een kunstenaar samen met bewoners de plint voorzien van een frisse, vrolijke muurschildering. Volgend jaar volgt het tweede deel van plint. Zo komt er wat meer kleur in Banne Zuid!

**Tuindorp Oostzaan**

De leefbaarheid in Tuindorp Oostzaan is redelijk en stabiel. Wel zijn er wat meer zorgen over het buurtje Tutti Frutti. We hebben voor de wijk een vaste wijkbeheerder om het sociaal beheer te ondersteunen. Er zijn drie bewonerscommissies en een tuincommissie actief in Hogeland, de Bongerd en Tutti Frutti (die laatste is nu vooral met de renovatie bezig). De tuincommissie in de Bongerd is druk geweest met het opknappen van hun dakterras. Dat is eind 2020 afgerond. Met de nodige ondersteuning van Eigen Haard, hovenier en onze samenwerkingspartner stichting Present (tuincursus) gaan bewoners hier de grote plantenbakken nu zelf onderhouden.

**3.1.7 Amsterdam Oost**

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2020 de [Samenwerkingsafspraken 2020-2023](#) . Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen

tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad. Elk jaar brengt de AFWC een jaarbericht uit met uiteenlopende cijfers en informatie over de prestaties van de Amsterdamse woningcorporaties in het afgelopen jaar.

Op de [overzichtspagina Amsterdam](#) is de verantwoording te vinden van de prestaties van Eigen Haard in 2020 op de thema's ontwikkeling woningvoorraad, betaalbaarheid, specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid en toegankelijkheid. Specifiek voor Amsterdam Oost wordt hier onder ingegaan op de inzet vanuit Eigen Haard in 2020 voor wat betreft de leefbaarheid.

## Indische Buurt

In 2020 zijn in de Indische Buurt de belangrijkste thema's schoon, netwerk en meer ogen en oren in de buurt geweest. Via een aanbesteding is schoonmaakbedrijf Ridders gekozen voor de Indische Buurt. Dat heeft, ondanks veel aanloopproblematiek, uiteindelijk gezorgd voor een verbetering van de schoonmaak in de trappenhuizen. Er is overzicht gecreëerd voor de bewoners door in alle trappenhuizen het werkprogramma en de planning zichtbaar te maken.

In een complex aan de Insulindeweg is het schoonmaakcontract uitgebreid naar alle trappenhuizen. Dit zullen we in 2021 voortzetten bij andere trappenhuizen, waar nu geen schoonmaak is. Ridders evalueert en rapporteert over ons bezit waardoor we meer inzicht krijgen op overlast en vervuiling en we dit gericht aanpakken in 2020 en zeker ook in 2021.

Doel is om de tevredenheid over de leefbaarheid te verbeteren.

De graffiti-overlast is aangepakt door bergingsdeuren te verfraaien met Indische kunst. We hebben bewoners schriftelijk gewezen op alle verbeteringen en ze gevraagd mee te denken over verbeteringen in de buurt en hun eigen rol hierin. Het participeren en meer ogen en oren is belangrijk, zeker in Covid-19-tijd, dus in 2021 staan nog meer projecten op stapel om samen met huurders groen en vervuiling aan te pakken.

Door een mooie interne samenwerking zijn er diverse portiekafsluitingen gedaan, waaronder op de Zeeburgerdijk. De overlast, hangen en vervuiling is hiermee volledig afgenomen in 2020 en de huurders zijn zeer tevreden.

## Netwerk versterken

Door afschaffing van het afstemmingsoverleg in 2018 en veranderingen bij de stadsdelen was het netwerk in de Indische Buurt niet scherp. In 2020 zijn er eerste stappen gemaakt om het netwerk te versterken door digitale kennismakingsgesprekken met de regisseur, wijkbeheerders en onze stakeholders te organiseren. In 2021 vervolgen we dit en zal Stadsdeel Oost het afstemmingsoverleg een nieuw leven inblazen.

## Pilot Signaleren in de Indische Buurt

Ook de pilot die samen met HVO-Querido is gestart, 'Signaleren in de Indische Buurt' is afgerond. Dit betrof een onderzoek hoe we de samenwerking met de maatschappelijke partners in de Indische Buurt kunnen verbeteren om de leefbaarheid te vergroten. Aanleiding van deze aanpak is de toename van bewoners met een hulp- of zorgvraag. Oorzaken zijn onder meer het passend toewijzen van woningen, vergrijzing en de extramuralisering van de zorg. In veel buurten staat de leefbaarheid onder druk.

## Sumatraplantsoenbuurt

In de Sumatraplantsoenbuurt is een grote opgave gestart met sloop-nieuwbouw van een van de complexen van Eigen Haard. De leefbaarheid is hier een belangrijk aandachtspunt. Er was in het verleden veel kraak en het wooncomplex heeft een grote omvang. Er is gestart met de sloop en bouw van blok 2 en 3. Het complex is verfraaid met mededelingenborden aan de sloophekken bij blok 2 en 3 en worden gevuld met wisselende kunst uit de buurt en beheerd door bewoners. De oplevering is in 2021.

In 2019 is een start gemaakt met een sterke samenwerking met Stadsdeel Oost voor dit gebied. Stadsdeel Oost richt zich op herindeling Sumatraplantsoen en een groot participatietraject. Eigen Haard faciliteert, participeert en trekt op met Stadsdeel Oost. Nieuwe kopers hebben we betrokken bij het meedenken van de inrichting van het plein. In 2021 loopt dit zeer actief door voor de nieuwe huurders, meedenken met de invulling van de nieuwe bedrijfsruimte of mogelijk als nieuw wijkbeheerderskantoor en de samenwerking over het

nieuwe communicatieplan van Stadsdeel Oost.

### Werkgelegenheid en stageplaatsen bevorderen

In 2020 onderzochten we naar meer mogelijkheden voor verbetering van de werkgelegenheid en stageplekken. Samen met Stadsdeel Oost (en gedeeltelijk met Alliantie en Ymere) zijn we gestart door diverse partijen te spreken zoals Zone 3 en Streetsmart. Met Streetsmart Stadsdeel Oost zijn we een project gestart in het pand in de Molukkenstraat 4. Dit pand wordt opgeleverd in het eerste kwartaal van 2021.

Het is de bedoeling om de locatie Molukkenstraat 4 vorm te geven als laagdrempelige voorziening voor jongeren 18+ die moeilijk de weg vinden op de arbeidsmarkt.

Voorstel dat er nu ligt is om de locatie vorm te geven als laagdrempelige voorziening voor jongeren 18+ die moeilijk de weg vinden op de arbeidsmarkt. De wens is om daarbij naast de activiteiten van Streetsmart ook een loketfunctie van het WPI Jongeren Punt op deze locatie te gaan aanbieden.

WPI is geïnteresseerd in deze samenwerking en het sluit ook goed aan bij hun opdracht. Vervolg stap is dat Streetsmart nu het plan gaat schrijven en de afspraken concreet worden gemaakt. Met BOG en een aangestelde adviseur van Stadsdeel Oost beslissen we begin 2021 of er in dit pand doorgang gegeven kan worden.

## Betondorp

In 2020 zijn ook de bewoners van fase 3 geïnformeerd over de aanstaande renovatie van hun woningen. Bij terugkeer in de woning deelt Eigen Haard een kwartetspel uit over Betondorp om de bewoners zo welkom te heten in hun nieuwe woning. Dat wordt zeer gewaardeerd.

Dit jaar hebben de vrijwilligers van Groetje Groen toch nog in Covid-19-tijd een aantal tuinen onderhouden. Daar is de buurt heel blij mee. De andere tuinen werden door de wijkbeheerder opgepakt om te kijken welke witte vlekken er nog zijn in Betondorp en om daar een tuinproject voor op te starten. De bewoners zijn hierover geïnformeerd.

Dit jaar hebben de vrijwilligers van Groetje Groen toch nog in Covid-19-tijd een aantal tuinen onderhouden.

De wijkbeheerder heeft in de maanden dat hij aanwezig was in de wijk optimaal gehandhaafd om de wijk leefbaar te houden. Daarnaast begeleidt hij zo goed als hij kan de bewoners die vanwege de Covid-19-maatregelen geen contact meer hebben met instanties of andere contacten die heel dierbaar voor deze bewoners zijn. Langzaam gaat het buurthuis in 2021 weer open voor activiteiten waar ze naar toe kunnen gaan om hun contacten te onderhouden.

Stadsdeel Oost heeft in haar politieke agenda voor de komende vier jaar aandacht gevraagd voor de kwetsbare ouderen. Dit heeft geresulteerd in een aantal overleggen om duidelijk te krijgen wat de behoefte is van deze groep bewoners. Er wordt een buurtbus ingezet om de bewoners uit te nodigen in gesprek te gaan met de woningcorporaties, de gemeente maar ook de zorginstellingen om zo de hulpvraag naar boven te krijgen en de juiste inzet te bepalen.

## Oosterparkbuurt

De camera's die dit jaar geplaatst zijn in het complex aan de Blaaskop voldoen aan de eis om de overlast in beeld te brengen. Nu nog de uiteindelijke oplossing om de overlastgevers uit het pand te weren. De samenwerking met de wijkagent en de wijkbeheerder wordt hierin regelmatig gezocht. Dit heeft nog niet geleid tot het gewenste resultaat. In de Blaaskop is een bewonerscommissie opgericht vanwege de overlast maar ook om de leefbaarheid een nieuwe boost te geven.

Er zijn nog steeds veel indringers in onze panden maar ook in de openbare ruimtes. Stadsdeel Oost heeft in een overleg met de woningcorporaties, bewoners en ondernemers de overlast besproken.

Eigenaren van panden en ondernemers in de Oosterparkbuurt beveiligen hun eigendommen met camera's om de overlast in beeld te brengen en de notoire overlastgevers aan te pakken.

## Transvaalbuurt

Deze buurt kent een enorme ontwikkeling. Zowel sociaal-economisch als fysiek. Ons deel van de buurt staat nog jaren in de steigers vanwege grootschalige renovatie met funderingsherstel. De overlast in de wijk door de vele bouwcontainers in de straten is zoveel mogelijk gestopt door het inruilen voor bouwkeetwoningen. Het opslaan van bouw materiaal kan niet anders dan in een container maar het straatbeeld straalt meer rust uit en dat is beter voor de buurt.

Verder heeft het overleg met het buurtplatform Transvaalbuurt zo goed als stilgelegen. Niettemin konden zij het netwerk bereiken als dat nodig was. Zoals bij het gebruik van WoningNet waar dit jaar de regels voor aangepast zijn.

## Dapperbuurt & Weesperzijde

In de Weesperzijdestrook is de overlast op straat nog gaande, waardoor de gemeente Amsterdam een beveiligingscamera heeft geplaatst. Dat heeft nog niet geresulteerd tot het gewenste resultaat. In de Dapperbuurt is het Verbondsteam nog actief omdat deze buurt de komende jaren voor Stadsdeel Oost een aandachtsgebied is. Daarnaast heeft Stadsdeel Oost een tijdelijke ontmoetingsplaats op de Dappermarkt ontwikkeld om zo de overlast van de markt bespreekbaar te maken voor de bewoners. In onze straten is geen overlast van hangjeugd maar in de rest van de wijk blijft dat een hardnekkige kwestie.

## IJburg

IJburg blijft een aandachtcomplex op het gebied van beheer. De bewoners melden inbraak van de algemene toegangsdeur naar de berging waar jeugd de trap als hangplek gebruiken. Hier is een schoonmaakopdracht voor gegeven en het slot is gerepareerd. Waardoor bewoners hier weer gebruik van maken. De garage wordt zo nu en dan ook als hangplek gebruikt. Dit jaar zijn de meldingen afgenomen vanwege inzet van de politie en camerabeveiliging. Ook is er een poging ondernomen om hier een bewonerscommissie op te richten, maar dat is nog niet gelukt.

## Watergraafsmeer

In Watergraafsmeer zijn er bij de naamborden van de straten panelen opgehangen door een kunstenaar. Het project heet: 'Geef Straten een Gezicht'. Het paneel van Galilei hangt aan de gevel van ons pand aan de Pythagorasstraat. In de Watergraafsmeer maar ook elders in Amsterdam zijn panelen opgehangen. Dat geeft sier aan het straatbeeld.

## Oostelijk Havengebied

Het Oostelijk Havengebied heeft dit jaar een aantal projecten doorlopen. Op het dak van de parkeergarage aan de Sumatrakade is de deklaag vervangen. Dat heeft veel overlast veroorzaakt omdat bewoners geen gebruik konden maken van de buitenruimte achter hun woning.

In de onderdoorgang van de woningen aan de Lampenistenstraat/Seinwachterstraat is er een opruimprotocol uitgevoerd door de wijkbeheerder vanwege de vele spullen die achter de woningen opgeslagen stonden. Hier komt ook een markering op de grond zodat ze binnen de lijnen hun spullen opslaan.

## 3.1.8 Amsterdam West

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2020 de [Samenwerkingsafspraken 2020-2023](#). Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad. Elk jaar brengt de AFWC een jaarbericht uit met uiteenlopende cijfers en informatie over de prestaties van de Amsterdamse woningcorporaties in het afgelopen jaar.

---

[Het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties is goed ingebed in het lokale beleid.](#)

---

Op de [overzichtspagina Amsterdam](#) is de verantwoording te vinden van de prestaties van Eigen Haard in 2020 op de thema's ontwikkeling woningvoorraad, betaalbaarheid, specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid en toegankelijkheid. Specifiek voor Amsterdam West wordt hier onder ingegaan op de inzet vanuit Eigen Haard in 2020 voor wat betreft de leefbaarheid.

## Leefbaarheid

### Kolenkitbuurt

Door de inzet van wijkbeheer hebben we de basis (schoon, heel, veilig) op orde gekregen en gehouden. Dit deden we in 2020 ook door bij sloop/nieuwbouw grote afvalcontainers te faciliteren zodat er minder kans is op zwerfvuil op straat. In de garages zijn borden geplaatst met regels en zijn aanpassingen gemaakt bij een garagedeur. We hebben kritisch opnieuw bekeken of de bestaande schoonmaakprogramma's toereikend waren. En waar nodig, zijn er extra schoonmaakopdrachten gegeven om de uitstraling van complexen te verbeteren.

Veel tijd is er gestoken in het opbouwen en uitbreiden van het netwerk en in het nauw samenwerken met Rochdale, Stadgenoot en de gemeente. Ons doel is om een stevige nieuwe buurtgemeenschap te vormen (community building). Hier is in 2019 al mee gestart.

### Kwartetspel

Met de nieuwe bewoners in de buurt hebben we contact gelegd. In 2020 waren dat vooral kopers en vrije sector huurders. Door Covid-19 is in 2020 het verbinden van de oude en nieuwe bewoners slechts gedeeltelijk tot stand gekomen. Enkele activiteiten konden wel doorgang vinden. Zo zijn de bewoners betrokken geweest bij het maken van een Kwartetspel wat specifiek (met onze partners) is ontwikkeld voor de Kolenkitbuurt.

De groep "Team Kolenkit" heeft een levendige appgroep, waarbinnen professionals en actieve bewoners snel met elkaar schakelen.

De wijkbeheerder en regisseur Wijkontwikkeling & Leefbaarheid hebben de nieuwe bewoners al wel geprobeerd mee te nemen in het plan om van de nieuwe Kolenkitbuurt een stevige en actieve buurtgemeenschap te maken. De bedoeling is dat mensen zich verantwoordelijk voelen voor de leefbaarheid in het complex waar ze wonen. En zich meer betrokken voelen bij medebewoners (oud en nieuw, huurders en kopers) en hun buurt. Er hebben zich dit jaar enkele bewoners opgegeven om hierover mee te denken. Het plan is om hier in 2021 - in complexen en buurtbreed - samen verder mee aan de slag te gaan. Daarbij wordt er ook gekeken naar de voorzieningen die er in de wijk zijn.

De contacten met Stadsdeel Amsterdam West zijn dit jaar zeer goed geweest. Er is nauw contact geweest met de gebiedsmakelaar, de winkelstraatmanager en de medewerker economische zaken om de zes nieuwe BOG eenheden die in 2021 worden opgeleverd goed in te vullen.

We zetten in op ondernemers die een toegevoegde waarde voor de buurt hebben en bijdragen aan de positieve ontwikkeling die in de Kolenkitbuurt in gang is gezet.

In het complex De Meesters hebben we de stedelijke regeling toegepast om hier met voorrang woningen toe te wijzen aan mensen uit de beroepsgroepen zorg- en onderwijs. Meerdere mensen hebben daarvan gebruik kunnen maken en zijn daardoor als leraar of verplegend personeel behouden gebleven voor de stad. Ze zijn ook een welkome groep bewoners in de buurt. In 2020 is er ook een start gemaakt met de sloop van de Akbarstraat.

Met de andere corporaties, Stadsdeel Amsterdam West en de wijkpolitie hebben we nauw samengewerkt bij de aanpak van jongerenoverlast en veiligheid in de buurt. Zo is er een digitale bewonersavond georganiseerd en is er gezorgd voor brievenbusklemmen naar aanleiding van vuurwerk overlast.

Ook hebben verschillende afdelingen binnen Eigen Haard nauw samengewerkt aan de veiligheid, met name de afdeling Wijkontwikkeling & Leefbaarheid met de afdelingen Parkeren en Vastgoedbeheer. Als er bijvoorbeeld een defect was aan een algemene toegangsdeur, werd deze snel verholpen, zodat hangjongeren niet het complex in konden. Het gericht uitbreiden van het cameratoezicht is eveneens onderdeel van de veiligheidsaanpak geweest.

Daarnaast is er in de Lauernessestraat een participatieproject uitgevoerd waarbij in totaal vier gevels zijn beschilderd door kunstenaars, waarvan één gevel van Eigen Haard. Ter voorbereiding zijn er verhalen bij bewoners opgehaald om te horen wat er leeft in de wijk.

De wijkbeheerder heeft bewoners gemotiveerd mee te doen met de "Schoonste straat". Bewoners van de Meimorgenstraat/Lidewijdepad hebben gedurende drie maanden zelf hun straat schoon gehouden, door onder andere al het vuil in de daarvoor bestemde containers te doen, meldingen te maken bij het Stadsdeel indien het nodig was zwerfvuil op te ruimen.

De bewoners hebben zelf met elkaar bepaald welke kunstwerken op de gevels mochten komen.

### Robert Scottbuurt

Het hele jaar is in de Robert Scottbuurt een wijkbeheerder actief geweest. Deze heeft veel inzet gepleegd op het schoon en veilig houden van de verschillende complexen en dan vooral de drooglopen. Regelmatig heeft hij opruimprotocollen uitgevoerd waarbij veel anoniem neergezet grof vuil werd verwijderd. Bewoners worden door de wijkbeheerder aangesproken op hun verantwoordelijkheid maar het is een hardnekkig terugkerend probleem.

De bewoners van het Fridtjof Nansenhof hebben in 2020 hun woningen verlaten, omdat deze panden plaats gaan maken voor nieuwbouw. Ondertussen is de interim periode gestart waarbij Eigen Haard nauw samenwerkt met Stadsdeel West en de wijkpolitie. Het sloopgebied is ook tijdens de interim beheerperiode goed schoon en in het algemeen rustig gebleven. Er waren in 2020 wat vaker hangjongeren te vinden in de omgeving. Dit hing onder andere samen met het gebrek aan activiteiten in de wijk en de lockdowns door Covid-19. Hierover zijn we in nauw contact met Stadsdeel West en de politie geweest.

De Voedselbank was ook in 2020 onze wijkpartner in deze buurt en heeft door alle contacten in de buurt een positieve invloed op het voorkomen van overlast op straat: overlastgevers worden door hen aangesproken. De samenwerking met deze wijkpartner is erg goed. Er is nauw contact met Stadsdeel West en de

De wijkbeheerder deelt samen met de Voedselbank een pand aan de E. de Roodestraat.

wijkagent. In 2020 werd er een groter beroep gedaan op de Voedselbank. Door Covid-19-maatregelen zijn er meer mensen die inkomensverlies hebben geleden en een voedselpakket goed konden gebruiken.

De Robert Scottbuurt heeft last van een rattenplaag. De wijkbeheerder onderzoekt samen met Stadsdeel West en de VvE's in deze buurt wat de beste mogelijke aanpak is om dit te stoppen. Eerdere pogingen (onder andere gedragsverandering ten aanzien van het weggooien van voedsel) hebben onvoldoende resultaat gehad. In 2021 wordt de aanpak van dit probleem voortgezet.

### Spaarndammerbuurt

In 2020 is in de Spaarndammerbuurt de wijkbeheerder actief geweest om te handhaven op schoon, heel en veilig. Daarnaast hebben wij ons in deze buurt voornamelijk ingezet op het opbouwen van een goede relatie met de nieuwe bewonerscommissies en de ('overgenomen') bewonerscommissie van de Spaarndammercarré.

### Zeeheldenbuurt

In 2020 is de buurtkamer Parlarie heel actief geweest. Buurtkamer Parlarie wordt door Eigen Haard en door de gemeente ondersteund. Samen met de bewonerscommissies in de Zeeheldenbuurt heeft Parlarie zich ten tijde van Covid-19 ingezet voor kwetsbare jongeren en ouderen in de wijk. Parlarie heeft onder andere hun ruimte ter beschikking gegeven aan jongeren die thuis geen plek hebben om te leren en/of hulp nodig hebben wij hun huiswerk.

Voor alle buurten in Amsterdam West geldt dat bewoners van 75 jaar en ouder bij de eerste Covid-19-maatregelen in maart 2020 door ons zijn gebeld. De wijkbeheerders wilden informeren of bewoners zichzelf in deze moeilijke tijd konden redden of dat zij ondersteuning nodig hadden.

Daar waar door bewoners extra hulp gewenst was, zijn door ons vrijwilligersorganisaties ingeschakeld.

## 3.1.9 Amsterdam Westpoort

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2020 de [Samenwerkingsafspraken 2020-2023](#) . Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad. Elk jaar brengt de AFWC een jaarbericht uit met uiteenlopende cijfers en informatie over de prestaties van de Amsterdamse woningcorporaties in het afgelopen jaar.

Op de [overzichtspagina Amsterdam](#) is de verantwoording te vinden van de prestaties van Eigen Haard in 2020 op de thema's ontwikkeling woningvoorraad, betaalbaarheid, specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid en toegankelijkheid.

### 3.1.10 Amsterdam Zuid

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2020 de [Samenwerkingsafspraken 2020-2023](#) . Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad. Elk jaar brengt de AFWC een jaarbericht uit met uiteenlopende cijfers en informatie over de prestaties van de Amsterdamse woningcorporaties in het afgelopen jaar.

Op de [overzichtspagina Amsterdam](#) is de verantwoording te vinden van de prestaties van Eigen Haard in 2020 op de thema's ontwikkeling woningvoorraad, betaalbaarheid, specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid en toegankelijkheid. Specifiek voor Amsterdam Zuid wordt hier onder ingegaan op de inzet vanuit Eigen Haard in 2020 voor wat betreft de leefbaarheid.

### Schoon, heel en veilig

Het afgelopen jaar is er een inzet geweest op de gebied schoon, veilig en sociaal. Zo is er een nieuw schoonmaakbedrijf in Amsterdam Zuid gestart, Wijkbeheer is begonnen, een gezamenlijke start voor de focus-aanpak Marathonbuurt en Diamantbuurt en is er een vervolg gegeven aan het project aanbrengen van energiebesparende maatregelen.

### Inkoop schoon

Eind 2019 zijn de schoonmaakcontracten opnieuw aanbesteed waarbij we zijn teruggegaan naar één kwalitatief goede schoonmaakleverancier binnen Amsterdam Zuid. Deze partij is op 1 februari 2020 gestart. De overgang is flexibel verlopen en de resultaten van afgelopen jaar in de operationele sturing zijn naar tevredenheid.

### Wijkbeheer

In maart 2020 zijn wij van start gegaan met de uitrol van het (sociaal) Wijkbeheer binnen Amsterdam Zuid. Het was een lastige start, mede door de Covid-19-maatregelen, maar het is hen gelukt om een goed Wijkbeheerteam binnen onze regio neer te zetten. Fysieke aanwezigheid is op meerdere momenten dit jaar met onze bewoners niet mogelijk geweest, waardoor de omslag naar digitaal snel is gegaan. Met beeldbellen als alternatief konden we contact houden met onze bewoners, zodat zij niet het gevoel hadden er alleen voor te staan.

---

In 2020 is een begin gemaakt met de samenwerking van de sociale partners in de Amsterdam Zuid.  
Deze samenwerking zal in 2021 verder vorm krijgen.

---

### Project energiezuinig

Ook in 2020 is een belangrijk speerpunt van Eigen Haard het verduurzamen van woningen en het bewuster omgaan met besparing. Met de Belklus is het project aanbrengen energiebesparende maatregelen doorgezet in de Rivierenbuurt en Stadionbuurt. Bij de bewoners van Eigen Haard waar de Belklus langs gaat voor een klusje wordt gelijk gekeken naar de volgende energiezuinige punten:

- Aanbrengen radiatorfolie
- Gebruik ledlampen
- Plaatsen tochtstrip voordeur
- Radiator ontluchten
- Gebruik doorstroombegrenzers

### Focus-aanpak Marathonbuurt en Diamantbuurt

In samenwerking met het Stadsdeel Zuid is dit jaar extra aandacht besteed aan de Marathonbuurt en Diamantbuurt. Ondanks dat in de Marathonbuurt veel mensen er prettig en lang wonen nam het aantal mensen met problemen in de buurt toe en zijn we tegen grenzen aangelopen wat we kunnen oplossen met elkaar. In de Diamantbuurt zien we dat de wijk kwetsbaar blijft. De veiligheid door hangjongeren blijft een aandachtspunt. Er zijn verschillende initiatieven, maar het lukt niet om daar de leefbaarheid voor een langere

---

In de Diamantbuurt zien we dat de wijk kwetsbaar blijft.

---



tijd stabiel te krijgen en te houden.

Na onderzoek zijn een aantal bouwstenen en aandachtspunten vastgesteld waaraan door verschillende instanties wordt samengewerkt. In 2020 is de aanzet daarvoor geweest en deze samenwerking zal doorlopen in 2021.

## Planontwikkeling Rivierenhuis

De planontwikkeling voor het Rivierenhuis is nog in volle gang. Zo wordt er gekeken met HVO Querido of een verdere samenwerking in het Rivierenhuis mogelijk is. Beide partijen staan hier positief tegenover. En dan wordt er niet alleen gekeken naar een woonvorm voor bijzondere doelgroepen, maar ook om een ontmoetingsplek aan te bieden met een wijk-gebonden functie.

## Onderdoorgang Jacob Israël de Haanstraat

De afgelopen jaren hebben bewoners aan Jacob Israël de Haanstraat overlast ervaren van hangjongeren, parkeren en het rijden van scooters onder de onderdoorgang. Na het uitvoeren van verschillende technische ingrepen heeft het Stadsdeel Zuid aan de overkant scooterparkeerplaatsen aangebracht, maar de overlast duurt voort. Bewoners hebben het heft in eigen hand genomen door middel van het plaatsen van plantenbakken, echter parkeren de scootergebruikers daardoor nu midden op het pad, dit creëert een onveilige situatie. Op verschillende niveaus wordt gekeken naar een passende oplossing.

In de onderdoorgang Jacob Israël de Haanstraat wordt overlast ervaren van hangjongeren, parkeren en het rijden van scooters.

## Tuinen Buitenveldert

In een aantal complexen in Buitenveldert zijn veel schuttingen erg verouderd en stuk. Veel bewoners zijn (financieel) niet in staat om deze te vervangen. Dit beïnvloedt het aanzicht van de wijk behoorlijk en buurtbewoners ergeren zich hieraan. Met het plaatsen van nieuwe schuttingen wil Eigen Haard de huurders op weg helpen om de tuin weer netjes te maken het aanzicht van de tuinen te verbeteren. In dit project worden we ondersteund door Zone 3. Het project is door de Covid-19-maatregelen enkele maanden opgeschort maar is in december 2020 opnieuw gestart en zal doorlopen tot maart/april 2021.

Veel bewoners zijn (financieel) niet in staat om verouderde of kapotte schuttingen te vervangen.

## 3.1.11 Amsterdam Zuidoost

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2020 de [Samenwerkingsafspraken 2020-2023](#). Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de woningcorporaties, de huurderskoepels en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de woningcorporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad. Elk jaar brengt de AFWC een jaarbericht uit met uiteenlopende cijfers en informatie over de prestaties van de Amsterdamse woningcorporaties in het afgelopen jaar.

Op de [overzichtspagina Amsterdam](#) is de verantwoording te vinden van de prestaties van Eigen Haard in 2020 op de thema's ontwikkeling woningvoorraad, betaalbaarheid, specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid en toegankelijkheid. Specifiek voor Amsterdam Zuidoost wordt hier onder ingegaan op de inzet vanuit Eigen Haard in 2020 voor wat betreft de leefbaarheid.

## Holendrecht

Holendrecht is een ontwikkelbuurt. Zowel Eigen Haard als de gemeente Amsterdam zetten op diverse manieren middelen in om te zorgen dat Holendrecht nieuwe perspectieven kan krijgen. Nadrukkelijk zoeken we ook de samenwerking op, zoals in het onderzoek naar de toekomst van het centrumgebied van Holendrecht. De gemeente Amsterdam heeft aangegeven te starten met de voorbereiding op de aanpak van de openbare ruimte, een wens die al langer bij ons leeft.

In 2020 is Eigen Haard op haar beurt gestart met het opknappen van de gemeenschappelijke ruimten. Dit gebeurt hof voor hof en we gaan er vanuit over ongeveer twee jaar klaar te zijn. De geïnstalleerde videfoon zorgt, in combinatie met andere maatregelen, voor een verbetering van de veiligheid in het complex. In de VvE's in

Een belangrijk onderdeel van de opknapbeurt is ook het installeren van een videfoon.

Holendrecht (waarin Eigen Haard groot eigenaar is) is het besluitvormingsproces rondom de verduurzaming bijna afgerond. Na positieve instemming van de huurders (begin 2021) kan de aanpak, resulterend in een label A-woning, medio 2021 van start.

De buurtwerkkamer, die wij langdurig ondersteunen, is ook in 2020, ondanks de Covid-19-maatregelen, open gebleven. Op die manier kregen de kwetsbare bewoners uit de wijk toch de mogelijkheid om hun vragen en zorgen ergens kwijt te kunnen. De wijkbeheerders onderhouden veel contacten met bewoners en de bewonerscommissies om de knelpunten aan te pakken. Extra aandacht was er in 2020 voor het onderhoud van privé tuinen.

## Bijlmer Centrum en Venserpolder

In Venserpolder hebben we ook in 2020 veel aandacht besteed aan de kerndoelen schoon, heel en veilig. De wijkbeheerders onderhouden veel contacten en proberen daar waar mogelijk te verbinden. We hebben een huis-aan-huis onderzoek gedaan in twee blokken naar de problemen die bewoners nu ervaren, maar ook om van ze te horen wat volgens hen nodig is om de buurt structureel te kunnen verbeteren. We nemen de resultaten mee in onze programma's voor de komende jaren.

De moestuin in de binnentuin van blok 10 blijft, naast de buurtwerkkamer Multibron, een belangrijke rol spelen in de verbinding in de buurt. De organisatie Bloei en Groei zorgt daar samen met vele vrijwilligers dat diverse vrouwen uit de buurt samen met tuinieren bezig kunnen zijn.

Op initiatief van Eigen Haard zijn in de VvE Haardstee de trappenhuizen en bovengalerij voorzien van een coating en nieuw schilderwerk. De algemene indruk van het gebouw is daarmee veel beter geworden. In combinatie met de aanpak van de nabijgelegen parkeergarage door de gemeente Amsterdam is de buurt rondom Haardstee er qua uitstraling echt op vooruit gegaan.

De buurtwerkkamer De Handreiking functioneert goed en weet haar rol als verbinder in de wijk goed op te pakken.

## Reigersbos, Gein en K-buurt

In Gein en de K-buurt proberen we met kleine ingrepen de leefbaarheid te verbeteren. In ons nieuwste complex in Zuidoost, Mi Oso in de K-buurt, is de nieuwe wijkbeheerder goed van start gegaan. Er heeft zich al een gemeenschap gevormd, inclusief bewonerscommissie. De bewoners van het nieuwe complex zijn tot nu toe erg tevreden over de woning en woonomgeving

Naast de gebruikelijke aandacht van de wijkbeheerders voor een schone, veilige en prettige buurt hebben we in de drie kerngebieden van Reigersbos ook in 2020 extra inspanning geleverd.

In de P-buurt zijn we gestart met het opknappen van de trappenhuizen, zoals we dat ook elders in Zuidoost al hebben gedaan. Ook zijn we druk bezig met de bewonersgroep die aan de slag wil in de P-buurt. Het was soms lastig om tot activiteiten te komen in de afgelopen Covid-19-periode.

De entrees in de T-buurt ogen veel frisser en voelen ook veiliger dankzij de vernieuwde verlichting. Als de videofoon op termijn ook is geplaatst kan deze buurt weer een behoorlijke tijd vooruit. Er zijn veel positieve reacties van bewoners. We proberen nu de positieve stemming vast te houden.

In de T-buurt zijn alle gezamenlijke ruimten door Eigen Haard aangepakt en bewoners reageren positief.

De wijkbeheerder speelt daarbij een belangrijke rol. Er is verder een groep enthousiaste bewoners geformeerd die zich wil gaan inzetten voor een nieuwe indeling en van de grote binnen(dak)tuin in één van de blokken.

In de S-buurt is de muurschildering, die de bewonerscommissie heeft voorbereid, gerealiseerd. De entree van de wijk oogt zeer vrolijk nu.

### 3.1.12 Diemen

Diemen ligt in de woningmarktregio Amsterdam en daarmee in het werkgebied van Eigen Haard. Wij hebben hier nog geen woningen of ander onroerend goed in exploitatie. Wel hebben wij woningen in de directe omgeving, zoals in Betondorp (518 woningen), Duivendrecht (772 woningen) en in de Venserpolder (1.049 woningen).

Eigen Haard heeft de ambitie om ook in Diemen aan de slag te gaan. Samen met de gemeente Diemen en de andere woningcorporaties verkennen we de mogelijkheden voor nieuwbouw.

### 3.1.13 Haarlemmermeer

Eind 2019 zijn voor het eerst [prestatieafspraken](#) gemaakt tussen de gemeente Haarlemmermeer, Eigen Haard en de huurdersvertegenwoordiging. Omdat we nog midden in de oplevering van het project Lincolnpark zaten en er nog geen bewonerscommissie aanwezig was, is deze rol opgepakt door de overkoepelende huurdersorganisatie Alert. De prestatieafspraken hadden een looptijd van één jaar. De belangrijkste afspraken voor 2020 waren:

- Planning van nieuwbouw- en transformatieprojecten
- Huurprijsbeleid en betaalbaarheid
- Huisvesting speciale doelgroepen
- Woonruimteverdeling
- Onderlinge samenwerking

Het oorspronkelijke plan van Eigen Haard was om alleen actief te zijn in Hoofddorp en het gebied ten noorden daarvan. Begin 2020 is het besluit genomen om de gehele gemeente Haarlemmermeer tot ons werkgebied te maken. Dit betekent dat er qua acquisitie een flink aantal locaties bijkwamen. Met de andere corporaties (Ymere, Woonzorg Nederland en DUWO) is frequent overleg hierover. Dit gaat inmiddels verder dan alleen projectenoverleg. Er vindt ook overleg plaats over de reguliere volkshuisvestelijke aangelegen zoals woonruimteverdeling, huisvesting kwetsbare doelgroepen, de inzet bij het maken van prestatieafspraken en de samenwerking met de gemeente.

---

Naast acquisitie stond het jaar 2020 in Haarlemmermeer vooral in het teken van het inrichten van het beheer in het complex Lincolnpark.

---

Voor de periode 2021-2023 zijn nieuwe [prestatieafspraken](#) gemaakt.

### Beschikbaarheid

In het Woonbeleidsprogramma 2019-2025 van de gemeente Haarlemmermeer is de ambitie opgenomen om de komende tien jaar 3.000 tot 3.500 sociale huurwoningen te bouwen. De samenwerkende woningcorporaties in de gemeente Haarlemmermeer (Ymere, DUWO, Woonzorg Nederland en Eigen Haard) zien voldoende kansen om aan deze ambitie te voldoen en zijn tot de conclusie gekomen over voldoende capaciteit te beschikken om de opgave in te vullen.

In 2020 heeft Eigen Haard in het project Lincolnpark de laatste 54 van de in totaal 225 woningen opgeleverd. Begin 2021 wordt gestart met de bouw van fase 1 De Erven 2 (48 woningen) in het project Wickevoort. Voor de komende jaren heeft Eigen Haard ruim 800 woningen op de planning staan:

Projecten 2020	Aantal
Lincolnpark fase 2	64
Pionier-Bols terrein	180
Rooseveltpark	103
Stationsweg 6-10 (Vestia)	32
Victoriapark R'net locatie	54
Wickevoort	226
Wijkermeerstraat	162
<b>Totaal</b>	<b>821</b>

## Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen.

In 2020 verhuurden wij in Haarlemmermeer 85 woningen in de sociale huur tot € 737,14. Binnen de sociale huur is 78% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

## Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In nauw overleg met de gemeente hebben we in 2020 in totaal 16 woningen aan statushouders verhuurd.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2020 zijn in Haarlemmermeer geen woningen op grond van deze regeling verhuurd.

In sommige gevallen mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling.

## Kwaliteit en duurzaamheid

Ultimo 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Haarlemmermeer als volgt:

Energielabel 2020	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	225	--	--	--	--	--	--
Aandeel	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De gemiddelde energie-index bedraagt 0,68 wat neerkomt op een energielabel A.							

## Toegankelijkheid

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis moeten kunnen blijven wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning.

Omdat steeds meer ouderen gebruik maken van een scootmobiel plaatsen wij daar waar kan ook oplaadpunten voor de scootmobiel. De huurders betalen daarvoor een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

In 2020 zijn er in Haarlemmermeer geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

## Leefbaarheid

### Schoon en sociaal

Het afgelopen jaar is er een inzet geweest op het gebied schoon en sociaal. We merken dat de bewoners in het Lincolnpark een kwetsbare groep is en op sommige punten extra ondersteuning nodig heeft. Hierbij kan gedacht worden aan het tuinonderhoud of het leren wonen in Nederland door de statushouders.

## Wijkbeheer

In maart 2020 zijn wij van start gegaan met de uitrol van het (sociaal) Wijkbeheer. Het was een lastige start, mede door Covid-19, maar het is hen gelukt om een goed Wijkbeheerteam binnen onze regio neer te zetten. Fysieke aanwezigheid is op meerdere momenten dit jaar met onze bewoners niet mogelijk geweest, waardoor de omslag naar digitaal snel is gegaan. Met beeldbellen als alternatief konden we contact houden met onze bewoners, zodat zij niet het gevoel hadden er alleen voor te staan.

## Tuinonderhoud

In de wijk zien we dat veel bewoners hun tuin niet onderhouden. Dit komt de leefbaarheid niet ten goede. Voor een net straatbeeld hebben we in 2020 het onkruid uit de tuinen laten verwijderen. De bewoners die wel hun tuin onderhouden hebben van ons een attentie ontvangen.

Het komende jaar zullen we de bewoners verder enthousiasmeren om hun tuin te onderhouden.

## Participatie

Inmiddels is er een werving geweest voor een bewonerscommissie. In totaal hebben 14 bewoners zich aangemeld voor de bewonerscommissie. Omdat er maximaal 9 personen zitting kunnen nemen in een bewonerscommissie, wordt er begin 2021 een stemming van leden onder de bewoners uitgezet. De commissieleden met de meeste stemmen krijgen een uitnodiging voor een opstartvergadering.

## Samenwerking sociale partners

Dit jaar is een begin gemaakt met de samenwerking van de sociale partners in de wijk. Deze samenwerking zal in 2021 verder vorm krijgen.

Onderwerp van gesprek is de preventieve ondersteuning van een kwetsbare groep bewoners.

## 3.1.14 Landsmeer

Eind 2016 zijn in Landsmeer [meerjarige prestatieafspraken](#) gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet met een gelijkwaardige rol voor de huurders. Dit betekent dat de Huurdersvereniging Landsmeer mede-ondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2020 waren:

- Huurprijsstelling woningportefeuille Eigen Haard
- Liberalisatie van woningen
- Specifieke doelgroepen Investerings op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid
- Samenwerking en verantwoording

In de prestatieafspraken van 2020 was een belangrijk punt de aandacht voor de realisatie van woningen voor specifieke doelgroepen zoals genoemd in de Woonvisie (namelijk senioren en jongeren), die momenteel onvoldoende mogelijkheden hebben om in Landsmeer te wonen. Afsproken werd dat Eigen Haard bij haar komende projecten in Landsmeer specifiek aandacht zal geven aan de mogelijkheden van realisatie van woningen voor deze doelgroepen.

In 2020 is het gesprek met de gemeente en de Huurdersvereniging hierover gevoerd, in 2021 zal dit worden voortgezet. Daarnaast hebben Eigen Haard en Rochdale samen een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd voor een specifieke locatie van Rochdale.

Voor de periode 2021-2024 vindt nog overleg plaats over nieuwe prestatieafspraken met de gemeente Landsmeer en de Huurdersvereniging Landsmeer.

### Beschikbaarheid

In Landsmeer zijn er in 2020 geen nieuwe woningen opgeleverd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

### Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen.

In 2020 verhuurden wij in Landsmeer 54 woningen in de sociale huur tot € 737,14. Binnen de sociale huur is 81% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

In 2020 zijn in totaal negen woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 89% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 53.068. 11% van de huurders had een hoger inkomen.

---

100% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

---

### Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2020 hebben wij drie woningen ter beschikking gesteld voor de huisvesting van statushouders.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2020 zijn geen woningen op grond van deze regeling verhuurd.

### Kwaliteit en duurzaamheid

In 2020 zijn er 54 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in het complex Helmkruidstraat e.o.

Uit 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Landsmeer als volgt:

Energielabel 2020	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	302	31	84	194	174	88	63
Aandeel	32%	3%	9%	21%	19%	9%	7%
De gemiddelde energie-index bedraagt 0,68 wat neerkomt op een energielabel A.							

### Toegankelijkheid

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor mensen met een fysieke beperking of ouderen die steeds langer thuis blijven wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning.

Omdat steeds meer ouderen gebruik maken van een scootmobiel plaatsen wij daar waar kan ook oplaadpunten voor de scootmobiel. De huurders betalen een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

In 2020 zijn er in Landsmeer in beide complexen aan het Poort automatische deuropeners geplaatst. In deze complexen liggen 44 woningen.

### Leefbaarheid

Net als in 2019 zijn er in Landsmeer weer verschillende tuinen en achterpaden aangepakt. Er vinden de komende jaren verschillende renovatieprojecten plaats waarmee we in 2017 zijn gestart met de voorbereidingen. Het grootschalige Nul op de meterproject in Gortesloot is afgerond maar omdat er nog veel zaken ook niet op orde bleken is er tweede helft van 2020 heel hard gewerkt om alles alsnog naar tevredenheid van de huurders op te lossen.

De tevredenheid van bewoners over de leefbaarheid in Landsmeer blijft goed tot zeer goed.

De samenwerkingsovereenkomst die wij met Wonen Plus Landsmeer hebben afgesloten, wordt ook in 2020 weer met een jaar verlengd. Zij ondersteunen veel van onze oudere en kwetsbare bewoners die hulp in en rond de woning nodig hebben om prettig zelfstandig te kunnen blijven wonen. Ook bij SAVE en renovatieprojecten werken we graag langer met hen samen.

Ook de samenwerking met Beterburen voor de inzet bij buurtbemiddeling is verlengd. Ter ondersteuning van het sociaal beheer is er een wijkbeheerder beschikbaar en inzet door een medewerker Zorg & Overlast.

Met de Huurdersvereniging Landsmeer is regelmatig contact. Vier maal per jaar zijn er met hen in goed overleg vergaderingen. En daarnaast nog twee maal per jaar samen met de gemeente om met deze drie partijen tot de prestatieafspraken voor het volgende jaar te komen.

### 3.1.15 Oostzaan

Omdat Eigen Haard in de gemeente Oostzaan weinig woningen (twee complexen) in exploitatie heeft, zijn er geen prestatieafspraken gemaakt.

## Beschikbaarheid

In 2020 zijn er door Eigen Haard geen woningen in Oostzaan toegevoegd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

## Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2020 verhuurden wij in Oostzaan vijf woningen in de sociale huur tot € 737,14. Binnen de sociale huur is 100% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

## Specifieke doelgroepen

In 2020 zijn er in Oostzaan alleen woningen verhuurd aan reguliere woningzoekenden.

## Kwaliteit en duurzaamheid

Ultimo 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Oostzaan als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	34	--	--	--	--	---	--
Aandeel	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De gemiddelde energie-index bedraagt 0,98 wat neerkomt op een energielabel A							

## Toegankelijkheid

In 2020 zijn er in Oostzaan geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

## Leefbaarheid

Eigen Haard heeft in Oostzaan twee wooncomplexen met in totaal 34 woningen in bezit. Over het algemeen is de leefbaarheid goed. Wel hebben we tijdens de eerste Covid-19-lockdown een overlastmelding over ons jongerencomplex gekregen. Dat is in goed overleg en in goede samenwerking met de BOA's opgelost.

De bewoners denken en doen goed mee bij eventuele beslissingen rond hun eigen complex. Er is een wijkbeheerder aanwezig.

### 3.1.16 Ouder-Amstel

Eind 2016 zijn in Ouder-Amstel [meerjarige prestatieafspraken](#) gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan vroeger is er nu een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de Huurdersvereniging Ouder-Amstel mede ondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2020 waren:

- Huurprijsstelling en huurverhoging sociale huur
- Nieuwbouw en renovatie
- Investerings op het gebied van duurzaamheid
- Doorstroming naar passende woningen
- Leefbaarheid en participatie



In 2020 hebben we meerdere gesprekken gehad met de gemeente Ouder-Amstel over de Nieuwe Kern, een grote en belangrijke uitleglocatie die in eigendom is van de gemeente Amsterdam, maar bestemmingsplantechnisch onder de bevoegdheid van de gemeente Ouder-Amstel valt. Eigen Haard ziet daar een belangrijke opgave voor haar weggelegd om sociale huur en middensegmenthuurwoningen te bouwen. Daarnaast zijn we in 2020 van start gegaan met de voorbereidingen van verschillende renovatie- en sloop/nieuwbouwprojecten, waaronder de Therasiabuurt in Ouderkerk aan de Amstel en de Azaleastraat/Begionisastraat in Duivendrecht.

Voor de periode 2021-2026 zijn nieuwe prestatieafspraken  gemaakt.

### Beschikbaarheid

In Ouder-Amstel zijn in 2020 geen woningen opgeleverd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

### Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen.

In 2020 verhuurden wij in Ouder-Amstel 57 woningen in de sociale huur tot € 737,14. Binnen de sociale huur is 82% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

In 2020 zijn in totaal 12 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 67% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 53.068 / € 61.707 en 33% had een hoger inkomen. 100% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

### Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In nauw overleg met de gemeente hebben we in 2020 twee woningen verhuurd voor de huisvesting van statushouders.

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen.

Gemeenten kunnen ervoor kiezen om woningen met voorrang voor inwoners van Ouder-Amstel aan te bieden. Op basis van deze voorrang zijn acht woningen verhuurd. In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij, tot maximaal 5%, afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2020 vier woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Huurders die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passender woning, die aansluit bij hun gezinsgrootte, kunnen, onder voorwaarden, een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter. In 2020 is één huurder op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning.

### Kwaliteit en duurzaamheid

In 2020 zijn er 109 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in onderstaande complexen:

- Azaleahof 1-52
- De Hazelaar 1-405

Ultimo 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Ouder-Amstel als volgt:

Energielabel 2020	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	386	247	760	250	47	11	5
Aandeel	23%	14%	44%	15%	3%	1%	0%
De gemiddelde energie-index bedraagt 1,51 wat neerkomt op een energielabel C.							

## Toegankelijkheid

Omdat steeds meer ouderen gebruik maken van een scootmobiel plaatsen wij daar waar kan ook oplaadpunten voor de scootmobiel. In het Zonnehof, bestaande uit 549 woningen verdeeld over vier complexen zijn in 2020 scootmobielplekken gerealiseerd. De huurders betalen daarvoor een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor mensen die moeilijk ter been zijn. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis moeten kunnen blijven wonen.

De huurders betalen daarvoor een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning.

## Leefbaarheid

### Duivendrecht

In Duivendrecht is een huismeester aanwezig. Zij is de oren en ogen van de wijk en pakt signalen op. Ze controleert op schoon, heel en veilig en spreekt bewoners aan waar nodig.

In 2020 is er veel aandacht gegaan naar de bewonersparticipatie. In het verleden waren er verschillende bewonerscommissies, maar om uiteenlopende redenen zijn deze allemaal gestopt. Toch vinden we het belangrijk om onze huurders te blijven spreken en met ze samen te werken. Regelmatig voerden we in 2020 gesprekken met kleine groepen bewoners. Door de Covid-19-maatregelen moesten we daar helaas mee stoppen.

Vanaf september 2020 is een groep studenten gestart met een onderzoek naar bewonersparticipatie in de flat Jupiter. Het oorspronkelijke idee om huis-aan-huisgesprekken te voeren is vervangen door telefonische of digitale gesprekken. Het onderzoek van de studenten zit in de afrondende fase.

De aanbevelingen van het onderzoek zullen we gebruiken voor nieuwe vormen van bewonersparticipatie.

De kopgevel van de flat Saturnus is beschilderd met een werk van Mondriaan. In samenwerking en co-financiering met de gemeente Ouder-Amstel is dit project tot stand gekomen. Het

was een initiatief van een Duivendrechtse kunstenares en het is uitgevoerd door de Strakke Hand. Het project is voorafgegaan door een uitgebreid participatietraject. Dit traject startte met een bijeenkomst van een kleine groep bewoners en eindigde met een enquête voor alle bewoners van Duivendrecht. Zij konden stemmen welk schilderij er op de flat moest komen.

De herinrichting van de openbare ruimte door de gemeente in het Zonnehofgebied is afgerond. Dat heeft het gebied verbeterd. Er is in de Begoniastraat, Azaleastraat en Korenbloemstraat veel aandacht geweest voor veiligheid.

Zo zijn er hekjes geplaatst om scooters en fietsers te weren uit de achterpaden en is er verlichting opgehangen.

## Ouderkerk aan de Amstel

Begin 2020 is er een wijkbeheerder gestart die onder ander in Ouderkerk aan de Amstel actief is. Hij is de oren en ogen van de wijk en kan

snel afgaan op meldingen. In heel Ouderkerk is er veel aandacht besteed aan het onderhoud van voor- en achtertuinen en achterpaden. Huurders worden aangesproken op hun plichten en Eigen Haard denkt mee als het hen zelf niet lukt.

Door de inzet van de wijkbeheerder zijn we er sneller bij, wat ook een preventieve functie heeft.

Er is net als in voorgaande jaren inzet geweest op het schoon en veilig houden in diverse complexen. Steeds vaker wordt er huisraad, fietsen en afval in de algemene ruimten geplaatst. Huurders worden aangeschreven en gesommeerd om het complex schoon en netjes te houden. Door de inzet van de wijkbeheerder zijn we er sneller bij, wat ook een preventieve functie heeft.

In het Rembrandt van Rijnpark zijn bij een aantal complexen maatregelen genomen om de overlast van jeugd tegen te gaan. Zij vonden steeds nieuwe manieren om het complex onrechtmatig binnen te komen. Door bijvoorbeeld het plaatsen van plexiglas aan de eerste etage aan de buitenkant, is de overlast nu afgenomen.

### 3.1.17 Uithoorn

Eind 2016 zijn in Uithoorn meerjarige prestatieafspraken gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan vroeger is er nu een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de Huurdersvereniging Uithoorn en de Kwakel mede ondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2020 waren:

- Huurprijsstelling en huurverhoging sociale huur
- Nieuwbouw en renovatie
- Investerings op het gebied van duurzaamheid
- Doorstroming naar passende woningen
- Samenwerking en verantwoording

Partijen hebben al begin 2019 afgesproken om een aantal woningen met een Friendscontract te verhuren. In de zomer van 2020 is er voor het eerst een woning met een Friendscontract geadverteerd en verhuurd. Daarnaast hebben we in 2020 in overleg met de gemeente Uithoorn meerdere analyses te maken van de (slaag)kansen van jongeren in de gemeente Uithoorn. Dit naar aanleiding van eerder onderzoek waaruit bleekt dat vooral de groep tot 23 jaar relatief minder snel aan een woning komt. Inmiddels zijn deze analyses gemaakt en ambtelijk besproken. Afgesproken is dat we samen met de gemeente Uithoorn gaan onderzoeken of we de lokale beleidsvrije ruimte willen inzetten om meer kansen te geven aan jongeren uit de eigen gemeente.

Voor 2021 zijn nieuwe prestatieafspraken  gemaakt.

#### Beschikbaarheid

**Wij leverden in 2020 in totaal 121 nieuwe sociale en middensegment huurwoningen op in de volgende projecten:**

- Noordmanlaan (31 sociale huur en 9 middensegment)
- Legmeer West – fijn wonen (23 sociale huur)
- Europarei fase 3 Gasperi (40 middensegment)
- Bernhard- en Beatrixlaan fase 1 (18 sociale huur)

Vanuit renovatieprojecten zijn er in 2020 twee woningen verkocht.

**In 2020 is gestart met de bouw van 54 woningen in de volgende projecten:**

- Bernhard- en Beatrixlaan fase 1 (18 sociale huur)
- Legmeer West 456 deel 1 (36 sociale huur)

#### Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen.

In 2020 verhuurden wij in Uithoorn 259 woningen in de sociale huur tot € 737,14. Binnen de sociale huur is 71% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

In 2020 zijn in totaal 73 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 90,5% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 53.068. 10% van de huurders had een hoger inkomen. 80% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

## Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In nauw overleg met de gemeente hebben we in 2020 elf woningen voor de huisvesting van statushouders verhuurd.

In Uithoorn is al eerder een start gemaakt met de ambulantisering. Hiermee bedoelen wij de uitplaatsing van bewoners die begeleid wonen vanuit een instelling naar een reguliere woning in de samenleving. De gemeente, Ons Tweede

Ambulantisering is het uitplaatsen van bewoners, die begeleid wonen, vanuit een instelling naar een reguliere woning in de samenleving.

Thuis en Eigen Haard hebben hier in 2017 afspraken over gemaakt. Daarnaast kan de gemeente ook urgente woonbegeleiding aanbieden. Daarin werkt de gemeente en Eigen Haard samen met HVO. Ook dan komt de huurovereenkomst eerst op naam van de zorginstelling. Dit jaar heeft dit geleid tot drie verhuringen aan Ons Tweede Thuis (OTT).

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij, tot maximaal 5% van de verhuringen per gemeente, afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2020 zijn drie woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Huurders, die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passender woning die aansluit bij hun gezinsgrootte, kunnen, onder voorwaarden, een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter.

In 2020 zijn 13 huurders op basis van de regeling Van Groot naar Beter verhuisd naar een passende woning.

## Kwaliteit en duurzaamheid

In 2020 leverde Eigen Haard 48 woningen op in twee renovatieprojecten:

- Prinses Margrietlaan 2-80 (34 woningen)
- Prinses Margrietlaan 1-71 (14 woningen)

In 2020 zijn er 54 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in onderstaande complexen:

- Bilderdijklaan 2-48
- Colijnlaan 38-120
- Dreeslaan 2-48
- Treublaan, Talmalaan e.o.
- Nicolaas Beetslaan 2-59 e.o.
- Constantijn Huygenslaan
- Arthur van Schendellaan e.o.

Vanuit het PV-only project zijn er in 2020 in diverse complexen in Legmeer en in de Kwakel op 98 woningen zonnepanelen geplaatst.

Ultimo 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Uithoorn als volgt:

## Energielabel

Ultimo 2020 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Uithoorn als volgt:

Energielabel in 2020	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	862	759	1.120	565	371	130	109
Aandeel	22%	19%	29%	14%	10%	3%	3%

De gemiddelde energie-index bedraagt 1,42 wat neerkomt op een energielabel C.

### Toegankelijkheid

In 2020 is van vijf complexen de toegankelijkheid verbeterd of zijn de werkzaamheden hiervoor gestart. In deze complexen liggen in totaal 568 woningen. Een deel van de werkzaamheden wordt in 2021 afgerond. Bij de flats aan de Briandflat en Coudenhoveflat is een ruimte met scootmobiel aansluitingen opgeleverd. Bij de Monnetflat en de Schumanflat, zijn de werkzaamheden voor het ophogen van de galerij gestart. In het complex aan de Beellaan zijn armleuningen aangebracht. In de Margrietlaan zijn drempelhulpen aangebracht.

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor mensen die slecht ter been zijn, zoals mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis blijven wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning. Omdat steeds meer ouderen gebruik maken van een scootmobiel plaatsen wij daar waar kan ook oplaadpunten voor de scootmobiel. De huurders betalen een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning.

### Leefbaarheid

In Uithoorn is Eigen Haard aanwezig in de wijken met twee wijkbeheerders en één huismeester in de Europarei. Zij zijn de ogen en oren in de wijk. Door de inzet van wijkbeheer signaleren we vroegtijdig en worden bewoners in een vroeg stadium betrokken bij de verbetering van de leefbaarheid in hun eigen omgeving. Ook werken de wijkbeheerder nauw samen met de opzichter dagelijks onderhoud en de medewerker Zorg en Overlast. Signalen worden zo snel opgepakt.

De Europarei en Thamerdal / Centrum zijn inzetwijken. In deze wijken zijn veel sociale huurwoningen van Eigen Haard en we zetten in op de verbetering van de leefbaarheid. We zetten vooral in op schoon en op veilig en proberen de gebouwen zo te houden dat mensen hier prettig wonen.

We zetten vooral in op schoon en op veilig en proberen de gebouwen zo te houden dat mensen hier prettig wonen.

In Uithoorn wordt nauw samengewerkt met partners om de leefbaarheid te verhogen of op peil te houden. Voor het sociale component van de wijk werken we onder andere samen met Uithoorn voor Elkaar, Ons Tweede Thuis, Vluchtelingenwerk, Praktijkschool Uithoorn, Buurtbeheer Legmeer, politie en gemeente.

### Europarei

De woningen van de nieuwbouw in de Europarei zitten in de afrondingsfase. We zien een duidelijke verbetering van de leefbaarheid in de Europarei. Het aantal incidenten is afgenomen en de omgeving ziet er netjes uit. De huismeester loopt er elke dag in het gebied en controleren de flats op 'schoon, heel en veilig'. Door de frequentie en de nabijheid zien de flats er over het algemeen goed en opgeruimd uit.

We hebben dit jaar extra aandacht besteed aan het afval wat wel wordt achter gelaten in de algemene ruimtes. Ook spannen we ons samen met de gemeente in om het grof vuil bij de containers tegen te gaan. We informeren bewoners over de regels in Uithoorn en vragen of ze mee willen denken om dit probleem op te lossen.

Voor een groot deel gaat het om bewonersgedrag dat we met elkaar willen beïnvloeden. In 2021 zullen we hier verdere stappen in nemen.

In 2020 hebben we ook meer aandacht besteed aan de bewonersparticipatie. Er is een start gemaakt met een bewonerscommissie in het

nieuwe gedeelte van de Europarei. Helaas is dit door Covid-19 vertraagd. Ook is er, ondanks Covid-19, regelmatig contact met de bestaande bewonerscommissie.

De nieuwe bewoners voeren een kennismakingsgesprek met de huismeester, zodat ze een goede start maken en op de hoogte zijn van hun plichten en weten wat de verwachtingen zijn in de buurt. Ook weten ze op deze manier bij wie ze moeten zijn als ze een melding hebben over iets in of buiten hun woning.

De containerruimte bij de Schumanflat is in 2019 omgebouwd tot scootmobielruimte. In de Monnetflat, de Romeflat, de Briandflat en de Coudenhoveflat is dit in 2020 gerealiseerd. Zo hebben alle flats voldoende ruimte voor mensen die slecht ter been zijn. Ook is er in 2020 gestart met het opheffen van de galerijen in het kader van toegankelijkheid. In 2021 wordt dit afgerond.

## Thamerdal en Centrum

De wijkbeheerder is hier actief, met name om toezicht te houden op de tuinen. Er is in het voorjaar en de zomer van 2020 veel aandacht besteed aan het onderhoud en het opruimen van de tuinen. Op straatniveau zijn er controles geweest. Mensen zijn aangesproken op het onderhoud van hun tuin. Een aantal kwetsbare bewoners is door Eigen Haard, soms tegen een kleine vergoeding, geholpen met het onderhoud van hun tuin.

Voor de uitstraling van de wijk is het onderhoud van het groen heel belangrijk. Daarom hebben we zelf ook extra aandacht besteed aan de tuinen van de leegstaande woningen. Omdat er veel tijdelijke huurders zitten in verband met renovatie- en slooppjecten, is het belangrijk om aanwezig te zijn.

In het centrum was er extra aandacht voor het Prinsenhofje, de Kuiperlaan en de Willem-Alexander Poort. In het Prinsenhofje hebben de wijkbeheerder en de regisseur wijkontwikkeling en leefbaarheid een ronde langs alle bewoners gedaan. Met als resultaat de oprichting van een nieuwe bewonerscommissie en het afsluiten van een schoonmaakcontract. Zo blijven de portieken schoon. Naar aanleiding van de gesprekken met de bewonerscommissie zijn er een aantal aanpassingen gedaan in het complex. In de Kuiperlaan is gestart met een vergelijkbare huis-aan-huis ronde, maar daar moest vroegtijdig mee worden gestopt vanwege Covid-19. In 2021 hopen we dat weer op te pakken. In de Willem-Alexander Poort komen vaak meldingen dat het vies is. De trappenhuisen zijn eenmalig grondig schoongemaakt.

Mensen voelen zich minder verantwoordelijk voor hun omgeving, vanwege de tijdelijkheid van hun verblijf.

In 2021 zullen we in de Willem-Alexander Poort extra aandacht besteden aan een schone en veilige leefomgeving.

## 3.1.18 Wormerland

Eigen Haard heeft een klein deel van haar grondpositie verkocht in 2020. Op deze locatie stond één woning, waardoor we in Wormerland geen woningen meer hebben.

## 3.1.19 Zaanstad

In Zaanstad hebben we [gezamenlijke prestatieafspraken](#) . De zes corporaties, het Huurdersoverleg Zaanstreek en de gemeente Zaanstad hebben meerjarige ambities afgesproken en gevat in een [samenwerkingsovereenkomst voor de periode 2020-2024](#) . De afspraken richten zich op drie thema's:

- Betaalbaarheid en voorraadontwikkeling
- Kwaliteit en duurzaamheid
- Samen leven

Jaarlijks in juni leveren de corporaties en gemeente Zaanstad de cijfers aan ten aanzien van ontwikkelingen in het sociale bezit en ontwikkelingen in wijken, waaronder leefbaarheid. Wij monitoren gezamenlijk om ieder jaar te kijken hoe resultaten zich tot ambities verhouden. Om de voortgang te kunnen bepalen wordt er eveneens een beschrijving gegeven van de context. De bijdrage van Eigen Haard was in 2020 als volgt:

## Beschikbaarheid

In 2020 is gestart met de bouw van 74 sociale huurwoningen in het project ZMC Gouwpark VOF. Er zijn vorig jaar geen nieuwe woningen door Eigen Haard in Zaanstad opgeleverd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

## Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2020 verhuurden wij in Zaanstad in totaal 9 woningen in de sociale huur tot € 737,14.

In 2020 is binnen de sociale huur 89% van de woningen verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 663,40.

In 2020 zijn in totaal 5 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 80% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 53.068. 20% van de huurders had een hoger inkomen. 80% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

## Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2020 hebben wij twee woningen ter beschikking gesteld voor de huisvesting van statushouders.

De gemeente heeft in 2017 een woonzorgtafel opgericht. In dit overleg worden afspraken over het huisvesten van bewoners, die woonbegeleiding nodig hebben, gemaakt. Eigen Haard heeft in 2020 geen woning ter beschikking gesteld voor het huisvesten van een bewoner via een zorginstelling.

Ons aandeel woningen in deze gemeente is laag. Dit is de reden waarom wij hier niet veel lopende afspraken hebben over het huisvesten van specifieke doelgroepen.

## Kwaliteit en duurzaamheid

Onze woningen in Zaanstad zijn relatief nieuw en energetisch van goede kwaliteit. Ultimo 2019 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Zaanstad als volgt:

## Energielabel

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	585	--	--	--	--	--	--
Aandeel	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

De gemiddelde energie-index bedraagt 1,04 wat neerkomt op een energielabel A.

## Toegankelijkheid

In 2020 zijn er in Zaanstad geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd. Het hoort daarentegen wel bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen

van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning.

Omdat steeds meer ouderen gebruik maken van een scootmobiel plaatsen wij daar waar het kan ook oplaadpunten voor de scootmobiel. De huurders betalen een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

## Leefbaarheid

We hebben een actieve bewonerscommissie in ons complex de Kaaikhof in Assendelft en de Zaanse Strip in Zaandam waar we regelmatig contact mee hebben en er is een wijkbeheerder aanwezig.

Over het algemeen is de leefbaarheid in Zaanstad goed. Helaas was en is er in 2020 wel overlast door hangjongeren in en rond winkelcentrum de Kaaikhof. Er is al veel inzet gepleegd door met name de gemeente (jeugd en veiligheid) wat zijn vruchten afwerpt maar de spanning blijft in deze jonge wijk met nog te weinig voorzieningen voor de groeiende groep jeugdigen. Eigen Haard doet en denkt mee waar mogelijk vanuit onze rol.

Wij ondersteunen onder andere de inzet van extra beveiliging rond Oud & Nieuw om escalaties tijdens de jaarwisseling te voorkomen. Mochten er huurders van Eigen Haard bij betrokken zijn dan kunnen wij daar een rol van betekenis spelen. Dit was tot nu toe niet het geval.



## 4 Zoveel mogelijk mensen

Onze taakopvatting over het huisvesten van zoveel mogelijk mensen gaat verder dan het toewijzen van een woning en samenwerkingsafspraken maken met onze partners. Wij geloven dat community-vorming en het goed laten landen van de huurders in de wijk, belangrijk is voor het leefbaar houden van onze complexen. Daarom komt een wijkbeheerder bijvoorbeeld bij de statushouders op bezoek voor een welkomstgesprek. Of de wijkbeheerder maakt de nieuwe huurder wegwijs in de buurt, vertelt over participatiemogelijkheden en helpt bij het kennismaken met de burens.

### De cijfers

Totale voorraad verhuringen	2020
Sociale huurwoningen	51.593
Middensegment huurwoningen	4.724
Bedrijfsonroerendgoed (BOG)	1.510
Parkeerplaatsen, garages en bergingen	5.416

### Oog voor bijzondere groepen

Onder bijzondere groepen vallen onder meer statushouders, sociaal en/of medische urgenten en kwetsbare huurders die onder begeleiding wonen. Het huisvesten van bijzondere groepen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten, zorginstellingen en Eigen Haard. Wij spreken met elkaar af hoeveel woningen wij reserveren.

Het huisvesten van bijzondere groepen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten, zorginstellingen en Eigen Haard.

### Jongeren tot 28 jaar

In oktober 2020 ontvingen jongeren de sleutels van het gemengd wonen project Papaverhoek in Amsterdam. In dit getransformeerde monumentale schoolgebouw zijn 16 studio's gerealiseerd voor jongeren en jonge statushouders tot 28 jaar.

### Statushouders

In 2020 verhuurden wij 139 woningen aan statushouders: Aalsmeer (9), Amstelveen (25), Amsterdam (71), Haarlemmermeer (16), Landsmeer (3), Ouder-Amstel (2), Uithoorn (11) en Zaanstad (2). Gemeenten zijn verplicht om statushouders te huisvesten en maken daarom afspraken met corporaties om woningen ter beschikking te stellen. De statushouder krijgt in het wonen en integreren ondersteuning van Vluchtelingenwerk.

### Eerst verhuren aan een zorginstelling

In vier gemeenten zijn er in 2020 met gemeente en zorgpartijen afspraken gemaakt om woningen ter beschikking te stellen aan bewoners die soms extra begeleiding nodig hebben om te leren wonen. In totaal verhuurden wij op deze manier 208 woningen: Aalsmeer (3), Amstelveen (8), Amsterdam (194) en Uithoorn (3).

De woning wordt dan eerst verhuurd aan een zorginstelling. Naast het zorgvuldig uitzoeken van de woning zijn de afspraken er vooral op gericht om de bewoner optimaal op te nemen in de samenleving, zodat uiteindelijk de woning zelfstandig gehuurd kan worden door de bewoner zelf.

### Jongerencontracten

Een deel van onze woningen bestemmen wij speciaal voor jongeren, verdeeld in twee categorieën: van 18 tot 23 jaar en van 23 tot 28 jaar.

We tekenden in 2020 362 nieuwe jongerencontracten verdeeld over acht gemeenten: Aalsmeer (50), Amstelveen (69), Amsterdam (181), Hoofddorp (12), Ouder-Amstel (12), Landsmeer (6), Oostzaan (2) en Uithoorn (30).

Met deze jongeren sluiten we een speciaal Jongerencontract af dat maximaal vijf jaar geldt. Zo houden we de woning beschikbaar voor een andere jongere. De inschrijfduur van de jongeren loopt tijdens het wonen door, waardoor het mogelijk wordt een andere woning te huren.

*De meeste jongeren, die met ons een Jongerencontract afsloten, vinden op tijd een andere woning.*

De gemeente Amstelveen heeft in 2020 gebruikgemaakt van de bevoegdheid om een deel van de eigen inwoners voorrang te geven op sociale huurwoningen. De gemeente wil graag iets betekenen voor jongeren van 28 tot en met 34 jaar. In 2020 verhuurden wij aan deze groep 21 woningen. De jongeren melden zich rechtstreeks bij de gemeente die vervolgens controleert of de jongeren aan de gestelde criteria voldoen. Eigen Haard sluit met deze jongeren een regulier contract voor onbepaalde tijd af.

## Senioren

Een deel van onze woningen bieden wij met voorrang of uitsluitend aan senioren aan. Dat betreft een aangepaste en toegankelijke woning zonder treden en drempels.

## Verhuur binnen maatwerkregeling

In 2020 wezen wij 27 van onze woningen toe binnen de maatwerkregeling, want soms is maatwerk nodig voor situaties waarin de regelgeving niet voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere toewijzingsvolgorde. Voorbeelden hiervan zijn huurders die te maken hadden met overlast waarbij de overlast niet te bewijzen is. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. Wij mogen maximaal 5% van onze verhuringen per gemeente gebruiken voor maatwerktoewijzingen. In totaal vijf gemeenten hebben wij deze maatwerkregeling ingezet: Aalsmeer (2), Amstelveen (6), Amsterdam (12), Ouder-Amstel (4) en Uithoorn (3).



### 4.1 Sociale verhuur

Ook in 2020 verhuurden wij primair sociale huurwoningen. In onze regio blijft men over het algemeen lang wonen in dezelfde sociale huurwoning. Dit zie je terug in het aantal mensen, die de huur opzegt en dat wordt weergegeven in het %-mutatiegraad in 2020.

### Leegstand

Leegstand heeft verschillende oorzaken, zoals bijvoorbeeld omdat er een periode zit tussen het moment dat een woning leeg staat zodra een huurder vertrekt en het moment dat de nieuwe huurder de woning betreft. In de tussentijd worden er onder andere werkzaamheden in de woning uitgevoerd. Maar ook bij onderhoud, renovatie of sloop is er leegstand. Wanneer er voor een woning geen huur binnenkomt, dan noemen we dat leegstandsderiving.

Leegstandsderiving wordt gemeten in het percentage niet-inbare huur. De laatste jaren was de leegstand stabiel. In 2020 is er een kleine stijging te zien, dit komt voornamelijk door Covid-19-maatregelen. Het percentage leegstand was in 2020 voor sociale huurwoningen 1,1%.

### De cijfers

Verloop en mutatiegraad	2020	2019
Aantal opzeggingen	3.036	2.969
Mutatiegraad	5,9%	5,7%

### De cijfers 2020 - disclaimer

De recente cijfers over de wachttijden van starters en doorstromers per gemeente zijn helaas niet opgeleverd door WoningNet ten tijde van de oplevering van het jaarverslag 2020. Onderstaand zijn de gemiddelde cijfers van 2019 ten opzichte van 2018.

Wachttijden	2019*		2018	
	Gemiddeld	Starter	Starter	Doorstromer
		11,8	11,7	20,9
		19,5		

\* Op basis van verhuuringen via WoningNet ABS (aanbiedingen t/m medio november 2019)

\*\* Op basis van 1 verhuuring

## 4.2 Middensegment verhuur

Ondanks dat er ultimo 2020 door Covid-19-maatregelen een daling heeft plaatsgevonden op de woningmarkt naar een gemiddelde huur per m<sup>2</sup> in Amsterdam tot zo'n € 23, bleven betaalbare woningen schaars voor huishoudens met een middeninkomen tot € 61.707 per jaar.

Om Eigen Haard-woningen betaalbaar te houden voor mensen met een lager middeninkomen - tussen € 39.055 en € 61.707 per jaar - houden wij onze huren laag ten opzichte van de markt. Daarom verhuurdten wij in 2020 vooral vrije sector huurwoningen in het middensegment met een maandhuur tot € 1.032.

### Meer betaalbare woningen in het middensegment

Eigen Haard wil 10-12% van haar woningen voor dit segment vrijmaken. De middensegment-portefeuille in 2020 was 8,39% van onze totale portefeuille aan huurwoningen. Een stijging van 0,49%. Dit kwam dit jaar met name door een toename in het nieuwbouwaanbod. Ten aanzien van 2019 betekent het echter een afnemende stijging.

Door de constante aandacht voor het passend toewijzen aan middeninkomens is in 2020 het percentage verhuuringen in de huurklasse betaalbaar (middensegment) met één procent gestegen naar 96%.

### Nieuw verhuurd in 2020

In 2020 gaven we 632 mensen de sleutel van hun nieuwe vrije sector huurwoning. Dit is een toename van 5%. We zien daarnaast een ruime toename van nieuwbouwwoningen ten opzichte van vorig jaar, naar 19% van het totaal aantal verhuuringen. De helft hiervan waren projecten in Amsterdam, de andere helft verdeeld over Uithoorn, De Kwakel en Kudelstaart. Van de verhuuringen werd 26% voor het eerst verhuurd in het middensegment (geliberaliseerd). Het percentage liberalisaties ligt hiermee 12% lager dan afgelopen jaar.

### Doorstromen vanuit sociale huur

Bewoners van sociale huurwoningen die doorstromen, krijgen bij ons voorrang op een middensegment huurwoning. In 2020 is 82% van de middensegment huurwoningen verhuurd aan mensen die een sociale huurwoning achterlieten. Van de doorstromers liet 42% een sociale huurwoning van Eigen Haard leeg achter.

82% van de middensegment huurwoningen is in 2020 verhuurd aan mensen die een sociale huurwoning achterlieten.

## De cijfers

	2020	2019
Nieuwe huurcontracten	632	600
Aantal opzeggingen	358	342
Mutatiegraad	8,3%	8,1%
% woningen van het totaal	8,39%	7,89%

### 4.3 Bedrijfsonroerendgoed

Omdat een gemengde buurt meer nodig heeft dan een gevarieerd woningaanbod verhuren wij aan ondernemers met een 'Hart voor de buurt'. Ondernemers die iets toevoegen aan een buurt en de verbinding leggen met onze bewoners, zoals de winkeliers, een dokter, de kinderopvang en een buurtkamer. Zo dragen we bij aan de veiligheid en levendigheid in de buurt.

Wij kijken ook met een maatschappelijk oog naar hoe en waar we bedrijfs- en winkelruimten inzetten. De leegstandserving nam - ondanks Covid-19-maatregelen - af in 2020 van 3,4% naar 2,8%. Dit financieel rendement behalen wij door ons vastgoed jaarlijks te laten taxeren. Zo borgen wij dat we onze bedrijfs- en winkelruimten marktconform verhuren, want ook financieel rendement op dit vastgoed is een belangrijke bron van inkomsten. In 2020 had de Covid-19-crisis een grote impact op vooral de horeca en detailhandel en namen de huurachterstanden toe.

### Branchering van de bedrijfsruimtes

In 2020 brachten wij in kaart welke bedrijfsruimtes wij verduurzamen. In 2021 ligt de prioriteit op onze kantoorruimtes die groter zijn dan 100m<sup>2</sup> en per 1 januari 2023 minimaal energielabel C moeten hebben. We kijken naar een optimale aansluiting van de verduurzaming van onze bedrijfsruimtes op de verduurzaming van onze woningen, zodat we onze middelen zo efficiënt mogelijk inzetten.

## De cijfers

Bedrijfsonroerendgoed	2020	2019
Aantal bedrijfsruimtes	1.510	1524
Netto huuropbrengsten	€ 20,4 miljoen	€ 19,9 miljoen
Leegstandserving	2,8%	3,4%

### 4.4 Parkeerplaatsen, garages en bergingen

Het aantal parkeerplaatsen nam licht toe met 46 stuks door de oplevering van nieuwbouwcomplexen met parkeerplaatsen. Er werden 646 nieuwe huurcontracten getekend voor verschillende typen parkeereenheden:

- Buiten parkeerplaatsen op maaiveld met een parkeerbeugel
- Binnen parkeerplaatsen in parkeergarages
- Multifunctionele parkeerruimtes; garageboxen, die tevens gebruikt kunnen worden voor opslag

## Milieubewust en veilig

In nieuwbouwprojecten met parkeereenheden troffen wij in 2020 voorbereidende bouwkundige voorzieningen om elektrisch laden in de toekomst mogelijk te maken. Tevens voorzagen wij parkeergarages van energiezuinige installaties en waar mogelijk van zonnepanelen. Zo verbeteren we ons product en leveren we een bijdrage aan een schoner milieu, zoals met het aanleggen van led-verlichting, waarmee ook de veiligheid toeneemt.

## Meer elektrische oplaadpunten

In 2021 verwachten we een verdere daling van de huurderving en toename van de huuromzet, want we verleiden potentiële huurders met onder andere elektrische oplaadpunten. We zetten in op social media en experimenteren met nieuwe reclamevormen op locatie en vinden hierdoor dan ook steeds meer nieuwe huurders.

Potentiële huurders van parkeerplaatsen verleidden we onder andere met elektrische oplaadpunten.

Ook vragen we aan huurders wat de reden van een huuropzegging is, zodat we in de toekomst nog beter kunnen inspelen op de wensen.

## Digitaal parkeerprofiel

In 2020 voerden wij het digitaal ondertekenen in van de huurovereenkomsten voor parkeereenheden en het overgrote deel van onze huurders heeft hier positief op gereageerd. Potentiële huurders kunnen zich aanmelden voor de digitale wachtlijst op de website van Eigen Haard. Zij kunnen via het parkeerprofiel op de website zelf hun positie op de digitale wachtlijst terugvinden en ze krijgen digitaal bericht wanneer er een parkeereenheid beschikbaar is.

## De cijfers

Parkeerplaatsen, garages en bergingen	2020	2019
Aantal parkeerplaatsen, garages en bergingen	5.416	5.370
Bruto huuropbrengsten	€ 5,4 miljoen	€ 5,1 miljoen
Leegstandsderving	6,6%	7,3%

## 5 Wonen betaalbaar

Ruim 90% van onze woningvoorraad bestond in 2020 uit sociale huurwoningen. De overige woningen verhuurden we in het middensegment. Wij verhuren onze woningen, die vrij komen, betaalbaar en passend bij het inkomen. Met doorstroommaatregelen verleiden we huurders naar een nieuwe woning met een huur die goed past bij het inkomen, de gezinssamenstelling en levensfase. Ook in 2020 streefden wij naar betaalbare woningen voor mensen met een inkomen tot € 60.000.

### Meer huurachterstanden en maatwerkafspraken

Mensen, die willen verhuizen, hebben weinig kans op een betaalbare woning en zij blijven zitten waar ze zitten.

Door onze intensieve aanpak daalde het huurachterstandenbedrag tot voor de uitbraak van Covid-19-virus tot een laagste punt ooit. In de periode maart tot en met juni 2020 namen 557 huurders contact met ons op waarna wij maatwerk leverden door uitstel van betaling of coulante betalingsregelingen. In augustus 2020 waren voor de SH, MSH en VSH-huurders de acute financiële problemen opgelost en daalden de huurachterstanden en het aantal huurders met een huurachterstand geleidelijk tot hetzelfde niveau van voor de uitbraak van Covid-19-virus.

Bij de BOG-huurders in de getroffen sectoren heeft na de versoepelingen van de eerste Covid-19-maatregelen enig herstel plaatsgevonden. Als gevolg van de tweede Covid-19-lockdown met verscherpte maatregelen liepen de huurachterstanden echter verder op. Met deze huurders maakten wij waar nodig maatwerkafspraken.

### Vroegsignalering bij huurachterstand

We willen niet dat onze huurders in de problemen komen en signaleren direct een huurachterstand. We handhaven streng om problemen voor te zijn, bieden hulp en werken samen met verschillende partijen, zoals de gemeente. We benaderen huurders met een achterstand in een zeer vroeg stadium met verschillende middelen: SMS, herinneringen, betaalmails, telefonisch contact, belcomputer en huisbezoeken. Zo gaat de huurachterstand niet over in een problematische schuld, blijft een oplossing binnen bereik en blijven de kosten voor de huurder zo laag mogelijk.

Wij werken samen met bijvoorbeeld hulpverleningsorganisatie Vroeg Eropaf en Geregelde Betaling en melden huurders met een huurachterstand van twee maanden aan bij de verschillende gemeentes.

Hulpverleners bezoeken vervolgens de bewoners om de - vaak meervoudige - problemen te bespreken en proberen deze op te lossen. Om schrijnende gevallen een vangnet te geven, ontwikkelden we - samen met onze huurdersvereniging Alert - een maatwerkregeling.

### Huisuitzetting in 2020

In 2020 zegden we huurders 191 keer een ontruiming aan, een daling van 149 ten opzichte van 2019. Een 'aanzegging' is een middel om de zaak in beweging te brengen en in 2020 ontruimden wij 21 woningen daadwerkelijk tegenover 33 in 2019.

Huisuitzetting is een uiterste maatregel, die wij liever niet gebruiken. Het druist in tegen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Het is voor de huurder een persoonlijk drama.

### 5.1 Betaalbare en passende huur

Wij willen dat de huur van onze woningen goed past bij onze huurders en hun inkomen. Woningen met de laagste huren gaan naar mensen met de laagste inkomens. We kijken naar de hoogte van de huur, de inkomensgrens huurtoeslag, de grootte van het huishouden, het inkomen en de leeftijd.

#### Huurverhoging

In 2020 paste Eigen Haard een lagere huurverhoging toe van 0,5% + 2,6% inflatie dan de wettelijk toegestane 1% + 2,6% inflatie. Dit was een bewust keuze. Eigen Haard is namelijk niet verplicht om de maximale ruimte van de huursom te benutten. Wij willen op basis van onze visie

sturen op betaalbaarheid zodat zoveel mogelijk mensen betaalbaar wonen. Met andere woorden de essentie van ons huurbeleid gaat uit van de betaalbaarheid van huurders. Dit betekende in 2020 concreet:

- dat huurders met laag inkomen een lagere huurverhoging betalen en huurders met een (iets) hoger inkomen een hogere huurverhoging betalen.
- dat huurders met een relatief hoge huur een lage huurverhoging of zelfs geen huurverhoging of huurverlaging krijgen en huurders met een relatief lage huur een wat hogere huurverhoging.

### Tegemoetkoming in de huur

In 2020 kregen 1.638 Amsterdamse huurders, die langdurig een laag inkomen en in verhouding een hoge huur hebben, een tegemoetkoming van Eigen Haard van gemiddeld € 40 per maand, afhankelijk van de hoogte van de huur en de huishoudsamenstelling.

In 2020 is in samenwerking met Gemeente Zaanstad voor de Zaanse huurders een vergelijkbare 'passende huur'-regeling getroffen. Voor 37 huurders is huurbevriezing per 1 juli 2020 toegepast of heeft aftopping van de huurprijs plaatsgevonden op een van de aftoppingsgrenzen.

Sinds 2019 dragen de woningcorporaties de lasten van de tegemoetkoming op de huur zelf, of bieden ze een alternatief voor betaalbare huisvesting (verhuisregeling). Dit is een uitvloeisel van het woonlastenakkoord, dat de gemeente, de woningcorporaties van Amsterdam en de huurdersvereniging Amsterdam in 2016 afsloten. Het betreffende onderdeel daarvan is de regeling 'passende huur'.

### Liberalisatiegrens

Woningen met een huur boven de liberalisatiegrens - de bovengrens voor het ontvangen van huursubsidie - verhuren wij aan mensen met een middeninkomen tot circa € 60.000. Ook deze groep maakt op de woningmarkt nauwelijks kans op een - voor hen betaalbare - woning. Zij verdienen te veel voor een sociale huurwoning, maar niet voldoende voor een woning op de vrije markt.

### Wat past bij wie?

Ook als mensen eenmaal bij ons wonen, houden we aandacht voor betaalbaarheid. Onderstaande tabel geeft weer welke huur past bij huurders met recht op huurtoeslag.

Huurder	Inkomensgrens Huurtoeslag	Huur tot € 619,01	Huur tot € 663,40	Huur tot € 737,14
1 persoon	€ 23.225	Past	Past niet	Past niet
2 personen	€ 31.550	Past	Past niet	Past niet
1 persoon 65+	€ 23.175	Past	Past niet	Past niet
3 of meer personen	€ 31.550	Past	Past	Past niet
Meer persoon 65+	€ 31.465	Past	Past	Past niet

## De Cijfers

Huur	Toegewezen in 2020
Tot € 619,01	1.899
Van € 619,01 tot € 663,40	347
Van € 663,40 tot € 737,14	398
Vanaf € 737,14	632

### 5.2 Passende doorstroming

We dachten in 2020 mee over nieuwe spelregels voor de woonruimteverdeling. We zagen namelijk de druk op de woningmarkt toenemen. Ook lag er een maatschappelijke opgave om urgente groepen met voorrang te huisvesten. Zo was er steeds minder aanbod voor reguliere woningzoekenden.

Om te zorgen dat er zoveel mogelijk grote woningen in Amsterdam beschikbaar kwamen voor (grotere) gezinnen, verleidden we kleine huishoudens, die een grote gezinswoning van minimaal 60 m<sup>2</sup> en vier of meer kamers bewonen, om naar onze middensegment woningen door te stromen. Zo zetten we ons in om maximale ruimte te bieden aan de groep grote gezinnen. In 2020 creëerden we hierdoor opnieuw 10% extra aanbod grote woningen in Amsterdam.

Naast het bijbouwen van nieuwe woningen was ons beleid erop gericht onze woningen zo goed mogelijk in te zetten voor de mensen die ze het meest nodig hebben.

### Doorstromen vanuit sociale huur

In 2020 verhuurden we 82% van onze middensegment huurwoningen aan doorstromers vanuit de sociale huur. Net als in 2019 lag het percentage doorstromers bij het nieuwbouwaanbod rond de 70%. Dit kon een huurwoning in het middensegment zijn of een koopwoning.

Wij zetten ons middensegment in om de doorstroming vanuit de sociale huur op gang te brengen en te houden. Wij probeerden de kansen te vergroten voor de groep, die net te veel verdiende om voor een sociale huurwoning in aanmerking te komen en boden onze koopwoningen en huurwoningen in het middensegment betaalbaar aan.

Elke huurder, die wij motiveren te verhuizen, laat een sociale huurwoning achter.

Wij boden voorrang aan huurders van een sociale huurwoning, die een hoger inkomen hadden dan de inkomensgrens, en gaven hen de mogelijkheid om door te stromen naar een meer passende woning.

### Woningruil

In 2020 konden 102 van onze huurders verhuizen door hun woning te ruilen. Door te ruilen van woning kunnen huurders - zonder wachtlijst - op zoek naar een woning die beter bij ze past.

### Doorstromen oudere huurders

In 2020 faciliteerden we 40 keer de regeling 'Van Groot naar Beter' of 'Van Hoog naar Laag'. In 2020 verhuisden ruim 16 ouderen via van Hoog naar Laag naar een lager gelegen Eigen Haard-woning.

Oudere huurders in Amsterdam, die op een woning wonen op de tweede verdieping of hoger, kregen voorrang op woningen die lager zijn gelegen in hun eigen stadsdeel. Deze regeling was ook bedoeld om ouderen meer passend te laten wonen. In de andere gemeenten was deze extra voorrang niet nodig.



De regeling Van Groot naar Beter is bedoeld om huurders met een grote woning voorrang te geven op een woning die beter bij hen past. Zo kwamen er grote woningen beschikbaar voor grote gezinnen. Dit heeft ook als voordeel dat gezinsleden in een beter passende woning vaak langer blijven wonen naarmate ze ouder worden.

### Gezinscontract voor grote gezinnen

In 2019 verhuurden we via een pilot in een nieuwbouwproject onze eerste woningen met een gezinscontract. De gezinnen kregen met voorrang een zeer ruime woning en huren deze zolang deze past bij de grootte van hun huishouden. Wanneer het gezin kleiner wordt, stromen zij door naar een kleinere woning. Eigen Haard toetst periodiek of de gezinssamenstelling nog passend is bij de woning.

Wanneer het gezin kleiner wordt, stromen huurders door naar een kleinere woning.

In verband met het gebrek aan grote woningen in met name Amsterdam is in 2020 een lokale werkgroep gestart via AFWC die onderzoekt of het gezinscontract ook breder ingezet kon worden. In 2021 nemen we daarover een besluit.

### Vijfjaarscontract voor jongeren

We zochten de oplossing ook in nieuwe contractvormen. Een deel van onze woningen is hier speciaal voor bestemd. Zo krijgen jongeren - tot 28 jaar - de kans tijdelijk voor maximaal vijf jaar van ons te huren en zo een start te maken. In die vijf jaar kan veel gebeuren. Het inkomen kan groeien, zodat andere woningen binnen bereik komen. Of in de tussentijd worden andere keuzes gemaakt in jonge levens. Doorgaans vinden jongeren op tijd een andere woning en komt de jongerenwoning weer beschikbaar. Hun inschrijfduur voor een sociale huurwoning loopt door.

## 5.3 Van huur naar koop

We richten ons in principe op de verkoop van woningen aan zittende huurders of aan doorstromers die een (sociale) huurwoning achterlaten. In 2020 slaagden wij hier meer in dan ooit tevoren. 60% van de bestaande woningen verkochten wij aan doorstromers! Tevens letten wij erop dat we alleen woningen verkopen als dit de wijk ten goede komt, zoals bijvoorbeeld voor de leefbaarheid.

60% van de bestaande woningen verkochten wij aan doorstromers!

### Zelfbewoningsplicht

Doorstromers die een (sociale) huurwoning van Eigen Haard achterlaten en die een voormalige huurwoning kopen bij Eigen Haard, kunnen deze woning kopen voor een vaste prijs. Om speculatie op prijsstijgingen van verkochte woningen te voorkomen, toetsen wij altijd vooraf of de huurder daadwerkelijk haar hoofdverblijf heeft bij Eigen Haard of een andere corporatie. Daarnaast nemen wij in de koopovereenkomst een zelfbewoningsplicht en een anti-speculatiebeding op en tekent de koper voor de huuropzegging van de (voormalige) woning.

### De cijfers

#### Verkopen van bestaande woningen

In 2020 verkochten we 37 bestaande woningen. Het aantal verkochte bestaande woningen in 2019 was 65. Ons bezit had een lagere mutatiegraad, ten gevolge van de Covid-19-crisis, waardoor er minder woningen in ontwikkelbuurten beschikbaar kwamen voor de verkoop.

**Verkopen van nieuwbouw woningen**

In 2020 verkochten we 120 nieuwbouwwoningen in de projecten AR33 – Sumatraplantsoen in Amsterdam-Oost en in het project de Dichters in Amsterdam Nieuw-West. In deze projecten verkochten we circa 18% van de nieuwbouw woningen aan doorstromers.

**Verkopen wat niet bij ons past**

We verkopen woningen of grond in gebieden, die niet bij ons passen. In 2020 verkochten wij onze grondpositie in Lisse, dat buiten ons werkgebied ligt.

## 6 In prettige buurten

Verschillende typen woningen, bedrijfspanden en verschillende soorten huurders hebben invloed op de ontwikkeling van een buurt. Er ontstaat een gemengde buurt waar het prettig is om te wonen. In een gemengde buurt zijn er huurwoningen in allerlei prijsklassen, koopwoningen, bedrijfsruimten en maatschappelijke voorzieningen. Er zijn appartementencomplexen, maar ook eengezinswoningen. Allerlei mensen wonen en werken er samen en er zijn voorzieningen voor jong en oud.

### Schoon

Een prettige buurt is ook een buurt waar het schoon is, waar niet te veel rommel en vuilnis in het straatbeeld te zien is en waar [overlast](#) wordt gesignaleerd en aangepakt. Het is een buurt waar de gebouwen, de maatschappelijke voorzieningen en de openbare ruimte op orde zijn. De uitstraling is goed en er zijn geen grote, in het oog springende mankementen.

### Veilig

Het is in een prettige buurt ook veilig. Zaken als goede verlichting en goede sloten zijn geregeld. Om inbraken tegen te gaan, is het belangrijk om fysieke maatregelen te nemen in een woning, zoals het aanbrengen van gecertificeerd hang-, - en sluitwerk, verlichting, kerntrekbeveiliging of rookmelders. In 2020 brachten we bij 250 woningen inbraakvoorzieningen aan die voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW). Ook zijn er extra maatregelen getroffen bij 26 complexen. Hier is op de algemene toegangsdeur kerntrekbeveiliging aangebracht. Daarnaast brachten we, daar waar het echt noodzakelijk was en alle andere middelen waren uitgeput (tijdelijk) beveiligingscamera's aan. Dit zorgt voor extra veiligheid bij bewoners, zodat zij zich prettiger voelen in hun omgeving.

In een prettige buurt ontmoeten bewoners elkaar. De uitstraling is goed en men is trots op de buurt.

Een ander belangrijk aspect van een prettige buurt is dat bewoners elkaar kennen, dat er netwerken zijn van mensen die er wonen.

### Een mix van bewoners

In een aantal wijken is er een hoge concentratie van kwetsbare bewoners, waaronder statushouders. Het is belangrijk om hier ook een mix van bewoners te krijgen met wat meer draagkracht. Om die buurten te versterken, verhuren we daar meer betaalbare middensegment huurwoningen of verkopen we woningen voor de buurt.

### Sturing in onze aanpak

Er zijn ook buurten met weinig sociale huurwoningen, waar weer overwegend koopwoningen zijn en weinig variatie qua bewoners. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal en [sturen we ook op een betere mix](#). We hebben dit goed in beeld in onze wijken door onze wijkselectiemodel. Soms is het toepassen van een woonconcept, renovatie of slopen en nieuwbouw een goede aanpak. Door onze bedrijfspanden te verhuren aan ondernemers of instellingen die bijdragen aan de wijk, dragen we ook weer bij aan de buurtconomie.

Zo stimuleren we gemengde bewoning en levendigheid in een prettige buurt

### 6.1 Verbeteren van leefbaarheid

De concentratie van kwetsbare groepen en problemen rond overlast en onveiligheid tekenen zich het sterkst af in wijken waar de leefbaarheid al onder druk staat. Daar staan vaak de goedkoopste woningen en daar zou - zonder sturing - de instroom van kwetsbare groepen en uitstroom van hogere inkomens en meer kansrijke huishoudens, het grootst zijn. Als bewoners daar niet de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben, kunnen er problemen rond overlast en onveiligheid ontstaan.

### Interventiebuurten

Eigen Haard volgde de ontwikkelingen en trends in de buurten in Amsterdam en omliggende gemeenten in 2020 nauwgezet in het kader

van verbeteren van de leefbaarheid. Analyse van onze onderzoeken en de toets aan de praktijkervaringen van onze medewerkers leidde ertoe dat wij in 2020 aan 17 van onze buurten het label 'interventiebuurt' gaven. Dat zijn buurten waar op fysiek en sociaal gebied stevige ingrepen nodig zijn om een positieve ontwikkeling te stimuleren.

Deze 17 interventiebuurten bevinden zich voornamelijk in Noord, Zuidoost en Nieuw-West.

## Maatregelen

In 2020 formuleerden we vervolgens voor elk van deze 17 interventiebuurten doelen, maatregelen en activiteiten die moeten zorgen voor een positieve ontwikkeling. Dat gaat deels om maatregelen op tactisch niveau, zoals sturen op meer menging in de wijk door middel van (nieuwbouw)projecten of huurprijsbeleid en deels om maatregelen en activiteiten die meer praktisch (operationeel) van aard zijn. Bij het bepalen en uitvoeren van deze plannen zoeken we de afstemming en samenwerking met gemeente, corporaties en andere partners op.

## Buurtmonitor

In 2020 werkten we aan de Buurtmonitor. Met dit instrument zien we beter of we de doelen en maatregelen per buurt ook daadwerkelijk realiseren en of ze effect hebben. Einde 2020 was de ontwikkeling van de Buurtmonitor nog niet geheel afgerond.

## Overal wijkbeheer actief

We hebben in 2020 het buurtgericht werken in al onze 84 buurten versterkt. Dit deden we door overal wijkbeheer in te voeren. De wijkbeheerders zijn nu in alle buurten actief en zijn daar het eerste aanspreekpunt voor de bewoners.

## Bewonersonderzoek en WiA-onderzoek

De wijkbeheerders zijn het gezicht van Eigen Haard in de wijk.

In het Eigen Haard bewonersonderzoek vragen wij aan bewoners met welke score zij onze dienstverlening, hun woning en de leefbaarheid van hun buurt waarderen. In het onderzoek Wonen in Amsterdam (WiA) van de gemeente Amsterdam kunnen we informatie terugvinden over sociaaleconomische gegevens van buurten en scores op het gebied van veiligheid enz. Met onder meer deze twee uitslagen maken wij jaarlijks een ranking van de 84 wijken waar Eigen Haard woningen heeft. De wijken die op sociaal en fysiek gebied het slechtst scoren, plaatsen we bovenaan. Deze kregen van ons de meeste aandacht in mankracht en middelen.

Deze ranking, het Eigen Haard 'Wijkselectiemodel', is daarmee een combinatie van harde en zachte gegevens (statistiek en bewonersmeningen) en van eigen onderzoek en openbare data. Het wijkselectiemodel geeft ons een degelijke, cijfermatige onderbouwing voor de keuzes, die we maken in onze wijkaanpak. Voor de Wijkselectie 2020 gebruikten we onder andere gegevens uit het bewonersonderzoek van 2018 en de resultaten van het WiA-onderzoek 2019.

## 6.2 Actief met vrijwilligers

Wijkbeheerders en huismeesters helpen om het contact tussen burens te verbeteren. Wij overtuigen bewoners graag van de meerwaarde van een wijkbeheerder of een huismeester, zeker daar waar de leefbaarheidscijfers aanleiding geven.

## Formele participatie

Volgens de Overlegwet betrekken wij bewoners bij ons beleid en beheer. Wij stimuleren bewoners zich te verenigen in bewonerscommissies en praten met hen over hun gebouw, straat of wijk. Daarnaast zijn we regelmatig in gesprek met lokale huurdersorganisaties, waarmee we de meer lokale aangelegenheden bespreken. De lokale huurdersorganisaties zijn verenigd in de huurdersfederatie Alert. Met hen overleggen we zaken als de jaarlijkse huurverhoging en beleidsvoorstellen.

In 2020 werkten we samen met 38 wijkpartners en bijna 170 bewonerscommissies.

## Functionele participatie

In 2020 werkten we samen met 92 wijkvrijwilligers en actieve buurtbewoners voor minder formele manieren van participatie. Er zijn namelijk ook huurders die wel actief willen zijn in hun buurt, maar niet een officiële vertegenwoordiger van hun burens willen zijn. Zij helpen

bijvoorbeeld de wijkbeheerder met het samen met de burens beheren van de gemeenschappelijke tuin.

## Schoon & groen

Een belangrijke pijler van de leefbaarheid is schone complexen en portieken. Ook in 2020 werden er zo'n 450 complexen van de bijna 1400 complexen schoongemaakt door een schoonmaakleverancier. Wij zetten ons in om onze schoonmaak verder te professionaliseren en hebben extra ingezet op 'schoon' in alle buurten. In 2019 en 2020 hebben we de schoonmaak van ons bezit daarom opnieuw aanbesteed. Belangrijk hierbij zijn de gemeenschappelijke ruimten, zoals portieken en trappenhuisen.

Bewoners zijn hier zelf verantwoordelijk voor en uiteraard helpen wij hen die verantwoordelijkheid te nemen. Als we schoonmaak inkopen geven we voorrang aan bedrijven die actief samenwerken met bewoners. Want mensen die zich inzetten voor hun eigen omgeving, spreken ook hun burens aan en motiveren hen om hetzelfde te doen. Ook stimuleren wij zelfbeheer en zeggenschap van bewoners bij het onderhouden van binnentuinen en het groen rondom de woningen.

## Persoonlijke gesprekken

Wij geven nieuwe huurders uitgebreide informatie, spreken de regels van het huurcontract door en vertellen over hun nieuwe buurt. Wij voerden in 2020 gesprekken met statushouders, maar ook met andere kwetsbare huurders getuige de Tien Werkafspraken Thuis in de Wijk-aanpak. Statushouders krijgen vaak letterlijk met 'een wereld van verschil' te maken en kunnen wel wat extra hulp gebruiken. Vaak maken we in dergelijke gevallen ook een koppeling naar actieve bewoners(groepen) of buurtorganisaties. Door Covid-19-maatregelen zijn wij minder goed in staat geweest om al onze welkomstgesprekken te voeren.

De lijnen naar de schoonmaker zijn kort. Zo kunnen bewoners rechtstreeks klachten of complimenten delen.

Wij heten nieuwe huurders die een extra steuntje in de rug nodig hebben welkom met een persoonlijk gesprek.

## Energieadvies voor bewoners

Investeren in duurzame wijken, doen we het liefst met bewoners samen. Binnen Eigen Haard geven we al een aantal jaren energieadvies om het bespaargedrag van huurders te beïnvloeden. Dat doen we in samenwerking met energiecoaches van stichting !WOON.

Binnen verschillende divisies van Eigen Haard worden trainingen aangeboden zodat wijkbeheerders en opzichters onze huurders kunnen voorzien van energieadvies na oplevering van hun gerenoveerde woning of na verduurzaming bij projecten SAVE (SAmen VERduurzamen).

Door intern samen te werken met onze collega's van Strategie, Wonen, Huurzaken en Debiteurenbeheer en extern met de gemeente Amsterdam en de andere gemeenten, zetten we ons in om meer huurders - met bijvoorbeeld betalingsproblemen of grootverbruikers - te bereiken met energieadvies om zo hun woonlasten te beperken.

## 6.3 Samenwerken bij overlast

In maart 2020 is onze werkwijze door de Covid-19-maatregelen drastisch gewijzigd. Van de ene dag op de andere konden we de huurders niet thuis bezoeken, niet met netwerkpartners afspreken en geen collega's in de wijk ontmoeten. Al snel bleek evenwel, dat de noodzaak van fysieke aanwezigheid in de wijken voor een aantal functiegroepen erg groot was en probeerden wij verder escaleren te voorkomen.

De Eigen Haard-norm werd werken vanuit huis en bij spoed in persoon. Er werden op digitaal vlak veel efficiëncyslagen gehaald in 2020. Wijkbeheerders pakken veel beginnende overlast op, dat is in 2020 toegenomen. Zij verwezen door naar onze medewerkers Zorg & Overlast, of de hulpinstanties zoals bijvoorbeeld Voor Elkaar in Amsterdam.

We werkten stevig samen met politie en gemeenten, zorg- en hulpverlenende instanties.

We verwijzen ook structureel en met succes huurders door naar Beterburen. De zaken die we zelf in behandeling nemen zijn daardoor wel vaak complexer en steviger, maar in 2020 wel stabiel. Het aantal zorg-gerelateerde dossiers (zorg, psychiatrie, verslaving, vervuiling) was 44% in 2020. Covid-19-gerelateerdheid is niet bijgehouden. In 2020 hebben we wel het aantal wijkbeheerders uitgebreid, zodat overal

dekking is en iedere huurder van de diensten gebruik kan maken. Door goed samen te werken met onze [partners in de stad](#) zijn we op de hoogte van elkaars mogelijkheden en activiteiten. Zo komen we snel en efficiënt tot een oplossing.

## Cijfers

Soort overlast	2020	2019
Zorg & Overlastzaken	888	851
Bemiddeld	533	517
In behandeling	355	334
Aanmelding BeterBuren	543	598
Geëscaleerd (treiterzaak/juridisch)	19	0

Bij overlastsituaties zijn vaak veel instanties betrokken. In convenanten maken we heldere afspraken over wat we wel en niet met elkaar kunnen delen vanwege privacy. De rol van Eigen Haard als woningcorporatie beperkt zich tot de kaders die opgenomen zijn in de Woningwet. Dat betekent dat Eigen Haard inzet op het bestrijden van woonoverlast.

## Belactie met oudere huurders

In 2020 hebben wij een belactie opgezet om bij ruim 4.000 oudere en kwetsbare huurders te achterhalen of er voldoende hulp en netwerk was. De meest schrijnende verhalen kwamen naar boven. Gelukkig bleek dat het overgrote deel voldoende netwerk had of burenhulp kreeg of gaf.

### Convenant Woonoverlast en Zorg Zaanstad

In Zaanstad zetten partijen zich in voor het voorkomen van overlast, zoals lawaai, stank, vervuiling, intimidatie en agressie. Zij bieden zorg voor wie dit nodig heeft. Sommige situaties lossen zij vanuit hun eigen werkprocessen prima op. Bij ingewikkelde situaties en problemen op meerdere leefgebieden is samenwerking nodig met ketenpartijen om tot de beste oplossing te komen.

Er ontstaat dan een beter beeld van een situatie, het is mogelijk om vroeger te signaleren, scherper te duiden en effectiever te reageren. Om de samenwerking goed te organiseren is het noodzakelijk afspraken te maken met de ketenpartijen over het doel van de samenwerking, het werkproces en de wijze van verwerking van persoonsgegevens. Deze afspraken zijn vastgelegd in een convenant die betrokken partijen in het najaar van 2020 hebben ondertekend.

## Convenanten BeterBuren

In Landsmeer en Zaanstad zijn de convenanten voor inzet van buurtbemiddeling met de corporaties, politie en gemeenten in 2020 opnieuw afgesloten. In de andere gemeenten waren deze nog lopend.

## Nieuwe aanpak: Veelmeldersaanpak

Steeds vaker hebben we te maken met huurders die niet van ophouden weten. Vaak door psychische kwetsbaarheid. Dan ontvangen we tientallen meldingen, die vaak naar allerlei partijen worden gestuurd. Soms zijn het dwingende mails met allerlei eisen die wij/Eigen Haard moeten uitvoeren, soms zijn het warrige mails met hier en daar een melding waar we al dan niet iets mee moeten. Wij antwoorden hier iedere keer zo zorgvuldig mogelijk op, maar niets hielp. In 2020 ontwikkelden wij de veelmeldersaanpak om in dit soort gevallen grenzen te stellen, medewerkers te beschermen en dossiers te sluiten.

## Nieuwe aanpak: Alarmsysteem medewerkers

Om onze medewerkers bescherming te bieden tegen agressie, zijn we in 2020 een pilot gestart met Solo Protect, een vorm van persoonsalarmering. We zijn begonnen met 50 exemplaren voor collega's met klantcontact. De evaluatie van de pilot is wat uitgesteld door Covid-19 en de vermindering van huisbezoeken.

## Nieuwe aanpak: Signaleren Achter de Voordeur

Hierbij trainen we alle medewerkers van Eigen Haard met klantcontact in het opvangen en doorgeven van signalen, zoals bijvoorbeeld vervuiling, woonfraude, zorgelijke situaties, drugs etc. De training van de ruim 100 collega's is door de Covid-19-maatregelen uitgesteld tot we weer fysiek samen mogen komen. Dit project houdt ook in dat we aannemers vragen, die achter de voordeur komen, om ons te melden wanneer ze zich zorgen maken of niet binnen worden gelaten bij geiseronderhoud. Dat zijn vaak slechte tekenen en kunnen risico's met zich meebrengen zoals bij hoge koolmonoxidewaarden of brandgevaarlijke situaties.

## Opschoning overlastdossiers

Overlastdossiers en dossiers met meldingen van agressie, die langer dan twee jaar geleden zijn afgesloten en waarna geen nieuwe meldingen meer zijn gedaan, zijn in 2020 volledig opgeschoond. Dit was een enorm grote, handmatige klus, die we begin 2020 hebben uitgevoerd. Er wordt nu een werkwijze ontwikkeld om dit goed bij te houden.

## Videobellen met beschermd wonen huurders

In Amsterdam is een mooie werkwijze afgesproken om mensen vanuit de maatschappelijke opvang en beschermde woonvormen te laten doorstromen naar een zelfstandige woning: De Tien Werkafspraken Thuis in de Wijk.

In dit proces is een aantal persoonlijke momenten ingepland met de betreffende huurder, de begeleider van de hulpverlenende instantie en Eigen Haard. Doel is om in stappen te komen van een woning, die op naam van de instelling staat, naar een woning die op naam staat van de huurder zelf (dit noemt men 'omklappen'). Het is van groot belang dat dit proces doorloopt, ook in de Covid-19-tijd, waarin persoonlijke afspraken lastig zijn.

Nu worden kennismakingsgesprekken, evaluaties en 'omklap'-gesprekken veelal via videobellen gevoerd. Dan neemt de huurder met beeld de medewerker en de begeleider mee door het huis om te bekijken of de weg naar verzelfstandiging goed lukt of dat er meer begeleiding of een langere tijd nodig is voordat de woning op eigen naam komt te staan.

## 6.4 Woonfraude

Onze afdeling Woonfraude heeft in 2020 in totaal 513 onderzoeken na meldingen of signalen van woonfraude afgerond. Onze resultaten over het jaar 2020 zijn beduidend lager dan de resultaten over 2019. Dit heeft alles te maken met de Covid-19-maatregelen, waardoor wij veel minder huisbezoeken konden afleggen en minder onderzoeken konden uitvoeren.

## Vrijgekomen woningen

Na geconstateerde woonfraude kwamen er 172 woningen weer beschikbaar voor woningzoekenden. Van dit aantal verlieten 138 huurders op ons verzoek zelf de woning. In 34 gevallen was tussenkomst van de rechter nodig om het huurcontract te beëindigen. Wij deelden 56 keer een gele kaart uit, waarna de woning weer conform de afspraken uit de huurovereenkomst werd gebruikt. We kregen 2 woningen terug, nadat deze waren gekraakt.

## Data-gedreven aanpak

In 2020 hebben wij de ingeslagen weg van onze data-gedreven aanpak op het gebied van woonfraude verder vormgegeven en doorontwikkeld. Hierdoor konden wij onze onderzoekscapaciteit gericht inzetten en daarmee onze aandacht schenken aan de dossiers waarbij het effect van onze interventies naar verwachting het grootst is.

Na geconstateerde woonfraude kwamen er 172 woningen weer beschikbaar voor woningzoekenden.

## Data-gedreven samenwerking

We zetten in 2020 mooie stappen in samenwerking met externe partijen. Onder andere door een langdurige data-gedreven samenwerking aan te gaan met de gemeente Amsterdam en pilots te starten met de gemeente Amstelveen. We gebruikten onder meer informatie uit het kadaster. We zetten in 2020 wederom extra in op woonfraude in sloop- en renovatieprojecten. Eind 2020 startten we met onze integrale aanpak van meldingen en signalen in interventiewijken.

## De cijfers

Gemeente	Lege woningen 2020	Gele kaart 2020
Aalsmeer	5	1
Amstelveen	33	6
Amsterdam	124	42
Ouder Amstel	5	3
Uithoorn	4	3
Zaanstad	1	1
Landsmeer	-	-
<b>Totaal</b>	<b>172</b>	<b>56</b>

## 6.5 Eigen Haard fonds

Met het Eigen Haard fonds stellen wij ieder jaar € 50.000 beschikbaar voor bewoners met ideeën die bijdragen aan de kwaliteit en de uitstraling van hun gebouw en omgeving. Wij nodigen bewonerscommissies, bewonersgroepen en huurders uit om mee te denken en te doen. De beste ideeën worden uitgevoerd. Voor het eerst bepaalde een publieksjury mede de winnaars. Een succes, want duizenden stemden op de ingezonden ideeën.

### Winnaars: het plan wordt in zijn geheel uitgevoerd

#### Mediterrane tegels in de binnentuin

Een stukje Middellandse zee in Amsterdam West. De bewonerscommissie De Roos geeft met hun ontwerp de binnentuin van de Bestevâerstraat een warme, mediterrane uitstraling met mediterrane tegels. De bewoners zoeken straks beschutting in het tuinpaviljoen tegen de zon en regen. Op vakantie in je eigen binnentuin!

#### Plukbos in de binnentuin

De gezamenlijke binnentuin van de Dr. E. Boekmanstraat en de Pieter Callandlaan in Amsterdam werd niet heel veel gebruikt. De bewoners en ondernemers toveren dit stuk grond met bamboe om in een plukbos. Dat geeft beschutting, is gemakkelijk in onderhoud, zorgt voor vruchtbare grond en de bewoners plukken er de vruchten van!

#### Mega-parasol op het terras voor buitenactiviteiten

De activiteitencommissie van Hildsven in Amsterdam organiseren vaak evenementen buiten en dat smaakte naar meer. Een plek waar bewoners droog en/of in de schaduw konden zitten was dan broodnodig. Onder een grote megagrote, verplaatsbare parasol van 5x5 meter kunnen de buitenactiviteiten doorgaan. Ook met regen of felle zon.

### Tweede plek: het plan wordt voor een groot deel uitgevoerd

#### Groene Kunst aan de gevel in de Venserpolder

Het idee om een kale gevel om te toveren tot een kunstwerk van planten werd een groene wand. Dat is wat de bewonerscommissie Venserpolder voor ogen had. De gevel op de hoek van de Alexander Dumaslaan en de Anatole Francissingel is de perfecte plek. Een kunstwerk van groen dat bovendien de lucht zuivert, geluid dempt en aantrekkelijk is voor vogels en insecten.

### Aanmoedigingsprijzen: het plan wordt voor een kleiner deel uitgevoerd

#### Experimenteren met sedum op de schuurdaken

Aan de Hugo de Vries en de A.H. Blauwstraat in Aalsmeer kijken zo'n 100 huishoudens tegen donkere schuurdaken aan. Hoe krijg je meer



groen was de vraag. Dat moest toch kunnen, dachten de bewonerscommissie Stommeer en een aantal bewoners. Zij willen graag sedum op de schuurdaken, voor een groenere en betere buurt. En wat ook mooi meegenomen is: regenwater wordt door het sedum opgenomen. Zo raakt het riool niet overbelast. Het fonds geeft de bewoners budget om bij wijze van proef een aantal daken te bedekken met sedum.

#### **Tuinhuis Koekoek op het Koekoeksplein**

De binnentuin achter het Koekoeksplein 5 was twee jaar geleden al flink aangepakt. Nu is het een plek om te genieten! Het Tuinhuis Koekoek is een zitplaats en kas ineens en maakt de tuin aan het Koekoeksplein in Amsterdam compleet. De bewoners onderhouden de tuin grotendeels zelf. Zij bewaren hun gereedschap straks in een prima schuurtje en kweken in combinatie met een kas om zelf planten op te kweken. Ook in de winter zitten ze nu even 'in de tuin'.

## 7 In woningen van goede kwaliteit

Ons beleid richt zich op het bewaken van goede kwaliteit van onze woningen. We voerden in 2020 ruim 56.000 reparatieverzoeken uit en kregen van onze huurders een gemiddelde score van 7,8 voor het reparatieproces. Onze huurders waardeerden de kwaliteit van de reparatie zelfs nog hoger met een 8,2. De hoge waardering van onze eigen vaklieden droeg daar flink aan bij. We gebruiken de feedback van onze huurders om te blijven verbeteren.

Belangrijke thema's die onder goede kwaliteit vallen zijn veiligheid, de conditie van de woning, duurzaamheid, innovatie en gezondheid. Onze aanpak droeg in 2020 bij aan een veiligere woning en een gezondere woonomgeving voor onze huurders.

### Veiligheid

In 2020 herstelden wij 391 onveilige balkons. Voor 2021 staan er nog 151 ingepland. Wij voerden 3.056 asbestinventarisaties uit en realiseerden 1.270 asbestsaneringen. Een projectgroep startte in 2020 om de brandveiligheid van ons vastgoed in kaart te brengen.

### Gezondheid

In samenspraak met gemeente Amsterdam zetten we in 2020 het onderzoek voort naar loden waterleidingen in ons vastgoed in alle gemeenten. Wij onderzochten alle wooncomplexen die zijn gebouwd tot 1960 met behulp van watertesten, visuele inspecties en archiefonderzoek. In totaal namen we 2581 watermonsters af en onderzochten we 523 wooncomplexen op de aanwezigheid van loden waterleidingen.

Circa 100 woningen, waar we lood aantreffen, zijn gesaneerd.

### 7.1 Duurzaamheid

Wij leerden door te doen en experimenteerden met circulaire materialen en andere bouwmethoden. We gebruikten waar mogelijk duurzame materialen. Zo werkten we uitsluitend met milieuvriendelijke verf en FSC-gecertificeerd hout. Ook hergebruikten we steeds meer in het kader van circulair bouwen. We legden onze ambities vast in beleid en voerden dit ook door in projecten.

Innovatie en samenwerking waren essentieel om de nodige stappen te zetten op het gebied van duurzaamheid en droegen bij aan een leefbare en milieubewuste woonomgeving.

We zorgden voor goed geïsoleerde woningen, zodat ze minder energie nodig hebben. Het is een van de aspecten, dat belangrijk is voor het woongeluk van onze huurders.

In 2020 kwam het rapport Opgave en Middelen uit van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Het rapport stelt dat in de periode tot en met 2035 het benodigde investeringsniveau € 116 miljard bedraagt. Op basis van het Klimaatakkoord is circa € 23 miljard nodig voor de verduurzaming. Het rapport concludeert dat corporaties maar 75% van het vereiste totale investeringsvolume kunnen opbrengen. Een belangrijke factor in de beperking is de jaarlijkse verhuurdersheffing.

### Plan van aanpak voor CO2 neutraal herijkt

In 2020 is ons plan van aanpak, gericht op CO2 neutraal in 2050, herijkt. Het klimaatverdrag van Parijs zorgde in Nederland en Amsterdam voor een aantal afspraken en doelen. Deze zijn vastgelegd in onder andere de Greendeal en City deal Amsterdam Aardgasvrij en het rijksbrede programma Nederland Circulair in 2050. De hoofdlijnen zijn hetzelfde: het reduceren van het gebruik van energie en grondstoffen / materialen. Dit in 2020 herijkte plan van aanpak draagt ertoe bij dat in 2030 90% van ons vastgoed aardgasvrijready is. En vervolgens, dat ons bezit in 2050 CO2 neutraal is en dat we in 2050 in een volledig aardgasvrij-gebouwde omgeving hebben.

#### Aardgasvrij-ready

In 2020 gingen we door met diverse ingrepen in de bestaande woningen en maakten we de woningen stapsgewijs aardgasvrij-ready. Aardgasvrij-ready is een andere opgave dan wegwerken van slechte labels. Aardgasvrij-ready gaat ook over de vraag of een woning geschikt is voor de overstap naar een alternatieve warmtevoorziening. Eigen Haard definieert aardgasvrij-ready als: een bestaande woning is aardgasvrij-ready wanneer de woning geschikt is voor aansluiting op een alternatieve energie-infrastructuur, beschikt over elektrisch koken en comfortabel te verwarmen is.

#### Amsterdamse Warmtemotor

Een forse stap maakten we in 2020 met 'de Amsterdamse Warmtemotor'. Hiermee willen we de corporatiewoningen, die dicht langs het

huidige warmtenet van Vattenfall in Amsterdam liggen, van het gas afhalen. In de Amsterdamse Warmtemotor neemt, naast de Amsterdamse corporaties en Vattenfall, ook de gemeente Amsterdam deel. Uitgangspunt is dat de rekening voor de huurder vergelijkbaar blijft met zijn of haar huidige gasrekening en dat de benodigde werkzaamheden in de woning minimaal zijn.

### **Zonnepanelen**

Samen met Wocozon plaatsten we in 2020 op grote schaal zonnepanelen op woningen. In 1,5 jaar tijd zijn circa 1.500 woningen van Eigen Haard door Wocozon voorzien van zonnepanelen.

## **7.2 Goed onderhouden**

We ontwikkelden in 2020 onze basiskwaliteit en dat gaf ons uniforme richtlijnen hoe een woning eruit moet zien. De basiskwaliteit bood duidelijkheid voor ons, de huurders en onze leveranciers. Het gaf grip op de onderhoudswerkzaamheden en op de beheersbaarheid van de kosten. Zo brachten wij onze onderhoudsuitgaven in balans.

In 2020 startten we met het programma 'Slimmer Samenwerken' met als doel om continue te blijven verbeteren met onze leveranciers. Daarnaast maakten we een professionaliseringsslag in ons inkoopproces met een visie op ons opdrachtgeverschap en het aanbestedingsbeleid.

## **Wat deden we in 2020**

We verrichtten 56.415 reparaties. Dit is ongeveer 10% minder dan de afgelopen jaren in verband met de Covid-19-maatregelen. Het betrof zaken, die kapot gaan in een woning en direct gemaakt moeten worden, zoals een lekkende kraan of een kapot scharnier.

Mutatie onderhoud is het opknappen van een woning als een huurder vertrekt. Wij namen 3900 woningen onder handen. Soms betrof het een paar reparaties. Maar het kon ook zijn dat we een woning verduurzaamden en opknaptten met bijvoorbeeld een nieuwe keuken en/of badkamer.

Het planmatig onderhoud is onderhoud wat periodiek wordt gepleegd. Dit is 4711 keer uitgevoerd in 2020. Het gaat bijvoorbeeld om het repareren en schilderen van kozijnen, het onderhouden en vervangen van cv-ketels, het repareren en vervangen van de dakbedekking. Ook hier bekeken we waar we konden verduurzamen.

We renoveerden 316 woningen. Dit is het volledig aanpakken van een woning en daarom vaak ingrijpend. Zoals bijvoorbeeld bij het verstevigen van de fundering, het opnieuw maken van plafonds, muren, badkamers of keukens. Soms betrokken de bewoners tijdelijk een vervangende woning.

Via ons programma 'Samen Verduurzamen (SaVe)' verduurzaamden we 929 woningen. Dit is het energiezuiniger maken van een woning. Dit betreft het plaatsen van isolatieglas, aanpassen van de verwarmingsinstallatie, aanbrengen of verbeteren van isolatie en het plaatsen van zonnepanelen. Ook brachten we mechanische ventilatie aan.

Het behalen van draagvlak vertraagde door de Covid-19-maatregelen. Hierdoor behaalden we niet ons beoogde doel om 1500 woningen te verduurzamen.

## **Weten hoe ons vastgoed erbij staat**

We meten de prestaties van de woningen vanuit een breed oogpunt. Zoals de scores van technische kwaliteit, de energetische kwaliteit, maar ook de verhuurbaarheid, leefbaarheid, betaalbaarheid en de financiële prestaties van ons vastgoed. Daarbij betrokken we ook het oordeel van de bewoners.

Voor inzicht in de technische kwaliteit meten we bijvoorbeeld elk jaar de onderhoudsconditie van een derde van de gevels van ons vastgoed. Op basis van deze data bepalen we de schilderprojecten voor planmatig onderhoud. Ook houden we de energetische prestaties bij in de energielabels. Zo bepaalden we welke woningen we in 2020 het beste als eerste konden verduurzamen.

Door deze bredere prestaties inzichtelijk te maken, waren de toekomstige woning- en complexstrategie en de daaraan verbonden ingrepen beter te overzien en in te plannen. Daarmee is de kwaliteit en de prestatie van de woningen ook voor de toekomst beter gegarandeerd.

## De cijfers

Uitgevoerd onderhoud	2020
Uitgevoerde reparaties	56.415
Mutaties onderhoud	3.900
Aantal woningen planmatig onderhoud casco	4.711
Gerenoveerde woningen	316
Verduurzaamde woningen via SaVe-programma	929

## 7.3 Structureel innoveren

Innoveren is een structureel onderdeel van onze werkwijze. We deelden kennis hierover binnen onze netwerken en voerden experimenten uit om ervaring op te doen. We leren immers het beste door te doen. De lessen die we leerden, voedden ons beleid, ontwerprichtlijnen en onze uitvraag. Een greep uit de pilots in ons vastgoed in 2020.

### Circulaire experimenten bij mutatie en renovatie

Bij mutatie van de woning - wanneer een huurder dus vertrekt - halen we kapotte materialen netjes uit de woning, zodat ze gemaakt en hergebruikt kunnen worden. Ook passen we hergebruikte materialen toe bij mutatie-onderhoud. Hiervoor werkten we samen met een aantal Noord-Hollandse corporaties. En de huurder merkt er niets van, want de materialen zien eruit als nieuw!

#### Circulaire keuken

We voerden een pilot uit met een circulaire keuken. Deze is gemaakt van duurzame materialen en zo in elkaar gezet dat delen gemakkelijk te vervangen zijn.

[Zo gaat de keuken heel lang mee zonder kwaliteit te verliezen.](#)

#### Circulaire uitbouw

In het Nul Op de Meter-renovatieproject aan de Kuilsenhofweg in

Amsterdam Zuidoost ontwikkelden we in 2020 samen met de TU-Delft en het team van aannemer, architect en sloper een circulaire uitbouw. Hierin hergebruikten wij materialen uit het bestaande gebouw. Om dat in de toekomst ook gemakkelijker te kunnen doen, gebruikten we in het nieuwe ontwerp standaardafmetingen en zijn alle materialen zo bevestigd dat ze gemakkelijk uit elkaar te halen zijn, zonder ze te beschadigen.

#### Renoveren en onderdak vleermuizen

Voordat we starten met een renovatie moeten we, in het kader van de wet natuurbeheer, onder andere vleermuizen nieuw onderdak bieden. In samenwerking met Creative Composers en een sociale werkplaats maakten we nestkasten van hout uit onze eigen renovatieprojecten. Hout wat anders als afval werd afgevoerd. Zo verminderden we de impact op het milieu, stimuleerden de lokale economie en zorgen we voor werkgelegenheid in sociale werkplaatsen. En de beestjes zijn er ook blij mee, zij hebben liever 'oud' hout in plaats van 'vers' gekapt. Woongeluk dus ook voor de vleermuis, huismus en gierzwaluw!

## Materialenpaspoort

In de toekomst stelt de overheid een materialenpaspoort verplicht voor de gebouwde omgeving. Een materialenpaspoort legt digitaal vast welke grondstoffen er in een gebouw zijn gebruikt. Door het vastleggen, krijgen de grondstoffen als het ware een identiteit. Je weet wat je hebt, waardoor het aan het einde van de levensduur van het gebouw of gebouwonderdeel makkelijker is om de materialen te hergebruiken. Ook de werkelijke (dag)waarde van de materialen is daarmee inzichtelijk. We experimenteerden hier in 2020 mee in de projecten Rivierenhuis, Kuilsenhofweg en Aquarius. Zo deden we alvast ervaring op en bereidden we ons voor op de verwachte wetgeving.

## Uitvraag

We werken steeds meer met leveranciers, die ons adviseren en helpen met nieuwe toepassingen en uitdagingen. Zo experimenteerden we met een innovatieve aanpak bij het project Rivierenhuis, waarin we niet alleen de aannemer selecteerden, maar ook direct de architect en amoveerder (sloper). Deze aanpak leidde direct tot een hechte samenwerking tussen alle partijen. We vonden samenwerking een belangrijk selectiecriteria bij de beoordeling. We vroegen dus naar aantoonbare ervaring op dit gebied. Ook experimenteerden we met het vragen naar een visie in plaats van naar een tot in detail uitgewerkt plan.

## Alternatieve energievoorzieningen

Naast de lopende isolatieprogramma's zoals Samen Verduurzamen (SaVe) en renovatieprojecten startten we in 2020 verschillende projecten en pilots op voor de alternatieve warmtevoorziening. Zo bouwden we in de Zonnehof in Duivendrecht vijf ketelhuizen om van gas naar stadswarmte over te gaan.

---

Ook startten we in 2020 een experiment in Uithoorn met het gebruik van waterstof.

---

## 7.4 Betere toegankelijkheid

In 2020 verbeterden we de toegankelijkheid in 20 complexen met in totaal 1643 woningen: 146 in Amstelveen, 336 in Amsterdam, 44 in Landsmeer, 549 in Ouder-Amstel en 568 in Uithoorn. Zo woonden huurders met een fysieke beperking en oudere huurders zo lang mogelijk in hun eigen huis.

### Rolstoelgeschikt

De vraag naar rolstoelgeschikte woningen nam toe in 2020. Deze vraag realiseren wij niet alleen met nieuwbouw. In Amsterdam startte we daarom een samenwerking met de gemeente om woningen na mutatie rolstoelgeschikt te maken. In 2020 maakten we twee woningen op deze manier rolstoelgeschikt.

### Aanpassen algemene ruimten

Wij passen jaarlijks ook de algemene ruimten van onze gebouwen aan. Wij haalden hoogteverschillen weg, verbeterden de verlichting en plaatsten automatische deuropeners. En was er ruimte, dan maakten we plaats voor het opladen van scootmobielen.

### Kleine aanpassing groot plezier

Kleine aanpassingen zorgen er al voor, dat mensen langer in hun eigen woning blijven wonen. Op onze [website](#) staan 27 soorten aanpassingen met een pictogram en uitleg. Bij elke aanpassing staat of huurders hiervoor bij ons of bij de gemeente terecht kunnen. Het merendeel van de aanpassingen betaalt de huurder zelf. Aanpassingen, die niet gebruikelijk zijn, vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die de gemeente uitvoert.

De gemeente bepaalt of er een eigen bijdrage moet worden betaald en hoe hoog die bijdrage is. Is het materiaal eenvoudig bij bouwmarkten te verkrijgen? Dan vergoedt de gemeente de aanpassing vaak niet.



## 8 Tevredenheid en onderzoek

Veel van de dienstverlening boden we in het Covid-19-jaar ineens digitaal of helemaal anders aan. Bezichtigingen deden we bijvoorbeeld digitaal of met sleutelkastjes op locatie zonder de aanwezigheid van een medewerker van Eigen Haard. Tijdens de Covid-19-lockdowns konden we bij reparatieverzoeken alleen nog het hoognodige doen. Er bleek veel begrip te zijn bij onze huurders. We zijn dan ook trots dat de waardering voor onze dienstverlening ongeveer hetzelfde bleef.

### Aedes benchmark

De Aedes benchmark werd in 2020 voor het zesde jaar gedaan. De AEDES Benchmark vergelijkt corporaties op verschillende prestatievelden, waarop een corporatie een A, B of C kan scoren. Een A staat voor bovengemiddeld, een B voor gemiddeld en een C voor onder het gemiddelde. Met de uitslag vergelijken corporaties zich onderling en leren ze van elkaar. Er zijn bijvoorbeeld corporaties die hun dienstverlening in 2020 zelfs verbeterden. Hiervoor organiseren we in 2021 bij hen 'een studiereis' voor tips en advies.

### Een A voor Bedrijfslasten

Net als de eerste zes jaren scoorden we in 2020 een A op bedrijfslasten. De bedrijfslasten per woning namen in 2020 wel toe ten opzichte van 2019, maar die trend zien we bij bijna bij alle deelnemende corporaties.

### Een B voor het Huurdersoordeel

Helaas reddden we het in 2020 nét niet om een A te behalen voor het Huurdersoordeel. Dit kwam niet omdat wij lagere cijfers inleverden, maar omdat het landelijk gemiddelde voor Reparatieverzoeken in 2020 een tiende was gestegen. Hierdoor was onze 7,9 op Reparatieverzoeken dit jaar niet genoeg voor de A-status.

### De cijfers

Onderdeel	Eigen Haard 2019	Score Eigen Haard 2020	Gemiddelde hele sector 2020	Status Eigen Haard 2020
Bedrijfslasten per woning	€ 707	€ 764	€ 828	A
Oordeel nieuwe huurders	7,7	7,6	7,7	B
Oordeel huurders met een reparatieverzoek	7,9	7,9	7,7	B
Oordeel vertrokken huurders	8,1	8,1	7,5	A

### 8.1 Eigen Haard onderzoek

#### Eigen Haard Bewonersonderzoek 2020

Ruim 12.000 huurders deden in 2020 mee aan ons tweejaarlijkse Eigen Haard Bewonersonderzoek. We stelden vragen over de woning, de buurt en onze dienstverlening. Daarnaast onderzochten wij voor bijna alle processen de ervaring van onze klanten. Extra bijzonder was dat we hetzelfde onderzoek met alle Amsterdamse corporaties samen uitvoerden. Rochdale, Ymere, De Key, Stadgenoot en De Alliantie deden allemaal mee. Er zijn zo'n 155.000 enquêtes verstuurd. Eind 2020 ontvingen we er ruim 49.000 terug. Hierdoor konden we nog beter bekijken wat er in welke buurt speelt en met wie we kunnen samenwerken om leefbaarheidsproblemen in een buurt aan te pakken. De resultaten van dit onderzoek ontvingen wij in maart 2021.

#### Onderzoek Wonen in Amsterdam (WiA)

In het tweejaarlijkse onderzoek Wonen in Amsterdam (WiA) van de gemeente Amsterdam vinden we informatie over sociaaleconomische gegevens van buurten en scores op het gebied van veiligheid enz. Op basis van ons Bewonersonderzoek en het WiA-onderzoek maken wij jaarlijks een ranking van de 84 wijken waar Eigen Haard woningen bezit. De wijken die op sociaal en fysiek gebied het slechtst scoorden, plaatsten we bovenaan en deze kregen van ons de meeste aandacht in mankracht en middelen.

## Wijkselectiemodel

Deze ranking, het Eigen Haard 'Wijkselectiemodel', is daarmee een combinatie van harde en zachte gegevens (statistiek en bewonersmeningen) en van eigen onderzoek en openbare data. Het wijkselectiemodel geeft ons een degelijke, cijfermatige onderbouwing voor de keuzes die we maken in onze wijkaanpak. Voor de Wijkselectie 2020 gebruikten we onder meer gegevens uit het Bewonersonderzoek van 2018 en de resultaten van het WiA-onderzoek 2019.

## Online Klantpanelonderzoek

In 2020 maakten we slechts één keer gebruik van het Online Klantpanel. Vanwege Covid-19-maatregelen waren er weinig andere grote zaken die wij wilden en konden onderzoeken. Het heeft ons doen nadenken over hoe wij het klantpanel tot nu toe gebruikten. Al doende kwamen we tot een andere aanpak.

Vanaf 2021 willen we het panel veel vaker laten meepraten over dagelijkse problemen en dilemma's. Het worden dus minder vaak grote onderzoeken over één thema, maar veel vaker een korte vraag of een paar vragen. Op die manier gebruiken we veel efficiënter de mening van onze huurders in dagelijkse beslissingen.

## Procesonderzoek

De drie belangrijkste processen die we onderzochten zijn nieuwe huurders, reparatieverzoeken en vertrokken huurders. Bijna 90% van het contact met onze klanten zit binnen deze drie processen. Het zijn dezelfde drie onderdelen waarop ook de AEDS benchmark het huurdersoordeel baseert.

In 2020 behaalde Eigen Haard nét niet de A-status, zoals voor het eerst in 2019. Het lag niet aan lagere cijfers bij Eigen Haard, al zagen we in het najaar 2020, na nieuwe aanscherpingen van de Covid-19-maatregelen, onze cijfers wat teruglopen. Het kwam door het gestegen landelijke gemiddelde op reparatieverzoeken. Blijkbaar zijn er corporaties geweest die vanwege de Covid-19-maatregelen nieuwe manieren vonden om de dienstverlening verder te verbeteren. Eigen Haard gaat met deze corporaties in 2021 in gesprek om zelf ook weer extra stappen vooruit te zetten.

## De cijfers

Onderstaande cijfers betreffen het gemiddelde over het gehele kalenderjaar 2020.

Proces	2019	2020
Nieuwe huurders	7,6	7,6
Vertrokken huurders	8,1	8,0
Reparatieverzoek	8,0	7,8
Reparatieverzoek binnen VvE	7,6	7,6
Planmatig onderhoud	7,0	7,1

## 9 Betrokken partners

In 2020 werkten we in Amsterdam met buurtstrategieën en wijkplannen voor Slotermeer Noordoost en Slotermeer Zuidwest, Geuzenveld Zuid, Slotervaart Zuid, Osdorp Centrum, Osdorp Wildeman, Robert Scottbuurt, Vogelbuurt, Indische Buurt Zuidoost, Volewijck, Molenwijk, Banne Buiksloot, Reigersbos Zuid/Gaasperdam, Betondorp, Venserpolder, Holendrecht, Bijlmer Haardstee. Dit waren in 2020 buurten die het slechtst scoorden op leefbaarheid.

We dachten en werkten vanuit de buurt en werkten zo veel mogelijk samen. Wij merkten dat veranderingen het best op hun plek vielen als we dit samen deden met bewoners, gemeente, andere corporaties, politie, opbouwwerk, vrijwilligers en anderen. We vonden het belangrijk dat we buurten integraal aanpakten als het gaat om het fysieke en het sociale domein.

### Buurtstrategieën en wijkplannen

Met collega-corporaties en de gemeente Amsterdam maakten we in 2020 afspraken over het versterken van de gebiedsgerichte samenwerking tussen de corporaties en de gebiedsteams van de gemeente. Met collega-corporaties verkenden we een integrale samenwerking met als uitgangspunt de buurt en met als doel gemengde buurten.

Door actief te sturen op instroom en leefbaarheidsmaatregelen maken we onze buurten leefbaarder. We monitorde de ontwikkeling van de buurten op zowel de middellange als korte termijn. Ook in de regiogemeenten werkten we samen met de gemeenten en partners aan prettige buurten. Door actief in te zetten op partnerschappen weet iedereen wat er aan de ontwikkeling van de buurt bijgedragen moet worden. Soms voor een specifieke buurt, soms voor een hele gemeente en soms in ons hele werkgebied.

We gingen graag verbindingen aan met wijkpartners, die iets kunnen betekenen voor onze kwetsbare bewoners. Een structurele samenwerking had onze voorkeur. Wij stimuleerden zelfredzaamheid, samenwerking en sociaal eigenaarschap van de bewoners die passen bij onze doelen en verantwoordelijkheden. Zo werkten wij aan een verzorgde en veilige buurt waar het voor iedereen prettig wonen is.

---

In 2020 maakten we met collega-corporaties en de gemeente Amsterdam afspraken over de gebiedsgerichte samenwerking.

---

#### 9.1 Bouwpartners

Aan de hand van de herijkte EH-visie werkten we in 2020 effectiever samen in de keten met onze bouwpartners, kregen we grip op de stijgende bouwrijzen en waren we goed uitgerust om ondanks de veranderende wetgeving onze nieuwbouwambitie waar te maken. Op deze manier droegen bij aan de langetermijndoelen van Eigen Haard en voldeden we aan veranderende wetgeving.

#### Project-overstijgend samenwerken

Na een uitgebreid selectietraject selecteerden we in 2020 drie vaste partijen, gebaseerd op criteria zoals samenwerking, kostenefficiëntie, duurzaamheid en innovatie. Met hen sloten we begin 2021 een raamovereenkomst en gaan we de eerste projecten oppakken. Daarnaast werkten we project-overstijgend samen en zorgden we ook voor onderlinge kennisdeling. Onze complexe, gestapelde nieuwbouwpogingen, dat zijn per jaar ongeveer 250 nieuwbouwwoningen, pakten we - in ketensamenwerking - op met deze drie vaste partijen.

#### Gezamenlijke inkoop met corporaties

Met acht Noord-Hollandse corporaties onderzochten wij in 2020 de mogelijkheid om gezamenlijk conceptwoningen in te kopen. Conceptwoningen zijn voor-gedefinieerde oplossingen. Het idee is inkoop van het best passende product op de markt. De doelstellingen van de gezamenlijke inkoop zijn het bundelen van informatie, expertise, hulpmiddelen en inkoopvolume.

#### Bouwstromen

Er wordt gewerkt aan een Bouwstroom Appartementen, een Bouwstroom Eengezinswoningen en een Bouwstroom Flex Wonen. Hierbij zochten we ook afstemming met Bouwstromen, die elders in het land werden ingericht.

Gezamenlijke inkoop resulteerde in besparingen (tijd, geld, capaciteit) en betere prestaties (kwaliteit) door het grotere volume en de continuïteit van het inrichten van 'treintjes' met opvolgende projecten.



## 9.2 Huurdersorganisaties

Onze huurdersorganisaties bestaan uit ruim honderdvijftig bewonerscommissies, zes huurdersverenigingen en de huurdersfederatie Alert. Hiermee zijn de huurders op alle niveaus vertegenwoordigd. Met de bewonerscommissies overlegden wij ook in 2020 minimaal twee keer per jaar, met de lokale huurdersverenigingen in ieder geval drie keer per jaar en met de huurdersfederatie Alert staan jaarlijks in ieder geval vijf overleggen gepland.

Deze overleggen vonden door de Covid-19-maatregelen voornamelijk digitaal plaats. Vooral de vrijwilligers hebben in 2020 extra inspanningen geleverd om digitaal te blijven overleggen met Eigen Haard en de achterban en dat is goed gelukt.

### Bewonerscommissies

Wij overlegden in 2020 met de bewonerscommissies tijdens een voor- en najaarsoverleg. De bewonerscommissies behartigen de belangen van de bewoners in een wooncomplex. Op sommige onderwerpen heeft een bewonerscommissie adviesrecht. Afspraken leggen we vast in een sociaalplan en een projectplan. Als er in een project geen bewonerscommissie is, neemt de lokale huurdersvereniging die rol over. In sloop- nieuwbouw-, SAVE- en renovatieprojecten werken we samen met tijdelijke bewonerscommissies. Deze worden opgericht om de belangen van de huurders tijdens een project te behartigen en de overeenkomst ligt vast in een participatieplan.

### Huurdersverenigingen

In 2020 waren de bereikbaarheid en dienstverlening van Eigen Haard tijdens de Covid-19-periode onderwerpen waar de huurdersverenigingen extra alert op waren. Mede door de signalen van de huurdersverenigingen voerden we een aantal verbeteringen door om dit op peil te houden.

### Huurdersfederatie Alert

Aan huurderfederatie Alert - bestaande uit lokale huurdersorganisaties - is in 2020 advies gevraagd over de jaarlijkse huuraanpassing. Eerder gaf Alert ongevraagd advies op dit onderwerp. Wij namen dit ongevraagde advies niet over, maar het heeft wel geleid tot aanpassingen in de uiteindelijke adviesaanvraag. Naar aanleiding van de reactie van Alert evalueerden we met de werkgroep Betaalbaarheid van Alert het doorlopen proces naar het advies Huuraanpassing 2020. We zijn al in mei 2020 de gesprekken over de Huuraanpassing 2021 gestart met goede wederzijdse afspraken. Dat resulteerde in maandelijkse overleggen op basis van gelijkwaardigheid en respect. We waren het zeker niet altijd eens, maar hadden respect en begrip voor elkaars standpunten.

Ook gaf Alert advies op de portefeuillestrategie. En tweemaal gaven zij hun zienswijze. Eenmaal op verkoop van een tweetal woningen in Lisse en eenmaal op deelname aan een beheervereniging voor de nieuw te realiseren wijk Wickevoort in Cruquius/Haarlemmermeer.

In 2020 kwamen wij vijf keer samen op reguliere overleggen. Alert houdt zich - namens al onze huurders - bezig met de onderwerpen en het beleid op bedrijfsniveau. Het bestuur van Alert wordt gekozen door de leden van lokale huurdersverenigingen. In 2020 vond halverwege het jaar een aantal bestuurswijzigingen plaats bij Alert.

Door de beperkingen vanwege Covid-19-maatregelen verschoven we in onderling overleg het gesprek tussen de bestuursleden van Alert en de bestuurders en leden van de Raad van Commissarissen van Eigen Haard naar een later moment. Alle partijen vonden het belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan zonder de beperkingen van een digitaal overleg.

### Samenwerkingsovereenkomst (SOK)

De samenwerkingsafspraken tussen Alert en Eigen Haard staan in een samenwerkingsovereenkomst (SOK). In een bijlage van de SOK staan de afspraken met de bewonerscommissies en de huurdersverenigingen. Voor de bewonerscommissies zijn deze afspraken verder uitgewerkt in een handboek.

De SOK heeft ook in de bijlage een lijst met onderwerpen waarbij staat aangegeven of de bewonerscommissies, de huurdersverenigingen en Alert informatie-, advies- of instemmingsrecht heeft. Deze lijst bevat natuurlijk alle onderwerpen en bevoegdheden vanuit de Overlegwet, maar ook de deelonderwerpen waarvan beide partijen het belangrijk vinden met elkaar te overleggen en elkaars mening te vragen.

### 9.3 Wijkpartners

We maken met de wijkpartners afspraken, die gericht zijn op de lange termijn. We vinden het belangrijk dat we verantwoordelijkheid delen en samen aan de slag gaan. We leggen de afspraken vast in een overeenkomst en omschrijven wat wij leveren. Bijvoorbeeld een (bedrijfs)ruimte, huurkorting, ondersteuning en advies. In de overeenkomst leggen we ook vast wat onze wijkpartner in ruil daarvoor doet. De wijkpartners in 2020 waren:

Hele werkgebied	Stichting Vluchtelingenwerk Amstel tot Zaan
Aalsmeer	Beter Buren Sienergie
Amstelveen	Beter Buren Belklus
Amsterdam	Stichting Present Beter Buren Academie van de stad Pakhuis de Zwijger Burennetwerk
Amsterdam Nieuw West	Stichting VoorUit (Slotermeer, Geuzenveld) STOC (Jacob van Geelbuurt) BOOT (Slotermeer, Noord) Stadskas (Overtoomseveld)
Amsterdam West	Voedselbank (Robert Scottbuurt) Stichting Parlarie (Zeeheldenbuurt)
Amsterdam Oost	Buurtatelier Tante Gerritje (Indische Buurt) HvA BOOT Oost (Buurtwinkel voor Onderwijs, Onderzoek en Talentontwikkeling) Stichting StreetsmArt (Indische Buurt) Het Badhuis theater (Oosterparkbuurt, Indische Buurt)
Amsterdam Noord	Leefkringhuis (Vogelbuurt) StichtingVoorUit (Molenwijk en De Banne) Springlevende Wijk (Vogelbuurt) Sienergie
Amsterdam Zuid	Stuurgroep Olympisch Kwartier (Stadionbuurt) St. Welkom (Stadionbuurt) Plan C (Diamantbuurt) Activiteiten Brahmshof
Amsterdam Zuidoost	Buurtwerkkamercoöperatie
Landsmeer	Regionale Stichting Wonen Plus Landsmeer Beter Buren
Ouder Amstel	Beter Buren Belklus
Uithoorn	Beter Buren Belklus Buurtbeheer Legmeer Praktijkschool Uithoorn
Zaanstad	Beter Buren

## 9.4 Vereniging van Eigenaren

Wanneer in een gebouw met huurwoningen een woning verkocht wordt, zijn er meerdere partijen onder één dak: huurders en

huiseigenaren. Voor deze gebouwen wordt dan een Vereniging van Eigenaren (VvE) opgericht en Woningstichting Eigen Haard is met de afdeling Eigenaar Vertegenwoordiging lid. In 2020 vertegenwoordigde Woningstichting Eigen Haard 11.000 huurwoningen in 300 VvE's.

## Eigen Haard als lid van VvE's

Wij komen op voor de belangen van de huurders en participeren in de besluitvorming van de VvE. Dat betekent dat we over de kwaliteit van deze huurwoningen en het woongebouw samen beslissen met de particuliere eigenaren.

Alle VvE-leden betalen een financiële bijdrage: de VvE-bijdrage. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat elke VvE financieel én duurzaam gezond is, het gebouw goed wordt beheerd en de kosten binnen de begroting blijven. Zo proberen wij ervoor te zorgen dat een huurder binnen een VvE minimaal hetzelfde (hoge) niveau van dienstverlening ervaart als een huurder in een 100% huurcomplex.

Maar onze horizon reikt verder. Wij worden actief in het bestuur van een VvE als wij veel woningen in een gebouw hebben en/of er zaken spelen waarbij we direct betrokken willen zijn. Ook nemen we verantwoordelijkheid, indien er onvoldoende animo is onder particuliere eigenaren om in het bestuur zitting te nemen.

## Visie en ambitie op VvE-bezit

In 2020 formuleerden we een visie op ons bezit in VvE's. Belangrijk punt in deze visie is dat huurders in VvE's dienstverlening en vastgoedkwaliteit van hetzelfde (hoge) niveau mogen verwachten als huurders in homogene huurcomplexen. Daarnaast werkt Eigen Haard actief aan een goede verstandhouding met de besturen van en eigenaren in VvE's.

In 2020 werkten we samen met de afdeling Vertegenwoordiging Eigenaar de rol van VvE Beheer in de verduurzaming verder uit. VvE Beheer faciliteert zoveel als mogelijk de verduurzamingsambities van Eigen Haard in haar VvE's. Daar gaan we in 2021 mee verder.

Vanuit deze visie hebben we als ambitie om ons bezit in VvE's ook naar gemiddeld energielabel B te brengen in 2023. Bij een aantal VvE's zetten we in 2020 in samenwerking met het bestuur van de VvE, de mede-eigenaren en VvE Beheer al mooie beginstappen om in 2021 daadwerkelijk de duurzaamheidsmaatregelen uit te voeren.

## Dienstverlening Eigen Haard

Eigen Haard VvE Beheer biedt ook administratieve, technische en financiële diensten aan voor verreweg de meeste VvE's, waarin wij lid zijn. In de beheerovereenkomst leggen wij vast welke diensten de VvE van ons afneemt. Meestal gaat het om een full-service-overeenkomst en wij rekenen hiervoor marktconforme tarieven. De Algemene Leden Vergadering (ALV) is de belangrijkste activiteit van een VvE die we faciliteren. In de ALV worden besluiten genomen en vastgelegd die juridisch het handelen van de vereniging en het bestuur vastleggen.

Daarnaast zijn diverse administratieve processen inzichtelijk - en soms zelfs interactief - gemaakt voor de besturen. Vrijwel alle informatie is voor VvE-besturen via internet te vinden. We blijven ook met partijen als aannemers actief zoeken naar goede deals en samenwerking voor onze VvE's. Particuliere eigenaren in onze VvE's profiteren daarvan mee, terwijl wij ook oog houden voor het huurdersbelang.

Ook bij een thema als verduurzamen bieden we onze actuele kennis en deskundigheid aan.

De Covid-19-maatregelen in 2020 brachten extra uitdagingen met zich mee voor VvE Beheer. We hebben een nieuwe (online) manier van vergaderen uitgewerkt waarmee we ongeveer de helft van de vergaderingen afhandelden. Andere vergaderingen hebben we verzet naar het najaar zodra een noodwet deze gelegenheid bood.

We besteedden in 2020 extra aandacht aan de uitvoering van het planmatig onderhoud. Veel mensen werken thuis en dit vraagt extra afstemming voor de uitvoering van onderhoudsprojecten. Toch gingen de meeste onderhoudsprojecten gewoon door.

## Hoge klanttevredenheid

In 2020 kregen we van de bewoners in de VvE-gebouwen een hele dikke voldoende voor de afhandeling in het dagelijks onderhoud en was de tevredenheid van de eigenaren over de afhandeling van reparatieverzoeken - net als in 2019 - hoog. In 2020 bevroegen we de huurders over hun tevredenheid wanneer zij een reparatieverzoek hadden gedaan. Vanaf nu wordt na ieder reparatieverzoek een uitvraag over de tevredenheid verstuurd aan elke bewoner.

---

In 2020 waren de bewoners van VvE-gebouwen, ondanks de extra uitdagingen, tevreden over de afhandeling van de reparatieverzoeken.

---

## 10 Wendbare organisatie

‘Woongeluk van bewoners’ is de toetssteen bij alles wat we doen, maar de vraag is ‘Draagt wat we doen bij aan woongeluk?’. Zeker wel, maar als er één jaar is waarin onze dienstverlening op de proef werd gesteld, dan was het 2020 wel. Ondanks alle beperkende Covid-19-maatregelen bleven we veel tijd en aandacht besteden aan onze bereikbaarheid, onze communicatie met de bewoners en de kwaliteit van onze diensten.

Onze dienstverlening stoelt op de acht ambities uit onze visie, die weerspiegelen in dit volkshuisvestelijkverslag in even zoveel hoofdstukken.

1. Zoveel mogelijk mensen [👤](#)
2. Wonen betaalbaar [💰](#)
3. In prettig buurten [🏡](#)
4. In woningen van goede kwaliteit [🏠](#)
5. Tevreden bewoners [😊](#)
6. Betrokken partners [🤝](#)
7. Wendbaar organiseren [📅](#)
8. Financieel gezond [💰](#)



### Professionele dienstverlening

Om onze ambitie te verwezenlijken, zijn we continu in dialoog.

We doen dat structureel en dagelijks bij de totstandkoming en de uitvoering van de [prestatie- en samenwerkingsafspraken](#) [👤](#). In dit driehoeksoverleg tussen bewoners, gemeenten en Eigen Haard, spreken wij elkaar aan op ieders verantwoordelijkheid in de uitvoering van de afspraken.

In 2020 ontwikkelde we een nieuw vorm van [ketensamenwerking](#) [👤](#) met onze bouwpartners om essentieel en continu te innoveren en om - ondanks de veranderende wetgeving - onze nieuwbouw-ambitie voor de lange termijn waar te maken.

In veel buurten is de problematiek veelzijdig en werken we samen met uiteenlopende buurt- of [wijkpartners](#) [👤](#), zoals wijkbeheerders, bewonerscommissies, buurtvrijwilligers en professionele hulpverleningspartners. Hoewel wij onze bewoners stimuleren om kleine problemen zelf op te lossen zochten wij voor ingewikkeldere problematiek de samenwerking op.

### Persoonlijke dienstverlening

Bij nieuwe verhuringen is er één verhuurmakelaar als vaste contactpersoon voor iedere klant, die helpt tot en met het moment dat het contract wordt ondertekend. In 2020 pasten wij ons aan en bijvoorbeeld de bezichtigingen deden we met sleutelkluisjes, waarbij men ruim de tijd krijgt om de woning te bezichtigen, zonder het risico te lopen anderen tegen te komen.

### Digitale dienstverlening

Digitalisering was meer dan ooit essentieel voor onze dienstverlening in 2020 en in zeer korte tijd hebben we ons klantcontactcentrum toegerust om zowel thuis als op kantoor te werken en een aantal werkprocessen versneld gedigitaliseerd. Toch ging onze dienstverlening op veel onderdelen ‘gewoon’ door met in achtneming van de RIVM-richtlijnen en het Covid-19-beleid van Eigen Haard.

Eind 2020 telden we 15.000 bewoners met een actief ‘Mijn Eigen Haard’-account. Bewoners dienen nu digitaal hun reparatieverzoek in, zien hun facturen en betalen online de huur. In het account vinden ze er informatie over het huurcontract, plattegrond van de woning, de opbouw van de huurprijs, informatie over de jaarlijkse huurverhoging.

## Milieubewuste dienstverlening

Een milieubewuste dienstverlening is zichtbaar in onze bedrijfsvoering via de Milieubarometer. Zo brengen we de CO2 footprint van onze kantoren in beeld en zetten we gericht verbeteringen in gang. Met onze mobiliteitspas stimuleren wij onze mensen om meer te fietsen.

In de toekomst wordt een [materialenpaspoort](#) voor de gebouwde omgeving verplicht door de overheid. Een materialenpaspoort legt digitaal vast welke grondstoffen er in een gebouw zijn gebruikt. Door het vastleggen, krijgen de grondstoffen als het ware een identiteit.

## Bestuurlijke dienstverlening

Het [organogram](#) geeft in één oogopslag weer hoe onze bedrijfsstructuur was ingericht in 2020.

We zijn een maatschappelijke ondernemer en [werkgever](#) met eind 2020 593 medewerkers op de loonlijst. Eigen Haard is ook een inspirerende organisatie, waar onze collega's prettig werken. Al deze professionals waren in 2020 dagelijks met hart en ziel bezig om onze bewoners van dienst te zijn.

De [Ondernemingsraad \(OR\)](#), die uit elf leden en een ambtelijk secretaris bestaat, houdt goed vinger aan de pols. In 2020 zette de OR vooral in op het plaatsen van regelmatige nieuwsberichten en notulen op Worx als middel om de achterban te informeren.

De stafafdelingen en bestuurszaken ondersteunen de vier operationele pijlers Finance & Control, Wonen, Vastgoedbeheer en Ontwikkeling & Zakelijk Beheer. Bert Halm en Vera Luijendijk zijn collectief verantwoordelijk als [bestuurder](#) van Eigen Haard. De [Raad van Commissarissen](#) houdt toezicht en is een klankbord van het bestuur.

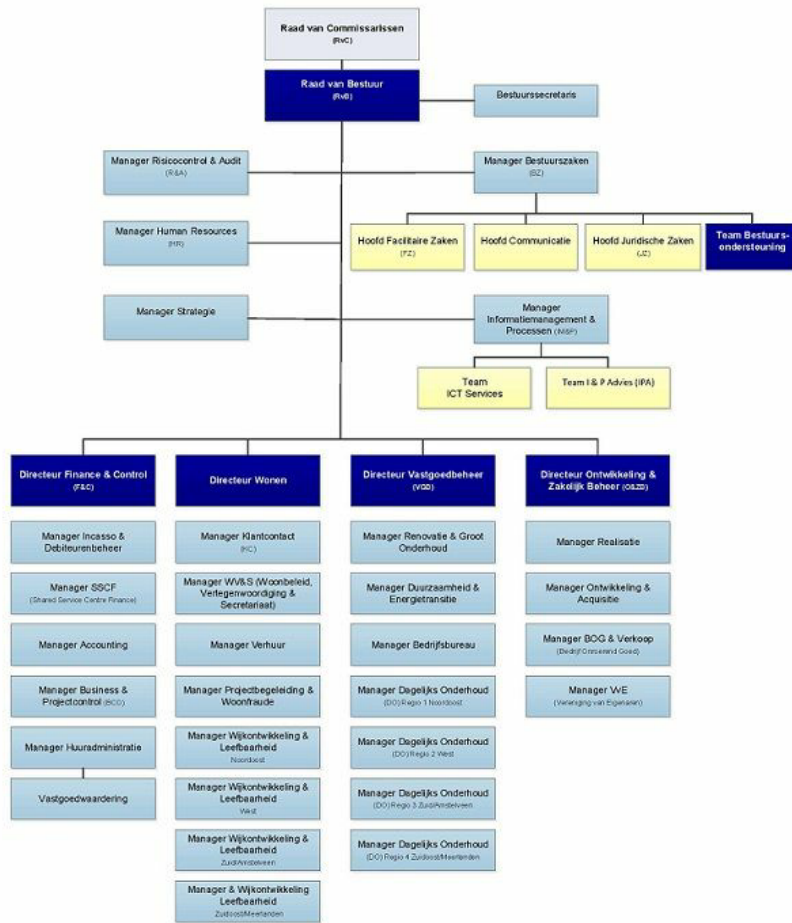
Samen met huurders, huurdersorganisaties en gemeenten bepalen we onze [strategie](#) en ons beleid. We geloven dat we alleen zo de juiste keuzes maken en de juiste dingen doen met het onontbeerlijke maatschappelijk draagvlak.

Wij zijn ons – als onderneming – bewust van de [risico's](#) die van invloed zijn op het realiseren van onze doelstellingen. Aan de hand van drie verdedigingslijnies hebben we goed zicht op deze risico's en op de mate waarin we ze beheersen.

Daartoe onderzoeken we structureel het oordeel van onze bewoners. In 2020 bevroegen we 12.000 huurders over hun woning, de buurt en onze dienstverlening. In de [AEDES benchmark](#), dat alle woningcorporaties vergelijkt, scoorden we in 2020 een B voor het huurdersoordeel.

We zijn een [financieel](#) solide wooncorporatie. Betaalbaar wonen, goed onderhoud, renovatie, nieuwbouw en de energietransitie kosten veel geld, terwijl de heffingen en belastingen die we in 2020 afdroegen aan de overheid fors stegen.

**10.1 Organogram december 2020**





## 10.2 Bestuur

Bert Halm en Vera Luijendijk vormen vanaf 1 september 2020 samen het bestuur van Eigen Haard. Collectief verantwoordelijk, maar ieder met een eigen aandachtsgebied, intern en extern.

### Aandachtsgebieden

	Bert Halm	Vera Luijendijk
Intern	Strategie Vastgoedbeheer Ontwikkeling & zakelijk beheer Informatiemanagement & processen Human Resources Ondememingsraad	Finance & Control Wonen Risicocontrol & Audit Bestuurszaken
Gemeenten	Amsterdam Stadsdelen Noord, Nieuw-West en West Amstelveen Almere Haarlemmermeer Zaanstad	Amsterdam Stadsdelen Oost, Zuidoost, Centrum en Zuid Aalsmeer Landsmeer Ouder-Amstel Uithoorn
Organisaties	Aedes AFWC De vernieuwde stad	Aedes WSW ILT-Aw
Nevenfuncties	Lid dagelijks bestuur van De Vernieuwde Stad	Beoogd lid van de raad van toezicht van het Nationaal Warmtefonds

### PE-punten

Bestuurders van woningcorporaties moeten binnen drie jaar 108 PE-punten halen. Wij voldoen aan onze verplichting. Het aantal behaalde PE-punten is verantwoord in de Aedes PE-portal. Wij blijven leren en ontwikkelen om onze taak goed uit te voeren. Wij volgden de afgelopen periode dan ook regelmatig seminars, themabijeenkomsten, leergangen en trainingen gevolgd die te maken hebben met leiderschap en cultuur, strategie en beleid, veranderkunde en innovatie en duurzaamheid.

### Beloning

De beloning van onze bestuurders voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT) en het overgangsrecht. In verband met de bestuurstransitie was Mieke van den Berg tot 1 februari 2020 in dienst van Eigen Haard. Zij ontving daarvoor in 2020 een vergoeding van € 18.456. Haar vergoeding was conform de WNT-regelgeving. Ze heeft daarnaast een transitievergoeding gekregen.

Soort	Bert Halm	Mieke van den Berg tot 1 februari 2020	Vera Luijendijk vanaf 1 september 2020
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	€ 188.810	€ 18.456	€ 53.660
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 25.083	€ 0	€ 8.007
Totaal	€ 213.893	€ 18.456	€ 61.667

### 10.3 Raad van Commissarissen

We zijn als raad trots op de manier waarop Eigen Haard zich door de bijzondere tijd heen slaat met onverstoorbare professionaliteit en een solide langetermijnvisie, maar niet doof voor de extra noden die onze huurders en medewerkers juist nu hadden.

Onze wendbaarheid is beproefd en daar is Eigen Haard goed doorheen gekomen. Bestuur, medewerkers en onze huurders verdienen daarvoor veel lof. Wij hebben onze rol als onafhankelijk toezichthouder goed kunnen invullen door de frequente rapportages en het open, transparante, online overleg met de verschillende reguliere overleggen en commissies.

#### Wijzigingen in de raad

Op 1 november 2020 hebben we Hamit Karakus en Dieuwke Boxman als nieuwe RvC-leden benoemd. Hamit Karakus brengt een schat aan volkshuisvestelijke ervaring en kunde mee terwijl Dieuwke Boxman een senior executive is met brede kennis van IT en digitalisering. Madeline Dessing is, mede op basis van een positief advies van huurdersorganisatie Alert en na goedkeuring van de Aw, herbenoemd voor een tweede termijn.

Rob Zuidema trad eind 2020 conform het aftreeschema als RvC-lid en voorzitter af. Huib de Kanter nam het voorzitterschap over. De raad bestaat hiermee vanaf 2021 uit zes personen en is zowel kwantitatief als kwalitatief goed ingevuld met een breder spectrum aan achtergronden, ervaringen en relevante deskundigheden.

Onze vergoeding past binnen de wettelijke kaders (WNT) en staat voor 2020 op 90% van de VTW-beroepsregel.

#### Permanente Educatie (PE) en bevordering deskundigheid

De RVC-leden zijn lid van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) en hielden zich aan de uitgangspunten en lidmaatschapseis rond Permanente Educatie (PE), die voor 2020 vijf PE-punten bedroeg.

Op 19 juni 2020 namen wij deel aan een in-company expertmeeting over duurzaamheid door Annelies Huygen, bijzonder hoogleraar Ordening van de Energiemarkten aan de VU. Het ging over de huidige, permanent veranderende markten voor gas en elektriciteit. Daarnaast bezochten de leden op individuele basis bijeenkomsten en masterclasses.

#### Evaluatie van de raad

In verband met diverse mutaties binnen de raad vonden wij een uitgebreide extern begeleide sessie wat minder effectief en evalueerden wij in 2020 met ondersteuning van de bestuurssecretaris Frank Hederik.

Voorzitter Rob Zuidema leidde met een combinatie van technisch voorzitterschap, zoals agendering, vergaderdiscipline met aandacht en ruimte voor ieders inbreng en een mooie balans tussen scherpte en humor.

We functioneerden in 2020 adequaat, toonden veel betrokkenheid in een prettige, open sfeer. Wij hadden voldoende zicht op de gang van zaken en op de belangrijkste issues. Er was sprake van een professionele samenwerking. Die was positief maar kritisch naar elkaar met een goed besef en goede balans in de vervulling van onze rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever.

De relatie met het bestuur is gezond en wij zagen onze inbreng, waar van toepassing, terug in de uitvoering. Over de relatie met onze interne en externe stakeholders bleek er behoefte om wat structureler de voelsprietten uit te steken. De secretariële ondersteuning en informatievoorziening was solide en adequaat.

## Governancecodes

Elke commissaris voldeed in 2020 aan de regels van integriteit en onafhankelijkheid van de Governancecode Woningcorporaties. Wij hielden ons onder meer aan de regel dat bij eventuele conflicterende belangen het betreffende RvC-lid niet aan de vergaderingen c.q. besluitvorming deelnam.

De Herziening Governancecode van Eigen Haard trad op 1 januari 2020 in werking. Wij vonden het belangrijk dat er binnen Eigen Haard sprake is van een integere en open cultuur en stonden specifiek stil bij de wijze van implementatie. Ook bespraken wij in dit kader over de strategische HR-thema's diversiteit en de waarde van pluriforme teams, organisatieverandering, leiderschapsprofiel en personele wisselingen in de top.

## Wijzigingen in het bestuur

Wij zijn positief over de wijze waarop Bert Halm – tot september 2020 als enige bestuurder - tijdens de Covid-19-crisis samen met het directiebestuur sturing en leiding heeft gegeven aan de organisatie.

In september 2020 hebben wij, na goedkeuring door de Aw, Vera Luijendijk benoemd als nieuwe bestuurder. Zij volgt Mieke van den Berg op, die eind 2019 vertrok. Vera bezit ruime financiële expertise in relatie tot vastgoed en beschikt over brede bedrijfseconomische kennis. Zij kent de Amsterdamse regio goed en heeft goed zicht op de volkshuisvestelijke en de duurzaamheidsopgaven waar Eigen Haard voor staat.

## Beoordeling van het bestuur

Onze algemene indruk van het bestuur is positief qua grip op de processen en de bedrijfsvoering en er werd adequaat sturing gegeven aan de gestelde doelen. Naar ons oordeel trekken Bert Halm en Vera Luijendijk goed samen op, stralen eenheid uit en gaan een constructieve dialoog met afwijkende standpunten niet uit de weg. De in 2020 voorgestelde nadere focus op de ontwikkeling van het directiebestuur als geheel, inclusief directeuren en managers, steunen we.

Uit het strategisch dashboard van jaarplan 2020 blijkt dat - ondanks de Covid-19-maatregelen - op nagenoeg alle concreet meetbare KPI's, de doelstellingen zijn behaald. Managementrapportages en mondelinge toelichting van de bestuurders hebben de raad inzicht gegeven in de realisatie van de begroting en de geformuleerde doelen in het bedrijfsjaarplan.

## Bestuursrapportage

De bestuursrapportage geeft ons periodiek informatie over actuele HR-onderwerpen. We spraken over bezetting en formatie, verzuimcijfers, inzetbaarheid en mobiliteit. Het bestuur informeerde ons over actuele thema's als leiderschap, personele ontwikkelingen, belonen en waarderen en vitaliteit in relatie tot Covid-19-maatregelen.

## Selectie en remuneratiecommissie (S&R)

De S&R-commissie deed voorstellen over het benoemen, beoordelen en belonen van bestuurders. In 2020 kwam de S&R-commissie drie keer bijeen en sprak onder meer over de aandacht voor effecten van Covid-19, beoordeling en beloning van het bestuur, benoeming en onboarding nieuwe bestuurder en (her)benoeming RvC-leden, diversiteit binnen het bestuur en het management en de samenstelling van de raad. Met betrekking tot de bezoldiging van het bestuur toetste de commissie of er een consistent beleid werd gevoerd en of het passend was binnen wettelijke kaders.

## AEDES

We zijn trots op de resultaten en de bestendige cijfers over de bedrijfslasten en klanttevredenheid die ondanks de Covid-19 maatregelen zijn behaald, die blijken uit de AEDES Benchmark 2020.

Het Rapport Opgaven en Middelen maakt duidelijk dat er ook op sectorniveau geen match meer zal zijn tussen de middelen en de opgave. Vanuit die gedachte is een nieuw Woonakkoord (actieagenda) tot stand gekomen onder regie van AEDES met meer dan 30 organisaties: een

ambitieuus maar haalbaar woningbouwprogramma.

## Huurdersfederatie Alert

In 2020 spraken wij over de beleidsaanpassingen in het huurbeleid en op het gebied van betaalbaarheid en stonden wij stil bij de dienstverlening, de samenwerking en de wijze waarop met de adviezen van Huurderfederatie Alert wordt omgegaan. Alert heeft in 2020 geparticipeerd in het wervingstraject van een nieuwe huurderscommissaris en is om advies gevraagd. Aandachtspunten en suggesties uit het overleg leggen wij terug in de organisatie.

## Ondernemingsraad

In november 2020 spraken wij samen met het bestuur, in het kader van artikel 24 WOR met de ondernemingsraad over de algemene gang van zaken en enkele specifieke inhoudelijke onderwerpen. Daarnaast sprak onze contactpersoon, mevrouw Dessing, met een delegatie van de Ondernemingsraad. Wij oordelen, dat het OR-proces goed is georganiseerd en dat de relatie en gesprekken met de Ondernemingsraad constructief en open zijn. De OR is positief kritisch en brengt punten naar voren in het gesprek met het bestuur.

## Stakeholders

De dialoog met stakeholders is van belang om de volkshuisvestelijke opgave goed uit te voeren. Er zijn bestuurlijke overleggen met de bezitsgemeenten en periodieke contacten met externe toezichthouders. Wij laten ons hierover goed informeren door het bestuur.

## Auditcommissie

De Auditcommissie rapporteerde haar bevindingen aan de raad op het gebied van financiële verslaglegging, het systeem van interne beheersing en controle, beheersing (financiële) risico's, het controleproces van de accountant en het treasurybeleid. In 2020 kwam de Auditcommissie drie keer regulier bijeen en had op meerdere momenten afstemming met het bestuur.

## Specifiek besproken in 2020

- a) We spraken in het bijzijn van de accountant over de jaarstukken 2019 en adviseerden deze goed te keuren. De beoordeling door KPMG was positief. Verbeteringen zijn nog mogelijk door meer te documenteren en het vastleggen van processen.
- b) We namen kennis van de managementletter 2020. We gingen in de belangrijkste aandachtsgebieden, detailbevindingen, actiepunten voor jaarafsluiting en de ontwikkelingen in wet- en regelgeving. In 2020 is hard gewerkt aan de zichtbare verbetering van de organisatie en de beheersing van de (financiële) processen.
- c) Wij zijn geïnformeerd over de ontwikkeling van de rendementen over de nieuwbouw en renovatieprojecten en concludeerden dat op totaal niveau de rendementen werden gehaald. Er werd op gestuurd dat het gemiddelde rendement over de gehele portefeuille (zowel SH als MSH) positief is.
- d) Wij zijn geïnformeerd over de treasury-ontwikkelingen en gaven mandaat aan het bestuur voor het aantrekken van de ongeborgde financiering en de hiervoor benodigde vrijgave van onderpand.
- e) Met de directeuren Vastgoedbeheer en Ontwikkeling & zakelijk beheer bespraken we de ontwikkeling van risicomanagement en de inschatting van de risico's van de ontwikkel- en renovatieportefeuille alsmede de verbindingen. De raad kreeg een toelichting op de in 2020 ingrijpend veranderde methodiek. De belangrijkste financiële- en planningsrisico's zijn de risico's in procedures en vergunningen, het verkrijgen van draagvlak, de herhuisvesting van bewoners en de milieurisico's, alsmede de nog steeds stijgende bouwkosten. EH beheerste de risico's goed en trof passende maatregelen.
- f) We namen kennis van de positieve oordeelsbrieven van het WSW en de Aw en werden geïnformeerd over het resultaat van het onderzoek naar onze verbindingen.
- g) We bespraken de notitie integraal risicomanagement met de manager R&A en kregen uitgebreid inzicht in de status van het risicomanagement, de belangrijkste risico's, de relevante ontwikkelingen van Risk en Compliance en de jaarlijkse herijking van de strategische risico's.
- h) We zijn op hoofdlijnen geïnformeerd over de fiscale positie, die goed werd gemonitord, en de voorgenomen fiscale strategie.

i) We adviseerden om de begroting 2021 goed te keuren. Het bestuur gaf uitgebreid inzicht over hoe er invulling zou worden gegeven aan de ambities en de effecten op de financiële positie gelet op de diverse externe ontwikkelingen, zoals bouwkostenstijging, verhuurderheffing en overige belastingmaatregelen.

j) We bespraken de impact van de OOB-status, die grote gevolgen voor accountantsorganisaties en corporaties heeft, zoals met name de strikte scheiding tussen controle en advies en de daarvan afgeleide 'cooling-in'-periode, die leidt tot een aantal praktische uitdagingen. In 2019 is het contract met KPMG verlengd tot en met 2020 om de effecten van de 'cooling-in' goed op te vangen. In 2021 wordt een inkoop en selectietraject doorlopen voor een nieuwe accountant en stelden we een plan van aanpak op.

k) We zijn akkoord met het interne controleprogramma van de afdeling R&A (risicoanalyses, audits en toetsen) en bespraken de belangrijkste bevindingen over de uitvoering. Naar verwachting zullen de audits begin 2021 zijn afgerond. We keken in het bijzonder naar de niet-gestarte audits bij Informatiemanagement en Processen (I&P) en maakten daarover afspraken met Bestuur en manager I&P.

l) Alle investeringen boven € 3 miljoen zijn door ons beoordeeld en ter goedkeuring aan de raad voorgelegd.

We vinden dat we nog scherper kunnen zijn op de adequate beantwoording en opvolging van acties en zullen de komende periode nog duidelijker belangrijke thema's en strategische onderwerpen agenderen tegenover de reguliere vergaderonderwerpen. We blijven werken met twee voorbereidende commissies, de Audit en de S&R commissie. Daarnaast zullen we op specifieke thema's zo nodig ad hoc commissies vormen voor nadere verdieping.

Voor 2021 hebben wij betaalbaarheid, rol en positie van woningcorporaties, nieuwbouw versus verduurzaming en IT en digitalisering als belangrijke thema's benoemd.

Namens de Raad van Commissarissen  
Huib de Kanter, voorzitter

## 10.4 Werken bij Eigen Haard

### De cijfers

Samenstelling personeelsbestand	2020	2019
Aantal fte <b>gemiddeld in loondienst</b>	522,1	510,7
Aantal medewerkers	593	551
Instroom	93	64
Uitstroom	47	67
Verloop	9,11%	11,9%
Stages	5	10
Mannen	292	276
Vrouwen	301	284

Eind 2020 waren er 593 medewerkers in dienst met in totaal 544,97 FTE. Wij verwelkomden 93 nieuwe collega's. Dit hogere aantal nieuwe collega's past ook bij de bewuste keuze om een aantal inleencontracten naar vaste dienstverbanden om te zetten.

73 vacatures. De technische uitvoerende rollen, naast de rollen voor professionals Ontwikkeling en ICT vragen de meeste aandacht. 75% van de vacatures is via eigen werving ingevuld.

Het is gelukt om in 2020 een daling in het totaal aantal mensen (in dienst én inleen) te realiseren. In 2020 is gemiddeld 603,1 FTE ingezet. Dit is nagenoeg gelijk aan hetgeen begroot (602,6 FTE).

Uitgedrukt in FTE is het aantal inleners 102,6 FTE in januari gedaald naar 50,8 FTE. De daling is vooral waarneembaar bij de externe inzet; deze begon in januari 2020 met 102,6 FTE naar 50,8 FTE in december 2020. De gemiddelde hogere inzet van inleners verklaart ook de opwaartse bijtelling van de kosten van de personele capaciteit. De continue verbeterlagen rondom het inlenen van personele capaciteit vertaalden zich in een groot aantal positieve uitkomsten in de audit Inleen.

In de samenstelling van de personele capaciteit wordt meer ruimte geboden aan (nieuwe) rollen die direct aansluiten op onze opgaaft en ambities in onze dienstverlening. Ook door de boost op digitalisering is de benodigde personele capaciteit voor de uitvoerende administratieve taken aan het afnemen.

We zwaaiden 47 collega's uit. Een verloop van 9,11%. 47 collega's hebben hun jubileum voor een aantal jaren dienstverband gevierd. Er waren vijf stagiaires in huis. Er werkten 292 mannen en 301 vrouwen bij Eigen Haard.

42 collega's switchten intern van functie. Naast deze doorstroom van collega's naar andere posities, wordt door een goed gebruik van onze HR-regeling (= functiewaarderingssysteem "Functiereeksen") aan een aantal collega's breder perspectief en persoonlijke doorgroeimogelijkheden geboden.

Leeftijden	2020	2019
Tot en met 24 jaar	17	8
25 tot en met 35 jaar	110	93
36 tot en met 45 jaar	144	141
46 tot en met 59 jaar	242	245
60 jaar en ouder	80	64

De gemiddelde leeftijd in 2020 was 46 jaar. Dit is het gemiddelde van iedereen die in dienst was in 2020. Het aantal nieuwe (jonge) mensen is dit jaar opnieuw toegenomen. Daarnaast neemt het aantal senioren toe, dat tot op latere leeftijd blijft werken. Een paar collega's maakt daarbij gebruik van het generatiepact.

De verbeterde data-gedreven sturing op formatie & personele capaciteit zorgt ervoor dat de focus zich steeds meer richt op kwalitatieve interventies, passend bij onze strategische personeelsplanning (SPP).

## Gezond & Veilig Werken, Vitaliteit en dalend ziekteverzuim

Het verzuimpercentage daalde van 5,6% in 2019 naar 4,1% in 2020. Dit is een significante daling ondanks de Covid-19-pandemie. We hebben in dit bijzondere jaar veel aandacht besteed aan gezond & veilig werken op locatie, in de wijken, bij en met onze huurders en aan vitaal werken. Hierbij hebben we de direct toepasbare uitkomsten uit meerdere medewerker-enquêtes, polls onder leidinggevendenden, uitgevoerde RI&E's en de vitaliteitsscans omgezet in passende (tijdelijke) toerusting, middelen en regelingen voor onze medewerkers.

Ziekteverzuim	2020	2019
in %	4,1	5,6

Ook in Covid-19-periode is er alert gereageerd op mogelijke (vroegtijdige) signalen over vitaliteit en verzuim, zodat hier passende interventies voor werden ingezet. Denk bijvoorbeeld aan de optie om een collega om persoonlijke redenen in plaats van thuis op kantoor te laten werken en de versnelde preventieve inzet door coaches en professionals via de Arbodienst en derden. We maakten daarbij een bewuste keuze om de aandacht te leggen op preventie: blijvend investeren in het goed zorgen voor jezelf, daarbij samen optrekkend als collega's. We maken van de "Covid-19-nood" een deugd. De opgedane inzichten en beschikbare data worden na afloop van de Covid-19-crisis ingezet bij het opstellen en inrichten van een eigentijdse visie op 'werken op locatie & op afstand'.

### Versterkt Arbobeleid

In 2020 is het traject Versterkt Arbobeleid gestart met het uitvoeren van de RI&E (Risico-inventarisatie & evaluatie). Na de rondgang langs het hoofdgebouw, de regiokantoren en alle externe werklocaties, zijn door het direct anticiperen op de Covid-19-risico's in de RI&E's alle passende materiële maatregelen getroffen om gezond & veilig te blijven werken.

Voor de inzichten rondom de psychosociale arbeidsbelasting (PSA), zoals werkdruk, agressie & geweld en ongewenste omgangsvormen werden de uitkomsten uit de vitaliteitsscan verwerkt in de RI&E en het vereiste Plan van Aanpak. Dit is een doorlopende activiteit naar 2021.

### Mobiliteitspas

De pilot met een mobiliteitspas om alleen de werkelijke woon-werk en zakelijke verkeer voor onze medewerkers te registreren, leverde positieve uitkomsten op. We hebben daarop doorgepakt en ervoor gezorgd dat alle medewerkers vanaf 1 oktober 2020 gebruik maakten van een mobiliteitspas. Dit brengt gebruiksgemak voor medewerkers én verlaging van de administratieve handelingen rondom mobiliteit. Dit is een voorbeeld wat Covid-19-tijd ons als voordeel in de bedrijfsvoering bracht.

## Integriteit en klachten

In 2020 hebben we de klokkenluidersregeling (vermoeden van een misstand, integriteitsmelding) bij onze externe vertrouwenspersoon CVP+ ondergebracht. Het CVP+ was al de vertrouwenspersoon voor meldingen van ongewenste omgangsvormen. Hiermee heeft Eigen Haard nu één loket voor alle vertrouwenskwesaties.

Er zijn geen integriteitsincidenten binnengekomen; er is geen gebruik gemaakt van de klokkenluidersregeling. Wel is door R&A een paar onderzoeken uitgevoerd. Hierbij zijn geen bijzonderheden aan het licht gebracht.

Bij de externe vertrouwenspersoon CVP+ is in 2020 - net als in 2019 - een dalend aantal meldingen binnengekomen van ongewenste omgangsvormen. Bij de externe klachtencommissie is geen klacht binnengekomen.

Meldingen ongewenste omgangsvormen	2018	2019	2020
	12	9	6

### Wendbaar Organiseren

Tijdens de Covid-19-crisis werd ons organisatieconcept Wendbaar Organiseren uitgedaagd en medewerkers op hun aanpassingsvermogen getoetst. Het "anders werken", een mix van werkende collega's op locaties, in de wijken, thuis gaf een enorme boost aan het digitaliseren van dagelijks werk en vernieuwingstrajecten. Het bracht nieuwe samenwerkingskansen, zowel Intern, in samenwerking als met derden.

### Be-Flex en Lean

We gingen in 2020 door met het stevig investeren in het vinden én binden van medewerkers. Het was een tijd waarin we collega's, juist door de veranderende manieren van werken, uitnodigden om te blijven werken aan hun inzetbaarheid. Dit vraagt ook om persoonlijk leiderschap en regie nemen door medewerkers en om kansen als werkgever te faciliteren. Denk aan (interne) projectopdrachten, Be-Flex met in/externe partijen. Collega's konden deelnemen aan projectteams ter verbetering van dienstverlening en bedrijfsvoering naast het uitvoeren van de kerntaken van hun functies. Het meerjarige bedrijfsbrede traject Lean is inmiddels verankerd in de continue aandacht voor vernieuwing en verbetering in ons dagelijks werk.

We werken steeds meer samen vanuit het beeld, dat alle medewerkers in dienst zijn van Eigen Haard. Dit gaat dus verder dan een rol in het team en het organisatieonderdeel waarin je dagelijks werkt. Door het benutten van de talenten van medewerkers investeren we met hen in hun duurzame inzetbaarheid.

### Diversiteit & inclusiviteit

Vanaf 2020 wordt aan de brede dialoog diversiteit & inclusiviteit bewuste aandacht gegeven. Bij Eigen Haard staan wij voor gelijke kansen voor iedereen en willen dat dit zichtbaar is in onze keuzes, omgang met (nieuwe) collega's en aandacht voor de accenten, die onze gemêleerde organisatie en brede dienstverlening verder versterken.

Gekoppeld aan het blijven leveren van een eigentijdse dienstverlening met passende bedrijfsvoering, ontwikkelden we ook onze interne organisatie. Voorbeeld daarbij is de vertaling van onze groeiende aandacht voor leefbare wijken in zichtbaar meer aanwezigheid van onze collega's in de wijken. Hierop is de interne organisatie binnen de divisie aangepast. Mooi voorbeeld van wendbaar organiseren.

## **Strategische PersoneelsPlanning (SPP)**

Het instrument SPP wordt binnen EH gebruikt om concreet aan de strategische kansen én verlagings van de personele risico's in de komende jaren te bouwen. De data-gedreven kwantitatieve informatie is daartoe nu helder beschikbaar. In de SPP worden vanuit de opgave dienstverlening en de bedrijfsvoering en de inzichten uit de vlootinspectie samengebracht. Belangrijk daarbij is het uitgangspunt: de juiste persoon op de juiste plek. De eerder opgestelde SPP's binnen EH worden vanaf 2020 versterkt met kwalitatieve duiding en concrete aanpak. Met een online workshop voor elk managementteam binnen EH is dat startschot gegeven. In 2020 -2021 wordt gewerkt aan het opleveren van de kwantitatief & kwalitatief stevige bedrijfsbrede SPP's.

### **Leiderschapsontwikkeling op afstand**

Het leiderschapsprogramma 2020 is in het voorjaar van 2020 omgebogen naar een digitaal aanbod: "Leidinggeven op afstand". Leidinggevend en inspireerden daarbij elkaar en ontvangen relevante artikelen. Zij vulden een scan in, zodat zij via de feedback van directe collega's en coaching konden werken aan de passende aansturing van team, collega's & zichzelf. Daarnaast werd er door een gericht aanbod aan trainingen & coaching aan alle medewerkers, geïnvesteerd in hun inzetbaarheid. Focus lag vooral op het dealen met de COVID-19-omstandigheden.

### **Programma Leren & ontwikkelen**

In 2020 investeerden wij in de samenwerking met onze externe 'collega's' van de Corporatie Academie, Flow, het LOC en Swemp. Wij verkenden de mogelijkheden in de corporatiesector met betrekking tot het leren en ontwikkelen en troffen de voorbereidingen voor de Eigen Haard Academie en de eerste digitale TOP-dag begin 2021. Daarbij namen wij de opleidingsbudgetten onder de loep.

Collega's maakten - door middel van coaching - plannen voor hun loopbaan en er is een breed aanbod aan trainingen aangeboden. Wij voerden veel ontwikkelgesprekken en adviseerden om ondanks de huidige maatregelen, in beweging te blijven. De ontwikkeling van onze medewerkers staat hoog in het vaandel. Zo dragen wij immers samen bij aan een wendbare organisatie.

## **Wij delen kennis**

Onze jarenlange deelname aan diverse kennisnetwerken en -platforms kwam ons in 2020 handig van pas om op de realiteit van COVID-19-maatregelen in te springen. We inspireerden, deelden & ontvingen veel inzichten en materialen, waardoor we onze klanten, derden en medewerkers zo effectief mogelijk door deze periode heen loodsen.

We zijn lid van De Vernieuwde Stad en nemen deel in het kennisplatform Corpovenista. Ook via de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) delen we inzichten en kennis en participeren in verschillende werkgroepen met volkshuisvestelijke thema's. In SWEMP delen we ICT-inzichten met 4 andere stedelijke corporaties die gebruik maken van hetzelfde administratieve systeem. Daarnaast zijn we partner van LOC (Loopbaan Oriëntatie Centrum van de Amsterdamse Corporaties) en zijn we deelnemer aan het HR Platform van Aedes.

## **10.5 Strategie**

Elk jaar houden we onze ondernemingsstrategie tegen het licht en evalueren we onze prestaties. Zo zorgen we ervoor dat we onze koers houden. In een gezamenlijk proces met de huurdersvereniging, de Raad van Commissarissen, het bestuur en de directie herijkten we in 2019 onze visie en ambities. Die visie en ambities werden begin 2020 leidend.

### **Actueel houden van visie en ambities**

Twee evenementen hebben een belangrijke functie in het actueel houden van onze visie en ambities: het Outside In Event en het Inside Out Event.



## Outside in event

Tijdens het Outside In Event bespreken we wat er speelt in onze omgeving en welke invloed dit heeft op onze organisatie. We vragen dan mensen van buiten de organisatie om met ons mee te denken. En als het nodig is, dan stellen we onze ondernemingsstrategie bij. Omdat we dit jaar onze koers hebben herijkt, verleggen we de blik naar wat er speelt op de langere termijn, dus na dit visie en ambitiedocument 2020-2024. Zef Hemel inspireerde ons met vier mogelijke toekomstscenario's.

## Inside out event

Op 25 mei 2020 organiseerden we het Inside Out Event. We spraken over hoe we op koers liggen en welke acties er nodig zijn om koers te houden. Moeten we temporiseren of versnellen? Welke ontwikkelingen spelen er in de omgeving en wat voor invloed hebben ze op ons? Dit jaar stond natuurlijk ook in het teken van de veranderingen in het werk door Covid-19-maatregelen. Verder bespraken we waar de interne focus voor 2021 moet liggen.



De bijeenkomst geeft input voor het opstellen van de kaderbrief, waarin het management de ondernemingsstrategie vertaalt naar jaarlijkse kaders voor de organisatie. Directie en management maken op basis daarvan de jaarplannen.

## 10.6 Risicobeheersing

Ook in 2020 werden de risico's van strategische aard, die de doelstellingen van Eigen Haard bedreigen, herijkt. De risico's worden gezien vanuit de doelstellingen, wensen en ambities en in- en externe ontwikkelingen, zijn besproken met het bestuur, de directie en de raad van commissarissen en gewogen op:

- Basis van de kans, dat het risico zich voordoet
- De impact van het risico
- De mate, waarin interne beheersing van het risico plaatsvindt.

Hieronder staat de top strategische risico's 2020 in willekeurige volgorde en beknopt uitgelicht inclusief de wijze waarop wij deze beheersen.

### Landelijke politiek

Risico dat de landelijke politiek besluiten neemt met een negatieve invloed op de realisatie van de doelstellingen en/of de financiële positie van Eigen Haard.

Voorbeelden hiervan zijn de verhuurdersheffing of het feit dat tijdens de crisis er gesproken is over een algehele huurbevriezing. Op 3 juli 2020 publiceerde de Rijksoverheid het rapport 'Opgaven en middelen corporaties raken uit balans'. Hieruit blijkt dat de Rijksoverheid onderkent, dat corporaties in zwaar financieel weer dreigen te komen en dat om corporaties ook in de toekomst in staat te stellen hun maatschappelijke opgaven op te pakken er gezocht moet worden naar een structurele oplossing.

Eigen Haard zet hier ook op in door actief deel te nemen aan onder andere DVS netwerk, Aedes-lobby, deelnemersraad WSW en Amsterdamse Federatie. Beheersing van dit risico bevindt zich grotendeels buiten onze invloedssfeer. Onze inspanning in de mate van beheersing van het risico beoordelen we als voldoende.

### Datakwaliteit

Risico dat wanneer datakwaliteit onvoldoende is, dit gevolgen heeft voor de kwaliteit van stuurinformatie en besluitvorming.

Voorbeeld is de behoefte aan het gebruik van data, die in de (primaire) processen toeneemt. De ervaring leert echter dat deze nog niet altijd van voldoende kwaliteit is. De afgelopen jaren zijn veel verbeterstappen gezet, maar aanvullende beheersing is noodzakelijk.

De mate van beheersing beoordelen we daardoor nu als matig. Aanvullende beheersing wordt opgepakt via de lijnen datagovernance (beleggen en aanscherpen verantwoordelijkheden), datakwaliteit op orde (verbeteren datakwaliteitchecks, probleemanalyse en actieplan data aan voorkant op orde) en business intelligence & analytics (verbeteren infrastructuur business intelligence & analytics).

## Kwetsbare huurders

Risico is het aandeel kwetsbare huurders (mensen die in armoede leven, zorgbehoevenden, mensen met verward gedrag) in woningen en wijken, toeneemt in relatie tot de draagkracht.

Voorbeeld is dat met de toenemende druk op de sociale woningmarkt en de extramuralisering in de zorg we de vraag naar woningen voor kwetsbare c.q. bijzondere doelgroepen zien toenemen. We zetten in op het verhogen van de groei van bijzondere woonvormen in het (her)ontwikkelproces. Daarnaast proberen we meer inzicht te verkrijgen in aard en omvang van “kwetsbare huurders” onder andere door onderzoek te doen naar achtergronden van overlast gevende huurders en voor hen passende woonvormen te zoeken.

Doordat we hier nog niet voldoende zicht op hebben, schatten we de mate van beheersing van dit risico vooralsnog in op matig. We hebben kwantitatieve afspraken met Amsterdam over het toewijzen van nieuwe kwetsbare huurders. We proberen buurten die al kwetsbaar zijn (onze interventiebuurten), te ontzien bij de toewijzen van nieuwe kwetsbare huurders. Door de huur van woningen in deze buurten waar mogelijk te verhogen tot boven de aftoppingsgrenzen voor huurtoeslag, zorgen we dat instroom in deze buurten (bij verhuizingen en bij vastgoedprojecten) zoveel mogelijk bestaat uit mensen met inkomen uit werk. Daarmee neemt de draagkracht van de buurten (langzaam) toe.

## Beschikbaarheid bouwlocaties

Risico dat beschikbaarheid geschikte bouwlocaties onvoldoende is om groeiambitie te realiseren.

Voorbeeld is dat het vinden van geschikte bouwlocaties, waarmee we binnen onze financiële randvoorwaarden onze groeiambities kunnen realiseren, een steeds grotere uitdaging wordt. Om dit te beheersen zullen we extra inzetten op acquisitie (uitbreiden acquisitiecapaciteit, actualisatie acquisitiekader) en de samenwerking met marktpartijen en gemeenten.

Hierdoor schatten we onze huidige mate van beheersing nog in als matig.

## Tactische/operationele risico's

Conform onze nieuwe werkwijze inventariseren we per divisie /stafafdeling de (tactische) risico's, die het bereiken van hun doelstellingen in de weg staan, en hebben we ook voor onze kritische processen een overzicht van de belangrijkste risico's en hoe deze beheerst worden. Deze worden in het Bestuur en met de directie besproken op basis van de R&A kwartaalrapportages.

In 2020 hebben we onder andere veel aandacht besteed aan de volgende risico's:

- Covid-19-crisis en de impact van de maatregelen op de dienstverlening en bedrijfsvoering
- Milieuwetgeving (stikstof, PFAS, geluidsbelasting)
- ICT-gerelateerde risico's (verstoringen, cybersecurity en IT-uitbesteding)
- Autorisaties

## Onze werkwijze

Om de risico's te beheersen die van invloed kunnen zijn op het realiseren van onze doelstellingen is ons risicomangement zo ingericht dat we inzicht hebben in deze risico's en de mate waarin we ze beheersen. Ons risicomangement gaat uit van three lines of defense:

- Het lijnmanagement; zij identificeren en beheersen de risico's binnen hun processen als eerste.
- De afdelingen die het lijnmanagement hierbij ondersteunen; zij coördineren, monitoren en ondersteunen het lijnmanagement op het gebied van risicomangement. Denk hierbij aan risicoproces- en business control.
- De interne audit; zij zijn verantwoordelijk voor een oordeel over de inrichting van het risicomangementsysteem en de effectiviteit van de interne beheersing door de eerste en tweede linie.
- Risicoprocescontrol en de interne audit vallen samen onder de afdeling Risicocontrol & Audit. Deze afdeling monitort ook de opvolging

van geconstateerde verbeterpunten die voortkomen uit onder meer de auditrapporten en aanbevelingen van de accountant. In dit kader is er vanuit deze afdeling in 2020 veel aandacht geweest voor het oppakken en van verbeterpunten rondom het inkoopbeleid.

## Integraal risicomanagement

Wij passen risicomanagement toe in de dagelijkse sturing en besluitvorming. Dit doen we vanuit het perspectief van integraal risicomanagement:

- op strategisch niveau wordt beoordeeld of besluitvorming bijdraagt aan de lange termijn doelstellingen
- op tactisch en operationeel niveau ligt de nadruk op de beheersing van operationele risico's en op implementatie en borging van besluitvorming.

In 2020 hebben wij de integraliteit van het risicomanagement verbeterd. Dit hebben we gedaan door:

- de doorvertaling van strategische risico's naar tactisch en operationeel niveau
- de samenhang risico's met andere processen te verbeteren
- de opzet van een vernieuwde periodieke rapportagestructuur voor het Bestuur en directieberaad t.a.v. zaken gerelateerd aan risico's en interne beheersing

Bij de beheersing hebben we aandacht voor hard en soft control-maatregelen. Harde maatregelen zoals beleid, procedures en interne controles geven houvast en kaders voor ons handelen. De uiteindelijke kwaliteit van de interne beheersing wordt veelal bepaald door zachte factoren, zoals leiderschapstijl, voorbeeldgedrag, openheid in communicatie en aanspreekbaarheid. Bij de invulling van ons integrale risicomanagement, maar ook bij de interne audits, hebben wij daarom aandacht voor cultuur, houding en gedrag, omdat deze aspecten bepalend zijn voor de risicocultuur.

## 2021 en verder

Ook in 2021 blijven we inzetten op de combinatie van hard and soft controls om de risicobeheersing en het risicobewustzijn binnen de organisatie verder te versterken. De focus hierbij zal komen te liggen op het bestendigen en door ontwikkelen van de strategische en tactische risicoanalyses en het monitoren van de geplande beheersing daarvan.

## 10.7 Ondernemingsraad

### Samenstelling van de OR in 2020:

<b>Voorzitters</b>	Jeroen Ohlenbusch (Ondersteuning) Samet Baydar (Wonen)
<b>Penningmeester</b>	Eelco Duwel (Finance and Control)
<b>Leden</b>	Manon Oosterman - Tjho (Vastgoedbeheer) Raymond de Wilde (Vastgoedbeheer) Diana van der Land (Zakelijk Beheer) Peter Visser (Vastgoedbeheer) Salma Mechbal (Ondersteuning) Ingeborg Couvée (Wonen) Tom Jurgens (Ondersteuning) Peter Sievers (Wonen)
<b>Ambtelijk secretaris</b>	Linda Heemskerk (geen OR-lid)

## Overleg

In 2020 kwam de OR twaalf keer bijeen voor een OR-vergadering, zes keer voor een overlegvergadering met bestuurder en manager HR en twee keer voor een overleg met RvC en bestuurder. De meeste overleggen vonden uiteraard online plaats vanwege de Covid-19-maatregelen.

Daarnaast is één keer overleg geweest met de externe vertrouwenspersonen en meermaals met Arbodienst BrinQer. Een delegatie van de OR voerde daarnaast frequent overleg met een delegatie van het Coronateam om input te leveren en signalen en zorgen vanuit de achterban terug te koppelen.

De OR laat zich ook regelmatig informeren door HR over het verzuim bij Eigen Haard; uiteraard altijd alleen op hoofdlijnen en nooit over individuen. De werkgroep Organisatieontwikkeling hield de vinger aan de pols wat betreft de verandertrajecten bij ICT-services en Vastgoedbeheer door middel van 'bijpraatsessies' met het management.

Voor nieuwe medewerkers organiseerde de OR twee keer een introductiebijeenkomst, waarvan één keer digitaal. Het online overleg was voor iedereen wennen, maar desondanks kunnen we constateren dat vrijwel alle overleggen gewoon doorgang konden vinden en productief zijn geweest.

De meeste overleggen vonden uiteraard online plaats vanwege de Covid-19-maatregelen.

Door het vertrek van Mieke van den Berg werd Bert Halm vanaf begin 2020 de vaste overlegpartner van de OR. De samenwerking met het Bestuur en de RvC ervaart de OR als zeer prettig en constructief.

## Training en ontwikkeling

De OR volgde begin 2020 een tweedaagse training. Daarbij was aandacht voor de onderlinge samenwerking, de samenwerking met het bestuur, het informatie- en adviesrecht van de OR en de wet Arbeidsmarkt in Balans. In december 2020 volgde de OR een digitale training over hybride werken. Ook woonden diverse OR-leden verschillende seminars of bijeenkomsten bij over actuele onderwerpen.

## Communicatie

In 2020 zette de OR vooral in op het plaatsen van regelmatige nieuwsberichten op Worx als middel om de achterban te informeren over actuele onderwerpen. De notulen van de OR-vergaderingen worden gepubliceerd op Worx.

## Wat waren de belangrijkste onderwerpen in 2020?

### Coronamaatregelen en thuiswerken

In 2020 is er veel veranderd. Van het werken op kantoor naar thuiswerken voor de meeste collega's. HR en bestuur hebben de OR goed meegenomen in de informatie over de Covid-19-maatregelen die Eigen Haard heeft genomen. Het Coronateam stemde regelmatig af met de OR, die daarbij signalen vanuit de organisatie kon inbrengen. De OR heeft direct aandacht gevraagd voor het verstrekken van (Arbo) middelen en een tegemoetkoming in de kosten voor het thuiswerken. Het Bestuur koos voor twee uitkeringen als 'blijk van waardering'. Toen bleek dat de maatregelen langer zouden gaan duren, heeft de OR opnieuw aangedrongen op een structurele oplossing, waarop is toegezegd dat deze er zou komen in 2021.

De OR hield een informele achterbanraadpleging waarbij een belangrijk thema was hoe collega's het thuiswerken ervaren. Welke uitdagingen brengt dit met zich mee, kan iedereen thuis goed zijn werk doen? De uitkomsten hiervan besprak de OR met het bestuur en HR. Ook vroeg de OR extra aandacht voor het tijdsplan voor terugkeer naar Eigen Haard. Dat laatste bleek helaas in het najaar niet haalbaar en thuiswerken werd weer de norm.

### Thuiswerken / hybride werken

Door Covid-19 is het zogenaamde 'hybride werken' in een stroomversnelling gekomen. Het nieuwe werken is daardoor een mix van werken op locaties in de wijken, online, thuis en onderweg. Inmiddels heeft Eigen Haard een start gemaakt om het hybride werken verder in kaart te brengen. In het eerste kwartaal van 2021 wil Eigen Haard een heldere visie hebben over het hybride werken. De OR is nauw betrokken bij deze ontwikkelingen en een delegatie van de OR fungeert als klankbordgroep voor het projectteam hybride werken.

### Organisatiewijzigingen divisie Vastgoedbeheer

In 2020 vond een aantal organisatorische veranderingen plaats binnen Vastgoedbeheer. Al snel nadat er een nieuwe directeur was aangesteld, werd duidelijk dat er meer organisatorische wijzigingen op stapel staan, onder andere de her-organisatie van D&E, ketensamenwerking met leveranciers, samenvoeging van regio's en een meer data-gerichte sturing met het Bedrijfsbureau in een centrale rol. De OR ziet dat de directeur Vastgoedbeheer de medewerkers goed betrekt bij de veranderingen en houdt zelf ook de vinger aan de pols door zich regelmatig te laten bijpraten. De eerste adviesaanvraag wordt in Q1 2021 verwacht.

De OR ziet dat de directeur Vastgoedbeheer de medewerkers goed betrekt bij de veranderingen.

### I&P outsourcing ICT / Team X

Met name de outsourcing van ICT heeft een grote invloed gehad op de gehele organisatie. De OR voerde evaluatiegesprekken naar aanleiding van de veranderingen, de ervaringen en bevindingen van zowel het management als die van medewerkers. Omdat ICT-processen binnen Eigen Haard aan een grote dynamiek onderhevig zijn, wil de OR graag goed betrokken blijven bij deze ontwikkelingen, zoals de aanstelling van het Informatiemanagement 'Team X'. De OR heeft daarom aangegeven een formele adviesaanvraag te verwachten en het belang benadrukt van het tijdig betrekken van medewerkers bij de veranderingen.

### Arbobeleid

Op Arbogebied zijn er het afgelopen half jaar veel ontwikkelingen geweest. Naar aanleiding van een signaal van de OR is het bewustzijn van arbeidsomstandigheden binnen de organisatie vergroot. Eigen Haard nam een nieuw Arboadviesbureau in de arm om het Arbobeleid te professionaliseren. Bij de aanpassing van de RI&E (Risico-Inventarisatie & Evaluatie) kon meteen de gewijzigde situatie als gevolg van de Covid-19-crisis worden meegenomen. Via een gespecialiseerd bureau is uitvraag gedaan naar de psychosociale Arbobelasting. Beide zaken zijn verwerkt in een plan van aanpak waarvoor de OR begin 2021 een instemmingsaanvraag verwacht. De OR gaf verder input op het gewijzigde protocol ongewenste intimiteiten, voerde overleg met de Arbodienst en HR over het ziekteverzuim en stemde in met het uitbesteden van de interne vertrouwenspersonen ("klokkenluidersregeling bij misstanden").

We kijken terug op een jaar waarin het Arbobeleid goed op de kaart is gezet.

### Adviesaanvraag WEM (Woonfraude, Eigenaarsrol VvE Middensegment)

In januari 2020 heeft de OR advies uitgebracht op het voorstel voor de organisatieaanpassingen van WEM. Na vertrek van de manager WEM zijn de drie onderdelen samengebracht bij andere onderdelen binnen Wonen. Eind 2020 heeft de OR de organisatiewijziging met de directeur Wonen geëvalueerd. Ondanks de lastige start vanwege het thuiswerken zijn de medewerkers en management positief over het resultaat en de wijze waarop de teams nu functioneren.

### Adviesaanvraag outsourcing catering

De OR is in een vroeg stadium betrokken bij de adviesaanvraag outsourcing catering en voerde gesprekken met betrokken medewerkers. De OR adviseerde positief advies over de outsourcing van de catering, onder de voorwaarde dat er een goede regeling getroffen wordt met de huidige cateringmedewerkers. Ook adviseerde de OR om de medewerkers te betrekken bij de keuze voor de cateraar. Hierop hebben leidinggevenden een uitvraag gehouden onder medewerkers. Inmiddels is er een cateraar geselecteerd waarmee we hopen in 2021 van start te kunnen.

## 10.8 Geschillencommissie

De Geschillencommissie adviseerde in 2020 over eenentwintig zaken ten opzichte van veertien in 2019. Het merendeel, namelijk twaalf klachten, betrof - al dan niet gedeeltelijk - gegronde klachten. Deze (deels) gegronde klachten gingen voornamelijk over de communicatie met huurders. De meeste klachten hebben te maken met overlast of onderhoud.

We onderhielden talloze contacten met onze huurders. Er ging echter ook wel eens iets mis. Onze huurders hebben dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Kwamen we er samen niet uit, dan kon de kwestie worden voorgelegd aan de Geschillencommissie van Eigen Haard.

Wij besteedden in 2020 veel aandacht aan het verbeteren van de afhandeling van klachten en geschillen met onze huurders. Dit deden wij onder meer door onze huurders in een vroeg stadium te voorzien van de juiste informatie over het verdere verloop van een verzoek of klacht. Onze dienstverlening was steeds onderwerp van gesprek. De cijfers rapporteerden wij periodiek aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

## 11 Financieel gezond

Ons bestuurlijk verslag met daarbij de volledige jaarrekening kunt u [hier](#) in zijn geheel lezen. VOLGT NOG!

De financiële positie van Eigen Haard is gezond. Onze financiële ratio's voldoen ook in 2020 aan de gestelde eisen. Dit geldt voor zowel de toegelaten instelling als voor de individuele DAEB en de niet-DAEB tak. Wij investeren naar vermogen in nieuwbouw en verbeteren en verduurzamen ons bestaande bezit. Tegelijkertijd houden wij de huren betaalbaar. In totaal investeerden wij zodoende circa € 167 miljoen. Om deze investeringen mogelijk te maken, benutten wij onze leencapaciteit. Dat doen wij met name voor de investeringen in nieuwbouw en verduurzaming. Als gevolg hiervan nam de omvang van onze leningenportefeuille dan ook toe met circa € 109 miljoen.

### Jaarresultaat

Het hoge jaarresultaat wordt grotendeels verklaard door de waardestijging van ons vastgoed. De waarde van ons bezit steeg over 2020 met € 0,6 miljard, oftewel 5% in een jaar tijd. De waardestijging is lager dan voorgaande jaren, maar duidt wel op een gespannen woningmarkt. Dit betreft echter wel een 'ongerealiseerd' resultaat. Pas wanneer de woningen verkocht worden is het resultaat 'gerealiseerd'. Ons beleid is er juist op gericht om zo min mogelijk woningen te verkopen. De stijging levert voor ons dan ook geen extra bestedingsruimte op.

Een nadelig effect van de waardestijging is dat de verhuurderheffing die wij moeten betalen ook sterk stijgt. Deze is immers gekoppeld aan de WOZ-waarde. Dat voelt onrechtvaardig, omdat de stijging van de WOZ-waarde voor ons in de praktijk niet leidt tot extra huurinkomsten. In 2020 maakten wij circa € 63 miljoen verhuurderheffing over aan het rijk. Dat is ongeveer € 7 miljoen meer dan vorig jaar. In lijn met de Actieagenda Wonen pleiten we samen met Aedes voor de afschaffing van de verhuurderheffing.

### Operationele kasstroom

Onze financiële sturing is met name gericht op de operationele kasstroom. Deze bedraagt over 2020 circa € 49 miljoen. Ondanks onze focus hierop is de operationele kasstroom de afgelopen jaren juist afgenomen. De belangrijkste oorzaak van deze afname is dat de huurinkomsten afgelopen jaren maar beperkt zijn toegenomen, terwijl de exploitatiekosten, de verhuurderheffing en de vennootschapsbelasting fors zijn gestegen. Deze ontwikkeling zet zich naar verwachting de komende jaren door en baart ons dan ook zorgen. Wij streven er immers naar de operationele kasstroom op een zodanig niveau te houden dat hieruit de investeringen kunnen worden gedaan die nodig zijn om de bestaande woningportefeuille gezond te houden.

### Huursombenadering

De huursombenadering betekent dat de gemiddelde huurontwikkeling op corporatieniveau is gemaximeerd. In 2020 mocht de huursom niet toenemen met meer dan inflatie, met een extra bandbreedte van +1% als daar afspraken over zijn gemaakt met de gemeenten. Het gaat hierbij om alle zelfstandige huurwoningen met een sociaal huurcontract. Woningen die opnieuw worden verhuurd met een aangepaste huurprijs, de huurharmonisatie, vallen buiten de huursom. Via de jaarlijkse huurverhoging geven wij invulling aan de huursom. We differentiëren de huurprijs van sociale huurwoningen op basis van de betaalbaarheid van doelgroepen. Dat doen we door sociale huurwoningen met een relatief hoge huur minder te verhogen dan woningen met een relatief lage huur. De huurverhoging van ons bedrijfs-onroerend goed is conform de afspraken die in het contract zijn opgenomen. Daar waar geen afspraken zijn opgenomen verhogen we met inflatie. Van de middensegment huurwoningen verhogen we het merendeel met hetzelfde percentage als de indexatie van onze bovengrens voor het middensegment (€1.032 in 2020). Hiermee blijven ook onze middensegment woningen betaalbaar voor de doelgroep.

### Marktwaarde en beleidswaarde

Als corporatie zijn wij verplicht ons vastgoed tegen marktwaarde te waarderen in onze jaarrekening. De marktwaarde van ons vastgoed is het geschatte bedrag waarvoor het vastgoed – complexgewijs – zou kunnen worden overgedragen in een marktconforme transactie aan een bereidwillige koper, waarbij de koper het vastgoed op maximale wijze laat renderen. Dit betekent dat de koper bij de eerste huurmutatie de huur verhoogt of het vastgoed verkoopt (uitpandt). De totale waarde van ons vastgoed in exploitatie (DAEB en niet-DAEB) op basis van marktwaarde bedraagt circa € 12,7 miljard (2019: €12,0 miljard).

De marktwaarde betreft een potentiële waarde die wij vanwege onze sociaal maatschappelijke doelstellingen en het bijbehorende (huur- en verkoop)beleid echter niet kunnen realiseren. Om onszelf niet rijk te rekenen hanteerden wij voor onze (financiële) sturing tot voor kort de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde was gebaseerd op ons eigen beleid en onze eigen prognose(s) ten aanzien van de exploitatie van ons vastgoed. De bedrijfswaarde vervulde tot 2018 tevens een centrale rol binnen het (financieel) toezichtskader. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hebben er echter voor gekozen om de bedrijfswaarde met ingang

van 2018 te verruilen voor de beleidswaarde. Deze overstap is onder andere ingegeven door de wens om corporaties onderling beter en op een efficiëntere wijze te kunnen vergelijken.

Vertrekpunt van de beleidswaarde vormt de marktwaarde. Door aan te sluiten op de 'bestaande' waardering van marktwaarde wordt voortgebouwd op de reeds bestaande systematiek en uitgangspunten. Het enige verschil is, dat de berekening aangepast wordt op onderdelen die duiding geven aan onze sociale maatschappelijke opgave. Dit betreft een aanpassing voor 'beschikbaarheid' (doorexploiteren van het bezit in plaats van uitponden, inclusief het afzien van verkoop als complex waardoor ook de overdrachtsbelasting vervalt), 'betaalbaarheid' (geen marktconforme maar onze eigen beleidskasstromen voor huur), 'kwaliteit' en 'beheer' (geen marktconforme maar onze eigen beleidskasstromen voor onderhoud en beheer). De beleidswaarde dient te worden berekend voor zowel zelfstandige en onzelfstandige DAEB en niet-DAEB woongelegenheden. Voor niet-woongelegenheden en intramuraal vastgoed wordt verondersteld dat de beleidswaarde gelijk is aan de marktwaarde.

<b>Markt- &amp; beleidswaarde (*1.000)</b>	<b>Waarde*</b>
Marktwaarde	€ 12.657.658
Aanpassing beschikbaarheid	-/- € 12.948
Aanpassing betaalbaarheid	€ 6.570.005
Aanpassing kwaliteit	€ 1.519.421
Aanpassing beheer	€ 282.272
Beleidswaarde	€ 4.298.908

## Fiscaliteit

Wij hebben (blijvend) aandacht voor fiscaliteit. Kennis over dit vakgebied is ondergebracht bij onze interne fiscalisten die ieder hun eigen specialisme hebben. Daarnaast hebben wij naar analogie van de treasury commissie een fiscale commissie ingesteld. Actuele kennis, ontwikkelingen en risico's op het gebied van de fiscaliteit worden daar gedeeld met een externe belasting adviseur.

## Treasurybeleid

Alle activiteiten op het gebied van treasury zijn ondergeschikt en dienend aan onze missie. Onze treasury activiteiten omvatten het cashmanagement, financierings- en beleggingsbeleid en (rente)risicomanagement. De richtlijnen en voorwaarden zijn vastgelegd in ons treasury statuut. Met onze treasury activiteiten zorgen we ervoor dat zowel de lange- als de korte termijn financiering concreet verzekerd is. Binnen de wettelijk voorgeschreven en door ons aanvaardbare risicogrenzen.

## Financieel Reglement en Treasury statuut

De voorwaarden voor het afsluiten van financiële instrumenten zijn vastgelegd in het financieel reglement en ons treasury statuut. Het financieel reglement en het treasury statuut worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast om wijzigingen in regelgeving en interne richtlijnen op te nemen. Het treasury statuut wordt geëvalueerd in de Treasury Commissie. Aanpassingen worden op voordracht van het bestuur - na overleg met de auditcommissie - vastgesteld. De Raad van Commissarissen keurt vervolgens het treasury statuut goed. Daarnaast hebben wij een treasury jaarplan en een treasury handboek.

## Interne beheersing

Wij verlagen het risico door de inperkingen van het treasury statuut en het gebruik van financieringsproducten met een relatief laag risicoprofiel. We hebben een scheiding aangebracht tussen de frontoffice en backoffice van de treasury functie. Vanuit de frontoffice worden de strategische treasury beslissingen voorbereid en wordt het bestuur van Eigen Haard over treasury activiteiten geadviseerd. In de back office vindt de afhandeling en vastlegging van alle treasury activiteiten plaats. Daarnaast maakt de uitvoering van de betalings- en financieringsprocessen onderdeel uit van onze planning- en control cyclus.



Het daadwerkelijk uitvoeren van de strategische treasury activiteiten - bijvoorbeeld het aantrekken van financiering - gebeurt op basis van een onderbouwd verzoek (mandaataanvraag) van de treasurer. Dit verzoek moet worden goedgekeurd door het bestuur. Pas daarna bereidt de treasurer de uitvraag van de offerte voor. De directeur Finance & Control ontvangt de geoffreerde tarieven, waarna door de directeur en treasurer - volgens het mandaat - wordt besloten wie de financiering mag verstrekken. Uitgangspunt is dat - onder gelijke voorwaarden - wij kiezen voor het laagste tarief. De treasurer communiceert de uitkomst van de offerteronde aan het bestuur en de backoffice. Dit dient als input voor de beoordeling van de te ontvangen contracten van de geldgever.

## Derivatenbeleid

Binnen ons treasury beleid dient het gebruik van derivaten alleen ter mitigatie van financiële (rente) risico's. In het door de Autoriteit Woningcorporaties goedgekeurde financieel reglement en treasury statuut wordt het gebruik van financiële instrumenten - waaronder derivaten - onder strikte voorwaarden en zeer beperkt toegestaan. Financiële instrumenten mogen niet worden gebruikt voor het innemen van een speculatieve positie.

Wij houden ons - bij het gebruik van financiële instrumenten - aan de in het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 opgenomen artikelen (103 t/m 108) voor het gebruik van financiële derivaten voor toegelaten instellingen. Wij lopen geen liquiditeitsrisico over de marktwaarde van door ons in het verleden afgesloten financiële instrumenten. In het verleden zijn rentederivaten afgesloten met een aantal wederpartijen. Wij sloten financiële overeenkomsten waarin de wederzijdse verplichtingen en rechten zijn vastgelegd. Voor verdere details hierover verwijzen wij naar de betreffende hoofdstukken in de jaarrekening.

## Borgen van kennis

Het waarborgen van de benodigde kennis op het gebied van treasury gebeurt op een aantal manieren. Wij hebben een eigen treasurer. De treasurer zorgt - met kennisbijeekkomsten en opleidingen - voor borging van de benodigde treasury kennis. Bovendien wordt kennis over actuele financieringsproducten gedeeld in de treasury commissie. Hierbij wordt ingegaan op mogelijke risico's gekoppeld aan deze producten. De externe deskundige zorgt voor een onafhankelijke blik van buiten en een deskundige bijdrage aan de Treasury Commissie.

## Verantwoording

In onze periodieke treasury rapportage wordt naaste liquiditeitsontwikkeling de marktwaarde van de afgesloten rentederivaten gemonitord. Deze rapportages worden in de treasury commissie besproken. Wij monitoren de waardeontwikkeling van de rentederivaten en verantwoorden periodiek. Niet alleen intern, maar ook aan bijvoorbeeld de Autoriteit Woningcorporaties en het WSW. Voor de berekening van de marktwaardes van rentederivaten gebruiken wij Aareon Treasury en de Thesor toolkit. Ook krijgen wij van de betreffende banken periodiek een overzicht van de actuele marktwaarden zoals berekend door de banken. In de afgesloten contracten zijn geen toezichtbelemmerende bepalingen opgenomen. De rentederivaten houden we aan tot we deze tegen neutrale voorwaarden kunnen beëindigen.

## Soorten financiële risico

Wij lopen drie belangrijkste soorten risico's: renterisico, liquiditeitsrisico en kredietrisico. Daarvan zijn de financiële consequenties van het renterisico het grootst. Wij willen bij herfinanciering jaarlijks niet meer dan 15% renterisico lopen. Daarmee sluiten we aan bij de bestaande sectorbrede richtlijn van het WSW. Het renterisico in de komende jaren is maximaal 9,43% in 2030.

## Leningenportefeuille (\*1.000)

Leningen	Bedrag
Vastrentend	€1.413.438
Variabel rentend	€ 94.000
Extended	€ 30.000
Basisrente	€ 296.702
Totaal	€ 1.834.140

De annuïtaire-, roll-over-, lineaire- en bijna alle fixe leningen hebben een voorspelbaar karakter. Deze leningen worden respectievelijk tussentijds, jaarlijks of aan het eind van de looptijd afgelost. De extended lening is een vastrentende lening, waarin een optie is de lening vervroegd aflosbaar te stellen. Het rentetarief van de basisrenteleningen bestaat uit een basisrente en een liquiditeitsopslag. De basisrente geldt voor de volledige looptijd van de leningen. De liquiditeitsopslag voor de overeengekomen periode, waarbij de eerste minimale looptijd vijf jaar is. Na vijf jaar moet een nieuwe liquiditeitsopslag worden overeengekomen.

Wij hebben hoofdzakelijk langlopende onderhandse leningen met WSW-borging. Deze borging is nodig om de kosten zo laag mogelijk te houden. Positieve operationele kasstromen zijn daarbij essentieel. Een efficiënte bedrijfsvoering en het kritisch zijn op de kosten dragen hier aan bij. De relevante kengetallen voldoen aan de normen van het WSW en externe financiers. Daar sturen we bewust op. Wij zijn hierin voorzichtig en hebben een lange termijn perspectief.

## Aangetrokken leningen

We hebben in 2020 circa € 33,1 miljoen op onze kredietfaciliteiten afgelost en trokken € 186 miljoen aan nieuwe leningen aan bij institutionele beleggers en voor een groter deel bij (sector)banken. Dit betrof €111 miljoen aan leningen met WSW borging en €75 miljoen aan leningen zonder WSW borging. Ter meerdere zekerheid verschaften wij voor de ongeborgde financiering een hypotheekinschrijving van €105 miljoen op 465 eenheden met een marktwaarde van € 146 miljoen.

## Rente-ontwikkeling

Door de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt daalde het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille (zonder effect rente-instrumenten) in 2020 verder naar 2,65%. Dit was 2,97% in 2019. Wij verwachten dat dit verder daalt in 2021. Onze financieringsbaten en -lasten bedroegen per saldo bijna € 55 miljoen op een leningenportefeuille van circa € 1.834 miljoen.

## Waarde ontwikkeling derivaten

Wij onderkennen de mogelijkheden van het gebruik van rentederivaten, maar geven de voorkeur aan het spreiden en beperken van renterisico's, door gebruik te maken van traditionele instrumenten. In 2020 zijn dan ook geen nieuwe derivaten of swaps afgesloten. Wij dekken renterisico's af met zes eerder aangetrokken renteswaps ('plain vanilla'). Deze hebben een totale nominale waarde van € 85 miljoen en een resterende looptijd van gemiddeld 5 jaar. De renteswaps zijn één op één gekoppeld aan zes variabele leningen met een gelijke looptijd. Hiermee dekken wij het renterisico op de leningen af. Eén van de onderdelen van de beleidsregels is dat de afgesloten (ISDA) contracten geen toezichtbelemmerende bepalingen mogen bevatten.

Op basis van de actuele definitie is er in onze contracten geen sprake van toezichtbelemmerende bepalingen. De reële waarde van de renteswaps bedraagt ultimo 2020 € 18,0 miljoen negatief. Dit was ultimo 2019 € 20,3 miljoen negatief. Wij sloten in 2010 een extendible lening af met Fortis. Deze lening bevat een "embedded derivaat" die op basis van RJ 290 afzonderlijk tegen actuele waarde gewaardeerd moet worden. Dit is een optie in de lening waarbij de geldgever eenmalig het recht - maar niet de plicht - heeft om de lening per 15 juli 2038 vervroegd aflosbaar te stellen. De actuele waarde op 31 december 2020 van het embedded derivaat bedraagt -€ 31,3 miljoen (2019 -€ 22,3 miljoen). Het gebruik van rentederivaten is - met uitzondering van fixed rate agreements - niet toegestaan.

## Obligaties

Een deel van ons vermogen - circa € 17,7 miljoen - wordt belegd in staats- en bedrijfsobligaties. De obligaties worden beheerd door een professionele partij en kennen een gemiddelde AA rating. Periodiek rapporteert de externe vermogensbeheerder aan de Treasury Commissie over de marktwaarde ontwikkeling van de obligaties. De beleggingen die wij hebben in obligaties en spaarsaldi voldoen aan de actuele regelgeving uit artikel 41 van de Regeling toegelaten instelling volkshuisvesting 2015.

## 11.1 Huishoudboekje

Een jaarrekening van een woningcorporatie is niet voor iedereen gesneden koek. Daarom maakten wij een 'huishoudboekje'. Zo laten we zien waaraan we in 2020 ons geld uit gaven.

## Huishoudboekje 2020

Inkomsten	(x € 1.000)	Uitgaven	(x € 1.000)
<b>Huur</b>	426.000	<b>Bedrijfskosten</b>	
		Personeelskosten	41.000
		Overige kosten	78.500
		Onderhoudskosten	120.000
		Rentebaten & -lasten	56.000
<b>Verkoop</b>	74.000	<b>Heffingen</b>	
		Belastingen	43.000
		Verhuurderheffing & toezicht	63.500
		Erfpacht	1.500
<b>Overige inkomsten</b>	24.000	<b>Investerings vastgoed</b>	
		Nieuwbouw huurwoningen	93.000
		Nieuwbouw koopwoningen	17.000
		Renovatie en overige verbeteringen	87.000
		Aankoop	3.500
Aangetrokken leningen	186.000	Overige investeringen	4.000
		Aflossingen	76.000
		Mutatie liquide middelen	26.000
<b>Totaal inkomsten</b>	<b>710.000</b>	<b>Totaal uitgaven</b>	<b>710.000</b>

## 11.2 Kerncijfers

Verhuur	2020	2019
Mutatiegraad alle woningen	6,1%	5,9%
Opzeggingen alle woningen	3.407	3.311
Gemiddelde huur per maand sociale huur ultimo boekjaar	€ 581	€ 559
Gemiddelde huur per maand middensegment ultimo boekjaar	€ 970	€ 970
Huurachterstand	1,35	1,3%
Huisuitzettingen	21	33
Leegstandsderving sociale huur	1,1%	1,1%
Leegstandsderving middensegment huur	1,7%	1,7%

<b>De organisatie</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Aantal medewerkers in loondienst (ultimo stand)	593	551
Aantal Fte	520,7	510,8
Ziekteverzuim	4,1%	5,5%

<b>Financieel</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Resultaat (x 1 miljoen €)	609	1.051
Eigen vermogen (x 1 miljoen €)	10.925	10.315
ICR	1,9	2,2
LTV	44%	49%

<b>Ons vastgoed</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Sociale huurwoningen	51.593	51.710
Middensegment huurwoningen	4.726	4.436
Bedrijfsruimten	1.510	1.524
Parkeerplaatsen en garages	5.416	5.370

<b>Ons vastgoed in 2020</b>	<b>Gebouwd</b>	<b>Gekocht</b>	<b>Verkocht</b>	<b>Gesloopt</b>	<b>Liberalisatie/ Overig</b>
Sociale huurwoningen	+242	-	-35	-174	-150
Middensegment huurwoningen	+118	+1	-2	-	+173
Bedrijfsruimten	-	-	-2	-10	-2
Parkeerplaatsen en garages	+60	-	-12	-	-2

## 12 2021 en verder

In 2021 beweegt onze dienstverlening mee met de ruimte van de Covid-19-maatregelen. We willen een zo goed mogelijke dienstverlening, juist in deze bijzondere tijden. De Tweede Kamerverkiezingen leiden hopelijk tot een regeerakkoord dat ruimte geeft aan een gezonde sociale huisvesting. Naast deze externe factoren hebben we uiteraard ook onze eigen ambities die zorgen dat meer mensen prettig en betaalbaar wonen in onze regio.

### Ruim vierduizend nieuwe woningen in vijf jaar

We starten de komende 5 jaar de bouw van 4.094 woningen; sociale huurwoningen, middensegment huurwoningen en koopwoningen. Soms vervangen we oude woningen door nieuwe of bouwen we op nieuwbouwlocaties. Met deze nieuwbouw bevorderen we gemengde wijken en we investeren in duurzaamheid, veiligheid en comfort.

We zoeken daarbij naar innovatieve en duurzame oplossingen voor goede woningen die betaalbaar zijn.

Onze projecten zijn zeer divers qua architectuur, omvang en doelgroep.

### Betaalbaarheid: huurbevrozing en huurverlaging

De huurbevrozing, die - in aanloop naar de verkiezingen van 2021 - door het kabinet is opgelegd, voeren we uit. De compensatie van de Rijksoverheid die we hiervoor ontvangen is zeer welkom. Wij hadden echter veel liever de huuraanpassingen met zorgvuldig maatwerk willen invullen. Zeker na dit Covid-19-jaar. We willen zorgen dat huurders, die na het Covid-19-jaar te maken krijgen met een inkomensteruggang, een beroep kunnen doen op huurverlaging. We gaan daarbij uit van maatwerk. We zorgen dat de regelingen duidelijk zijn en dat de administratieve hindernissen voor huurders die er recht op hebben zo klein mogelijk zijn.

### Wijkontwikkeling in balans

Woongeluk voor iedereen: we handelen steeds meer vanuit buurten en bewoners zelf. We krijgen met ons bewonersonderzoek en wijkselectie-analyse steeds beter zicht op de knelpunten.

Die oplossingen zijn echter vaak complex. Ook omdat we stedelijke vernieuwing, de energietransitie en een sociaaleconomisch programma willen combineren.

We willen zeker het debat aan met gemeenten en de huurdersvereniging over de instroom en spreiding van kwetsbare bewoners. Deze groep groeit. In het belang van een prettige wijk voeren we regie over welke doelgroepen waar gaan wonen. Dat knelt af en toe wel met beschikbare woningen voor bijvoorbeeld de kwetsbaren omdat we in bepaalde wijken kiezen voor een andere doelgroep.

### Duurzame woningen

Verduurzaming is inmiddels een van onze basistaken. Het vraagt om slimme keuzes waar we later geen spijt van krijgen. De duurzame woningen waar we naar streven zijn woningen met lagere stookkosten, een beter comfort en een gezond binnenklimaat.

Veel van de verduurzaming vindt plaats in bewoonde staat. Dat kan vanwege de Covid-19-maatregelen voor vertraging zorgen. We willen de lichte achterstand die in 2020 ontstond, inlopen en in 2021 zo'n 2400 woningen verduurzamen.

Ook verduurzaming draagt bij aan zoveel mogelijk woongeluk voor onze bewoners.

### Aardgasvrij en circulair

We zijn goed op weg naar een gemiddeld label B voor al onze woningen in 2023. In 2030 willen we dat 90 procent van onze woningen klaar is om van het aardgas te worden afgehaald. Al onze nieuwbouwwoningen moeten in 2021 al voldoen aan de BENG-eisen (Bijna Energie Neutrale Gebouwen).

We beperken stapsgewijs het gebruik van fossiele brandstoffen om in 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn. De energie en grondstoffen die we gebruiken moeten zo duurzaam mogelijk zijn, zodat wij ons vastgoed milieuvriendelijk en energiezuinig kunnen beheren. In 2021 bouwen we voort op de ervaringen van de afgelopen tijd. Zoals het ombouwen van vijf ketelhuizen van gas naar stadswarmte in de Zonnehof in Duivendrecht.

We hebben de afgelopen jaren kennis en ervaring opgedaan met circulair werken. We zetten bewust stappen om de experimentenfase te ontstijgen. Dat doen we door er bij projectbesluiten systematisch bij stil te staan.

## Ketensamenwerking

Innovatie en duurzaamheid in combinatie met ketensamenwerking vinden wij essentieel. Ketensamenwerking is daarom als een van de speerpunten voor de aankomende tijd benoemd om vanuit inkoop naar een slimmere manier van samenwerking met onze partners te bewegen.

Ketensamenwerking vraagt om een andere verhouding tussen de partners dan nu gebruikelijk is. Minder opdrachtgever – opdrachtnemer, meer gelijkwaardigheid op basis van vertrouwen. Dat heeft ook effect op de verdeling van verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden en op de wijze waarop de samenwerking geformaliseerd wordt. Door het projectoverstijgend leren, bouwen we hiermee de nodige ervaring op.

Inmiddels werken we niet alleen met de aannemer, maar ook direct met de architect en amoveerder (sloper), zoals onder meer bij het project Rivierenhuis. Door middel van deze aanpak brengen we de samenwerking in de keten in beweging.

## Onze dienstverlening

Onze klanten willen dienstverlening met zo min mogelijk regels en bureaucratie. Daar blijven wij in 2021 natuurlijk op inspelen. We vereenvoudigen onze processen stapje voor stapje. We digitaliseren en verbeteren zonder de menselijke maat en het persoonlijke contact uit het oog te verliezen. We optimaliseren permanent onze organisatie en streven ernaar om de dienstverlening zo soepel en prettig mogelijk te laten verlopen.

We vereenvoudigen onze processen stapje voor stapje.

We willen de gestegen waardering voor onze dienstverlening van de afgelopen jaren natuurlijk behouden. Daarom streven wij in 2021 naar een AA-status in de AEDS benchmark. Wij geven in 2021 ook meer aandacht aan de complexen met een Vereniging van Eigenaren, waar huurders en kopers bij elkaar wonen.

## Huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties zijn voor ons belangrijke gesprekspartners. Ook in 2021 willen we de constructieve overleggen voortzetten en kijken waar we de huurdersorganisaties nog beter kunnen ondersteunen.

## ICT

De afgelopen jaren hebben we delen van onze ICT-dienstverlening uitbesteed. Het doel hiervan is dat deze daardoor betrouwbaarder is en sneller is aan te passen zodat onze dienstverlening nog verder kan worden verbeterd.

## Investeringen

Voor de komende vijf jaar wordt ruim € 1,4 miljard geïnvesteerd in de vastgoedportefeuille. Deze investeringsambitie ligt € 120 miljoen hoger dan in de vorige begrotingsperiode is opgenomen. Deze investeringsambitie en de daarmee samenhangende toename van onze leningenportefeuille trekt samen met de verhuurderheffing een zware wissel op onze toekomstige kasstromen.

## Vennootschapsbelasting

De vennootschapsbelasting is onderhevig aan diverse ontwikkelingen. Zo is de Belastingdienst sinds 2016 kritisch op de vorming van een voorziening grootonderhoud. Voor ons vormt deze voorziening een belangrijke component van de fiscale meerjarenplanning. Desondanks is uit voorzichtigheidsoverwegingen besloten de voorziening in de aangifte 2020 te laten vrijvallen. De voorziening wordt opnieuw opgebouwd zodra een positief standpunt van de Belastingdienst bekend is.

De vennootschapsbelasting is onderhevig aan diverse ontwikkelingen.

Verder is met ingang van 2019 de mogelijkheid tot renteaftrek beperkt (ATAD). Gelet op onze investeringsambities en de daarmee samenhangende toename van onze leningenportefeuille heeft dit een negatief effect op onze toekomstige kasstromen. Als gevolg hiervan nemen onze (fiscale) lasten naar verwachting met € 14,0 miljoen toe over de periode 2020-2024.

Daar waar mogelijk voeren wij onze investeringen op zo'n manier uit dat wij een beroep kunnen doen op de regelingen voor vermindering van de verhuurderheffing. Zowel bij investeringen op het gebied van verduurzaming als bij nieuwbouw. De toepassing van deze regelingen wordt verwerkt in de marktbenadering.

## De financiën

De financiële positie van woningcorporaties is de afgelopen jaren (verder) onder druk komen te staan. Voornaamste oorzaak hiervan is de sterke stijging van de exploitatielasten (onder andere als gevolg van de verhuurderheffing en de toegenomen belastingdruk). Dit in combinatie met de geringe stijging van de exploitatieopbrengsten (onder andere als gevolg van de beperkte stijging van de huren, respectievelijk de huurbevriezing). Deze ontwikkeling zet ook de ruimte voor investeringen op de middellange tot lange termijn onder druk.

Bij investeringen in nieuwbouw en renovatie is de uiteindelijke waarde van het vastgoed (op basis van beleidswaarde) lager dan de investeringskosten. Voor duurzaamheidsinvesteringen geldt dat nagenoeg geen extra opbrengsten of waarde worden gerealiseerd. Corporaties teren als gevolg van deze investeringen dan ook in op hun eigen vermogen.

Door adequaat te blijven sturen op (de ontwikkeling van) onze kasstromen en met behulp van verschillende (financiële) scenarioanalyses houden wij blijvend grip op de ontwikkeling van onze financiële positie.

Het is ons doel om zowel nu als in de toekomst te kunnen voorzien in betaalbare woningen van goede kwaliteit.

## Verhuurderheffing

Wij droegen in 2020 € 63 miljoen af. De verhuurderheffing loopt tot 2025 op tot € 72 miljoen. Over de periode 2021 – 2025 betalen wij € 348,4 miljoen. Liever bouwen we hier 1.700 woningen voor. De heffing wordt berekend op basis van de WOZ-waarde van sociale huurwoningen. Het tarief bedraagt in 2021 0,562% en daalt naar 0,502% in 2025. Sinds 2018 worden rijksmonumenten vrijgesteld en is de WOZ-waarde gemaximeerd. Met ingang van 2020 bedraagt de grondslag maximaal € 294.000 per woning. Ondanks dit maximum betalen wij relatief veel als gevolg van de hoge WOZ-waarde. Wij zien dan ook graag dat de grondslag van de heffing wordt aangepast zodat iedere corporatie op een gelijkwaardige basis wordt belast.

## Kengetallen

Op het niveau van de toegelaten instelling voldoen de kengetallen aan de normen van de toezichthouders. Wel bewegen de indicatoren zich langzaam richting de grenzen.

Kengetallen-€	2021€	2025€	WSW <sup>1</sup> norm€
LTV-TI€	47,3%	60,3%	<85%
LTV-DAEB€	49,7%	72,1%	<85%
LTV-niet-DAEB€	42,9%	39,3%	<75%
ICR-TI€	2,1€	2,5€	>1,4€
ICR-DAEB€	1,6€	2,1€	>1,4€
ICR-niet-DAEB€	4,1€	4,1€	>1,8€
Solvabiliteit-TI€	52,5%	41,9%	>20%
Solvabiliteit-DAEB€	54,6%	44,4%	>20%
Solvabiliteit-niet-DAEB€	60,1%	63,2%	>40%
Dekkingsratio-TI€	21,9%	22,3%	<70%
Dekkingsratio-DAEB€	20,0%	21,5%	<70%
Dekkingsratio-niet-DAEB€	29,8%	25,8%	<70%

## Gezonde basis

Onze financiële basis blijft gezond. We hebben de risico's goed in beeld en deskundig gewaardeerd. Waar nodig hebben we voorzieningen opgenomen. De financiële buffer is voldoende om eventuele tegenvallers op te vangen. Zo kunnen wij op een verantwoorde wijze investeren. Nu en in de toekomst. Het financiële beleid berust op vier belangrijke pijlers:

- Solvabiliteit: een solide vermogenspositie
- Liquiditeit: een solide positie
- Rendementssturing: maatschappelijk én financieel
- Risicoprofiel

Onze financiële basis blijft gezond.

### Solvabiliteit: een solide vermogenspositie

De solvabiliteit biedt inzicht in de vermogenspositie van de corporatie. Het is de verhouding tussen het eigen vermogen en het balanstotaal op basis van beleidswaarde. De solvabiliteit van de TI daalt over de periode 2020-2030 met circa 20 procentpunt; van 55% in 2020 naar 32% in 2030.

De solvabiliteit van DAEB daalt van 55% in 2020 naar 34% in 2030. Deze dalingen zijn het gevolg van zowel de lage (voorgeschreven) autonome ontwikkeling van de beleidswaarde als de onrendabele investeringen (op basis van beleidswaarde). Als gevolg hiervan daalt het aandeel van het eigen vermogen ten opzichte van het balanstotaal. De daling van het eigen vermogen bedraagt circa € 700 miljoen, van € 2,6 miljard in 2020 naar € 1,9 miljard in 2030.

De solvabiliteit van niet-DAEB stijgt van 59% in 2020 naar 68% in 2030. De solvabiliteit stijgt door de toename van het eigen vermogen; op basis van beleidswaarde stijgt deze van € 1,1 miljard in 2020 naar € 1,5 miljard in 2030. Het eigen vermogen stijgt sneller dan het balanstotaal als gevolg van beperkte (in aantal en omvang) onrendabele investeringen, alsmede een afname van de totale leningenportefeuille.

### Liquiditeit: een solide positie

De liquiditeitspositie meten we via de Interest Coverage Ratio (ICR). Deze ratio is belangrijk voor ons, onze stakeholders en voor de WSW-borging.

### Rendementssturing

In de meerjarenbegroting en via de financiële kaders sturen we op onze exploitatierendementen. De investeringsrendementen staan centraal in de Investeringscommissie. Organisatie breed sturen we op een verantwoord evenwicht tussen maatschappelijk en financieel rendement.

### Risicoprofiel

Het WSW geeft elke corporatie een risicoscore op basis van financial en business risks. De financial risks worden bepaald aan de hand van de actuele dVi en dPi. De business risks worden bepaald door de corporatie te scoren op 24 kwalitatieve business risk vragen. De risicoscore bepaalt de ruimte voor groei van de leningenportefeuille, de mogelijkheden voor financiering en de periode waarvoor het WSW het borgingsplafond vaststelt. Ons borgingsplafond is voor de periode 2020-2022 vastgesteld op € 1.816 miljoen. Jaarlijks vragen wij een verhoging van het plafond aan.

Hiermee kunnen wij nieuwe, door het WSW geborgde, financiering aantrekken voor de realisatie van onze ambities.

## Oplossing Vestia

Op 9 februari 2021 spraken corporaties tijdens het Aedescongres over de benodigde structurele oplossing voor Vestia. Een grote meerderheid (88%), waaronder ook wij, stemde voor een leningruil. Hierbij ruilt Vestia haar dure leningen met een hoge rente en met relatief lange looptijden voor goedkope leningen (tegen huidige marktrente) met korte looptijden, zodat de financiële positie van de corporatie (sterk) verbetert. Naar onze mening wordt hiermee zowel een probleem voor de huurders van Vestia als voor de sector opgelost.



## Ten slotte: een belangrijk verkiezingsjaar

Het is niet verwonderlijk dat 'wonen' in 2021 terug is als verkiezingsthema. De roep om een sterk ministerie, dat zich bezighoudt met ruimtelijke ordening en volkshuisvesting, lijkt - als we de partijprogramma's doorlezen - te worden gehoord. Het is broodnodig, gezien het schrijnend tekort en de zeer lange wachttijden, dat een nieuw kabinet de verhuurderheffing afschaft en zich nog meer inzet in het belang van de volkshuisvesting.

Wij zullen er, als woningcorporatie, alles aan doen om – met onze collega's – de uitdagingen op te pakken. We steunen de hoofdlijn van de actieagenda wonen en willen hier graag onze schouders onderzetten.

Het bestuur,  
Bert Halm en Vera Luijendijk