

## 1 2019 in vogelvlucht

Wij groeien en vergroenen en daarover zijn we het met onze bewoners en gemeenten eens. Ik ben trots op de resultaten die we het afgelopen jaar bereikt hebben ondanks de nog steeds oplopende druk op de woningmarkt en stijgende bouwkosten. Dit geldt ook voor de manier waarop we dat hebben gedaan. Met lage bedrijfslasten en een hoge klanttevredenheid in de Aedes Benchmark nemen we in de categorie grote woningcorporaties een koppositie in.

De groei en vergroening vraagt veel van bewoners. Zij worden geconfronteerd met de weerbarstige aspecten van de energietransitie, maar ook met ingrijpende verbouwingen. Bovendien is het mooi als er een nieuwe woning wordt gebouwd, maar wat als je als bewoner te horen krijgt dat de woning wordt gesloopt om er meer woningen voor terug te bouwen.

Voor projecten is het daardoor een uitdaging het noodzakelijke draagvlak te verkrijgen. Overleg met bewoners, bewonerscommissies en bewonersraden wordt steeds belangrijker. Dat betekent nog meer aandacht voor communicatie en organiseren vanuit bewonersperspectief. Het afgelopen jaar hebben we hier dan ook vol op ingezet. Natuurlijk gaat niet alles goed en kan het nog altijd beter. Zoals bij een aantal projecten waar we geen draagvlak van bewoners hebben verkregen en de rechter zelfs uitspraak deed.

Een nog grotere uitdaging voor het realiseren van onze ambities vormen de almaar toenemende belastingen van de overheid, die op termijn een duurzaam bedrijfsmodel onmogelijk maken. Wij vinden het daarom tijd voor een publiek debat met overheid en toezichhouders.

Wij hebben ruim 56.000 woningen voor iedereen met een inkomen tot € 60.000. We verhuren 92% in de sociale huur en meer dan 4.400 in het middensegment.

Binnen de sociale huur verhuren we 87% van de woningen onder de aftoppingsgrenzen en in het middensegment verhuren wij 96% met een huur tot € 1.009. Hiermee maken wij betaalbaar wonen mogelijk in een onbetaalbare stad.

We leverden 617 nieuwe woningen op en namen er 322 in aanbouw. De nieuwe woningen zijn meer passend bij de grootste doelgroep van 1 of 2-persoonshuishoudens en dus kleiner en slimmer gebouwd. Wij bouwen in alle onze gemeenten en breiden uit in Haarlemmermeer.

We zijn trots op de bereikte doorstroming. 77% van de nieuwkomers in ons middensegment laten een sociale huurwoning achter voor een ander. In de nieuwbouw is dit percentage 70%. Het succes van doorstroming 1.0 breiden we uit voor doorstroming in de sociale huur (voor iedereen die een andere woning beter past) bijvoorbeeld door grotere woningen of juist kleinere woningen, begane grond of hoger of in een nieuw woningconcept. En dat is ook nodig in sociaal opzicht met de toename van mensen in een kwetsbare positie.

### Goede kwaliteit

Door 1200 woningen te verduurzamen, 412 planmatig onderhoudsprojecten te realiseren, circa 60.000 reparaties uit te voeren en 420 woningen te renoveren werken we elke dag aan het behouden en verbeteren van onze woningen. Ons streven daarbij is dat onze gehele portefeuille in 2023 gemiddeld label B heeft. En we doen dat samen met bewoners. Elk jaar beter, ook volgend jaar weer.

### Prettige buurten

Prettige buurten zijn gemengd. Een gevarieerd woningaanbod zorgt voor een gemengde buurt en een gemengde buurt is prettig om in te wonen zo blijkt ook uit diverse studies, onderzoeken en publicaties.

De zwakkere buurten vragen daarbij extra aandacht. Door te sturen op instroom van meer draagkrachtige bewoners. Soms door te liberaliseren en een heel enkele keer door een woning te verkopen. Om die reden verkochten we in enkele buurten 56 sociale woningen. De bewoners, die in een kwetsbare positie verkeren, krijgen hun thuis in de meer draagkrachtige buurten. We ontwikkelen nieuwe woonvormen en communities.

Met onze bedrijfsruimten hebben wij ook invloed op de ontwikkeling van buurten. Deze verhuren we vooral aan ondernemers met een hart voor de buurt. Zo bouwen we samen aan een mooie stad.

## Hogere klanttevredenheid, lagere kosten

Voor het eerst in onze historie behaalden we voor zowel klanttevredenheid als bedrijfslasten een A-status in de Aedes Benchmark en zijn daarbij de enige grote grootstedelijke corporatie die dat is gelukt. Onze processen zijn verder verbeterd en we hebben veel aandacht voor communicatie. We communiceren en organiseren vanuit het bewonersperspectief.

Onderdeel	2019		2018	
Bedrijfslasten	€ 707	A	€ 719	A
Oordeel huurders reparatieverzoek	7,9	A	7,7	B
Oordeel vertrokken huurders	8,1	A	8,2	A
Oordeel nieuwe huurders	7,7	B	7,3	C
Overall score		A		B

## Visitatie met mooie rapportcijfers

In 2019 zijn we voor de derde keer gevisiteerd en dit heeft de mooie score opgeleverd van een gemiddelde van 7,7. Op alle aspecten van de visitatie scoort Eigen Haard beter dan in de visitatie 2010 en 2014, terwijl de beoordelingsnorm strenger is geworden. Wij zijn vooral trots op de prachtige quote 'Jullie zijn dé echte volkshuisvester van Amsterdam'.

## Maak werk van Mokum

Onze mensen maken de resultaten waar we trots op zijn mogelijk. Onze nieuwe campagne "Maak werk van Mokum" communiceert duidelijk over onze eigentijdse bedrijfscultuur, de prachtige rol in onze stad en de bijzondere bijdrage van iedere collega. Verhalen van onze collega's leveren daarvoor het bewijs. Zo maken we allemaal werk van ons prachtige Mokum.

## Oproep tot publiek debat

Als ik dit voorwoord schrijf strijden trots en de grote uitdaging om voorrang, maar met een nare bijsmaak. En die bijsmaak komt van enorm oplopende de heffingen. Helaas zijn hierdoor de opgaven en middelen in de regio niet in evenwicht. Ondanks dit gaan we onverminderd door met onze ambities van groei en vergroening en bouwen zo aan een mooie stad en regio. En doen we wat goed is voor bewoners en gemeenten. Alle reden voor een publiek debat.

Bert Halm, bestuurder Eigen Haard

## 2 Wij verhuren

Wij verhuren primair sociale huurwoningen. In het middensegment verhuren wij huurwoningen met een huur boven de sociale huurgrens en onder de € 1.032. Om er aan bij te dragen dat een wijk voldoende voorzieningen heeft, verhuren wij ook bedrijfsroerendgoed en parkeerplaatsen en garages.

### De cijfers

Totale voorraad verhuringen	2020
Sociale huurwoningen	51.597
Middensegment huurwoningen	4.724
Bedrijfsroerendgoed (BOG)	1.515
Parkeerplaatsen en garages	5.416

### 2.1 Sociale huurwoning

#### Wachttijd

De gemiddelde wachttijd voor starters staat in 2019 op een recordhoogte van bijna 12 jaar. Mensen, die willen verhuizen naar een andere sociale huurwoning, wachten in 2019 echter anderhalf jaar korter dan in 2018.

De wachttijd voor doorstromers is in 2019 ruim 19 jaar. Zowel starters als doorstromers wachten in Amsterdam minder lang op een woning dan in de regiogemeenten. De wachttijd van onze huurders is vergelijkbaar met die van huurders bij andere corporaties in ons werkgebied.

## De cijfers

Gemeente	2019*		2018	
	Starter	Doorstromer	Starter	Doorstromer
Aalsmeer	10,5	25,8	12,2	22,8
Amstelveen	14,2	22,8	14,0	23,4
Amsterdam	11,0	16,1	10,9	18,6
Landsmeer	18,1	23,9	14,5	27,0
Oostzaan**	n.v.t.	29,5	n.v.t.	n.v.t.
Ouder-Amstel	13,3	18,9	12,8	20,7
Uithoorn	13,2	22,5	13,8	19,6
Zaanstad	18,4	17,6	n.v.t.	17,9
Gemiddeld	11,8	19,5	11,7	20,9

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

\*\* Op basis van 1 verhuring

## Verloop

In onze regio blijft men over het algemeen lang in hetzelfde huis wonen. Dit zie je terug in het aantal mensen, die de huur opzegt. De mutatiegraad geeft het percentage huuropzeggingen aan.

	2019	2018
Aantal opzeggingen	2.969	2.827
Mutatiegraad	5,7%	5,5%

## Leegstand

Leegstand heeft verschillende oorzaken. Bijvoorbeeld de periode waarin een woning leeg staat wanneer een huurder vertrekt en de nieuwe huurder de woning betreft. Maar ook bij onderhoud, renovatie of sloop. Wanneer er voor een woning geen huur binnenkomt, dan noemen we dat leegstandsderiving.

Leegstandsderiving wordt gemeten in het percentage niet-inbare huur. We hebben een aantal jaren flink gestuurd om de leegstand zo laag mogelijk te krijgen. En dat is in de cijfers terug te zien. De laatste jaren is de leegstand stabiel. Het percentage leegstand was voor sociale huurwoningen in 2019 net iets meer dan 1%.

## 2.2 Verhuur bijzondere groepen

Onder bijzondere groepen vallen onder meer statushouders, sociaal en/of medische urgenten en personen die onder begeleiding wonen. Het huisvesten van bijzondere groepen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten, zorginstellingen en Eigen Haard. Wij

spreekt met elkaar af hoeveel woningen wij reserveren.

## Papaverhoek Amsterdam

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 hebben wij 139 woningen verhuurd 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

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

De woning wordt dan niet direct aan de bewoner verhuurd, maar eerst verhuurt 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.

## Jongeren

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. Het blijkt dat de meeste jongeren, die met ons een Jongerencontract hebben afgesloten, op tijd een andere woning vinden.

De gemeente Amstelveen heeft in 2020 gebruik gemaakt 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 hebben wij aan deze groep 21 woningen verhuurd. 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 ouderen aan. Dat vergt een aangepaste en toegankelijke woning. Woningen zonder treden en drempels bieden wij vooral aan senioren aan.

## Huisvesten kwetsbare huurders

Onze taakopvatting over het huisvesten van zogenaamde kwetsbare huurders gaat verder dan het toewijzen van een woning en samenwerkingsafspraken maken met onze partners over begeleiding en ondersteuning. Wij geloven dat community-vorming en het goed laten landen van de kwetsbare huurder 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. De wijkbeheerder maakt de nieuwe huurder wegwijs in de buurt, vertelt over participatiemogelijkheden en helpt bij het kennismaken met de burens.

## Verhuur binnen maatwerkregeling

In 2020 hebben wij 27 van onze woningen toegewezen 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. Voorbeeld hiervan zijn huurders die te maken hebben met overlast waarbij de overlast niet te bewijzen is. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. Wij mogen maximaal 5% van onze verhueringen 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).

## 2.3 Middensegment huurwoning

Ondanks dat er ultimo 2020 door Covid-19 een daling heeft plaatsgevonden op de woningmarkt naar een gemiddelde huur per m2 in Amsterdam tot zo'n € 23, blijven 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 verhuurden wij in 2020 vooral vrije sector huurwoningen in het middensegment met een maandhuur tot € 1.032 en de focus op een totaal gemiddelde huur van maximaal € 921.

### Meer betaalbare woningen in het middensegment

Eigen Haard wil 10-12% van haar woningen voor dit segment vrij te maken. De middensegment-portefeuille in 2020 was 8,39% van onze totale portefeuille aan huurwoningen. Een overall stijging van 0,49%, waarvoor dit jaar met name een toename in het nieuwbouwaanbod heeft gezorgd. 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 verhuringen 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 verhuringen. De helft hiervan waren projecten in Amsterdam, de andere helft verdeeld over Uithoorn, De Kwakel en Kudelstaart. Van de verhuringen 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	7,39%	7,89%

## 2.4 Bedrijfsonroerendgoed

In 2020 hadden vooral de horeca, evenementen en de detailhandel het zwaar, terwijl juist deze sectoren veel bijdragen aan de leefbaarheid in onze buurten. De Covid-19-crisis had een grote impact en daardoor namen in 2020 de huurachterstanden toe.

## Branchering van de bedrijfsruimtes

Daarnaast hebben wij in 2020 in kaart gebracht 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.

### Woningen én bedrijfsruimten

Een prettige buurt heeft meer nodig dan een gevarieerd woningaanbod. Daarom verhuren wij ook 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.

### Stimulans voor de buurteconomie

Wij kijken met een maatschappelijk oog naar hoe en waar we bedrijfs- en winkelruimten inzetten. De leegstandsderiving nam - ondanks Covid-19 - af in 2020 van 3,4% naar 2,8%. Daardoor steeg de huuropbrengst. 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.

## De cijfers

	2020	2019
Aantal bedrijfsruimtes	1.515	1524
Netto huuropbrengsten	€ 20,4 miljoen	€ 19,9 miljoen
Leegstandsderiving	2,8%	3,4%

## 2.5 Parkeerplaatsen en garages

In 2020 nam de huromzet toe en de huurderiving af. Het aantal parkeerplaatsen nam licht toe met 46 stuks door de oplevering van nieuwbouwcomplexen met parkeerplaatsen. De klant beoordeelt onze dienstverlening in 2020 gemiddeld met een 7,9!

Er werden 649 nieuwe huurcontracten in 2020 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

## De markt

In 2021 verwachten we een verdere daling van de huurderiving en toename van de huromzet, 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. Ook vragen we aan huurders wat de reden van een huuropzegging is, zodat we in de toekomst nog beter kunnen inspelen op de wensen.

## Digitale wachtlijst en digitaal ondertekenen

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

## Elektrisch laden

In nieuwbouwprojecten met parkeereenheden treffen wij in 2020 voorbereidende bouwkundige voorzieningen om elektrisch laden in de toekomst mogelijk te maken.

## Bijdragen schoner milieu

Tevens voorzien wij parkeergarages van energiezuinige installaties en waar mogelijk 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.

## De cijfers

	2020	2020
Aantal parkeerplaatsen, garages en bergingen	5.416	5.370
Huromzet	€ 5,1 miljoen	€ 4,8 miljoen
Huurderving	6,6%	6,7%



## 3 Wij bouwen duurzaam en innovatief

We leverden in 2020 in totaal 447 nieuwe woningen: sociale huurwoningen, middensegment huurwoningen en koopwoningen door elkaar voor gemengde wijken. We namen 827 woningen in aanbouw. Wij hebben in 2020 nieuwe stappen gezet 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 hebben in 2020 de turnkeyovereenkomst met Trebbe en de koopovereenkomst met Bohemen ondertekend voor de realisatie van 44 appartementen bij de Spoorlaan in Aalsmeer. Met de bouw van de sociale huur- 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 is gestart met 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 zal de transformatie van het kantoorpand plaatsvinden.

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 tevens aan de voorbereiding van een 3e en 4e fase in dit gebied bij Cruquius.

## 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 door pilots naar mogelijkheden om ook onze nieuwbouwwoningen nog duurzamer te ontwikkelen.

Samenwerking met andere partijen is essentieel om continu te innoveren.

## Circulariteit bij sloop/nieuwbouw

Bij het sloop/nieuwbouwproject Fridtjof Nansenhof werden in 2020 zo veel mogelijk materialen hergebruikt. Hiervoor worden 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 hebben wij een aantal leegstaande woningen ter beschikking gesteld aan Stedin. Stedin bouwde voor deze woningen het bestaande aardgasnet tijdelijk om, waardoor het geschikt werd voor waterstof. Bij het gebruik van waterstof voor verwarming komt geen CO<sub>2</sub> vrij. Het produceren van waterstof kost wel energie. Om CO<sub>2</sub> 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.

Bij het gebruik van waterstof voor verwarming komt geen CO<sub>2</sub> vrij.

## De cijfers

Soort	Opgeleverd in 2020	In aanbouw genomen in 2020
Sociale huurwoning	242	598
Middensegment huurwoning	118	136
Koopwoning	87	93
<b>Totaal woningen</b>	<b>447</b>	<b>827</b>
Bedrijfsonroerendgoed in m2	540	108
Parkeerplaatsen	173	83

### 3.1 Samenwerken in de keten

Aan de hand van 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 nieuwbouw ambitie waar te maken. Op deze manier droegen bij aan de langetermijndoelen van Eigen Haard en voldoen we aan veranderende wetgeving.

### Projectoverstijgend samenwerken

In 2020 hebben we drie vaste partijen geselecteerd in een uitgebreid selectietraject, gebaseerd op criteria zoals samenwerking, kostenefficiëntie, duurzaamheid en innovatie. Met hen sloten we begin 2021 een raamovereenkomst en startten we de eerste projecten op. Daarnaast werken we project-overstijgend samen en zorgen we ook voor onderlinge kennisdeling. Onze complexe, gestapelde nieuwbouwpogingen en dat zijn per jaar ongeveer 250 nieuwbouwwoningen, paktten we - in ketensamenwerking - op met deze drie vaste partijen.

### Gezamenlijke inkoop met corporaties

Met acht Noord-Hollandse corporaties onderzochten wij in 2020 de mogelijkheid 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 wordt ook afstemming gezocht met Bouwstromen die elders in het land worden ingericht.

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

### Veranderende wetgeving

Met ingang van 2021 zullen al onze nieuwbouwwoningen moeten voldoen aan de BENG-eisen. BENG staat voor "bijna energie neutrale gebouwen". We nemen daarmee een nieuwe stap in de duurzaamheid van onze woningen. Daarnaast bereiden we ons in 2021 voor op de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging.

### 3.2 Cijfers - in aanbouw

Amsterdam

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
Sloterdijk 9B	feb'20		118	0	0	0	0
SuHall Blok A en B	jun'20		96	62	93	108	83
Hoekpoort fase 3	dec'20		51	0	0	0	0
Kramatweg	okt'20		42				
Kolenkitbuurt fase 5	dec'20		65	61			

## Uithoorn

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
Bernard- & Beatrixlaan fase 1	feb'20		18	0	0	0	0
Legmeer West 456 deel 1	aug'20		36	0	0	0	0

## Haarlemmermeer

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
Wickevoortfase 1	okt'20		48	0	0	0	0

## Aalsmeer

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
Machineweg	feb'20		50	13	0	0	0

## Zaanstad

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Par-keren
ZMC Gouwpark VOF	mrt'20		74	0	0	0	0

**Totaal**

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Parkeren
<b>Totaal</b>			<b>598</b>	<b>136</b>	<b>93</b>	<b>108</b>	<b>83</b>

**3.3 Cijfers - opgeleverd**
**Amsterdam**

Project	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	0	0	0	0
Kolenkitbuurt fase 3+4	jan'18	jul'20	0	69	87	540	173
De Bongerd fase 1 - stempel 6	jun'19	nov'20	23	0	0	0	0
Mi Oso	nov'18	jun'20	84	0	0	0	0

**Uithoorn**

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Parkeren
Noordmanlaan	sep'19	jul'20	31	9	0	0	0
Legmeer West (Fijn Wonen)	dec'19	okt'20	23	0	0	0	0
Europarei fase 3, Gasperi	dec'19	dec'20	0	40	0	0	0
Bernard- & Beatrixlaan - fase 1	feb'20	nov'20	18	0	0	0	0

Haarlemmermeer

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Parkeren
Lincolnpark laagbouw	nov'18	jan'20	31	9	0	0	0
Lincolnpark Woonstaete	nov'18	jan'20	24	0	0	0	0

## Totaal

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in m <sup>2</sup>	Parkeren
<b>Totaal</b>			<b>242</b>	<b>118</b>	<b>87</b>	<b>540</b>	<b>173</b>

### 3.4 Cijfers - circulair slopen

In 2020 hebben we 175 woningen, één instelling en één bedrijfsruimte gesloopt 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 deze drie circulaire sloopprojecten. 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 de drie circulaire sloopprojecten.

Wij sloopten in 2020 woningen in de gemeente Amsterdam en Haarlemmermeer. In Amsterdam sloopten wij om ruimte te maken voor de projecten Kramatweg, Kolenkit fase 5 en Fridtjof Nansenhof. In 2020 en 2021 bouwen we op deze plekken weer nieuwe en duurzame woningen terug.

We sloopten alleen het interieur uit het voormalig Vestiakantoor.

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.

## Cijfers

Gesloopte panden	2020	2019
Woning	175	215
Bedrijfsruimte	1	1
Garages	1	0

## 4 In samenwerking met de buurt

In 2020 hebben we in Amsterdam met buurtstrategieën en wijkplannen gewerkt 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 denken en werken vanuit de buurt en werken zo veel mogelijk samen. Wij merken dat veranderingen het best op hun plek vallen als we dit samen doen met bewoners, gemeente, collega corporaties, politie, opbouwwerk, vrijwilligers en anderen. We vinden het belangrijk dat we buurten integraal aanpakken 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 verkennen 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 monitoren de ontwikkeling van de buurten op zowel de middellange als korte termijn. Ook in de regiogemeenten werken 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 gaan graag verbindingen aan met wijkpartners, die iets kunnen betekenen voor onze kwetsbare bewoners. Een structurele samenwerking heeft onze voorkeur. Wij stimuleren zelfredzaamheid, samenwerking en sociaal eigenaarschap van de bewoners die passen bij onze doelen en verantwoordelijkheden. Zo werken 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.

---

#### 4.1 In gesprek met huurders

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

De bewonerscommissies behartigen de belangen van de bewoners in een wooncomplex. Wij overlegden in 2020 tijdens een voor- en najaarsoverleg. Op sommige onderwerpen heeft een bewonerscommissie adviesrecht. Afspraken leggen we vast in een sociaal – 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 hebben we een aantal verbeteringen doorgevoerd 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 had Alert ongevraagd advies gegeven op dit onderwerp. Wij hebben dit ongevraagd advies niet overgenomen, maar het heeft wel geleid tot aanpassingen in de uiteindelijke adviesaanvraag.

Ook gaf Alert advies op de portefeuillestrategie. En tweemaal hebben zij hun zienswijze gegeven. 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 vonden halverwege het jaar een aantal bestuurswijzigingen plaats bij Alert.

Door de beperkingen vanwege Covid-19 is een gesprek tussen de bestuursleden van Alert met de bestuurders en leden van de Raad van Commissarissen van Eigen Haard in onderling overleg uitgesteld 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.

## 4.2 Onze wijkpartners

We maken met de wijkpartner 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.



**Onze wijkpartners in 2020**

Buurt	Partners in 2020
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) Stichting VoorUit (Molenwijk en De Banne) Springlevende Wijk (Vogelbuurt) Sienergie
Amsterdam Zuid	Stuurgroep Olympisch Kwartier (Stadionbuurt) St. Welkom (Stadionbuurt) Plan C (Diamantbuurt) Activiteiten Brahms Hof
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



### 4.3 Verenigingen van Eigenaren

Wanneer in een gebouw met huurwoningen een woning verkocht wordt, zijn er meerdere eigenaren 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. Woningstichting Eigen Haard vertegenwoordigt 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 doen wij ons best 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 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. We streven in de VvE's waar wij bezit in hebben naar hetzelfde niveau van vastgoedkwaliteit als in onze homogene huurcomplexen.

In 2020 hebben we samen met de afdeling Vertegenwoordiging Eigenaar de rol van VvE Beheer in de verduurzaming verder uitgewerkt. 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 zijn er in 2020 in samenwerking met het bestuur van de VvE, de mede-eigenaren en VvE Beheer al mooie beginstappen gezet om in 2021 daadwerkelijk de duurzaamheidsmaatregelen uit te voeren.

#### Dienstverlening Eigen Haard

Eigen Haard VvE Beheer biedt tevens 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 hebben in 2020 extra aandacht besteed aan de uitvoering van het planmatig onderhoud. Veel mensen werken thuis en dit vraagt extra afstemming voor de uitvoering van onderhoudsprojecten. Toch konden de meeste onderhoudsprojecten gewoon doorgaan.

#### Hoge klanttevredenheid

In 2020 kregen we van de bewoners in de VvE-gebouwen wij een hele dikke voldoende voor de afhandeling in het dagelijks onderhoud van de VvE-gebouwen en was de tevredenheid van de eigenaren over de afhandeling van reparatieverzoeken - net als in 2019 - hoog. In 2020 hebben we de huurders bevraagd 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.

---

## 5 In samenwerking met gemeenten

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 2019 zoal gerealiseerd is. Een aantal thema's komen telkens terug:

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

### 5.1 Gerealiseerd per gemeente in 2019

#### 5.1.1 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 2021-2024 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 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

- 

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

Energielabel

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 energieindex 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 dit jaar de samenwerking met de bewonerscommissies voortgezet. Juist in tijden van Corona 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. 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. Hierbij kunnen alle meldingen worden opgepakt. 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.

=====r als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	591	478	903	326	230	109	103
Aandeel	22%	17%	33%	12%	12%	8%	4%

De gemiddelde energie-index bedraagt 1,63 wat neerkomt op een energielabel C.

## 5.1.2 Amstelveen

Eind 2016 zijn in Amstelveen 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 Bewonersraad Amstelveen mede-ondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2019 waren:

1. Huurprijsstelling woningportefeuille Eigen Haard
2. Verkoop en liberalisatie van woningen
3. Investerings op het gebied van duurzaamheid
4. Wonen, zorg en leefbaarheid
5. Samenwerking en verantwoording

De huidige prestatieafspraken lopen door tot 1 januari 2021. Het was de intentie om ze voor 2020 te actualiseren. Het overleg hierover met de gemeente Amstelveen en de bewonerscommissie is echter nog niet afgerond. Er is discussie ontstaan over de gewenste omvang van de sociale huurwoningvoorraad en de relatie met verkoop en nieuwbouw. De verwachting is dat de actualisatie van de afspraken medio dit jaar alsnog tot stand komt.

## Algemeen

De Prestatieafspraken 2019 voor Amstelveen zijn ondertekend op 13 juni 2019. Half december 2018 waren de lopende besprekingen door de gemeente Amstelveen afgebroken vanwege ontevredenheid over de communicatie van Eigen Haard rond projecten en de start van de renovatie van het complex Aquarius. Vervolgens is in goed overleg overeengekomen dat de drie partijen (gemeente, lokale huurdersorganisatie en Eigen Haard) gezamenlijk opdracht geven aan een onafhankelijk bureau (Atrivé) om onderzoek te doen naar de communicatie en relatie van Eigen Haard met haar huurders. De verbetermaatregelen uit het onderzoek zijn opgenomen in de prestatieafspraken en de voortgang van de implementatie staat op de agenda van de tripartite bestuurlijke overleggen.

Voor het complex Aquarius is een nieuwe Bewonerscommissie gevormd met bewoners die meepraten over het renovatieplan. In december 2019 zijn tijdens een goed bezochte bewonersbijeenkomst onze plannen gepresenteerd. De sfeer was goed en de reacties op het voorlopig ontwerp waren positief.

## Beschikbaarheid

In Amstelveen zijn er in 2019 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 2019 verhuurden wij in Amstelveen 80% van de 527 vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 720,42. Binnen de sociale huur is 93% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 651,03.

In 2019 zijn in totaal 103 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 90,3% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 57.857. 9,7% van de huurders had een hoger inkomen. 87,4% 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 2019 deze statushouders gehuisvest.

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 2019 in totaal negen woningen verhuurd.

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 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 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, afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2019 is het in Amstelveen niet nodig geweest om gebruik te maken van deze regeling. Huurders die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passende woning, die aansluit bij hun gezinsgrootte, kunnen onder voorwaarden een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter. In 2019 zijn 12 huurders op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning.

## Kwaliteit en duurzaamheid

In 2019 zijn er 882 woningen aangepakt in het kader van het project Samen verduurzamen (Save). Dit was in onderstaande complexen:

- Mgr. Nolenslaan e.o.
- Praam 2-142

- Patrimoniumlaan / Spoorlaan
- Hovvstraat e.o.
- Tiber 2-100
- Praam / Jol
- Parelvisserlaan e.o.
- Ambrosiuslaan e.o.
- Fideliolaan 320-438
- Jeanne d'Arclaan 10-117
- Van Maasdijklaan e.o.

Ultimo 2019 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

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. 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 2019 is van drie complexen de toegankelijkheid verbeterd. De complexen liggen aan de Jungfrau, Dolemieten en In de Wolken. Samen gaat het om 248 woningen. In één complex is de galerijvloer verhoogd en zijn er automatische deuropeners geplaatst. In de andere twee complexen zijn automatische deuropeners geplaatst.

### Leefbaarheid

Het afgelopen jaar is er een brede inzet geweest op de gebieden schoon, heel en veilig. Zo is er in 108 complexen een opruimactie uitgevoerd, is er een start gemaakt met het opnieuw aanbesteden van de schoonmaakcontracten en met wijkbeheer. Daarnaast zijn er nog vele andere acties geweest om de leefbaarheid in de wijken/complexen te verbeteren. Deze zullen puntsgewijs worden benoemd.

### Aanpak schoon

Uit ons laatste bewonersonderzoek van 2018 is gebleken dat verschillende trappenhuizen in onze wijken in Amstelveen minder goed worden beoordeeld qua schoonheid/netheid (cijfer onder de 6,5). Bij 108 complexen, bestaande uit 302 trappenhuizen is het afgelopen jaar 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. De complexen waar nog geen schoonmaakprogramma is, hebben de mogelijkheid hier alsnog gebruik van te maken. In samenwerking met de vakploeg van Dagelijks Onderhoud zijn kleine reparaties in de algemene ruimten verholpen.

Omdat het cijfer op schoon binnen onze leefbaarheidsscore al jarenlang ondermaats is, hebben wij verschillende acties ingezet om hier verbetering in aan te brengen. Een belangrijk verbeterproject hierbij is Inkoop Schoon. Dit is opgestart in 2019 en zal effect gaan resulteren vanaf 2020. Onlangs zijn de contracten opnieuw aanbesteed van de huidige schoonmaak waarbij we teruggaan naar een beperkt aantal kwalitatief goede schoonmaakleveranciers verdeeld over vier geografische clusters binnen Amstelveen. Onlangs is de kennismaking met de nieuwe partijen geweest en worden er schouwen gelopen zodat de overgang van de oude partij naar de nieuwe zo goed mogelijk verloopt.



De start van de nieuwe schoonmaakpartijen staat gepland op 1 februari 2020. Ook het leveranciersmanagement en het contractmanagement worden verbeterd waardoor we naar verwachting betere operationele sturing realiseren.

### Wijkbeheer

We merken steeds vaker dat sociale en maatschappelijke problematieken niet op te lossen zijn vanuit de enkele zuilen van de woningcorporatie, de zorg of de gemeentelijke diensten. Een integrale aanpak waarin goed wordt samengewerkt tussen de verschillende zuilen is noodzakelijk om successen op de leefbaarheid te realiseren in de wijken die dat nodig hebben. Uit recent onderzoek is ook gebleken dat bewoners het prettig wonen voornamelijk relateren aan de wijk waarin ze wonen en in mindere mate aan het complex of de woning zelf.

Begin 2020 gaan wij starten met de uitrol van het (sociaal) wijkbeheer binnen Amstelveen. Wij hebben binnen Amstelveen voornamelijk huismeesters gehad binnen ons sociaal beheer en dan vooral in seniorenwoningen. Deze huismeesters waren vaak gebonden aan specifieke complexen. De huismeesters gaan, voor zover mogelijk en gewenst, de switch maken naar de functie van wijkbeheerder. Ze zullen aanwezig en zichtbaar zijn in de wijken die dat het meest nodig hebben en zij zullen veel meer wijk-gerelateerde problematieken gaan aanpakken in samenwerking met de sociale partners in de wijk. Ze zullen gaan fungeren als een linking pin (netwerkfunctie) en met een signalerende functie richting de sociale partners. Een missende schakel in de dienstverlening die eindelijk invulling zal krijgen in Amstelveen waardoor de leefbaarheid in de wijken zal gaan verbeteren. De nodige voorbereiding voor deze overgang is in 2019 uitgevoerd, zoals het afbouwen van de huismeestersfunctie en het informeren van de bewoners hierover.

### Bijspringen en versterken

De lage flats van de Jeanne d'Arclaan 10-116 en 118-254 hebben nog steeds te kampen met meer kwetsbare bewoners. In de complexen ervaart men hierdoor relatief meer overlast. Het project Bijspringen en Versterken is daarom in deze wijk voortgezet. Dit project is in 2019 voortgezet samen met diverse instanties en een aantal zorginstellingen.

### Versterken sociale basis

Dit initiatief lijkt erg op Bijspringen & Versterken in die zin dat het ook een vorm van community building is. Het is een initiatief van een buurtbewoner in samenwerking met de gemeente. Dit initiatief staat nog wel in de kinderschoenen maar wij willen hier net als bij Bijspringen & Versterken ons steentje aan bijdragen omdat wij ook hier geloven dat samenwerking en een eerste vangnet van bewoners in de wijk zal bijdragen aan meer leefbare wijken.

### Leefbaarheidsacties

Het afgelopen jaar zijn er verschillende acties geweest om de leefbaarheid in de wijken/complexen te verbeteren. Hieronder een opsomming van verschillende acties.

- Aan de Jupiter waren er gedeelde bergingen. Dit leidde in de praktijk tot veel rommel in de bergingen. De ene bewoner kon hier wel gebruik van maken en de andere niet. In 2018 zijn, op verzoek van de bewoners, de bergingen gecompartmenteerd. Dit project is deels uitgevoerd in 2018 en deels in 2019. Omdat de bergingen erg vol stonden is in goede samenwerking met bewoners eerst gestart met een opruimactie. Daarna konden bewoners hun spullen opslaan in afgesloten containers, waarna ze na de compartimentering gebruik konden maken van hun eigen berging.
- Het afgelopen jaar hebben we veel klachten gehad over hangjongeren bij de noodingang. Om dit te verminderen is er voor gekozen om een hek te plaatsen voor de noodingang.
- De voortuinen aan de Vijverlaan waren erg verwaarloosd. In samenwerking met de bewonerscommissie en een hovenier zijn twaalf tuinen aangepakt. Zo zijn de bomen en struiken gesnoeid en is het onkruid verwijderd. Achterpaden zijn onkruidvrij gemaakt en toegang naar de voordeuren deur zijn verhoogd. Om verwaarlozing in de toekomst te voorkomen wordt in het voorjaar van 2020 in samenwerking met bewoners, bewonerscommissie en Nederlandse Tuinenstichting een tuincursus aangeboden.
- Aan de Jungfrau is een toegankelijkheid uitgevoerd. Zo zijn de galerijen verhoogd, elektrische deurknoppen geplaatst en verlichting aangepast. De afgelopen jaren hebben we veel klachten ontvangen over hangjongeren in de boxgangen. In beide entrees aan de noord- en zuidzijde, liften en boxgangen zijn camera's geplaatst. Verder zijn alle ATD-deuren van de Monte Rosa en Dolomieten voorzien van veiligheidsglas.

- In het najaar is bij het complex Theems 2-154 in samenwerking met de gemeente een project kierstandhouders uitgevoerd. Dit houdt in dat de bewoners zonder kosten een kierstandhouder kunnen krijgen op hun voordeur. Er wonen veel oudere bewoners in dit complex en met name deze doelgroep in dit complex heeft gebruik gemaakt van dit aanbod. Het project hebben we in december succesvol kunnen afronden.
- In Amstelveen is de toename van het aantal fietsen en scooters buiten de complexen een steeds groter wordend probleem en tast het aangezicht van de complexen behoorlijk aan. Veel bewonerscommissies klagen hier dan ook over. Dit komt onder andere door grotere gezinnen en de kleine boxruimtes. Er is een start gemaakt om te kijken of we in samenwerking met gemeente hier (projectmatig) iets kunnen doen.
- De complexen: Den Bloeyenden Wijngaardt, Jeanne d'Arclaan, Oostelijk Halfgrond, Camera Obscuralaan en de Tiber krijgen in 2020 naast Save-werkzaamheden ook een halrenovatie. In samenwerking met de bewonerscommissies zijn de uitgangspunten hiervoor tot stand gekomen en heeft de architect inmiddels de ontwerpen gemaakt. In januari 2020 worden de definitieve ontwerpen gepresenteerd aan de bewonerscommissie. Het is de bedoeling om de halrenovatie direct na de Save-werkzaamheden uit te voeren. De Save-werkzaamheden en halverbetering bij de Dolomieten zijn inmiddels uitgevoerd.
- Voor de renovatie van complex Watercirkel 372-666 (Aquarius) is begin dit jaar gestart met de planontwikkeling. Inmiddels ligt er een voorlopig ontwerp. Hieruit blijkt dat er meer woningen teruggebouwd kunnen worden dan er nu zijn, 195 in plaats van 148. Uitgangspunt is dat voor de bewoners die hebben laten weten niet terug te willen keren na de renovatie een passende woning beschikbaar is en bewoners kunnen doorschuiven naar een andere passende woning in Aquarius. In beide gevallen krijgen de bewoners een nieuwe, comfortabele, energiezuinige woning, die voldoet aan alle eisen van deze tijd met een nieuwe badkamer, keuken en toilet.
- De woningen aan de Van Heuven Goedhartlaan zijn de afgelopen jaren aangepakt (Save). Na afronding hiervan waren er nog veel klachten over het comfort, zoals het gevoel van kou en tocht. De aannemer, HEMUBO, heeft inmiddels onderzoek gedaan en een projectplan geschreven. De werkzaamheden zijn in volle gang en zullen in 2020 worden afgerond.

### 5.1.3 Amsterdam centrale stad

In Amsterdam hebben de in de AFWC samenwerkende corporaties, hun huurkoopels verenigd in de Federatie Amsterdamse Huurderskoopels en de Gemeente Amsterdam [meerjarige samenwerkingsovereenkomsten](#) 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 540m<sup>2</sup> bedrijfsruimte 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 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.

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

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.

## Specifieke doelgroepen

Ook voor specifieke doelgroepen 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 – Spaardam 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 Weesenbekerstraat e.o. Vanuit het PV-only project zijn er in 2020 in de complexen Louis Christijnstraat 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.

### 5.1.4 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 Weepad. 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.

## 5.1.5 Amsterdam Nieuw-West

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2019 de [Samenwerkingsafspraken 2015-2019](#). In 2019 hebben de gemeente Amsterdam, de corporaties (verenigd in de AFWC) en de huurderskoepels (verenigd in de FAH) nieuwe samenwerkingsafspraken vastgesteld. Deze afspraken vormen het kader waarbinnen de drie partijen in de periode 2020 t/m 2023 samenwerken aan de volkshuisvesting in 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 corporaties 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.

In alle wijken hebben we in 2019 inzet geleverd in onze reguliere beheeractiviteiten en samenwerkingen met het netwerk: zo zijn er zijn schouwronde gelopen met bewoners, gemeente en politie, voor- en najaarsoverleggen met bewonerscommissies geweest en bewonersactiviteiten gefaciliteerd. Hieronder zaken die er in 2019 specifiek uitsprongen:

### Geuzenveld

Vorig jaar zijn de voorbereidingen gestart met bewoners, gemeente en Street Art Museum Amsterdam (SAMA) voor een kunstwerk op de kopgevel van de N. Ruychaverstraat/Burg. Roellstraat. Deze is in het voorjaar gerealiseerd en in mei feestelijk geopend. Het kleurrijke werk fleurt de buurt op.

Samen met bewoners, de andere corporaties Stadgenoot en Rochdale en de gemeente Amsterdam hebben we in augustus een Buurtwerkkamer geopend. Deze bevindt zich in een pand van Eigen Haard, naast ons wijkkantoor op de N. Ruychaverstraat. De Buurtwerkkamer is een laagdrempelige voorziening in de wijk, voor en door bewoners. Zij kunnen er niet alleen terecht voor hulp, bijvoorbeeld met het invullen van formulieren, maar ook voor (het aanbieden van) gezellige en leerzame activiteiten. Daarnaast biedt het een mogelijkheid voor bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt om naar een betaalde baan te worden begeleid. Zo is één van onze actieve bewoners in de wijk nu coördinator van deze locatie geworden, op contract voor 18 uur in de week. Vanaf dag één is de Buurtwerkkamer heel druk bezocht door bewoners.

Samen met Stadgenoot en de gemeente hebben we een plan gemaakt waarin we de belangrijkste thema's en resultaten die we de komende jaren voor de buurt willen bereiken hebben bepaald. Thema's variëren van de kwaliteit van de openbare ruimte, tot veiligheid, voorzieningen in de wijk, ontmoetingsplekken enz. Over de uitvoering en voortgang van dat plan ('Samenwerking Geuzenveld') hebben we gezamenlijk periodiek overleg.

Ook hebben we in 2019 in samenwerking met Stadgenoot en Stichting VoorUit een ruimte van Eigen Haard ingezet in De Savornin Lohmanstraat als buurthuis. Deze ruimte is in september feestelijk geopend en in gebruik genomen. Door studenten en bewoners worden diverse activiteiten voor de buurt georganiseerd. Ook kunnen bewoners er terecht voor vragen of ideeën, en kunnen zij worden doorverwezen naar andere wijkpartners of instanties.

Verder hebben we in deze buurt dit jaar met name ingezet op het verstevigen van het netwerk met diverse wijkpartners. Het periodieke WPT-overleg (Wijk Praktijk Team) dat door de gemeente wordt georganiseerd loopt goed.

Door wijkbeheer en woonservice is ingezet op schoon, heel en veilig in het gebied. Diverse trappenhuisen hebben een zogenaamde schoonmaak nulbeurt gehad. Een aantal tuinen van kwetsbare huurders zijn opgeknapt met project Sociaal Tuinieren van de Nederlandse Tuinenstichting.

### Slotermeer

In de Bernard Loderbuurt hebben we buurtkamer De Buurtslager opnieuw gefaciliteerd met huisvesting en ondersteuning via Stichting VoorUit aangeboden om het gebruik voor en door bewoners zo goed mogelijk te laten verlopen.

Ook ondersteunen we BOOT (Buurtwinkel voor Onderwijs, Onderzoek en Talentontwikkeling), door hen huisvesting te bieden in dezelfde plint. Vanuit deze locatie helpen studenten van de HvA bewoners met allerlei zaken, variërend van huiswerklessen tot juridische en financiële voorlichting. Ook doen zij met de 'Kweekvijver voor stadsvernieuwers' onderzoek naar een gebied of een thema in Nieuw West.

In twee complexen in Slotermeer Noordoost (Van Gilsestraat en Speelmanstraat) zijn we gestart met de pilot "Beeldkwaliteit". Samen met Vastgoedbeheer worden gemeenschappelijke ruimten in complexen beoordeeld op techniek én op leefbaarheid/uitstraling. Dit gebeurt met behulp van een app die door Aedes is ontwikkeld om de kwaliteit vast te stellen. De pilot is bedoeld om een gezamenlijk beeld te creëren van de kwaliteit van ons bezit en wat er voor nodig is om deze ruimten naar het gewenste niveau te brengen om de bewonerstevredenheid te verhogen. Werkzaamheden die binnen deze pilot vallen zijn onder meer het opknappen van trappenhuisen door hekwerken te schilderen en de betonnen trappen te herstellen en voorzien van een verflaag/coating.

Bij de Aireyblokken/Walraven van Hallweg e.o. is in oktober een inloopmiddag gehouden in een tent op straat, samen met Rochdale en de



wijkagent om in gesprek te komen met bewoners. In die straat bleek toevallig net een bedrijfspand van Eigen Haard te zijn opgezegd. Bewoners gaven aan hier graag een ontmoetingsruimte van te maken. De mogelijkheden hiervoor worden in gezamenlijkheid met Rochdale nu onderzocht. Mogelijk opent hier in 2020 een nieuwe buurtkamer.

### **Dichtersbuurt**

In de Dichtersbuurt is eind vorig jaar met bewoners gesproken over dat de stedelijke vernieuwing voor deze wijk verder wordt uitgewerkt. Hieruit is een 'meedenk-netwerk' van bewoners voortgekomen: een groep actieve bewoners die zich heeft aangemeld bij !Woon om mee te denken over de planvorming van gemeente en Eigen Haard. In 2019 zijn er twee bijeenkomsten geweest met het meedenknetwerk: Daarnaast is de bewonerscommissie van Eigen Haard in gesprek met een aantal bewoners, onder begeleiding van !Woon, om te kijken of zij kunnen uitbreiden. Dit wordt in het voorjaarsoverleg 2020 verder vormgegeven.

### **Slotervaart Noord**

Twee jaar geleden zijn we gestart met het bouwen aan de nieuwe gemeenschap, "community building", in ons nieuwbouwproject Stadstuin Overtoom. Bewoners zijn aan de slag gegaan met hun wooncomplex en de openbare ruimte daar omheen. Doel: verbinding in - en verantwoordelijkheid voor- hun nieuwe buurt creëren. Bewoners zijn inmiddels erg actief met de volgende activiteiten, van ontmoeting en buurtfeesten, bewoners die doen mee aan Burendag tot prikacties en educatieve jongerenactiviteiten op het gebied van natuur in de buurt.

In 2019 hebben we hard gewerkt aan de voorbereiding van De Stadskas, de ontmoetingsruimte voor bewoners, die onderdeel uitmaakt van de nieuwe buurtgemeenschap. Bewoners zijn enthousiast om straks een deel van de nieuwe moestuin zelf te gaan bewerken en de collectieve ruimte te gaan beheren. Er is een wijkpartnerovereenkomst getekend over het beheer van de Stadskas, met afspraken over inzet van de vrijwilligers voor de buurt. De Stadskas zal in het voorjaar van 2020 door Eigen Haard worden opgeleverd, waarna de bewoners zelf de regie in handen krijgen.

### **Slotervaart Zuid**

Vorig jaar hebben we samen met o.a. bewoners, gemeente en politie bekeken wat we in Slotervaart Zuid als de belangrijkste problemen zien en wat we daaraan zouden kunnen doen. Vooral aan het gevoel van veiligheid, de uitstraling van de openbare ruimte en de onderlinge contacten tussen bewoners viel er nog veel te winnen. Inmiddels is er al het een en ander aangepakt en verbeterd. Naast ingrepen, als schoonmaak, betere verlichting, schilderwerk, aanbod van een videofoon en de inzet van een wijkbeheerder is er ook een tuinenproject van start gegaan.

Bij het tuinenproject zijn we ondersteund door de Hogeschool van Amsterdam. Zij zijn met de bewoners, Eigen Haard en het Stadsdeel in gesprek gegaan over de tuinen en de openbare ruimte in hun complex rond de Van Mourik Broekmanstraat. Bewoners hebben behoefte aan een mooie uitstraling van hun complex met meer ontmoeting en cohesie. Het project krijgt een vervolg in 2020 met verbetering van de tuinafscheiding en een overloop naar de binnenhoven met veel aandacht voor zelfbeheer. Bewoners hebben belangstelling om de binnenhoven beter te benutten met moestuintuintjes en bloemperken, waarbij zelfbeheer voorop staat. Ook de speelgelegenheden voor de jonge jeugd zullen worden verbeterd. Het Stadsdeel heeft de samenwerking in dit gezamenlijke project toegezegd.

### **Osdorp**

In Osdorp zijn we in 2019 in verschillende buurten erg actief geweest om het schoonhouden van de buurt te stimuleren, het prettig samenleven met elkaar, eenzaamheid onder bewoners te doorbreken en om de uitstraling van de omgeving te verbeteren en het gevoel van veiligheid te verhogen. Zo hebben we in een nieuwbouwcomplex in de SuHa buurt waar veel grote gezinnen samen zijn komen wonen, een zomerbijeenkomst (juli 2019) met de nieuwe bewoners georganiseerd zodat zij elkaar konden leren kennen en gezamenlijke afspraken over het gebruik van de omgeving konden maken. Hieruit is het initiatief voortgekomen om – met ondersteuning van een professionele partij - een actieve bewonersgroep op te richten die daar ook in 2020 mee aan het werk blijft.

In het voorjaar van 2019 hebben we op verschillende plaatsen (SUHA, Dwaze Moeders Plein, Meer en Vaart en de Wildemanbuurt) activiteiten in het kader van tegengaan van eenzaamheid gefaciliteerd.

We hebben in 2019 verschillende activiteiten op het gebied van 'schoon' gehouden, zoals een project in het kader van afval (samen met het stadsdeel), vuil prikken met kinderen en volwassen bewoners waarbij we emmers en prikkers ter beschikking stellen, we hebben een voorlichtingskraampje ingericht, bewoners zijn ondersteund bij het zelf schoonmaken van galerijen en er waren acties waar burens andere burens helpen met schoonmaken. Deze acties zijn er geweest op het Dwaze Moeders Plein, Pieter Callandlaan, in de Blomwijkbuurt. In Meer en Vaart is er behalve op het gebied van schoon, samen met bewoners ook gewerkt aan het opvrolijken van de tuin.

### 5.1.6 Amsterdam Noord

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2019 de [Samenwerkingsafspraken 2015-2019](#). In 2019 hebben de gemeente Amsterdam, de corporaties (verenigd in de AFWC) en de huurderskoepels (verenigd in de FAH) nieuwe samenwerkingsafspraken vastgesteld. Deze afspraken vormen het kader waarbinnen de drie partijen in de periode 2020 t/m 2023 samenwerken aan de volkshuisvesting in 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 corporaties 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.

## Leefbaarheid

### Molenwijk

De leefbaarheid in de Molenwijk is al een aantal jaar dalende. Met name de toekomstverwachting van bewoners over hun wijk is negatief. Om het tij te keren is met input van onze partners in de wijk 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 2019 weer een vaste wijkbeheerder in de Molenwijk aanwezig namens Eigen Haard.

De samenwerking met Stichting Vooruit is voortgezet. Drie studenten wonen in onze flat de Bovenkruier. Zij hebben met bewoners en partners weer veel mooie projecten opgezet om de sociale structuur in de wijk te verbeteren. Zo zijn er onder meer zwerfvuilopruiacties rond onze en andere flats gehouden, zijn er diverse ontmoetingsactiviteiten georganiseerd en is ondersteuning aan kwetsbare bewoners gegeven.

Er is samen met gemeente en de Alliantie weer een aantal mooie nieuwsbrieven gemaakt en die zijn verspreid onder bewoners om hen te informeren over wat er gaande is in de wijk. Met deze partners is tevens een bewonersbijeenkomst georganiseerd over het thema ontwikkelwijk Molenwijk. Er gaat veel gebeuren in de wijk.

Met de input van bewoners tijdens bovengenoemde bijeenkomst zijn we alvast aan de slag gegaan. Zo hebben we de verlichting bij de Grondzeiler en de Bovenkruier verbeterd. De Bovenkruier is aan de buitenzijde geschilderd en gereinigd waar alg-aanslag het aangezicht aantastte. Eind van het jaar zijn vervolgens ook de trappenhuisen van binnen geschilderd en de vloeren bekleed.

Het (participatie)proces naar de renovatie van de Stellingwegflat eind 2020 loopt volgens plan.

### De Banne

De leefbaarheid in de Banne is niet zo best. Veel bewoners voelen zich onveilig. Er wonen veel kwetsbare huurders. Om de leefbaarheid te verbeteren is met input van onze partners in de wijk 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.

Vanaf januari 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 renovatieproces van deze flat waarbij de bouw waarschijnlijk begin 2021 aanvangt.

Om de uitstraling van de flat en daarmee de bewonerstevredenheid te vergroten zijn eind 2019 de trappenhuisen van onze flat aan de Statenjachtstraat 2-178 geschilderd en de vloeren bekleed met mooi duurzaam ornament.

### Tuindorp Oostzaan

Project Noorderliefde waar we 30 studio's verhuren aan verschillende doelgroepen (onder andere statushouders, uitstromers uit maatschappelijke opvang & beschermd wonen, jongeren, gescheiden mensen) loopt goed. Zij beheren dit pand zelf en er zijn onderling afspraken over het beheer van de gemeenschappelijke ruimten.

De leefbaarheid in Tuindorp Oostzaan is redelijk en stabiel. We hebben voor de wijk een vaste wijkbeheerder om het sociaal beheer te ondersteunen. Er is een actieve bewonerscommissie aanwezig in de buurt Hogeland en er is een nieuwe commissie opgericht in de Bongerd.

Onze eengezinswoningen in het buurtje Tutti Frutti zitten midden in het renovatieproces.

### Plan van Gool

Na jaren van extra inzet in dit kwetsbare complex is de interventie afgerond. Onder leiding van een gedragspsycholoog zijn er veranderingen doorgevoerd om de sfeer in het complex te verbeteren; nudging. Zoals het aanbrenge van urine werende coating, spiegels in de liften, portretten van bewoners boven de brievenbussen en extra verlichting met sensoren. Het uitgangspunt is dat men zich 'gezien' voelt en daardoor minder geneigd is de omgeving te vervuilen of vernielen. Na een half jaar (juni) zullen we weten of deze maatregelen daadwerkelijk hun vruchten afwerpen.

### Startblok Elzenhagen

In 2019 zijn de woningen van Startblok Elzenhagen verhuurd, tijdelijke woonunits voor 540 jongeren en jonge statushouders, waarbij het vormgeven van het zelfbeheer en de selectie van kandidaten door middel van motivatie belangrijke punten waren. Het zelfbeerteam is goed van start gegaan: bewoners, die de blokken zelf beheren en actief een community opzetten, waarin iedereen zich thuis voelt. Ook zijn er in dit complex woningen die met voorrang aan leraren en verpleegkundigen toegewezen. Er is in september een prachtig en divers festival georganiseerd.

### Volewijk

In de Volewijk is voor de Bloemenbuurt een plan voor verbetering van de buurt voor 2-3 jaar opgesteld. Een van de resultaten is een samenwerking met de GGD, de Alliantie en stadsdeel Noord ten behoeve van een gezonde Bloemenbuurt. In 2019 is de participatie met bewoners verder vormgegeven. Er is een nieuwsbrief opgezet en wederom zijn diverse tuinen van kwetsbare bewoners opgeknapt.

### Vogelbuurt/IJplein

De coördinatie van de Buurtwerkkamer is sinds 2019 in handen van het Leefkringhuis. Diverse nieuwe activiteiten zijn ontstaan waardoor de aanloop van bewoners is gegroeid. Ook in 2019 zijn met behulp van grote groepen vrijwilligers tuinen opgeknapt van kwetsbare bewoners. Het onderhoud van de tuinen is de verantwoordelijkheid van huurders. Corporaties worstelen al jaren met de ondersteuning van kwetsbare bewoners die het onderhoud wel willen oppakken maar het gewoonweg niet kunnen vanwege fysieke, dan wel geestelijke problemen en het ontbreken van financiële middelen om hulp in te huren.

Op initiatief van Eigen Haard is een pilot gestart samen met stadsdeel, Ymere en stichting Doras om meer vrijwilligers te werven die het onderhoud (3 x per jaar) van deze bewoners op zich gaan nemen.

Deze pilot richt zich vooralsnog op de Vogelbuurt/IJplein en de Volewijk. We werken nauw samen met de gemeente als het gaat om inrichting openbare ruimte en ondersteuning kwetsbare bewoners. Ook is er veel ingezet op schoon, heel en veilig.

Vanuit Eigen Haard kwam het initiatief om directer contact met medewerkers van gemeente en corporaties omdat er veel speelt en te doen is in deze buurten, van de ontwikkeling van het Hamerkwartier, tot Sixhaven, Spring over het IJ etc. En om met elkaar kansen te pakken en te zorgen dat de naastgelegen wijken Vogelbuurt & IJplein profiteren van de ontwikkeling en investeringen en er nauwer contact met bewoners kan ontstaan bij betere samenwerking.

Aan het Spreeuwenpark heeft Eigen Haard een ruimte beschikbaar gesteld waar bewoners met al hun vragen over de ontwikkelingen in de Vogelbuurt, het Sixhavengebied en het Hamerkwartier terecht kunnen. De wijkbeheerders van Eigen Haard en Stadgenoot houden daar gezamenlijk spreekuur en ook de gebiedsmakelaar van het stadsdeel is wekelijks aanwezig. Daarnaast maken diverse bewonersorganisaties gebruik van de ruimte.

De studenten van de Springlevende Wijk Vogelbuurt/IJplein hebben meerdere verbindende evenementen georganiseerd: In samenwerking met de Voedseltuin IJplein, de vrijwilligers van de buurtwerkkamer, de Voedselbank en Resto van Harte is een buurtfeest georganiseerd. Ook in 2019 nam de Academie van de Stad het voortouw om een diner te organiseren voor 150 statushouders en mensen uit Noord met een Stadspas in het Skatecafé in het Hamerkwartier.

In het project 'Over de Meeuwenlaan' zijn diverse succesvolle activiteiten georganiseerd waarbij bewoners konden kennismaken met bedrijven in het Hamerkwartier. Ook de kinderen van de basisschool IJplein hebben hun steentje bijgedragen ten behoeve van een kunstproject bij De Verbroederij. De GroenGroep is druk bezig geweest met het mobiliseren, activeren en verbinden van buurtbewoners ten behoeve van het groen in de tuinen maar in de openbare ruimte.

## 5.1.7 Amsterdam Oost

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2019 de [Samenwerkingsafspraken 2015-2019](#). In 2019 hebben de gemeente Amsterdam, de corporaties (verenigd in de AFWC) en de huurderskoepels (verenigd in de FAH) nieuwe samenwerkingsafspraken vastgesteld. Deze afspraken vormen het kader waarbinnen de drie partijen in de periode 2020 t/m 2023 samenwerken aan de volkshuisvesting in 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 corporaties 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.

## Leefbaarheid

### Indische Buurt

In 2019 gingen we verder met opruimprotocollen en schoonmaakbeurten uit te voeren en technische gebreken te laten verhelpen. Daarnaast hebben we ons ook gericht op nieuwe complexen met extra verbeteringen in de trappenhuisen en bergingen, zoals schilderen van de bergingsgangen. En bij groot onderhoud aan het pand toevoegen van bijvoorbeeld betere led-verlichting en goede sloten. We hebben bewoners schriftelijk gewezen op alle verbeteringen en ze suggesties gegeven wat ze eventueel zelf nog meer kunnen doen. Doel is om de tevredenheid over de leefbaarheid te verbeteren.

Door een mooie interne samenwerking zijn er diverse portiekafsluitingen gedaan, waaronder in de Niasstraat. De overlast en vervuiling is hiermee volledig afgenomen. In 2020 zetten wij deze acties voort op de Zeeburgerdijk.

In de Sumatraplantsoenbuurt is een grote opgave gestart met sloop- en nieuwbouw van een van de complexen van Eigen Haard. De leefbaarheid is hier een belangrijk aandachtspunt. Er werden in het verleden veel woningen gekraakt en het wooncomplex heeft een grote omvang. 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. In 2019 is er vertraging opgestreden met de vergunning voor blok 2 en 3. De sloop van de oude panden is een feit en het opbouwen gebeurt in 2020.

In 2019 is een start gemaakt met een sterke samenwerking met het stadsdeel voor dit gebied. Het stadsdeel richt zich op herindeling Sumatraplantsoen en een groot participatietraject. Eigen Haard faciliteert, participeert en trekt op met het stadsdeel. Nieuwe huurders en kopers betrekken we hierbij. In 2020 loopt dit zeer actief door.

In 2019 onderzochten we samen met HVO-Querido 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. Het onderzoek van Rigo (2018), in opdracht van Aedes, bevestigt dit. In 2020 worden de bevindingen, resultaten en aanbevelingen gepresenteerd.

In de Indische Buurt zijn 43 dossiers op Zorg & Overlast behandeld in 2019 waarvan ruim 60% een zorgcomponent heeft.

### Betondorp

Dit jaar zijn ook de bewoners van fase 2 geïnformeerd over de aanstaande renovatie van de woningen. De voorzitter van de algemene bewonerscommissie wordt bij iedere fase in het renovatietraject betrokken zodat hij volledig op de hoogte is voor bewonersvragen. Eigen Haard heeft een kwartetspel over Betondorp en de historie ontwikkeld om cadeau te geven als de woning klaar is. Dit spel kan je spelen met je burens om elkaar maar ook de wijk beter te leren kennen.

De vrijwilligers van Groetje Groen hebben met subsidiegeld van het Stadsdeel Oost een inkoopactie georganiseerd voor de bewoners om regentonnen te kunnen aanschaffen. De woningcorporaties Ymere en Eigen Haard hebben de aansluiting voor hun rekening genomen.

Het afgelopen jaar heeft de wijkbeheerder zich ingezet op het handhaven van de woonomgeving en het aanspreken op buitensporig gedrag van bewoners. Bewoners weten de wijkbeheerder goed te vinden. Ook stuurt zij de bewoners door naar de modelwoning aan de Zaaierweg 79 hs als er vragen zijn over de renovatie. Vanaf 1 december 2019 is er een nieuwe wijkbeheerder actief namens Ymere en Eigen Haard en hebben we extra uren beschikbaar gesteld om bewoners te begeleiden bij de intensieve renovatie van hun woning.

Stadsdeel Oost heeft in haar politieke agenda voor de komende vier jaar aandacht gevraagd voor de kwetsbare ouderen. De gebiedscoördinator van het stadsdeel onderzoekt wat deze groep bewoners nodig heeft en welke inzet er gepleegd moet worden. Hier zijn de woningcorporaties en alle zorgpartners bij betrokken. Naast dit project is er ook het project "Welkom in Betondorp" opgestart. Hier bezoekt de wijkbeheerder van de woningcorporatie samen met Dynamo de statushouders. Het doel is of er voldoende informatie voor handen is om zelfredzaam te zijn.

Bij de opening van het nieuwe plein De Brink door Stadsdeel Oost hebben organisaties die werkzaam zijn in de wijk de gelegenheid gekregen om zich voor te stellen aan de bewoners. Wij hebben de gelegenheid aangegrepen om de jaarlijkse plantenactie te combineren met deze activiteit. Bewoners mogen dan planten uitkiezen met het doel om hun tuinen er mee te verfraaien.

### Oosterparkbuurt

In de Wibautstraat is de verticale geveltuin opgeleverd en feestelijk onthult door de directeur van Eigen Haard en de wethouder van Stadsdeel Oost. Een mooi voorbeeld van een samenwerking met de initiatiefnemer van de geveltuin en de gebiedsmakelaar van Stadsdeel Oost.

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.

Er zijn veel indringers dit jaar in onze panden. De zolders en de boxen worden gebruikt als verblijfplaats. Bewoners letten niet goed op wie er meeloopt of laten de algemene toegangsdeur niet in het slot vallen. Waardoor indringers makkelijk naar binnen kunnen. Een box in de Tilanuskop was volledig ingericht als woning. Het gesnurk van de persoon alarmeerde bewoners. De wijkbeheerder en de wijkagent hebben er alles aan gedaan om diegene te wijzen op zijn rechten. Uiteindelijk is het slot verandert en zijn de spullen door de rechtmatige gebruiker verwijderd. Daarna is er niets meer van de persoon vernomen.

Het oprichten van nieuwe bewonerscommissies blijft een uitdaging. Veelal de verschillende persoonlijkheden, die zich na een oproep aanmelden, vorm je niet gemakkelijk tot een bewonerscommissie die zich verantwoordelijk voelt voor het wooncomplex. Een oplossing kan zijn om tijdelijk een thematische groep bewoners samen te stellen en deze proberen te behouden voor een bewonerscommissie. Onlangs is er een tuincommissie opgericht om een binnentuin kindvriendelijker te maken.

### Transvaalbuurt

Deze buurt staat al jaren voor grootschalige ingrijpende renovatie met funderingsherstel. Dit jaar is er begonnen met het renoveren van twee hoekpanden in een straat. Dit is de hoofdstraat van Transvaalbuurt West. Het buurtplatform is uitgenodigd om de panden te bekijken. Er waren overlastmeldingen geuit door bewoners en bedrijven. De bouwopzichter, de directievoerder en de aannemer waren aanwezig om uitleg te geven over de renovatie. Eigen Haard heeft vanwege de overlast een spreekuur op maandagochtend ingelast wat erg wordt gewaardeerd. We zijn nog lang niet klaar in deze buurt.

### Overige buurten

In de Weesperzijdestrook hebben wij een blok aan de Oetgensstraat omgeruild met een ander woonpand van De Key in West.

In de Dapperbuurt functioneren de beveiligingscamera's goed. Onlangs is wel weer een melding gekomen van een inluiper die er verblijft. In deze buurt is ook begonnen met een verbondsteam omdat deze buurt de komende jaren voor het Stadsdeel Oost een aandachtsgebied is.

De klachtenafhandeling in IJburg frustrereert bewoners al jaren. Hier wordt met het leanteam, de opzichter en de VvE-vertegenwoordiger aandacht aan besteed. De vertraging in het afhandelen van klachten komt vaker voor in de VvE-complexen waar de beheerder extern is. Vanuit deze problematiek willen wij een bewonerscommissie opstarten. Hier is al bij een trappotaal een oproep voor gedaan.

In Watergraafsmeer wordt een Save-project opgestart. Hier is een kick-off bijeenkomst voor georganiseerd.

De bewonersparticipatie, met name aan de Sumatrakade, verloopt stroef. Er liggen te veel onopgeloste technische zaken waardoor er veel frustratie heerst. Ook de goedbedoelde themagroepen werken niet mee aan de versoepeling van het participatietraject. Op dit moment zijn alle projecten in beeld en sommige zijn al in de uitvoering gegaan.

Op de daken van de Lampenistenstraat/Seinwachterstraat zijn onlangs zonnepanelen aangebracht. Dit is mogelijk gemaakt door de projectontwikkelaar van De Steltloper die ons dit heeft aangeboden. Deze had de taak om een duurzaamheidsproject uit te voeren in de wijk. Bijna alle bewoners zijn akkoord gegaan. Met huisbezoeken proberen wij nog de rest van de bewoners te overtuigen van deze duurzame en kosteloze keuze.

## 5.1.8 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 zwerfval 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 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 wijkbeheerder deelt samen met de Voedselbank een pand aan de E. de Roodestraat.

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.



### 5.1.9 Amsterdam Westpoort

In 2019 is de voorbereiding gestart voor het bouwen van 118 sociale huurwoningen in Sloterdijk-Centrum. De bouw start in februari 2020 en het complex dat 'Lycka' wordt genoemd, wordt naar verwachting eind 2021 opgeleverd. De woningen komen te staan op de O-kavel tussen de Radarweg, Arlandaweg en het Hemboogspoor, dat van en naar Station Sloterdijk loopt.

Het gebouw wordt ongeveer 50 meter hoog en bestaat uit vijf blokken op elkaar. Elk blok heeft andere woontypes: drie- vierkamerwoningen, studio's en atelierwoningen. Op de begane grond komt een broedplaats.

Ooit bedoeld als kantoorlocatie, ontwikkelt Sloterdijk-Centrum zich nu tot een echte stadswijk om in te wonen en te werken. Het wordt een wijk met woningen voor iedere doelgroep. De komende jaren worden ongeveer 1500 woningen gebouwd.

### 5.1.10 Amsterdam Zuid

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2019 de [Samenwerkingsafspraken 2015-2019](#). In 2019 hebben de gemeente Amsterdam, de corporaties (verenigd in de AFWC) en de huurderskoepels (verenigd in de FAH) nieuwe samenwerkingsafspraken vastgesteld. Deze afspraken vormen het kader waarbinnen de drie partijen in de periode 2020 t/m 2023 samenwerken aan de volkshuisvesting in 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 corporaties 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.

## Leefbaarheid

### Schoon, heel en veilig

Het afgelopen jaar is er een brede inzet geweest op de gebieden schoon, veilig en sociaal. Zo is er een start gemaakt met het opnieuw aanbesteden van de schoonmaakcontracten, met het project energiezuinig en met wijkbeheer. Daarnaast zijn er nog vele andere acties geweest om de leefbaarheid in de wijken/complexen te verbeteren.

### Inkoop schoon

Omdat het cijfer op schoon binnen onze leefbaarheidsscore al jarenlang ondermaats is, hebben wij verschillende acties ingezet om hier verbetering in aan te brengen. Een belangrijk verbeterproject hierbij is Inkoop Schoon, dat is opgestart in 2019 en zal effect gaan resulteren vanaf 2020. De contracten zijn opnieuw aanbesteed van de huidige schoonmaak waarbij we teruggaan naar een beperkt aantal kwalitatief goede

Een belangrijk verbeterproject is Inkoop Schoon dat is opgestart in 2019 en effect zal resulteren vanaf 2020.

schoonmaakleveranciers verdeeld over vier geografische clusters binnen Amsterdam Zuid. Ook de kennismaking met de nieuwe partijen is geweest en er zijn schouwen gelopen zodat de overgang van de oude partij naar de nieuwe zo goed mogelijk verloopt. De start van de nieuwe schoonmaakpartijen staat gepland op 1 februari 2020. Ook het leveranciersmanagement en het contractmanagement worden verbeterd waardoor we naar verwachting betere operationele sturing realiseren.

## Wijkbeheer

We merken steeds vaker dat sociale en maatschappelijke problematieken niet op te lossen zijn vanuit de enkele zuilen van de woningcorporatie, de zorg of de gemeentelijke diensten. Een integrale aanpak waarin goed wordt samengewerkt tussen de verschillende zuilen is noodzakelijk om successen op de leefbaarheid te realiseren in de wijken die dat nodig hebben. Uit recent onderzoek is ook gebleken dat bewoners het prettig wonen voornamelijk relateren aan de wijk waarin ze wonen en in mindere mate aan het complex of de woning zelf.

Begin 2020 gaan wij starten met de uitrol van het (sociaal) wijkbeheer binnen Amsterdam Zuid. Wij hebben binnen Amsterdam Zuid voornamelijk huismeesters gehad binnen ons sociaal beheer en dan vooral in seniorenwoningen. Deze huismeesters waren vaak gebonden aan specifieke complexen. De huismeesters gaan, voor zover mogelijk en gewenst, de switch maken naar de functie van wijkbeheerder. Ze zullen aanwezig en zichtbaar zijn in de wijken die dat het meest nodig hebben en veel meer wijkgerelateerde problematieken gaan aanpakken in samenwerking met de sociale partners in de wijk. Ze zullen gaan fungeren als een linking pin (netwerkfunctie) en met een signalerende functie richting de sociale partners. Een missende schakel in de dienstverlening die eindelijk invulling zal krijgen in Amsterdam Zuid waardoor de leefbaarheid in de wijken zal gaan verbeteren. De nodige voorbereiding voor deze overgang is in 2019 uitgevoerd, zoals het afbouwen van de huismeestersfunctie en het informeren van de bewoners hierover.

Wijkbeheerders zullen fungeren als een linking pin (netwerkfunctie) en met een signalerende functie richting de sociale partners.

## Project energiezuinig

Een belangrijk speerpunt van Eigen Haard is het verduurzamen van woningen en het bewuster omgaan met besparing. Met de Belklus starten we een gezamenlijk energiezuinig project. 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

Met de Belklus zijn we in Amsterdam Zuid gestart voor het aanbrengen van energiebesparende maatregelen. De huurders in de Diamantbuurt, Rivierenbuurt en deels van De Pijp hebben een brief ontvangen dat zij hier gratis gebruik van kunnen maken.

## Planontwikkeling Rivierenhuis (President Kennedylaan)

Afgelopen zomer 2019 is de eerste bewonersavond geweest voor de renovatie van het Rivierenhuis. Dit is een informatieve avond geweest waarin wij aankondigden dat wij de komende tijd in samenspraak met bewoners plannen voor het complex gaan ontwikkelen. De start van de renovatie staat gepland rond 2023. Deze plannen worden opgesteld en uitgewerkt in samenwerking met een architect en aannemer. Bij de selectie van de aannemer is voor het eerst de bewonerscommissie betrokken. Eigen Haard en bewonerscommissie hebben gezamenlijk een aannemer voor deze renovatie geselecteerd. Het renovatieplan wordt uitgewerkt in verschillende werkgroepen. De bewonerscommissie neemt deel aan de werkgroep bewoners.

## Tunneltje Diamantbuurt

Enige tijd klaagden bewoners dat zij het tunneltje/onderdoorgang niet als veilig ervaren in de Diamantbuurt. In samenwerking met stadsdeel, VvE en Eigen Haard is de verlichting verbeterd en het plafond opnieuw wit geschilderd. Wij hopen dat met deze verbeteringen het gevoel van veiligheid bij de bewoners wordt verhoogd.

## Veiligheid Carillonstraat

Bewoners direct rondom de Van Woustraat gaven enige tijd aan dat zij overlast ondervinden. In samenwerking met het stadsdeel wordt dit op verschillende punten opgepakt. Voor de bewoners aan de Carillonstraat is in samenwerking met het stadsdeel een aanbod gedaan voor het aanbrengen van anti-kerntrekbeveiliging. Dit is uitgevoerd in samenwerking met Zone 3. Helaas heeft slechts een derde gebruik gemaakt van dit aanbod.

### 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. De onderdoorgang was erg vervuild. In overleg met bewoners en stadsdeel is gekeken naar een oplossing en inmiddels is er fellere en extra verlichting geplaatst. Er zijn bordjes op de muren geplaatst, straat, muren en portiek schoongespoten en het plafond onderdoorgang is opnieuw geschilderd. Dit om het complex weer een frisse uitstraling te geven. Verder hebben bewoners een hoge drukspuit gekregen om dit zelf bij te houden.

### Wijkpartnerovereenkomst Brahmshof

In samenwerking met stadsdeel, SOOZ en activiteiten Brahmshof proberen wij een goede invulling te geven aan het restaurant in de Brahmshof. Wij hebben inmiddels met alle partijen een goede invulling gevonden en de wijkpartnerovereenkomst is inmiddels ondertekend. Een feestelijk moment zal met alle partijen later volgen.

### 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 en het aanzicht van de tuinen te verbeteren. In dit project worden we ondersteund door Zone 3.

## 5.1.11 Amsterdam Zuidoost

Binnen de gemeente Amsterdam golden in 2019 de [Samenwerkingsafspraken 2015-2019](#). In 2019 hebben de gemeente Amsterdam, de corporaties (verenigd in de AFWC) en de huurderskoepels (verenigd in de FAH) nieuwe samenwerkingsafspraken vastgesteld. Deze afspraken vormen het kader waarbinnen de drie partijen in de periode 2020 t/m 2023 samenwerken aan de volkshuisvesting in 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 corporaties 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.

## Leefbaarheid

### Holendrecht

In Holendrecht is in 2019, net als in heel Zuidoost, een nieuw schoonmaakbedrijf van start gegaan. We zetten ons gezamenlijk in voor schonere portieken. De nieuwe coating op de trappen in de huurblokken helpt daarbij. De wijkbeheerders onderhouden veel contacten met bewoners en de bewonerscommissies om de knelpunten aan te pakken.

Naast de langdurige steun, die wij geven aan de buurtwerkkamer, proberen we ook om samen met de gemeente te bekijken op welke vlakken de wijk sociaal ondersteund kan worden. Op het gebied van de openbare ruimte hopen we dat er in de komende tijd stappen gemaakt kunnen worden, hierover zijn wij veel in gesprek geweest met de gemeente.

### Bijlmer Centrum en Venserpolder

In Venserpolder hebben we niet alleen aandacht voor de kerndoelen schoon, heel en veilig maar besteden we ook aandacht aan de diverse netwerken in de buurt. De wijkbeheerders onderhouden veel contacten en proberen daar waar mogelijk te verbinden. Een van de verbindende activiteiten is de moestuin in de binnentuin van blok 10. De organisatie Bloei en Groei zorgt daar samen met vele vrijwilligers dat diverse vrouwen uit de buurt samen tuinieren. In een prachtige documentaire op de landelijke televisie werd duidelijk hoeveel dit voor de betrokkenen betekent (voorjaar van 2019).

Een van de verbindende activiteiten in Venserpolder is de moestuin in de binnentuin van blok 10.

De buurtwerkkamer Multibron blijft, mede ondersteund door Eigen Haard, ook een belangrijke rol spelen in het netwerk van Venserpolder. We hebben de bergingsgangen in de blokken rondom het winkelcentrum van een coating voorzien en ons ingezet om de bergingen veiliger te maken met diverse maatregelen.

In Haardstee is er goed samengewerkt met de gemeente om de openbare ruimte rondom het complex te verbeteren. De buurtwerkkamer

(De Handreiking) functioneert steeds beter 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, zoals een portiek mooier maken met kunst, het verbeteren van schoonmaakprogramma's, het extra toevoegen van lichtpunten in trappenhuisen, de leefbaarheid te verbeteren. Naast de gebruikelijke aandacht van de wijkbeheerders voor een schone, veilige en prettige buurt hebben we in de drie kerngebieden van Reigersbos in 2019 extra inspanning geleverd.

In de P-buurt hebben we samen met een bewonersgroep een bedrijfspand opgeknapt waar vanaf 2020 activiteiten voor de buurt georganiseerd worden. Een plek waar veel bewoners naar uitkijken. In de T-buurt is een start gemaakt met een opknappbeurt van de algemene ruimten en de voortuinen. De vele positieve reacties van bewoners geven aan dat we op de goede weg zijn.

In de S-buurt won de bewonerscommissie aldaar een prijs bij de Eigen Haard Fonds-competitie.  
Zij gaan een muurschildering realiseren ter verfraaiing van de buurt.

### 5.1.12 Diemen

Wij hebben geen bezit in Diemen. Wel hebben wij woningen in de directe omgeving. Zoals in Betondorp (circa 525 vhe's), Duivendrecht (circa 450 vhe's) en iets verderop in Venserpolder (circa 1.400 vhe's).

Diemen valt daarmee ook binnen ons werkgebied. Ondanks dat we nog geen woningen hebben in de gemeente, verkennen we samen met andere corporaties wel de mogelijkheden voor nieuwbouw.

### 5.1.13 Haarlemmermeer

Er zijn voor 2020 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.

#### Nieuwbouw

Eigen Haard is van plan om de komende jaren circa 400 tot 500 sociale huurwoningen te realiseren in Haarlemmermeer Noord. Dit voornemen is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst voor de periode van vijf jaar. In 2019 heeft Eigen Haard het project Lincolnpark 170 van de 225 woningen opgeleverd. De rest volgt begin 2020. Het Lincolnpark ligt aan de zuidrand van Hoofddorp en behoort tot het bedrijventerrein de President.

In 2019 heeft Eigen Haard het project Lincolnpark 170 van de 225 woningen opgeleverd.

Er is een plan ontwikkeld dat ruimte biedt aan starters en spoedzoekers op de woningmarkt. In het plan komen diverse woningtypologieën terug. In totaal gaat het om 225 sociale huurwoningen. Alle woningen hebben een energielabel A. Eigen Haard is ook voor de resterende ontwikkeling van Lincolnpark de preferente afnemer voor de sociale huurwoningen.

Eigen Haard is verder aan de slag op meerdere locaties binnen de gemeente Haarlemmermeer. De meest concrete ontwikkelingen voor de komende jaren zijn de locaties Wickevoort en Centrum Hoofddorp.

#### Wickevoort

Het project Wickevoort ligt in Cruquius. In 2014 is een start gemaakt met de ontwikkeling. AM en Eigen Haard ondertekenden een samenwerkingsovereenkomst om minimaal 600 tot maximaal 1.000 woningen op het terrein van SEIN (Stichting Epilepsie Instellingen Nederland) te realiseren. De locatie kenmerkt zich door de groene uitstraling en volgroeide bomen. SEIN heeft voorzieningen op het terrein, die ook door de toekomstige bewoners kunnen worden gebruikt, zoals een zwembad, manege en kinderboerderij. Eigen Haard heeft plannen om 145 eengezinswoningen en 81 appartementen in de sociale huur te realiseren. De uitvoering van de eerste fase start in

2020.

## Centrum Hoofddorp

Eigen Haard heeft in 2017 het voormalige kantoor van Vestia aan de Stationsweg in Hoofddorp overgenomen. Het plan is om dit kantoor te transformeren tot 32 starterswoningen: 16 woningen van 50m<sup>2</sup> en 16 studio's van circa 30m<sup>2</sup>.

## Leefbaarheid

De afgelopen maanden zijn de eerste woningen bewoond aan het Lincolnpark. Het is altijd even wennen in het begin en de wijk moet nog zijn vorm krijgen. Zo ook de samenwerking tussen Eigen Haard en de betreffende partijen/instanties in de Haarlemmermeer. De afgelopen weken zijn er verschillende kennismakingsgesprekken tussen verschillende partijen geweest. In 2020 zal deze samenwerking verder opgepakt en vorm moeten krijgen.

Voor de toegankelijkheid en als aanspreekpunt is er in het Lincolnpark een wijkkantoor geopend. We merken steeds vaker dat sociale en maatschappelijke problematieken niet op te lossen zijn vanuit de enkele zuilen van de woningcorporatie, de zorg of de gemeentelijke diensten. Een integrale aanpak waarin goed wordt samengewerkt tussen de verschillende zuilen is noodzakelijk om successen op de leefbaarheid te realiseren in de wijken die dat nodig hebben.

In 2019 hebben wij een start gemaakt met wijkbeheer in Lincolnpark en in 2020 zullen wij dit verder vorm gaan geven. De wijkbeheerders zullen meer aanwezig en zichtbaar zijn in het Lincolnpark. Ze zullen gaan fungeren als een linking pin (netwerkfunctie) en met een signalerende functie richting de sociale partners.

### 5.1.14 Landsmeer

Eind 2016 zijn in Landsmeer 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 Landsmeer mede-ondertekenaar is van de prestatieafspraken. Voor 2020 zijn de prestatieafspraken geactualiseerd. Ze zijn terug te vinden op onze website. De belangrijkste afspraken voor 2019 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 afgelopen jaar was een belangrijk punt de aandacht voor de realisatie van woningen voor specifieke doelgroepen zoals genoemd in de Woonvisie - namelijk voor senioren en jongeren - die momenteel onvoldoende mogelijkheden hebben om in Landsmeer te wonen. Afgesproken 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 2019 is het gesprek met de gemeente en de huurdersvereniging hierover gevoerd, in 2020 zal dit worden voortgezet.

## Beschikbaarheid

In Landsmeer zijn er in 2019 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 2019 verhuurden wij in Landsmeer 96% van de 52 vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 720,42. Binnen de sociale huur is 72% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 651,03.

In 2019 zijn in totaal twee woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 100% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 49.757. 0%

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 2019 hebben wij twee 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 2019 zijn geen woningen op grond van deze regeling verhuurd.

## Kwaliteit en duurzaamheid

In 2019 is de renovatie van het complex Gortesloot met in totaal 120 woningen afgerond. Ultimo 2019 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Landsmeer als volgt:

## Energielabel

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	238	32	80	195	196	114	80
Aandeel	25%	3%	9%	21%	21%	12%	9%

De gemiddelde energie-index bedraagt 1,71 wat neerkomt op een energielabel C.

## 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 2019 zijn er in Landsmeer geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

## Leefbaarheid

De tevredenheid van bewoners over de leefbaarheid in Landsmeer blijft goed tot zeer goed. Ook 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 0-op-de-meterproject in Gortesloot is in volle gang en bewoners zijn tevreden teruggekeerd naar hun gerenoveerde woning. De tuinen worden nog aangepakt en verder gesaneerd.

De samenwerking met Wonen Plus Landsmeer, die de oudere en kwetsbare bewoners extra begeleidt in dit renovatieproject verloopt erg goed. De samenwerkingsovereenkomst, die wij met Wonen Plus hebben afgesloten, wordt dan ook 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 blijven wonen.

In 2019 is opnieuw geïnvesteerd in de beveiliging van woningen in het kader van het Politie Keurmerk Veilig Wonen. 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. Er zijn in 2019 vijf leefbaarheidsdossiers geopend, een vanwege een geluidsoverlastzaak en vier vanwege een burenruzie. Vier van de vijf zaken zijn afgehandeld.

Met de Huurdersvereniging Landsmeer is regelmatig contact. Vier keer per jaar vinden vergaderingen plaats die in goed overleg gaan. Twee keer per jaar is dat samen met de gemeente om met deze drie partijen tot de prestatieafspraken voor het volgende jaar te komen.

### 5.1.15 Oostzaan

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

#### Beschikbaarheid

In 2019 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 2019 zijn er twee vrijkomende woningen verhuurd, beide met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor één- en tweepersoonshuishoudens van € 607,47.

#### Specifieke doelgroepen

In 2019 zijn er in Oostzaan alleen woningen verhuurd aan reguliere woningzoekenden.

#### Kwaliteit en duurzaamheid

Eigen Haard heeft in Oostzaan twee complexen met in totaal 34 woningen. Deze complexen zijn van recente datum en hebben beiden energielabel A.

#### Toegankelijkheid

In 2019 zijn er in Oostzaan geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

#### Leefbaarheid

Over het algemeen is de leefbaarheid in Oostzaan goed. De bewoners denken en doen goed mee bij eventuele beslissingen rond hun eigen complex. Op afroep is er een wijkbeheerder inzetbaar. In 2019 waren er geen dossiers op zorg en overlast in deze gemeente.

### 5.1.16 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 2019 waren:

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

Voor 2020 zijn de prestatieafspraken geactualiseerd. Ze zijn terug te vinden op onze website.

#### Beschikbaarheid

In Ouder-Amstel zijn in 2019 geen woningen opgeleverd. Er zijn geen woningen verkocht.





## Betaalbaarheid

In 2019 zijn in totaal 14 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 78,6% verhuurd aan huurders met een inkomen van € 49.757 tot € 57.857 en 21,4% had een hoger inkomen. 100% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

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 2019 verhuurden wij in Ouder-Amstel 86% van de 97 vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 720,42. Binnen de sociale huur is 80% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 651,03.

## 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 2019 deze statushouders aan een woning geholpen.

Gemeenten kunnen ervoor kiezen om woningen met voorrang voor inwoners van Ouder-Amstel aan te bieden. Op basis van deze voorrang zijn 22 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 2019 is 3% 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 2019 zijn twee huurders op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning.

## Kwaliteit en duurzaamheid

In 2019 zijn er geen renovatieprojecten opgeleverd. Ultimo 2019 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Ouder-Amstel als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	276	274	752	325	63	10	5
Aandeel	16%	16%	44%	19%	4%	1%	0%

De gemiddelde energie-index bedraagt 1,56 wat neerkomt op een energielabel C.

## Toegankelijkheid

In het complex Jupiter, bestaande uit 191 woningen, zijn in 2019 werkzaamheden in het kader van toegankelijkheid afgerond. Hiermee zijn alle woningen in Ouderkerk aan de Amstel, die met een lift bereikbaar zijn, toegankelijk gemaakt.

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 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.

## Leefbaarheid

Er is er veel aandacht besteed aan het onderhoud van voor en achtertuinen, alsmede gangpaden. Door de vergrijzing worden veel tuinen niet meer voldoende onderhouden, simpelweg omdat huurders het niet meer aan kunnen.

Er is meer dan in de voorgaande jaren controle geweest op het schoon en veilig houden van de algemene ruimten in diverse complexen. Steeds vaker wordt er huisraad, fietsen en afval in de algemene ruimten geplaatst. Huurders wordt dan gevraagd om het complex netjes te houden.

Het is van groot belang dat burens en familieleden elkaar helpen, zodat de tuinen ook aantrekkelijk blijven.

Helaas krijgt de afdeling, die zich bezighoudt met de bestrijding van woonfraude, geen toegang tot BRP (persoonsgegevens) van de gemeente. In 2019 hebben we niettemin twaalf woningen leeg gekregen na constatering van woonfraude, waarvan in drie gevallen sprake was van hennepsteelt. Vijf keer is een gele kaart (laatste waarschuwing) uitgereikt. We zouden meer resultaten kunnen halen als we toegang krijgen tot BRP.

### 5.1.17 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 Huurdersverenigingen Uithoorn en de Kwakel mede-ondertekenaar zijn van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2019 waren:

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

Voor 2020 zijn de prestatieafspraken geactualiseerd. Ze zijn terug te vinden op onze website.

## Beschikbaarheid

In Uithoorn zijn er in 2019 in totaal 40 nieuwe huurwoningen opgeleverd: 19 sociale huurwoningen en 21 middensegment huurwoningen. Vanuit de nieuwbouw in de Europarei zijn er 29 woningen verkocht en vanuit renovatieprojecten drie woningen.

## Betaalbaarheid

In 2019 verhuurden wij in Uithoorn 79% van de 213 vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 720,42. Binnen de sociale huur is 88% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 651,03.

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 2019 zijn in totaal 44 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 91% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 49.757. 9% van de huurders had een hoger inkomen. 72,7% 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 2019 deze statushouders aan een woning geholpen.

In Uithoorn is 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 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 één verhuuring.

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, afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2019 is 3% van de 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 2019 zijn zes huurders op basis van de regeling Van Groot naar Beter verhuisd naar een passende woning.

## Kwaliteit en duurzaamheid

Wij leverden 25 woningen op in twee renovatieprojecten:

- Irene & Hendriklaan (6 woningen)
- Prinses Margrietlaan 1-71 (19 woningen)

## Energielabel

Ultimo 2019 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Uithoorn als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	647	850	949	657	440	142	124
Aandeel	17%	22%	25%	17%	12%	4%	3%

De gemiddelde energie-index bedraagt 1,64 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 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 een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra.

In 2019 is van vier complexen de toegankelijkheid verbeterd of zijn de werkzaamheden hiervoor gestart. Bij één flat aan de Europarei, de Schumanflat is een ruimte met scootmobiel aansluitingen opgeleverd. Bij twee andere flats aan de Europarei, de Monnetflat en de Romeflat, zijn de werkzaamheden voor het maken van een scootmobielruimte gestart. Van het complex Aan het Spoor zijn deurautomaten aangebracht.

De toegankelijkheid van woningen is in 441 woningen verbeterd of in gang gezet.

## Leefbaarheid

In 2019 is er gestart met wijkbeheer in Uithoorn. De wijkbeheerder is de ogen en oren in de wijk. Doordat zij al huismeester was in een aantal complexen, kent zij de wijken goed. Dit heeft gezorgd voor een vliegende start. 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 werkt de wijkbeheerder nauw samen met de opzichter dagelijks onderhoud en de medewerker zorg en overlast.

Voor de Europarei en Thamerdal/Centrum is in 2019 extra inzet geweest. Omdat er veel in deze wijken gebeurt, gaven we hier een extra impuls. We zetten vooral in op schoon en op veilig en proberen de gebouwen zo te houden dat mensen hier prettig wonen.

In 2019 zijn in alle complexen nieuwe verbeterde schoonmaakprogramma's ingevoerd via een centraal inkoopbeleid.

In Uithoorn wordt nauw samengewerkt met partners om de leefbaarheid te verhogen of op peil te houden. Voor de 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 in fase 2 van de nieuwbouw in de Europarei zijn in 2019 betrokken en ingericht. De Gasperiflat is in het voorjaar van 2019 gesloopt. We zien een duidelijke verbetering van de leefbaarheid in de Europarei. Het aantal incidenten is afgenomen en de omgeving ziet er netjes uit. De huismeesters lopen elke dag in het gebied en controleren de flats op 'schoon, heel en veilig'. Door de frequentie en de nabijheid zien de flats er goed en opgeruimd uit.

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.

Er is regelmatig overleg met de gemeente over de aanpak grofvuil bij de flats. Er wordt veel naast de containers gedumpt, vermoedelijk ook door bewoners die niet in de Europarei wonen. Door het plaatsen van onder andere een container bestrijden we samen met de gemeente het dumpen van grofvuil.

De containerruimte bij de Schumanflat is in 2019 omgebouwd tot scootmobielruimte. In de Monnetflat en de Romeflat is daarmee een start gemaakt.

In 2020 zullen ook de containerruimtes in de Briandflat en de Coudenhoveflat worden verbouwd tot scootmobielruimte.

### Thamerdal en Centrum

Deze twee wijken zijn in de wijkselectie gewijzigd van reguliere wijk naar inzetwijk. De wijkbeheerder is hier actief, met name om toezicht te houden op de tuinen. Er is in het voorjaar en de zomer 2019 veel aandacht besteed aan het onderhoud en het opruimen van de tuinen. Omdat er veel tijdelijke huurders zitten in verband met renovatie- en sloopprojecten, is het belangrijk om aanwezig te zijn. Mensen voelen zich minder verantwoordelijk voor hun omgeving vanwege de tijdelijkheid van hun verblijf.

In het centrum was er extra aandacht voor het Prinsenhofje, het Amstelplein en de Willem-Alexander Poort. Eind 2019 zijn we gestart met een ronde langs alle bewoners van het Prinsenhofje om te horen hoe ze het wonen in het Prinsenhofje ervaren en samen na te denken over verbeteringen. Op het Amstelplein is er aandacht gegaan naar het schoonhouden van galerijen.

In de Willem-Alexander Poort ontvangen we vaak meldingen dat het 'vies' is.  
We hebben bewoners hier zo veel mogelijk op aangesproken.

## 5.1.18 Wormerland

Wij hebben met de gemeente Wormerland geen prestatieafspraken, omdat wij daar slechts een woning verhuren.

## 5.1.19 Zaanstad

In Zaanstad hebben we gezamenlijke prestatieafspraken met de andere corporaties gemaakt. De afspraken voor 2019 richtten zich op zeven thema's:

- Voorraadontwikkeling, nieuwbouw en verkoop
- Betere benutting en betaalbaarheid
- Kwaliteit woningvoorraad
- Wijkontwikkeling
- Langer zelfstandig wonen en urgenten
- Monitoring (geen jaarafspraken, alleen de raamafspraken)
- Looptijd en actualisering van de raamovereenkomst - werkproces prestatieafspraken

### Beschikbaarheid

In 2019 zijn er door Eigen Haard 26 sociale huurwoningen in het project Kreekrijk te Assendelft opgeleverd.

### Betaalbaarheid

In 2019 verhuurden wij in Zaanstad 91% van de vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 720,42. Binnen de sociale huur is 33% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15.

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.

Binnen de sociale huur is 33% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15.

In 2019 zijn in totaal vier woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 50% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 49.757. 50% van de huurders had een hoger inkomen. 75% 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 2019 hebben wij één woning 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 2019 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 niet veel lopende afspraken in deze gemeente hebben.

### 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 1,06 wat neerkomt op een energielabel A.

## Toegankelijkheid

In 2019 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 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.

## Leefbaarheid

We hebben een actieve bewonerscommissie in ons complex de Kaaikhof en de Zaanse Strip waar we regelmatig contact mee hebben en er is op afroep een wijkbeheerder inzetbaar. Over het algemeen is de leefbaarheid in Zaanstad goed. Wel is er in de tweede helft van 2019 weer wat meer overlast door hangjongeren in en rond winkelcentrum de Kaaikhof ervaren, waar gesprekken over volgen met de gemeente en politie.

Er lopen in ons complex de Kaaikhof en de Zaanse Strip een zeer gering aantal zaken op Zorg & Overlast.

En er zijn helaas wat aanloopproblemen bij het wisselen van het schoonmaakbedrijf naar aanleiding van het project Inkoop Schoon waarbij Eigen Haard alle schoonmaakcontracten heeft geclusterd en opnieuw heeft aanbesteed.

Voor 2020 zijn er nieuwe gezamenlijke afspraken gemaakt met de gemeente, Huurders Overleg Zaanstreek en de huurdersverenigingen van de in dit gebied grote corporaties Parteon, Rochdale en ZVH. Ze zijn terug te vinden op onze website.

## 6 Zo veel mogelijk 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. Desondanks hebben mensen, die willen verhuizen, weinig kans op een betaalbare woning en zij blijven zitten waar ze zitten.

nog te ontvangen mail aan Marion Kranenburg/ strategie 9 feb

====uit 2019: Huurachterstanden signaleren

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. Door onze intensieve aanpak daalden het huurachterstandenbedrag én het aantal huurders met een achterstand.

---

We kijken goed naar de verhouding tussen inkomen en huurprijs. Onze wensportefeuille past bij de woonbehoeften in ons werkgebied.

---

### Hoe verminderen wij huurschulden

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 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 op te lossen. Om schrijnende gevallen een vangnet te geven, ontwikkelden we - samen met onze huurdersvereniging Alert - een maatwerkregeling.

### Huisuitzetting 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.

In 2019 zegden we huurders 340 keer een ontruiming aan, een daling van 46 ten opzichte van 2018. Een 'aanzegging' is een middel om de zaak in beweging te brengen en in 2019 hoefden wij nog maar 33 woningen daadwerkelijk te ontruimen tegenover 35 in 2018.

### 6.1 Over de huur

#### Huurverhoging

De huurverhoging voor mensen met een inkomen onder € 41.056 mocht in 2019 niet hoger zijn dan 2,5% + inflatie, en voor hen met een inkomen boven € 41.056 gold 2,5% + inflatie en een extra huurverhoging van 1,5%. Met uitzondering van gepensioneerden en gezinnen vanaf vier personen.

Wij kozen ervoor om de huur bij een opzegging nauwelijks te verhogen voor nieuwe huurders, maar de verhoging voornamelijk door te voeren tijdens de jaarlijkse huurverhoging. Ook dit doen we beperkt en afhankelijk van het inkomen.

In 2019 mocht de huursom van Eigen Haard - dit is de huur van al onze huurwoningen samen - met maximaal 1% + inflatie stijgen.

### Huurachterstanden signaleren

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. Door onze intensieve aanpak daalden het huurachterstandenbedrag én het aantal huurders met een achterstand.

## Huisuitzetting in 2019

Huisuitzetting is een uiterste maatregel, die wij liever niet gebruiken. Het druipt in tegen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het is voor de huurder een persoonlijk drama.

In 2019 zegden we huurders 340 keer een ontruiming aan, een daling van 46 ten opzichte van 2018. Een 'aanzegging' is een middel om de zaak in beweging te brengen en in 2019 hoefden wij nog maar 33 woningen daadwerkelijk te ontruimen tegenover 35 in 2018.

## Hoe verminderen wij huurschulden

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 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 op te lossen. Om schrijnende gevallen een vangnet te geven, ontwikkelden we - samen met onze huurdersvereniging Alert - een maatwerkregeling.

## 6.2 Betaalbare en passende huur

Nog input gevraagd verder van Strategie> Marion Kranenburg? mail 9 feb

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

De huurverhoging voor mensen met een inkomen onder € 43.574 mocht in 2020 niet hoger zijn dan 2,5% + inflatie, en voor hen met een inkomen boven € 43.574 gold 2,5% + inflatie en een extra huurverhoging van 1,5%. Met uitzondering van gepensioneerden en gezinnen vanaf vier personen. In 2020 mocht de huursom van Eigen Haard - dit is de huur van al onze huurwoningen samen - met maximaal 1% + inflatie (2,6%) stijgen. Eigen Haard heeft ervoor gekozen om 0,5% + inflatie toe te passen.

### 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.

Vanaf 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 hebben afgesloten. Het betreffende onderdeel daarvan is de regeling 'passende huur'.

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

### 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. Ook als mensen eenmaal bij ons



wonen, houden we aandacht voor betaalbaarheid.

### Wat past bij wie?

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

### 6.3 Passende doorstroming

We hebben in 2020 meegedacht over nieuwe spelregels voor de woonruimteverdeling. We zien namelijk de druk op de woningmarkt toenemen. Ook ligt er een maatschappelijke opgave om **urgente doelgroepen met voorrang** te huisvesten. Zo is er steeds minder aanbod voor reguliere woningzoekenden.

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

### Doorstromen vanuit sociale huur

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

Want voor elke huurder die wij motiveren te verhuizen, komt een sociale huurwoning vrij.

Wij zetten ons middensegment in om de doorstroming vanuit de sociale huur op gang te brengen en te houden. Wij proberen de kansen voor de groep, die net te veel verdient om voor een

sociale huurwoning in aanmerking te komen, te vergroten door onze koopwoningen en huurwoningen in het middensegment betaalbaar

aan te bieden.

Wij bieden voorrang aan huurders van een sociale huurwoning, die een hoger inkomen hebben dan de inkomensgrens, en geven 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 Van Groot naar Beter en Van Hoog naar Laag

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

Oudere huurders in Amsterdam, die op een woning wonen op de tweede verdieping of hoger, krijgen voorrang op woningen die lager zijn gelegen in hun eigen stadsdeel. Deze regeling is ook bedoeld om ouderen meer passend te laten wonen. In de andere gemeenten is 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 komen 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 grote gezinnen

In 2019 hebben we via een pilot in een nieuwbouwproject onze eerste woningen verhuurd 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 gezinnen nog passend zijn. 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 kan worden. In 2021 nemen we daarover een besluit.

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

## Grote woningen zijn schaars in Amsterdam

Om te zorgen dat er zoveel mogelijk grote woningen in Amsterdam beschikbaar komen voor (grotere) gezinnen, verleiden we kleine huishoudens doorstromers die een grote gezinswoning van minimaal 60 m2 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 deze doelgroep grote gezinnen. In 2020 hebben we hierdoor opnieuw 10% extra aanbod grote woningen in Amsterdam gecreëerd.

## Vijfjaarscontract voor jongeren

We zoeken 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.

## 7 In prettige buurten

Onze type woningen, onze bedrijfspanden en onze verschillende huurders hebben invloed op de ontwikkeling van een prettige buurt. Een gemengde buurt blijkt prettig om in te wonen. In een gemengde buurt zijn er huurwoningen in allerlei prijsklassen, er zijn koopwoningen, bedrijfsruimten en maatschappelijke voorzieningen. Er zijn appartementencomplexen, maar ook eengezinswoningen: er is variatie. Bovendien wonen en werken er mensen, zijn er voorzieningen voor jong en oud. Allerlei mensen leven in een prettige buurt met elkaar samen.

Eigen Haard zorgt zoveel mogelijk voor een gevarieerd woningaanbod.

Een prettige buurt is voor ons ook een buurt waar het schoon is en waar niet te veel rommel en vuilnis in het algemeen 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 mankementen die in het oog springen.

Het is in een prettige buurt ook **veilig**. Ook zaken als goede verlichting en goede sloten zijn geregeld. Een ander belangrijk aspect van een prettige buurt is dat bewoners elkaar kennen, dat er netwerken zijn van mensen die er wonen.

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

### Mix van bewoners is belangrijk

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

Er zijn ook buurten met weinig sociale huurwoningen, waar weer overwegend koopwoningen zijn en weinig variatie qua bewoners is. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal om te kunnen **sturen op een betere mix**. We hebben dit goed in beeld in onze wijken middels 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 buurt economie.

Zo stimuleren we gemengde bewoning en levendigheid in een prettige buurt

### 7.1 Verbeteren van leefbaarheid

Eigen Haard volgde de ontwikkelingen en trends in de buurten in Amsterdam en omliggende gemeenten in 2020 nauwgezet. Dit doen we onder meer door een tweejaarlijks bewonersonderzoek uit te voeren. En door aanvullende onderzoekdata van onder andere de gemeente Amsterdam (het WIA-onderzoek) per buurt te analyseren.

#### Waarom sturen op wijkbeheer

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.

Kwetsbare groepen in de samenleving zijn in 2020 extra getroffen door de effecten van Covid-19-maatregelen, aldus het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP): zij lopen extra risico en de Covid-19-crisis komt bij hen boven op de problemen die er al waren. Het SCP pleit ook voor aandacht voor de mate waarin overheidsbeleid en -maatregelen de solidariteit tussen groepen kan aantasten of de verhoudingen tussen groepen op scherp kan zetten. Een dergelijk effect zou grote impact kunnen hebben op de leefbaarheid in onze buurten.

#### Buurtgericht werken

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. 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 WIA-onderzoek van de gemeente Amsterdam kunnen we informatie terugvinden over sociaal-economische gegevens van buurten en scores op het gebied van veiligheid enz.

Met onder meer de uitslagen van ons bewonersonderzoek en het WIA-onderzoek 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 en deze krijgen 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.

## Resultaten bewonersonderzoek en wijkselectiemodel 2020

Het Eigen Haard bewonersonderzoek voeren we eenmaal per twee jaar uit. Eind 2020 hebben we dit onderzoek voor het eerst gezamenlijk gedaan met bijna alle woningcorporaties in Amsterdam. Er zijn zo'n 155.000 enquêtes verstuurd. Eind 2020 waren er daarvan ruim 49.000 teruggestuurd. De resultaten van dit bewonersonderzoek verwachten we in het voorjaar van 2021. Voor de Wijkselectie 2020 hebben we onder andere gegevens uit het bewonersonderzoek van 2018 en de resultaten van het WIA-onderzoek 2019 gebruikt.

## Zeventien interventiebuurten

Analyse van deze onderzoeken en de toets aan de praktijkervaringen van onze medewerkers leidde ertoe dat wij in 2020 aan 17 van onze buurten het label 'interventiebuurt' hebben gegeven. Dat zijn buurten waar op fysiek en sociaal gebied stevige ingrepen nodig zijn om een positieve ontwikkeling te stimuleren. Deze buurten bevinden zich voornamelijk in Noord, Zuidoost en Nieuw-West. In 2020 hebben we vervolgens voor elk van deze 17 buurten doelen, maatregelen en activiteiten geformuleerd 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.

---

In 2020 hebben we ook gewerkt aan de 'Buurtmonitor', het instrument wat ons beter in staat stelt om goed te bewaken of we de doelen en maatregelen die we per buurt bedacht hebben, ook daadwerkelijk realiseren en of ze het gewenste effect sorteren. Einde 2020 was de ontwikkeling van de Buurtmonitor nog niet geheel afgerond.

---

## 7.2 Actief met vrijwilligers

Wijkbeheerders en huismeesters helpen om het contact tussen burens te vergroten. 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 onder meer de wijkbeheerder beheren met burens de gemeenschappelijke tuin.

## Schoon & groen

Een belangrijke pijler van de leefbaarheid is het schoon zijn van onze complexen en portieken. Ook in 2020 werden er zo'n 450 complexen van de bijna 1400 complexen schoongemaakt door een schoonmaakleverancier.

In 2019 en 2020 hebben we de schoonmaak van ons bezit 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 door het inkopen en uitbesteden van de schoonmaak.

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 ze hetzelfde te doen. Ook stimuleren wij zelfbeheer en zeggenschap van bewoners bij het onderhouden van binnentuinen en het groen rondom de woningen.

Wij zetten ons in om onze schoonmaak verder te professionaliseren en hebben extra ingezet op 'schoon' in alle buurten. We inspecteerden honderden portieken en organiseerden opruimacties met bewoners. Bewoners hebben veel invloed op de kwaliteit van het schoonmaakwerk.

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

## Veilig

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 zijn er bij 250 woningen inbraakvoorzieningen aangebracht 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 zijn er, daar waar het echt noodzakelijk was en alle andere middelen waren uitgeput (tijdelijk) beveiligingscamera's aangebracht. Dit zorgt voor extra veiligheid bij bewoners, zodat zij zich prettiger voelen in hun omgeving.

## Prettig samenleven

Wij geven nieuwe huurders uitgebreide informatie, spreken de regels van het huurcontract door en vertellen over hun nieuwe buurt. Wij voerden in 2020 ook gesprekken met stathouders, maar ook met andere kwetsbare huurders getuige de Tien Werkafspraken Thuis in de Wijk-aanpak. Stathouders 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.

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 bespaaringsdrag 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.

### 7.3 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. Dit zijn de prijswinnaars van 2019:

#### Boomverlichting en de Tree Lighting Ceremony Hildsven - Amsterdam

In het complex Hildsven zijn regelmatig bewonersbijeenkomsten in de algemene bewonersruimte. Bij mooi weer vinden die buiten plaats. De ontmoetingen zijn belangrijk voor de bewoners. Onder andere om vereenzaming tegen te gaan. Het idee van een bewoner – ondersteund door de bewonerscommissie – is in de algemene tuin een boom te voorzien van belichting die vanuit alle woningen is te zien. Dit zorgt voor een warme en feestelijke aankleding van de tuin. In december werden de lichtjes ceremonieel ontstoken.

#### Bewonerscommissie Morgendauw - Amstelveen

De bewoners van Morgendauw in Amstelveen zijn zuinig op de planten die er rond hun flat staan. Ze houden zelf de plantenbakken bij en zorgen dat er in de ontvangsthal ook ruimte is voor groen. De kale witte muur in de ontvangsthal is daarbij een dissonant en daar past precies een fraai lichtframe met als thema 'Morgendauw'.

#### Bewonerscommissie Reiger – Amsterdam

Zuidoost is in opkomst. Maar nog steeds zijn er plekken die wel wat extra kleur kunnen gebruiken. Met de bekende streetarts artist Munir de Vries hebben bewoners gesproken over een 'Mural'. Ze wilden iets bijzonders. En dat is er gekomen. Het uiteindelijke ontwerp is een spetterende ode aan het veelkleurige Zuidoost.

#### Bewonerscommissie Stommeer - Aalsmeer

De grijze zijmuur van het Stommeercomplex is saai maar nodigt ook uit tot contemplatie. Zeker als je bedenkt dat het gebouw aan Pelgrimspad ligt, de Lange Afstandswandeling van Amsterdam naar Zuid-Limburg. Daarom stelt de bewonerscommissie voor een fraai gedicht te plaatsen op de muur waarin natuur en harmonie prachtig in elkaar overvloeien. Voor een moment van overdenking.

#### Bewonerscommissie Monterra - Amstelveen

De Glaskunstwerkgroep Monterraflat Amstelveen maakt zich sterk voor een verdere esthetische opwaardering van de architectonisch interessante glazen entree. Daarbij is de groep niet over een nacht ijs gegaan. Bewoners zijn in drie werkavonden betrokken bij de ontwerpen en hebben meegedacht over de themakeuze en het kleurgebruik. De schetsen zijn veelbelovend en maken de entree nog uitnodigende. Er is direct een kans om het gebouw toegankelijker te maken.

### 7.4 Doorstroom 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 bouw woningen verkochten wij aan doorstromers! Tevens letten wij erop dat we alleen woningen verkopen als dit de wijk ten goede komt, omdat bijvoorbeeld de leefbaarheid een impuls nodig heeft.

#### 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 nieuwbouwwoningen

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 nieuwbouwwoningen aan doorstromers.

#### Verkopen wat niet bij ons past

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

## 7.5 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. Alles moest anders. 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. We werkten stevig samen met politie en gemeenten, zorg- en hulpverlenende instanties. De EH-norm werd werken vanuit huis en bij spoed in persoon. Er werden op digitaal vlak veel efficiëncyslagen gehaald in 2020.

### 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 en gelukkig bleek dat het overgrote deel voldoende netwerk had of burenhulp kreeg of gaf. Wijkbeheerders hebben pakken veel beginnende overlast op, dat in 2020 is gegroeid. Zij verwezen door naar onze medewerkers Zorg & Overlast, of de hulpinstanties zoals bijvoorbeeld Voor Elkaar in Amsterdam.

We verwijzen ook structureel en met succes huurders door naar Beterburen. De zaken die we zelf in behandeling nemen zijn daardoor vaak complexer en steviger, maar in 2020 wel stabiel. Het aantal zorggerelateerde 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

### Stedelijke afspraken

In 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 zich inzet op het bestrijden van woonoverlast.

## Convenant Woonoverlast en Zorg Zaanstad

In Zaanstad zetten partijen zich in voor het voorkomen van overlast, zoals lawaai, stank, vervuiling, intimidatie en agressie en biedt 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 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 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, de vaak naar allerlei partijen worden gestuurd. Soms zijn het dwingend 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 hebben wij een aanpak ontwikkeld om in dit soort zaken grenzen te stellen, medewerkers hiertegen 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 dossiers in het kader van AVG

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.

## Digitalisering proces omslag maatschappelijke opvang en beschermd wonen

In Amsterdam is een mooie werkwijze afgesproken om mensen vanuit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen 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, om in verschillende stappen te komen van een woning, die op naam van de instelling staat, naar de 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 meer begeleiding of een langere tijd nodig is voordat de woning op eigen naam komt te staan.



## 7.6 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.

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.

In 2020 zijn er 15 woningen vrijgekomen naar aanleiding van een geconstateerde hennepplantage.

### Data-gedreven aanpak en onderzoek

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.

We hebben in 2020 mooie stappen gezet 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 en aan de hand van informatie uit het kadaster. We hebben in 2020 wederom extra ingezet op woonfraude in sloop- en renovatieprojecten.

Eind 2020 hebben wij een start gemaakt 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>

## 8 In woningen van goede kwaliteit

Een van de aspecten van het wonen in een woning van goede kwaliteit is veiligheid. Een veilige woonomgeving is belangrijk. Ons beleid richt zich op het beoordelen en beheersen van de grootste veiligheids- en gezondheidsrisico's. Dit leidde in 2020 tot een veiligere woonomgeving voor onze huurders.

### Veiligheid

In 2020 hebben wij 391 onveilige balkons hersteld en staan er in 2021 nog 151 ingepland. Wij hebben 3.056 asbestinventarisaties uitgevoerd en 1.270 asbestsaneringen gerealiseerd. Op drie locaties is de Japanse duizendknoop weggehaald. Een projectgroep is in 2020 gestart om de brandveiligheid van ons vastgoed in kaart te brengen.

### Loden waterleidingen

In samenspraak met gemeente Amsterdam hebben we in 2020 het onderzoek naar loden waterleidingen in ons vastgoed in alle gemeenten voortgezet. Wij onderzochten alle wooncomplexen die zijn gebouwd tot 1960 met behulp van watertesten, visuele inspecties en archief onderzoek. In totaal hebben we 2581 watermonsters afgenomen en 523 wooncomplexen onderzocht op aanwezigheid van loden waterleidingen. Circa 100 woningen waar lood is aangetroffen, zijn gesaneerd.

### Klanttevredenheid in 2020 is 7,8

De beoordeling van onze huurders is belangrijk. Het onderhoud en de reparaties werd in 2020 zoveel mogelijk door onze eigen vaklieden en de aannemers uitgevoerd.

Dit jaar kregen we 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 voor onze eigen vaklieden droeg daar flink aan bij. We gebruiken de feedback van onze huurders om te blijven verbeteren.

## 8.1 Duurzaamheid

Wij beheren ons vastgoed in 2020 zo milieuvriendelijk, energiezuinig, duurzaam en met zo min mogelijk of grondstoffen. We verminderden het energieverbruik van onze huidige woningen. Wij leerden door te doen en experimenteerden met circulaire materialen en andere bouwmethoden. We gebruiken waar mogelijk duurzame materialen. Zo werken we uitsluitend met milieuvriendelijke verf en FSC-gecertificeerd hout. Ook hergebruiken 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 is essentieel om de nodige stappen te zetten.

Wij zijn een duurzame corporatie en dragen vanuit onszelf bij aan een leefbare en milieubewuste woonomgeving. Dat zagen we in 2020 terug in lagere stookkosten, comfortverbetering en een gezond binnenklimaat, tesamen belangrijk voor het woongeluk van onze huurders.

In 2020 kwam het rapport Opgave en middelen uit van BZK???. 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 vijftien procent 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 energie en grondstoffen en het gebruiken van duurzame energie en materialen. Dit plan van aanpak draagt bij aan onze ambitie dat in 2030 90% van ons vastgoed aardgasvrij ready is en we in 2050 CO2 neutraal zijn en om in 2050 een volledig aardgasvrije gebouwde omgeving te hebben.

#### Aardgasvrijready

Aardgasvrij is een andere opgave dan wegwerken van slechte labels. Aardgasvrijready 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 als de woning geschikt is voor aansluiting op een alternatieve energie-infrastructuur, beschikt over elektrisch koken en dat de woning comfortabel te verwarmen is.” In 2020 zijn we gestart met diverse ingrepen in de bestaande woningen en maken de woningen stapsgewijs aardgasvrij.

#### **Amsterdamse Warmtemotor**

Een forse stap maakten we in 2020 met ‘de Amsterdamse Warmtemotor’. Hiermee halen we de corporatiewoningen die dicht langs het huidige warmtenet van Vattenfall in Amsterdam liggen van het gas af. In de Warmtemotor nemen naast de Amsterdamse corporaties en Vattenfall ook de gemeente Amsterdam deel. Uitgangspunt is dat de rekening voor de huurder vergelijkbaar is met zijn of haar huidige gasrekening en dat de benodigde werkzaamheden in de woning minimaal zijn. De technici van de corporaties en Vattenfall werken daartoe aan standaardisatie en optimalisatie van de locatie van de afleverset.

#### **Zonnepanelen in 2020**

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.

## **8.2 Goed onderhoud**

We hebben dit jaar onze basiskwaliteit ontwikkeld. De basiskwaliteit draagt bij aan het verkrijgen van inzicht in de conditie van ons vastgoed en in de beheersing van onze kosten. Hierdoor brengen wij onze onderhoudsuitgaven in balans.

In 2020 zijn we gestart met een slimme manier van samenwerken met een deel van onze leveranciers. Daarnaast maakten we een professionaliseringsslag in ons inkoopproces met onder andere een visie op ons opdrachtgeverschap en het aanbestedingsbeleid. Daarmee is de governance code geborgd.

### **Wat hebben we gedaan in 2020**

We hebben 56.415 reparaties verricht. Dit zijn zaken, die kapot gaan in een woning en gemaakt worden, zoals een lekkende kraan of een kapot scharnier.

Mutatie onderhoud is het opknappen van een woning als een huurder vertrekt. Wij hebben 3900 woningen onder handen genomen. Soms zijn het een paar reparaties. Maar het kan ook zijn dat we een woning verduurzamen en opknappen met bijvoorbeeld een nieuwe keuken en/of badkamer.

Het planmatig onderhoud, dit is onderhoud wat periodiek wordt gepleegd, is 4711 keer uitgevoerd in 2020. Het gaat om het repareren en schilderen van kozijnen, het onderhouden en vervangen van CV ketels, het repareren en vervangen van de dakbedekking. Ook hier kijken we waar we kunnen verduurzamen.

We hebben 316 woningen gerenoveerd. Dit is het volledig aanpakken van een woning en daarom vaak ingrijpend, zoals het verstevigen van de fundering, verduurzamen, het opnieuw maken van plafonds, muren, badkamers of keukens. Soms hebben de bewoners tijdelijk een vervangende woning.

Via ons programma ‘Samen Verduurzamen (SaVe)’ hebben 929 woningen verduurzaamd. Dit is het energiezuiniger maken van een woning. Dit doen we door het plaatsen van isolatieglas, aanpassen van de verwarmingsinstallatie, aanbrengen of verbeteren van isolatie en het plaatsen van zonnepanelen. Bewoners moeten toestemming geven om de woningen te verduurzamen. Het is voor ons een risico wanneer we geen draagvlak behalen en daarom gaan we met de bewoners in gesprek en kijken op welke manier we aan de slag kunnen.

### **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 betrekken we ook het oordeel van de bewoners.

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

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, de warmtevraag en het energieverbruik. Zo bepalen we welke woningen we het beste als eerste verduurzamen.

## 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
Totaal aantal woningen onderhouden in 2020	66.271

## 8.3 Structureel innoveren

Innoveren is een structureel onderdeel van onze werkzaamheden. We delen kennis hierover binnen netwerken en doen experimenten om ervaring op te doen. We leren immers het beste door te doen. De lessen die we leren voeden 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 vertrekt - halen we materialen, die stuk zijn, netjes uit de woning, zodat ze gemaakt en hergebruikt worden. Ook passen we hergebruikte materialen toe bij mutatie onderhoud. Hiervoor werken we samen met een aantal Noord-Hollandse corporaties. En de huurder, die merkt er niets van, want de materialen zien eruit als nieuw!

#### Circulaire keuken

Zo voerden we 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 kan de keuken heel lang meegaan zonder kwaliteit te verliezen.

#### Circulaire uitbouw

In het NOM-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. En, om dat in de toekomst ook gemakkelijker te 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, o.a. vleermuizen nieuw onderdak bieden. In samenwerking met Creative composers en een sociale werkplaats maakten we nestkasten van hout uit onze eigen renovatieprojecten wat anders als afval werd afgevoerd. Zo hebben we minder impact op het milieu, stimuleren de lokale economie en het zorgt voor werkgelegenheid in sociale werkplaatsen. En de beestjes worden er ook blij van, zij hebben liever "oud" hout in plaats van "vers" gekapt. Nieuw woongeluk dus ook voor de vleermuis, huismus en gierzwaluw!

## Materialenpaspoort

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. 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 experimenteren in 2020 hiermee in de projecten Rivierenhuis, Kuilsenhofweg en Aquarius en deden alvast ervaring op en zo bereiden we ons voor op de verwachte wetgeving.

## Uitvraag

We willen steeds meer gaan werken met leveranciers die ons kunnen adviseren en helpen met nieuwe toepassingen en uitdagingen. Zo experimenteren we met een innovatieve uitvraag bij het project Rivierenhuis, waarin we niet alleen de aannemer selecteren, maar direct de architect en amoveerder (sloper). Dit heeft direct geleid tot een hechte samenwerking tussen alle partijen. We vinden samenwerking een belangrijk onderdeel van de beoordeling bij de selectie. We vragen daarbij naar aantoonbare ervaring op dit gebied. Ook experimenteren we met het vragen naar een visie in plaats van een tot in detail uitgewerkt plan.

## Alternatieve energievoorzieningen

Naast de lopende isolatie-programma's zoals Samen Verduurzamen (SaVe) en renovatieprojecten startten we dit jaar verschillende projecten en pilots op voor de alternatieve warmtevoorziening. Zo bouwden we in de Zonnehof in Duivendrecht vijf ketelhuizen om van gas naar stadswarmte.

---

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

---

## 8.4 Toegankelijkheid verbeteren

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. Wij verbeteren daarmee de toegankelijkheid van onze bestaande gebouwen. Zo kunnen huurders met een fysieke beperking en oudere huurders zo lang mogelijk in hun eigen huis wonen.

### Rolstoelgeschikt

De vraag naar rolstoelgeschikte woningen neemt toe. Dit aantal woningen kunnen wij niet alleen in nieuwbouw realiseren. In Amsterdam is daarom een samenwerking met de gemeente gestart om woningen na mutatie rolstoelgeschikt te maken. In 2020 zijn tweewoningen op deze manier rolstoelgeschikt gemaakt.

### Aanpassen algemene ruimten

Wij passen jaarlijks ook de algemene ruimten van onze gebouwen aan, omdat ouderen langer thuis wonen. Wij halen hoogteverschillen weg, verbeteren de verlichting en plaatsen automatische deuropeners. En is er ruimte? Dan maken we plaats voor het opladen van scootmobielen.

### Kleine aanpassing groot plezier

Kleine aanpassingen kunnen er al voor zorgen dat mensen langer in hun eigen woning kunnen 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 moet de huurder zelf betalen. 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.





## 9 Over ons

Wij zorgen ervoor dat zoveel mogelijk mensen met lage en middeninkomens in de regio Amsterdam betaalbaar kunnen wonen, in prettige buurten en in woningen van goede kwaliteit. Hiermee zorgen we voor woongeluk voor iedereen.

### Wij zijn een maatschappelijk ondernemer...

We willen bijdragen aan doelen die groter zijn dan wat wij zelf kunnen bereiken, zoals een inclusieve samenleving, het verminderen van armoede en bevorderen van gelijkheid.

De huurinkomsten en ons woningbezit zien we als maatschappelijk kapitaal. We zetten dit kapitaal, in overleg met huurders en gemeenten, in om woningen te bouwen, te onderhouden en te verduurzamen. We hebben bij alles wat we doen een lange termijn perspectief en gaan uit van wat de buurt nodig heeft. Wat we doen, doen we in overleg en in samenwerking met partners met wie we langdurige partnerschappen aangaan.

### ...in een regio waar wonen niet voor iedereen betaalbaar is

We werken in de regio Amsterdam in negen gemeenten. Deze regio is een populair en duur gebied om te wonen. De vraag naar woningen is veel groter dan het aanbod. Betaalbare woningen zijn schaars. Niet iedereen heeft genoeg inkomen om een woning te kopen of tegen marktprijzen te huren. Wij vinden dat iedereen, ook mensen met lage en middeninkomens, overal in de stad en regio moet kunnen wonen. Voor deze mensen zijn wij er.

### We bieden zoveel mogelijk mensen...

We kunnen de woningschaarste niet oplossen. We kunnen wel een maximale bijdrage leveren. We bouwen zoveel mogelijk nieuwe betaalbare woningen en groeien naar 57.800 woningen in 2024 en 60.000 in 2030. Wat de buurt nodig heeft, is hierbij het vertrekpunt.

Bewoners van sociale huurwoningen die willen doorstromen, krijgen bij ons voorrang op een middensegment huurwoning en op onze koopwoningen. Zo komt ook de sociale huurwoning weer beschikbaar voor iemand anders die deze nodig heeft.

### ... betaalbare woonruimte

Zo'n negentig procent van onze woningen zijn sociale huurwoningen, de overige woningen zijn woningen in het middensegment.

Huishoudens met een inkomen tot € 60.000 kunnen bij ons terecht. Onze woningen zijn betaalbaar voor deze huishoudens, zelfs in deze gespannen woningmarkt.

### We verhuren een woning die past

Huishoudens in verschillende levensfasen kunnen bij ons terecht. We verhuren (kleine) portiekwoningen, woningen in galerijflats en eengezinswoningen. Bij het verhuren letten we erop dat de huurprijs en de soort woning bij de bewoner past. Bij het inkomen en bij de gezinssamenstelling van dat moment.

Woningen voor grote gezinnen zijn schaars. Als de kinderen het huis uit zijn past de grootte van de woning soms niet meer bij de gezinssamenstelling. Daarom verhuren we woningen voor grote gezinnen met tijdelijke huurcontracten. Als de kinderen het huis uit zijn, helpen we bewoners aan een kleinere passende woning.



\* € 23.175 bij 65+ \*\* € 31.475 bij 65+

Senioren die in een grote woning wonen, helpen we graag door

Als de kinderen het huis uit zijn past de grootte van de woning soms niet meer bij de gezinssamenstelling.

te stromen naar een passende, vaak beter toegankelijke woning. De impact van verhuizen is voor senioren extra groot, daarom bieden we producten en diensten aan die verhuizen makkelijker maken.

Specifieke groepen krijgen voorrang. We maken met huurders en gemeenten afspraken over het huisvesten van bijvoorbeeld vluchtelingen en mensen uit de maatschappelijke opvang. We zorgen ervoor dat deze specifieke groepen zoveel mogelijk in draagkrachtige buurten terecht komen. Zo spreiden we mensen in kwetsbare situaties over de stad.

Sommige mensen in kwetsbare situaties hebben meer ondersteuning en hulp nodig en dan is het juist beter dat ze bij elkaar wonen. Hierdoor wordt het bieden van hulp makkelijker. Daarom blijven we woonvormen ontwikkelen en communities vormen.

### Wonen in prettige buurten waar bewoners zich thuis voelen

Buurten worden gemaakt door de mensen die er wonen. Door de kinderen die er op straat spelen en door de vrijwilligers die zich inzetten voor de buurt. Prettig wonen hangt voor een groot deel af van de tevredenheid over de buurt. Met onze woningen en bedrijfsruimten hebben wij invloed op de ontwikkeling van buurten. Bij al onze activiteiten denken we vanuit wat de buurt nodig heeft. Een gevarieerd woningaanbod zorgt voor een gemengde buurt, in een gemengde buurt is het makkelijker om je thuis te voelen en dus prettig te wonen.

We hebben woningen in ruim 80 buurten. Elke buurt heeft zijn sterke en zwakke punten. In sommige buurten gaat het vanzelf goed, andere buurten hebben extra ondersteuning nodig. Waar nodig verhogen we onze inzet, bijvoorbeeld met wijkbeheerders. Ook werken we samen met buurtvrijwilligers en professionele partners in de buurt.

Om zwakkere buurten te versterken, zorgen we ervoor dat er meer draagkrachtige mensen komen wonen. Dit doen we door iets hogere huren te vragen voor de sociale huurwoningen in de buurt, meer middensegment woningen aan te bieden of door het verkopen van woningen.

Als we nieuwe woningen bouwen, dan hebben we aandacht voor wat er in een buurt nodig is. Bijvoorbeeld woningen voor eenpersoonshuishoudens, gezinnen of juist ouderen. Ook bij de keuze voor renovaties denken we vanuit de buurt.

Voor het verbeteren van de buurt is het soms nodig om te renoveren of sloop-nieuwbouw toe te passen.

Daarnaast verhuren wij bedrijfsruimten en parkeergelegenheden. We verhuren onze bedrijfsruimten onder het motto 'hart voor de buurt', de functie moet passen bij wat een buurt nodig heeft. Dit zorgt voor genoeg voorzieningen en daarmee dragen we bij aan prettige buurten om in te wonen.

### Partnerschappen in de buurt

In buurten die extra aandacht nodig hebben, is de problematiek veelzijdig. We stimuleren onze huurders om kleine problemen zelf op te lossen. Ingewikkeldere problematiek kunnen en willen wij niet alleen oplossen. We werken in de buurt samen met bewonerscommissies, andere buurtvrijwilligers en professionele partners, zoals de gemeente en zorg-, hulpverlenings- en welzijnspartijen. We maken gebruik van elkaars kennis, menskracht en middelen om samen keuzes te maken over wat er in een buurt nodig is. En om de bewoners de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Deze samenwerking en verbondenheid krijgt de komende jaren meer aandacht.

### Woningen van goede kwaliteit

We onderhouden en renoveren onze woningen goed en zorgen ervoor dat ze voldoen aan de eisen van de tijd. De kwaliteit en het comfort van onze woningen is goed en past bij de huurprijs.

Wij willen dat onze woningen en bewoners minder energie verbruiken. Dat is goed voor de portemonnee en het woongenot van onze bewoners. En voor het milieu. We gebruiken duurzame materialen en hergebruiken ze steeds meer. We verduurzamen vernieuwend en



creatief en doen dit in een passend tempo.

Wij dragen bij aan de energietransitie door het isoleren van onze woningen en door ze van het gas af te halen of daarvoor klaar te maken. In 2030 zijn onze woningen aardgasvrij of daarvoor klaar.

**We benutten digitale mogelijkheden en gaan voor een acht**

Moderne dienstverlening is efficiënt en digitaal: mensen regelen hun zaken vanaf de bank. Een deel van onze diensten is ook mobiel en online beschikbaar, passend bij de wensen van onze bewoners. Onze digitale dienstverlening breiden we verder uit. Voor al onze dienstverlening kregen we in 2019 een acht. We besteden extra aandacht aan onze communicatie naar bewoners en partners.

**We zijn wendbaar**

Bijna 600 professionals zijn dagelijks met hart en ziel bezig om dit voor onze bewoners voor elkaar te krijgen. In een maatschappelijke omgeving die steeds andere eisen stelt en wensen heeft. Dat vraagt om flexibiliteit en wendbaarheid.

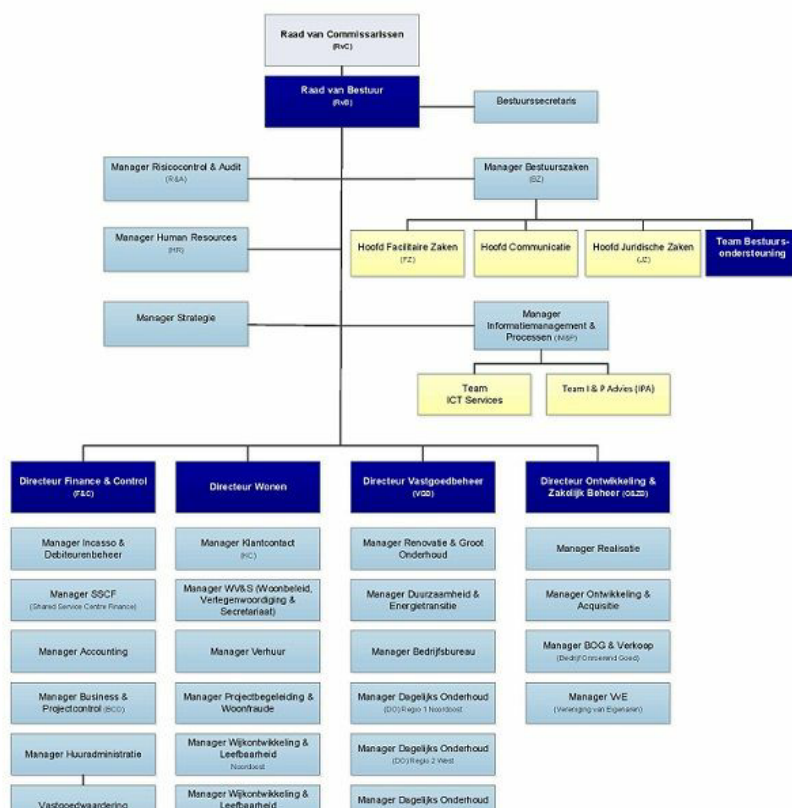
Onze collega's werken prettig en professioneel. We zijn een inspirerende organisatie, waar iedereen leiderschap toont. We stimuleren innovatie en verbeteren continu onze processen. Daarom digitaliseren we ons werk steeds verder.

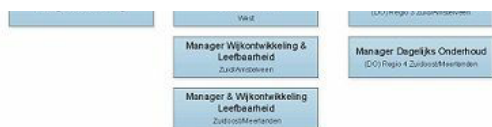
**We zijn financieel gezond**

We zijn een financieel solide wooncorporatie en willen dat blijven. Betaalbaar wonen, onderhoud, renovatie, nieuwbouw en de energietransitie kosten veel geld, terwijl de heffingen en belastingen die we afdragen aan de overheid fors stijgen. Hierdoor lopen we tegen onze financiële grenzen aan.

Al onze ambities richting huurders en gemeenten willen we blijven waarmaken.  
Daarom gaan we het debat aan over de financiële ruimte die we daarvoor nodig hebben!

**9.1 Organogram december 2020**





## 9.2 Actuele 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.



## 9.3 Over het bestuur

Ons bestuur bestond in 2019 uit Bert Halm en Mieke van den Berg. Zij waren samen verantwoordelijk, maar elke bestuurder heeft eigen aandachtsgebieden, intern en extern.

### Aandachtsgebieden

	<b>Bert Halm</b>	<b>Mieke van den Berg</b>
Intern	Strategie Vastgoedbeheer Ontwikkeling & zakelijk beheer Informatiemanagement & processen	Finance & Control Wonen Risicocontrol & Audit Bestuurszaken Human resources
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 Stuurgroep Wonen (gemeente Amsterdam)	Aedes Inspectie leefomgeving en Transport - Autoriteit Wonen WSW
Nevenfuncties	Lid Warmteversnelling Lid Platform Amsterdam Middensegment (PAM)	Board Member European Federation for Living (EFL) Lid Raad van Toezicht Onderwijsstichting Esprit Voorzitter RvC Techniek Nederland Verzekeringen

## PE-punten

Bestuurders van woningcorporaties moeten binnen drie jaar 108 PE-punten halen. Wij voldoen aan onze verplichting. De PE-punten zijn verantwoord in de Aedes PE-portal. Het behalen van de vereiste punten is voor ons geen doel op zich. Wij willen blijven leren en onszelf continue verbeteren. Wij moeten ons blijven ontwikkelen om onze taak goed uit te voeren. Wij hebben 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 kennissessies, bijvoorbeeld over duurzaamheid.

## Beloning

De beloning van onze bestuurders voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT) en het overgangsrecht.

Soort	Bert Halm	Mieke van den Berg
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	€ 194.334	€ 196.361
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 24.954	€ 24.051
Totaal	€ 219.288	€ 220.412

## 9.4 Onze dienstverlening

We streven naar een 8 in 2020 voor klanttevredenheid. Wij zetten de klant duidelijk centraal. Boven al onze ambities en activiteiten hangt een groter doel: het vergroten van het woongeluk van bewoners.

‘Woongeluk van bewoners’ is een toetssteen bij alles wat we doen. Een vraag die meer en meer aan de directietafel, op de werkvloer en in dialoog met belanghebbenden wordt gesteld is “Draagt dit bij aan woongeluk?” Voor onze klanten telt uiteindelijk of je tevreden bent met onze producten en diensten.

Een vraag die meer en meer aan de directietafel, op de werkvloer en in dialoog met belanghebbenden wordt gesteld is “Draagt dit bij aan woongeluk?”

Dat houden wij dan ook goed in de gaten en we werken continu aan de verbetering van onze dienstverlening. Onze klanttevredenheid is sterk verbeterd. Dit blijkt uit eigen onderzoek en uit de resultaten van de Aedes-benchmark.

## Wendbare organisatie voor hogere klanttevredenheid

Onze klanten en omgeving stellen telkens andere eisen. Dat betekent dat wij daar op moeten inspelen. Dat doen we door onze processen stapje voor stapje te verbeteren. We halen de verspilling eruit en kijken hoe we vanuit klantperspectief de dienstverlening zo soepel en prettig mogelijk kunnen laten verlopen.

## Moderne dienstverlening is digitaal

In 2019 lag de focus op digitalisering, want moderne dienstverlening is digitaal. Mensen regelen hun zaken steeds meer vanaf de bank. We werken er aan onze diensten 24/7 mobiel en online beschikbaar

te maken, passend bij de wensen van onze bewoners. We besteden veel aandacht aan onze bereikbaarheid, onze communicatie met de bewoners en in de kwaliteit van de uitvoering van onze diensten. Elk jaar bepalen we een speerpunt

We ontwikkelden in 2019 onze applicaties verder voor het Klantcontactcentrum en ons Klantportaal ‘Mijn Eigen Haard’

waarop we extra meters willen maken. We ontwikkelden onze applicaties verder voor het Klantcontactcentrum, ons Klantportaal ‘Mijn Eigen Haard’ en de werkstroomtool ter ondersteuning van klantprocessen. Dit allemaal om onze klant beter te bedienen.

## Klantportaal ‘Mijn Eigen Haard’

Eind 2019 zijn er 10.000 bewoners met een actief ‘Mijn Eigen Haard’-account. Klanten kunnen dus steeds meer zaken online inzien en regelen. Waar en wanneer ze willen, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Dit sluit aan bij de wensen van veel klanten. De ontwikkeling van Mijn Eigen Haard, en dus het steeds verder digitaliseren van onze dienstverlening gaat de komende jaren door. Daarnaast blijven we ook telefonisch bereikbaar.

Bewoners dienen hun reparatieverzoek online in, zien hun facturen en betalen deze direct online. Verder vinden ze er informatie over het huurcontract, plattegrond van de woning, de opbouw van de huurprijs, informatie over de jaarlijkse huurverhoging en worden er meerdere diensten direct aangevraagd.

## Soepel verhuizen

We besteden veel aandacht aan onze nieuwe verhuringen. Een verhuizing is een grote gebeurtenis en als dit soepel verloopt is dat voor onze klanten fijn. We hebben in 2019 een aantal veranderingen doorgevoerd om de klanttevredenheid te verbeteren. Zo is bijvoorbeeld één verhuurmakelaar de vaste contactpersoon, die onze klanten helpt tot het moment dat het contract wordt ondertekend.

We meten onze klanttevredenheid. Afgelopen jaar is de tevredenheid van onze klanten gestegen. We zijn in 2019 verdergegaan met het werken aan het goed opleveren van de woning. We zijn een welkomstgesprek aan het introduceren: de nieuwe huurder krijgt dan een aantal weken nadat de woning is gehuurd bezoek van de aannemer voor een uitleg van de woning.

## Verbeteren verhuur middensegment

We werkten aan het verbeteren van onze dienstverlening aan mensen die een middensegment woning van ons willen huren. De nadruk lag daarbij op verbetering van de efficiency. We richtten ons op de klant. De informatievoorziening is ingrijpend verbeterd. Automatisering en

De informatievoorziening is ingrijpend verbeterd.

digitalisering maakten het mogelijk dat iedereen, die op een woning reageert goed wordt geïnformeerd. Ook de informatie over de woning zelf is completer. Bij de ondertekening van het huurcontract is duidelijker wat de staat van de woning is. En als

er gebreken zijn, wanneer deze worden verholpen. Onze klanten werden vooraf goed geïnformeerd over het proces. We reikten een flyer uit bij de bezichtiging waarop het verhuurtraject kort is beschreven. We startten een geoptimaliseerd klantportaal. Doel hiervan is dat de klant duidelijk inzicht krijgt in de stappen die hij moet zetten en op voorhand geïnformeerd wordt of hij/zij voldoet aan de gestelde eisen. Vooraf sturen we bovendien, ter voorbereiding op de afspraak voor de ondertekening van het huurcontract, alle documentatie naar de klant. Onze klanten gaven ons voor bezichtiging en ondertekening van het huurcontract aan het einde van het jaar een 8,2 gemiddeld.

### 9.4.1 Aedes Benchmark

#### Twee keer een A voor Eigen Haard

Wij gingen voor een A voor de bedrijfslasten en we hoopten op een A voor het huurdersoordeel. En dat is voor het eerst gelukt in 2019! Net als de eerste vijf jaren scoorden we een A op bedrijfslasten. De bedrijfslasten per woning zijn ten opzichte van de vorige benchmark nog eens met € 12 gedaald. Maar voor het eerst scoren wij een A voor het huurdersoordeel! En daarmee zijn we ook de enige XL-corporatie die dat in 2019 heeft gepresteerd.

De **AEDS Benchmark**  vergelijkt corporaties op verschillende prestatievelden. De benchmark werd voor het zesde jaar gedaan. Op elk prestatieveld kan een corporatie een A, B of C scoren. Een A staat voor bovengemiddeld, een B voor gemiddeld en een C voor onder het gemiddelde. Met de uitslag kunnen corporaties zich onderling met elkaar vergelijken en van elkaar leren.

#### Enorm trots

We zijn enorm trots op dit resultaat. Wij vinden het oordeel van onze huurders ontzettend belangrijk. We werken dan ook hard aan het telkens verbeteren van onze dienstverlening. En dat werpt zijn vruchten af.

#### Aan de slag

We zijn nog steeds niet tevreden. Wij willen een 8,0 voor alle vormen van onze dienstverlening in 2020. We blijven verbeteren en we gebruiken de uitslagen voor verdere verdieping: Wat leert dit ons? Wat kan beter? En we gaan op 'studiereis' bij corporaties die nog beter scoren dan wij voor tips en advies. Tegelijkertijd willen we ook graag aan andere corporaties laten zien hoe Eigen Haard tot dit resultaat is gekomen en wellicht helpt het hen om ook hun dienstverlening verder te verbeteren.

## De cijfers

Onderdeel	Eigen Haard 2019	Score Eigen Haard 2018	Gemiddelde hele sector 2019	Status Eigen Haard 2019
Bedrijfslasten per woning	€ 707	€ 719	€ 785	A
Oordeel huurders met reparatieverzoek	7,7	7,3	7,7	B
Oordeel vertrokken huurders	7,9	7,7	7,6	A
Oordeel nieuwe huurders	8,1	8,2	7,5	A

### 9.4.2 Onderzoek

In ons tweejaarlijks bewonersonderzoek stellen we onze bewoners vragen over de woning, de buurt en onze dienstverlening. Daarnaast onderzoeken wij voor bijna alle processen de ervaring van onze klanten.

#### Bewonersonderzoek

In 2019 hebben wij als O-meting alleen een groot bewonersonderzoek gehouden onder de bewoners van Startblok Elzenhagen. In dit woonconcept voor jongeren wonen statushouders en Nederlandse studenten samen, met het doel van elkaar te leren en om binnen het Startblok een 'community' op te bouwen. De resultaten van dit onderzoek komen in de loop van 2020 beschikbaar.

Vanaf 2020 doet Startblok Elzenhagen als aparte wijk mee in het grote Eigen Haard bewonersonderzoek.

#### Klantpanelonderzoek

Afgelopen 2019 vroegen we ons Online Klantpanel weer om mee te denken over de visie en ambitie van Eigen Haard voor de periode van 2020-2024. Huurders konden aangeven waar Eigen Haard zich de komende jaren op moet richten. Behalve onder het klantpanel is dit onderzoek uitgezet onder stakeholders, woningzoekenden en op social media. De uitkomsten zijn gebruikt om het nieuwe visie en ambitie document 2020-2024 vorm te geven.

Daarnaast hebben we het doorstromerspotentieel gepeild onder het panel. Komend jaar hopen we ook weer regelmatig gebruikt te kunnen maken van deze waardevolle denktank.

#### Procesonderzoek

Alleen onze bewoners kunnen aangeven hoe zij onze dienstverlening ervaren. Met hun feedback verbeteren wij onze dienstverlening steeds verder. De drie belangrijkste processen zijn nieuwe huurders, reparatieverzoeken en vertrokken huurders. Bijna 90% van het contact met onze klanten zit binnen deze drie processen. Niet toevallig, dat ook in de AEDS benchmark het huurdersoordeel op deze drie onderdelen is gebaseerd. Dit jaar behaalde Eigen Haard voor het eerst de A-status op dit onderdeel! En dat terwijl we in de eerste meting in 2014 één van de slechtst scorende corporaties waren (met een 6,4 voor reparatieverzoeken en een 6,7 voor nieuwe huurders).

Onze ambitieuze doelstelling, zoals geformuleerd in 2016, was een 8,0 voor alle vormen van onze dienstverlening in 2020. Voor de meeste processen gaat dit lukken, maar vooral voor planmatig onderhoud ligt er nog een grote uitdaging.

We hopen dan ook dat onze huurders meer en meer merken dat de dienstverlening beter wordt.

## De cijfers

Onderstaande cijfers betreffen het gemiddelde over het gehele kalenderjaar 2019.

Proces	2019	2018
Nieuwe huurders	7,6	7,6
Vertrokken huurders	8,1	8,1
Reparatieverzoek	8,0	7,8
Reparatieverzoek binnen VvE	7,6	7,5
Nieuwe huurders Parkeren	8,2	7,8
Nieuwe huurders Bedrijven	7,6	7,4
Planmatig onderhoud	7,0	7,0

## 9.5 Belanghebbenden

### Visitatie

In 2019 is Eigen Haard voor de derde keer gevisiteerd. Onze belanghebbenden hebben onze maatschappelijke prestaties beoordeeld. Eigen Haard scoort op alle aspecten van de visitatie beter dan de visitaties van 2010 en 2014, terwijl de beoordelingsnorm strenger is geworden. De visitatiecommissie geeft in haar rapport Eigen Haard (op een schaal van 1-10) gemiddeld een 7,7 en vind Eigen Haard een gedegen volkshuisvester, die ruim voldoende tot goed presteert.

### Afstemming met belanghebbenden

De huidige samenleving vraagt anno 2019 om bottom-up inbreng, coproductie en participatie. Dat vraagt vooral om meer afstemming met onze belanghebbenden. 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. En we versterken ons maatschappelijk draagvlak.

We zijn dan ook continu in dialoog. We doen dat structureel en dagelijks bij de totstandkoming en de uitvoering van de prestatieafspraken. In dit driehoeksoverleg tussen huurders, gemeenten en Eigen Haard, spreken wij elkaar aan op ieders verantwoordelijkheid in de uitvoering van de afspraken. De partijen zijn daarin gelijkwaardig en hebben elkaar nodig om dingen voor elkaar te krijgen en elkaars ambities te realiseren.

We maken duidelijke afspraken en zijn transparant. We zijn duidelijk in wat wij willen en wat we te bieden hebben.

## 9.6 Als werkgever

### 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 opgaaf 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 vitaliteitsscan 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 verlaging 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 opgaaf dienstverlening en de bedrijfsvoering en de inzichten uit de vloetschouw 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.

## 9.7 Ondernemingsraad

Na het vertrek van Wieteke Maatjes kwam er een OR-zetel vrij voor de kiesgroep 'Ondersteuning' (alle stafafdelingen en Finance & Control). Deze zetel werd in juli ingevuld door Salma Mechbal. In november trad Tom Jurgens terug als voorzitter om als OR-lid verder te gaan. Hij heeft het voorzitterschap overgedragen aan Samet Baydar.

<b>Voorzitters</b>	Jeroen Ohlenbusch (Ondersteuning) Tom Jurgens (Ondersteuning) tot november 2019 Samet Baydar per november 2019
<b>Penningmeester</b>	Eelco Duwel (Ondersteuning)
<b>Leden</b>	Manon Oosterman - Tjho (Vastgoed & Ontwikkeling) Raymond de Wilde (Vastgoed & Ontwikkeling) Diana van der Land (Vastgoed & Ontwikkeling) Peter Visser (Vastgoed & Ontwikkeling) Wieteke Maatjes (Ondersteuning) tot juli 2019 Ingeborg Couvée (Wonen) Samet Baydar (Wonen) per juli 2019 Peter Sievers (Wonen)
<b>Ambtelijk secretaris</b>	Linda Heemskerk (geen OR-lid)

Overleg

In 2019 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. Daarnaast is er één keer overleg geweest met de externe vertrouwenspersonen en meermaals met Arbodienst BrinQer. 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 OR nam in 2019 diverse initiatieven om het eigen netwerk te verstevigen: in 2019 schoof RvC-lid Madeline Dessing op uitnodiging van de OR aan bij een vergadering en woonde de OR twee bijeenkomsten met andere Amsterdamse woningcorporaties bij. Voor nieuwe medewerkers organiseerde de OR driemaal een introductiebijeenkomst.

## Welke onderwerpen speelden er in 2019?

### Visie op Waarderen en Belonen

Zonder twijfel was de visie op Waarderen en Belonen het belangrijkste onderwerp van 2019 en dat had grote impact op de organisatie. Reden voor de OR om de achterban te raadplegen en een externe adviseur in te schakelen. De OR had formeel slechts medezeggenschap over een klein deel van het voorgestelde pakket aan maatregelen. In goed overleg en samenwerking met het bestuur werd een akkoord gerealiseerd dat voor alle partijen acceptabel was. Bij de implementatie hield de OR de vinger aan de pols. Zo drong de OR aan op het geven van opvolging aan de vragen die ontstonden door de invoering van de functiereeksen. Dit leidde tot de toezegging van HR om deze te

inventariseren en in het 1e kwartaal van 2020 op te pakken. De OR zal nagaan welke vragen er spelen en wat hiermee wordt gedaan.

#### **Nieuw Arbobeleid**

Het oude Arbobeleid dateert uit 2013 en behoeft actualisatie. Mede op aangeven van de OR is besloten tot herziening. De OR levert hiervoor een bijdrage via de stuurgroep Arbo.

#### **Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid**

De OR denkt mee over de invulling van een meerjarig vitaliteitsprogramma. In 2019 is een start gemaakt op basis van de uitkomsten van de vitaliteitsscan uit 2018.

#### **Verhouding inleen versus vast personeel**

Ook in 2019 maakte de OR zich sterk voor meer vaste aanstellingen en minder inleen. Dit is nog niet in de cijfers terug te zien, maar voor 2020 zet Eigen Haard verdere stappen om de inleen af te bouwen. De OR blijft de ontwikkelingen kritisch volgen.

#### **Invulling rol teamcoördinatoren**

De OR onderzocht in hoeverre teamcoördinatoren leidinggevende taken uitvoeren terwijl dit niet in hun functieprofiel staat. Bevindingen waren voor HR reden tot nader onderzoek, waarvan de resultaten begin 2020 worden verwacht.

#### **Eigen Haard jubileumfeest en budget afdelingsuitjes**

Dit jaar vierde Eigen Haard zijn 110-jarig bestaan. De OR was het niet eens met het besluit om de helft van het budget bestemd voor afdelingsuitjes te gebruiken voor het jubileumfeest. De OR heeft de reacties uit de organisatie over de maatregel onder de aandacht gebracht bij het bestuur.

#### **Mobiliteitsbeleid**

De OR nam deel aan de klankbordgroep en deed uitvraag bij de achterban. Naar aanleiding van de bevindingen besloot Eigen Haard tot de pilot 'Reisbalans', die meer keuzevrijheid en flexibiliteit zal bieden op het gebied van reizen. Een groep collega's is uitgenodigd om de mogelijkheden uit te proberen en hun ervaringen te delen. De OR is vertegenwoordigd in de pilot, die in het 1e kwartaal van 2020 plaatsvindt.

#### **Impact van uitbreiding Save-programma**

OR vond dit onderwerp adviesplichtig, maar het bestuur zag dit anders. De aandacht, die de OR hiervoor vroeg, droeg sowieso bij tot het in gang zetten van verbeteracties. Bovendien gaat de OR begin 2020 aan de slag met de adviesaanvraag rondom organisatorische veranderingen binnen het team renovatie en verduurzaming. Hier is ligt een duidelijke koppeling met het Save-programma.

#### **Adviesaanvragen outsourcing catering en herinrichting WEM**

Beide adviesaanvragen hebben een grote impact. De OR voerde in november en december daarom gesprekken met vrijwel alle betrokken medewerkers. De bevindingen neemt de OR mee in de adviezen, die de OR naar verwachting begin 2020 uitbrengt.

#### **Adviesaanvraag benoeming nieuw RvC-lid**

Een delegatie van de OR sprak met beoogd kandidaat Dick Gort, waarna de OR een positief advies uitbracht en het bestuur overging tot benoeming.

## **Training en ontwikkeling**

De OR volgde begin 2019 een tweedaagse training met aandacht voor de onderlinge samenwerking, het arbobeleid en de aanpak bij de visie op belonen. Ook woonden diverse OR-leden verschillende seminars of bijeenkomsten bij over actuele onderwerpen.

## **Communicatie**

In 2019 zette de OR vooral in op het plaatsen van regelmatige nieuwsberichten op Worx om de achterban te informeren over actuele onderwerpen. De notulen van de OR-vergaderingen worden eveneens gepubliceerd op Worx.

## **9.8 Raad van Commissarissen**

De Raad van Commissarissen kijkt terug op een uitdagend 2019. De overspannen woningmarkt in de metropoolregio Amsterdam, de behoefte aan prettige wijken waar ook plaats is voor kwetsbare mensen en de tegelijkertijd oplopende druk om het bezit te verduurzamen, denk aan energieneutrale en aardgasloze woningen op termijn, plaatst Eigen Haard voor belangrijke strategische beslissingen.

Huidige en toekomstige bewoners vragen om beschikbaarheid en betaalbaarheid; er moeten genoeg betaalbare woningen zijn. Ook moet er plaats zijn voor kwetsbare mensen in wijken die krachtig genoeg zijn om die kwetsbaren op te vangen. Tegelijkertijd staat Eigen Haard voor de uitdaging om haar woningen te verduurzamen. Het gaat erom goede keuzes te maken en het beschikbare budget zo goed mogelijk te besteden.

Regelmatig hebben we met het bestuur gesproken over de haalbaarheid van gestelde doelen en ambities en de mogelijkheid om - indien noodzakelijk - vroegtijdig bij te sturen. We hebben geconstateerd dat Eigen Haard verantwoorde keuzes maakt en binnen haar mogelijkheden maximaal bijdraagt aan de maatschappelijke doelen.

De vergoeding, die door ons werd ontvangen, past binnen de wettelijke kaders (WNT). Voor 2018 was al besloten de vergoeding op 90% van de VTW-beroepsregel te zetten. Hiervan is in 2019 niet afgeweken.

<b>Voorzitter</b>	De heer Drs. R. Zuidema
<b>Commissie S&amp;R</b>	De heer Drs. R. Zuidema Mevrouw Drs. M. Dessing
<b>Auditcommissie</b>	De heer Mr. H. de Kanter Mevrouw Drs. Y. Wilders RA De heer Drs. D. Gort

## 9.9 Risicobeheersing

Om de risico's te beheersen die van invloed kunnen zijn op het realiseren van onze doelstellingen is ons risicomanagement zo ingericht dat we inzicht hebben in deze risico's en de mate waarin we ze beheersen.

### Drie verdedigingslijnies

Ons risicomanagement 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 risicomanagement. Denk hierbij aan risicoproces- en business control.
- De interne audit; zij zijn verantwoordelijk voor een oordeel over de inrichting van het risicomanagementsysteem en de effectiviteit van de interne beheersing door de eerste en tweede linie.

Risicoprocescontrole 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 2019 veel aandacht geweest voor het adresseren van verbeterpunten op het inkoop en aanbestedingsbeleid bij met name Vastgoedbeheer.

### Risicomanagement in de besluitvorming

Wij passen risicomanagement toe in de 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.

#### Code Gedrag & Integriteit

Risicomanagement bevat 'harde' en 'zachte' 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 leiderschapsstijl, voorbeeldgedrag, openheid in communicatie en aanspreekbaarheid. Bij de invulling van ons risicomanagement hebben wij daarom veel aandacht voor cultuur, houding en gedrag omdat deze aspecten bepalend zijn voor de risicocultuur. De risicocultuur kan worden beïnvloed door de wijze waarop soft controls worden inzet. In 2019 is hiervoor ook de Code Gedrag & Integriteit geactualiseerd.

## Strategische risicoanalyse 2019

Ieder jaar brengen wij onze strategische risico's in kaart. Er zijn 18 strategische risico's geïdentificeerd die van invloed zijn op het behalen van onze strategische doelstellingen. Deze risico's zijn 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.

Vervolgens zijn de risico's gerangschikt op basis van het resterende netto-risico dat overblijft na interne beheersing (het risicoprofiel). Aan de hand van deze uitkomsten is een raamwerk opgesteld. Hierin is inzichtelijk gemaakt op welke strategische doelstellingen de geïdentificeerde risico's betrekking hebben. De risico's zijn besproken met het bestuur, directie en de raad van commissarissen.

We zien met name hoge risico's bij onze investeringsopgave voor de komende jaren in de nieuwbouw en de verduurzamingsopgave. Dit in combinatie met betaalbaarheid en de oplopende belastingdruk en stijgende bouwkosten.

Net als in voorgaande jaren is de politiek de belangrijkste, onzekere factor voor het realiseren van deze opgave. Vooral de risico's die samenhangen met oplopende belastingdruk, die de overheid wil vragen aan de corporatiesector, maakt, dat er minder financiële ruimte overblijft voor de realisatie van de gewenste investeringsopgave. Daarnaast staat de realisatie van de investeringsopgave onder druk door de onzekerheid met betrekking tot stikstof en PFAS normen.

Om deze risico's te beheersen hebben we ingezet op een combinatie van beheersmaatregelen. Zo zijn wij een lobby gestart tegen de verhuurdersheffing en hebben hier ook formeel bezwaar tegen gemaakt. Daarnaast is ingezet op strakkere kostenbewaking en de mogelijkheden van tijdige bijsturing van de projectenportefeuille ('de remweg') indien noodzakelijk.

Overige risico's zijn de toename van het aandeel van kwetsbare huurders, zorgbehoevenden, mensen met verward gedrag in woningen en wijken, waarin wij actief zijn, in relatie met de draagkracht van de buurten.

---

Tevens zien wij op het gebied van ICT (verstoringen / innovatiekracht) risico's die op strategisch niveau aandacht behoeven.

---

Ook het komende jaar zullen we blijven inzetten op de combinatie van hard en soft controls om de risicobeheersing en het risicobewustzijn binnen de organisatie verder te versterken. Hierbij focussen we ons op de doorvertaling van de strategische risico's naar tactisch en operationeel niveau en de vastlegging en controle op de beheersing hiervan, gezien de eisen en verwachtingen, die de oob-status op dit gebied met zich meebrengt.

## 10 Onze financiën

Ons bestuurlijk verslag met daarbij de volledige jaarrekening kunt u [hier](#) in zijn geheel lezen.

### Het jaarresultaat

Het functioneel model winst- & verliesrekening geeft goed inzicht in het resultaat van de operationele bedrijfsvoering. Hierin splitsen wij de opbrengsten en kosten uit naar de verschillende bedrijfsactiviteiten. Het kasstroomoverzicht biedt inzicht in de daadwerkelijk ontvangen en bestede kasstromen op activiteiten.

Het positieve jaarresultaat bedraagt afgerond € 1,1 miljard. Dit is - net als in 2018 - het gevolg van de waardeverandering van ons vastgoed van circa € 0,9 miljard.

Het operationele resultaat uit exploitatie bedraagt € 192 miljoen positief.

De operationele kasstroom daalde met bijna € 20 miljoen, door onder andere hogere uitgaven aan onderhoud en vennootschapsbelasting. Daarnaast droegen wij in 2019 bijna € 56 miljoen aan verhuurderheffing af.

### Huursombenadering

Sinds 1 januari 2017 geven wij met de huursombenadering invulling aan de huurverhoging. Wij kiezen ervoor de huur zo veel mogelijk jaarlijks te verhogen en zo min mogelijk bij mutatie. Wij sturen op gemiddeld 69% van de maximaal toegestane huur. De prijs/kwaliteit verhouding van de woning en het inkomen van de huurder bepalen de feitelijke huurverhoging.

Voor bedrijfsonroerendgoed, huurwoningen in het middensegment en overig vastgoed is de huurverhoging inflatievolgend. Tenzij anders in het contract is vastgelegd.

### Treasury

Alle activiteiten op het gebied van treasury zijn ondergeschikt en dienend aan onze missie. Onze treasuryactiviteiten omvatten het cashmanagement, financierings- en beleggingsbeleid en (rente)risicomanagement. De richtlijnen en voorwaarden zijn vastgelegd in ons treasurystatuut. Met onze treasuryactiviteiten zorgen we ervoor dat zowel de lange als de korte termijnfinanciering concreet breed verzekerd is. Binnen de wettelijk voorgeschreven en door ons aanvaardbare risicogrenzen.

### Soorten financiële risico

Wij lopen drie 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 7,9% in 2022.



## Onze leningenportefeuille

Leningen	Bedrag
Vastrentend	€ 1.294.602
Variabel rentend	€ 94.000
Extended	€ 30.000
Basisrente	€ 304.953
Totaal	€ 1.723.195

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.

We financierden onze investeringen in 2019 met leningen met WSW-borging. 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 van 10 tot 50 jaar.

Door de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt daalt het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille (zonder effect rente-instrumenten) in 2019 verder naar 2,97%. Dit was 3,31% in 2018. Wij verwachten dat dit verder daalt in 2020. Onze financieringsbaten en -lasten bedroegen per saldo ruim € 56 miljoen op een leningenportefeuille van circa € 1.727 miljoen. We trokken € 194 miljoen aan nieuwe leningen aan en hebben ruim € 10 miljoen op onze kredietfaciliteiten afgelost.

De kapitaalmarktrente blijft laag. Institutionele beleggers zijn actief in het verstrekken van kapitaal. Wij betrokken in 2019 onze leningen van institutionele beleggers en voor een groter deel van (sector)banken.

## Derivaten en swaps

Binnen ons treasurybeleid dient het gebruik van derivaten alleen ter mitigatie van financiële (rente) risico's. In het door de Autoriteit Woningcorporaties goedgekeurde financieel reglement en treasurystatuut 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.

## Financieel Reglement en Treasurystatuut

De voorwaarden voor het afsluiten van financiële instrumenten zijn vastgelegd in het financieel reglement en ons treasurystatuut. Het financieel reglement en het treasurystatuut worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast om wijzigingen in regelgeving en interne richtlijnen op te nemen. Het treasurystatuut wordt besproken in de Treasury Commissie. Aanpassingen worden op voordracht van het bestuur - na overleg met de auditcommissie - vastgesteld. De Raad van Commissarissen keurt vervolgens het treasurystatuut goed.

Daarnaast hebben wij een treasuryjaarplan en een treasuryhandboek.

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. Een contract met een wederpartij bevatte een mogelijke verplichting tot het afgeven van aanvullend liquide onderpand. Deze verplichting is in 2019 door de wederpartij eenzijdig als niet langer van toepassing verklaard. Hierdoor hoeven wij geen liquiditeitsbuffer uit hoofde van rentederivaten meer aan te houden. Voor verdere details hierover verwijzen wij naar de betreffende hoofdstukken in de jaarrekening.

## Interne beheersing

Wij verlagen het risico door de inperkingen van het treasurystatuut en het gebruik van financieringsproducten met een relatief laag risicoprofiel. We hebben een scheiding aangebracht tussen de frontoffice en backoffice van de treasuryfunctie.

- In de frontoffice worden de strategische treasurybeslissingen voorbereid en het bestuur van Eigen Haard over treasuryactiviteiten geadviseerd.
- In de back office vindt de afhandeling en vastlegging van alle treasuryactiviteiten plaats. Daarnaast maakt de uitvoering van de betalings- en financieringsprocessen onderdeel uit van onze planning en control cyclus.

Het daadwerkelijk uitvoeren van de strategische treasuryactiviteiten - bijvoorbeeld het aantrekken van financiering - gebeurt op basis van een onderbouwd verzoek (mandaat aanvraag) van de treasurer. Dit verzoek moet worden goedgekeurd door het bestuur. Pas daarna bereidt de treasurer de aanvraag van de offerte voor. De directeur Finance & Control ontvangt de goedgekeurde 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.

---

In onze periodieke treasuryrapportage wordt - naast de liquiditeitsontwikkeling - ook de marktwaarde van de afgesloten rentederivaten gemonitord.

---

Deze rapportages worden in de treasurycommissie besproken. Wij monitoren dagelijks 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 betreffende banken periodiek een overzicht van de actuele marktwaardes 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.

---

## Borgen van kennis

Wij waarborgen de benodigde kennis van treasury. Wij hebben een eigen treasurer, die met kennisbijeenkomsten en opleidingen zijn kennis op peil houdt. Daarnaast wordt kennis over actuele financieringsproducten gedeeld in de treasurycommissie. Hierbij wordt ingegaan op mogelijke risico's gekoppeld aan deze producten. De externe deskundige zorgt voor een onafhankelijke bijdrage over deze risico's.

## Waardeontwikkeling derivaten

Wij dekken renterisico's af met zes renteswaps ('plain vanilla'). Deze hebben een totale nominale waarde van € 85 miljoen en een resterende looptijd van gemiddeld 6 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.

---

De reële waarde van de renteswaps bedraagt ultimo 2019 € 20,3 miljoen negatief.

---

Dit was ultimo 2018 € 21,3 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 2019 van het embedded derivaat bedraagt -€ 22,3 miljoen (2018 -€ 13,9 miljoen).

Het gebruik van rentederivaten is - met uitzondering van fixed rate agreements - niet toegestaan. 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. De eerder genoemde derivaatcontracten worden wel aangehouden.

## Toezichtbelemmerende bepalingen

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.

## Obligaties

Een deel van ons vermogen - circa € 17,3 miljoen - wordt belegd in staats- en bedrijfsobligaties. De obligaties worden beheerd door professionele partijen en kennen een gemiddelde rating AA. Periodiek rapporteert de externe vermogensbeheerder aan de treasurycommissie over de marktwaardeontwikkeling 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.

## 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 huren verhoogt of het vastgoed verkoopt (uitpandt).

De totale waarde van ons vastgoed in exploitatie (DAEB en niet-DAEB) op basis van marktwaarde bedraagt in 2019 circa € 12,0 miljard (in 2018: € 10,9 miljard).

De marktwaarde betreft een potentiële waarde die wij vanwege onze sociaal maatschappelijke doelstellingen en het bijbehorende (huur- en verkoop)beleid 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 vervuilen 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 vier onderdelen die duiding geven aan onze sociale, maatschappelijke opgave.

Dit betreft een aanpassing voor 'beschikbaarheid' (doorexploiteren van het bezit in plaats van uitpanden), '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-DAEB-woongelegenheden en intramuraal vastgoed wordt verondersteld dat de beleidswaarde gelijk is aan de marktwaarde.

De vier onderdelen die duiding geven aan onze sociale, maatschappelijke opgave zijn beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer.

Markt- & beleidswaarde	Waarde*
Marktwaarde	€ 11.959.048.746
Aanpassing beschikbaarheid	€ 702.567.758
Aanpassing betaalbaarheid	€ 5.920.612.466
Aanpassing kwaliteit	€ 1.453.936.789
Aanpassing beheer	€ 297.816.493
Beleidswaarde	€ 3.584.115.24

### 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 treasurycommissie sinds 2018 een fiscale commissie ingesteld. Actuele kennis, ontwikkelingen en risico's op het gebied van de fiscaliteit worden daar gedeeld met een externe (belasting)adviseur. De adviseur zorgt voor een onafhankelijk bijdrage door op ons (voorgenomen) beleid te reageren en reflecteren, tevens deelt hij praktijkvoorbeelden van andere corporaties met ons.

## 10.1 Huishoudboekje

Een jaarrekening van een woningcorporatie is niet voor iedereen gesneden koek. Daarom maakten wij een 'huishoudboekje'. Zo laten we zien waaraan we in 2019 ons geld uit gaven.

### Huishoudboekje 2019

Inkomsten	(x € 1.000)	Uitgaven	(x € 1.000)
<b>Huur</b>	410.000	<b>Bedrijfskosten</b>	
		Personeelskosten	39.000
		Overige kosten	79.500
		Onderhoudskosten	95.000
		Rentebaten & -lasten	56.500
<b>Verkoop</b>	33.500	<b>Heffingen</b>	
		Belastingen	22.000
		Verhuurderheffing & toezicht	56.500
		Erfpacht	2.000
<b>Overige inkomsten</b>	28.000	<b>Investerings vastgoed</b>	
		Nieuwbouw huurwoningen	81.500
		Nieuwbouw koopwoningen	-13.000
		Renovatie en overige verbeteringen	108.000
		Aankoop	9.500
Aangetrokken leningen	82.500	Overige investeringen	3.000
		Aflossingen	-
		Mutatie liquide middelen	14.500
<b>Totaal inkomsten</b>	<b>554.000</b>	<b>Totaal uitgaven</b>	<b>554.000</b>

## 10.2 Kerncijfers

<b>Verhuur</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Mutatiegraad woningen	5,9%	5,8%
Opzeggingen woningen	3.311	3.208
Gemiddelde wachttijd sociale huurwoning starters	11,8 jaar	11,7 jaar
Gemiddelde wachttijd sociale huurwoning doorstromers	19,5 jaar	20,9 jaar
Gemiddelde huur per maand sociale huur ultimo boekjaar	€ 559	€ 545
Gemiddelde huur per maand middensegment ultimo boekjaar	€ 970	€ 953
Huurachterstand	1,3%	1,5%
Huisuitzettingen wegens huurachterstand	33	35
Leegstandsderiving sociale huur	1,1%	1,1%
Leegstandsderiving middensegment	1,7%	1,9%

<b>De organisatie</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Aantal medewerkers	551	559
Aantal Fte	510,8	505,2
Ziekteverzuim	5,5%	6,5%

<b>Financieel</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Solvabiliteit	84 %	83%
Resultaat (x 1 miljoen €)	1.051	1.140
Eigen vermogen (x 1 miljoen €)	10.315	9.265
ICR	2,2	2,5
LTV	49%	46,0%

<b>Ons vastgoed</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Sociale huurwoningen	51.710	51.641
Middensegment huurwoningen	4.436	4.208
Bedrijfsruimten	1.524	1.510
Parkeerplaatsen en garages	5.370	5.362

<b>De wijzigingen in ons vastgoed in 2019</b>	<b>Gebouwd</b>	<b>Gekocht</b>	<b>Verkocht</b>	<b>Gesloopt</b>
Sociale huurwoningen	539	25	59	215
Middensegment huurwoningen	39	-	39	-
Bedrijfsruimten	3	-	1	1
Parkeerplaatsen en garages	44	4	19	-

## 11 2020 en verder

### De buurt nog meer centraal in nieuwe ondernemingsstrategie

Eind 2019 hebben we onze ondernemingsstrategie herijkt en onze nieuwe visie en ambities voor 2020 liggen met name in het verlengde van de afgelopen vier jaar. Uit het traject dat we met belanghebbenden doorliepen, was daar draagvlak voor.

### Het grootste woongeluk

Nieuw voor 2020 is dat we nog meer denken vanuit de buurt en ons vanuit de volle breedte van de organisatie inzetten om die te versterken. Samen werken aan meer thuis in de buurt! Onze ambitie is om iedereen het grootste woongeluk te bieden. Hiervoor zijn bijna 600 professionals van Eigen Haard dagelijks met hart en ziel bezig om dit voor onze bewoners voor elkaar te krijgen. Geen geringe opgave in een maatschappelijke omgeving die steeds andere eisen stelt en wensen heeft.

Dit vraagt om flexibiliteit en wendbaarheid van onze mensen en de organisatie, waarin innovatie wordt gestimuleerd en processen continu worden verbeterd. Ook 2020 kent veel uitdagingen op dit vlak.



### Iedereen een passende woning

We blijven ook in 2020 in de regio Amsterdam werken in negen gemeenten. Deze regio blijft een populair en duur gebied. De vraag naar woningen is groter dan het aanbod en betaalbare woningen zijn schaars. Wij vinden dat iedereen, ook mensen met lage en middeninkomens, overal in de stad en regio moeten kunnen wonen. We bouwen de komende jaren zoveel mogelijk nieuwe betaalbare woningen en groeien naar bijna 58.000 woningen in 2024 en 60.000 in 2030.

Zo'n 90% van onze woningen zijn sociale huurwoningen, de overige woningen zijn woningen in het middensegment. Huishoudens met een inkomen tot circa € 60.000 kunnen ook bij ons terecht. Daarbij streven we naar 100% betaalbaarheid voor al onze huurders, ook in deze gespannen woningmarkt in 2020. De huurders met de laagste inkomens moeten volgens de wet passend worden toegewezen. Deze huurders wonen betaalbaar als ze een huur hebben tot de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag.

Wij denken zoals eerder gezegd vanuit wat de buurt nodig heeft. We hebben woningen in ruim 80 buurten. Elke buurt heeft zijn sterke en zwakke punten. In sommige buurten gaat het vanzelf goed, andere buurten hebben extra ondersteuning nodig. Waar nodig verhogen we onze inzet, bijvoorbeeld met wijkbeheerders en werken we samen met buurtvrijwilligers en professionele partners in de buurt. Zwakkere buurten versterken we door er meer draagkrachtige mensen te laten wonen.



## Nieuwe woonvormen en communities

Ook in 2020 zal het nodig zijn om met huurders en gemeenten afspraken te maken over het huisvesten van kwetsbare bewoners en voor mensen die meer ondersteuning nodig hebben, blijven we woonvormen ontwikkelen en communities vormen.

In Startblok Elzenhagen zijn reeds 550 duurzame woningen neergezet voor starters en statushouders. Voor die statushouders is het de start van hun integratie en het vinden van een eigen plek. Dat gaat erg goed. De eerste doorstroom is al begonnen in 2019. Nieuwe woonvormen zoals dit community concept gaan we vaker toepassen.

## Al onze dienstverlening een acht

Een deel van onze diensten is ook mobiel en online beschikbaar, passend bij de wensen van onze bewoners en deze tijd, zoals het digitale klantportaal. Onze digitale dienstverlening breiden we verder uit in 2020, omdat onze klanten het waarderen.

Het is ons streven dit jaar dat we voor alle dienstverleningsprocessen een acht krijgen. We besteden daarom extra veel aandacht aan onze communicatie naar bewoners en partners.

## Standaardisering en meer duurzaamheid

Om de stijgende bouwkosten de baas te blijven streven we, naast een andere manier van samenwerken met onze bouwpartners, naar meer standaardisatie in de nieuwbouwproductie zoals modulair bouwen en prefab-concepten.

We blijven ons ook inzetten voor de energietransitie en de CO<sub>2</sub>-reductie. Met ons Samen Verduurzamen traject hebben we nu echt een trein op gang gebracht. Ook de bewoners zijn steeds positiever en geven makkelijker toestemming voor isolatie, maar ook voor zonnecollectoren of zonnepanelen. In 2030 zijn onze woningen aardgasvrij ready.

## Over de grens van de toezichthouders

We zijn een financieel solide woningcorporatie en willen dat blijven. Betaalbaar wonen, onderhoud, renovatie, nieuwbouw en de energietransitie kosten veel geld en de heffingen en belastingen die we afdragen aan de overheid blijven fors stijgen. Jaarlijks betalen we € 70 miljoen aan verhuurderheffing en € 20 miljoen aan vennootschapsbelasting.

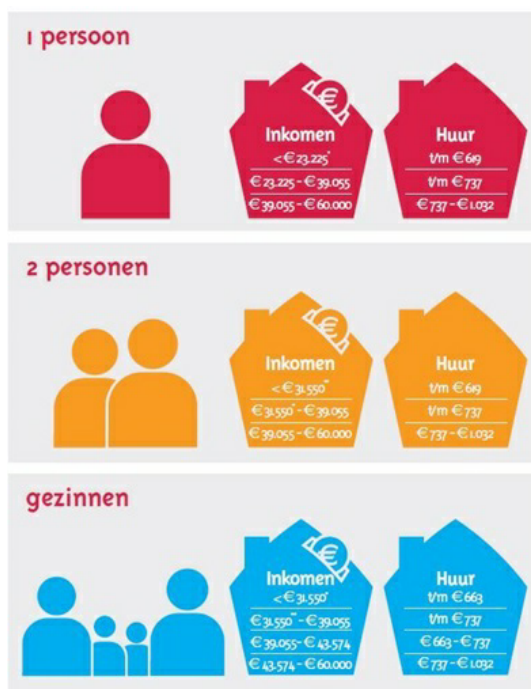
Zo lopen we langzaam aan tegen de grenzen die de toezichthouder heeft gesteld. Al onze ambities willen we echter blijven waarmaken. In 2020 gaan we hierover opnieuw het publieke debat aan.

## Investeringen

Voor de komende vijf jaar wordt ruim € 1,3 miljard geïnvesteerd in de vastgoedportefeuille. Deze investeringsambitie ligt € 200 miljoen lager dan in de vorige begrotingsperiode is opgenomen. Deze afname van de investeringskastromen past niet bij onze investeringsambitie, deze blijft onverminderd groot. De komende periode wordt dan ook volop ingezet op zowel het verwerven van nieuwe ontwikkellocaties alsmede het acquireren van nieuwe projecten.

## Verhuurderheffing

Wij dragen in 2019 € 55,9 miljoen af. De heffing loopt op tot € 70 miljoen in 2024. Over de periode 2020 – 2024 betalen wij € 349 miljoen. Hier bouwen we liever 1.745 woningen voor. De heffing wordt berekend op basis van de WOZ-waarde van sociale huurwoningen. Het tarief bedraagt in 2020 0,562% en stijgt naar 0,563% in 2022 en vanaf 2023 bedraagt het tarief 0,537%. Sinds 2018 worden rijksmonumenten vrijgesteld en is de WOZ-waarde gemaximeerd. Met ingang van 2020 bedraagt de grondslag maximaal € 294.000 per woning. Daarnaast is sinds 1 februari 2019 een heffingsvermindering beschikbaar voor verduurzaming. Deze regeling is echter per 1 juli 2019 gesloten, omdat het beschikbare budget op was. De heffingsvermindering wordt later weer opengesteld. Er is een aantal



\* € 23.175 bij 65+ \*\* € 31.475 bij 65+

onzekerheden. In ons werkgebied stijgt de waarde van woningen snel. En daarmee dus de heffing.

## Vennootschapsbelasting

De vennootschapsbelasting is onderhevig aan diverse ontwikkelingen. Zo is met ingang van 2019 de mogelijkheid tot renteaftrek beperkt (ATAD) en vindt tevens een verlaging plaats van het tarief (tot 21,7% in 2021). De renteaftrek wordt beperkt tot 30% van de winst voor rente, belastingen, afschrijvingen en amortisatie. Dit heeft grote gevolgen voor een kapitaalintensieve sector als de onze. Als gevolg hiervan nemen onze (fiscale) lasten naar verwachting met € 14,0 miljoen toe over de periode 2020-2024. Vanwege onze investeringsambities en de daarmee samenhangende toename van onze leningportefeuille trekt deze maatregel een zware wissel op onze toekomstige kasstromen.

De fiscale voorziening groot onderhoud vormt een belangrijke component van onze fiscale meerjarenplanning. De Belastingdienst stelt de vorming van deze voorziening sinds 2016 ter discussie. Naar aanleiding hiervan is in 2018 een proefprocedure gestart. Wij volgen deze procedure nauwgezet en hebben hierover periodiek contact met onze belastingadviseur. Vooralsnog zien wij geen aanleiding onze huidige voorziening te laten vrijvallen.

## Kengetallen

Op het niveau van de toegelaten instelling voldoen de kengetallen aan de normen van de toezichhouders. Wel bewegen de indicatoren zich langzaam richting de grenzen.

Voor de DAEB tak geldt dat deze gedurende de gehele eerste beleidsperiode aan de normen voldoet. In de tweede beleidsperiode schiet de LTV DAEB vanaf 2025 door de grens van 75% en loopt vervolgens op naar 89,6% in 2029. Daarmee wordt niet voldaan aan de norm van de toezichhouders. Deze zijn hierover geïnformeerd. De toezichhouders richten zich echter met name op de eerste beleidsperiode en beschouwen de overschrijding in de tweede beleidsperiode als minder relevant.

Voor de niet-DAEB tak geldt dat er in 2020 naar verwachting eenmalig niet aan de norm voor de ICR wordt voldaan. Deze bedraagt in 2020 naar verwachting 1,4 terwijl de norm 1,8 bedraagt. Dit wordt veroorzaakt door het moment waarop de kasstromen voor de vennootschapsbelasting zich voordoen.

De ICR herstelt zich spoedig tot 2,6 in 2021. De toezichthouder beoordeelt de (ontwikkeling van de) ICR met name in meerjarig perspectief. Op basis van een dergelijke toetsing wordt alsnog aan de norm voldaan.

## 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
- Rendementsturing: maatschappelijk én financieel
- Risicoprofiel

### 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 2019-2029 met circa 20 procentpunt; van 51% in 2019 naar 40% in 2024 tot 32% in 2029. De solvabiliteit van DAEB daalt van 53% in 2019 naar 33% in 2029. 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 € 400 miljoen, van € 2,1 miljard in 2019 naar € 1,7 miljard in 2029.

De solvabiliteit van niet-DAEB stijgt van 54% in 2019 naar 68% in 2029. De solvabiliteit stijgt door de toename van het eigen vermogen; op basis van beleidswaarde stijgt deze van € 0,8 miljard in 2019 naar € 1,4 miljard in 2029. 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.

### Rendementsturing

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 2019-2021 vastgesteld op € 1.702 miljoen. Hiermee kunnen wij nieuwe, door het WSW geborgde, financiering aantrekken voor de realisatie van onze ambities

## Gevolgen Covid-19 (coronavirus)

Net als de rest van de wereld is Nederland getroffen door het coronavirus. De impact hiervan is onzeker, dat hangt onder andere af van de doorlooptijd van de beperkende c.q. beschermende maatregelen en van de daaruit voortvloeiende sociaal maatschappelijke en economische gevolgen. Ondanks de maatregelen zijn wij tot dusverre in staat gebleken de reguliere dienstverlening met betrekking tot verhuur en onderhoud grotendeels voort te zetten. Vanzelfsprekend zijn daarvoor de nodige aanpassingen doorgevoerd in de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt. De gezondheid van onze huurders, medewerkers en partners staat immers voorop. Ondanks de eerdergenoemde onzekerheid met betrekking tot de impact verwachten wij wel dat de huidige situatie wezenlijke en lange termijn gevolgen heeft voor de economie. Om die reden wordt hieronder nader ingegaan op een drietal potentiële (financiële) risico's.

### Huurinkomsten

Wij verhuren woningen aan particulieren en ondernemers. Eind 2019 bedroeg het totale saldo aan huurachterstand op zittende huurders circa € 3,3 miljoen. Dit bedrag is gelijk aan circa 0,8% van de jaarlijkse netto huuropbrengst. Als gevolg van de ontstane situatie kan een deel van onze huurders te maken krijgen met een (tijdelijke) inkomensterugval. Dit risico wordt het grootst geacht onder ondernemers, freelancers, flexwerkers en mensen met een 0-uren-contract. Wij roepen huurders die verwachten in betalingsproblemen te komen op contact met ons op te nemen om hierover afspraken te maken. Maatwerk en coulance vormen daarbij het uitgangspunt. Wij verwachten dat de impact van deze regelingen en het eventueel oplopen van de huurachterstand slechts een beperkt effect hebben op het totaal aan huurinkomsten voor 2020. De effecten op de (middel)lange termijn zijn afhankelijk van de economische ontwikkelingen.

### Waardering vastgoed

Eigen Haard waardeert het vastgoed tegen marktwaarde. De marktwaarde van onze woningportefeuille bedraagt eind 2019 circa € 11,5 miljard en de marktwaarde van de bedrijfsruimten bedraagt circa € 339 miljoen. Navraag onder taxateurs en adviseurs wijst uit dat de huidige onzekerheid ertoe leidt dat potentiële kopers de koop van een woning uitstellen. Dit komt deels door de eerdergenoemde onzekerheid rond het inkomen. Doordat de vraag naar koopwoningen op korte termijn afneemt neemt de doorlooptijd van het huidige aanbod toe. Verkoopprijzen blijven ondanks deze ontwikkeling naar verwachting op de korte termijn relatief stabiel. Door de onzekerheid op de markt voor koopwoningen blijft de vraag naar huurwoningen onverminderd groot.

Vorenstaande ontwikkelingen gelden niet voor de markt voor bedrijfsruimten. Hier zijn de gevolgen sterk afhankelijk van de sector waarin de gebruiker van de bedrijfsruimte actief is. Gebruikers in zwaar getroffen sectoren zoals horeca missen direct opbrengsten terwijl de vaste kosten (waaronder huur) doorbetaald moeten worden. Als gevolg hiervan kan het aantal faillissementen onder (kleine) ondernemers toenemen waardoor ook de vraag naar bedrijfsruimten afneemt. De huurprijzen en waarderingen van bedrijfsruimten kunnen hierdoor onder druk komen te staan.

Voor ons geldt dat de marktwaarde een potentiële waarde betreft die wij vanwege onze sociaal maatschappelijke doelstellingen en het bijbehorende (huur- en verkoop)beleid niet kunnen realiseren. Om die reden vormt de beleidswaarde het uitgangspunt voor zowel onze financiële sturing als het beoordelingskader voor onze toezichhouders. De beleidswaarde van onze woningportefeuille bedraagt circa € 3,3 miljard. Doordat de beleidswaarde is toegespitst op ons eigen beleid is deze relatief ongevoelig voor fluctuaties in de marktwaarde. Dit

geldt niet voor de beleidswaarde van de bedrijfsruimten. Deze is gelijk aan de eerder genoemde marktwaarde van € 339 miljoen. Fluctuaties in de markt- en/of beleidswaarde van de bedrijfsruimten zijn vanwege de relatief beperkte omvang van beperkte invloed op de totale waardering van ons vastgoed.

## Financiering

In 2020 verwachten wij circa € 123 miljoen aan geborgde financiering aan te trekken en voor circa € 75 miljoen aan ongeborgde financiering. Daarbij is voor de geborgde financiering rekening gehouden met een rentetarief van 1,40% en voor de ongeborgde financiering met een tarief van 2,15%. Navraag onder financiers en adviseurs heeft uitgewezen dat de huidige omstandigheden op de kapitaalmarkt minder gunstig zijn dan eerder werd verwacht. Financiers zijn terughoudender en eisen hogere opslagen dan in 2019. De rentecurve is echter ook op zeer laag niveau belandt, waarmee de all-in rentetarieven zich nog op een absoluut laag niveau bevinden. Mede gelet op onze financieel solide positie verwachten wij vooralsnog ook onder de huidige omstandigheden de benodigde geborgde en ongeborgde financiering te kunnen aantrekken.

## Conclusie

Het coronavirus en de daartegen genomen maatregelen door de rijksoverheid kunnen een significante impact op ons hebben. Hoe groot de impact daadwerkelijk zal zijn is onzeker en hangt zoals eerder opgemerkt onder ander van de duur van de getroffen maatregelen af. Vooralsnog schatten wij in dat de huidige situatie en ontwikkelingen van beperkte invloed zijn op onze financiële situatie en de financiële continuïteit.