

1 2017 in vogelvlucht

In 2017 nam de druk op de woningmarkt weer verder toe in ons werkgebied. Wachtlijnen voor sociale huurwoningen lopen op, de prijzen stijgen fors en de doorstroming stagneert. Iedereen wil in de stad wonen en de roep om beschikbare en betaalbare huurwoningen neemt toe. In de sociale huur en in het middensegment.

Strategie als uitgangspunt

Onze **strategie** blijft het uitgangspunt. Deze wordt voortdurend afgestemd met onze stakeholders. Wij blijven er voor zorgen dat zoveel mogelijk mensen in de regio Amsterdam betaalbaar kunnen wonen. In woningen van goede kwaliteit en in prettige buurten. Onze ondernemingsstrategie maakt een groei van het aantal beschikbare woningen en de verduurzaming mogelijk. We zijn trots op onze resultaten.

Zo veel mogelijk mensen wonen betaalbaar

Wij willen dat zo veel mogelijk mensen betaalbaar wonen in ons werkgebied. De komende vijf jaar willen wij groeien. Daarom zetten we in op **nieuwbouw**. En soms kopen we **woningen** aan. We verkopen zo min mogelijk huurwoningen en alleen als de leefbaarheid van de buurt daarom vraagt. Zo zorgen we er voor dat er meer woningen beschikbaar komen. We investeren in de gemeenten waar wij al sterk aanwezig zijn. Daarnaast breiden we uit in het noordelijk deel van de Haarlemmermeer.

In woningen van goede kwaliteit

We zorgen dat onze woningen voldoen aan de eisen van deze tijd. Dit doen we door goed **onderhoud**, **renovatie** en het **bouwen** van nieuwe woningen. Ruim 30% van onze woningen is **toegankelijk**. Wij streven er naar om die te verhuren aan mensen die daar het meest behoefte aan hebben.

In prettige buurten

We hebben veel aandacht voor 'onze' buurten en wijken. We volgen of wijken voldoende sterk en leefbaar zijn én blijven. Deze staan soms onder druk door een toename van het aantal kwetsbare bewoners in de wijk. Vaak zijn dit mensen die langer zelfstandig moeten wonen, uitstromen uit de maatschappelijke opvang of anderszins opgevangen moeten worden. Bij de toewijzing van woningen letten we goed op het evenwicht van het aantal kwetsbaren en de draagkracht in de wijk.

Een gevarieerd woningaanbod zorgt voor een gemengde buurt en is prettiger om in te wonen. Daarom liberaliseren we soms ook woningen voor mensen met een hoger inkomen die bijdragen aan de buurt. Door onze bedrijfsruimten passend te verhuren - het liefst aan ondernemers die bijdragen aan de wijk - dragen we bij aan de buurteconomie. Er zijn ook buurten met weinig sociale huurwoningen. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal.

Duurzame woningen

We investeren flink in **duurzaamheid**. In 2017 gaven wij ruim € 42 miljoen uit aan duurzaamheid. We zijn een grootstedelijke corporatie, met veel vooroorlogs vastgoed en veel jaren 50/60 portieketagewoningen. Dat maakt de opgave groot. Die uitdaging gaan we aan, onze ambitie liegt er niet om. We maken dan ook extra vaart en verduurzamen vóór 2023 minimaal 12.000 woningen.

Passend huren en doorstromen

Wij voelen ons verantwoordelijk voor het huisvesten van een brede doelgroep tot een inkomen van € 50.000, omdat ook deze doelgroep op de overspannen woningmarkt moeilijk zelfstandig aan een passende woning kan komen. We houden ons daarbij aan de afspraken over passend toewijzen. We zorgen er voor dat de huur goed past bij de gezinssamenstelling en levensfase van onze huurder. Onze **middensegment woningen** verhuren wij aan mensen met een middeninkomen en geven voorrang aan **doorstromers** die een sociale



huurwoning achter laten.

Aedes Benchmark

Wij deden in 2017 voor de vierde keer mee aan de [Aedes Benchmark](#). Deze benchmark vergelijkt corporaties op verschillende prestatievelden. In de categorie bedrijfskosten scoren wij - net als de vorige keren - de hoogste score A. Wij verbeterden onze score naar een B (was C) op het huurders-ordeel. Een zichtbaar resultaat van ons werk aan het verbeteren van onze dienstverlening. We zijn nog niet tevreden. Wij willen naar een 8 voor onze dienstverlening. Hier werken we dan ook hard aan.

Fusie met Stichting Stadsherstel Amsterdam

Op 31 oktober [fuseerden](#) wij met de Stichting Stadsherstel Amsterdam. Door de toename van wet- en regelgeving zijn de lasten voor de Stichting te groot geworden. De vastgoedportefeuille omvat 91 panden met 292 woningen en 57 bedrijfsruimten in het centrum van Amsterdam. Uitgangspunt was het behoud van betaalbare woningen - grotendeels in de sociale huursector - en een gezonde exploitatie. De stichting koos voor Eigen Haard met name vanwege onze ervaring met het onderhoud en beheer van monumentale panden en de keuze voor het sociale segment in ook dit deel van de stad.

DAEB – niet DAEB

Eind 2017 bereikten we overeenstemming met de Autoriteit Wonen (Aw) en de gemeente Amsterdam over ons scheidingsvoorstel. Wij kozen voor een administratieve scheiding. Dit is een logisch gevolg van onze ondernemingsstrategie en de gemaakte afspraken met de gemeenten en huurdersorganisaties.

2 2018 en verder

Wij verwachten dat de krapte op de woningmarkt, de stijging van de woningprijzen en de stijging van de bouwkosten in 2018 en de jaren er na blijft aanhouden. Met onze strategie als uitgangspunt zorgen we ervoor dat zoveel mogelijk mensen betaalbaar wonen, in woningen van goede kwaliteit en in prettige buurten. Daarbij wachten ons de komende jaren wel de nodige uitdagingen.

Bouwen en verduurzamen

Ook voor 2018 en verder zetten wij in op uitbreiding van onze woningvoorraad en op een versnelling van het energiezuinig maken van ons woningbezit. Onze omgeving verlangt dat ook. In het verlengde van het Klimaatakkoord in Parijs is nationaal en internationaal veel aandacht voor het versnellen van de energietransitie.

Wij willen ons woningbezit tot eind 2022 uitbreiden met ruim 2.500 woningen. In de sociale huur én het middensegment. Onze woningmarkt is oververhit, met stijgende bouwkosten als gevolg. Wij willen investeren, maar niet tegen elke prijs. Wij bouwen om te verhuren, maar niet om te verkopen. Wij verhuren onze woningen betaalbaar en nemen daartoe genoeg met een laag rendement. Als bouwkosten te sterk stijgen moeten we op enig moment mogelijk onze nieuwbouwplannen heroverwegen of andere samenwerkingsvormen met bouwers ontwikkelen.

Onze woningen hebben een goede basiskwaliteit, maar voldoen vooral energetisch niet allemaal aan de hedendaagse norm. Daarom investeren wij fors in de verduurzaming van ons vastgoed. Naast de verduurzaming met ons reguliere onderhoud en renovaties investeren we € 210 miljoen extra. Wij werken toe naar een CO2 neutrale woningvoorraad in 2050. Met een gemiddeld energielabel B in de jaren na 2023 als tussenstap. Dat vraagt de komende jaren veel investeringen en ook veel overredingskracht. We hebben (ook) bij de energetische ingrepen draagvlak bij onze huurders nodig. De energetische maatregelen leveren onze huurders lagere stookkosten en meer comfort op. Daarnaast willen we - voor verwarming, tapwater en koken - in de toekomst geen aardgas meer gebruiken. De komende jaren halen we - in het kader van de City Deal - hele buurten van het aardgas. Ook hier zijn betaalbaarheid voor onze huurders en een 'groen' alternatief (ook bij stadswarmte) voorwaardelijk. Daarnaast gaan we - waar mogelijk - over op energie uit duurzame bronnen. De komende jaren worden we ook in toenemende mate circulair: we gebruiken materialen die het milieu minder belasten en hergebruiken waar mogelijk. Voor alle investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid is de komende jaren veel geld nodig. Daarom benutten we ook de komende jaren de huursom die we jaarlijks mogen vragen. Die verdelen we evenredig over alle huurders bij de jaarlijkse huurverhoging. Daarnaast pleiten wij ervoor dat de verhuurderheffing wordt gekoppeld aan onze huuropbrengsten (kastroom) in plaats van aan de WOZ-waarde (vermogen).

Betaalbaar en passend wonen

Wij zorgen dat zoveel mogelijk mensen betaalbaar wonen. Daarbij werken we komende jaren toe naar een verhouding 90% sociale huurwoningen en 10% middensegment. Als mensen bij ons een woning huren past de huur bijna altijd bij het inkomen, ook door de regels die daarvoor gesteld zijn. En past de woning qua aantal kamers bij de grootte van het huishouden. Als onze huurders daarna meer gaan verdienen, of hun gezinssamenstelling verandert, wonen ze niet langer passend. Dat kan voor henzelf en voor woningzoekenden ongewenst zijn. Wij blijven daarom de komende jaren doorstroming bevorderen en denken mee over een andere woonruimteverdeling.

Opgave leefbaarheid in prettige buurten

We willen dat onze huurders woongeluk ervaren. Woongeluk hangt samen met de woning, maar ook en vooral met de buurt. Uit ons jaarlijkse bewonersonderzoek eind 2017 bleek dat 32 buurten van onze huurders een rapportcijfer onder de 6,5 krijgen. Dat zijn er aanmerkelijk meer dan enkele jaren geleden. We analyseren de oorzaken. Daarbij hebben we onder meer oog voor de instroom van 'kwetsbaren' in buurten die toch al niet veel draagkracht hebben. We spannen ons de komende jaren in om de leefbaarheid in deze buurten te verhogen en werken daarbij aan community-vorming. Bijvoorbeeld in de projecten Strekkerweg, Elzenhage en Z1 in Amsterdam Noord.

Onze dienstverlening nog beter

We willen dat onze huurders tevreden zijn over onze dienstverlening. We maakten de afgelopen jaren een zeer goede ontwikkeling in door, waardoor we in de Aedes Benchmark stegen van de C naar de B categorie. We streven naar een A en werken toe naar een rapportcijfer 7,7 eind 2018 en een rapportcijfer 8 eind 2020. In 2018 maken we extra werk van verdere verbetering van de klantcommunicatie.

Wij zijn wendbaar

Onze omgeving verandert in een hoog tempo. En daarmee de eisen die huurders, andere belanghebbenden en toezichthouders aan ons

stellen. We moeten wendbaar zijn om met deze veranderende eisen om te gaan. Wendbaar op ICT gebied en op wendbaar op persoonlijk niveau. We verbeteren continu, als onderdeel van ons dagelijks werk. We organiseren Hackathons voor onderwerpen die om innovatie vragen. En we volgen de ontwikkelingen in onze omgeving op de voet, zodat we er goed en op tijd op kunnen inspelen.

Regeerakkoord Rutte III

In oktober 2017 werd het Regeerakkoord Rutte III gepubliceerd. Wij zien risico's en kansen op het gebied van de verhuurderheffing, vennootschapsbelasting en BTW. We wachten op verdere uitwerking en regelgeving. Hoewel wij rekening houden met de maatregelen van het kabinet, is de volatiliteit in wet- en regelgeving een onzekere factor. Vanwege het aflopen van fiscale faciliteiten moeten wij – zoals het er nu naar uit ziet – vanaf 2018 vennootschapsbelasting betalen.

Investerings

Voor de komende 5 jaar hebben wij in totaal € 1.102 miljoen begroot aan (des)investeringskasstromen. Om onze investeringen en ambities te financieren is ruim € 531 miljoen aan financiering nodig.

Investeringskasstromen	2018-2022 (x miljoen €)
Nieuwbouw huur	524
Renovatie	323
Activeerbaar mutatieonderhoud	102
Verduurzamen	210
Overige investeringen	52
Subtotaal investeringen	1.211
Desinvesteringskasstromen	2018-2022 (x miljoen €)
Verkoop nieuwbouw woningen	37
Verkoop bestaande woningen	72
Subtotaal desinvesteringen	109
Saldo (des)investerings	1.102

Verhuurderheffing

Wij dragen in 2018 € 46 miljoen af. De heffing loopt op tot € 60,4 miljoen in 2022. Over de periode 2018 – 2022 betalen wij € 271,3 miljoen. Hier zouden we liever 1.400 woningen voor bouwen. De heffing wordt berekend op basis van de WOZ waarde van sociale huurwoningen. Het tarief is in 2018 en 2019 0,591% en stijgt naar 0,593% in 2022. Sinds 2018 worden rijksmonumenten vrijgesteld en is de WOZ waarde gemaximeerd tot € 250.000 per woning. Daarnaast is er een korting van € 20.000 op de verhuur van nieuwbouw huurwoningen onder de 1e aftoppingsgrens. Hierdoor betalen wij € 4,2 miljoen minder. Er is een aantal onzekerheden. In ons werkgebied stijgt de waarde van woningen snel. En daarmee dus de heffing. Door de korting voor nieuwbouwwoningen onder de eerste aftoppingsgrens komt de stijging nog niet tot uitdrukking in de financiële ratio's.

Vennootschapsbelasting

De eerste en tweede schijf van de vennootschapsbelasting wordt verlaagd. Zo betalen wij € 8 miljoen minder over de periode 2019-2022. Echter beperking van de renteaftrek (ATAD) tot 30% van de winst voor rente, belastingen, afschrijvingen en amortisatie kost ons € 19 miljoen over dezelfde periode. Daarna lijkt het negatieve effect af te vlakken.

Kengetallen

onze kengetallen blijven over de hele linie binnen de bandbreedte van onze eigen normen en die van de toezichthouder. Wel bewegen de indicatoren zich langzaam richting de grenzen.

Kengetallen TI	2018	2022	Eigen norm	WSW norm
LTV	51,7%	59,3%	<70%	<75%
ICR	2,7	2,5	>1,6	>1,4
DSCR	1,5	1,6	>1,0	>1,0

De LTV op basis van bedrijfswaarde loopt op TI niveau de komende jaren op, maar blijft nog onder de norm. De ICR blijft in 2022 op het niveau van 2017. De DSCR blijft in 2022 nagenoeg op het niveau van 2018, en voldoet daarmee eveneens aan de norm. De indicatoren binnen de DAEB-tak blijven binnen de gestelde normen. Wel loopt de LTV sterk op van 46,3% in 2018 naar 63,3% in 2022 en raakt 2026 onze norm van 70%. Dit vooral door investeringen in duurzaamheid en groei, hogere heffingen en belastingen. Door het beheersen van beïnvloedbare kosten en de lagere rentelasten blijft de operationele kasstroom en ICR op peil. Binnen de niet-DAEB-tak ontwikkelen de ratio's zich positief. De ICR neemt toe van 2,2 in 2018 naar 2,6 in 2022. De LTV loopt af van 62,8% in 2018 naar 51% in 2022. Vooral door het aflossen op de interne lening. De DSCR ligt vanaf 2022 structureel boven de norm van 1,0.

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

Wij meten de solvabiliteit en liquiditeit met de rekenmethode van het WSW. De vermogenspositie komt tot uitdrukking in de solvabiliteit. Die stijgt van 78% naar 81%. Zo borgen we de financierbaarheid bij het WSW. Tevens blijkt dit uit de ontwikkeling van de bedrijfswaarde. De loan to value bedrijfswaarde daalde ten opzichte van 2017. We blijven binnen de norm van het WSW, alsmede die van ons eigen financieel beleid (70% LTV).

Liquiditeit: een solide positie

De liquiditeitspositie meten we via de Interest Coverage Ratio (ICR) en de Debt Service Coverage Ratio (DSCR). Deze ratio's zijn belangrijk voor ons, onze stakeholders en voor de WSW-borging. Wij stellen doorgaans hogere normen aan onszelf dan vereist door het WSW. Dit doen wij omdat deze ratio's erg gevoelig zijn voor veranderingen in de operationele kasstromen en rentetarieven. Een lagere kasstroom heeft onmiddellijke gevolgen en die moeten we acuut kunnen opvangen om rente en de aflossingen niet in gevaar te brengen. Door op veilige afstand van de WSW-normen te blijven zijn we minder gevoelig voor tegenvallers en borgen wij duurzame vastgoedexploitatie.

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 risks en business risks. De financial risks wordt 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 leningportefeuille, de mogelijkheden voor herfinanciering en de periode waarvoor WSW het borgingsplafond vaststelt. Ons borgingsplafond is vastgesteld op ruim € 1.607 miljoen op basis van onze investerings- en financieringsprognose 2017 - 2019 (dpi 2017). Hiermee zijn wij verzekerd van de borging door het WSW voor het aantrekken van nieuwe financieringen bij de realisatie van onze ambities. In de eerste helft van 2017 beoordeelde het WSW ook onze business risks. Het WSW ziet ons als een financieel gezonde, enigszins voorzichtige corporatie met – absoluut gezien - een omvangrijke lening portefeuille. Alleen al daarom onderzoekt het WSW het risico uitvoerig. Wij gaven opvolging aan de aandachtsgebieden uit de voorgaande beoordelingsbrief. In 2017 lag de focus op de portefeuillestrategie, het onderhoud, beleid en het risicomanagement.

Het WSW classificeert ons als een grote woningcorporatie met kwalitatief goed bezit, actief in een sterke woningmarkt met een omvangrijke herstructureringsopgave. Het WSW is van mening dat wij een goede portefeuillestrategie hebben. En dat onze strategie voldoende kader geeft voor het transitieprogramma. Met de belegging van 'assetmanagement' in de organisatie zorgen we in principe voor adequate uitvoering van de portefeuillestrategie. Wij hebben de conditie van ons bezit in beeld. Het onderhoudsbeleid sluit aan op de portefeuillestrategie. Wij sturen op liquiditeiten en hebben voldoende liquiditeitsbuffer. Tot slot is het WSW van mening dat er sprake is van volwassen risicomanagement. Hiermee scoren wij op alle 5 de financial risk indicatoren van het WSW een voldoende.

3 Innoveren en experimenteren

Wij willen een innovatieve organisatie zijn. Wij voelen het - als grote corporatie - als onze verplichting vernieuwende concepten voor de sector te ontwikkelen. Het innovatieprogramma startte in 2008 met het thema duurzaamheid. We deden een aantal vernieuwende experimenten, zoals Co-Green, Besparen in huis en Huur de zon. Later verlegden we het thema naar digitaliseren. In 2009 introduceerden we - onder de noemer Denk Anders (Dean) - een (bottom-up) platform voor de ideeën van medewerkers. Het begon in de vorm van eerst een wedstrijd, later werd het een toernooi. En nu in 2017 een hackathon. We boekten mooie resultaten. Zo werden ideeën werkelijkheid. Bijvoorbeeld de verticale tuin, de digitale vakman, het woonpakket, Be(e) Flex en de wooncoöperatie. Innovatie is inmiddels geen apart programma, maar belegd in de lijn.

Innovatie in 2017

Anno 2017 zijn we een wendbare organisatie, die verandering op een professionele, bijna organische manier verwerkt. We vernieuwen en innoveren meer dan ooit. Twee ideeën uit de hackathon werkten we verder uit: groene daken en het concept [Starters up](#). Als enige corporatie deden we mee aan de Expeditie Gratis wonen waarbinnen we met andere partijen in gemengde teams vernieuwende concepten ontwikkelden. We beraden ons op dit moment op ons innovatief vermogen: wat komt er op ons af en waar zijn we nog niet goed op voorbereid.

Challenge woongeluk

In 2017 schreven wij de challenge "[woongeluk](#)" uit. We vroegen de markt - zorginstellingen, ondernemers en iedereen met een goed idee - om een woonconcept te bedenken voor het [nieuwbouwproject Z1](#). Wij willen dat 30% van de 288 sociale huurwoningen goede huisvesting biedt voor kwetsbare doelgroepen. Hoe moet het gebouw op de doelgroep worden aangepast? Welke invloed heeft het huisvesten van deze groep op de exploitatie. We organiseerden bijeenkomsten waar mensen elkaar konden ontmoeten en kennis deelden. Dit leverde nieuwe coalities en samenwerkingspartners op. Er is massaal gereageerd. Uit de inzendingen koos de jury het team '[Eigen Thuis](#)' als winnaar. In hun idee staat het thuisgevoel centraal als basis voor prettig samenleven. Begin 2018 start de bouw. We onderzoeken nu hoe we het concept van Eigen Thuis in Z1 kunnen invullen. We experimenteren met community-vorming. Verschillende mensen - kwetsbare en zelfredzame - wonen met elkaar.

Expeditie Gratis Wonen

Samen met BAM, AM, Bouwinvest en TBI Woonlab deden we de [Expeditie Gratis Wonen](#). Voor vier vraagstukken werden door verschillende teams innovatieve oplossingen bedacht. Uiteindelijk bleven er twee teams over die ook echt met hun idee aan de slag zijn gegaan. De Stad van Strax, een vernieuwend concept voor gebiedsontwikkeling en Thorb - the house of revolutionary building - die de challenge 'Reinvent the habitat' in de markt zette.

Stad van Strax

De symbiose tussen stad en ommeland staat onder druk. Steden blijven een grote aantrekkingskracht hebben. Maar wie kan het nog betalen? Daarom wordt een gebiedsconcept ontwikkeld om betaalbaar wonen te bereiken in stad en ommeland: [de stad van Strax](#). Strax biedt een aantrekkelijk alternatief voor hen die niet langer in de stad kunnen of willen wonen. De stad strekt hierbij verder dan alleen de gemeentegrens. In de ideale wereld functioneert de stad met omliggende kernen en groene gebieden als een netwerk. Alle delen hebben hier hun eigen kracht en versterken elkaar. Best of both worlds. Strax is een leefconcept, waarbij de basis bestaat uit community, delen en mobiliteit. In Strax ontwikkelen we niet op traditionele wijze. We werken met een nieuw businessmodel, de wijk als onderneming waarbij iedereen - de businesspartners en de bewoners - een aandeel neemt. Partijen verbinden zich voor langere tijd aan het gebied en ook partijen buiten de sector, zoals vervoersspecialisten en energieleveranciers, zijn aangesloten. De businesscases van de voorheen separate disciplines, worden in elkaar 'geschoven'. Hierdoor wordt meerwaarde gecreëerd die ten behoeve komt van de investeerders, maar vooral van de eindgebruiker: de woonconsument. In zogeheten 'living labs' maken we het woonconcept Stad van Strax realiteit, in 2018 wordt op drie locaties, zowel in stad als ommeland, het concept getoetst.

Thorb en de challenge 'reinvent the habitat'

Thorb - the house of revolutionary building - zoekt een woonconcept waarbij 100% woongeluk wordt bereikt. Voor de helft van de bouwkosten. De missie van Thorb is huizen creëren die volledig voldoen aan de wensen en behoeften van haar toekomstige bewoners. Met als missie is 'woongeluk voor iedereen'. Thorb deed - samen met Motivaction - onderzoek onder 1.500 mensen naar woongeluk én

woonfrustraties. Hier kwamen 9 geluksfactoren uit: locatie, sociale interacties, veiligheid & beveiliging, wooncomfort, groenvoorzieningen & tuin, financiën, privacy, ruimte en techniek & design. Deze zijn vertaald naar de challenge [Reinvent the Habitat](#) . Een uitdaging om mee te denken over een woonconcept dat voldoet aan de geluksfactoren. Een uitdaging voor iedereen. Dus van architectuurstudenten tot sociale huurders, van innovatielabs tot journalisten, van kunstenaars tot speelgoedmakers. De winnaars worden gekozen door de oprichters, Rick van den Bos (innovatoloog) en Henry Draijer (BAM) en de investeerders. En wij beoordelen of een concept aansluit bij het maximaliseren van woongeluk en het minimaliseren van de kostprijs. De drie winnende concepten - die begin april 2018 worden gekozen - worden ook écht gebouwd op [The Green Village in Delft](#) . Hier worden de woningen bewoond en getest.

9 geluksfactoren van wonen: locatie, sociale interacties, veiligheid & beveiliging, wooncomfort, groenvoorzieningen & tuin, financiën, privacy, ruimte en techniek & design.

Starters up!

[Starters up!](#) is een bijzonder woonproject voor mensen die voor het eerst of opnieuw een start moeten maken op de woningmarkt en die actief bij willen dragen aan een fijn woonklimaat, het beheer en vooral aan de 'samenredzaamheid'. Het was een idee dat voortkwam uit de hackathon van 2016. We bouwen een voormalig kantoor om tot 30 studiowoningen en een aantal gemeenschappelijke ruimten. De bewoners maken er samen een mooie plek van. Dit zijn her- en nieuwstarters op de Amsterdamse sociale woningmarkt. Bijvoorbeeld mensen die doorstromen uit de maatschappelijke opvang, young professionals en studenten, spoedzoekers; zoals gescheiden mensen en statushouders. Bewoners krijgen een tijdelijk contract, waarschijnlijk voor vijf jaar. Het belangrijkste uitgangspunt van het concept is dat de bewoners samen een community vormen. Omdat wij geloven dat mensen samen meer kunnen dan alleen. Centrale waarden zijn 'samenredzaamheid', talentontwikkeling, ondernemerschap, zelfbeheer en verbinding met de buurt.

Wij delen kennis

We nemen deel aan diverse kennisnetwerken en –platforms. We doen dat om aan te haken bij de meest actuele ontwikkelingen op maatschappelijk en volkshuisvestelijk gebied. We zijn lid van De Vernieuwde Stad en Aedes en nemen we deel in het kennisplatform Corpovenista. Ook via de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) delen we inzichten en kennis en nemen we deel in verschillende werkgroepen met volkshuisvestelijke thema's. Via SWEMP delen we ICT-inzichten met 4 andere stedelijke corporaties die gebruik maken van hetzelfde administratieve kernstelsel. Ook zijn wij voornemens toe te treden tot de Stroomversnelling. Een vereniging waarvan de leden samen de schouders onder verduurzaming zetten.

4 Zo veel mogelijk mensen wonen betaalbaar

Wij willen dat zo veel mogelijk mensen betaalbaar wonen in ons werkgebied. We werken hier op verschillende manieren aan. Wij zetten in op extra woningbouw én meer dynamiek in de woningmarkt.

Betaalbare woningen

Meer dan 30% van de sociale huurwoningen die wij nieuw verhuren heeft een huur onder € 500. Wij willen dat in 2015 minstens 90% van onze woningen sociaal verhuurd wordt. En de rest verhuren wij in het middensegment met een huur onder de € 1.000. Dit gaat niet ten koste van het aantal sociale huurwoningen. Ons beleid zorgt er voor dat de verdeling onder de huurprijsklassen ongeveer gelijk blijft. Onze wensportefeuille past bij de woonbehoeften in ons werkgebied.

Meer woningen

De komende vijf jaar willen wij groeien. Daarom zetten we in op [nieuwbouw](#). En soms kopen we woningen aan. Zo zorgen we er voor dat er meer woningen beschikbaar komen. We willen onze woningen betaalbaar houden. Daarom bouwen we steeds vaker kleinere en eenvoudigere woningen. Met een goede basiskwaliteit. We verkopen zo min mogelijk huurwoningen, alleen als de leefbaarheid van de buurt daar om vraagt. We investeren in de eerste plaats in de gemeenten waar wij al sterk aanwezig zijn. Daarnaast breiden we uit naar het noordelijk deel van de Haarlemmermeer. We focussen op betaalbaarheid in de sociale huur én het middensegment.

Passend huren en wonen: de juiste woning bij de juiste mensen

Wij verhuren meer dan 75% van onze sociale huurwoningen aan mensen die recht hebben op huurtoeslag. De andere 25% van onze sociale huurwoningen komt terecht bij mensen die boven de huurtoeslaggrens maar onder de inkomenseis zitten. Onze middensegment woningen verhuren wij aan mensen met de laagste middeninkomens. Want ook deze groep maakt op onze 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.

Dynamiek in de woningmarkt

We zorgen er voor dat de huur goed past bij de gezinssamenstelling en levensfase van onze huurder. En past dit niet meer? Dan vinden wij het gerechtvaardigd om in actie te komen. Want de meeste betaalbare woningen zijn er voor degenen die dat nodig hebben. Zo'n 25% van de huurders van een sociale huurwoning heeft een hoger inkomen. We motiveren ze door te stromen en hun sociale huurwoning achter te laten. Zo komt deze weer beschikbaar voor mensen die dit echt nodig hebben. Wonen in onze omgeving is duur. Daarom zorgen wij er voor dat onze koopwoningen en huurwoningen in het middensegment voor deze groep betaalbaar blijven. Ook bij verhuur in het middensegment geven wij voorrang aan mensen met de laagste inkomens. En aan mensen die een sociale huurwoning achterlaten.

.....
Wij verleiden onze huurders met een hoger inkomen hun sociale huurwoning achter te laten en te kiezen voor een betaalbare huurwoning in het middensegment.
.....

Flexibiliteit huurstelsel

Omdat er sprake is van grote schaarste aan sociale huurwoningen en middensegment woningen in ons werkgebied staan wij open voor vernieuwing van het huurstelsel. Bijvoorbeeld door meer flexibilisering van het huurstelsel. Wij nemen deel aan federatief onderzoek naar de mogelijkheden, en de voor- en nadelen hiervan.

4.1 Doorstromen

Wij denken dat meer dynamiek in de woningmarkt een oplossing is. Op een aantal manieren proberen wij beweging te creëren. Wij willen dat sociale huurwoningen terecht komen bij die mensen die dat het hardst nodig hebben. Daarom motiveren wij huurders naar alternatieven te kijken.

Doorstromen

Ongeveer een kwart van de huurders van een sociale huurwoning heeft een hoger inkomen dan de inkomensgrens. Wij vragen deze huurders [door te stromen](#) naar een woning die beter bij hun [inkomen past](#). Of het nu een huurwoning in het middensegment is of

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

Wonen in en rondom Amsterdam is duur. Daarom proberen wij de kansen voor deze groep te vergroten. Door onze koopwoningen en onze huurwoningen in het middensegment betaalbaar aan te bieden. Met onze [Woonladder](#)  maken we de zoektocht een stuk makkelijker. Huurders geven hun woonwensen op en wij sturen ze het aanbod dat daar bij past. We geven mensen die een sociale huurwoning achterlaten voorrang op onze alternatieven. Soms kunnen we doorstromers tijdelijk korting geven, om zo te wennen aan de nieuwe huur.



Maar liefst 53 % van onze middensegment huurwoningen verhuurden wij in 2017 aan mensen die een sociale huurwoning achterlaten.


.....
Wij verleiden onze huurders hun sociale huurwoning achter te laten en te kiezen voor een betaalbare huurwoning in het middensegment.
.....

Woningruil

Door te ruilen van woning kunnen huurders - zonder wachtlijst - op zoek naar een woning die beter bij ze past. In 2017 konden 93 van onze huurders verhuizen door hun woning te ruilen. En dat faciliteren we graag. Daarom zorgden we er voor dat ruilen makkelijker werd. Daarnaast werkten we mee aan de [huisje huisje app](#) . Een perfecte - en een hele leuke - manier om een woning en een ruilpartner te vinden. Hier [communiceerden](#)  we veel over. Met de app stimuleren we het 'zelf organiserend vermogen' van onze huurders. Dit wierp zijn vruchten af. De app werd maar liefst 35.000 keer gedownload. En is er een match? Dan kunnen huurders samen onderzoeken of woningruil een optie is. In 2017 kwamen er 1.850 matches uit.

Van Groot naar Beter

In 2017 verruilden 42 huurders hun te grote woning voor een woning die beter bij hen past. Bijvoorbeeld [mevrouw Staats](#) , die na 45 jaar naar een betere woning in Osdorp verhuisde. Grote woningen zijn voor grote gezinnen. En als het gezin verandert - bijvoorbeeld wanneer de kinderen het huis uit gaan - kunnen onze huurders gebruik maken van onze regeling '[van groot naar beter](#)' . Zo kunnen ze hun te grote woning verruilen voor een beter passende woning. Waar ze dan ook voorrang op krijgen.

Dit heeft ook als voordeel dat zij in een beter passende woning vaak langer thuis blijven wonen naarmate ze ouder worden. In Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer en Uithoorn bestaat de regeling al langer. In de gemeente Ouder Amstel is de regeling dit jaar ingevoerd. We brengen '[van groot naar beter](#)'  steeds meer onder de aandacht van onze huurders. En we vereenvoudigden het proces, zodat het voor onze huurders makkelijker te regelen is. En hier gaan we mee door.

.....
Grote woningen zijn voor grote gezinnen.
.....

Voor jongeren

We zoeken de oplossing ook in nieuwe contractvormen. Zo kunnen jongeren bij ons tijdelijk een woning huren. Een deel van onze woningen is hier speciaal voor bestemd. Zo krijgen jongeren - tot 28 jaar - de kans tijdelijk van ons te huren en zo een start te maken. In die vijf jaar kan veel gebeuren. De inschrijfduur voor een sociale huurwoning loopt door. 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.

Grote woningen voor gezinnen

Met een Friends-contract bepalen huurders zelf met wie ze een woning delen. Woningzoekenden konden zo - samen met vrienden - een woning huren. Drie huurders zijn verantwoordelijk voor de woning en de huur. Hier gebruikten we grotere huurwoningen uit het middensegment voor. Om zo met één woning drie woningzoekenden van woonruimte te voorzien. Door nieuwe inzichten evalueerden we in 2017 het "Friends"-experiment. Gezinnen met een laag inkomen hebben steeds meer moeite om een passende woning te vinden. Daarom kiezen we er nu voor deze - vaak grotere - woningen aan te bieden aan gezinnen. Dus daar waar we in 2016 nog 96 friends-woningen verhuurden, zijn het er in 2017 nog maar 15.

4.2 Passend huren en wonen

Wij willen dat onze woningen goed passen bij onze huurders en het 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. Minstens 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag krijgt een woning onder de voor hen geldende aftoppingsgrens. Zo zorgen we er voor dat mensen een woning huren die bij het gezin en het inkomen past.

Ook in 2017 hebben wij passend toegewezen.

Wat past

Onderstaande tabel geeft weer welke huur past bij huurders met recht op huurtoeslag.

Huurder	Inkomensgrens Huurtoeslag	Huur tot € 592,55	Huur tot € 635,05	Huur tot € 710,86
1 persoon	€ 22.200	Past	Past niet	Past niet
2 personen	€ 30.150	Past	Past niet	Past niet
2 personen 65+	€ 30.175	Past	Past niet	Past niet
3 of meer personen	€ 30.150	Past	Past	Past niet
3 of meer personen 65+	€ 30.175	Past	Past	Past niet

Woonlastenakkoord

In 2016 sloten de gemeente, de woningcorporaties van Amsterdam en de huurdersvereniging Amsterdam een woonlastenakkoord. De gemeente komt Amsterdammers met een laag inkomen en een hoge huur drie jaar tegemoet. Vanaf 2019 dragen de woningcorporaties de lasten van de korting op de huur, of bieden ze een alternatief voor betaalbare huisvesting (verhuisregeling). Vanaf augustus 2017 kregen zo'n 1.400 huurders, die langdurig een laag inkomen en in verhouding hoge huur hebben, tijdelijk een tegemoetkoming van de gemeente. De korting varieerde - afhankelijk van de hoogte van de huur en huishoudsamenstellingen - van een klein bedrag tot € 126 per maand.

Het resultaat

Huur	Toegewezen
Tot € 592,55	1.869
Van € 592,55 tot € 635,05	295
Van € 635,06 tot € 710,68	524
Vanaf € 710,69	631

5 In woningen van goede kwaliteit

We zorgen dat onze woningen voldoen aan de eisen van de tijd. Dit doen we door goed [onderhoud](#), [renovatie](#) en het [bouwen](#) van nieuwe woningen. De kwaliteit en het comfort van onze woningen zijn in verhouding met de [huur](#). De grootste uitdagingen liggen op het vlak van energiezuinigheid en isolatie. We investeren dan ook flink in [duurzaamheid](#). We gebruiken duurzame materialen en materialen die hergebruikt kunnen worden. We zijn hierin vernieuwend en creatief. Dat geldt ook voor de manieren waarop we samenwerken met partners. Veel van onze woningen zijn voor iedereen [toegankelijk](#). Zodat ook mensen met een zorgvraag zelfstandig kunnen blijven wonen.

Metten is weten

Elk jaar meten wij de conditie van een derde van de gebouwen. De belangrijkste onderdelen van een gebouw worden doorgelicht. En op basis van de uitslag wordt het meerjarenonderhoudsplan bepaald. Uit de conditiemeting blijkt dat het vastgoed er goed voor staat. Meer dan 80% van het gemeten vastgoed staat er goed tot uitstekend voor.

5.1 Nieuwe woningen

Onze [projecten](#)  zijn zeer divers qua architectuur, omvang en doelgroepen. Blikvangers, verborgen pareltjes, sociale én vrije sector huurwoningen en koopappartementen. Stuk voor stuk aanwinsten voor de buurt. Al onze projecten zijn anders, maar de kwaliteit is hetzelfde. We investeren bij de bouw in duurzaamheid, veiligheid, bruikbaarheid en comfort. We zoeken daarbij naar innovatieve en duurzame oplossingen. Dat is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de portemonnee van onze huurders. Want bij goed gebruik blijft de energierekening laag. Soms vervangen we panden door te slopen en nieuw te bouwen. Maar we bouwen ook op nieuwbouwlocaties, de zogeheten uitleggebieden. Wij bouwen sociale huurwoningen, vrije sector huurwoningen en koopwoningen door elkaar. Zo ontstaat er een gemengde wijk. We leverden in 2017 maar liefst **706 nieuwe woningen op**. En we namen er **567 in aanbouw**.

De aantallen

Soort	Opgeleverd	In aanbouw genomen
Sociale huurwoning	319	289
Middensegment huurwoning	137	111
Koopwoning	250	167
BOG in m2	1.192	412
Parkeerplaatsen	225	12

5.1.1 In aanbouw

Amsterdam

Project	Start	Klaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
De Bongerd 4a-1 en 2	nov 2017	nov 2018	32	0	35	0	0
Hoekpoort HBW	sep 2017	jan 2019	20	0	44	0	0
Kolenkit - Fase 4	dec 2017	dec 2018	56	0	50	0	0
Osdorp Centrum Blok C	dec 2017	dec 2018	12	0	0	0	0
Gooiseweg	dec 2017	nov 2018	14	0	0	0	0
Spoorstrook Zuid XL	mei 2017	apr 2018	66	32	0	0	0
Schepenlaan 2.3	dec 2017	jan 2019	0	12	0	0	0
Strekkerweg	dec 2017	sep 2018	30	0	0	0	0

Amstelveen

Project	Start	Klaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Appel- Notenlaan	dec 2017	okt 2018	0	18	19	0	0
Europarei	jan 2017	dec 2017	36	38	0	0	0

Ouderkerk aan de Amstel

Project	Start	Klaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Burg. Stramanweg	dec 2017	jan 2019	23	11	0	0	0

Zaanstad

Project	Start	Klaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Saendelft Tuinwijk	apr 2017	apr 2018	0	0	19	0	0

5.1.2 Opgeleverd Amsterdam

Project	Start	Klaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Hoekpoort fase 1	nov 2015	feb 2017	12	0	17	172	0
AR33 Sumatraplantsoen fase 1	apr 2015	mei 2017	50	0	0	85	0
Stadstuin Overtoom Blok A	mrt 2016	okt 2017	0	17	85	250	100
Stadstuin Overtoom Blok B	nov 2015	apr 2017	12	60	0	0	52
Kolenkit fase 2	nov 2015	apr 2017	73	0	0	258	18
Zuidas Blok 9	okt 2014	okt 2017	58	0	0	0	0
Zuidas Blok 10	okt 2014	okt 2017	0	0	35	33	19
Twisk Zuid fase 2 en 3	nov 2016	okt 2017	12	0	14	0	0
De Bongerd dlg. 3A fase 1	nov 2016	aug 2017	8	0	9	0	0
De Bongerd 3C2 afname 42	jan 2016	okt 2017	42	0	0	333	0
Ombilinstraat 2-16	mrt 2016	jul 2017	0	13	36	61	0
Driemond	nov 2016	nov 2017	16	9	0	0	0

Amstelveen

Project	Start	Klaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Park Krayenhof fase 4 deel 5	sep 2016	mei 2017	0	0	6,5	0	6
Park Krayenhof fase 4 deel 6	okt 2016	sep 2017	0	0	5	0	0

Zaanstad

Project	Start	Klaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Spoorstrip West fase 2 blok 5	jun 2016	jun 2017	0	0	30	0	30

Uithoorn

Project	Start	Klaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Boterdijk	feb 2016	feb 2017	0	0	12	0	0
Europarei 1	jan 2017	dec 2017	36	38	0	0	0

5.1.3 Plaats om te bouwen

We hebben een grote ambitie als het om nieuwbouw gaat. Wij zoeken daarom altijd plek om te bouwen. Wij maakten in 2017 dan ook verschillende afspraken over nieuwbouwlocaties en de transformatie van bestaande gebouwen.

Amsterdam Noord

Samen met CZAN ontwikkelen we 288 woningen in het project Z1 in het centrum gebied van Amsterdam Noord.

Naar aanleiding van de federatieve verdeling van een aantal gemeentelijke panden, hebben wij het schoolgebouw de Papaverhoek 1-3 gekocht. We transformeren deze school naar 16 sociale huurwoningen, waarvan de helft bestemd is voor statushouders.

Amsterdam West

Tegenover ons kantoor op de Arlandaweg gaan wij 130 sociale huurwoningen bouwen in Sloterdijk Centrum. We verwachten dat de eerste bewoners er in 2021 kunnen wonen. Het nieuwe duurzame gebouw - met [werknaam Blok 9B](#) - komt in een wijk met woningen voor iedere doelgroep. De wijk is onderdeel van het programma 'Haven-stad'.

Amsterdam Zuidoost

We kochten van Bouwfonds Property Development het project 'Switi' aan de Gooise weg. Hier komen 14 ruime nieuwbouw eengezinswoningen voor de sociale verhuur.

Haarlemmermeer

We kochten het voormalige kantoor van Vestia. We transformeren dit gebouw naar 32 sociale huurwoningen.

We bereikten overeenstemming met de gemeente over het ontwikkelen van de locatie President Lincolnpark in Hoofddorp. Hier bouwen we 225 woningen die specifiek bedoeld zijn voor spoedzoekers.

5.1.4 Slopen om te bouwen

De ruimte in ons werkgebied is beperkt. En soms is vastgoed dusdanig slecht, dat renovatie geen optie is. We ontkomen er dan niet aan om te slopen en vervolgens nieuw te bouwen. Soms zijn deze aantallen fiks hoger dan andere jaren. Dit wordt veroorzaakt door wat grote projecten. Zoals bijvoorbeeld Europarei in Uithoorn.

Soort	2017	2016
Woning	425	245
Bedrijfsruimte	5	5

5.1.5 Stichtingskosten

Soms ontkomen we er niet aan dat de stichtingskosten voor de ontwikkeling van een woning boven de € 200.000 uitkomen. Dit heeft verschillende oorzaken. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer in kleinschalige gebouwen wordt gebouwd. Dat maakt de bouwkosten per woning relatief hoog. Wij investeren bewust in grotere woningen voor grote gezinnen. De stichtingskosten van deze woningen zijn door hun afmetingen hoger. Daarnaast kan een hoge grondprijs een grote invloed hebben op de stichtingskosten.

De aantallen

Soort	Aantal
Sociale huurwoning	20
Midden segment huurwoning	20
Koopwoning	208,5

5.2 Aangepast en toegankelijk

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

De gebouwen

We passen de algemene ruimten van onze gebouwen aan. Wij halen hoogteverschillen weg, verbeteren de verlichting en plaatsen automatische deuropeners. En is er ruimte? Dan maken we plaats voor het opladen van scootmobielen. Dit jaar verbeterden we de toegankelijkheid in vijf complexen met 349 woningen. Twee in Amstelveen, één in Amsterdam, één in Ouder Amstel en één in Uithoorn.

Kleine aanpassing groot plezier

Kleine aanpassingen kunnen er al voor zorgen dat mensen langer in hun eigen woning kunnen blijven. Op onze [website](#) staan 27 soorten aanpassingen met een pictogram en uitleg. Bij elke aanpassing staat of huurders hiervoor bij ons terecht kunnen of bijvoorbeeld bij de gemeente. 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.

Bijzondere woningen

Iedereen moet bij ons terecht kunnen. In overleg met de gemeenten zorgen wij ervoor dat we voldoende bijzondere woningen aanbieden om aan de vraag te voldoen.

Bijzondere woningen	2017	2016
Licht aangepaste woning	551	529
Rolstoelwoning	294	288
Fokuswoning	43	43
WIBO woning	223	212
Wonen met dienstverlening	431	431

5.3 Duurzaamheid

Duurzaamheid is onze maatschappelijke taak. Wij investeren samen met bewoners en partners in duurzaamheid. Zo brengen we de woonlasten terug, besparen grondstoffen en verlagen de CO₂-uitstoot. Goed voor het milieu, het wooncomfort én de portemonnee van onze huurders. Wij nemen onze verantwoordelijkheid en dragen bij aan een betere en groenere leefomgeving. Voor nu en de toekomst.

Onze visie

Ons vastgoed moet zo min mogelijk energie en grondstoffen gebruiken. En wij willen ons vastgoed zo milieuvriendelijk en energiezuinig als mogelijk beheren. We beperken stapsgewijs het gebruik van fossiele brandstoffen om in 2050 CO₂ neutraal te zijn. We verminderen het energiegebruik van onze huidige woningen en ontwikkelen gasvrije nieuwbouw. We onderzoeken hoe we materialen 'circulair' kunnen inzetten. We leggen onze ambities vast in beleid. Maar voeren het ook door in projecten. We staan open voor innovatie en samenwerking. Onze inzet op milieu is daarmee veel breder dan alleen het halen van goede energielabels. Onze [visie op milieu](#) heeft dan ook vijf belangrijke pijlers:

- Van energiezuinig naar CO₂ neutraal
- Hergebruik van materialen
- Bewoners wonen milieubewust
- Samenwerken met duurzame partners
- Een milieubewuste organisatie

De doelen

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](#). Op hun beurt hebben Aedes en het WSW de sector gevraagd een plan van aanpak op te stellen hoe in 2050 CO₂ neutraliteit bereikt wordt. Wij hebben daar circulariteit aan toegevoegd. Eind 2017 lag dit plan er. De hoofdlijnen zijn: het reduceren van energie en grondstoffen en het gebruiken van duurzame energie en materialen. Omdat er veel innovaties plaatsvinden en we zo min mogelijk desinvesteringen willen doen is dit geen statisch plan. We zijn hierin vernieuwend en creatief. Dat geldt ook voor de manieren waarop we samenwerken met partners.

Van energiezuinig naar CO2 neutraal

Met renovaties en ons onderhoud maken we onze woningen steeds energiezuiniger. We hebben nog steeds veel woningen die minder goed scoren in de energie index. Deze willen we versneld wegwerken. Met het project 'Samen verduurzamen' maken we extra vaart. De komende jaren maken we 10.000 extra woningen energiezuiniger, waardoor we in 2023 gemiddeld op label B uitkomen. We beginnen met de minst energiezuinige woningen. Vooral woningen met een E, F of G energielabel pakken we aan. Het draait om drie vormen van besparen: Energie, geld en het milieu. We onderzoeken waar bewoners graag mee willen werken. Daar gaan we als eerste aan de slag.

Hergebruik van materialen

Wij kiezen voor materialen die opnieuw te gebruiken zijn. En de materialen die vrijkomen bij onderhoud, renovatie of sloop willen wij hoogwaardig hergebruiken. Dit is niet alleen duurzaam maar het voorkomt ook het onnodig afvoeren en later weer opnieuw aanvoeren van grondstoffen. Alles wat we niet kunnen hergebruiken voeren we af naar een erkende verwerkingsinrichting. Dit bedrijf maakt er weer nieuwe bouwmaterialen van. Dit is een belangrijk nieuw thema in onze milieuvisie. Met een leverancier zijn we al geruime tijd in gesprek over het aanbieden van circulair witgoed. In 2018 zullen we dit product aan onze huurders kunnen aanbieden.

Bewoners wonen milieubewust

Wij zien dit als een gezamenlijk doel. Wij kunnen immers een duurzame woning leveren. Maar het is uiteindelijk aan de bewoner om ook echt duurzaam te wonen. Daar helpen we ze graag bij. We informeren onze klanten zo goed mogelijk over wat wij doen aan duurzaamheid en energiebesparing. En we helpen ze om zelf duurzaam te wonen. In 2017 hebben we het Europese project [TRIME](#) afgerond. Binnen dit project hebben wij 20 energiecoaches opgeleid en zijn er 155 huishoudens voorzien van energieadvies. Zo ook [mevrouw Winkler](#). De huishoudens hebben gemiddeld 4,7% elektriciteit en 5,3% gas bespaart. Samen met partners als !Woon gaan wij verder met het adviseren van bewoners.

Samenwerken met duurzame partners

We kiezen voor duurzaamheid. En verwachten dat ook van onze partners. We ontwikkelen met partners innovatieve nieuwbouwconcepten, zoals Stadstuin Overtoom. We werken alleen met FSC gecertificeerde aannemers. We roepen ook andere corporaties en opdrachtgevers op dit te doen.

Een milieubewuste organisatie

Milieubewuste mensen vormen samen een milieubewuste organisatie. Dit zie je terug in onze bedrijfsvoering. Wij gebruiken zo weinig mogelijk energie. En de energie die we gebruiken is duurzaam. We willen een voorbeeld zijn. In grote en kleine dingen. Zoals het verder verduurzamen van onze mobiliteit. En tijdens de Dag van de Duurzaamheid maken wij alle medewerkers weer extra bewust van duurzaamheid. We inspireren mensen om zelf bij te dragen aan een beter milieu.

5.3.1 Samen verduurzamen

[Samen Verduurzamen](#). Het motto waaronder we samen met onze bewoners werken aan minder energieverbruik en een schoner milieu. Om zo bij te dragen aan een schonere wereld voor nu en later. We hebben de laatste jaren veel geïnvesteerd in renovaties. Toch hebben we nog steeds veel woningen met een relatief laag energielabel. Die willen we nu versneld wegwerken. Met het project SAVE maken we extra vaart. SAVE draait om drie vormen van besparen: energie, geld en milieu. Een lager energiegebruik is goed voor het milieu en goed voor de portemonnee van onze bewoners. En verduurzamen zorgt ook vaak voor meer comfort in de woning. Want woningen zijn meteen een stuk comfortabeler.

Grote stappen

We zetten grote stappen. We verduurzaamden in 2017 - boven de verduurzaming binnen renovaties en onderhoud - 802 woningen extra. En de komende jaren volgen er minimaal 9.000. Inderdaad, we doen dit samen met onze bewoners. Zodat zij weten wat er gebeurt in de woning en hoe zij kunnen bijdragen aan een beter milieu. En natuurlijk hoe zij ervan profiteren. Want samen verduurzamen is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de portemonnee. En het wooncomfort! De huuraanpassing is altijd de helft van wat er te besparen valt. Dus als door de maatregelen berekend is dat de energierekening € 10 per maand daalt, dan is de huuraanpassing € 5.

Beginnen bij de meest verslindende woningen

We beginnen bij woningen met een E-F-G-label. De meeste projecten liggen nu in de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer. Zoals het project [Van Heuven Goedhartlaan](#) in Amstelveen, met 400 woningen.

Isoleren en ventileren

We isoleren die woningen die niet goed geïsoleerd zijn. En bij isolatie hoort goede ventilatie zodat de woning fris en gezond is en je het meeste energie bespaart.

Energie opwekken

In veel gevallen kunnen we via zonnepanelen en zonnecollectoren duurzaam stroom en warmte opwekken. Woningen en gebouwen worden zo kleine energiecentrales.

5.4 Renovaties

Ons vastgoed moet voldoen aan de eisen van deze tijd. Renoveren draagt hier aan bij. We zorgen er voor dat ons vastgoed - binnen de financiële mogelijkheden, wetgeving, bouwvoorschriften en welstand - klaar is voor de toekomst.

Kwaliteit vanuit een visie

Wij hebben een sterke visie op eigentijdse kwaliteit van ons vastgoed. Want onze woningen moeten voldoen aan de eisen van deze tijd. Met het daarbij behorende wooncomfort. Duurzaamheid en energiebesparing zijn speerpunten. We willen ook met renovaties - op een betaalbare manier - energiezuinige woningen realiseren. En zoeken actief naar manieren om woningen zelfs gasloos of energieneutraal te maken. De zogenaamde 'Nul op de meter woning'. Natuurlijk zorgen we ervoor dat onze woningen betaalbaar blijven.

De bewoner centraal

Bij renovatie en groot onderhoud betrekken we de bewoners nauw bij het proces. Zo komen we erachter wat hun wensen zijn en creëren we draagvlak. Dit is zeer arbeidsintensief en niet altijd eenvoudig. Uitgangspunt is: wij stellen bewoners centraal en nemen ze mee in de planvorming.

Duurzaam renoveren

Woningen die wij renoveren worden voorzien van energetische maatregelen. Gemiddeld wordt label B gehaald en soms zelfs label A. Goed voor het milieu én de portemonnee van onze huurders. Want het levert niet alleen flink wat extra comfort op, ook de energierekening wordt lager. Daarnaast verlagen we de CO2 uitstoot. Wij volgen de ontwikkelingen in de markt kritisch en zetten waar mogelijk innovatieve oplossingen in. Daarnaast verduurzamen wij extra woningen onder het motto '[Samen verduurzamen](#)'.

Monumenten

Monumenten zijn belangrijk voor hun omgeving. Wij vinden monumenten vooral belangrijk als wij er sociaal kunnen verhuren. Daarnaast spelen ze een belangrijke rol in onze geschiedenis. Wij blijven een wezenlijke leverancier aan de instandhouding van die monumenten. Zo zijn de renovatie en restauratie van twee monumentale projecten '[t Schip \(1917\)](#)' en '[Spaardam 1 \(1914\)](#)' volop in uitvoering. De renovatie van Indie 1 - ons eerste woningcomplex uit 1912 - is in 2017 opgeleverd.

Asbest

In woningen die voor 1994 gebouwd zijn, kan asbest voorkomen. We verwijderen dit wanneer een woning leegkomt, bij planmatig onderhoud en bij renovatieprojecten. We willen alle woningen asbestvrij of asbestveilig hebben. We inventariseren het gebruik van asbest in ons vastgoed. Dat is vaak bekend uit bouwrapporten, anders gaan we kijken. Zo krijgen we een goed beeld van waar asbest is toegepast. We verstrekken - op tijd - de juiste informatie aan interne- en externe partijen. We startten een nieuwe ketensamenwerking met de inventarisatiebureaus en de asbest saneerders. We registreren alle asbest-opdrachten in het Landelijk asbestvolgsysteem. Deze is gekoppeld met ons eigen asbestregistratiesysteem. Onze medewerkers zijn goed opgeleid. 180 medewerkers volgden een asbest-training. En we zorgen dat ze de juiste middelen ter beschikking hebben. Dit vragen we ook van de aannemers die voor ons werken. Ook als het risico laag is; we vinden het belangrijk dat onze bewoners geen risico lopen. We informeren bewoners goed via onze [website](#) en het Eigen Haard magazine. En als we Asbest aantreffen krijgen zij een Asbestkaart in de meterkast. Zodat zij weten wat ze moeten doen en wat de

risico's zijn. In 2017 werd asbest gevonden in de wijk Gortesloot in Landsmeer [\[a\]](#).

De cijfers

Renovaties	Sociale huurwoning	Middensegment huurwoning	Bedrijfsruimte
Afgerond in 2017	481	19	16
Gestart in 2017	353	19	15

5.5 Onderhoud en reparaties

Goed beheer is belangrijk. In ons beheer nemen we direct verbeteringen en aanpassingen mee op het gebied van energiebesparing, veiligheid en toegankelijkheid. 95% van de geplande projecten in 2017 is afgerond.

Verschillende soorten onderhoud

We onderscheiden verschillende soorten onderhoud. Het planmatig onderhoud kent een cyclus. Zo kunnen wij preventief onderhoud plegen voordat er problemen ontstaan. Daarnaast doen wij onderhoud aan woningen waarvan de huur is opgezegd. Wij maken de woning geschikt voor een nieuwe huurder. Waar nodig verbeteren wij de woning. Natuurlijk voeren wij ook dagelijks onderhoud en reparaties uit in woningen.

Duurzaam onderhoud

Op het gebied van milieu is veel winst te behalen. We gebruiken alleen milieuvriendelijke verf en bij voorkeur duurzaam ontwikkeld Europees hout. We stellen eisen aan onze aannemers als het gaat om het gebruik van materialen. Maar ook aan hoe ze met het gebruik van water, energie en hun bouwomgeving omgaan. Bij vervanging brengen wij HR++ glas aan.

Veilig wonen

We geven demonstraties over hoe inbrekers sloten openen. Wij willen dat onze huurders veilig kunnen wonen. Beveiliging volgens het Politie Keurmerk Veilig Wonen helpt daarbij. Ook goede voorlichting helpt. Samen met politie en gemeente organiseren wij daarom preventiebijeenkomsten. De politie geeft daar tips en adviezen om woninginbraak te voorkomen. En wij vertellen over diverse sluitmogelijkheden. Ook geven we demonstraties. We laten bijvoorbeeld zien hoe eenvoudig het kan zijn voor inbrekers om sloten te openen. Een erkend leverancier van hang- en sluitwerk geeft uitleg bij verschillende producten. Ook delen wij op de Politie Academie in Amsterdam onze kennis met agenten in opleiding.

Werken aan de klanttevredenheid

Met LEAN haalden we de overbodige handelingen - die niet bijdragen aan de klantwens - uit het proces. We sturen scherp op de klantgerichtheid van onze aannemers. En we trainden onze vaklieden en opzichters in het klantgericht communiceren. Zo vragen zij bijvoorbeeld bij een reparatie of er nog iets anders in de woning moet gebeuren. De reparaties worden sneller en klantvriendelijker gedaan. In 2017 kregen we een B voor onze dienstverlening in de [Aedes Benchmark](#). De klanttevredenheid over de afhandeling van reparaties droeg daar flink aan bij. Dit jaar geven onze klanten ons gemiddeld een 7,5.

Metten is weten

We zijn zuinig op ons vastgoed en monitoren periodiek we de kwaliteit ervan. Elk jaar meten wij de conditie van een derde van de casco vans ons vastgoed. De belangrijkste onderdelen die onderhoud nodig hebben worden doorgelicht. En op basis van de gemeten onderhoudsnorm (NEN 2767) wordt het meerjarenonderhoudsplan bepaald. Uit de conditiemeting blijkt dat het vastgoed er goed voor staat. Meer dan 80% van het gemeten vastgoed staat er goed tot uitstekend voor. We deden in 2017 een steekproef naar de kwaliteit van de binnenpakketten op basis van het vigerende bouwbesluit.

5.6 Samen beheren

Wanneer in een gebouw met huurwoningen een woning verkocht wordt, zijn er 'meerdere eigenaren onder één dak'. Voor deze gebouwen wordt dan een Vereniging van Eigenaren (VvE) opgericht. De VvE heeft als belangrijkste taak het onderhoud en het beheer van het gebouw. De eigenaren betalen een bijdrage en zorgen samen voor het onderhoud en beheer. Als eigenaar van huurwoningen zijn wij lid van de VvE. Vaak stelt een VvE een beheerder aan om de administratie van de vereniging te voeren. Ook wij verlenen deze dienst.

Als eigenaar lid van de VvE

In een gebouw met koop- en huurwoningen zijn wij de eigenaar van de huurwoningen. Dat maakt ons één van de leden in een VvE. 11.000 van onze woningen bevinden zich in een VvE. Dat betekent dat we over de kwaliteit van deze woningen en het woongebouw samen beslissen met de andere eigenaren. Als eigenaar van de huurwoningen participeren wij in de besluitvorming van de VvE. Daarbij letten we op het onderhoud, het beheer en de waardeontwikkeling van het vastgoed. Het is belangrijk om er voor te zorgen dat elke VvE financieel gezond is, het gebouw goed beheerd wordt en de kosten binnen de begroting blijven. Ook komen wij op voor de belangen van onze huurders. Maar onze horizon reikt verder. Want ook toekomstige huurders en kopers moeten het gebouw en de woningen aantrekkelijk vinden. Wij worden actief in het bestuur van een VvE als wij veel woningen in een gebouw hebben. Of als er zaken spelen waarbij we direct betrokken willen zijn. Ook pakken wij deze rol als er simpelweg geen particuliere eigenaren in het bestuur willen.

VvE Beheer als dienst

Voor verreweg de meeste VvE's waarin wij als eigenaar een rol spelen, doen wij ook het beheer. Wij bieden administratieve, technische en financiële diensten aan. In de beheerovereenkomst leggen wij vast welke diensten de VvE van ons afneemt. Meestal gaat het om een full-service overeenkomst waarbij wij streven naar een volledige "ontzorging" van het bestuur. Hiervoor rekenen wij marktconforme tarieven. Wij werken continue aan de doorontwikkeling van onze diensten. We breiden de digitale dienstverlening verder uit. De Algemene Leden Vergadering is de belangrijkste activiteit van een VvE die we faciliteren. Daarnaast zijn diverse administratieve processen inzichtelijk - en soms zelfs interactief - gemaakt voor de besturen. Als VvE-bestuur kun je nu vrijwel alle informatie via internet vinden. We blijven ook in de samenwerking met partijen als aannemers en deurwaarders actief zoeken naar goede deals voor onze klanten. Met onze non-profit instelling en natuurlijk vanuit het feit dat Eigen Haard ook één van de eigenaren is, is goed-beheren onze belangrijkste doelstelling. Particuliere eigenaren in "onze" VvE's profiteren daarvan mee, terwijl wij ook open oog houden voor de huurders en het huurdersbelang. In het ontzorgen van de besturen proberen wij steeds voorop te lopen met het inrichten van onze dienstverlening op actuele onderwerpen. VvE's kunnen leunen op ons als het gaat om advies en een plan van aanpak. In 2017 doemde bijvoorbeeld door veranderde wetgeving opeens het onderwerp CO-risico op en hebben we in alle VvE's besproken wat op dit gebied de beste aanpak voor hun was. Veel rookgasafvoeren zijn onderzocht op veiligheid en er is advies gegeven op een toekomstige aanpak. Ook bij een onderwerp zoals "verduurzamen", wat opeens in veel VvE's een onderwerp van gesprek is, zorgen we dat we goed op de hoogte zijn en deskundige diensten kunnen aanbieden.

6 In prettige buurten

Onze woningen staan in ruim 80 buurten. En elke buurt heeft zo zijn sterke en zwakke punten. In sommige buurten gaat het vanzelf goed. Andere buurten hebben hulp nodig. We verhogen onze inzet waar dat nodig is, bijvoorbeeld met wijkbeheerders of huismeesters. Buurtgenoten maken de buurt. Want bewoners weten heel goed wat er nodig is in hun buurt. Wij betrekken ze dan ook zo veel mogelijk bij wat wij in de wijk doen. En ondersteunen het liefst bewoners die zelf aan de slag willen in hun buurt. Een gevarieerd woningaanbod zorgt voor een gemengde buurt. En een gemengde buurt is prettiger om in te wonen. Zo zijn buurten er voor iedereen. Met hoe we onze woningen en bedrijfspanden inzetten hebben wij invloed op de maatschappelijke ontwikkeling van 'onze' buurten. In een aantal wijken is weinig ruimte voor bewoners met meer draagkracht. Om die buurten te versterken, verhuren we daar meer betaalbare middensegment huurwoningen of [verkopten](#) we woningen. Er zijn ook buurten met weinig sociale huurwoningen. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal. Soms is [slopen](#) en [nieuw bouwen](#) een goede aanpak. Door onze [bedrijfsruimten](#) passend te verhuren - het liefst aan ondernemers die bijdragen aan de wijk - dragen we bij aan de buurt economie. Zo stimuleren we gemengde bewoning en levendigheid in de buurt.

6.1 Actief in de wijk

Wij zijn actief in de wijk en ondersteunen graag actieve bewoners die zelf aan de slag gaan met hun buurt. We stimuleren sociaal eigenaarschap en zelfbeheer. En helpen onze kwetsbare huurders. We handhaven - als dat nodig is - de regels en afspraken. Met '[Eigen Haard in de wijk](#)' dragen wij - met verschillende thema's - bij aan de wijk.

Formele participatie

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

Functionele participatie

We zoeken ook naar andere - minder formele - manieren. Want er zijn ook huurders die wel actief willen zijn in hun buurt. Maar niet een officiële vertegenwoordiger van hun burens willen zijn. We zoeken steeds naar nieuwe manieren om bewoners te betrekken bij hun buurt. Bijvoorbeeld een wijkvrijwilliger die een wijkbeheerder helpt. Of burens die samen de gemeenschappelijke tuinen beheren. We helpen graag burens die activiteiten organiseren in de buurt. Al dan niet in onze [buurtkamers](#). En we zoeken de samenwerking op met organisaties die ook actief zijn in de wijk: onze [wijkpartners](#).

	2017	2016
Wijkvrijwilligers	144	110
Actieve bewonersgroepen	30	42

Samen schoon & groen

Het is fijn wonen als het gebouw en de omgeving schoon en opgeruimd is. Daar moeten de gemeenschappelijke ruimten - bijvoorbeeld portieken en trappenhuisen - opgeruimd en schoon voor zijn. En blijven. Dit heeft direct een grote impact op de leefbaarheid. Bewoners zijn hier zelf verantwoordelijk voor. We helpen ze die verantwoordelijkheid te nemen. In 2017 zetten wij extra in op 'schoon' in alle buurten. We inspecteerden honderden portieken en organiseerden opruimacties met bewoners. We hielden bestaande schoonmaakcontracten tegen het licht en boden bewoners nieuwe aan. We lieten eenmalig schoonmaakbeurten uitvoeren en stimuleerden bewoners zelf aan de slag te gaan. En samen goede afspraken te maken hierover. We organiseerden bij de stadsdelen extra mankracht voor het weghalen van rommel en zwerfvuil. We keken kritisch naar hoe wij of bewoners schoonmaak inkochten en naar het effect van de verschillende werkwijzen. Bewoners hebben veel invloed op het schoonmaakwerk. De lijnen naar de schoonmaker zijn kort. Ze kunnen rechtstreeks klachten of complimenten delen. Zo hebben schoonmakers meer eer van hun werk. 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.

Veilig

Fysieke maatregelen - zoals verlichting, het afsluiten van portieken of cameratoezicht - zijn een belangrijk. Om inbraken tegen te gaan is in een groot aantal woningen sloten aangebracht die voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Al dit soort maatregelen geeft bewoners, naast een veiligere woning en gebouw, een prettiger en veiliger gevoel over hun woning en de directe omgeving.

Prettig samenleven

Wij heten nieuwe huurders - die een extra steuntje in de rug nodig hebben - welkom met een persoonlijk gesprek. We geven ze extra informatie. En spreken de regels van het huurcontract door. Ook vertellen we ze over hun nieuwe buurt. We informeren nieuwe huurders over de afspraken die met de burens zijn gemaakt. En hoe burens rekening met elkaar houden. Zo weten nieuwe huurders wat er van ze verwacht wordt. En wat ze van hun burens mogen verwachten. We willen een goede relatie met de bewoner. Maar vooral dat nieuwe bewoners goed 'landen' in de nieuwe woning en buurt. Dat maakt het thuis voelen in een buurt en het samenleven met burens makkelijker en leuker. Dit voorkomt onbegrip, overlast en problemen. In 2017 voerden we veel van deze gesprekken met statushouders. Zij krijgen vaak letterlijk met 'een wereld van verschil' te maken en kunnen wel wat extra steun gebruiken. Vaak koppelen we statushouders ook aan actieve bewoners(groepen) of buurtorganisaties.

Energie bewust Wonen

We helpen onze huurders met het besparen van energie. Goed voor het milieu en voor de portemonnee van de bewoners. Daarom trainen wij energiecoaches: Huurders die hun burens alles leren over energiebesparing. Doordat de energiecoaches mensjes uit de buurt zijn, kennen ze het gebouw, de woningen, de apparatuur en hun burens. Ze komen gemakkelijk en informeel langs voor advies. En dat kost helemaal niets. In 2017 waren er 40 energiecoaches actief.

Wijkbeheerders en huismeesters

Wijkbeheerders en huismeesters zijn dagelijks in de wijk. Ze kunnen snel reageren en zorgen ervoor dat de algemene ruimten schoon, heel en veilig zijn. En helpen het contact tussen burens te vergroten. Onze bewoners betalen hier aan mee. We overtuigen bewoners graag van de meerwaarde van een wijkbeheerder of een huismeester. Zeker waar de leefbaarheidscijfers daar aanleiding toe geven. In 2017 waren 21 wijkbeheerders en 16 huismeesters actief. Hier betaalden 43 VvE's en 10.398 huurders aan mee.

6.2 Samenwerken in de wijk

Wij werken in alle wijken zo veel mogelijk samen [partners](#) . Soms voor een specifieke buurt, soms voor een hele gemeente en soms in ons hele werkgebied. We proberen structurele samenwerkingsverbanden aan te gaan met wijkpartners. Dit zijn organisaties die sterk betrokken zijn bij de buurt. En waarvan de activiteiten passen bij onze doelen en verantwoordelijkheden. Zo zetten wij vooral in op een schone, hele en veilige buurt, waar het prettig wonen is. En wij stimuleren zelfredzaamheid, samenwerking en sociaal eigenaarschap van de bewoners.

Buurtstrategie

Elke buurt vraagt om een andere aanpak. Sinds 2017 maken we voor buurten die het slechtst scoren op leefbaarheid een buurtstrategie. Dat doen we samen met bewoners en organisaties uit de buurt. Want veranderen kan alleen samen met bewoners, gemeente, politie, opbouwwerk, vrijwilligers en anderen. Met de buurtstrategie in de hand werken we 3 tot 5 jaar aan de wijk. Met alle partijen die er aan mee werken. Zo kan iedereen vanuit dezelfde strategie een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de buurt. We deden dit in Geuzenveld, Slotermeer, Osdorp Oost/Wildemanbuurt, Volewijk en Holendrecht.

Samenwerkingsafspraken

We maken met de wijkpartners afspraken, gericht 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 of geld. En we leggen vast wat onze wijkpartner in ruil daarvoor doet.

Evaluatie van de resultaten

We evalueren elk jaar de samenwerking en de afspraken met onze wijkpartners. We bekijken jaarlijks of we doorgaan met een wijkpartnerschap.


6.2.1 Onze wijkpartners

Buurt	Partners
Hele werkgebied	Stichting Vluchtelingenwerk Amstel tot Zaan Bankjescollectief Nederlandse Tuinenstichting
Aalsmeer	Beter Buren
Amstelveen	Beter Buren Belklus
Amsterdam	Stichting Present Beter Buren Academie van de stad Netwerk Amsterdamse Helden Pakhuis de Zwijger Burennetwerk
Amsterdam Nieuw West	VoorUit (Overtoomse Veld, Slotermeer Noord) Ara Cora (Overtoomse veld) STOC (Jacob van Geelbuurt) BOOT (Slotermeer Noord)
Amsterdam West	Project VoorUit (Kolenkitbuurt) Stichting Parlarie (Zeeheldenbuurt)
Amsterdam Oost	Stichting ACCU (Indische Buurt) Buurtatelier Tante Gerritje (Indische Buurt) HvA BOOT Oost (Buurtwinkel voor Onderwijs, Onderzoek en Talentontwikkeling) Stichting StreetsmArt (Indische Buurt) Stichting MOI (Maatschappelijke Ondersteuning & Integratie) Museum Zonder Muren (Transvaalbuurt)
Amsterdam Noord	Leefkringhuis (Vogelbuurt) Project VoorUit (Molenwijk) Springlevende Wijk (Vogelbuurt)
Amsterdam Zuid	Stuurgroep Olympisch Kwartier (Stadionbuurt) St. Welkom (Stadionbuurt) Plan C (Diamantbuurt)
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

6.3 Overlast bestrijden

In ons werkgebied wonen mensen vaak dicht op elkaar. De meeste mensen hebben goed contact met hun buren en anderen leven meer op zichzelf. Soms hebben buren last van elkaar en lukt het ze niet om er samen uit te komen. Daar ligt voor ons een rol.

Toename en verzwaring overlast

Al jaren neemt het aantal overlastmeldingen toe. Ook de verzwaring van de klachten blijft. Psychiatrie, verslavingsproblematiek, vervuiling, schulden en vereenzaming zijn vaker oorzaak van overlast. In 2017 ging ruim 40% van de dossiers die we in behandeling hadden over zorg, vervuiling, psychiatrie en verslaving. We zien steeds vaker ernstige gevallen van asociaal, intimiderend of crimineel gedrag. Dit zijn vaak intensieve gevallen die moeilijk op te lossen zijn. Door bezuiniging in de zorg, vergrijzing en de scheiding van wonen en zorg zijn er steeds meer mensen die zelfstandig moeten wonen, terwijl ze dat eigenlijk niet kunnen. De 'simpele' dossiers worden steeds vaker - 30% meer ten opzichte van een paar jaar geleden - doorgezet naar [Beterburen](#) . Gemiddeld 20% van die zaken krijgen wij terug, omdat die zwaarder blijken te zijn dan gedacht.

Als buren er samen niet uit komen

De klachten variëren van overhangende struiken in de tuin tot geweld tussen buren. En van blaffende honden tot drugs, drank of psychiatrische problemen. Geluidsoverlast is de meest voorkomende klacht. Direct een klacht waar veel discussie over ontstaat tussen buren. Want wanneer kun je je buren 'gewoon' horen en wanneer is het geluidsoverlast? Wanneer wordt last hebben overlast? We stimuleren buren om er eerst samen uit te komen. Lukt dat niet? Dan bemiddelen wij of schakelen we onze partner BeterBuren in. Dit zijn vrijwilligers die goed getraind zijn in het bemiddelen bij burencollicten. Wanneer zij er niet uitkomen of de zaak te zwaar is voor de vrijwilligers gaan we er zelf op af. In uiterste gevallen - wanneer er echt geen andere oplossing is - leggen we gedragsaanwijzingen op of leggen we dossiers voor aan de rechter. In 2017 is dit aantal verdubbeld ten opzichte van 2016.

Onze middelen

We zetten talloze zaken in:

- Adviesgesprekken
- Buurt- en burenbemiddeling
- Politie
- GGD
- Meldpunten Zorg & Woonoverlast
- Samen Doen
- Woonbegeleiding
- Wijkpartners
- Clausule bij het huurcontract met aanvullende woonafspraken
- Matron (geluidsmeter)
- Voorschrijven beter geluidsisolerende vloeren

Stevig samenwerken

We werken stevig samen met politie en gemeenten, zorg- en hulpverlenende instanties. In convenanten maken we heldere afspraken over wat we wel en niet met elkaar kunnen delen vanwege privacy. In overlastsituaties zijn vaak veel instanties betrokken. Onze rol beperkt zich tot de kaders die opgenomen zijn in de Woningwet. Denk hierbij aan leefbare buurten en wijken. Dat betekent voor ons inzet op het bestrijden van woonoverlast. 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. De corporaties delen hun ervaringen en instrumenten met elkaar. Zo geven wij bijvoorbeeld advies op de 'Top Tien Treiteraankpak' en houden we presentaties over onze werkwijze bij andere corporaties en instanties. Of het nu gaat om het opbouwen van overlastdossiers, de aanpak van ernstig vervuilde woningen of het gebruik van aanvullende huurvoorwaarden.

Treiteraankpak in Amsterdam

Met de Amsterdamse treiteraankpak helpen we intimidatie in en om de woning tegen te gaan. Het gaat hier niet om gewone burenruzies, maar om structurele bedreigingen, intimidaties en overlast tegen specifieke mensen of gezinnen. Deze stevige aanpak richt zich er op dat slachtoffers zich beschermd voelen en dat daders worden aangepakt en - desnoods gedwongen - moeten verhuizen. In 2017 hadden wij 17 zaken in de treiteraankpak. Ook in andere regiogemeenten wordt steeds vaker gehandeld volgens deze Amsterdamse aanpak.

De cijfers

Zaken	2017	2016
Bemiddeling	992	958
In behandeling	532	459
Inzet BeterBuren	368	309
Geëscaleerd (juridisch traject)	30	15

6.4 Woonfraude

Iedereen moet veilig en prettig kunnen wonen in onze buurten. Daarom onderzoeken wij meldingen van woonfraude. En pakken wij woonfraude aan. Wij kunnen immers niet tolereren dat woningen worden doorverhuurd. Vaak tegen woekerprijzen. Of dat woningen leegstaan of gebruikt worden voor de kweek van hennep. Ook heeft woonfraude een slechte invloed op de leefomgeving.

In 2017

We handelden in 2017 672 zaken af. Hiermee kwamen 255 woningen beschikbaar. In totaal verlieten 210 huurders op ons verzoek zelf de woning. In 45 gevallen was tussenkomst van de rechter nodig om het huurcontract te beëindigen. Wij gaven 41 keer een gele kaart, waarna in veel gevallen de huurders of de huur hebben opgezegd of hun frauduleuze praktijken hebben beëindigd. We kregen 2 woningen terug, nadat deze waren gekraakt. In 15 gevallen was er sprake van woonfraude in combinatie met een huurschuld. Het aantal opgerolde hennep kwekerijen is lager dan vorig jaar. Er is in 2017 39 keer een hennepkwekerij geconstateerd met als resultaat een lege woning.

Gemeente	Lege woningen	Hennep kwekerijen	Gele kaart
Aalsmeer	9	1	3
Almere	-	-	-
Amstelveen	30	5	4
Amsterdam	195	29	26
Ouder Amstel	4	-	3
Uithoorn	13	3	3
Zaans	-	-	-
Landsmeer	4	1	2
Totaal	255	39	41

Lees ook [het parool](#) 

6.5 Leefbaarheid en onderzoek

Wij werken continu aan het verbeteren van de leefbaarheid in onze buurten. We beginnen bij de wijken waar de leefbaarheid het meest onder druk staat. We willen dat in 2020 minimaal 80% van de 84 buurten een 6,5 of hoger voor leefbaarheid krijgt van onze bewoners.

We vragen het de bewoners

In een uitgebreide enquête vragen wij aan bewoners [uit ons klantpanel](#) met welke score zij [onze dienstverlening](#), hun woning en de leefbaarheid van hun buurt waarderen. We vragen daarvoor specifiek naar die zaken waar wij directe invloed op hebben: schoon, heel, overlast en veilig. Met de uitslagen van ons bewonersonderzoek maken wij een ranking van de wijken. De wijken die het slechtst scoren plaatsen we bovenaan; deze krijgen van ons de meeste aandacht.

Resultaten uit het bewonersonderzoek

In 2017 konden we met de [resultaten van het bewonersonderzoek](#) van eind 2016 aan de slag. Meer dan 11.000 mensen reageerden. In 2016 scoorden 23 buurten een cijfer onder de 6,5, en kregen 61 buurten van bewoners een leefbaarheidsscore boven de 6,5. Voor 2017 was onze ambitie om daar 3 nieuwe buurten aan toe te voegen. Daarvoor hebben we in 2017 veel extra inspanningen verricht op het gebied van 'schoon'. In december 2017 hebben we weer een bewonersonderzoek uitgevoerd. De resultaten worden geanalyseerd.

6.6 Bijzondere projectsteun

Onder minister Vogelaar wilde het ministerie de 40 slechtst scorende wijken in Nederland in 10 jaar verbeteren. Corporaties kregen een heffing opgelegd, zodat via het CFV subsidie verstrekt kon worden aan corporaties met veel bezit in de "Vogelaarijken". Wij hebben veel bezit in deze Amsterdamse aandachtswijken. Wij kregen vrijstelling van de heffing en vroegen voor de jaren 2008 tot en met 2012 Bijzondere Projectsteun aan. Voor zowel fysieke als leefbaarheidsprojecten. Wij werkten hierin samen met andere Amsterdamse woningcorporaties. Voor 2008 tot en met 2012 ontvingen wij in totaal circa € 13,6 miljoen subsidie. Als projecten zijn afgerond melden we ze af en wordt de subsidie definitief. In 2017 is dat niet gebeurd. Ons laatste project, de renovatie van Indië 1 in de Indische Buurt in Amsterdam Oost, wordt in 2018 voor 1 juli gereed gemeld.

6.7 Eigen Haard fonds

Met het [Eigen Haard fonds](#) stellen wij elk 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. In 2017 waren er [meerdere ideeën](#) die worden uitgevoerd.

6.8 Wij verkopen voor de buurt

Wij verkopen alleen woningen als dit de wijk ten goede komt. Bijvoorbeeld in gebieden waar de leefbaarheid nog een impuls nodig heeft. Of waar afspraken met de gemeente zijn over MGE. Er is voldoende animo voor de woningen. Om verkoop aan beleggers tegen te gaan hebben we onze regels van toewijzing verscherpt. Wij verkochten in 2017 52 bestaande woningen. We richten ons op de verkoop van woningen aan zittende huurders. Of aan mensen die een sociale huurwoning achterlaten. 17% van de woningen is verkocht aan de zittende huurders. En verkochten we bijvoorbeeld 80% van de [nieuwbouwwoningen](#) in het project Appel Notenlaan voor 80% aan doorstromers. Daarnaast verkochten we een zorgcomplex in Lisse aan DSV, de zorgverlener die het pand huurde.

7 Wij verhuren

Ons werkgebied, de regio Amsterdam, is de economische motor van Nederland. Vanuit heel Nederland verhuizen mensen hier naartoe: zo'n tienduizend per jaar. Een populair gebied dus om te wonen. De kosten voor wonen zijn hoog. En niet voor iedereen betaalbaar. Dat geldt niet alleen voor mensen met een inkomen onder de sociale huurgrens. Daarom bieden wij, naast [sociale huurwoningen](#), ook huurwoningen in het [middensegment](#) met een huur onder € 1.000 aan. Met een focus op woningen met een huur onder € 850. En bieden wij betaalbare koopwoningen. Om er aan bij te dragen dat een wijk voldoende voorzieningen heeft, verhuren wij ook [bedrijfsnroerendgoed](#) en [parkeerplaatsen](#).

De aantallen	2017
Sociale huurwoningen	51.882
Middensegment Huurwoningen	3.648
Bedrijfsruimten	1.522
Parkeerplaatsen en garages	5.431

7.1 Sociale huurwoningen

De behoefte aan sociale huurwoningen is groot. De wachttijd op een woning is daardoor hoog. We stimuleren de doorstroming, zodat het verloop groter wordt en er meer mensen een kans krijgen op een woning. Wij maakten dit jaar 2.706 nieuwe huurders blij met een sociale huurwoning.

De wachttijd verschilt per gemeente

Er is een flinke [woon- of inschrijfduur](#) nodig om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. Opnieuw stijgt de wachttijd. De gemiddelde wachttijd voor starters is in 2017 op een recordhoogte van bijna 12 jaar. Ruim anderhalf jaar langer dan het jaar er voor. Mensen die willen verhuizen naar een andere sociale huurwoning wachten maar liefst bijna 21 jaar. De wachttijd van onze huurders is vergelijkbaar met die van huurders bij andere corporaties in ons werkgebied.

Verloop

In onze regio blijft men over het algemeen lang in hetzelfde huis wonen. In 2017 hebben iets meer huurders hun woning opgezegd dan in 2016. Dit komt vooral door het aantal mensen dat moest verhuizen vanwege de sloop van hun woning.

	2017	2016
Aantal opzeggingen	2.994	2.820
Mutatiegraad	5,8%	5,5%

Leegstand

Wanneer er voor een woning geen huur binnenkomt, dan noemen we dat leegstandsderiving. Leegstand heeft verschillende oorzaken. Bijvoorbeeld de periode waarin een woning leeg staat wanneer een huurder vertrekt en een nieuwe huurder de woning betreft. Maar ook bij onderhoud, renovatie of sloop. 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. Het laatste jaar is de leegstand stabiel. Het percentage leegstand was voor sociale huurwoningen 1%. Net zo laag als in 2016.

7.1.1 Wachten op een woning

Gemeente	2017		2016	
	Starter	Doorstromer	Starter	Doorstromer
Aalsmeer	7,5	20,1	7,7	23,1
Amstelveen	12,8	21,3	10,2	21,3
Amsterdam	12,3	20,2	11,0	17,9
Landsmeer	11,7	29	14,2	22,2
Oostzaan		32	14,3	
Ouder Amstel	13,2	18,8	8,1	17,3
Uithoorn	12,3	21,4	9,6	16,5
Zaanstad	14,4	13,3	13,2	13,6
Gemiddeld	11,9	20,7	10,2	19,3

7.1.2 Bijzondere doelgroepen

Wij hebben oog voor kwetsbare groepen in onze samenleving. Mensen voor wie zelfstandig wonen of het vinden van een woning niet vanzelfsprekend is. We hebben het ideale concept voor nieuwbouw met grote groepen kwetsbare huurders nog niet gevonden. Daarom schreven we de [challenge Woongeluk](#) uit.

Samen met de gemeenten

In overleg met gemeenten bepalen wij hoeveel woningen wij aanbieden voor deze groep. Nu steeds meer mensen worden geacht zelfstandig te wonen - ook als dat lastig is - is het belangrijk om goed te kijken welke woningen wij aanbieden. De uitstroom uit zorginstellingen is - door bezuinigingen in de zorg - de laatste jaren groter. Amsterdam heeft in de regio een bijzondere rol. Amsterdam vangt als centrumgemeente ook kwetsbare personen uit de regio op. Dat maakt de opgave voor Amsterdam groot. De gemeente werkt daarom nauw samen met de corporaties en de instellingen. Maar ook in andere gemeenten komt het zelfstandig laten wonen van kwetsbare mensen op gang.

Wonen onder begeleiding

Soms is wonen onder begeleiding een goede oplossing. In het begin huurt de bewoner niet zelf, maar verhuren wij een woning aan een zorgpartij. Daarin werken wij onder meer samen met HVO-Querido en het Leger des Heils. Als zelfstandig wonen goed blijkt te gaan, dan wordt het huurcontract overgezet naar de bewoner.

Jongeren

Een deel van onze woningen bestemmen wij speciaal voor jongeren. Verdeeld in twee categorieën: tot 23 jaar en van 23 tot 28 jaar. 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 gaan huren. Het blijkt dat de meeste jongeren die met ons een Jongerencontract hebben afgesloten, op tijd een andere woning vinden. We tekenden 220 nieuwe jongerencontracten in 2017.

Senioren

Mensen blijven steeds langer zelfstandig wonen. Dat vergt een [aangepaste en toegankelijke woning](#). Woningen zonder treden en drempels zijn bij uitstek geschikt voor ouderen. Wij bieden deze woningen vooral aan senioren aan. Sommige ouderen hebben behoefte aan meer bescherming. Een deel van onze woningen bieden wij met [voorrang of uitsluitend aan ouderen](#) aan.

Prettige wijken en 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 bij [statushouders](#) bijvoorbeeld altijd een wijkbeheerder 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.

Bijzondere toewijzingen

Soms is maatwerk nodig voor situaties waarin de regelgeving niet voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere regels. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte.

De cijfers	2017	2016
Maatwerk	68	42
Statushouders	210	280

7.2 Bedrijfs Onroerend Goed

Een prettige buurt heeft niet alleen een gevarieerd woningaanbod nodig. Ook moeten er voldoende voorzieningen zijn. Bijvoorbeeld winkels of een kantoorruimte, zodat bewoners in hun eigen buurt boodschappen kunnen doen en kunnen werken. En er moet plek zijn voor bijvoorbeeld de dokter, een kinderopvang en een buurtkamer. Daarom verhuren wij bedrijfsruimten. Wij kijken met een maatschappelijk oog naar hoe en waar we onze bedrijfs- en winkelruimten inzetten. Het is een instrument om de leefbaarheid te verbeteren en de buurt economie in de wijk te stimuleren. Maar we willen ook financieel rendement op dit vastgoed, want het is een belangrijke bron van inkomsten.

2017

Afgelopen jaren hebben we zoveel mogelijk bedrijfsruimte verhuurd en de leegstand teruggebracht. In 2017 lag het accent op een zinvolle invulling van onze bedrijfsruimte. We verhuren vooral aan ondernemers met een [‘Hart voor de buurt’](#). Ondernemers die iets toevoegen aan een buurt en de verbinding leggen met onze bewoners. Zo dragen we bij aan de veiligheid en levendigheid in de buurt. Ook deden we mee met het [BankjesCollectief](#). Zo maken we van de stoep een échte ontmoetingsplek voor bewoners en ondernemers.

De cijfers

Door de fusie met de stichting Stadsherstel nam het aantal bedrijfsruimten toe. Ook verkochten we bedrijfsruimte, zoals het zorgcomplex in Lisse omdat dit buiten ons kerngebied ligt. En transformeren we het kantoorgebouw aan de Strekkerweg in Amsterdam-Noord naar woningen. De huurdering, veroorzaakt door leegstand, is sterk afgenomen. De huuromzet steeg, mede doordat we in 2017 circa 175 nieuwe huurovereenkomsten afsloten.

	2017	2016
Aantal bedrijfsruimtes	1.451	1.414
Huromzet	€ 19,6 miljoen	€ 19,3 miljoen
Huurderving	4,8%	7,0%

7.3 Midden segment huurwoningen

Voor huishoudens met een middeninkomen - tot € 50.000 per jaar - is het buitengewoon moeilijk om aan een betaalbare huurwoning te komen. De vraag naar betaalbare woonruimte is in de metropoolregio Amsterdam zeer hoog en het aanbod klein. En de marktprijzen vertonen een stijgende lijn. Gemiddeld steeg de huur per m² in Amsterdam tot € 22. Om onze woningen betaalbaar te houden voor mensen met een lager middeninkomen - tussen € 36.798 en € 50.000 per jaar - houden wij onze huren laag ten opzichte van de markt. Daarom verhuren wij vooral vrije sector huurwoningen met een huur tot € 1.000, met een focus op woningen met een huur onder € 850.

Meer betaalbare woningen in het middensegment

Er zijn meer betaalbare woningen in het middensegment nodig. Op dit moment verhuren wij 7% van onze huurwoningen in het middensegment. Wij willen dit uitbreiden naar 10% in 2025. Bijna 95% van woningen is verhuurd in de huurklasse 'betaalbaar'. Opnieuw een flinke toename ten opzichte van vorig jaar (80%). We hebben dit mooie resultaat kunnen behalen door ons nadrukkelijk te richten op het toewijzingsbeleid.

Nieuw verhuurd in 2017

Wij maakten in 2017 621 mensen blij met de sleutel van hun huurwoning in het middensegment. 21% van de woningen zijn nieuwbouwwoningen, vooral in Amsterdam en Uithoorn. 32% van de woningen zijn geliberaliseerde woningen. En 47% waren bestaande huurwoningen in het middensegment. Daarmee zette de tendens van het afnemen van liberalisaties door een verkleining van de liberalisatievrijver zich voort in 2017.

Doorstromen van sociale huur naar het middensegment

Met onze huurwoningen in het middensegment willen wij de doorstroming bevorderen. Daarom krijgen huurders die een sociale huurwoning achterlaten voorrang op onze huurwoningen in het middensegment. Zo komen sociale huurwoningen beschikbaar voor diegenen die dat het hardst nodig hebben. Maar liefst 53% van de middensegment huurwoningen is in 2017 verhuurd aan mensen die een sociale huurwoning achterlaten. 25% van de woningen werden verhuurd aan mensen die een sociale huurwoning van Eigen Haard achterlieten.

De cijfers	2017	2016
Nieuwe huurcontracten	621	731
Aantal opzeggingen	342	375
Mutatiegraad	8,1%	10,3%
% woningen van het totaal	7,0%	6,0%

Platform Amsterdam Middenhuur

In februari 2017 richtten wij - samen met vier andere woningcorporaties en vijf institutionele beleggers - het Platform Amsterdam Middenhuur op. De partijen willen voor 2025 minimaal 10.000 woningen bouwen met een huur tussen € 725 en € 1.000.

7.4 Parkeren

We verhuren verschillende soorten ruimten voor parkeren en berging. Binnen en buiten, garageboxen, parkeerplaatsen in garages en plaatsen voor scooters, fietsen en/of motoren. Er werden in 2017 meer dan 800 nieuwe contracten getekend.

De markt

Waar - nu nog - gratis op straat geparkeerd kan worden ligt een uitdaging. Hier verleiden we potentiële huurders door nieuwe producten aan te bieden, zoals elektrische oplaadpunten. We zetten in op social media en experimenteren met nieuwe reclame vormen op locatie en vinden hier dan ook meer en 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.

Duurzaamheid

We plaatsen steeds meer elektrische oplaadpunten en voorzien parkeergarages van energiezuinige installaties. Zo verbeteren we ons product en leveren we een bijdrage aan een schoner milieu. We hebben een duurzaamheidscheck gedaan in alle parkeergarages. De komende jaren gaan we investeren in onze parkeergarages. Tegelijkertijd kijken we naar de optimalisatie van het verlichtingsplan, zodat de veiligheid toeneemt.

De cijfers

In 2017 nam de huuromzet toe en de huurderving af. Het aantal parkeerplaatsen nam toe door oplevering van nieuwbouwprojecten, waarin parkeerruimtes zijn meegebouwd. In 2018 verwachten we een verdere daling van de huurderving en toename van de huuromzet.



	2017	2016
Aantal parkeerplaatsen, garages en bergingen	5.429	5.293
Huuromzet	€ 4,3 miljoen	€ 4,1 miljoen
Huurderving	10,8%	12,9%

7.5 Over de huur

De huur van al onze huurwoningen samen heet de huursom. Vanaf 2017 mag de huursom van alle sociale huurwoningen maximaal 1% + inflatie stijgen. Zo kunnen wij zelf kiezen wanneer en van welke woningen wij de huur verhogen. Of verlagen. Als alle huren samen maar niet boven de huursom uitkomen. Er zijn een aantal uitzonderingen:

- De huurverhoging mag voor huurders met een inkomen onder € 40.349 nooit hoger zijn dan 2,5% + inflatie
- Huurders met een inkomen boven € 40.349 mogen in 2017 boven de 2,5% + inflatie een extra huurverhoging van 1,5% krijgen. Met uitzondering van gepensioneerden en gezinnen vanaf vier personen.

Huurverhoging

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. Om schrijnende gevallen een vangnet te geven, ontwikkelden we - samen met onze huurdersvereniging [Alert](#)  - een maatwerkregeling.

7.5.1 Huur betalen

We willen niet dat onze huurders in de problemen komen. Daarom zijn wij erg actief als er een huurachterstand ontstaat. We handhaven

streng om problemen te voorkomen, werken met verschillende partijen door het vroeg signaleren van problemen en bieden ook de helpende hand als een huurder er zelf niet meer uit komt. Want niemand is er bij gebaat als een huurder zijn woning verliest vanwege een huurachterstand. 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. Daar zijn we ons goed van bewust. We willen zoveel mogelijk voorkomen dat huurders hun woning verliezen.

Huurschulden voorkomen

We benaderen huurders met een achterstand in een vroeg stadium om te voorkomen dat de schuld verder oploopt. We zetten verschillende middelen in: SMS, herinneringen, betaalmails, telefonisch contact, een belcomputer en onze buitendienst. De huurachterstand moet te overzien blijven en niet overgaan in een problematische schuld. Zo blijft een oplossing binnen bereik. En blijven de kosten voor de huurder zo laag mogelijk.

Hulp bij betalingsachterstand

Zodra een huurachterstand ontstaat, bieden wij hulp. Hierin werken wij samen met gemeenten en hulpverleners. Zo werken wij met Vroeg Eropaf en Geregelde betaling. We melden huurders - met een huurachterstand van twee maanden - aan bij de gemeente. Hulpverleners zoeken contact met de bewoners om de - vaak meervoudige - problemen te bespreken.

De cijfers

Onze inzet werkt. Door onze intensieve aanpak dalen de huurachterstanden. Het totale bedrag én het aantal huurders dat een achterstand heeft. Waar we in 2016 nog bij 478 huurders een ontruiming aanzeggen, deden we dit in 2017 396 keer. Een aanzegging is voor ons vaak een middel om de zaak in beweging te brengen. We doen er vervolgens alles aan om de uitzetting juist te voorkomen. In de meeste gevallen lukt dat. In 2017 hoefden wij nog maar 54 woningen daadwerkelijk ontruimen.

8 Over ons

Wij zorgen ervoor dat zoveel mogelijk mensen met lagere inkomens in de regio Amsterdam betaalbaar kunnen wonen, in woningen van goede kwaliteit en in prettige buurten.

Wij zijn een maatschappelijk ondernemer

Wij zijn een maatschappelijk ondernemer, we werken met maatschappelijk kapitaal. Wij zetten dit zorgvuldig in, met een lange termijn perspectief, in overleg met onze belanghebbenden. We gebruiken onze huurinkomsten vooral om woningen te onderhouden, te verbeteren en bij te bouwen. En om de leefbaarheid van buurten te verbeteren. We richten ons op duurzame relaties, met partners die bij onze visie passen.

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

We werken in de regio Amsterdam. Deze regio is de economische motor van Nederland. Er verhuizen zo'n tienduizend mensen per jaar naar toe. Een populair gebied dus om te wonen. De vraag naar woningen is veel groter dan het aanbod. De kosten voor wonen zijn daardoor hoog en betaalbare woningen zijn schaars. Niet iedereen heeft genoeg inkomen om een woning te kopen of te huren bij een commerciële verhuurder. Voor deze mensen zijn wij er.

We bieden zoveel mogelijk mensen woonruimte

We verhuren ruim 55.000 woningen. 90% daarvan heeft een huur die betaalbaar is voor mensen met een laag inkomen. 75% is betaalbaar voor mensen met huurtoeslag. Ook voor middeninkomens tot € 50.000 met een inkomen tot 1,5 keer modaal zijn er in onze regio weinig betaalbare woningen, afhankelijk van de gemeente. Daarom bieden wij ook betaalbare woningen aan in het middensegment. We bouwen zo veel nieuwe woningen als onze financiële gezondheid toelaat. We maken het ook mogelijk dat mensen een woning delen. Daarmee bieden we meer mensen woonruimte.

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 er op dat de huurprijs en de soort woning bij de bewoner past. Bij zijn inkomen en bij zijn gezinssamenstelling van dat moment.

... zolang het nodig is

Niet iedereen heeft zijn hele leven een sociale huurwoning nodig. Als het inkomen van een bewoner stijgt, heeft hij alternatieven in de vrije sector huur of in koop. We zien die bewoner dan ook het liefst [doorstromen](#), naar een woning die beter past bij zijn nieuwe situatie. Zo komt de sociale huurwoning weer beschikbaar voor iemand anders die hem nodig heeft. Als een bewoner met een gestegen inkomen in zijn woning wil blijven wonen, verhogen we de huur. Dat vinden we wel zo eerlijk. Dat werkt ook andersom: als een bewoner minder gaat verdienen, zoeken we gezamenlijk naar een oplossing. Tot 2020 stellen we ook sociale huurwoningen beschikbaar voor huishoudens met een inkomen tot € 39.874. Deze groep kan terecht in woningen met een huur tussen € 628 en € 710. Specifieke groepen krijgen voorrang. We nemen onze verantwoordelijkheid als het gaat om het huisvesten van [bijzondere doelgroepen](#), bijvoorbeeld mensen uit maatschappelijke opvang, mantelzorgers en vluchtelingen.

Onze woningen zijn van goede kwaliteit

We onderhouden onze woningen goed en zorgen dat ze voldoen aan de eisen van de tijd, door ze te renoveren en door nieuwe woningen te bouwen. De kwaliteit en het comfort van onze woningen zijn in verhouding met de huur. Wij willen dat onze woningen minder energie verbruiken. Dat is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de portemonnee en het woongenot van onze bewoners. We gebruiken duurzame materialen en hergebruiken die. We zijn hierin vernieuwend en creatief. Dat geldt ook voor de manieren waarop we samenwerken met partners. Veel van onze woningen zijn voor iedereen toegankelijk. Zodat ook mensen met een zorgvraag zelfstandig kunnen blijven wonen.

We werken samen met bewoners aan prettige buurten

Buurten worden gemaakt door de mensen die er wonen. We ondersteunen bewoners die verantwoordelijkheid nemen en initiatieven ontplooiën. Met onze woningen en bedrijfspanden hebben wij ook invloed op de ontwikkeling van buurten. Een gevarieerd woningaanbod

zorgt voor een gemengde buurt en een gemengde buurt is prettiger om in te wonen. We hebben woningen in ruim 80 buurten. Elke buurt heeft zo zijn sterke en zwakke punten. In sommige buurten gaat het vanzelf goed, andere buurten hebben hulp nodig. Dan verhogen we onze inzet, bijvoorbeeld met wijkbeheerders. Door onze bedrijfsruimten passend te verhuren, dragen we bij aan de buurtconomie. We werken steeds samen met bewoners en wijkpartners. In een aantal wijken is weinig woningaanbod voor bewoners met meer draagkracht. Om die buurten te versterken, verhuren we daar meer middensegment woningen of verkopen we woningen. Ook passen we soms sloop-nieuwbouw toe en letten we extra op hoe we onze bedrijfsruimten verhuren. Zo stimuleren we gemengde bewoning en levendigheid in de buurt. Er zijn ook buurten met weinig sociale huurwoningen. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal.

We denken en doen samen met onze belanghebbenden

We leven in een tijd van verandering, de omgeving waarin wij werken is voortdurend in ontwikkeling. De huidige samenleving vraagt om bottom-up inbreng, coproductie en participatie. Dat vraagt om andere manieren van werken en vooral meer afstemming met onze bewoners en partners. 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 maken duidelijke afspraken en zijn transparant. We zijn duidelijk in wat wij willen en wat we te bieden hebben.

We zijn ambitieus


In de gesprekken met onze huurders, gemeenten en andere partners stellen we steeds drie ambities centraal:

- Zoveel mogelijk mensen wonen betaalbaar
- In woningen van goede kwaliteit
- In een prettige buurt

We investeren in onze dienstverlening

Moderne dienstverlening is digitaal: mensen regelen hun zaken 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. Daarbij bewaken we de balans tussen kwaliteit en prijs door ons alleen te richten op die onderwerpen waarvan bewoners aangeven ze belangrijk te vinden.

We zijn wendbaar

Ruim 500 medewerkers zijn dagelijks met hart en ziel bezig om dit allemaal voor elkaar te krijgen, in een maatschappelijke omgeving die steeds andere eisen stelt en wensen heeft. Dat vraagt om flexibiliteit en wendbaarheid van onze organisatie en van onze partners. We werken aan de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, aan onze processen, aan onze ICT ondersteuning. Zo ontwikkelen we ons naar een wendbare organisatie. We zetten onze mensen en kwaliteiten slim in. Dat maakt werken bij Eigen Haard  uitdagend en interessant.

We zijn financieel gezond

Eigen Haard is een solide wooncorporatie. We willen ook in de toekomst maatschappelijke prestaties blijven leveren. Daarom zorgen we dat we financieel gezond blijven. We houden onze kosten laag en onze organisatie slank. Zo kunnen we ook de komende 100 jaar blijven zorgen dat mensen met lagere inkomens betaalbaar kunnen wonen!

8.1 Onze strategie

Onze strategie is kort en krachtig: “Eigen Haard streeft naar Woongeluk voor iedereen. Dat vullen we in door ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen betaalbaar wonen, in woningen van goede kwaliteit, in prettige buurten. Daarbij streven we naar tevreden klanten en betrokken belanghebbenden/stakeholders. Dat doen we met een wendbare organisatie en met oog voor onze continuïteit.”

Elk jaar houden we onze ondernemingsstrategie tegen het licht. En evalueren we onze prestaties. Zo zorgen we er voor dat we onze koers houden. Twee evenementen hebben een belangrijke functie: het Inside Out Event en het Outside In Event.

Inside out

Tijdens het Inside Out Event bekijken we de voortgang op onze strategische doelen. Liggen we op koers? Moeten we temporiseren of versnellen? Welke ontwikkelingen in de omgeving spelen er en wat voor invloed hebben ze op ons? Deze 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. Op 11 april organiseerden we het Inside Out Event. We spraken over de uitkomst van de verkiezingen, het medewerkersonderzoek en hoe we op koers liggen en welke acties er nodig zijn om koers te houden. Ook bespraken we waar de interne focus voor 2018 moet liggen.

Outside in

Tijdens het Outside In Event bespreken we wat er speelt in onze omgeving en welke invloed dit heeft op onze organisatie. We vragen mensen buiten de organisatie om met ons mee te denken. En als het nodig is, dan stellen we onze ondernemingsstrategie bij. Dit jaar inspireerde Frank Suurenbroek ons met zijn visie over inclusieve wijken. We spraken ook over de gemeenteraadsverkiezingen.

8.2 Over het bestuur

Ons bestuur bestaat uit Bert Halm en Mieke van den Berg. Zij zijn samen verantwoordelijk, maar elke bestuurder heeft eigen aandachtsgebieden, intern en extern.

Aandachtsgebieden



	Bert Halm	Mieke van den Berg
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)	Lid Deelnemersraad WSW Lid selectiecommissie voor bestuursleden van Aedes Board Member European Federation for Living (EFL) Lid Raad van Toezicht Onderwijsstichting Esprit

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 kunnen 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, verandkunde en innovatie en kennissessies, bijvoorbeeld over duurzaamheid.

Beloning

De beloning van onze bestuurders voldoet aan de WNT en het overgangsrecht.

Soort beloning	Bert Halm	Mieke van den Berg
Vaste beloning	€ 195.837	€ 220.570
Pensioenbijdrage door werkgever	€ 23.673	€ 22.825

8.3 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. 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 onderzoeken](#) uit de resultaten van de [Aedes-benchmark](#).

Wendbare organisatie

In 2017 maakten we onze organisatie wendbaarder. Want onze omgeving verandert steeds sneller en klanten stellen andere eisen. En hier willen wij snel en makkelijk op in kunnen spelen. We verbeteren onze processen met de Lean-aanpak. De waarde die de klant hecht aan onze producten en diensten is leidend voor de inrichting van ons proces. We halen de verspilling uit de processen en zorgen zo voor een beter lopend proces.

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 waarop we extra meters willen maken. In 2017 lag de focus op digitalisering. We gingen over naar Office 365, waardoor we nu makkelijker vanaf elke locatie bij onze bestanden kunnen komen. Ook maakt dit het samenwerken makkelijker. Verder implementeerden we nieuwe applicaties zoals Umbrella voor het Klantcontactcentrum en ons Klantportaal. En Bizagi ter ondersteuning van klantprocessen. Dit allemaal om onze klant beter te kunnen bedienen. Ook gingen we over naar Office 365. Zo kunnen we makkelijk vanaf elke locatie bij onze bestanden. Ook dit maakt het samenwerken voor onze klanten makkelijker.

Klantportaal

Vlak voor kerst ging ons klantportaal ‘Mijn Eigen Haard’ live. Klanten kunnen hier steeds meer zaken online regelen. Hun eigen stukje Eigen Haard online. Het gaat nu vooral om reparatieverzoeken inplannen. En deze verzetten als het toch niet uit komt. Daarnaast kunnen huurders onderhoudsabonnementen afsluiten en hun facturen en betalingen bekijken. We kozen voor een rustige start, zonder er al te veel ruchtbaarheid aan te geven. Toch maken zo’n zestig klanten per week een [account](#) aan. In maart komt er een artikel over het portaal in het Eigen Haard magazine. We verwachten dat het aantal aanmeldingen dan sterk toeneemt. Het systeem werkt voor klanten vlekkeloos. Het klantportaal is nog volop in ontwikkeling. Bewoners kunnen straks steeds meer zaken via het portaal regelen. Bijvoorbeeld het direct betalen van facturen. Of het aanvragen van een aanpassing in de woning. Daarnaast zetten we alle correspondentie voor de huurder online. En de informatie over de woning, zoals plattegronden. Maar ook het huurcontract en hoe de huur is opgebouwd. Klanten kunnen straks alles 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. Die regelen zaken graag online op een moment dat voor hen het beste uitkomt. Natuurlijk blijven we ook telefonisch bereikbaar voor onze klanten.

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 afgelopen jaar een aantal veranderingen doorgevoerd om de klanttevredenheid te verbeteren. Zo is bijvoorbeeld één verhuurmakelaar de vaste contactpersoon. Die helpt onze klanten tot het moment dat het contract wordt ondertekend. We hebben een nieuw systeem dat ons proces ondersteunt. We meten onze klanttevredenheid. Afgelopen jaar is de tevredenheid van onze klanten gestegen. Ook werkten we aan het goed opleveren van de woning. De woning wordt schoon opgeleverd aan nieuwe huurders. En we laten een schoonmaakpakket achter, wat door de nieuwe huurders zeer wordt gewaardeerd.

Verbeteren verhuur middensegment

We werkten hard 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 digitalisering maakten het mogelijk dat iedereen die op een woning reageert goed wordt geïnformeerd. Ook de informatie over de woning zelf is completer. Zo zijn nu bijvoorbeeld in meer dan 90% van de woningen plattegronden beschikbaar. 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 worden vooraf goed geïnformeerd over het proces. Dit wordt in een [video](#) visueel begrijpelijk gemaakt. Vooraf sturen we bovendien ter voorbereiding op de afspraak voor de ondertekening van het huurcontract, alle documentatie naar de klant. Onze klanten geven ons voor bezichtiging en ondertekening van het huurcontract aan het einde van het jaar een 8. En hebben de verbeteringen geleid tot een lager leegstandspercentage, dat nu 1,23% is,

8.3.1 Aedes Benchmark

De **AEDES Benchmark** vergelijkt corporaties op verschillende prestatievelden. De benchmark werd voor het vierde jaar gedaan. Nieuw dit jaar waren de prestatievelden Onderhoud & Verbetering, Beschikbaarheid & Betaalbaarheid en duurzaamheid. 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.

A en B voor Eigen Haard

Wij gingen voor een A voor de bedrijfslasten en een B voor het huurdersoordeel. En dat is gelukt! Net als de eerste drie jaren - scoorden we een A op bedrijfslasten. De bedrijfslasten per woning zijn ten opzichte van de vorige benchmark met € 40 gedaald. Wij scoorden een B voor het huurdersoordeel. Voor ons een zichtbaar resultaat van twee jaar investeren in onze dienstverlening. Maar we zijn nog niet tevreden. Wij willen een 8,0 voor onze dienstverlening in 2020. Hier werken we dan ook hard aan.

De score

Onderdeel	Eigen Haard	Gemiddeld	Onze score
Bedrijfslasten per woning	€ 727	€ 790	A
Oordeel huurders met reparatieverzoek	7,5	7,5	B
Oordeel vertrokken huurders	7,7	7,4	B
Oordeel nieuwe huurders	7,2	7,5	C

Trots

We zijn **trots** op het 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. We zitten opnieuw bij de koplopers in lage bedrijfslasten. De C die we kregen voor Duurzaamheid is geen verrassing. We zijn een grootstedelijke corporatie, met veel vooroorlogse en veel jaren 50/60 portieketagewoningen. Dat maakt de opgave groot. Die uitdaging gaan we aan, onze ambitie liegt er niet om. We maken dan ook extra vaart en verduurzamen vóór 2023 minimaal 12.000 woningen.

Aan de slag

We gebruiken de uitslagen voor verdere verdieping. Wat leert dit ons. Wat kan beter. Wij kunnen hier weer mee aan de slag!

8.3.2 Onderzoek

In ons tweejaarlijkse 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 2016 vroegen we onze bewoners weer het hemd van het lijf in het tweejaarlijkse bewonersonderzoek. We stelden vragen over de woning en **de buurt** en over onze dienstverlening. We gebruiken de uitslagen om per buurt te kijken wat er speelt en hoe wij kunnen helpen. En natuurlijk om onze eigen dienstverlening te verbeteren. In 2017 volgde de **uitslag**. De waardering van onze dienstverlening is verbeterd ten opzichte van 2014. We werkten hier dan ook hard aan.

Onderwerp	2014	2016
Woning	7,3	7,3
Buurt	7,3	7,2
Overlast	6,8	6,7
Dienstverlening	6,6	6,8
Nakomen van afspraken	6,4	6,9

Procesonderzoek

Alleen onze bewoners kunnen aangeven hoe zij het proces ervaren. Met hun ervaringen kunnen wij onze dienstverlening steeds verbeteren. De drie belangrijkste processen zijn nieuwe huurders, afhandeling van reparatieverzoeken en vertrokken huurders. Bijna 90% van het contact met onze klanten zit binnen deze drie processen. Niet toevallig dat ook in de [AEDES benchmark](#) het huurdersoordeel op deze drie onderdelen is gebaseerd. We zien in de beoordeling dat het oordeel van nieuwe huurders iets achter blijft. Net als het oordeel over het planmatig onderhoud. In 2018 focussen we op de verbetering van deze processen.

Proces	2017	2016
Nieuwe huurder woning	7,2	7,3
Nieuwe huurder parkeren	7,4	-
Nieuwe huurder bedrijfsruimte	7,2	7,5
Vertrokken huurder	7,7	7,5
Reparatieverzoek	7,5	7,1
Reparatieverzoek binnen VvE	7,8	7,5
Planmatig onderhoud	6,9	6,6

8.4 Belanghebbenden

We leven in een tijd van verandering, de omgeving waarin wij werken is voortdurend in ontwikkeling. De huidige samenleving vraagt om bottom-up inbreng, coproductie en participatie. Dat vraagt om andere manieren van werken en vooral meer afstemming met onze bewoners en partners. 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 maken duidelijke afspraken en zijn transparant. We zijn duidelijk in wat wij willen en wat we te bieden hebben.

In dialoog

We zijn continu in dialoog met onze belangrijkste stakeholders: de gemeenten en onze huurders. We doen dat structureel en dagelijks bij de totstandkoming en de uitvoering van de [prestatieafspraken](#). In dit tripartite overleg kunnen de drie partijen elkaar aanspreken 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.

Eén keer per jaar gaan we met de stakeholders dieper in op een actueel thema dat ons allen raakt. Dit jaar was dit de opvang van kwetsbare mensen in de wijk. Samen met gemeenten, corporaties, huurders en zorgpartijen spraken wij over dit complexe onderwerp. Ouderen en

kwetsbare mensen met een beperkte zorgvraag moeten zo lang mogelijk zelfstandig in de wijk blijven wonen. Soms leidt dit tot overlast voor de omwonenden, omdat de benodigde zorg ontbreekt. De problematiek is vaak zo ernstig dat de andere bewoners deze kwetsbare huurders niet meer kunnen ondersteunen. Ook is het goed nieuwe woonconcepten te ontwikkelen. Eigen Haard heeft de challenge 'Woongeluk voor iedereen' georganiseerd.

Visitatie en Stakeholderenquête

Binnen de sector is de vier-jaarlijkse visitatie hét instrument om onze maatschappelijke prestaties te verantwoorden aan onze stakeholders. Naar aanleiding van de visitatie 2015 zijn verbeterpunten en leerpunten benoemd in een Plan van aanpak. In juni 2017 peilden we met een enquête of onze stakeholders verbetering zagen over de afgelopen 2 jaar. Centraal stond de waardering voor onze visie en ambities (proces en inhoud) en de kwaliteit van de samenwerking. De enquête is ingevuld door 29 van de 61 uitgenodigde belanghebbenden. Voor de samenwerking in algemene zin kregen we een 7,3 gemiddeld als rapportcijfer. Vooral de bekendheid met en steun voor onze nieuwe visie en de waardering voor de lokale samenwerking springen in het oog. Verder is opvallend dat op geen enkel onderdeel achteruitgang wordt gezien. Belangrijkste conclusie die we trokken: We zetten door wat we al doen. Het verbeterpunt 'doen wat je belooft' geven we extra aandacht.

8.5 In gesprek met huurders

Wij gaan graag het gesprek aan met onze huurders. We zijn dan ook altijd op zoek naar enthousiaste bewoners die met ons willen meedenken, meepraten en meedoen. En die hun kennis van hun buurt met ons willen delen. We werken onder andere nauw samen met [onze bewonerscommissies](#) . Maar ook op andere - [meer informele manieren](#) - werken we samen met bewoners rondom specifieke thema's of activiteiten. Daarnaast zijn de huurdersorganisaties een belangrijke gesprekspartner over onderwerpen op beleidsniveau.

Huurdersvereniging

Om de belangen van onze huurders op gemeenteniveau te behartigen, is er in de meeste gemeenten een [huurdersvereniging](#) . In 2017 speelde de lokale huurdersvereniging een belangrijke rol bij de totstandkoming van de prestatieafspraken in hun gemeente. Leden van de bewonerscommissies of individuele huurders kiezen de leden van de huurdersvereniging van de gemeente waarin zij wonen. Met alle huurdersverenigingen spraken wij afgelopen jaar vier keer over lokale onderwerpen. Wij vinden het belangrijk dat de huurdersverenigingen zich aansluiten bij de [Huurdersfederatie Alert](#) .

Huurdersfederatie Alert

De lokale huurdersorganisaties vormen samen de [Huurdersfederatie Alert](#) . Zij houdt zich - namens al onze huurders - bezig met de onderwerpen en beleid op bedrijfsniveau. Wij overleggen met Alert over zaken die alle huurders aangaan, zoals de jaarlijkse huurverhoging, betaalbaarheid en nieuw of gewijzigd beleid. Het bestuur van Alert wordt gekozen door de leden van lokale huurdersverenigingen.

In 2017 kwamen wij vijf keer samen op reguliere overleggen. Daarnaast spraken de bestuursleden van Alert met onze bestuurders en leden van de raad van commissarissen. En we organiseerden diverse andere bijeenkomsten en werkgroepen. In juni bezochten we - zoals elk jaar - een project met de bestuursleden van Alert en de lokale huurdersverenigingen. En ondertekenden we op 13 juli de [herziene samenwerkingsovereenkomst](#) . Aan het eind van het jaar evalueerden we onze samenwerking om deze steeds verder te optimaliseren.

8.6 Als werkgever

Wij zien graag dat onze [collega's](#) zich thuis voelen op het werk. Zo kunnen zij zich optimaal inzetten voor onze huurders, relaties en hun collega's. Vandaag en morgen. We vragen iedereen in zichzelf te blijven investeren. Wij zorgen natuurlijk voor een professionele en prettige werkomgeving. We veranderen en leren continu. Zo benutten we onze capaciteiten beter. Wij zijn leergierig en flexibel. We leren van onze klanten, delen kennis en laten ons inspireren.

Medewerkersontwikkeling

In 2017 deden we een medewerkersonderzoek. Dat deden we anders dan anders. We gingen met medewerkers in gesprek over wanneer zij een top-dag beleven op het werk en wat er dan gebeurt.

Duurzame inzetbaarheid

Wij investeren in de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Vanuit de focus op woon- & werkgeluk dragen wij er actief aan bij dat medewerkers zich – nu en morgen – professioneel en met plezier kunnen inzetten. We gaan verder met het loopbaanadviescentrum (LOC), we zetten loopbaancoaches in en intensiveren het aanbod van de Corporatie Academie. Gecombineerd met de opleidingsbudgetten draagt dit bij aan de eigen regie van de medewerkers op hun loopbaanontwikkeling. Wij startten het traject 'Strategische Personeelsplanning' vanuit de aanname dat een scherp beeld bij passende personele capaciteit onze opdracht en ambities faciliteert.

Ontwikkel en waarderingsysteem

In 2017 hebben wij een nieuw ontwikkel-, en waarderingsysteem ontwikkeld. Dit systeem zorgt voor een continue dialoog tussen medewerkers en leidinggevenden. En geeft duidelijk inzicht in het functioneren en de ontwikkeling van de medewerkers.

Integriteit

Integriteit staat bij ons hoog in het vaandel. Daarom optimaliseren we onze gedrags-, en integriteitscode. Er is voor alle collega's één digitaal loket, waar alle items met betrekking tot integriteit vindbaar zijn. Zo is het voor iedereen helder wat er van ons als collega en medewerker wordt verwacht. Er waren in 2017 geen melding van ongewenste omgangsvormen. Van de klokkenluidersregeling is geen gebruik gemaakt.

Vertrouwenspersoon

Wij maken gebruik van de diensten van een extern vertrouwenspersoon via het Centrum Vertrouwenspersonen Plus (CVP). In 2017 waren 4 meldingen van ongewenst gedrag (2016: 6) . De interne vertrouwenspersoon kreeg geen meldingen.

8.6.1 De cijfers

Samenstelling personeelsbestand	2017	2016
Aantal fte	497,9	503,6
Aantal medewerkers	550	557
Instroom	36	47
Uitstroom	45	41
Verloop	8%	7%
Stages	15	19
Mannen	270	285
Vrouwen	280	272

Leeftijden	2017	2016
Tot en met 24 jaar	3	7
25 tot en met 35 jaar	82	80
26 tot en met 45 jaar	152	163
46 tot en met 59 jaar	250	251
60 jaar en ouder	61	55

Ziekteverzuim	2017	2018
in %	4,6	5,5

8.7 Ondernemingsraad

In 2017 hielden wij twaalf OR-vergaderingen. Zes keer overlegden we met het bestuur en de manager HR. En twee keer met de Raad van Commissarissen en het bestuur. We volgden een tweedaagse cursus die in het teken stond van de OR verkiezingen. Wij laten ons regelmatig informeren door de Arbodienst en HR over het verzuim bij Eigen Haard. Dit gebeurt uiteraard altijd op hoofdlijnen en dit gaat nooit over individuen. De OR informeert de achterban regelmatig met een nieuwsbrief over alles wat er speelt binnen de OR.

Onze ondernemingsraad

Voorzitters	Jeroen Ohlenbusch (Staf) Tom Jurgens (Staf)
Secretaris	Peter Sievers (Wonen)
Penningmeester	Eelco Duwel (Finance & Control)
Leden	David Michielen (Staf) Peter Visser (Ontwikkeling) Wieteke Maatjes (Staf) Thomas Damhaar (Vastgoed) Ingeborg Couvée (Wonen) Frank Groenewold (Vastgoed) Martine van Gerven (Ontwikkeling)
Ambtelijk secretaris	Sonja Dubbeldam

De onderwerpen

Een greep uit de onderwerpen die de ondernemingsraad behandelde:

- Werkkostenregeling en Persoonsgebonden budget
- RI&E, medewerkers(tevredenheids)onderzoek

- Nieuwe Arbodienst
- Programmaplan Digitalisering
- Opname klantgesprekken KC
- Evaluatie C-track systeem
- Nieuw ontwikkel- en waarderingssysteem
- Herpositionering Zakelijke Markten
- Organisatieontwikkeling I&P
- Inrichting divisie Ontwikkeling
- Overname bezit St. Stadsherstel
- Verhuizing regio's
- Opheffing vestiging Rozengracht
- Nieuw protocol internet

8.8 Raad van Commissarissen

In 2017 is er veel gerealiseerd. We zijn financieel gezond en de heldere strategie wordt consistent uitgevoerd. De strategie is een goede kapstok voor ons toezicht. We spraken af op verdere aanscherping op verduurzamen. Het bestuur nam ons mee in de ontwikkelingen, de ambities en de aanpak. Duidelijk is dat dit onderwerp voor de komende jaren onze aandacht heeft. We zijn verheugd dat huurders de dienstverlening beter beoordelen. En dat de doelen voor nieuwbouw en renovaties zijn gehaald. De maatschappelijke doelen blijven onze prioriteit. We zijn daarbij onafhankelijk, betrokken, deskundig en verantwoordelijk. We vervullen een voorbeeldrol, binnen de organisatie én de sector. Er is een integere, open en transparante cultuur nodig om duurzaam maatschappelijke resultaten te halen. Daarbij vertrouwen we op de kwaliteiten en professionaliteit van het bestuur én de organisatie. Wij worden adequaat geïnformeerd. Zo kunnen wij onze taak goed vervullen. De raad is toezichthouder, maar ook klankbord en adviseur van het bestuur. De samenwerking met en binnen het bestuur verloopt goed. Buiten de reguliere vergaderingen om is ook regelmatig contact. De voorzitter overlegt elke twee maanden met de voorzitter van het bestuur. De klankbordrol willen wij verder versterken. Het gaat in de raad veelal over operationele issues (governance taken). Door meer tijd te nemen voor inhoudelijk strategische discussies levert dit in een later stadium van de besluitvorming beter afgestemde beslissingen op. Daarnaast voegt deze werkwijze het meeste toe aan een toekomstbestendige organisatie en wordt eveneens een sfeer van vertrouwen gecreëerd.

De Raad

De raad bestaat conform de statuten uit 5 personen en is zowel kwalitatief als kwantitatief goed ingevuld. De meest relevante deskundigheden zijn vertegenwoordigd. Er waren in 2017 geen veranderingen. De beloning past binnen de wettelijke kaders (WNT). De beloningen zijn in 2017 niet geïndexeerd. Voor 2018 is besloten de vergoeding naar 90% van de VTW beroepsregel toe te laten groeien. Meer informatie leest u in het [bestuurlijk verslag bij de jaarrekening](#).

Voorzitter	De heer Drs. R.J. Slot RC
Commissie S&R	De heer Drs. R. Zuidema Mevrouw Drs. M. Dessing
Auditcommissie	De heer Mr. H. de Kanter Mevrouw Drs. Y. Wilders RA De heer Drs. R.J. Slot RC

8.9 Risicobeheersing

Wij vinden het beheersen van risico's belangrijk en hebben daarom een systeem voor governance, risk en compliance (GRC). Dit geeft ons inzicht in de mate waarin wij onze strategische en operationele doelstellingen realiseren. En in welke mate rapportages betrouwbaar zijn en of wij ons aan de relevante wet- en regelgeving houden.

Drie verdedigingslijnes

Het lijnmanagement is de eerste verdedigingslinie. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en de werking van GRC. Zij identificeren en beheersen de risico's en rapporteren hierover binnen de planning en control cyclus. De tweede Linie wordt gevormd door de afdelingen die het verantwoordelijk lijnmanagement ondersteunen bij de inrichting van de organisatie of adviseren over risicobeheersing en beleid op een specifiek vlak. Onder ander de afdelingen Risicocontrol & Audit, Strategie, en Human Resources. De derde Linie is internal audit. Deze is verantwoordelijk voor een oordeel over de inrichting van ons risicomangement en de effectiviteit van de interne beheersing door de eerste en tweede Linie. Dit systeem geeft een goed overzicht van de verschillende initiatieven op het gebied van interne beheersing. De inzet op het gebied van interne beheersing verschuift van de derde en tweede Linie naar de eerste Linie. Dat werkt efficiënter.

Inventarisatie risicogebieden

In 2017 kwalificeerden wij opnieuw de 11 risicogebieden. Wij wogen de key risks opnieuw en plaatsten ze op de heatmap. De risico's zijn gewogen op basis van kans (X-as) dat een risico zich voor doet en de impact (Y-as) van een risico. Afhankelijk van de score's komen risico's in het rode, het gele of groene gebied. Met de kennis van nu schatten we het risico 'de kennis van ons bezit' hoger in dan in 2016. Dit komt omdat we meer inzicht kregen in de omvang van het risico en welke data nodig is. Daardoor kwamen we er achter dat we minder in control zijn dan we dachten. Ieder jaar meten we de conditie van een derde van ons vastgoed op basis van de NEN2767-norm. De informatie leggen we uniform vast in de cartotheek en BIM (Bouw Informatie Management).

Vijf risico's blijven gelijk

De politiek is de bron van (constant) veranderende wet- en regelgeving. Dat vergt flink wat aanpassingsvermogen. Nieuwe wetten of regels kunnen een hogere financiële bijdrage van ons vragen. Waardoor minder investeringsruimte overblijft. Wendbaarheid is daarom een noodzakelijke doelstelling. 'kwaliteit personeel', 'samenstelling van ons bezit' en 'calamiteiten' bleven gelijk. Mede door de positieve samenwerking met andere corporaties (SWEMP) wordt het risicogebied ICT beter beheerst.

Lagere risico's

Het risico op ons imago schatten wij wezenlijk lager in. Het vertrouwen in de sector is dusdanig hersteld, met minder negatieve bijklank in de media. Voor de beheersing van het risico 'cultuur' is veel ondernomen. Bijvoorbeeld ons nieuwe huisvestingsconcept en de LEAN dagstarts op teamniveau zorgden voor een betere beheersing. Het risico 'bedrijfsuitoefening' verschoof van rood naar geel. Ook als gevolg van steeds verdere verankering van LEAN in de organisatie. Nummer 10 'onderhoud' daalde door het verbeterde onderhoudsbeleid. Het risicogebied 'ontwikkeling en samenwerkingsverbanden' wordt beter beheerst doordat de algehele sturing verbeterd is. Verdere verbetering hierop is mogelijk in de renovatieprojecten. De beheersing op de treasury-risico's (nummer 14) is nog steeds goed, de sturing op deze risico's is geborgd op zowel operationeel als strategisch niveau.

Audit

Het auditprogramma is primair gericht op de opzet, het bestaan en de werking van de maatregelen van de administratieve organisatie en de interne beheersing van onze kritische bedrijfsprocessen. In 2017 deden wij onderzoek naar:

- Uitvoering huurbeleid
- Integrale vastgoedsturing/vastgoedmanagement
- In dienst, uit dienst en doorstroom
- Verbetermanagement/Changemanagement
- Crediteurenadministratie

We deden een quality assurance in de volgende projecten:

- Administratieve scheiding in het primaire systeem
- Aanbestedingsbeleid
- Lean – proces projectontwikkeling
- Huursombenadering
- Programma EIM (rapportagetooling)
- Programma Digitalisering klantprocessen

De rapportages zijn besproken met de directie en vastgesteld door het bestuur. De auditcommissie van de raad van commissarissen en onze

accountant ontvangen een managementsamenvatting. In een plan van aanpak vatten we de maatregelen die de risico's inperken en de termijn waarbinnen deze maatregelen uitgevoerd moeten zijn. Elk kwartaal rapporteren wij intern over de status en de voortgang van de geïdentificeerde risico's.

Management Letter 2017

De management letter 2017 is besproken met het bestuur en de raad van commissarissen. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening, toetste onze accountant - onder meer - op de wijze waarop wij onze huurprijzen vaststellen, inclusief de controles op naleving van het streefhuurbeleid. Daarnaast vormde de accountant zich weer een oordeel over het aanbestedingsbeleid. De optimalisatie van die processen is nog in volle gang. De aanbevelingen in de managementletter waren:

- Verhuurproces
- Aanbestedingsprotocol
- Marktwaardeproces
- Automatisering
- Ondersteunende processen

9 Onze financiën

Ons [bestuurlijk verslag](#) met daarbij de [volledige jaarrekening](#) kunt u in zijn geheel lezen. Het positieve jaarresultaat springt direct in het oog. Het hoge jaarresultaat is voornamelijk het gevolg van krapte op de woningmarkt. Hierdoor stijgt de waarde van ons bezit en hiermee het jaarresultaat.

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 € 1.4 miljard. Dit is - net als in 2016 - het gevolg van de waardeverandering van ons vastgoed van circa € 1.3 miljard. Het operationele resultaat is € 107 miljoen positief. Hogere huur- en overige opbrengsten, lagere huurderiving, een verbeterde bedrijfsvoering en lagere rentelasten stonden aan de basis van een lichte verbetering. De operationele kasstroom daalde met € 5 miljoen, door onder andere een hogere afdracht aan verhuurderheffing. Zo droegen wij in 2017 bijna € 51 miljoen verhuurderheffing af. In 2016 maakten we de strategische keuze om minder woningen uit bestaand bezit te verkopen. Tegelijkertijd kozen we er voor nog meer te investeren. Zo hebben wij in 2017 aanzienlijk meer geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie.

Huursombenadering

Sinds 1 januari 2017 geven wij met de huursombenadering zelf – binnen de kaders - invulling aan de huurverhoging. Wij kiezen er voor de huur zo veel mogelijk jaarlijks te verhogen en zo min mogelijk bij mutatie. Wij sturen op gemiddeld op 71% van de maximaal toegestane huur. De prijs/kwaliteit verhouding van de woning en het inkomen van de huurder bepalen de feitelijke huurverhoging. Voor bedrijf onroerend goed, 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 en omvatten cashmanagement, financierings- en beleggingsbeleid en (rente)risicomanagement. De richtlijnen en voorwaarden zijn vastgelegd in ons treasurystatuut. Wij zorgen er voor dat zowel de lange- als de korte termijnfinanciering concern breed geborgd is. Binnen de wettelijk voorgeschreven en door ons aanvaardbare risicogrenzen.

Soorten financiële risico

Wij lopen renterisico, liquiditeitsrisico en kredietrisico. Het renterisico is het grootst. Wij willen bij herfinanciering jaarlijks niet meer dan 15% renterisico lopen. Daarmee sluiten we aan bij de richtlijn van het WSW. Het renterisico voor komend jaar is maximaal 12,3 %. De jaren erna blijft het renterisico ruimschoots onder 15%.

Leningen	Bedrag
Vastrentend	€ 1.162.980
Variabel rentend	€ 95.459
Extendend	€ 30.000
Basisrente	€ 320.373
Totaal	€ 1.608.812

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 2017 met eigen middelen. Wij hebben alleen 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 2017 verder naar 3,58%. Dit was 3,70% in 2016. Wij verwachten dat dit verder daalt in 2018. Onze financieringsbatens en -lasten bedroegen per saldo ruim € 57 miljoen op een leningenportefeuille van circa € 1.609 miljoen. Mede doordat de kosten van heffingen lager uitvielen dan oorspronkelijk begroot konden wij in 2017 ruim € 80 miljoen aflossen op onze leningen. We trokken € 60 miljoen aan nieuwe leningen aan. Aanvullend hebben we circa € 43,6 miljoen uit onze kredietfaciliteiten opgenomen. De kapitaalmarktrente blijft laag. Institutionele beleggers zijn actiever in het verstrekken van kapitaal. Wij betrekken onze leningen grotendeels van institutionele beleggers en voor een klein deel van (sector)banken. Vooral omdat (sector)banken qua tarief nog steeds niet concurreren met institutionele beleggers.

Derivaten en swaps

Derivaten dienen alleen ter mitigatie van financiële (rente) risico's. Wij gebruiken financiële instrumenten - waaronder derivaten - onder strikte voorwaarden en zeer beperkt. En niet voor het innemen van een speculatieve positie.

Treasurystatuut

De voorwaarden voor financiële instrumenten staan in het treasurystatuut. Wij evalueren dit jaarlijks. Wij bespreken het statuut in de Treasury Commissie. Aanpassingen worden op voordracht van het bestuur - na overleg met de auditcommissie - vastgesteld. De Raad van Commissarissen keurt het statuut goed. Daarnaast hebben wij een treasuryjaarplan en een treasuryhandboek. Wij evalueren en actualiseren deze stukken regelmatig. Wij lopen 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. Betreffende contracten bevatten een mogelijke verplichting tot het afgeven van aanvullend liquide onderpand.

Interne Beheersing

Wij verlagen het risico door de inperkingen van het treasurystatuut en gebruiken financieringsproducten met een relatief laag risicoprofiel. We brachten een scheiding aan tussen de frontoffice en backoffice van de treasuryfunctie. In de frontoffice worden de strategische beslissingen voorbereid en het bestuur geadviseerd. De back office doet de afhandeling en vastlegging. Daarnaast is het uitvoeren van de betalings- en financieringsprocessen onderdeel van onze planning en control cyclus. Het aantrekken van financiering vindt plaats binnen een door het bestuur verstrekt mandaat door de treasurer en directeur F&C op basis van het "vierogenprincipe". Wij monitoren - naast de liquiditeitsontwikkeling - de marktwaarde van de rentederivaten en de ontwikkeling van de benodigde liquiditeitsbuffer. Wij verantwoorden niet alleen intern, maar ook aan onze toezichhouders. 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. Wij hebben, zoals de woningwet voorschrijft, een liquiditeitsbuffer in de vorm van beleggingen in obligaties. Hiermee kunnen wij een schommeling opvangen van 2% in de marktrente. 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 treasury commissie. Hierbij wordt ingegaan op mogelijke risico's gekoppeld aan deze producten. De externe deskundige zorgt voor een onafhankelijke bijdrage over deze risico's.

Waarde ontwikkeling 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 8 jaar. De renteswaps zijn één op één gekoppeld aan zes variabele leningen met een gelijke looptijd. De reële waarde van de renteswaps is ultimo 2017 € 23,7 miljoen negatief. Dit was ultimo 2016 € 28,5 miljoen negatief. Voor één renteswap is €1,5 miljoen euro als onderpand voor de negatieve waarde in depot gegeven. Voor twee andere renteswaps is een actuele onderpandverplichting van € 5,3 miljoen. Deze verplichting is niet opgevraagd door de tegenpartij. Mocht de tegenpartij hiertoe overgaan dan kunnen wij deze verplichting uit de beschikbare buffer nakomen.

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 2017 van het embedded derivaat bedraagt € 12,9 miljoen negatief (2016:

€ 15,9 miljoen negatief). 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 met traditionele instrumenten. We houden genoemde derivaatcontracten wel aan.

Toezicht belemmerende bepalingen

De (ISDA) contracten mogen geen toezicht belemmerende bepalingen bevatten. Hier is in onze contracten dan ook geen sprake van.

Obligaties

Een deel van ons vermogen - afgerond € 17 miljoen – beleggen wij in staats- en bedrijfsobligaties met een gemiddelde rating AA. Professionele partijen beheren dit. De beleggingsportefeuille is geormerkt als liquiditeitsbuffer voor marktwaarde-verplichtingen uit de afgesloten rentederivaten. Periodiek rapporteert de externe vermogensbeheerder aan de treasury commissie over de marktwaarde ontwikkeling van de obligaties. Alle beleggingen voldoen aan de voorwaarden uit de richtlijnen beleggingen.

Bedrijfswaarde - Marktwaarde

De marktwaarde van ons vastgoed in verhuurde staat 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 naar markthuren of het vastgoed verkoopt (uitpandt).

De bedrijfswaarde van het vastgoed in exploitatie is gebaseerd op de geprognosticeerde exploitatie opbrengsten en -lasten, conform het beleid van de woningcorporatie. De scope bij de bedrijfswaarde is gebaseerd op de (theoretische) restant levensduur, waarbij het vastgoed duurzaam (sociaal) wordt geëxploiteerd. De kasstromen dienen in beiden waarderingsmethoden als basis. De discontovoeten waartegen de kasstromen contant worden gemaakt verschillen in de waarderingsmethoden. Zo wordt bij de bedrijfswaarde een vast voorgeschreven discontovoet (5,0%) gehanteerd. De discontovoeten die worden gehanteerd bij de marktwaarde zijn afhankelijk van het risicoprofiel van de complexen. Een ander belangrijk verschil is de basis van de kasstromen. Zo gaat de bedrijfswaarde uit van het eigen corporatiebeleid zoals het huur-, verkoop, onderhoud- en investeringsbeleid. Maar bij de marktwaarde wordt uitgegaan van kasstromen gebaseerd op marktgegevens, zoals markthuurlen en objectieve normen voor onderhoud en beheer. Doordat de marktwaarde gebaseerd is op maximalisatie van opbrengsten en minimalisatie van lasten is de marktwaarde aanzienlijk hoger dan de bedrijfswaarde. En dat leidt tot een hoger eigen vermogen. Het eigen vermogen op basis van de marktwaarde is € 8.111 miljoen (2016: € 6.727 miljoen) en de solvabiliteit 81% (2016: 78%). Bij waardering van het vastgoed in exploitatie op bedrijfswaarde bedraagt het eigen vermogen € 1.497 miljoen (2016: € 1.568 miljoen) en de solvabiliteit 44% (2016: 45%).

Onderzoek belastingdienst

Wij hebben aandacht voor fiscaliteit en hebben onze zaken en processen op orde. Begin 2016 kondigde de Belastingdienst een periodieke controle aan over het boekjaar 2014. Met een boekenonderzoek controleren zij onder andere de manier waarop onze (fiscale) processen zijn ingericht. Dit onderzoek loopt door tot in 2018. Wij verwachten geen bijzonderheden.

9.1 Huishoudboekje

Een jaarrekening van een corporatie is niet voor iedereen gesneden koek. Daarom maken wij een 'huishoudboekje'. Zo laten we zien waaraan we in 2017 ons geld uit gaven.

Huishoudboekje 2017

Inkomsten	(x € 1.000)	Uitgaven	(x € 1.000)
Huur	392.200	Bedrijfskosten	
		Personeelskosten	36.700
		Overige kosten	53.800
		Onderhoudskosten	85.300
		Rentebaten & -lasten	58.300
Verkoop	11.500	Heffingen	
		Belastingen	19.900
		Verhuurderheffing & toezicht	50.900
		Erfpacht	2.400
Overige inkomsten	27.700	Investerings vastgoed	
		Nieuwbouw huurwoningen	41.200
		Nieuwbouw koopwoningen	-5.700
		Renovatie en overige verbeteringen	100.000
		Afgekocht erfpacht	4.800
		Overige investeringen	5.600
		Aflossingen	20.700
		Extra lenen	-42.500
Totaal inkomsten	431.400	Totaal uitgaven	431.400

9.2 Kerncijfers

Verhuur	2017	2016
Mutatiegraad woningen	6%	5,8%
Opzeggingen woningen	2.218	2.195
Gemiddelde wachttijd sociale huurwoning starters	11,9 jaar	10,2 jaar
Gemiddelde wachttijd sociale huurwoning doorstromers	20,7 jaar	19,3 jaar
Gemiddelde huur per maand sociale huur	€ 533	€ 526
Gemiddelde huur per maand middensegment	€ 932	€ 933
Huurachterstand	1,9%	2,3%
Huisuitzettingen wegens huurachterstand	54	66
Leegstandsderving sociale huur	1,0%	1,0%
Leegstandsderving middensegment	1,8%	2,2%

De organisatie	2017	2016
Aantal medewerkers	550	557
Aantal Fte	497,9	503,6
Ziekteverzuim	4,5%	5,4%

Financieel	2017	2016
Solvabiliteit	81%	78%
Resultaat (x 1 miljoen €)	1.384	1.226
Eigen vermogen (x 1 miljoen €)	8.111	6.727
DSCR	1,9	1,9
ICR	2,6	2,6
LTV	53,0%	52,8%

Ons vastgoed	2017	2016
Sociale huurwoningen	51.882	51.956
Middensegment huurwoningen	3.648	3.662
Bedrijfsruimten	1.522	1.557
Parkeerplaatsen en garages	5.431	5.288

De wijzigingen in ons vastgoed	Gebouwd	Gekocht	Verkocht	Gesloopt
Sociale huurwoningen	319	4	71	425
Middensegment huurwoningen	137	2	4	0
Bedrijfsruimten	7	3	1	5
Parkeerplaatsen en garages	103	0	1	0

9.3 DAEB

Woningcorporaties moeten hun diensten van algemeen economisch belang (DAEB) scheiden van de andere (niet-DAEB) activiteiten. Deze scheiding kon op verschillende manieren. Wij kozen voor een administratieve scheiding. Dit past bij onze ondernemingsstrategie en bij de regels van de Woningwet. En het sluit aan bij onze afspraken met de gemeenten en huurdersorganisaties. Eind 2017 keurde de Autoriteit woningcorporaties ons voorstel goed.

9.4 Verbindingen

Woningstichting Eigen Haard (toegelaten instelling)	% eigenaar
Stichting Eigen Haard Assendelft Heeft als doel het verwerven, beheren en exploiteren van grond in Assendelft om hierop woningbouw te ontwikkelen. Hierin is verder een aantal andere grondposities ondergebracht.	100%
Eigen Haard Saendelft BV Bestuurt OGS Saendelft Beheer BV	33,33%
Ontwikkelingsgroep Saendelft CV Eigen Haard Saendelft BV ontwikkelt samen met Vos Ontwikkeling BV en Kennemerland Beheer BV woningen in de nieuwe wijk Saendelft.	1%
GEM Saendelft Beheer BV Maakt samen met ontwikkelcombinatie OBAN en gemeente Zaanstad de nieuwe woonwijk Saendelft woon- en	30%

bouwrijp.	
GEM Saendelft CV Maakt samen met ontwikkelcombinatie OBAN en gemeente Zaanstad de nieuwe woonwijk Saendelft woon- en bouwrijp.	4%
Stichting Kantoorgebouwen Eigen Haard Deze stichting ontstond uit een fusie van de Stichting Eigen Haard en de Stichting Kantoorgebouwen. De stichting bestaat voor 95% uit het voormalige kantoorgebouw aan het Surinameplein.	100%
Park Krayenhoff BV Samen met UBA ontwikkelen wij het voormalig IBM terrein.	50%
Park Krayenhoff CV Samen met UBA ontwikkelen wij het voormalig IBM terrein.	1%
Django BV Exploiteert de Django Building	100%
Prospect Zuidas BV Treedt op als vennoot in VOF Royaal Zuid.	100%
VOF Royaal Zuid In deze VOF vindt projectontwikkeling plaats op de Zuidas in Amsterdam.	20%
Woningnet NV Wij zijn aandeelhouder van WoningNet NV, het gezamenlijk woningaanbodstelsel van corporaties binnen de stadsregio Amsterdam.	11,9%
Stadsherstel Amsterdam NV Restauratie, herbestemming, beheer en openstelling van monumenten.	0,15%
Ontwikkelingscombinatie De Bongerd BV Samenwerking met BNG, BAM en Van der Leij. ODB en stadsdeel Amsterdam Noord zijn opdrachtgever voor de bouw van woonwijk De Bongerd.	42,86%
ODB CV Samenwerking met BNG, BAM en Van der Leij. ODB en stadsdeel Amsterdam Noord zijn opdrachtgever voor de bouw van woonwijk De Bongerd.	2,56%
ODB CV Samenwerking met BNG, BAM en Van der Leij. ODB en stadsdeel Amsterdam Noord zijn opdrachtgever voor de bouw van woonwijk De Bongerd.	41,76%

Gebiedsontwikkeling De Purmer CV Samen met AM en Vos werken wij aan de voorbereiding en ontwikkeling van een nieuwe woonwijk in De Purmer.	24,99%
Houdster Maatschappij Eigen Haard BV Treedt op als bestuurder voor andere aan Eigen Haard verbonden rechtspersonen. Dit zijn op dit moment: Eigen Haard projectontwikkeling BV, Eigen Haard Vastgoed BV, Gebiedsontwikkeling De Purmer Beheer BV, Entree West BV, Startgoed Amsterdam BV, Heeh BV en EFL-EESV.	100%
Gebiedsontwikkeling de Purmer Beheer BV Samen met AM en Vos werken wij aan de voorbereiding en ontwikkeling van een nieuwe woonwijk in De Purmer.	25,5%
Gebiedsontwikkeling De Purmer CV Samen met AM en Vos werken wij aan de voorbereiding en ontwikkeling van een nieuwe woonwijk in De Purmer.	2%
Entree West BV Opgericht/aangekocht om een woningbouwproject in het Entreegebied Bos & Lommer te ontwikkelen.	100%
Nassau Investments BV Opgericht/aangekocht om een woningbouwproject in het Entreegebied Bos & Lommer te ontwikkelen.	100%
Startgoed Amsterdam BV verhuur van Bedrijfsverzamelgebouwen ter stimulering van kleinschalige bedrijvigheid. Niet actief. Wordt beëindigd in 2018.	100%
Heeh BV Met Heddes hebben wij een school in combinatie met woningbouw gerealiseerd.	50%
Eigen Haard projectontwikkeling BV Treedt op als bestuurder voor andere aan Eigen Haard verbonden rechtspersonen. Op dit moment zijn dit Distelweg BV, Ontwikkelcombinatie Twiske Zuid BV, Breekoever VOF, VOF Plan Catwoude, Spoorstrip West BV en VOF Renovatie het Breed	100%
Park Krayenhoff CV Samen met UBA ontwikkelen wij het voormalig IBM terrein.	49,5%
VOF renovatie Het Breed Samen met Ymere werken wij aan de herontwikkeling en renovatie van het complex 'Het Breed'.	41,77%
VOF Plan Catwoude Met Tol van Aart ontwikkelen wij een terrein aan de Lagedijk.	50%
Breekoever VOF Wij ontwikkelen woningen en Latei verzorgt de verkoop.	50%
Spoorstrip West BV Met Smits Bouwbedrijf werken wij aan de ontwikkeling van de Zaanse Strip.	50%
Ontwikkelcombinatie Twiske Zuid BV Opgericht voor de ontwikkeling van woningen samen met UBA projectontwikkeling BV.	50%
Distelweg BV Wij ontwikkelen samen met Projecton BV woningen aan de Distelweg in Amsterdam Noord.	50%
Eigen Haard Vastgoed BV Opgericht voor verhuur van Middensegment huurwoningen. Is niet actief.	100%

BV Eigen Haard Beheerder van Verenigingen van Eigenaren.	100%
---	------