

1 2016 in vogelvlucht

Op deze website presenteren wij onze prestaties van 2016. Met trots kijken we terug. Het was een jaar waarin we onszelf - met onze nieuwe strategie - opnieuw hebben neergezet. Die bedachten we niet helemaal zelf, maar kwam tot stand na overleg met onze belangrijkste partners: huurders en gemeenten. We zien deze driehoeksrelatie als de meest belangrijke. Het is een zegen dat deze relatie is vastgelegd in de nieuwe Woningwet. Met onze strategie zetten we een ambitieuze lijn in. En op de onderdelen doorstroming, verduurzaming en nieuwbouw gaan we versnellen.

Eigen koers met strategie



Ons lag de vraag voor: 'Wachten we met het aanpassen van onze strategie tot de uitwerking van de Woningwet duidelijker is? Of gaan we juist met een eigen strategie de uitwerking van de Woningwet aan? We kozen bewust voor het laatste. Het bleek een verstandig besluit. Door eerst te bepalen wat nodig is in ons werkgebied, kunnen wij de juiste afwegingen maken.

Met onze **strategie** kunnen we elk vraagstuk langs de drie hoofdoelen halen:

- Zo veel mogelijk mensen wonen betaalbaar
- In vastgoed van goede kwaliteit
- In prettige buurten

Alles wat we doen moet hieraan bijdragen. Zo zorgen we samen met onze huurders en stakeholders voor consistente besluitvorming.

Van afspraak naar prestatie

Terugkijkend op 2016 zijn we trots op de manier waarop de prestatieafspraken - samen met onze huurders en gemeenten - tot stand kwamen. Het proces is goed verlopen. Het was fijn om te merken dat onze belanghouders blij met ons zijn. We hebben ervaren dat onze denkkraft is verdubbeld. We verwachten dat deze dynamiek ook succesvol zal werken in de uitvoering.



Terugkijkend op 2016 zijn we trots op de manier waarop de prestatieafspraken tot stand kwamen.

De nieuwe Woningwet

De uitwerking van de Woningwet is in 2016 pas echt duidelijk geworden. Het traject dat daarop volgde was voor een groot deel administratief van aard en speelde zich voor een belangrijk deel onder de motorkap af. Met onze strategie als uitgangspunt stelden we onszelf telkens de vragen: 'wat willen we, wat kunnen we en mogen we'. Vanuit deze afweging kozen we: wat blijft **DAEB** en wat is nodig in niet-DAEB? Gemeenten en huurders gaven ons allemaal hun positieve zienswijze.

Zoveel mogelijk mensen wonen betaalbaar

De behoefte aan betaalbaar wonen in ons gebied is enorm. We vergroten het aantal betaalbare huurwoningen door **nieuwbouw**. Zo leverden we in 2016 228 nieuwe huurwoningen op en hebben we er 355 in aanbouw. Ook verkopen we veel minder. En als we verkopen, doen we dat alleen waar dit bijdraagt aan prettige, gedifferentieerde en draagkrachtige buurten. In 2016 boekten we succes met onze inzet op **doorstroming**. Om zo sociale huurwoningen weer beschikbaar te krijgen voor die huurders die dat het hardst nodig hebben. Huurders die een sociale huurwoning achterlaten, krijgen voorrang op onze vrije sector huurwoningen. We konden in 2016 maar liefst bijna de helft van de vrijkomende middensegment woningen verhuren aan huurders die een sociale huurwoning achterlieten. We stimuleren de doorstroming ook op andere manieren. Zo breidden we voor jongeren het jongerencontract uit. Zij krijgen voorrang op een woning,

doordat ze tijdelijk van ons huren. Een prima kans als opstap in de woningmarkt. En met het friends-contract kunnen huurders ook samen een vrije sector huurwoning delen.

Betaalbaar huren in het middensegment

We willen op termijn 10% van onze woningen in het middensegment aanbieden. Want onze woningmarkt heeft hier behoefte aan. We zijn vasthoudend op dit gebied. Ook al beperkt de Woningwet corporaties juist op dit terrein. Terwijl de vraag groot is en de prijzen hoog zijn. Dit maakt het voor mensen met een inkomen net boven de grenzen nagenoeg onmogelijk om aan een betaalbare woning te komen.

Beschikbare en betaalbare middensegment huurwoningen dragen bij aan de doorstroming.

Daarom houden wij voor deze groep huurders de huur betaalbaar. Beschikbare en betaalbare vrije sector huurwoningen in het middensegment dragen daarnaast bij aan de doorstroming en dus de beschikbaarheid van sociale huurwoningen. En een belangrijk argument is dat het gemengd

aanbieden van sociale huur, vrije sector en koop in wijken bijdraagt aan de kwaliteit van de buurten. Voor gemeente en huurders zijn wij een duurzame partner. Dus ook in het middensegment. Wij maken lange termijn afspraken over de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen. De gemeente en de huurders mogen ons zien als een partner met een lange adem en lange termijn visie, inzet en belang. Gelukkig zien we - in de vorm van het [Platform Amsterdam Middenhuur](#) - dat ook andere beleggers de focus verleggen en samen met corporaties prestatieafspraken maken met de gemeente.

In woningen van goede kwaliteit

We staan voor goed onderhoud, renovatie en nieuwbouw. We hebben bijzondere aandacht voor [duurzaamheid](#). Dit kan ons niet snel genoeg gaan. We herijkten in 2016 onze doelen als het gaat om duurzaamheid. Gemeenten en huurders stellen daar hoge eisen aan en



De komende jaren maken wij 10.000 extra woningen energiezuiniger

daagden ons uit te versnellen. Ons antwoord hierop is het project 'SAVE' . Naast de woningen die wij al verduurzamen door onderhoud en renovatie, maken we de komende jaren 10.000 extra woningen energiezuiniger. We beginnen met de woningen die het slechtst scoren in de energieindex . En vernieuwend is: We vragen aan onze bewoners 'wie wil eerst?'

Vergroten beschikbaarheid

We hebben ontwikkelcapaciteit en willen dit inzetten. We zijn financieel gezond, de rente is laag, het moment om te investeren is nu. We zochten - samen met onze raad van commissarissen - de

uiterste rek op in ons investeringsvermogen. Binnen de grenzen van ons vermogen besloten we tot een behoorlijke ambitie als het gaat om nieuwbouw. Wij willen binnen tien jaar met 3.593 huurwoningen groeien. Liever eerder dan later. We zijn nu in gesprek over waar we die productie kunnen leveren.

Prettige buurten

We zijn blij met de ontwikkelingen in de buurten. We hebben veel bereikt de afgelopen jaren. En zeker vorig jaar. We gebruiken ons eigen bewonersonderzoek om de leefbaarheidsscore te bepalen. We zien dat het aantal wijken dat niet voldoende scoort daalt. Om een nog betere bijdrage te leveren aan prettige buurten pasten we ons verkoop- en liberalisatiebeleid aan.

We verkopen bijvoorbeeld alleen nog daar waar het de buurt ten goede komt. Het gaat ons om een gezonde samenstelling en differentiatie in de buurt.

Tevreden bewoners

We sturen scherp op tevredenheid over onze dienstverlening. Het huurdersoordeel in de Aedes Benchmark van 2015 moest wat ons betreft verbeteren. En gingen hier in 2016 dan ook heel gericht mee aan de slag. Ondanks een betere prestatie kregen we in 2016 net geen B. Maar we mogen trots zijn op een veel betere uitkomst. Een stimulans voor 2017. We nemen een voorbeeld aan corporaties die



het in de dienstverlening beter doen en kijken in hun keuken. Meer dan ooit worden verbeteringen van onze bedrijfsvoering primair gevoed door de tevredenheid van de klant. Door Lean en Customer Journeys toe te passen gaan we voor klantprocessen zonder verspilling van tijd en geld.

We nemen een voorbeeld aan corporaties die het in de dienstverlening beter doen.

Verhuurderheffing

De verhuurderheffing blijft op de politieke agenda. We dragen jaarlijks een enorm bedrag af. Een bedrag dat elk jaar groter wordt. Met één druk op de knop maakten we € 43,8 miljoen over. Veel geld wat 'nergens' naartoe lijkt te gaan. Het blijft onverteerbaar dat juist (ver)huurders van een sociale huurwoning deze toeslag moeten betalen. Uiteindelijk betalen dus juist de minst vermogende Nederlanders deze heffing. Afschaffing lijkt geen politiek draagvlak te hebben. We pleiten daarom voor een verhuurdersheffing die terugvloeit naar de volkshuisvesting. Bijvoorbeeld in de vorm van een investeringsfonds voor sociale woningbouw.

Visitatie 2015

De visitatie 2015 gaf goede cijfers, met enkele specifieke aanbevelingen waar we mee aan de slag zijn gegaan. De aanbevelingen hadden vooral betrekking op de evaluatie van de prestatieafspraken. Daarnaast werd aanbevolen duidelijker te zijn welke ruimte medewerkers hebben bij de uitvoering van hun werk. Een laatste aanbeveling was het verbeteren van communicatie. Hier is in de organisatie volop aandacht voor. Waarbij de focus ligt op het verbeteren van de vaardigheden van de medewerkers. En het verbeteren van de klantprocessen.



We werkten mee aan de populaire documentaire 'Schuldig'.

En verder

We werkten mee aan de documentaire 'Schuldig'. Een - inmiddels met prijzen overladen - serie die de worsteling laat zien van mensen met schulden. De huur is doorgaans de grootste maandlast. De consequenties van niet betalen zijn groot. Wij doen er alles aan om te helpen voorkomen dat onze huurders in de problemen komen. En gebruiken deze documentaire dan ook weer om opnieuw in gesprek te gaan met onze partners op dit gebied.

Om wachttijden voor alle woningzoekenden te verlagen, moeten we flink bijbouwen. Bij voorkeur permanente woningen. Maar als het moet ook tijdelijke. Die extra woningen zijn er voor alle woningzoekenden. En dankzij die uitbreiding kunnen we statushouders huisvesten in onze bestaande woningen in gemengde wijken: een directe start met de integratie.

We zoeken meer en meer de samenwerking op met zorgverleners of maatschappelijke dienstverlening. Door de extramuralisering huisvesten wij steeds meer mensen die wel worden geacht zelfstandig te kunnen wonen, maar bij wie dit in de praktijk minder goed lukt. Dit vraagt om verdergaande samenwerking.

1.1 Scheiding DAEB/niet-DAEB

De nieuwe Woningwet verplicht corporaties hun activiteiten vanaf 2018 te scheiden in Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB) en diensten die dat niet zijn. Het verhuren van sociale huurwoningen worden gezien als DAEB. Voor deze activiteiten komen wij in aanmerking voor de door de staat geborgde - en dus goedkopere - leningen. En alle andere activiteiten niet. Wij moesten voor 1 januari 2017 een voorstel voor de scheiding doen aan de minister. Er zijn drie mogelijkheden:

- administratieve scheiding
- juridische splitsing
- hybride

De aanloop

De interpretatie van de wet en de aanvullende wetten en regels kwamen met horten en stoten beschikbaar. De Veegwet uit december 2016 vormde het sluitstuk, na veel wijzigingen en interpretaties in de loop van 2016. Ondanks deze onzekerheden stonden we toch alvast uitgebreid stil bij de voor- en nadelen van de mogelijkheden. We toetsten de opties aan:

- wat wij - met onze bedrijfsstrategie - willen
- wat wij - gezien onze financiële positie - kunnen
- wat wij - volgens de wet - mogen

Onze keuze

Ons werkgebied, de regio Amsterdam, is populair. Wonen is er duur. Niet alleen voor mensen met de allerlaagste inkomens, maar ook voor huishoudens met een inkomen tot € 50.000 is in ons werkgebied vrijwel geen betaalbaar aanbod. Met de administratieve scheiding is er voldoende vermogen en beide kasstromen zijn gezond.



Met de administratieve scheiding is er voldoende vermogen en beide kasstromen zijn gezond.

Om ervoor te zorgen dat wonen in ons werkgebied voor iedereen toegankelijk is, willen wij er ook voor deze groep zijn. Daarom kiezen wij voor een administratieve scheiding. Want zo denken wij het beste onze maatschappelijke taak te vervullen. Daarnaast geloven wij in doorstroming van sociale huurwoningen naar betaalbare huurwoningen in het middensegment. Wij sturen op de totale vastgoedportefeuille. En met een administratieve scheiding kan dat. En dat zijn onze huurdersfederatie Alert en de gemeenten in ons werkgebied met ons eens. Met de administratieve scheiding is er voldoende vermogen en beide kasstromen zijn gezond. Eind december hebben wij ons concept scheidingsvoorstel ter beoordeling aan de minister gestuurd.

1.2 PAM

Het [Platform Amsterdam Middenhuur](#) richt zich op een forse toename van woningen in het middensegment voor doorstromers en nieuwkomers in Amsterdam. Vijf Amsterdamse woningcorporaties – ook wij - en een aantal grote investeerders slaan de handen ineen om 10.000 woningen met een huur tot € 1.000 te realiseren.

Corporaties en marktpartijen werken binnen PAM samen aan prestatieafspraken met de gemeente. Om niet alleen woningen toe te voegen, maar ook betaalbaar te houden voor de lange termijn. In het najaar van 2016 spraken we in Pakhuis de Zwijger over dit onderwerp. En nu wordt de eerste echte stap gemaakt. Op 5 april 2017 tekenden wij de PAM overeenkomst. Wij zijn blij om te zien dat ook bij – vooral institutionele - beleggers de focus wordt verlegd van winst naar een combinatie van lange termijn winst en maatschappelijke belangen. Dit maakt PAM zo bijzonder.

2 Toekomst voor onze huurders

We zijn trots op waar we nu staan. En op waar we naartoe bewegen. We willen zo concreet mogelijk invulling geven aan onze ambities. Binnen de steeds veranderende werkelijkheid willen wij vasthouden aan onze strategie. En vanuit onze intrinsieke ambities meebewegen, zodat we onze doelen niet uit het oog verliezen.

Passend wonen en de buurt

We willen nog passender gaan verhuren. Want we willen van de macht van de wachter naar de kans voor de komer. We willen kansen creëren. We willen dat woningen passen bij het individu. Maar dat individuen ook passen in de buurt. In de samenleving. We moeten er voor zorgen dat buurten gemêleerd zijn. De focus komt te liggen op het ombuigen van een 'woonruimte verdeelsysteem' naar een betere verdeling van de ruimte. Waar nu één keer een woning wordt toegewezen willen we steeds meer naar voortdurend monitoren. Past een woning nog bij het gezin. Of bij het inkomen. Kunnen we huren flexibel mee laten bewegen? Kunnen we woonruimten flexibeler mee te laten bewegen met de ontwikkelingen in het leven van een huurder?



We willen dat woningen passen bij het individu.

Zo filosoferen we ook over vastgoed en woningen die flexibeler mee kunnen bewegen met plotselinge en tijdelijke vraag. Kijk bijvoorbeeld naar de recente ontwikkelingen met statushouders of in de zorg. Als het om vastgoed gaat kun je geen plotselinge veranderingen aan. Acuut bouwen, dat kunnen we niet even snel regelen. Dat vergt nu eenmaal flink wat tijd. We willen er voor zorgen dat we structureel wendbare ruimte hebben. Die we kunnen inzetten voor veranderende behoeften. En in de tussentijd kan dit vastgoed worden ingezet om doorstroming te bewerkstelligen.



Het passend toewijzen – waarbij huur en inkomen in balans zijn - is logisch.

Het passend toewijzen – waarbij huur en inkomen in balans zijn - is logisch. Maar het is zinvol om die passendheidstoets periodiek toe te passen. Zo zien we of een bewoners de juiste woning voor de juiste prijs bewoont. En als dat niet het geval is, wat er moet gebeuren om dat evenwicht te herstellen. We monitoren ook hoe passend toewijzen uitpakt in vooral de kwetsbare buurten. Passendheid bereiken we ook door meer tijdelijke contracten. De wet biedt ons daar mogelijkheden voor. Die onderzoeken we en passen we toe, als dat de dynamiek op de woningmarkt ten goede komt.

Door extramuralisering in de zorg huisvesten wij meer en meer mensen voor wie het moeilijk is zelfstandig te wonen. Wij nemen onze verantwoordelijkheid in het huisvesten van deze mensen. Maar hebben ook een verantwoordelijkheid voor de omwonenden. We gaan heel goed kijken naar welke woningen we aan wie toewijzen. En zoeken de samenwerking op als het gaat om zorg en begeleiding.

De woning die bij je past: doorstromen

Doorstromen geen utopie. Maar dan moet er voor de woningzoekende wel iets te kiezen zijn. Daarom breiden wij het aanbod in het middensegment verder uit. Met bestaande en nieuwe woningen. Dat laatste kan door marktpartijen of door ons, als we maar goede afspraken over doorstroming kunnen maken met die marktpartijen. Daarom hebben we veel vertrouwen in het samenwerkingsverband Platform Amsterdam Middenhuur (PAM). Corporaties en marktpartijen willen met gemeenten afspraken maken over productie en bestemming van nieuw te bouwen middensegment huurwoningen. Binnen het PAM bespreken we wie welk segment of welk gebied voor zijn rekening kan nemen. We maken ons ook sterk voor doorstroming binnen de sociale sector. We willen zorgen dat de woning voor wat betreft huur, grootte en faciliteiten zoveel mogelijk bij de bewoner past. Dus stimuleren we regelingen als Van Groot naar Beter of Van Hoog naar Laag.

Duurzaamheid en energietransitie

We blijven verduurzamen met onderhoud en renovatie. We pakken



de uitdaging van onze gemeenten en huurders aan en versnellen op het gebied van duurzaamheid. Met het project 'SAVE' zetten we de versnelling in. We maken de komende jaren 10.000 extra woningen energiezuiniger. We beginnen met de woningen die het slechtst scoren in de energieindex. En vragen aan onze bewoners 'wie wil eerst?'. We houden daarbij al rekening met de energietransitie. Hoe stap je over van fossiele brandstoffen naar volledig duurzame energiebronnen. Hoe bereid je woningen hier op voor? Welke alternatieven zijn er bijvoorbeeld voor een gasloze woning. Welke beproefde energiebronnen passen wij toe in ons vastgoed. We moeten vaste voet zien te krijgen, terwijl op dit gebied nog veel nieuwe inzichten en ontwikkelingen zijn. Want wij willen dat onze investeringen een duurzame – lange termijn - oplossing opleveren. Het is immers een enorme transitie die gepaard gaat met grote investeringen.



We maken de komende jaren 10.000 extra woningen energiezuiniger.

Met onze SAVE aanpak willen we de komende jaren 10.000 woningen verduurzamen. We werken daar hard aan door onze bewoners goed te informeren en te betrekken en doen ze een goed aanbod. Desondanks is het af en toe lastig voldoende draagvlak te verwerven. Wetgeving die acceptatie van energetische maatregelen – met de daarbij behorende redelijke aanpassing van de huur - dwingender voorschrijft, kan behulpzaam zijn.

Bouwen, bouwen, bouwen

We willen zo veel mogelijk woningen bouwen. Zo snel mogelijk. We zochten de rek van ons investeringsvermogen op. We kennen onze mogelijkheden en zijn er klaar voor. De komende jaren zoeken we zo veel mogelijk ruimte om die capaciteit in te kunnen zetten.



De kabinetsformatie is in volle gang.

Een nieuw kabinet

De kabinetsformatie is in volle gang. De uitkomst is ook voor 'wonen' spannend. In de meeste partijprogramma's staat dat corporaties betaalbare woningen moeten bijbouwen om wachtlijsten weg te krijgen en de bestaande woningen moeten verduurzamen. En de meeste partijen willen zich inspannen om het middensegment te vergroten. Dat sluit aan bij onze ambities en zie we graag terug in een kabinetsakkoord. Ongewis is wel of, en hoe, de verhuurdersheffing daarop wordt aangepast. Want dat bepaalt voor een groot deel de financierbaarheid.

3 Financiën

Jaarresultaat 2016

Tot 1 januari 2016 vond de waardering van vastgoed plaats tegen historische kostprijs dan wel lagere actuele waarde. Op grond van de Woningwet gingen wij met ingang van het verslagjaar 2016 over op de waarderingsgrondslag actuele waarde (marktwaarde in verhuurde staat). Omdat het hier een stelselwijziging betreft zijn de vergelijkende cijfers over het boekjaar 2015 herrekend naar de nieuwe waarderingsgrondslagen.

De woningmarkt in ons werkgebied trekt fors aan. Deze marktontwikkeling vertaalt zich in een flinke stijging van de onderliggende marktwaarden. Deze niet-gerealiseerde waardeveranderingen van het activa en de daarmee samenhangende vermogenswijzigingen lopen nu via de winst- & verliesrekening. Het waarden op marktwaarde heeft daarmee een materiële impact op het vermogen en het resultaat. Terwijl die niet het resultaat is van de operationele bedrijfsvoering, maar van waardeverandering van het vastgoed. Het waarden op marktwaarde leidt tot een stijging van het vermogen. Maar we hebben niet meer geld in kas dan anders. Om een goed inzicht te krijgen in de operationele bedrijfsvoering biedt het functioneel model winst- & verliesrekening uitkomst. Dit model is met ingang van verslagjaar 2016 verplicht en komt in plaats van het categoriaal model. In dit model werden de opbrengsten en kosten, zonder onderscheid naar de bedrijfsactiviteiten, weergegeven. In het functionele model worden de opbrengsten en kosten uitgesplitst naar de verschillende te onderkennen bedrijfsactiviteiten. Tot slot biedt ook het kasstroomoverzicht een beter inzicht in de operationele bedrijfsvoering.



De woningmarkt in ons werkgebied trekt fors aan.



In 2016 hebben we de strategische keuze gemaakt om minder woningen uit bestaand bezit te verkopen.

bezit te verkopen (- € 26,2 miljoen). Tegelijkertijd hebben we in 2016 aanzienlijk meer geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie (+ € 32,9 miljoen).

Wij stellen ons ten doel uitsluitend op het gebied van de volkshuisvesting werkzaam te zijn. Aan de Raad van Commissarissen wordt voorgesteld het positieve resultaat van € 1.222,5 miljoen toe te voegen aan de overige reserves.

Het positieve jaarresultaat van € 1.2 miljard springt gelijk in het oog. Dit is direct het gevolg van de waardeverandering van ons vastgoed van € 1.1 miljard. Het resultaat na belastingen is eigenlijk € 97,34 miljoen positief.

Hogere huuropbrengsten, lagere huurderiving, een verbeterde bedrijfsvoering en lagere rentelasten stonden aan de basis van een lichte verbetering van het resultaat ten opzichte van 2015. Deze componenten compenseerden vervolgens de hogere afdracht verhuurderheffing. Onze bedrijfsprocessen staan er goed voor. De huurder merkt dat bijvoorbeeld doordat woningen na een verhuizing sneller beschikbaar zijn. In 2016 hebben we de strategische keuze gemaakt om minder woningen uit bestaand

Huishoudboekje 2016

Inkomsten	(x € 1.000)	Uitgaven	(x € 1.000)
Huur	377.800	Bedrijfskosten	
		Personeelskosten	37.400
		Overige kosten	47.200
		Onderhoudskosten	77.700
		Rentebaten & -lasten	60.000
Verkoop	41.300	Heffingen	
		Belastingen	19.500
		Verhuurderheffing & toezicht	44.500
		Erfpacht	2.600
Overige inkomsten	26.800	Investerings vastgoed	
		Nieuwbouw huurwoningen	72.700
		Nieuwbouw koopwoningen	-12.700
		Renovatie en overige verbeteringen	83.300
		Afgekocht erfpacht	1.800
		Overige investeringen	2.200
		Aflossingen	2.300
		Mutatie liquide middelen	7.400
Totaal	445.900		445.900

Scheidingsvoorstel

Aan het eind van 2016 hebben wij bij de Aw een scheidingsvoorstel ingediend. Dit voorstel is in lijn is met onze nieuwe strategie en past binnen de nieuwe Woningwet en alle financiële normen. En sluit aan bij de samenwerkingsafspraken die we met de gemeenten en huurdersorganisaties maken. Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht hun diensten van algemeen economisch belang (DAEB) te scheiden van hun niet-DAEB-activiteiten. Zo wordt gezorgd dat maatschappelijk bestemd vermogen daadwerkelijk wordt ingezet voor de maatschappelijke taken die aan woningcorporaties zijn opgedragen. We hebben gekozen voor een administratieve scheiding van beide takken.

Onderzoek belastingdienst

Wij besteden veel aandacht aan fiscaliteit en hebben onze zaken en processen op orde. Begin 2016 kondigde de Belastingdienst aan een periodieke controle te komen doen over het boekjaar 2014. Zij doen een boekenonderzoek en controleren - onder andere - de manier waarop onze (fiscale) processen zijn ingericht. Dit onderzoek loopt door tot in 2017. Wij verwachten geen bijzonderheden.

3.1 Jaarrekening

Wij zijn trots op onze resultaten. Wij zijn graag transparant op dit gebied. U kunt dan ook de [volledige jaarrekening](#) inzien als u dat wilt. En heeft u hier vragen over? Stel ze gerust via jaarverslag@eigenhaard.nl. Wij beantwoorden ze graag.

3.1.1 Activa

Geconsolideerde balans per 31 december 2016 in € 1.000 voor resultaatbestemming.

Vaste activa	31 december 2016 (x € 1.000)	31 december 2015 (x € 1.000)
Materiële vaste activa		
DAEB vastgoed in exploitatie	6.983.680	6.004.348
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	1.236.358	961.076
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	42.539	39.296
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	103.283	77.744
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	24.640	27.797
	8.390.500	7.110.261
Financiële vaste activa		
Andere deelnemingen	694	778
Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	3	3
Latente belastingvorderingen	6.851	15.732
Overige effecten	16.949	16.432
Overige vorderingen	10.672	11.012
	35.169	43.957
Som der vaste activa	8.425.669	7.154.218
Vlottende activa		
Voorraden		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	2.134	31.012
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop	13.255	10.930
Overige voorraden	21.292	23.742
	36.681	65.684
Onderhanden projecten	4.195	10.024
Vorderingen		
Huurdebiteuren	2.809	3.303
Overheid	3.503	2.199

Vorderingen op maatschappijen waarin wordt deelgenomen	6.091	7.494
Latente belastingvorderingen	2.000	0
Overige vorderingen	4.278	6.138
Overlopende activa	5.943	4.308
	24.624	23.442
Liquide middelen	33.042	25.611
Som der vlottende activa	98.542	124.761
TOTAAL ACTIVA	8.524.211	7.278.979

3.1.2 Passiva

Geconsolideerde balans per 31 december 2016 in € 1.000 voor resultaatbestemming.

Passiva	31 december 2016 (x € 1.000)	31 december 2015 (x € 1.000)
Groepsvermogen		
Eigen vermogen	6.631.967	5.409.498
Voorzieningen		
Voorzieningen onrendabele investeringen	11.968	10.722
Voorziening latente belastingverplichtingen	58.978	43.689
Voorziening reorganisatiekosten	-	197
Voorziening deelnemingen	9	2
Overige voorzieningen	3.126	3.039
Totaal voorzieningen	74.081	57.649
Langlopende schulden		
Leningen kredietinstellingen	1.529.658	1.530.056
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	42.133	39.549
Overige schulden	32.641	28.702
Totaal langlopende schulden	1.604.432	1.598.307
Kortlopende schulden		
Schulden aan kredietinstellingen	89.552	91.761
Schulden aan leveranciers	26.928	19.395
Belastingen en premies sociale verzekeringen	14.410	16.942
Schulden terzake van pensioenen	771	785
Overige schulden	1.295	2.552
Overlopende passiva	80.775	82.090
Totaal kortlopende schulden	213.731	213.525
TOTAAL PASSIVA	8.524.211	7.278.979

3.1.3 Winst en verlies

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2016 in € 1.000	2016 (x € 1.000)	2015 (x € 1.000)
Huuropbrengsten	377.881	364.925
Opbrengsten servicecontracten	14.390	14.667
Lasten servicecontracten	-14.622	-15.119
Overheidsbijdragen	281	339
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	-70.535	-63.987
Lasten onderhoudsactiviteiten	-97.585	-94.516
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-29.167	-31.152
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	180.643	175.157
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	25.892	36.137
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-19.798	-31.533
Toegerekende organisatiekosten	-2.474	-3.345
Toegerekende financieringskosten	664	615
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	4.284	1.874
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	41.784	62.190
Toegerekende organisatiekosten	-2.261	-1.527
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-33.270	-57.462
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	6.253	3.201
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	2.449	12.410
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	1.122.146	329.127
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	673	23
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-139	6.797
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	1.125.129	348.357
Opbrengsten overige activiteiten	2.820	1.579
Kosten overige activiteiten	-2.864	-3.766
Netto resultaat overige activiteiten	-44	-2.187
Overige organisatiekosten	-2.674	-3.734
Leefbaarheid	-6.376	-6.172

Waardeveranderingen van financiële activa en van effecten	-3.327	69
Opbrengsten van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	420	2.873
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	6.019	5.746
Rentelasten en soortgelijke kosten	-65.112	-70.215
Saldo financiële baten en lasten	-62.000	-61.527
Resultaat voor belastingen	1.245.215	454.969
Belastingen	-22.746	-22.061
Resultaat deelnemingen na belastingen	-	50
RESULTAAT NA BELASTINGEN	1.222.469	432.958

3.1.4 Kasstroom

Geconsolideerd kasstroomoverzicht opgesteld volgens de directe methode in € 1.000.

Kasstroom uit operationele activiteiten	2016 (x € 1.000)	2015 (x € 1.000)
Ontvangsten		
Huren	377.798	365.213
Vergoedingen	14.531	15.863
Overheidsontvangsten	171	204
Overige bedrijfsontvangsten	12.064	9.710
Renteontvangsten	6.420	4.795
Saldo ingaande kasstromen	410.984	395.785
Uitgaven		
Erfpacht	2.575	2.595
Lonen en salarissen	28.564	28.442
Sociale lasten	4.312	4.372
Pensioenlasten	4.498	3.308
Onderhoudsuitgaven	77.683	76.186
Overige bedrijfsuitgaven	63.639	67.031
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	3.075	3.198
Betaalde verhuurderheffing	44.143	38.613
Rente-uitgaven	66.414	71.533
Saldo uitgaande kasstromen	294.903	295.278
Saldo kasstroom uit operationele activiteiten	116.081	100.507

(Des)investeringsactiviteiten	2016	2015
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaand huur, woon- en niet woongelegenheden	42.364	68.527
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV)	1.768	3.487
Verkoopontvangsten nieuwbouw, woon- en niet woongelegenheden	28.069	40.649
Verkoopontvangsten grond	270	485
(Des)investeringsontvangsten overig	-	191
Tussentelling ingaande kasstroom MVA	72.471	113.339
MVA uitgaande kasstroom		
Woningverbeteringen, woon- en niet woongelegenheden	56.274	36.236
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	70.431	57.547
Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	1.328	3.472
Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	765	-
Aankoop grond	-	770
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden	15.343	20.431
Investeringen overig	30.947	22.807
Externe kosten bij verkoop	3.135	8.444
Tussentelling uitgaande kasstroom MVA	178.223	149.707
Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA	- 105.752	-36.368
Financiële vaste activa		
Ontvangsten verbindingen	145	6.700
Ontvangsten overig	542	22.968
Uitgaven verbindingen	-1.004	-3.600
Uitgaven overig	-	-5.455
Saldo in - en uitgaande kasstroom FVA	-317	20.613
Saldo kasstroom uit (des)investeringen	106.069	-15.755

Kasstroom uit financieringsactiviteiten	2016	2015
Ingaand		
Nieuwe geborgde leningen	80.000	44.902
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	-77.592	-97.078
Aflossing rekening-courant bank	-4.989	-19.853
Saldo kasstroom uit financieringsactiviteiten	-2.581	-72.029
Mutatie liquide middelen	7.431	12.723
Stand liquide middelen per 1 januari	33.042	25.611
Stand liquide middelen per 31 december	-25.611	-12.888
Liquide middelen	7.431	12.723

3.1.5 Waarderingsgrondslagen

De grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten. Tenzij anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Actief

Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar de toegelaten instelling toevloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Verplichting

Een verplichting wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard gaat met een uitstroom van middelen en de omvang van het bedrag daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Feitelijke verplichtingen

In de jaarrekening worden naast juridische verplichtingen ook feitelijke verplichtingen verantwoord, die kunnen worden gekwalificeerd als 'intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd'. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvorming- en communicatieproces rondom projectontwikkeling en herstructurering.

Baten

Baten worden in de winst- en verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Lasten

Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Niet opgenomen in de balans

Als een transactie ertoe leidt dat nagenoeg alle toekomstige economische voordelen en (nagenoeg) alle risico's met betrekking tot activa of verplichtingen aan een derde zijn overgedragen, worden deze niet langer in de balans opgenomen. Verder worden activa en verplichtingen niet in de balans opgenomen vanaf het tijdstip waarop niet meer wordt voldaan aan de voorwaarden van waarschijnlijkheid van de toekomstige economische voordelen en betrouwbaarheid van de bepaling van de waarde.

Opbrengsten en kosten

De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. Opbrengst wordt verantwoord als alle belangrijke risico's met betrekking tot de transactie zijn overgedragen aan de koper.

Schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

3.1.6 Rechtspersonen

In consolidatie	Direct of indirect	Integraal of proportioneel	Statutaire zetel	Belang / zeggenschap
Woningstichting Eigen Haard	D	I	Amsterdam	Moedermaatschappij
Houdstermaatschappij Eigen Haard B.V.	D	I	Amsterdam	100%
Prospect Zuidas B.V.	D	I	Amsterdam	100%
Stichting Kantoorgebouwen Eigen Haard	D	I	Amsterdam	100%
Stichting Eigen Haard Assendelft	D	I	Amsterdam	100%
Django B.V.	D	I	Amsterdam	100%
Park Krayenhoff B.V.	D	P	Uithoorn	50%
Ontwikkelingscombinatie De Bongerd B.V.	D	P	Amsterdam	42,86%
ODB C.V.	D&I	P	Amsterdam	41,76%+1,10% = 42,86%
Gebiedsontwikkeling De Purmer C.V.	D&I	P	Purmerend	24,99%+0,51% = 25,5%
B.V. Eigen Haard	I	I	Amsterdam	100%
Eigen Haard Projectontwikkeling B.V.	I	I	Amsterdam	100%
Eigen Haard Saendelft B.V.	I	I	Amsterdam	100%
Eigen Haard Vastgoed B.V.	I	I	Amsterdam	100%

Startgoed Amsterdam B.V.	I	I	Amsterdam	100%
Breekoever V.O.F.	I	P	Amsterdam	50%
Entree West B.V.	I	I	Goes	100%
HEEH B.V.	I	P	Amsterdam	50%
Park Krayenhoff C.V.	I	P	Uithoorn	50%
Spoorstrip West B.V.	I	P	Beverwijk	50%
V.O.F. 't Hof van Weesp	I	P	Scharwoude	50%
V.O.F. Plan Katwoude	I	P	Amsterdam	50%
Nassau Investments B.V.	I	I	Amsterdam	100%
VOF Renovatie Het Breed	I	P	Amsterdam	41,77%
Ontwikkelingsgroep Saendelft C.V.	I	P	Amsterdam	37%
OGS Saendelft Beheer B.V.	I	P	Amsterdam	33,33%
Gebiedsontwikkeling De Purmer Beheer B.V.	I	P	Purmerend	25,50%
V.O.F. Consortium Royaal Zuid	I	P	Hoevelaken	20%
Ontwikkelingscombinatie Twiske Zuid B.V.	I	P	Amsterdam	50%
Distelweg BV	I	P	Amsterdam	50%

Niet in consolidatie	Direct of indirect	Statutaire zetel	Belang
WoningNet N.V.	D	Utrecht	11,9%
GEM Saendelft Beheer B.V.	I	Zaanstad	10%
GEM Saendelft C.V.	I	Assendelft	11%

3.2 Kerncijfers

Kerncijfers 2016 - jaarresultaat	2016 (x € 1.000)	2015 (x € 1.000)
Huuropbrengsten	377.881	364.925
Eigen Vermogen	6.631.967	5.409.498
Jaarresultaat	1.222.469	432.958

Operationele kasstroom	116.081	100.507
Marktwaaarde DAEB vastgoed i.e.	6.983.680	6.004.348
Marktwaaarde niet-DAEB vastgoed i.e.	1.236.358	961.076
Balanstotaal	8.524.211	7.278.979
Investeringen overig	30.947	22.807
Investeringen in woningverbeteringen	56.274	36.236
Investeringen in vastgoed in ontwikkeling	70.431	57.547
Investeringen in nieuwbouw koop	15.343	20.431
Kosten beheer en onderhoud	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Planmatig onderhoud	34.912	33.039
Mutatie-onderhoud	13.627	12.510
Dagelijks onderhoud	20.593	22.166
Contractonderhoud	10.211	9.875
Totaal	79.343	77.590
Afgeronde renovaties		
Sociale huurwoningen	231	241
Zorgwoningen	-	-
Vrije sector huurwoningen	1	-
Koopwoningen	-	27
Bedrijfsonroerendgoed	15	30
Opgeleverde nieuwbouw		
Sociale huurwoningen	130	248
Vrije sector huurwoningen	98	157
Koopwoningen	128	228
BOG in m2	5.580	23
Parkeerplaatsen	119	243
Verkopen		

Verkoop bestaande woningen	177	347
Verkoop nieuwbouwwoningen	163	502

3.3 2017 en verder

Investerings

Hoewel wij rekening houden met de maatregelen van het kabinet, is de volatiliteit in wet- en regelgeving, met name de interpretatie ervan, een onzekere factor. Vanwege het aflopen van fiscale faciliteiten betalen we naar huidige inzichten vanaf 2019 vennootschapsbelasting. Zowel het passend toewijzen als de huursombenadering hebben negatief effect op onze inkomsten. De verhuurdersheffing blijft een dreigend risico en kan fors omhoog gaan. Daarnaast lopen overige niet-beïnvloedbare kosten als gemeentelijk heffingen de laatste jaren steeds verder op.

De (des)investeringskasstromen bedragen de komende 5 jaar totaal € 872,3 miljoen. Onder deze investeringskasstromen is onder andere € 372,0 miljoen aan nieuwbouw huur kasstromen, € 295,8 miljoen renovatiekasstromen, € 84,0 miljoen activeerbaar mutatieonderhoud en € 84,7 miljoen energetische maatregelen opgenomen. Onder de desinvesterings-kasstromen is € 24,2 miljoen aan positieve kasstromen nieuwbouw koop en € 51,2 miljoen aan verkoopopbrengst bestaand bezit opgenomen. In de periode 2017 - 2021 bedraagt de operationele kasstroom € 506,1 miljoen. Om de totale investeringsprogramma te realiseren is hiermee € 346,0 miljoen aan additionele externe financiering nodig.



In de periode 2017 - 2021 bedraagt de operationele kasstroom € 506,1 miljoen.

Aanpassing van huurbeleid en toewijzing

Op basis van de nieuwe Europese toewijzingsregels zijn corporaties verplicht om per 2016 rekening te houden met de nieuwe inkomensnormen voor het verhuren van sociale huurwoningen aan verschillende inkomensgroepen. Onze prioriteit ligt hierbij vanzelfsprekend bij de laagste inkomensgroepen. Er is slechts beperkte ruimte om sociale huurwoningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen boven de

€ 39.874. Dat huishoudens met een inkomen tussen € 35.739 en € 39.874 (voor een periode van vijf jaar) een kans maken in de sociale



De inkomensafhankelijke huurverhoging blijft na 2017 mogelijk.

huursector vinden we een goede zaak. Deze groep vindt in ons werkgebied - zeker als het om gezinnen gaat - geen betaalbaar alternatief. Per 1 januari 2016 hebben we voor huishoudens met recht op huurtoeslag te maken met de zogenaamde passendheidstoets. Deze toets zorgt er voordat huurders met recht op een huurtoeslag een woning huren met een huurprijs die passend is voor hun inkomen. Zo wordt voor deze groep betaalbaar wonen beter geborgd. Voor het Rijk telt in het bijzonder mee dat het beslag op de huurtoeslag betoegeld wordt.

Corporaties zijn verplicht minimaal 95% van de woningzoekenden met recht op huurtoeslag een woning aanbieden met een huur onder één van de twee aftoppingsgrenzen (€ 586 - € 628, prijspeil

2016). Wij streven naar 100% passend huisvesten en beschouwen de 5% wettelijke ruimte als een soort foutmarge. Hiernaast is de huursombenadering per 1 januari 2017 ingevoerd. Met deze huursombenadering kan de verhuurder zelf invulling geven aan de jaarlijkse huurverhoging, mits de totale huurverhoging binnen door de overheid gestelde kaders blijft. Huishoudens met een inkomen boven € 40.439 kunnen een huurverhoging krijgen van maximaal inflatie plus 4 procent. Gepensioneerden en grotere gezinnen vanaf vier personen zijn hiervan uitgezonderd. Ook voor de huurverhoging per 1 juli 2017 is het kader bepaald. De wet biedt ook meer ruimte voor tijdelijke huurcontracten. Al met al zullen we de toegestane huurverhoging grotendeels realiseren via de reguliere huurverhoging en slechts beperkt bij mutatie.

De huurverhoging hebben we nodig om voldoende te kunnen blijven investeren in de overspannen woningmarkt in ons werkgebied. Wij hebben deze ruimte ingevuld in de

De huurverhoging hebben we nodig om voldoende te kunnen blijven investeren in de overspannen woningmarkt in ons

meerjarenbegroting. De huren worden echter de komende periode minder verhoogd dan geraamd in onze vorige meerjarenbegroting (2016 - 2020). Deze beperking heeft gevolgen voor onze financiële ratio's, omdat dit de ontwikkeling van de bedrijfswaarde drukt. We vangen de daling van huurinkomsten deels op door beheersing van onze beïnvloedbare apparaatskosten. Om zo invulling te geven aan onze volkshuisvestelijke verantwoordelijkheden én ambities.

werkgebied.

Toename verhuurderheffing, herintroductie saneringsheffing

Per 1-7-2015 is de Autoriteit woningcorporaties opgericht, die integraal toezicht houdt op de corporaties (financiële continuïteit, governance, integriteit en rechtmatigheid). Voor de toezichtstaken van de Autoriteit Wonen dienen corporaties met ingang van 2015 een jaarlijkse afdracht te doen. Deze heffing is gebaseerd op de WOZ waarde woongelegenheden, alsmede een vast bedrag per woongelegenschap. Onze jaarlijkse kosten bedragen hiervoor circa € 0,4 miljoen.

We zien de verhuurderheffing oplopen. De basis van de verhuurderheffing is de WOZ waarde (prijsspeil voorgaand jaar) voor woningen onder de liberalisatiegrens (2016:

€ 710,68). De percentages voor de verhuurderheffing zijn gebaseerd op actuele wet- en regelgeving, zoals goedgekeurd door de Eerste Kamer per januari 2017. Als gevolg van laatstgenoemde stijgt het percentage voor de verhuurderheffing in 2017 van 0,536% naar 0,543%. In de jaren 2018 tot en met 2021 stijgt het heffingspercentage verder tot 0,597%, om vervolgens per 2023 te zakken naar 0,567%. De stijging van het heffingspercentage wordt nagenoeg volledig gecompenseerd door de aftopping van de heffingsgrondslag op € 250.000 WOZ-waarde per 2018. De vrijstelling van Rijksmonumenten voor de verhuurderheffing heeft eveneens een dempend effect op de stijging van de verhuurderheffing. De totale impact van genoemde wijzigingen bedraagt afgerond € 1,0 miljoen. De jaarlijkse heffingen lopen op van € 1,4 miljoen in 2013 tot € 61,4 miljoen in 2021.



We zien de verhuurdersheffing oplopen.

Met betrekking tot de heffing zijn een tweetal onzekerheden. Allereerst stijgt de WOZ in de regio Amsterdam (stijging jaar-op-jaar in 2016: +17%) en daarmee de grondslag voor de heffing buitenproportioneel. Daarmee komen er extra opbrengsten voor het Rijk beschikbaar. De vraag is of dit feitelijk gecompenseerd zal worden via lagere afdrachtspercentages. Wij hebben in ieder geval de verhuurderheffing voor de gehele looptijd van het vastgoed in exploitatie als een uitgaande kasstroom ingerekend.

De saneringsheffing wordt door de toezichthouder gebruikt om corporaties in een noodlijdende situatie bij te staan. De basis van de saneringsheffing is 1% van de huursom van de woongelegenheden. Over de jaren 2015 en 2016 is ons geen heffing opgelegd. Echter de toezichthouder verzoekt om de saneringsheffing voor de periode 2017 tot en met 2021 uit prudentie wederom in te rekenen. In afwijking tot voorafgaande jaren is de saneringsheffing meegenomen in de berekening van de bedrijfswaarde.

Huishoudboekje

De meerjarenbegroting (MJB) is de basis van het (concept)scheidingsvoorstel. Deze begroting geeft een financiële doorkijk op zowel de Toegelaten Instelling (TI) als op de (administratief) gescheiden DAEB en niet-DAEB-tak. Om de MJB en de onderliggende volkshuisvestelijke ambities inhoudelijk in het juiste perspectief te kunnen plaatsen, dient vanuit het perspectief van 2 beleidstermijnen (in totaal 10 jaar) gekeken te worden. Daarnaast volstaat het enkel kijken naar indicatoren op totaalniveau (TI) niet meer. Immers de TI kan met haar kengetallen binnen de opgelegde normen vallen, terwijl één van de onderliggende takken dat niet doet. In een dergelijk geval zal de toezichthouder een bijsturing afdwingen. Het scheidingsvoorstel gaat uit van een (verdere) opbouw van een niet-DAEB-tak ten behoeve van het middensegment. Dit ter bevordering van de doorstroming vanuit de sociale woningvoorraad en het beschikbaar stellen van betaalbare woningen voor de middeninkomens. De financiële implicaties hiervan dienen in combinatie met additionele investeringen binnen de DAEB-tak (bijvoorbeeld duurzaamheid) bekeken te worden vanuit een meerjarenperspectief. Wij hebben ons concept scheidingsvoorstel per 31 december 2016 ingediend bij de Autoriteit woningcorporaties. Het definitieve scheidingsvoorstel dienen wij uiterlijk 1 juli 2017 in, nadat wij naar verwachting in mei 2017 een inhoudelijke reactie van de Autoriteit woningcorporaties hebben ontvangen op het ingediend conceptvoorstel.

..... Allerlei ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving



Een strakke focus op een beheerste ontwikkeling van de bedrijfslasten is essentieel.

waarmee het woningbezit ververst. En wij blijven investeren in leefbaarheid.

De kengetallen op TI niveau bevinden zich over de hele linie binnen de bandbreedte van zowel onze eigen normen, als die van onze toezichthouder. Binnen de scope van de MJB bewegen de indicatoren zich langzaam meer richting de grens van genoemde normen. De LTV op basis van bedrijfswaarde loopt op TI niveau de komende jaren op van 56,4% in 2017 naar 61,0% in 2021 en blijft hiermee vooralsnog onder de gestelde Eigen Haard norm van maximaal 70% (WSW <75%). De ICR blijft met 2,4 in 2021 op het niveau van 2017 (Eigen Haard norm van minimaal 1,6 (WSW >1,4)). De DSCR daalt van 1,6 in 2017 naar 1,4 in 2021, maar voldoet daarmee eveneens aan de norm van > 1,0.

De indicatoren binnen de DAEB-tak blijven binnen de gestelde normen, met dien verstande dat de LTV de komende jaren sterk oploopt van 48,3% in 2017 naar 61,6% in 2021. Naar verwachting raakt de LTV in 2026 onze norm van 70%. Dit is met name het gevolg van ca € 77 miljoen aan investeringen in duurzaamheid (energetische maatregelen), investering in lichte groei, lagere verkoopopbrengsten bestaand bezit (verkoopprogramma teruggebracht naar 50 eenheden per jaar) alsmede t.o.v. 2016 fors hogere heffingen en belastingen (+ € 25 miljoen). Mede door de positieve ontwikkeling van de 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 wel iets toe van 1,9 naar 2,0 en de LTV loopt af van 70% in 2017 naar 60% in 2021. De DSCR ligt vanaf 2021 structureel boven de norm van 1,0.



De bedrijfsopbrengsten laten een stijgende lijn zien.

niet-beïnvloedbare (+38,5%). Onder de laatste categorie vallen bijvoorbeeld de verhuurder- en saneringsheffing, alsmede de zakelijke lasten. De rentelasten bedragen € 63,7 miljoen in 2017 en deze stijgen tot € 70,7 miljoen in 2021. Deze stijging is een gevolg van de toename in de leningen van € 346,0 miljoen in de MJB-periode. Het totaal saldo aan leningen stijgt van € 1.6 miljard in 2016 tot € 1.9 miljard in 2021. Voor de laatste drie begrotingsjaren is in totaal € 32,3 miljoen aan VPB kasstromen ingerekend. Wij verwachten dat wij in 2019 de fiscale faciliteiten hebben uitgenut.

Bedrijfsprognoses toegelaten instelling

De bedrijfsopbrengsten laten een stijgende lijn zien. De huuropbrengsten stijgen naar verwachting met € 47,8 miljoen (van € 382,3 miljoen in 2017 naar € 430,1 miljoen in 2021). In 2017 wordt uitgegaan van € 5,4 miljoen resultaat uit verkoop van 50 bestaande onroerend goed eenheden. De bedrijfslasten komen in 2017 uit op € 256,5 miljoen en stijgen in 2021 naar € 281,8 miljoen. Een stijging van iets minder dan 2% per jaar, hetgeen in lijn ligt met de inflatieverwachtingen. De beïnvloedbare bedrijfslasten (+ 10,4%) stijgen echter in de periode 2017 – 2021 veel minder hard dan de

3.4 Aedes Benchmark

Wij deden in 2016 voor de derde keer mee aan de Aedes Benchmark. In de categorie bedrijfskosten scoren wij - net als de vorige keren - een A. Het betekent dat wij per eenheid relatief lage bedrijfslasten hebben. In de categorie XL stonden wij - met € 767 (2015: € 816) per gewogen eenheid - op de 5e plaats. Onze bedrijfslasten per eenheid zijn € 78 lager dan gemiddeld in deze categorie. Wij hebben in 2016 onze bedrijfslasten verder verlaagd. Zo zijn bijvoorbeeld de personeelskosten en de advieskosten gedaald. En zijn ook de facilitaire uitgaven verder verlaagd. Door het verbeteren van enkele bedrijfsprocessen, zijn deze niet alleen efficiënter en klantgericht ingericht, maar zijn ook de kosten verlaagd.

Volgens de benchmark scoren wij een C voor de dienstverlening. Hoewel het een hogere score is dan de vorige keer, blijft dit onderwerp onze volle aandacht houden. Onder andere door heel precies na te gaan waar de knelpunten zitten en hierop gericht te verbeteren.



Er zijn volop kansen om onze dienstverlening te verbeteren.

3.5 Bedrijfswaarde

We hebben goed inzicht in de kosten en opbrengsten per verhuurbare eenheid. En anticiperen adequaat op wijzigende regelgeving die van invloed is op ons huurbeleid.



De bedrijfswaarde is met € 180 miljoen toegenomen.

3.070 miljoen.

Wij sluiten ons aan bij de uitgangspunten en parameters van Autoriteit woningcorporaties, het WSW en het CBS. In 2016 hebben we op basis van een uitgevoerde conditiemeting de restant levensduur van het vastgoed herijkt. Als gevolg hiervan is de levensduur van het vastgoed in exploitatie met gemiddeld drie jaar verlengd. Dit heeft ertoe geleid dat de bedrijfswaarde met € 180 miljoen is toegenomen.

Daarnaast leidde ook de verdere besparing op onderhouds- en beheerlasten tot een hogere bedrijfswaarde. De totale bedrijfswaarde steeg daardoor in 2016 van € 2.732 miljoen naar €

3.6 Financieringspositie

WSW-borging is nodig om de financieringslasten zo laag mogelijk te houden. Positieve operationele kasstromen zijn daarbij essentieel. De kengetallen die relevant zijn voor een goede toegang tot de kapitaalmarkt 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. Bij investeringen zorgen wij voor een goede balans tussen eigen en vreemd vermogen. Een efficiënte bedrijfsvoering en het kritisch zijn op de kosten dragen bij aan positieve operationele kasstromen. We financierden de investeringen in 2016 volledig met eigen middelen. Wij hebben vrijwel alleen langlopende onderhandse leningen met WSW-borging.

Door de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt daalt het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille (zonder effect rente-instrumenten) in 2016 verder naar 3,70%. Dit was 3,85% in 2015. Wij verwachten dat dit gestaag verder daalt in 2017. Onze financieringsbaten en -lasten bedroegen per saldo € 60,0 miljoen op een leningenportefeuille van circa € 1.610 miljoen. Mede doordat de verkoopopbrengsten hoger uitvielen dan oorspronkelijk begroot konden wij in 2016 € 77,6 miljoen aflossen op onze leningen. We trokken € 80 miljoen opnieuw aan. Aanvullend hebben we € 5,0 miljoen afgelost op onze kredietfaciliteiten.



Wij konden € 77,6 miljoen aflossen op onze leningen.

De kapitaalmarktrente blijft laag. Institutionele beleggers zijn actiever in het verstrekken van kapitaal. Onze aangetrokken leningen betrekken wij van institutionele beleggers en niet van (sector)banken. Vooral omdat (sector)banken qua tarief nog steeds niet concurreren met institutionele beleggers. We zetten in de periode 2017 - 2021 € 506 miljoen uit de operationele kasstromen in om investeringen te financieren en verwachten de komende jaren € 453 miljoen te kunnen aflossen. Daartegenover staat dat wij € 799

zullen veranderen, blijven deze binnen de normen.

miljoen opnieuw zullen lenen. Onze leningenportefeuille zal dus toenemen. Hoewel de solvabiliteits- en liquiditeitsratio's daardoor

3.7 Gezonde basis

Onze financiële basis is 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 (LTV)
- liquiditeit (ICR en DSCR)
- rendementsturing (maatschappelijk en financieel)
- risicomanagement (strategisch, tactisch en operationeel)



Onze financiële basis is gezond.

Solvabiliteit: een solide vermogenspositie

Wij meten de solvabiliteit en liquiditeit aan de hand van de rekenmethode van het WSW. De vermogenspositie komt tot uitdrukking in de solvabiliteit. We meten dit op basis van bedrijfswaarde. Zo borgen we de financierbaarheid bij het WSW. De loan to value bedrijfswaarde daalde ten opzichte van 2015. We blijven binnen de norm van het WSW, alsmede die van ons eigen prudentieel financieel beleid (70% LTV).

Loan to value	2016	Norm
WSW methode	54,4%	75%

De dekkingsratio (loan to value op basis van de marktwaarde) is aan het eind van 2016 15,9%. Het WSW hanteert als norm maximaal 50%.

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 de WSW-borging in het bijzonder. 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. 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.

	WSW norm	Eigen norm	Score 2016
ICR	1,4	1,6	2,3
DSCR	1,0	1,0	1,9

Er is een samenhang tussen de liquiditeitsratio's en de loan to value. We zien dat als de oan to value stijgt - en dus risicovoller wordt - de liquiditeitsratio's dalen en sneller verslechteren. Als we keuzes moeten maken in ons financiële meerjarenbeleid, dan gaan de loan to value

normen vóór de liquiditeitsnormen. Dat speelt vooral bij bepalen van onze investeringen op de lange termijn. Wat kunnen we investeren gegeven de risico's en onzekerheden. Daarom sturen we primair op onze eigen normen. Zo blijven de operationele kasstromen gezond en worden volledig ingezet om investeringen te financieren. Nu, en in de toekomst.

Rendementsturing: maatschappelijk én financieel

Rendementsdenken is ingebed in de organisatie. We sturen op maatschappelijk én financieel rendement. Dit geeft mogelijkheden voor verdere optimalisatie van zowel direct als indirect rendement. Door een professionele en efficiënte waardesturing kunnen wij onze kosten omlaag brengen, lagere huren realiseren en de vastgoedrisico's beter beheersen. Vanaf 2014 namen wij onze vastgoed - in het kader van de nieuwe ondernemingsstrategie - volledig onder de loep, en hebben we de marktwaarde van 50% van onze vastgoedportefeuille getaxeerd.



We sturen op maatschappelijk én financieel rendement.

In 2015 is het overige deel van de vastgoedportefeuille getaxeerd, en implementeerden we rendementssturing verder in de organisatie. Assetmanagement hebben we vorm gegeven met de integrale gebiedsteams, waar alle disciplines aan tafel zitten. Met het complexprestatie model sturen we op de mogelijkheden die onze vastgoedportefeuille biedt via het directe rendement. We formuleren onze directe rendementseisen met de WACC methodiek. Ons vertrekpunt is dat we het vermogen in standhouden. Ook investeringen moeten hier aan bijdragen. De rendementseisen zijn uitgesplitst naar type en project. Voor vastgoed in de sociale huur formuleerden we een direct rendementseis van minimaal 2,7%. In 2016 was het directe rendement op de hele portefeuille 2,7%. We beïnvloeden het indirecte rendement door allerlei interventies op bijvoorbeeld wijk en complexniveau, zoals leefbaarheid. Door bewust te sturen op een gedifferentieerd woningaanbod zodat gemêleerde wijken ontstaan. Dat betekent niet alleen investeren in sociale huurwoningen, maar ook in betaalbare middensegmenthuur- en koopwoningen. Het indirecte rendement komt tot uitdrukking in de periodieke vaststelling van de marktwaarde.

Risicoprofiel

Het WSW stelt jaarlijks - per corporatie - een risicoscore vast. Deze wordt bepaald op basis van financial risks en business risks. De financial risks bepaalt het WSW jaarlijks 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 € 1.633 miljoen, op basis van onze investerings- en financieringsprognose 2016 - 2018 (dpi 2016). 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 2016 beoordeelde het WSW ook onze business risks. Zij spraken diverse medewerkers en namen (beleids)stukken door. Het WSW ziet ons als een financieel gezonde, enigszins voorzichtige corporatie met – absoluut gezien - een omvangrijke leningportefeuille. We zijn een grote woningcorporatie, actief in een sterke woningmarkt met een omvangrijke herstructureringsopgave. Hierdoor voert het WSW haar risicobeoordelingsonderzoek uitvoerig uit. Bij de beoordeling 2016 lag de focus op de portefeuillestrategie, het onderhoud, het huurbeleid en het risicomanagement. De financial risks van het WSW betreffen 5 ratio's, waarop wij voldoende scores.

Omschrijving	Norm WSW	Onze score
Dekkingsratio	Maximaal 50% WOZ	15,9%
Interest Coverage Ratio	Minimaal 1,4	2,3
Debt Service Coverage ratio	Minimaal 1,0	1,9
Loan to value (bedrijfswaarde)	Maximaal 75%	54,4%
Solvabiliteitsratio	Minimaal 20%	44%

3.8 Marktwaarde

Volgend uit de Woningwet waarden wij vanaf 1 januari 2016 al ons vastgoed op marktwaarde. We hebben inmiddels al ons vastgoed met ons Taxatie Management Systeem getaxeerd en extern laten toetsen door taxateurs. De marktwaarde in verhuurde staat bedraagt ultimo 2016 € 8.2 miljard. De waarde van de woningportefeuille ontwikkelde zich tussen 2014 en 2016 fors positief. Er is in Amsterdam sprake van een overspannen woningmarkt. De waardeontwikkeling van het bedrijfsonroerend goed en parkeren is in tegenstelling tot 2015 ook positief. Wel is het zo dat de stijging binnen de markt voor zakelijk vastgoed beperkt is.



Er is sprake van een overspannen woningmarkt.

Ultimo 2016 is uit hoofde van de waardering tegen marktwaarde een bedrag van ruim € 5.1 miljard aan ongerealiseerde herwaardering in het eigen vermogen begrepen. Ons beleid is gericht op het duurzaam blijvend exploiteren van vastgoed. Dit bedrag zal daarom nooit cash ter beschikking komen.

3.9 Treasury

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

Soorten risico

Wij lopen drie soorten risico's: renterisico, liquiditeitsrisico en kredietrisico. Daarvan zijn de financiële consequenties van het renterisico het grootst. Wij willen bij herfinanciering jaarlijks niet meer dan 15% renterisico lopen. Daarmee sluiten we aan bij de richtlijn van het WSW. Het renterisico voor de komende jaren is maximaal 11,8 % in 2018.

Onze leningenportefeuille

Het merendeel van de leningen heeft een zeer voorspelbaar karakter. Dit betreft alle annuïtaire, roll-over, lineaire en bijna alle fixe leningen. Deze leningen worden respectievelijk tussentijds, jaarlijks of aan het eind van de looptijd afgelost.

Type	Schuldrest (x 1.000)	%
Vastrentend	€ 1.175.236	73%
Variabel rentend	€ 76.500	5%
Extended	€ 30.000	2%
Basisrente	€ 328.263	20%
Totaal	€ 1.609.999	100%

De extended lening betreft een vastrentende lening, waarin een optie voor de geldgever is vastgelegd om de lening vervroegd aflosbaar te stellen. De basisrenteleningen hebben een rentetarief dat bestaat uit twee componenten: een basisrente en een liquiditeitsopslag. De

basisrente geldt voor de volledige looptijd van de leningen. De liquiditeitsopslag geldt voor de overeengekomen periode, waarbij de eerste minimale looptijd vijf jaar bedraagt. Na vijf jaar dient een nieuwe liquiditeitsopslag met de bank overgekomen te worden.

Derivaten en swaps

Binnen ons treasurybeleid dient het gebruik van derivaten alleen ter mitigatie van financiële (rente) risico's. In het treasurystatuut wordt het gebruik van financiële instrumenten - waaronder derivaten - onder strikte voorwaarden en zeer beperkt toegestaan. Financiële instrumenten mogen niet worden gebruikt voor het innemen van een speculatieve positie.

Treasurystatuut

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

Wij actualiseren deze stukken regelmatig. Wij houden ons - bij het gebruik van financiële instrumenten - aan de in de woningwet opgenomen artikelen (102 t/m 108) voor het gebruik van financiële derivaten voor toegelaten instellingen. 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 contract met een wederpartij bevat een mogelijke verplichting tot het afgeven van aanvullend liquide onderpand. Voor verdere details hierover verwijzen wij naar de betreffende hoofdstukken in de jaarrekening.

Interne Beheersing

Wij verlagen het risico door de inperkingen van het treasurystatuut en het gebruik van financieringsproducten met een relatief laag risicoprofiel. We hebben een scheiding aangebracht tussen de frontoffice en backoffice van de treasuryfunctie. In de frontoffice worden de strategische treasurybeslissingen voorbereid en het bestuur van Eigen Haard aangaande treasuryactiviteiten geadviseerd. In de back office vindt de afhandeling en vastlegging van alle treasuryactiviteiten plaats. Daarnaast maakt de uitvoering van de betalings- en financieringsprocessen onderdeel uit van onze planning en control cyclus.

Het daadwerkelijk uitvoeren van de strategische treasury activiteiten - bijvoorbeeld het aantrekken van financiering - gebeurt op basis van een onderbouwd verzoek (mandaat aanvraag) van de treasurer. Deze moet worden goedgekeurd door het bestuur. Pas daarna bereidt de treasurer de uitvraag van de offerte voor. De directeur Finance & Control ontvangt de geoffreerde tarieven, waarna door de directeur en treasurer - volgens het mandaat - wordt besloten wie de financiering mag verstrekken. Uitgangspunt is dat - onder gelijke voorwaarden - wij kiezen voor het laagste tarief.



Wij monitoren dagelijks de waardeontwikkeling van de rentederivaten.

De treasurer communiceert de uitkomst van de offerteronde aan het bestuur en de backoffice. Dit dient als input voor de beoordeling van de te ontvangen contracten van de geldgever. In onze periodieke treasury rapportage wordt - naast de liquiditeitsontwikkeling - ook de marktwaarde van de afgesloten rentederivaten en de ontwikkeling van de benodigde liquiditeitsbuffer gemonitord. Deze rapportages worden in de treasury commissie besproken.

Wij monitoren dagelijks de waardeontwikkeling van de rentederivaten. En verantwoorden periodiek. Niet alleen intern, maar ook aan bijvoorbeeld de Autoriteit Woningcorporaties en het WSW. Voor de berekening van de marktwaardes van rentederivaten gebruiken wij SG Treasury en de Thesor toolkit. Ook krijgen wij van betreffende banken periodiek een overzicht van de actuele marktwaarde zoals berekend door de banken. 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. In de afgesloten contracten zijn geen toezichtbelemmerende bepalingen opgenomen. De rentederivaten houden we aan tot we deze tegen neutrale voorwaarden kunnen beëindigen.

Borgen van kennis

Het waarborgen van de benodigde kennis op het gebied van treasury gebeurt op een aantal manieren. Wij hebben een eigen treasurer. De treasurer zorgt - met kennisbijekomsten en opleidingen - voor borging van de benodigde treasury kennis. Bovendien wordt kennis over actuele financieringsproducten gedeeld in de treasury commissie. Hierbij wordt ingegaan op mogelijke risico's gekoppeld aan deze producten. De externe deskundige zorgt voor een onafhankelijke bijdrage over deze risico's.

Waarde ontwikkeling derivaten

Wij dekken renterisico's af met vijf renteswaps ('plain vanilla'). Deze hebben een totale nominale waarde van € 75 miljoen en een resterende looptijd van gemiddeld 7 jaar. De renteswaps zijn één op één gekoppeld aan vijf variabele leningen met een gelijke looptijd. Hiermee dekken wij het renterisico op de leningen af.

De reële waarde van de renteswaps bedraagt ultimo 2016 € 23,4 miljoen negatief. Dit was ultimo 2015 € 23,8 miljoen negatief. De acute onderpandverplichting is € 7,0 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 2016 van het embedded derivaat bedraagt -€ 15,9 miljoen (2015 -€ 12,7 miljoen). Het gebruik van rentederivaten is - met uitzondering van fixed rate agreements - niet toegestaan. Wij onderkennen de mogelijkheden van het gebruik van rentederivaten, maar geven de voorkeur aan het spreiden en beperken van renterisico's, door gebruik te maken van traditionele instrumenten. De eerder genoemde derivaatcontracten worden wel aangehouden.

Toezicht belemmerende bepalingen

Eén van de onderdelen van de beleidsregels is dat de afgesloten (ISDA) contracten geen toezicht belemmerende bepalingen mogen bevatten. Op basis van de actuele definitie is er in onze contracten geen sprake van toezicht belemmerende bepalingen.

Obligaties

Een deel van ons vermogen - circa € 16,9 miljoen - wordt belegd in staats- en bedrijfsobligaties. De obligaties worden beheerd door professionele partijen en kennen een gemiddelde rating AA. De beleggingsportefeuille is geoormerkt als liquiditeitsbuffer voor marktwaardeverplichtingen uit de afgesloten rentederivaten. Periodiek rapporteert de externe vermogensbeheerder aan de treasury commissie over de marktwaarde ontwikkeling van de obligaties. Op 30 januari 2015 vaardigde minister Blok de Beleidsregels verantwoord beleggen door toegelaten instellingen volkshuisvesting uit. Deze richtlijnen zijn onder andere van toepassing op de door ons aangehouden obligatieportefeuilles. En op het tijdelijk mogen uitzetten van gelden op een spaarrekening van een bank. Wij hebben - sinds de invoering van de Woningwet per juli 2015 - onze beleggingen aangepast, zodat deze voldoen aan de nieuwe regels. Wij maakten hiervoor een plan dat door de Autoriteit Woningcorporaties is goedgekeurd. Op basis van dit plan is één van de beleggingsportefeuilles verkocht en is het mandaat van de vermogensbeheerder van de tweede portefeuille in lijn gebracht met de richtlijnen beleggingen.

Alle beleggingen die actueel in de portefeuille aanwezig zijn voldoen aan de voorwaarden uit de richtlijnen beleggingen. De resterende looptijden van de bestaande beleggingen is per 31-12-2016 (x 1.000):

Rating	Looptijd < 1 jaar	Looptijd 1 - 5 jaar	Looptijd > 5 jaar
A	€ 0	€ 1.448	€ 0
AA	€ 890	€ 2.155	€ 4.402
AAA	€ 0	€ 6.782	€ 1.270
Totaal	€ 890	€ 10.385	€ 5.672

4 Betaalbaar wonen

Wij willen dat zo veel mogelijk mensen betaalbaar wonen in ons werkgebied.

Betaalbare woningen

Wij verhuren ruim 55.000 zeer betaalbare woningen. Ons huurbeleid is er op gericht dit aantal de komende jaren uit te breiden. In 2020 is minimaal 90% van onze woningen sociale huur. De rest verhuren we in het middensegment. 30% van de woningen die wij nieuw verhuren heeft een huur onder de € 475.



Wij verhuren ruim 55.000 betaalbare woningen.

Voor mensen met lage en middeninkomens

Wij verhuren 75% van onze woningen aan mensen die recht hebben op huurtoeslag. We reserveren ook woningen voor de groep die daar net boven zit. De woningen in ons middensegment verhuren wij aan mensen met een middeninkomen. Want ook deze groep maakt op de vrije markt nauwelijks kans op een - voor hen betaalbare - woning.

In de regio Amsterdam

Ons werkgebied is de economische motor van Nederland. Een populair gebied waar niet iedereen een woning kan kopen of huren in de vrije sector. Voor deze mensen zijn wij er.

4.1 Beschikbaarheid woningen

Wij willen dat zo veel mogelijk betaalbare woningen beschikbaar komen voor die mensen die dat het hardst nodig hebben. Op verschillende manieren werken we hier aan.

Nieuwbouw

Met onze nieuwbouw zorgen we er voor dat er meer woningen beschikbaar komen. Omdat we zoveel mogelijk betaalbare woningen willen, bouwen we steeds vaker kleinere en eenvoudigere woningen. Met een goede basiskwaliteit.

Doorstromen

Van zo'n 27% van de huurders van een sociale huurwoning is het inkomen hoger dan de inkomensgrens voor een sociale huurwoning.

Wonen in en rondom Amsterdam is duur. Het blijft lastig om een betaalbare huur- of koopwoning te vinden. Daarom zorgen wij er voor dat onze middensegment huurwoningen en koopwoningen voor deze groep binnen het financiële bereik blijven. Wij verleiden onze huurders hun sociale huurwoning achter te laten en te kiezen voor een middensegment huurwoning of koopwoning. Elke huurder die wij kunnen motiveren te verhuizen, betekent dat er een sociale huurwoning vrij komt. Dit motiveren doen we door onze koopwoningen en middensegment huurwoningen eerst aan te bieden aan huurders van een sociale huurwoning. Bij sommige projecten kunnen we de verleiding groter maken. Zo krijgen doorstromers die naar stadstuin Overtoom verhuizen niet alleen voorrang, maar ook € 75 korting op de huur. Om zo aan een nieuwe, hogere huur te wennen. Met onze woonladder kunnen woningzoekenden een profiel aanmaken. Zij geven hun woonwensen op. En wij sturen ze het aanbod dat daar bij past. De verleiding blijkt te werken. In 2016 schreven ruim 2.500 mensen zich in via onze woonladder. Maar liefst 1.000 huurders vonden op deze manier een nieuwe woning en lieten hun sociale huurwoning achter. 30% van de woningen die we verkochten worden nu bewoond door doorstromers. En 47% van onze middensegment huurwoningen verhuurden wij aan mensen die een sociale huurwoning achterlieten.



Wij verleiden onze huurders om door te stromen.

Nieuwe contractvormen



We zoeken de oplossing ook in nieuwe contractvormen.

dat ook starters een kans hebben op woonruimte op deze overspannen woningmarkt. Met een **Friendscontract** bepalen huurders zelf met wie ze een woning delen. Alle huurders op het contract zijn verantwoordelijk voor de woning en het betalen van de huur. Gaat een van de bewoners verhuizen, dan zorgen de huurders samen voor een nieuwe 'Friend'.

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 gewoon door. Het inkomen kan groeien, zodat andere woningen binnen het financiële bereik komen. Of in de tussentijd worden andere keuzes gemaakt in jonge levens.

Doorgaans vinden jongeren op tijd een ander woning. En komt de jongerenwoning weer beschikbaar. Ook kunnen vrienden samen een woning huren met ons 'Friends' contract. Zo zorgen we er voor

4.2 Over de huur

Gemeente	Onder € 409,93	Tussen € 409,93 en € 628,77	Tussen € 628,77 en € 710,69	Boven € 710,68	Totaal
Aalsmeer	359	1.301	596	724	2.980
Almere				48	48
Amstelveen	1.015	6.573	1.419	1.862	10.869
Amsterdam	7.302	19.923	3.571	3.305	34.101
Landsmeer	129	534	97	186	946
Lisse	3	75	4	2	84
Oostzaan		28	4	2	34
Ouder Amstel	107	995	360	210	1.672
Uithoorn	231	2.880	534	375	4.020
Waterland				12	12
wormerland	1				1
Zaanstad		116	173	270	559
Totaal	9.147	32.425	6.758	6.996	55.326

4.2.1 Huursombenadering

De huur van al onze huurwoningen samen heet de huursom. Vanaf 2017 mag een corporatie de huursom jaarlijks maximaal 1% + inflatie (1,3% in 2017) laten stijgen. Zo kunnen wij zelf kiezen hoe wij de huur verhogen. Van sommige woningen zullen wij de huur meer laten stijgen dan

van anderen. We kunnen van sommige woningen zelfs de huur verlagen. Als de huurverhogingen samen maar niet boven de huursom uitkomen. Er zijn een aantal uitzonderingen:

- De huurverhoging mag voor huurders met een inkomen onder € 40.000 nooit hoger zijn dan 2,5% + inflatie
- Huurders met een inkomen boven € 40.000 euro mogen in 2017 boven de 2,5 % + inflatie een extra huurverhoging van 1,5 % krijgen. Gepensioneerden en gezinnen vanaf vier personen zijn hiervan uitgezonderd.



Huurverhoging: beperkt en afhankelijk van het inkomen.

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.

4.3 Passend toewijzen

Het is onze kerntaak mensen met een laag inkomen te huisvesten in een betaalbare woningen. Sinds 1 januari 2016 moeten wij aan 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag woningen toewijzen met een huur tot de zogenaamde aftoppingsgrens. Deze grenzen zijn in 2016 voor een- en tweepersoonshuishoudens

€ 586,68 en voor huishoudens van drie of meer personen € 628,76. Wij wijzen onze woningen passend toe. En bieden sinds 2016 meer woningen onder de aftoppingsgrenzen aan. Zo zorgen we er voor dat mensen met de laagste inkomens in voor hen betaalbare woningen terecht komen.

Huishouden	Inkomensgrens huurtoeslag	Huur tot € 586,68	Huur tot € 628,76	Huur van € 628,76 tot € 710,86
1 persoon 1 persoon 65+	€ 22.100	Passend	Niet passend	Niet passend
2 personen	€ 30.000	Passend	Niet passend	Niet passend
2 personen 65+	€ 30.050	Passend	Niet passend	Niet passend
3 of meer personen	€ 30.000	Passend	Passend	Niet passend
3 of meer personen 65+	€ 30.050	Passend	Passend	Niet passend

5 Vastgoed van goede kwaliteit



We zorgen dat ons vastgoed voldoet aan de eisen van deze tijd.

Onze woningen zijn van goede kwaliteit. We onderhouden onze woningen goed. We zorgen dat ons vastgoed voldoet aan de eisen van de tijd, door te renoveren en nieuw te bouwen. De kwaliteit en het comfort van onze woningen zijn in verhouding met de huur. Wij willen ook 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 materialen die hergebruikt kunnen worden. We zijn hierin vernieuwend en creatief. Dat geldt ook voor de manieren waarop we samenwerken met partners.

mensen met een zorgvraag zelfstandig kunnen blijven wonen.

Veel van onze woningen zijn voor iedereen toegankelijk. Zodat ook

5.1 Onderhoud en beheer

Goed beheer is belangrijk. In ons beheer nemen we direct verbeteringen en aanpassingen mee op het gebied van energiebesparing, veiligheid en toegankelijkheid.

Vier soorten onderhoud

We onderscheiden vier 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 reparaties uit in woningen.

De kosten

Soort	2016 (x € 1.000)	2015 (x € 1.000)
Contractonderhoud	10.211	9.875
Mutatieonderhoud	13.627	12.510
Planmatig onderhoud	34.912	33.039
Reparaties	20.593	22.166
Toegerekende organisatiekosten aan onderhoud (overhead)	18.242	16.926
Totaal	97.585	94.516

Metten is weten



Elke drie jaar wordt de conditie van ons vastgoed gemeten volgens de norm NEN 2767. Elk jaar meten wij de conditie van een derde van de gebouwen. We hebben inmiddels al ons vastgoed gemeten. De belangrijkste onderdelen van een gebouw dat onderhoud nodig heeft 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

Meer dan 80% van het gemeten vastgoed staat er goed tot uitstekend voor.

gemeten vastgoed staat er goed tot uitstekend voor. In 2016 zijn we begonnen met het meten van de conditie in de woning bij elementen die te maken hebben met de veiligheid in de woning.

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

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.



We geven demonstraties over hoe inbrekers sloten openen.

Werken aan de klanttevredenheid

Wij omarmden de werkmethoden van het LEAN werken. De processen worden doorgelicht. Overbodige handelingen, die niet bijdragen tot de klantwens, halen we uit het proces. De reparatieverzoeken worden daardoor sneller verholpen.

5.2 Renovatie

Ons vastgoed moet voldoen aan de eisen van deze tijd. Renoveren is een van de manieren om hier aan te werken. Dat huurders langer in hun woning moeten kunnen blijven wonen (ook met fysieke beperkingen) vraagt specifieke aandacht. We zorgen er dus 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.



Duurzaamheid en energiebesparing zijn speerpunten.

Opleveringen

In 2016 leverden wij 363 gerenoveerde eenheden op welke financieel zijn afgewikkeld. Dit waren 344 sociale huurwoningen, vier vrije sector woningen en vijftien bedrijfsruimtes.

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. Het behalen van draagvlak is zeer arbeidsintensief en is niet altijd eenvoudig. Uitgangspunt is: wij stellen bewoners centraal en nemen ze mee in de planvorming.



We zoeken actief naar manieren om woningen energieneutraal te maken.

Duurzaam renoveren

Woningen die wij renoveren worden voorzien van energetische maatregelen. Gemiddeld wordt label B gehaald. Dit levert de bewoners flink wat extra comfort op en ook worden de energielasten verlaagd. Daarnaast verlagen we de CO2 uitstoot. Wij volgen de ontwikkelingen in de markt kritisch en zetten waar mogelijk innovatieve oplossingen in. Voorbeeld hiervan is het toepassen van meerdere ketelhuizen waar tien à twaalf portiekwoningen op aangesloten zijn. Ook worden de woningen gasloos uitgevoerd. Deze toepassing voeren we uit bij een project in de Czaar Peterbuurt maar ook bij Het Schip dat we aan het

restaureren zijn. Een speciale energetische aanpak op dit Rijksmonument wat in 2017 met een A label wordt opgeleverd.

5.2.1 Lopende projecten

Amstelveen

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
Keizer Karelpark, Lindenlaan	98				98
Keizer Karelpark, Dr. Plesmansingel	130		3		133
Keizer Karelpark, Benderslaan	61		1		62
Keizer Karelpark, Ambrosiuslaan	24				24
Keizer Karelpark, Acacialaan e.o.	56				56
Groenelaan, Watercirkel 2 tm 160	80				80
	449		4		453

Amsterdam Centrum

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
3e Looiersdwarsstraat 3-9, 1e Laurierdwarsstraat 25-27, Oude Looierstraat 63-69, 78-82, Laurierstraat 60	47		13		60
Marnixstraat 106 tm 122 (e)	18				18
Elandsgracht 55, Laurierstraat 93-95, 1e Laurierdwarsstraat 3,13	6	8	3		17
Blankenstraat 134-164	16				16
	87	8	16		111

Amsterdam Nieuw West

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
Bartholt Enthestraat 7-35	8		8		16
Wegener Sleeswijkbuurt	157				157
Aireystrook	138		3		141
Aireystrook fase 3	79		3		82
Westentree, Bernard Loderstraat	132		3	15	150
	514		17	15	546

Amsterdam Noord

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
Goudreinetstraat 1-34 e.o.	108	8			116

Amsterdam Oost

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
Indie 1 (Indische Buurt 1, gehele complex)	144	12			156
Molukkenstraat 7-29	44		4		48
Niasstraat 3-13, Menadostraat 3	25		3		28
Zeeburgerdijk 116-120, Molukkenstraat 2-4	14		3		17
Zeeburgerdijk 141-207	55	1	1		57
Boetonstraat 6-12, 22	20				20
Retiefstraat 63-75, Smitstraat 15-19 en Pretoriusstraat 60-68	51	3	5		59
Laings's Nekstraat 30-34, Retiefstraat 43-45, Steve Bikoplein 2-4	11	2	1		14
Musschenbroek 2-32	16				16
Tematestraat 41-45	12				12
s-Gravesandeplein 13-15, Andreas Bonnstraat 1-5 7-23, Tweede Boerhaavestraat 52-60 66-68	69		3		72
Betondorp fase 1	128	2			130
Betondorp fase 2	125	5			130
Betondorp fase 3	130				130
Betondorp fase 4	120		14	1	135
Simon Stevinstraat 2-12	14		2	1	17
Archimedesplantsoen 8 tm 36, Voltaplein 51 tm 57, Voltastraat 1 en 3	39	2			41
	1.017	27	36	2	1.082

Amsterdam West

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
t Schip (Spaarndam 3)	62	20	3		85
Spaarndam 1, Spaarndammerplantsoen e.o	20	28			48
Wilhelminastraat 133 tm 151 (o)	10				10
	92	48	3		143

Amsterdam Zuid

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
Van Ostadestraat 419	12	1	1		14
Rustenburgerstraat 243-249 en Rustenburgerstraat 251-255	31		1		32
Sint Willibrordusstraat 24	4				4
Winterdijkstraat 30, 32, 40, Kinderdijkstraat 15-17	20				20
Kuiperstraat 35 tm 39	13		3		16
	80	1	5		86

Landsmeer

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
GORTESLOOT Riethelmweg 1-28, Violerweg 1-29, Weegbreesingsingel 1-36, Zwanebloemweg 1-28	100	20			120

Uithoorn

	Sociale huur	Middensegment	BOG	Overig	Totaal
Admiraal Tromplaan	26				26
Admiraal van Ghentlaan	25				25
Prinses Margrietlaan	69				69
Irenelaan, Hendriklaan	6				6
Noordmanlaan, Jozeflaan	41				41
Totaal	167				167

5.2.2 Opgeleverd

Plaats	Project	Sociale huur	Middensegment	BOG	Totaal
Amsterdam West	Museum Het Schip			1	1
Amsterdam West	Overtoom 207		1		1
Amsterdam Centrum	N42 Czaar Peterbuurt	63		14	77
Amsterdam Oost	Pretoriusstraat 14-16	8			8
Amsterdam Oost	Riouwstraat 226 - 240 / 248	12			12
Amsterdam Oost	Insulindeweg 87 - 93	16			16
Amstelveen Keizer Karelpark	Dr. Plesmansingel 315-353	60			60
Amstelveen	Parelvisserslaan 71-213	72			72
	Totaal	231	1	15	247

5.3 Nieuwbouw



We zoeken naar innovatieve en duurzame oplossingen.

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.

Gemengde wijk

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.

In 2016

Wij leverden in verschillende projecten op:

- 130 nieuwe sociale huurwoningen

- 98 middensegment huurwoningen
- 128 koopwoningen
- 5.580 m2 BOG
- 119 parkeerplaatsen

5.3.1 In aanbouw

Plaats	Project	Start	Oplevering	Sociale huur	Middensegment	Koop	BOG (in m2)	Parkeerplaats
Amsterdam	Zuidas Blok 10	okt-14	sep-17		35			
Amsterdam	Zuidas Blok 9	okt-14	apr-17	58				
Amsterdam	AR 33 fase 1	apr-15	apr-17	50			85	
Amsterdam	Hoekpoort fase 1	nov-15	feb-17	12		17	172	
Amsterdam	Middengebied Zuid - Blok B (fase 3)	nov-15	mrt-17	12	60			52
Amsterdam	De Bongerd 3A fase 1	nov-16	sep-17	8		9		
Amsterdam	Driemond	nov-16	feb-18	16	9			
Amsterdam	Middengebied Zuid – Blok A (fase 3)	mrt-16	feb-18		17	85	250	100
Amsterdam	Ombilistraat	mrt-16	jul-17		13	36	61	
Amsterdam	Twiske Zuid fase 2/3	nov-16	jun-17	23		27		
Amsterdam	De Bongerd Fase 3C - 2	jan-16	jul-17	42			774	
Uithoorn	Park Kraijenhoff B5	nov-15	apr-17			6		6
Uithoorn	Park Krayenhoff B6	jun-16	jun-17			5		
Zaanstad	Spoorstrip West blok 5	jun-16	jun-17			30		30
	Totaal			221	134	215	1.342	188

5.3.2 Opgeleverd

	Project	Start	Oplevering	Sociale huur	Middensegment	Koop	BOG (in m2)	Parkeer plaats
Amstelveen	Graaf Aelbrechtlaan	feb-15	jul-16	20		15		20
Amstelveen	Westwijk Zuidwest Fase 3C & 3D	nov-15	nov-16			47		
Amstelveen	Westwijk Zuidwest Fase 4E	jun-15	jul-16		44			
Amsterdam	De Bongerd 3B fase 2	okt-15	aug-16			11		
Amsterdam	De Bongerd 3C fase 2	sep-15	sep-16			11	774	
Amsterdam	Katharina	mei-14	aug-16	20				
Amsterdam	Middengebied Zuid – Blok C (fase 2)	mrt-15	jul-16		16	43	326	59
Amsterdam	Zeeburgerdijk - Braspenning	jan-15	apr-16	16	32		228	32
Landsmeer	Fazantenstraat	sep-15	mrt-16	19	3			
Lisse	Lisse - Fase 1 - Woonzorgcomplex	nov-14	mei-16	23			4.252	
Oostzaan	Zuideinde Lisweg - Bibliotheek Oostzaan	nov-15	nov-16	14				8
Uithoorn	Boterdijk	dec-15	sep-16	18	3			
Waterland	Katwoude	dec-14	sep-16			0,5		
	Totaal			130	98	127,5	5.580	119

5.3.3 Grond om te bouwen

Wij hebben op verschillende locaties in ons werkgebied zo'n 175 hectare grond. Wij verwachten dat wij deze locaties in de toekomst kunnen bebouwen met woningen en anders zullen wij deze afstoten. Daarnaast verkopen wij nu grond die niet in ons werkgebied ligt.



De grondposities worden minimaal één keer per drie jaar extern getaxeerd.

hoger gewaardeerd dan het oorspronkelijke aankoopbedrag.

Waardering

De grondposities worden periodiek zowel intern als extern gewaardeerd. De waardering hangt af van de eigenschappen en verwachtingen. De grondposities worden minimaal één keer per drie jaar extern getaxeerd. Of eerder wanneer daar aanleiding voor is. Bijvoorbeeld door bestemmingsplanwijzigingen, planologische wijzigingen, wijzigingen in marktomstandigheden of andere ontwikkelingen die de waarde van de grond beïnvloeden. Door de veranderde marktomstandigheden van de afgelopen jaren beschikken we over actuele taxaties. De gronden worden nooit

In 2016

In 2016 deden wij geen aankopen. We verkochten de grondpositie Nieuw Oosteinde.

In de toekomst

De volgende grondposities zullen - waarschijnlijk in 2017 - worden verkocht:

- Hillegom - Zanderij
- Monnickendam – Monnickenmeer
- Assendelft - Kreekrijk
- Wagengouw - Broek in Waterland
- Oosterwolde
- Assendelft Zuiderweg
- Amstelveen Maalderij

5.3.4 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 om vervolgens nieuw te bouwen. Zo verbeteren we de kwaliteit van ons vastgoed.

De aantallen

Soort	2016
Woning	245
Bedrijfsruimte	5

5.3.5 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	Opgeleverd	In aanbouw
Sociale huurwoning	20	12
Middensegment huurwoning	0	39
Koopwoning	119,5	23

5.4 Samen duurzaam

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 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 inzet op milieu is veel breder dan alleen het halen van goede energielabels.

goede energielabels.

Onze visie

Wij willen dat ons vastgoed zo min mogelijk energie verbruikt. En wij willen ons vastgoed zo milieuvriendelijk en energiezuinig als mogelijk beheren. We beperken het gebruik van fossiel gas. We verminderen het energieverbruik van onze huidige woningen en ontwikkelen energieneutrale nieuwbouw. 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 en duurzaamheid is veel breder dan alleen het halen van

Onze [nieuwe visie op milieu](#) heeft dan ook vijf belangrijke pijlers:

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

Onze inzet wordt gezien

Wij sleepten maar liefst twee duurzaamheidsprijzen in de wacht: de Supply Chain Award 2016 en de WoCo25. Ook wonnen we de Circular challenge. En beloonde FSC Nederland ons met de houten wisselbeker voor ons FSC manifest op FSC Friday.

Van energiezuinig naar energieneutraal

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 'Save' maken we extra vaart. De komende 10 jaar maken we 10.000 extra woningen energiezuiniger. 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 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. We zijn actief op dit punt. In het groot én het klein. Zo zijn van de deuren van de gesloopte Europarei in Uithoorn tafels gemaakt. En doneerden we spullen als toiletpotten, wastafels, keukens, stoeptegels, binnendeuren en houten balken uit dit project aan de Tuinen van Bret.

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. Zo leiden we energiecoaches op: in 2016 konden weer 20 nieuwe energiecoaches in hun buurt aan de slag. We werken mee aan Trime - een Europees project om energie te besparen - en roepen onze bewoners op mee te doen.



In 2016 konden 20 nieuwe energiecoaches in hun buurt aan de slag.

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 min mogelijk energie. En de energie die we gebruiken is duurzaam. We willen een voorbeeld zijn. In grote en kleine dingen. Van dubbelzijdig printen tot het 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. Een klein voorbeeld: die dag is er alleen vegetarisch en biologisch eten in ons bedrijfsrestaurant.

5.4.1 Energie index

In het overzicht van de energie index kunnen we de voortgang van onze inzet op duurzaamheid in cijfers uitdrukken. Dit kan ons niet snel genoeg gaan. Door renovatie en onderhoud maken we onze woningen duurzamer. Een flinke opgave. Want veel woningen in Amsterdam - binnen de ring A10 - zijn oud. Sommigen zelfs zo oud, dat ze monumentaal zijn. En dat betekent vaak dat deze woningen minder goed geïsoleerd zijn en een hoger energieverbruik hebben. Door sloop, nieuwbouw, renovatie en onderhoud maken we index-stappen. Er is nu al vooruitgang zichtbaar.

Energie index	Woningen 2016	Woningen 2015	Voormalig label
Tot 0,6	6	0	A++
0,6 - 0,8	133	41	A+
0,8 - 1,2	6.049	5.353	A
1,2 - 1,4	6.009	5.963	B
1,4 - 1,8	15.283	15.061	C
1,8 - 2,1	9.488	9.472	D
2,1 - 2,4	7.197	7.429	E
2,4 - 2,7	4.308	4.639	F
Vanaf 2,7	6.853	7.387	G
Totaal	55.326	55.345	

5.5 Bijzondere woningen

Iedereen moet bij ons terecht kunnen. Ook diegenen voor wie zelfstandig wonen niet vanzelfsprekend is. Het hoort bij onze maatschappelijke taak om ook woningen aan te bieden voor deze mensen. Bijvoorbeeld mensen met een fysieke beperking. Of ouderen die steeds langer thuis blijven wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. En dat wij ervoor zorgen dat we voldoende bijzondere woningen aanbieden om aan de vraag van deze groep te voldoen.

Werken aan toegankelijkheid

Wij werken voortdurend aan het toegankelijk maken van onze woningen. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in woningen en gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Ook bij renovatie letten wij op de verbetering van de toegankelijkheid. Zo verbeterden we de toegankelijkheid van 818 woningen in 11 gebouwen.



We verbeterden de toegankelijkheid van 818 woningen in 11 gebouwen.

Maatwerk aanpassingen

Kleine aanpassingen zorgen er al voor 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). De gemeenten voeren de Wmo uit. De uitvoering kan per gemeente verschillen. De gemeente bepaalt dan ook of er een eigen bijdrage moet worden betaald en hoe hoog die bijdrage is. Als de aanpassingen eenvoudig zijn en de materialen makkelijk bij bouwmarkten te verkrijgen zijn, vergoedt de gemeente dit meestal niet.

5.6 De aantallen

Gemeente	Eengezins woning	Etage woning	Onzelfstandige en overige woning	Totaal
Aalsmeer	2.076	897	7	2.980
Almere		48		48
Amstelveen	3.390	7.393	86	10.869
Amsterdam	3.104	30.399	598	34.101
Landsmeer	717	228	1	946
Lisse	3	23	58	84
Oostzaan		34		34
Ouder Amstel	585	1.087		1.672
Ulthoorn	1.724	2.289	7	4.020
Waterland		12		12
Wormerland	1			1
Zaanstad	451	108		559
Totaal	12.051	42.518	757	55.326

Gemeente	Parkeer plaatsen	Garages	BOG	Winkel	Overig	Totaal
Aalsmeer	192	150	2	15		359
Almere	64					64
Amstelveen	299	1.273	103	8	95	1.778
Amsterdam	1.444	655	999	106	86	3.290
Haarlemmermeer		48		21		69
Landsmeer		33		1		34
Oostzaan					1	1
Ouder Amstel	493	162	9	3	19	686
Uithoorn	54	379	8	1	12	454
Waterland	12					12
Wormerland			2			2
Zaanstad	30		2	6	1	39
Totaal	2.588	2.700	1.125	161	214	6.788

5.7 Gekocht

Landsmeer

Wij kochten van de Wooncompagnie zes sociale huurwoningen aan de Reigerslaan en Meerkoetlaan. Wij ruilden dat tegen bezit van ons in Katwoude.

Amsterdam West

Wij doorliepen met het stadsdeel West een selectieprocedure voor de invulling van de Spaarndammerschool. Op deze locatie kunnen circa 22 nieuwe sociale huurwoningen worden ontwikkeld. Bouwbedrijf Heijmans heeft de selectie gewonnen en is onze contractpartner bij deze turnkey aankoop. De woningen worden naar verwachting eind 2018, begin 2019 opgeleverd.

5.8 Verkocht

Wij verkopen vooral woningen om een wijk de goede kant op te helpen. Want met verkoop zorgen we voor een divers aanbod in de wijk. En daardoor ontstaat er een gemengde wijk, waar het prettig wonen is. Daarnaast helpen we met de verkoop van woningen de doorstroming op de woningmarkt op gang. Want onze betaalbare koopwoningen zijn bereikbaar voor bijvoorbeeld voor starters, voor wie het vaak moeilijk is om een woning te kopen. De inkomsten investeren we weer in de wijk en in nieuwe woningen.



Met de verkoop van woningen helpen we de doorstroming op de woningmarkt op gang.

De markt

In 2016 heeft het herstel van de woningmarkt – met name in onze

regio – doorgezet. De verkoop van bestaande en nieuwbouw woningen verliep voortvarend. De krapte op de markt in ons werkgebied en de lage hypotheekrente hadden hier een grote bijdrage in.

Actief in de markt

We zorgen ervoor dat we goed zichtbaar zijn als aanbieder. Op internet en via social media. We betrekken potentiële kopers bij onze nieuwbouwprojecten. We geven deze projecten samen vorm met onze klanten vorm. In een vroeg stadium denken zij mee over het ontwerp en de inrichting van de woning én de omgeving. Zo bouwen we woningen waar de toekomstige bewoners ook echt op zitten te wachten.

De aantallen

Gemeente	Aantal
Amsterdam	136
Aalsmeer	3
Amstelveen	14
Ouderkerk aan de Amstel	3
Uithoorn	7
Totaal	163

5.9 Samen Eigenaar

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 het onderhoud en beheer. Vaak stelt een VvE een beheerder aan om de administratie van de vereniging te voeren. Ook wij verlenen deze dienst.

Samen eigenaar



Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat elke VvE financieel gezond is.

In een gebouw met koop- en huurwoningen zijn wij de eigenaar van de huurwoningen. Dat maakt ons één van de leden in een VvE. 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.

We verkopen steeds minder woningen. Van een aantal VvE's - waar we nog geen woningen hebben verkocht - is de VvE opgericht, maar ook slapend gemaakt. En werd het aantal op te richten VvE's kleiner. De VvE's die we nog oprichten komen vooral vanuit nieuwbouw en renovatie. We hebben het afgelopen jaar 20 eigenaren kunnen motiveren een actieve rol in het bestuur van ons over te nemen. We begeleiden de besturen nog wel intensief.

De aantallen

Activiteit	2016	2015
Lid actieve VvE	271	282
Lid slapende VvE	43	44
VvE in oprichting	46	51
Bestuurslid VvE	81	101
Kascommissie	17	22
Algemene ledenvergaderingen	229	150
Volmachten	62	47

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. Hiervoor rekenen wij marktconforme tarieven. Wij werken continue aan de doorontwikkeling van onze diensten. We breiden de digitale dienstverlening verder uit. De Algemene Leden Vergaderingen zijn de belangrijkste activiteit van een VvE. Daarnaast verbeteren we de leesbaarheid van de financiële jaarverslagen en 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. De klantwaardering voor onze dienstverlening stijgt.



Wij werken continue aan de doorontwikkeling van onze diensten.

5.10 Bewonersinitiatieven

Wij ondersteunen bewonersinitiatieven die te maken hebben met het verbeteren van de kwaliteit en het uiterlijk van ons vastgoed. En initiatieven die te maken hebben met het betrekken van bewoners bij de buurt.

Het Eigen Haard Fonds € 37.277

Het doel van het [Eigen Haard fonds](#) is het verbeteren van de kwaliteit en het uiterlijk van onze gebouwen en de directe omgeving ervan. We stellen jaarlijks een bedrag van € 50.000 beschikbaar voor bewonerscommissies die een idee hebben voor hun eigen leefomgeving. In 2016 organiseerden wij het Eigen Haard Fonds voor de zesde keer. De jury koos vijf ideeën die de bewoners - dankzij het Fonds - kunnen realiseren.



In 2016 organiseerden wij het Fonds voor de zesde keer.

**Gemeente Amsterdam - Open
Monumentendag € 7.500**

Wij hebben veel monumenten. Dankzij de Open Monumentendag betrekken we een zeer breed publiek bij het behoud, beheer en de ontwikkeling van monumenten. En het vergroot de betrokkenheid van bewoners bij hun buurt.

6 In de buurt

We werken samen met bewoners aan prettige buurten. Want de buurt wordt 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. We werken aan de juiste wijken. We verhogen onze inzet waar dat nodig is. Bijvoorbeeld met wijkbeheerders.

Door onze bedrijfsruimten passend te verhuren - het liefst aan ondernemers die bijdragen aan de wijk - dragen we bij aan de buurt-economie. In een aantal wijken is weinig ruimte voor bewoners met meer draagkracht. Om die buurten te versterken, verhuren we daar meer betaalbare vrije sector huurwoningen of verkopen we woningen. Soms is slopen en nieuw bouwen een goede aanpak. Zo stimuleren we gemengde bewoning en levendigheid in de buurt. Er zijn ook buurten met juist weinig sociale huurwoningen. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal.

6.1 Actief in de wijk

Bewoners weten wat er nodig is in hun wijk. Wij betrekken ze dan ook zo veel mogelijk bij onze activiteiten. 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. En handhaven - als dat nodig is - de regels en afspraken.



We stimuleren sociaal eigenaarschap en zelfbeheer.

Wijkbeheerders en huismeesters

In 2016 waren 21 wijkbeheerders en 15 huismeesters actief. Zij hebben direct contact met de bewoners, zijn dagelijks in de wijk, kunnen snel reageren en zorgen ervoor dat de algemene ruimten schoon, heel en veilig zijn. Ook zetten ze zich er voor in het contact tussen bewoners te vergroten. Onze bewoners betalen hier aan mee. We promoten dit concept en overtuigen bewoners van de meerwaarde. In 2016 hadden we 34 betalende VVE's en 8.696 huishoudens die meebetalen.

Eigen Haard in de wijk

Onze activiteiten die bijdragen aan een prettige buurt en het betrekken van bewoners vatten wij binnen specifieke thema's:

1. Formele participatie
2. Functionele participatie
3. Schoon & Groen
4. Veilig & Heel
5. Prettig Samenleven
6. Energie Bewust Wonen

Formele participatie

Wij betrekken - op basis van de Overlegwet - bewoners bij het ontwikkelen en uitvoeren van beleid en beheer. Dat doen we bijvoorbeeld door bewoners te stimuleren zich te verenigen in bewonerscommissies. Per gemeente is een lokale huurdersorganisatie. We voeren periodiek overleg met alle huurdersorganisaties. Met de gemeenten en huurdersorganisaties maken we prestatieafspraken. De huurdersorganisaties gezamenlijk vormen huurdersfederatie Alert. Alert overlegt met ons over zaken zoals de jaarlijkse huurverhoging en beleidsvoorstellen.

We voeren periodiek overleg met alle huurdersverenigingen.

Functionele participatie

We zoeken niet alleen samenwerking op de manier zoals de wet voorschrijft, maar ook op andere manieren. Omdat we zien dat dat werkt. We zoeken steeds naar nieuwe manieren om bewoners te betrekken bij hun buurt. Om de positieve kanten van een buurt te behouden of te

versterken. Bijvoorbeeld door samen te werken met bewoners die - als vrijwilliger - een wijkbeheerder ondersteunen. Of met bewonersgroepen die gemeenschappelijke tuinen beheren of activiteiten organiseren in de buurt, al dan niet in buurtkamers. In 2016 zochten we nog actiever de samenwerking met hen op. We werken graag en met succes samen met organisaties die ook actief zijn in de wijk: dat zijn onze wijkpartners.

Activiteit	2016	2015
Samenwerking met wijkvrijwilligers vastgelegd	110	27
Actieve bewonersgroepen	42	72

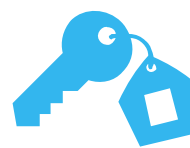
Schoon & Groen

Schone en opgeruimde gebouwen zijn belangrijk voor een fijne leefomgeving. Het is daarom belangrijk dat gemeenschappelijke ruimten - bijvoorbeeld portieken en trappenhuizen - goed gebruikt worden en opgeruimd en schoon blijven. Bewoners zijn hier zelf verantwoordelijk voor. Onder de noemer 'Samen Schoon' geven we huurders de regie en verantwoordelijkheid hiervoor. Ze weten niet precies wat er schoongemaakt moet worden, door wie dit moet worden gedaan of hoe vaak dit moet gebeuren. Met 'Samen Schoon' hebben bewoners zelf zeggenschap over het schoonmaakwerk of het schoonmaakbedrijf met wie ze willen werken. De lijnen naar de schoonmaker zijn dus kort. Zo kunnen ze rechtstreeks klachten of complimenten bespreken. Zo hebben bewoners direct invloed op de kwaliteit van het schoonmaakwerk. En hebben schoonmakers meer eer van hun werk. Bij het afsluiten van nieuwe schoonmaakcontracten geven we voorrang aan bedrijven die actief willen samenwerken met onze huurders. Wij merken dat bewoners die zich zo inzetten voor hun eigen leefomgeving, ook hun burens aanspreken en motiveren hetzelfde te doen. En - heel belangrijk - zelfs kinderen doen hieraan mee, bijvoorbeeld door op woensdagmiddagen samen zwerfvuil op te ruimen. Niet alleen bij het schoonhouden van complexen stimuleren wij zelfbeheer en zeggenschap van bewoners, maar dat doen we ook bij het onderhouden van binnentuinen en het groen rondom de woningen.

Veel bewoners ergeren zich aan de viezigheid in hun gebouw, maar vinden het lastig te beoordelen waar het aan ligt.

Veilig en Heel

Fysieke maatregelen - zoals verlichting, het afsluiten van portieken of cameratoezicht - zijn een belangrijk onderdeel van de productgroep Veilig. Dat geldt ook voor het onderwerp brandveiligheid. In 2016 gaven we extra aandacht aan het verbeteren van de brandveiligheid en het verhogen van het bewustzijn bij huurders. Hierin werken we samen met de brandweer. Bewoners zijn voorgelicht over brandpreventie en we brachten rookmelders aan. 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 een prettiger en veiliger gevoel over hun woning en de directe omgeving. In 2016 hebben we een bedrag van ongeveer € 1.400.000 besteed aan fysieke maatregelen om de leefbaarheid te verbeteren.



In 2016 gaven we extra aandacht aan het verbeteren van de brandveiligheid.

Prettig Samenleven

In 'Welkomsgesprekken' heten wij onze nieuwe huurders van harte welkom en informeren we ze over allerlei zaken. Over de regels van de huurovereenkomst en over (voorzieningen in) hun nieuwe buurt. Ook informeren we de nieuwe bewoner over de afspraken die met de burens zijn gemaakt. Prettig samenleven met burens betekent immers óók rekening houden met elkaar. En daarvoor is het belangrijk dat bewoners weten wat ze van elkaar mogen verwachten. We proberen zo niet alleen een goede relatie met de bewoner te krijgen. Maar vooral dat een nieuwe bewoner goed 'landt' in zijn nieuwe woning en buurt. Dat maakt het thuisvoelen in een buurt en het samenleven met burens makkelijker en leuker. En kan onbegrip, overlast en problemen voorkomen. In 2016 besteedden we veel aandacht aan welkomsgesprekken met statushouders. Deze groep mensen krijgt vaak letterlijk met 'een wereld van verschil' te maken. Het wennen aan een nieuwe woning, een nieuwe stad, een andere cultuur met andere regels en gebruiken zorgt er voor dat deze groep wat extra steun kan gebruiken. Vaak

koppelen we deze groep aan actieve bewoners(groepen) of buurtorganisaties die hen helpen.



Samen met bewoners investeren we in energiezuinig gedrag.

Doordat de energiecoaches mensen 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 2016 waren er 52 energiecoaches actief.

Energie bewust Wonen

In het internationale project 'Trime' werken wij samen met andere corporaties om onze huurders te helpen met energie besparen. Samen met bewoners investeren we in energiezuinig gedrag. Dat is goed voor het milieu en voor de portemonnee van de bewoners. Onze huurders kunnen veel geld besparen door zuiniger om te gaan met energie. Om hen daarbij te helpen, trainen wij energiecoaches: Huurders volgen een cursus waarin ze van alles leren over energiebesparing. Vervolgens dragen ze die kennis over aan hun burens, zodat die hun energierekening omlaag kunnen brengen.

6.1.1 Wijkpartners

Wij werken in de buurt zo veel mogelijk samen met anderen. Wij zoeken hierin partnerschap. Soms voor een specifieke buurt, soms voor een hele gemeente en soms zelfs voor ons hele werkgebied. Onze wijkpartners zijn organisaties die sterk betrokken zijn bij de buurt. En waarvan de activiteiten passen bij onze doelen en verantwoordelijkheden. Zo zetten wij bijvoorbeeld vooral in op een schone, hele en veilige buurt. En stimuleren wij zelfredzaamheid en sociaal eigenaarschap van de bewoners.



Wij zetten vooral in op een schone en veilige buurt.

Samenwerkingsafspraken

We maken goede afspraken, gericht op de lange termijn. We vinden het belangrijk dat we samen verantwoordelijkheid delen en samen aan de slag gaan. We leggen de afspraken vast in een overeenkomst. We omschrijven goed wat wij leveren. Bijvoorbeeld een (bedrijfs)ruimte, huurkorting, ondersteuning en advies of geld. En we leggen vast wat onze wijkpartner in ruil daarvoor doet.

Activiteiten

Elke buurt vraagt om een andere aanpak. We organiseren samen met onze wijkpartners veel verschillende activiteiten. Bijvoorbeeld:

- Schoonmaak- en opruimacties
- Tuinonderhoud
- Buurtpreventie
- Buurtkamer of ontmoetingsruimte
- Wijkbeheer met onze wijkbeheerder of huismeester
- Ondersteunen van kwetsbare huurders
- Organiseren van bijeenkomsten
- Enquêtes of interviews met onze huurders
- Ondersteuning bij integratie in de wijken
- Hulp aan huurders met financiële problemen

Evaluatie

Wij zetten tijd en geld zo efficiënt mogelijk in. Wij dragen alleen bij aan activiteiten die iets opleveren voor de buurt en de leefbaarheid. Daarom evalueren elk jaar de samenwerking en de afspraken met onze wijkpartners. Aan de hand van de antwoorden gaan we in gesprek. Zitten we op koers? Moeten we de afspraken bijstellen? Of moeten we tot de conclusie komen dat de samenwerking niet voldoende oplevert? We gebruiken de volgende criteria:

- Zijn de afspraken nagekomen?

- Dragen de afspraken nog steeds bij aan onze visie op leefbaarheid?
- Zijn de activiteiten nog steeds een antwoord op de problemen in de wijk?
- Hebben de activiteiten gewerkt?

Onze partners

Buurt	Partners
Hele werkgebied	Stichting Vluchtelingenwerk Amstel tot Zaan Bankjescollectief Wat Werkt in de Wijk 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) Ekmel (Jacob van Geelbuurt) Multi Plus Zorg (SuHabuurt & Aireystrook) STOC (Jacob van Geelbuurt) Imker Belgisch Hof (nieuw in Nieuw Sloten) BOOT (Slotermeer Noord)
Amsterdam West	Project VoorUit (Kolenkitbuurt) Music 4 life (nieuw in Landlust) 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)
Amsterdam Zuid	Stuurgroep Olympisch Kwartier (Stadionbuurt) St. Welkom (Stadionbuurt) Plan C (Diamantbuurt)
Landsmeer	Regionale Stichting Wonen Plus Landsmeer Beterburen
Ouder Amstel	Beter Buren
Uithoorn	Beter Buren
Zaanstad	Beter Buren

6.2 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 Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) subsidie verstrekt kon worden aan corporaties met veel bezit in de “Vogelaarwijken”. 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 2016 is dat niet gebeurd. Er loopt nog één project: de renovatie van Indië 1 in de Indische Buurt in Amsterdam Oost. De oplevering vindt plaats in 2017. De gereedmelding volgt voor 1 juli 2018.

6.3 Leefbaarheidscore



Met de uitslagen van ons bewonersonderzoek maken wij een ranking van de wijken.

Wij dragen bij aan het verbeteren van de leefbaarheid in onze buurten. We willen dat in 2020 minimaal 80% van de 84 buurten een 6,5 voor leefbaarheid krijgt van onze bewoners. We kijken specifiek naar die zaken waar wij invloed op hebben: schoon, heel en veilig.

Resultaten uit het bewonersonderzoek

Met de uitslagen van ons bewonersonderzoek maken wij een ranking van de wijken. Bovenaan staan juist de wijken die het slechtst scoren en van ons de meeste aandacht krijgen. In 2014 kregen nog 27 wijken een cijfer onder 6,5. In 2016 waren dit er nog maar 23. Hier zetten wij onze middelen gericht en efficiënt in.

6.4 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

We hebben al jaren te maken met een gestage toename van het aantal overlastmeldingen. Ook de verzwaring van de klachten blijft. Psychiatrie, verslavingsproblematiek, drugsgerelateerde criminaliteit, vervuiling, schulden en vereenzaming zijn vaker oorzaak van overlast. We zien steeds vaker ernstige gevallen van asociaal, intimiderend of crimineel gedrag. En - door bezuiniging in de zorg en vergrijzing - een toename van minder zelfredzame of verwarde mensen die toch zelfstandig moeten blijven wonen. Ook is er een tekort aan grote woningen in ons werkgebied. Grote gezinnen wonen vaak in te kleine woningen en dat gaat niet altijd zonder problemen.



Er is een tekort aan grote woningen in ons werkgebied.

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 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 burenconflicten. 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 dossiers voor aan de rechter.

Onze middelen

We zetten talloze zaken in:

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



We werken stevig samen met politie en gemeenten.

Meldpunten Zorg & Woonoverlast in Amsterdam opgesteld. Nu gelden voor de hele stad dezelfde afspraken en de corporaties zijn hierin volwaardig partner. 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 aan 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 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 2016 hadden wij weer verschillende zaken binnen de Treiteraankpak. Ook in andere regiogemeenten wordt steeds vaker gekeken en gehandeld naar deze Amsterdamse aanpak.

Aandacht voor gevolgen van brand

In 2016 hebben we een campagne opgezet om mensen te wijzen op het belang van het afsluiten van een brand(inboedel)verzekering. Het komt erg vaak voor dat mensen niet verzekerd zijn voor schade bij brand. Met alle gevolgen van dien. Vooral voor mensen met een laag inkomen zijn de problemen groot. De kosten voor herhuisvesting zijn hoog. Om te voorkomen dat deze mensen op straat komen te staan, vroegen we hier in ons werkgebied aandacht voor. Ook in ons bewonersblad attenderen we onze huurders op het belang van een verzekering. En benadrukken we dit onderwerp bij het ondertekenen van nieuwe huurcontracten.

En verder in 2016

De samenwerking met Beterburen is uitgebreid naar alle gemeenten waar wij actief zijn. Het aantal zaken dat zij behandelen groeit flink. Niet alleen met zaken die wij aanmelden, maar ook het aantal mensen dat zichzelf meldt. En kijken we continue naar de efficiency van onze overlastaanpak. We kijken of de aanpak voldoet aan de nieuwe Woningwet. En of onze communicatie goed aansluit. We maken duidelijk wat onze aanpak is, wat onze partners van ons kunnen verwachten en wat wij van hen vragen. We werken steeds beter samen.

De cijfers

Zaken	2016	2015
Bemiddeling	958	801
Adviesgesprekken	310	466
In behandeling	459	464
Beter Buren	309	280
Matron (geluidsmeter)	49	45
Online overlast dagboek	3	9
Geëscaleerd (juridisch traject)	15	16

7 Onze huurders

We zijn er vooral voor mensen met een inkomen dat te laag is om in ons werkgebied een woning te kopen of te huren in de vrije sector. Onze prioriteit ligt bij woningzoekenden met een inkomen onder € 35.739, maar in Amsterdam en Amstelveen kunnen ook gezinnen met een inkomen onder € 50.000 op 'de markt' niet of nauwelijks terecht voor een betaalbare woning. In de andere gemeenten in ons werkgebied geldt dat voor huishoudens met een inkomen tot € 43.000. Daarom zetten wij ons ook voor deze groep in. We hebben bijzondere aandacht voor die woningzoekenden met specifieke woonbehoeften of een zorgvraag. Over de huisvesting van deze bijzondere doelgroepen maken we lokaal afspraken met de gemeenten en huurdersorganisaties.



We hebben ook aandacht voor woningzoekenden met specifieke behoeften.

ruimte die de Woningwet 2015 hiervoor biedt, gebruiken we dan ook. Zo bieden we ook deze woningzoekenden een kans op een voor hen betaalbare woning. Dit is een tijdelijke regeling. Daarnaast hebben we 10% vrije beleidsruimte.

We bieden vooral sociale huurwoningen aan

Volgens de wet moeten wij 80% van de vrijgekomen sociale huurwoningen onder € 711 toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 35.739. Wij gaan hierin een stap verder en bieden minimaal 90% van onze sociale woningen aan deze groep aan. Woningen onder de aftoppingsgrens zijn voor woningzoekenden met recht op huurtoeslag. De komende vijf jaar bieden we ook sociale huurwoningen aan, aan huishoudens met een inkomen tot € 39.874. De huur van deze woningen ligt tussen € 628,77 en € 711. De

Maar ook betaalbare huurwoningen in het middensegment

Ruim 30% van onze huurders van een sociale woning heeft een inkomen boven de sociale huurgrens. Voor deze huurders bieden wij een betaalbaar alternatief, zodat zij kunnen **doorstromen** naar de vrije sector. Zodat sociale huurwoningen terecht komen bij diegenen die dat nodig hebben. Daarnaast zorgt een gevarieerd woningaanbod voor een gemengde buurt. Dit trekt een gemengd publiek en dat is goed voor de buurt. Daarom bieden we huurwoningen in het middensegment aan met een huur tot € 1.000, voor mensen met een inkomen van maximaal € 50.000, waarbij de focus ligt op woningen met een huur onder € 850. Ook bij deze huurwoningen kijken wij naar de balans tussen het inkomen en de hoogte van de huur.

Wonen en zorg

Sommige mensen hebben **meerzorg en begeleiding** nodig als het om wonen gaat. Het hoort bij onze maatschappelijke taak om **woningen** aan te bieden voor deze mensen.

En ruimte voor ondernemers in de buurt

Een prettige buurt heeft niet alleen een gevarieerd woningaanbod nodig. Ook moeten er voldoende voorzieningen zijn: een klein winkelcentrum of winkelruimte, zodat bewoners in hun eigen buurt boodschappen kunnen doen. Maar er moet ook plek zijn voor bijvoorbeeld de dokter, een tandarts en scholen in de buurt. Daarom verhuren wij ook bedrijfsruimten.

7.1 Bijzondere doelgroepen

Sommige doelgroepen hebben extra aandacht nodig als het om wonen gaat. Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor deze mensen. Met de gemeenten bepalen wij hoeveel woningen wij aanbieden voor specifieke groepen mensen.

Wonen onder begeleiding

Soms hebben mensen begeleiding nodig. Bijvoorbeeld dak- en thuislozen, (ex-) verslaafden, mensen met een psychiatrische achtergrond en andere mensen in nood. Met de gemeenten stemmen we af hoeveel woningen wij per jaar voor deze groepen beschikbaar stellen. Wij verhuren deze woningen over het algemeen eerst aan een instelling als Cordaan, HVO-Querido of het Leger des Heils. De gemeente zorgt ervoor dat een instelling de bewoner begeleidt. Als de bewoner heeft laten zien zelfstandig te kunnen wonen, is een eigen huurcontract mogelijk.



We sluiten ook speciale jongerencontracten af.

Jongeren

Een deel van onze woningen bestemmen wij speciaal voor jongeren. Medio 2016 is een tijdelijk jongerencontract voor de duur van vijf jaar wettelijk mogelijk geworden. Dit jongerencontract mag worden aangegaan met huurders tot en met 27 jaar. In 2016 hebben wij daarom onze voorraad jongerenwoningen uitgebreid en verdeeld in twee categorieën: tot 23 jaar en van 23 tot 28 jaar. In de meeste gemeenten sluiten we een speciaal jongerencontract af. De lopende jongerencontracten die voor medio 2016 zijn afgesloten en waarvan het bereiken van de leeftijd van 26 jaar het huureinde

bepaalde, zijn omgezet in een vijfjarencontract. 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.

Senioren

Mensen blijven steeds langer zelfstandig wonen. Dat betekent dat woningen hiervoor geschikt moeten zijn. 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. Voor hen zijn er aangepaste woningen.

De cijfers

Doelgroep	2016	2015
Begeleid wonen	637	577
Jongeren tot 23 jaar	1.577	1.603
Jongeren tot 28 jaar	1.613	278
Ouderen (0-treden woningen)	10.848	10.818

7.1.1 Bijzondere toewijzingen

Soms wijzen wij woningen toe in bijzondere situaties. Soms is maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een schrijnende situatie. Daarnaast zijn gemeenten verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties.

De aantallen

Bijzondere toewijzingen	2016	2015
Maatwerk	42	59
Statushouders	280	237

7.2 Geschillen

We onderhouden talloze contacten met onze klanten. En dan gaat er ook wel eens iets mis. Als we er niet samen uitkomen, kan de huurder de zaak voorleggen aan de geschillencommissie of de huurcommissie.

7.2.1 Geschillencommissie

De geschillencommissie is onafhankelijk en adviseert het bestuur omtrent geschillen. De commissie kijkt eerst of wij de kans hebben gekregen en genomen om het probleem op te lossen. Is dat niet gelukt, dan buigt zij zich over de kwestie. Er volgt dan een hoorzitting, waaruit een advies aan het bestuur komt. Het bestuur kan dit advies overnemen, of (deels) anders besluiten.

Functie	Naam
Voorzitter	Victor Bruins Slot
Verhuurderslid	Jogriet Endel
Huurderslid	Agnes van Schendelen
Ambtelijk secretaris	Nicole Slauerhof (m.i.v. 1 september 2016 a.i. Wieteke Maatjes)

Geschillen	2016	2015
Ontvangen	40	49
Hoorzittingen	16	22
Ongegrond verklaard	4	8
(deels) Gegrond verklaard	9	5
Schikking tijdens zitting	0	0
Tijdens zitting ingetrokken/opgelost	10	13
Nog in behandeling	5	5
Doorverwezen naar andere instantie	2	7
Niet in behandeling genomen	4	5
Aangehouden	4	2

7.2.2 Huurcommissie

Als een huurder en een verhuurder het oneens zijn over gebreken in de woning, dan kan de huurder de Huurcommissie inschakelen. De commissie doet uitspraak in geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, de hoogte van de huur en servicekosten. Het gaat hier alleen om sociale huurwoningen. De commissie geeft daarnaast voorlichting en beantwoordt vragen van huurders en verhuurders.

De Huurcommissie is een bij wet ingestelde onafhankelijke instantie.

Wij verwerken de uitspraken van de Huurcommissie in ons beleid als het gaat om onderhoud van woningen en het bepalen van de hoogte van de huur. Als wij de gebreken nog niet volledig hebben hersteld, kan de Huurcommissie een huurverlaging toekennen. Zodra wij de gebreken hebben hersteld en de bewoner akkoord gaat, brengen wij de oude huur weer in rekening. Als dit niet het geval is, dan starten wij een herstelprocedure. In 2016 gebeurde dit tien keer.

Soort*	2016	2015
Procedure gestart	109	112
Huurders in gelijk gesteld	21	31
Eigen Haard in gelijk gesteld	52	47
Nog geen uitspraak	36	28
*Hierbij gaat het om zaken met betrekking tot onderhoudsgebreken en aanvangshuur.		

7.3 Tevreden bewoners

Wij vinden het belangrijk dat onze klanten blij met ons zijn. Tevreden bewoners geven ons energie én maken ons werk leuker en eenvoudiger. Het verbeteren van onze dienstverlening blijft een belangrijk speerpunt. Wij werken continu aan het verbeteren van onze dienstverlening. En niet zonder succes! Maar we zijn nog lang niet klaar. Wij willen aan het einde van 2017 overal gemiddeld een 7,5 scoren op onze dienstverlening. In 2020 moet het een 8,0 zijn. Hier gaan we voor.



Tevreden bewoners geven ons energie én maken ons werk leuker.

Metten is weten

We meten op verschillende manieren de tevredenheid van onze bewoners. Zo vragen we elke twee jaar onze klanten het hemd van het lijf tijdens ons grote [Bewonersonderzoek](#). En betrekken wij ons [klantpanel](#) bij de planvorming van nieuwe woonconcepten. Daarnaast onderzoeken we de tevredenheid van onze klanten in processen. En doen wij mee aan de [Aedes Benchmark](#).

Procesonderzoeken

Van de meeste klantprocessen bevragen we de klant om te kijken of we de goede dingen doen. Van de klantprocessen die wij [onderzoeken](#) zijn de belangrijkste “Nieuwe Huurders”, “Reparatieverzoeken” en “Vertrokken Huurders”. Want hierin zit het grootste deel van onze klantcontacten. En dit zijn ook de belangrijkste indicatoren in de [Aedes Benchmark](#). Wij zien de tevredenheid in onze procesonderzoeken steeds stijgen.



Ook dit jaar had ons klantpanel een belangrijke rol.

Klantpanel

Wij vragen de leden van ons online klantpanel naar hun mening over allerlei onderwerpen. Vragen kunnen gaan over de woning, de wijk of onze dienstverlening. Het klantpanel bestaat uit zo'n 3.700 leden. Ook in 2016 hadden de leden van ons klantpanel weer een belangrijke rol. Wij krijgen niet alleen antwoorden op de vragen in de enquêtes. Ook vonden we leden van het panel bereid om [energiecoach](#) te worden. En vonden we bewoners bereid mee te doen aan de groeps gesprekken over de “Expeditie Gratis Wonen”: de zoektocht van Eigen Haard - samen met bewoners - naar

innovatieve oplossingen voor 100% woongenot tegen de laagste kosten.

Bewonersonderzoek 2016

Elke twee jaar houden we ons grote Bewonersonderzoek. Ook in 2016 [nodigden we onze bewoners](#) uit om mee te werken. Meer dan

11.000 huurders deden mee, waardoor we op buurtniveau [representatieve uitspraken](#) kunnen doen. Op totaalniveau zijn de scores voor woning, buurt en overlast ongeveer hetzelfde als 2 jaar geleden. Op buurtniveau zien we wel grote verschillen, zowel positief als negatief. Daarnaast krijgen we een goed beeld van hoe onze huurders de dienstverlening ervaren. Onze dienstverlening krijgt nu een 6,8. Twee tiende meer dan in 2014. Op het nakomen van afspraken scoren we een 6,9. Een halve punt beter dan in 2014.

Marktonderzoek

Naast onderzoek onder onze bewoners, doen we aan [marktonderzoek](#). Zo zorgen we voor die informatie, waarmee we de juiste keuzes kunnen maken. We gebruiken talloze bronnen en werken hierin samen met gemeenten, stadsregio en collega corporaties.

7.3.1 Aedes Benchmark

De Aedes-benchmark is in 2014 opgezet om de transparantie van de sector te vergroten, van elkaar te leren en de dienstverlening te verbeteren. Het effect: de bedrijfslasten van corporaties zijn in drie jaar aanzienlijk gedaald en de huurders zijn meer tevreden. Bijna alle corporaties doen hier aan mee. En natuurlijk ook wij. In 2016 was de derde editie van de Aedes Benchmark.

Status: A, B of C

De prestaties van de corporaties die meedoen worden met elkaar vergeleken. Scoor je beter dan de meeste andere corporaties? Dan krijg je de A-status. Scoor je gemiddeld, dan verdien je de B-status. Zit je onder het gemiddelde, dan krijg je een C-status.

Vijf vergelijkingsvelden

Er zijn nu 5 werkvelden in de Aedes Benchmark, waarover informatie wordt verzameld:

- Huurdersoordeel
- Bedrijfslasten
- Onderhoud & verbetering
- Duurzaamheid
- Beschikbaarheid & betaalbaarheid

In de eerste 3 edities zijn alleen letters toegekend aan de werkvelden “Huurdersoordeel” en “Bedrijfslasten”. De andere drie zijn nog in ontwikkeling. Het ideaal is natuurlijk een AA status voor elke corporatie: lagere bedrijfslasten dan gemiddeld en een hoger huurdersoordeel dan gemiddeld.

Onze status in 2016

En bij ons? Onze bedrijfslasten waren al laag en blijven laag. Daarop scoren wij al drie jaar de A-status. Wel schrokken we van de waardering van onze dienstverlening in 2014. We scoorden in 2014 - onderin - een C in die categorie. Inmiddels is al veel gebeurd: we keken bij andere corporaties wat zij beter doen en pasten onze processen aan. In 2015 en 2016 verbeterde onze dienstverlening al sterk. Daar waar we in 2014 een 6,4 voor de afhandeling van reparatieverzoeken kregen, was dit in 2016 al een 7,1. De dienstverlening aan nieuwe huurders steeg van een 6,7 naar een 7,5. En van vertrekkende huurders kregen we een 7,4 in 2016. Deze groep was in 2014 nog niet gespecificeerd, dus hier hebben wij geen vergelijkend cijfer. Ondanks de sterke stijging, krijgen wij in 2016 nog n t de C-status. Dit komt door de waardering Reparatieverzoeken: met een 7,1 scoren we nog onder het landelijke gemiddelde (7,4). De score die wij kregen van nieuwe en vertrokken huurders zit wel al in de B-status. Wij blijven onze dienstverlening verbeteren, zodat wij volgend jaar boven het gemiddelde uit komen. Want het huurdersoordeel is heel belangrijk voor ons.



Onze bedrijfslasten blijven laag.

7.3.2 Wij onderzoeken

We hebben veel informatie nodig voor de ontwikkeling van beleid en om keuzes te maken in ons woningaanbod, projectontwikkeling en diensten. Gedegen onderzoek zorgt voor die informatie, waarmee we de juiste conclusies trekken. We werken hierin samen met gemeenten, stadsregio en collega corporaties.

Woningmarktonderzoek

Wij willen dat ons aanbod zo goed mogelijk aansluit op de vraag op de woningmarkt. En vergelijken dit dan ook regelmatig met elkaar. We onderzoeken niet alleen de vraag op de woningmarkt, maar ook de ontwikkelingen in het aanbod. Dit doen we door verschillende bronnen te combineren. Bijvoorbeeld bevolkingsprognoses en landelijk en regionaal onderzoeksmateriaal over woonwensen en verhuisstromen. Al deze informatie gebruiken we voor het bepalen van onze strategie en beleid. We kijken naar ons totale woningaanbod, maar ook op lokaal niveau.

Woningmarkt in kaart

In 2016 brachten we de woningmarktvraagstukken letterlijk in kaart met een geografisch informatiesysteem (GIS). Zo ontstaat de mogelijkheid om analyses op een ruimtelijk niveau te doen en daarbij te combineren met externe informatie. Door ons vastgoed in een lokaal perspectief te plaatsen kunnen we beleidskeuzes niet alleen voor het totaal, maar ook lokaal afwegen. Om te bepalen welke woningen wij verkopen, of in de vrije sector aanbieden, kijken we naar schaarste in de sociale huurvoorraad.

Woonladder

De **Woonladder** helpt onze huurders een woning te vinden die beter bij ze past dan hun huidige woning. In de woonladder kunnen huurders hun woonwensen opgeven, zodat wij ze dat aanbod kunnen sturen, dat bij hun wensen past. De informatie geeft tegelijk waardevolle inzichten voor een breder beleidsmatige visie op onderwerpen als doorstroming, scheefwonen en levensloopbestendig wonen.



In de woonladder kunnen huurders hun woonwensen opgeven.

Partner in regionaal woonwensenonderzoek

Sinds 2013 organiseren gemeenten en corporaties in de regio Amsterdam gezamenlijk regionaal woonwensenonderzoek onder de noemer 'Wonen in de Regio Amsterdam' (WiRA). Dit tweejaarlijkse enquête-onderzoek geeft inzicht in onder andere woonsituatie, verhuiscriteria en verhuisbewegingen in ons werkgebied. In 2016 kwamen de resultaten van de meting in 2015 beschikbaar. De resultaten gebruiken we om onze strategie en beleid te toetsen en onderbouwen. Ook in 2017 zullen we weer bijdragen aan een nieuwe meting van dit onderzoek.

7.3.3 Procesonderzoeken

Wij vinden het belangrijk dat onze klanten blij met ons zijn. Tevreden bewoners geven ons energie én maken ons werk leuker en eenvoudiger.

Grenzen verleggen

Dienstverlening is nooit af. Het kan altijd beter. Het afgelopen jaar hebben we op nagenoeg alle procesonderzoeken een 7,0 of hoger gescoord. Dat was ook het doel dat we ons gesteld hebben. Tijd dus voor de volgende stap. Wij willen dat onze klanten ons aan het eind van dit kalenderjaar overal gemiddeld een 7,5 geven.



Dienstverlening is nooit af. Het kan altijd beter.

Acties in 2016

We steken veel energie in het efficiënter inrichten van onze processen. We gebruik hier de LEAN-methodiek voor. We lichtten een aantal processen goed door en schraptten onnodige stappen. Dit

betekent kortere lijnen, kortere processen, minder onnodige kosten en meer tevreden bewoners. Daarnaast gebruiken we de uitkomsten van de procesonderzoeken zeer intensief. Vooral in de open antwoorden kunnen we zien waar de schoen soms wrikt. Elk individueel geval bekijken we apart. We nemen de uitkomsten mee in relevante overleggen. De losse eindjes behandelen we in de "dag starts" met de betrokken collega's.

Cijfers in 2016

Wij doen onderzoek naar verschillende processen. Dit zijn de cijfers die wij binnen deze processen van onze klanten gemiddeld in 2016 kregen:

Proces	Cijfer
Nieuwe huurders	7,3
Vertrokken huurders	7,5
Reparatieverzoeken	7,1
Reparatieverzoeken binnen VvE's	7,5
Onderhoud	6,6
Renovaties	7,0
Verhuren bedrijfsruimten	7,5

7.4 Wij begeleiden persoonlijk

Als huurders door sloop of renovatie - al dan niet tijdelijk - moeten verhuizen, heeft dit vaak een behoorlijke impact. Ze komen dan voor belangrijke keuzes te staan. Dit is niet altijd even makkelijk. Daar helpen we ze bij. Met persoonlijke begeleiding en goede informatie. Wat ons betreft staan ze er niet alleen voor. We doorlopen een uitgebreid traject met bewoners. En we betrekken de bewonerscommissies, gemeente en huurdersorganisaties. In de Amsterdamse Kaderafspraken bij Verbetering en Vernieuwing zijn alle afspraken duidelijk vastgelegd.



We doorlopen een uitgebreid traject met bewoners.

Bij de bewoner thuis

We bezoeken onze huurders altijd thuis. De persoonlijke gesprekken zijn heel belangrijk. Want elk gezin is anders. We bespreken wat er staat te gebeuren. En welke mogelijkheden er zijn. We bespreken de wensen van de bewoner. We vragen een stadsvernieuwingsurgentie aan en helpen zo nodig met het zoeken naar een nieuwe woning. Tijdens het gesprek hebben we veel aandacht voor de persoonlijke situatie. Heeft een bewoner zorg of speciale begeleiding nodig? Zijn er speciale woonwensen?

In de buurt

We houden bewonersbijeenkomsten in de buurt, waar we bewoners goed informeren over de plannen en de mogelijkheden. Hier kunnen bewoners ook terecht met al hun vragen. Tijdens de voorbereiding - maar ook tijdens de uitvoering van het project - houden we regelmatig spreekuur in de buurt. Bewoners komen langs met al hun vragen maar ook voor advies. Bijvoorbeeld over huurtoeslag en huurgewinning. Maar we helpen ze ook bij het zoeken naar een nieuwe woning.

Wisselwoning

Als huurders tijdelijk ergens anders moeten wonen - bijvoorbeeld door een renovatie - bieden wij een wisselwoning aan. Na de renovatie kunnen ze weer terug naar hun eigen opgeknapte woning. Deze wisselwoningen staan zo veel mogelijk in de buurt.

Vergoeding

Als huurders moeten verhuizen vanwege sloop of renovatie, krijgen zij een stadsvernieuwingsurgentie en een verhuis- en herinrichtingsvergoeding. Deze was tot 1 maart 2016 € 5.860 en vanaf 1 maart 2016 € 5.900.

De cijfers

	2016	2015
Op bezoek bij de huurder thuis	440	697
Projecten met spreekuur	9	8
Projecten	74	67
Woningen in renovatieprojecten	2.433	2.251
Woningen in sloopprojecten	794	939
Afgesloten tijdelijke huurcontracten	108	179
Afgesloten gebruiksovereenkomsten	100	87
In tijdelijk beheer gegeven aan Camelot	66	14
Afgesloten wisselwoningcontracten	86	137
Tijdelijk verhuurde woningen	382	407
In gebruik gegeven woningen	281	245
Verhuurde wisselwoningen	196	273
Verhuiskostenvergoeding	€ 5.900	€ 5.860

7.5 Wij verhuren



Wij verhuren ook bedrijfsonroerendgoed en parkeerplaatsen.

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. 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 bedrijfsonroerendgoed en parkeerplaatsen.

7.5.1 Wachten op een woning

De gemiddelde wachttijd voor een sociale huurwoning is nog steeds hoog. Starters moeten ten opzichte van 2015 een jaar langer wachten en dat is gemiddeld ruim tien jaar. Vooral starters in Oostzaan, Landsmeer, Zaanstad en Amsterdam wachten lang. Voor doorstromers - huurders die al een sociale huurwoning hebben, maar willen verhuizen naar een andere - is de wachttijd onveranderd hoog. Vooral in Aalsmeer, Landsmeer en Amstelveen. In Zaanstad, Uithoorn en Amsterdam is de benodigde woonduur ten opzichte van 2015 wat gedaald. Onze cijfers zijn vergelijkbaar met die van andere corporaties in ons werkgebied. Het bevorderen van doorstroming heeft een

hoge prioriteit.

Gemeente	Starter	Doorstromer
Aalsmeer	7,7	23,1
Amstelveen	10,2	21,3
Amsterdam	11,0	17,9
Landsmeer	14,2	22,2
Oostzaan	14,3	
Ouder-Amstel	8,1	17,3
Uithoorn	9,6	16,5
Zaanstad	13,2	13,6

7.5.2 Doorstromen

De bereidheid om te verhuizen is in onze regio niet groot. Dit zie je terug in de cijfers over de aantallen huuropzeggingen. De mutatiegraad geeft het aantal woningen aan ten opzichte van ons totaal aantal woningen. In gemeenten waar we weinig woningen hebben zegt het percentage mutatiegraad daarom minder. Gemiddeld genomen hebben minder huurders hun woning opgezegd dan in 2015. Dit komt omdat er in 2015 meer opzeggingen waren door de start van grote projecten. Daarnaast zijn in 2015 meer woningen terug gehaald uit het leegstandsbeheer. Dit had in 2015 invloed op het aantal opzeggingen.

Gemeente	Opzeggingen 2016	Mutatiegraad 2016	Opzeggingen 2015	Mutatiegraad 2015
Aalsmeer	192	6,4%	166	5,6%
Almere	13	27,1%	10	20,8%
Amstelveen	629	5,9%	572	5,3%
Amsterdam	1.854	5,5%	2.276	6,7%
Landsmeer	39	4,2%	38	4,1%
Lisse	25	38,5%	3	4,6%
Oostzaan	2	10%	1	5,0%
Ouder Amstel	91	5,3%	94	5,5%
Uithoorn	314	7,6%	413	10,0%
Waterland	2	10,0%	2	10,0%
Zaanstad	34	6,1%	30	5,45
Totaal/Gemiddeld	3.195	5,8%	3.605	6,5%

7.5.3 Huurverhoging

De huurverhoging gaat elk jaar op 1 juli in. We maakten uitzonderingen voor huurders waarvan de woning op de nominatie stond voor sloop. En voor huurders die nog wachten op een uitspraak van de huurcommissie over onderhoud. De huur van bedrijfsnonroerendgoed wordt telkens volgens afspraak aangepast.

Huurverhoging afhankelijk van het inkomen

In 2016 is de huur van onze sociale huurwoningen inkomensafhankelijk verhoogd. Ruim 27% van onze huurders van een sociale huurwoning had - in 2014, het toetsjaar - een inkomen boven € 34.678. Voor hen werd de huur met een hoger percentage verhoogd.

Gemiddelde huurverhoging

In 2016 was de huurverhoging gemiddeld 1,59%. Dit was in 2015 2,61%.

Soort	2016	2015
Sociale huurwoning	1,63%	2,70%
Vrije sector huurwoning	1,72%	2,03%
Bedrijfsnonroerendgoed	1,26%	2,36%
Garages en parkeerplaatsen	0,95%	1,27%
Gemiddeld	1,59%	2,61%

7.5.4 Leegstand

We doen er alles aan om leegstand van onze sociale huurwoningen te voorkomen. Leegstand is de periode tussen het vertrek van een huurder en de komst van een nieuwe huurder. Maar ook is er sprake van leegstand bij onderhoud, renovatie en sloop. Onze inspanning tegen leegstand is terug te zien in het dalende gemiddelde. De leegstand drukken we uit in leegstandserving. Lisse laat een vertekend beeld zien, omdat we hier een heel klein aantal woningen hebben, die in 2015 opgeleverd zijn.

Gemeente	2016	2015
Aalsmeer	0,60%	0,40%
Amstelveen	0,60%	0,50%
Amsterdam	1,20%	1,20%
Landsmeer	0,50%	0,60%
Lelystad	1,00%	1,00%
Lisse	66,60%	67,20%
Oostzaan	0,60%	0,00%
Ouder Amstel	0,30%	1,70%
Uithoorn	0,70%	1,00%
Waterland	0,00%	4,20%
Zaanstad	0,20%	0,20%
Gemiddeld	1,00%	1,10%

7.5.5 Woonfraude

Iedereen moet veilig en prettig kunnen wonen. Daarom bestrijden wij woonfraude. Wij willen niet dat woningen worden doorverhuurd met flinke winst, terwijl woningzoekenden lang op een woning moeten wachten. Ook is woonfraude slecht voor de buurt. De betrokkenheid in de buurt is vaak laag en woonfraude gaat regelmatig samen met criminaliteit en overlast.

In 2016

We onderzochten 683 dossiers. 271 huurders verlieten op ons verzoek zelf de woning. In 71 gevallen was tussenkomst van de rechter nodig om het contract te beëindigen. 34 keer gaven wij een waarschuwing, een zogenaamde 'gele kaart'. We kregen 7 woningen terug, nadat deze waren gekraakt. In 23 gevallen was er sprake van een woonfraude in combinatie met een huurschuld. Het aantal opgerolde hennep kwekerijen is ongeveer gelijk aan vorig jaar. Het totaal aantal gevallen is licht gedaald.

De aantallen

Gemeente	Lege woningen	Hennepkwekerijen	Gele kaart
Aalsmeer	11	1	-
Almere	4	3	-
Amstelveen	38	6	5
Amsterdam	195	44	25
Ouder Amstel	4	1	-
Uithoorn	10	2	4
Zaanstad	4	3	-
Totaal	271	60	34

7.5.6 Middensegment



Een wijk heeft er baat bij als er een goede verdeling is in het woonaanbod.

Voor woningzoekenden met een inkomen tot € 50.000 per jaar is het lastig om in ons werkgebied een betaalbare woning te vinden. De aantrekkingskracht van ons werkgebied is groot. En wonen is hier duur. Daarom bieden wij middensegment huurwoningen. Voor mensen die willen doorstromen vanuit een sociale huurwoning. Of voor woningzoekenden aan wie de markt geen betaalbaar alternatief biedt. Een wijk heeft er baat bij als er een goede verdeling is in het woonaanbod. Daarom verhuren wij vooral vrije sector huurwoningen met een huur tot € 1.000, met een focus op woningen met een huur onder € 850.

De Woningwet

De nieuwe Woningwet beperkt ons om woningen in het middensegment te verhuren. De bedoeling is dit voornamelijk over te laten aan de markt. Wij kozen ervoor - vooruitlopend op de wet - minder én alleen betaalbare vrije sector huur te verhuren. Sinds 2016 verhuren wij vrijwel alleen vrije sector huurwoningen tot € 1.000. Wij wijzen onze woningen tot € 860 toe aan woningzoekenden met een inkomen tot € 43.000. En woningen tot € 1.000 aan mensen met een inkomen tot € 50.000. Zo bieden wij een betaalbaar alternatief voor deze doelgroep. En proberen we hiermee de doorstroming uit de sociale huur te bevorderen. Want we geven huurders van een sociale huurwoning voorrang op onze vrij sector huurwoningen. Zo komen de sociale huurwoningen weer beschikbaar voor diegenen die dat het hardst nodig hebben. In 2016 konden we ruim 47% van de vrijgekomen middensegment huurwoningen verhuren aan doorstromers.

De cijfers

In 2016 sloten wij 731 huurcontracten af. We stuurden intensief op efficiency in onze processen. Hierdoor is de leegstand - en daarmee de huurderiving - meer dan gehalveerd.

	2016	2015
Netto huromzet	€ 38 miljoen	€ 32 miljoen
Aantal eenheden	3.627	3.302
Huurderving	2,4%	5,2%
% van het totaal aantal woningen	6,6%	5,4%

7.5.7 Bedrijfsonroerendgoed

Bedrijven geven kleur aan een buurt en bieden onderdak aan een keur van voorzieningen. Wij kijken met een maatschappelijk oog naar hoe en waar we onze bedrijfs- en winkelruimten inzetten. Wij gebruiken bedrijfsruimten als 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.



Wij kijken met een maatschappelijk oog naar hoe we bedrijfs- en winkelruimten inzetten.

De markt

Consumenten en ondernemers hebben vertrouwen in de economie.

We zien de bezettingsgraad van onze bedrijfsruimten toenemen.

Wij focussen ons niet alleen op het behoud van onze huurders, maar zoeken ook intensief naar nieuwe huurders om leegstand te voorkomen. Voor meer dan 170 locaties werd een nieuw huurcontract getekend of verlengd. Dit komt mede door de inzet van digitale marketing, social media en buitenreclame op de beschikbare locaties.

Blijven kijken naar de wijk

We houden vast aan onze wijkbenadering. Welke winkels en bedrijvigheid zijn er al? En wat past daar bij? Dit vragen we dan ook onder de noemer 'Wat wil jij hier' aan de buurt. We zoeken ondernemers met hart voor de zaak én hart voor de wijk. Want wij vragen ook de huurders van onze bedrijfsruimten bij te dragen aan hun wijk. We werken samen met ondernemers in de wijk aan de verbetering en de uitstraling van de bedrijfs- en winkelruimten.

Upgrade winkels aan de Van Woustraat

20 winkelruimten in de Van Woustraat kregen een "upgrade", waardoor de leefbaarheid, veiligheid en het voorzieningenniveau in de straat toenam. Dit maakte een enorm verschil in het straatbeeld. De winkels zijn inmiddels verhuurd aan eigentijdse ondernemers.

Duurzaam vastgoed

In 2023 moet elke bedrijfsruimte in Nederland volgens het Energieakkoord een energielabel C of hoger te hebben. In 2050 is het doel zelfs een volledig energieneutrale gebouwde omgeving. De komende twee jaren worden alle bedrijfsruimten voorzien van een energie label. We blijven samen met onze huurders investeren om onze bedrijfsruimten te verduurzamen.

De cijfers

Het aantal bedrijfsruimten bleef nagenoeg gelijk. Het is een klein verschil door toename door nieuwbouw. En een afname door verkoop van bedrijfsruimten die - om strategische redenen - niet in de portefeuille passen. De huurderving nam fors af. De huromzet nam toe. In 2017 verwachten we een verdere daling van de huurderving en een toename van de huromzet.

	2016	2015
Aantal bedrijfsruimtes	1.414	1.407
Huromzet	€ 19,3 miljoen	€ 18,8 miljoen
Huurderving	7,0%	10,5%
Cijfers zijn exclusief Stedo, locatie De Overkant		

7.5.8 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 2016 meer dan 700 nieuwe contracten getekend.

De markt

Er werden in 2016 meer dan 700 nieuwe contracten getekend. 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 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. Tot grote tevredenheid van de huurders is parkeergarage de Overtoom in 2016 voorzien van LED verlichting met bewegingsmelders. Het energieverbruik wordt hierdoor gereduceerd tot slechts 25%. In 2017 worden onder meer de parkeergarages Uranus en Venus in Duivendrecht voorzien van LED verlichting.

De cijfers

In 2016 nam de huromzet toe en de huurderving af. Het aantal parkeerplaatsen nam toe door oplevering van nieuwbouwprojecten, waarin parkeerruimtes zijn meegebouwd. In 2017 verwachten we een verdere daling van de huurderving en toename van de huromzet.

	2016	2015
Aantal garages en parkeerplaatsen	5.288	5.158
Huromzet	€ 4,4 miljoen	€ 4,1 miljoen
Huurderving	12,9%	13,9%

7.6 Huurschuld

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.



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.

Wij zijn erg actief als er een huurachterstand ontstaat.

Persoonlijk drama

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.

Hulp bij betalingsachterstand

Zodra een huurachterstand ontstaat, bieden wij hulp. Hierin werken wij samen met gemeenten en hulpverleners. Zo werken wij met Vroeg Eropaf. 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. Vroeg Eropaf startte in Amsterdam. Op ons eigen initiatief hebben we convenanten of samenwerkingsafspraken voor vroeg signalering gerealiseerd in alle gemeenten buiten Amsterdam. Hierdoor is voor bijna al onze klanten Vroeg Eropaf beschikbaar.

In 2016 sloten we ons in Amsterdam aan bij het project 'Geregelde betaling, voorkomen woningontnuimingen'. Het project richt zich op het ontlasten van de (financiële) zorgen van huurders. Bijstandsgerechtigde huurders met twee maanden betalingsachterstand melden wij aan bij de gemeente Amsterdam. De huurders worden opgeroepen voor een gesprek met de klantmanager van de gemeente. Er volgt een hulp- en dienstverleningsaanbod dat er op gericht is dat onze huurder de touwtjes langzaam zelf weer in handen krijgt. In de tussentijd wordt de huur automatisch ingehouden op de uitkering om er voor te zorgen dat de huurschuld niet verder oploopt.

De cijfers

We werken hard aan ons debiteurenbeheer. En het werkt! Door onze intensieve aanpak daalde de totale huurachterstand van 2,6% in 2015 naar 2,3% in 2016. En daalde het aantal huurders met een huurachterstand met 559. Dit kunnen bestaande en vertrokken huurders zijn. In 2016 moesten we bij 478 huurders een ontruiming aanzeggen. In 74 gevallen kwam het daadwerkelijk tot een ontruiming. Gelukkig weer een derde minder dan vorig jaar. Hoewel ons er alles aan gelegen is dat onze huurders hun huis niet kwijt raken door schulden, was er bij een derde van de ontruimingen ook sprake van een wietplantage, onderhuur of overlast. In dat geval doen wij geen inspanning om ontruiming te voorkomen.

Schuldig: Aandacht voor een maatschappelijk probleem

Op maandag 14 november startte de uitzending van de zesdelige docuserie 'schuldig' [▶](#). Het verhaal speelt zich af in de Vogelbuurt in Amsterdam-Noord. Wij verhuren hier veel woningen. En een flink aantal bewoners heeft er schulden. Ook onze huurders. Lees meer in de [column van Mieke van den Berg](#) [▶](#). We werkten mee aan de documentaire, omdat wij vinden dat er aandacht moet zijn voor dit maatschappelijke probleem. En aandacht heeft het gekregen. De makers zijn zelfs uitgeroepen tot [journalist van het jaar 2016](#) [▶](#). De serie maakte niet alleen het maatschappelijke probleem van schulden zichtbaar. Vervolgens vond ook het debat plaats. Tussen de betrokken partijen, in de politiek én de maatschappij. Deze serie was een goede aanleiding om met elkaar in gesprek te gaan. Nu zijn we in het stadium dat deze gesprekken moeten worden omgezet in concrete daden en projecten.

7.7 In gesprek met huurders

Wij gaan graag het gesprek aan met onze huurders. Wij vinden het belangrijk dat onze huurders betrokken zijn bij hun eigen buurt. We zijn dan ook altijd op zoek naar enthousiaste bewoners die met ons willen meedenken, meepraten en meedoen. Huurders die op een positieve manier verbonden zijn met hun buurt. En die hun kennis van hun buurt met ons willen delen. Hierin werken we nauw samen met bewonerscommissies. 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.

7.7.1 Bewonerscommissies

Wij organiseren het overleg met bewoners – zoals formeel geregeld in de wet - in de vorm van een bewonerscommissie. Twee keer per jaar overleggen wij met de commissie over alles wat er speelt in de buurt en we praten over thema's als servicekosten of onderhoud. Een keer per jaar houden we een woonschouw. Maar we werken ook op andere - meer informele manieren - samen met bewoners. Bijvoorbeeld rondom specifieke thema's of activiteiten.

De aantallen

Soort	2016	2015
Bewonerscommissies	145	162
Nieuwe bewonerscommissies	5	9
Woonschouwen	127	151

7.7.2 Huurdersfederatie Alert

De lokale huurdersorganisaties vormen samen de Huurdersfederatie Alert. Zij houden zich - namens al onze huurders - bezig met de onderwerpen op beleidsniveau. 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.



We bezochten samen met lokale huurdersverenigingen diverse projecten.

Overleg

In 2016 vonden er vijf reguliere overleggen plaats met Alert en de directeur Wonen. Daarnaast organiseerden we diverse bijeenkomsten en werkgroepen. Zo organiseerden we een bijeenkomst met een afvaardiging vanuit de lokale huurdersverenigingen en bestuursvoorzitter Bert Halm over het scheidingsvoorstel Daeb- niet Daeb. In het najaar werd een aantal keer in een werkgroep met een afvaardiging van Alert het huurbeleid besproken. En in december spraken we in het bijzijn van de directeur Wonen over ditzelfde onderwerp.

Projectenbezoek

In juni bezochten wij samen met Alert en de lokale huurdersverenigingen diverse projecten in Uithoorn, de Kwakel en Aalsmeer, op het gebied van leefbaarheid, sloop-nieuwbouw, renovatie en duurzaamheid. Voor de leden van de bewonerscommissies organiseerden we in september de jaarlijkse bewonerscommissiedag. Met een combinatie van interactie over verschillende onderwerpen rondom de formele participatie, een gezellige lunch en de uitreiking van de prijzen van het Eigen Haard Fonds 2016, was ook dit een geslaagde dag.

Adviesaanvragen 2016

Alert ontving de adviesaanvraag voor de huurverhoging 2016 in februari. Het onderwerp werd afgesloten in april. We maakten verdere afspraken over maatwerkregelingen voor schijnende situaties. Alert adviseert in de zomer positief over het nieuwe (vijfjaars) jongerencontract en de wijze van aanbieden. In september ontvangen we het positieve advies van Alert op het scheidingsvoorstel Daeb-

niet-Daeb. En ging Alert in oktober akkoord met onze nieuwe algemene huurvoorwaarden.

Overige onderwerpen

- De wijze van monitoren van de afspraken uit de portefeuille- en ondernemingsstrategie
- Het beleid rondom 'wooncoöperaties'
- Het monitoren van de voortgang van de lokale prestatieafspraken
- De herziening van het Basis Sociaal Plan (adviesprocedure in 2017)
- Friendscontracten
- De oordeels- en toezichtbrief 2015
- Incassoprocedure
- Financiële beleid Eigen Haard
- Huisvesting statushouders en vluchtelingen
- Passend toewijzen
- Achterbanraadpleging
- Ontwikkelingen vastgoedbeleid

7.7.3 Huurdersverenigingen

Onze huurders wonen in meerdere gemeenten. Om de belangen van onze huurders op gemeenteniveau te bewaken, is in de meeste gemeenten een huurdersvereniging. Zij bewaken de lokale belangen. In 2016 speelden de lokale huurdersvereniging een belangrijke rol bij het maken 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. Wij vinden het belangrijk dat de huurdersverenigingen zijn aangesloten bij de Huurdersfederatie Alert.

Huurdersverenigingen

- [Huurdersvereniging Aalsmeer-Kudelstaart](#)
- [Bewonersraad Amstelveen](#)
- [HBO-Argus](#)
- [Huurdersvereniging Landsmeer](#)
- [Huurdersvereniging Ouder Amstel](#)
- [Huurdersvereniging Uithoorn de Kwakel](#)

Met alle huurdersverenigingen spraken wij afgelopen jaar vier keer over lokale onderwerpen.

De Huurdersvereniging in Uithoorn en de Kwakel heeft in 2016 een nieuwe start gemaakt en sinds eind september is er een vernieuwd bestuur. Voorheen huurdersvereniging Onder Dak gaat verder onder de naam Huurdersvereniging Uithoorn de Kwakel, kortweg [HVUK](#).

8 Van afspraak naar prestatie

De nieuwe Woningwet regelt onder andere dat de maatschappelijke prestaties van corporaties goed lokaal worden afgestemd. De wet regelt - door een cyclus van woonvisie, bod en prestatieafspraken - dat de gemeente, corporatie en huurdersorganisatie samen kijken naar wat er lokaal nodig is. Op basis van een visie op de lokale volkshuisvesting doet de corporatie een bod. De afspraken over de prestaties worden goed vastgelegd. Nog meer dan voorheen hebben gemeente en huurders dus invloed op onze activiteiten.



Nog meer dan voorheen hebben gemeente en huurders invloed op onze activiteiten.

Thema's

In de Woningwet zijn een aantal thema's genoemd die terug moeten komen:

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

In 2016

In het voorjaar formuleerden wij in diverse gemeenten een lokaal bod op de volkshuisvestelijke visies. Deze bespraken wij met de lokale huurdersorganisaties. Vervolgens is het bod 1 juli 2016 formeel uitgebracht. In het najaar zijn de prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten en de lokale huurdersorganisaties. Hierbij zijn de thema's uit de Woningwet leidend geweest. Voor 2017 en waar mogelijk voor 2018 zijn de afspraken zo concreet mogelijk geformuleerd. Afspraken voor de wat langere termijn zijn meer intentioneel van aard. Per gemeente kunt u de afspraken bekijken.

8.1 Gemeente

Wij maken goede afspraken met de gemeenten in ons werkgebied. U kunt de afspraken bekijken door op bovenstaande kaart te klikken.

8.1.1 Aalsmeer

De [prestatieafspraken Aalsmeer](#) liepen af op 31 december 2014 en zijn met twee jaar verlengd. Eind 2016 zijn nieuwe afspraken gemaakt voor de periode 2017-2021 conform de vereisten uit de herziene Woningwet. Deze nieuwe afspraken vindt u terug op [onze website](#) .

Beschikbaarheid

Wij hebben in 2016 geen nieuwbouw opgeleverd. Wel werkten we aan de voorbereidingen van verschillende projecten, waaronder de sloopnieuwbouw aan de Machineweg. Daarnaast spraken we met de gemeenten over de nieuwbouwplannen in Nieuw Oostende vanaf 2020.



Betalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2016 hebben wij in Aalsmeer circa 85% van de

Het afgelopen jaar is meer nadruk gelegd op het verbeteren van de woonkwaliteit in de bestaande wijken.

vrijkomende woningen verhuurd in de sociale huur. Een groot deel daarvan is verhuurd onder de betaalbare grens van 628 euro.

Specifieke doelgroepen

Sommige doelgroepen hebben extra aandacht nodig als het om wonen gaat. Het hoort bij onze maatschappelijke taak woningen aan te bieden voor deze mensen. Met de gemeente Aalsmeer bepalen wij het aantal. Soms is maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een schrijnende situatie. Daarnaast zijn gemeenten verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal maken wij afspraken met de gemeente. In 2016 zijn in Aalsmeer vier woningen verhuurd via de maatwerkregeling en zijn er vijf woningen verhuurd aan statushouders.


Kwaliteit en duurzaamheid

Het afgelopen jaar is meer nadruk gelegd op het verbeteren van de woonkwaliteit in de bestaande wijken. Daarbij is Stommeer, na Aalsmeer Dorp, een van de oudere delen van de gemeente, waardoor daar in eerste instantie de aandacht op is gericht. Daartoe zijn er in verschillende complexen diverse onderzoeken naar de woningen en de tevredenheid van de bewoners verricht. Mede op basis van deze uitkomsten worden er plannen gemaakt om de kwaliteit en duurzaamheid van dit bezit te verbeteren de komende jaren.

Leefbaarheid en participatie

We hebben in Aalsmeer een wijkbeheerder ingezet voor een aantal uur per week. Graffiti op onze panden hebben we zo snel mogelijk verwijderd. Inbraakgevoelige plaatsen, hebben wij samen met de bewoners aangepakt en hiervoor goed hang- en sluitwerk aangebracht. Bewoners zijn betrokken geweest bij bijvoorbeeld de controle op schoonmaak en bij het prettig en leefbaar houden van de buurt. Initiatieven van bewoners en van bewonerscommissies zijn door ons aangemoedigd, want als ze van de bewoners zelf komen, zijn ze uiteindelijk het duurzaamst en hebben het beste effect.

8.1.2 Amstelveen

De [prestatieafspraken Amstelveen](#) liepen af op 30 juni 2016, maar zijn met een half jaar verlengd. Eind 2016 zijn nieuwe afspraken gemaakt voor de periode 2017-2021 conform de vereisten uit de herziene Woningwet. Deze nieuwe afspraken vindt u terug op [onze website](#) 

De cijfers

Sociale huurwoningen	9.373
Vrije sector huurwoningen	1.050
Nieuw gebouwd Sociale huurwoningen	20
Nieuw gebouwd Vrije sector huurwoningen	44
Nieuw gebouwd Koopwoningen	15
Verkocht	22
Woningen gerenoveerd	132
Woningen toegankelijkheid verbeterd	95
Nieuwe verhuringen sociale huurwoningen	498
Nieuwe verhuringen vrije sector huurwoningen	198

Beschikbaarheid

Wij leverden 79 nieuwbouwwoningen op in de volgende projecten:

- Graaf Aelbrechtlaan (15 woningen)
- Jan Lievensweg 13-31 (20 woningen)
- Drakensteyn 2-44 (22 woningen)
- Radboud 2-44 (22 woningen)

Wij verkochten 22 woningen. Wij verkochten woningen in het Oude Dorp aan Rijkswaterstaat vanwege de werkzaamheden aan de A9. Het merendeel van de verkochte woningen waren eengezinswoningen.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. Bovendien hebben we straks te maken met een huursom die ons verder beperkt in de ruimte die er nu nog wel om de huren te harmoniseren. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. 75% van onze woningen in Amstelveen wordt verhuurd in de sociale huur, voor een groot deel onder een maandhuur van € 628.

Specifieke doelgroepen

Sommige doelgroepen hebben extra aandacht nodig als het om wonen gaat. Het is onze maatschappelijke taak woningen aan te bieden voor deze mensen. Soms is maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een schrijnende situatie. Daarnaast zijn gemeenten verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Samen met de gemeente Amstelveen bepalen wij het aantal. In 2016 verhuurden wij in Amstelveen 10 woningen via de maatwerkregeling en zijn er 57 woningen verhuurd aan statushouders.



In 2016 verhuurden wij 10 woningen via de maatwerkregeling.

Kwaliteit en duurzaamheid

In 2016 renoveerden wij 132 woningen in projecten:

- Dr. Plesmansingel 275-313, 315-353 en 355-393 (60 woningen)
- Parelvisserlaan 71-213 (72 woningen)

Voor ouderen en mensen met een fysieke beperking zorgen wij voor toegankelijke woningen. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. In 2016 leverden wij twee toegankelijkheids-projecten op:

- Mont Blanc 1-79 (40 woningen)
- Luttickduin 1-55 (55 woningen)

Leefbaarheid en participatie

Fietsenberging De Ontmoeting De fietsenberging in Nicolaas Tulplaan 250 t/m 368 was te klein en er stonden veel spullen. Samen met de bewonerscommissie zochten we naar een oplossing. We brachten een nieuw fietsparkeersysteem aan. Met speciale rekken kunnen fietsen zowel hoog als laag geplaatst worden. In de uitvoering speelden de bewonerscommissie samen met de huismeester een actieve rol. Zij hingen posters op over de opruimactie. En werden fietsen tijdelijk veilig gesteld en weer teruggeplaatst in de nieuwe fietsenberging. Daarnaast zijn er scootmobiel oplaadplekken en scooterplekken gecreëerd.

Buurtkamer smeenklaan

De Smeenklaan is een gemengd complex (jongeren en senioren). Een enthousiaste groep bewoners, bestaande uit jongeren en senioren, organiseren koffieochtenden en soepavonden voor de bewoners. Deze activiteitengroep is echt een voorbeeld hoe jong en oud goed samen kunnen wonen. Om er voor te zorgen dat zij hun activiteiten kunnen voortzetten hebben wij de logeerkamer omgebouwd tot buurtkamer.

Achterpadverlichting

De bewoners aan de Rembrandtweg 221 t/m 303 & Graaf Aelbrechtlaan 211/213/215 wilden verlichting op het achterpad om de veiligheid rondom de woningen te verhogen. In 2016 gaven wij hier aan gehoor. Bewoners zochten zelf hoge lantaarnpalen uit. Wij hebben deze - naar tevredenheid van de bewoners - geplaatst.



Samen met bewoners, vrijwilligers en de gemeente is een plan ontwikkeld om een containerruimte om te bouwen tot buurtkamer.

Buurtkamer Kringloop

In 2015 is een start gemaakt met de buurtkamer Kringloop. Het afgelopen jaar ondersteunden wij deze buurtkamer actief, om het samen met de bewoners verder vorm te geven en te helpen met het organiseren van activiteiten.

Buurtkamer Jeanne d'Arclaan

Samen met bewoners, vrijwilligers en de gemeente is een plan ontwikkeld om de containerruimte om te bouwen tot buurtkamer. Er is een plan opgesteld over de inrichting van de ruimte en is er veel tijd en energie gestoken in het creëren van draagvlak voor het organiseren van activiteiten door bewoners. In 2017 wordt de verbouwing gerealiseerd, waarna de buurtkamer feestelijk kan

worden geopend.

Planontwikkeling Van Heuven Goedhartlaan

Na regelmatig overleg met de bewonerscommissie is een technisch onderzoek gestart. Uit de uitkomsten bleek dat de woningen in aanmerking komen voor groot-onderhoud. De plannen hiervoor zijn in ontwikkeling en we verwachten eind 2017 te starten met de werkzaamheden. Bij de lage flats wordt de containerruimte verwijderd en een nieuwe hal gecreëerd. Verder zijn het afgelopen jaar een aantal flats verfraaid met nieuwe bloembakken voor de entree.

8.1.3 Amsterdam

De [prestatieafspraken in Amsterdam](#) zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam.

Woonvisie, bod en afspraken in één

De afspraken zijn de woonvisie, ons bod en afspraken in één document. Er is open en transparant gewerkt aan de afspraken en het naast elkaar leggen van de vraag en de - financiële - mogelijkheden. De gemeenschappelijke inzichten en conclusies zijn vastgelegd in de afspraken. Over de collectieve resultaten wordt jaarlijks gerapporteerd met een monitrorapportage. Deze vormt de basis voor bestuurlijk overleg tussen de drie partijen. Wij bieden in Amsterdam 18% aan van alle corporatiewoningen. Dat is dan ook globaal ons aandeel in de afspraken.

- Meer betaalbaar aanbod voor sociaal en middensegment
- Betere beschikbaarheid & flexibel woninggebruik
- Kansen voor iedereen
- Basiskwaliteit en duurzaamheid
- Vereenvoudigen en verzakelijken onderlinge financiële afspraken (erfpacht, stimuleringsfonds)

De cijfers

Sociale huurwoningen	31.981
Vrije sector huurwoningen	2.001
Nieuw gebouwd Sociale huurwoningen	36
Nieuw gebouwd Vrije sector huurwoningen	48
Nieuw gebouwd Koopwoningen	65
Verkocht	136
Woningen gerenoveerd	100
Woningen toegankelijkheid verbeterd	404
Nieuwe verhuringen sociale huurwoningen	1.813
Nieuwe verhuringen vrije sector huurwoningen	432

Beschikbaarheid

Wij leverden 149 nieuwbouwwoningen op in de volgende projecten:

- Centrum – Katarina (20 woningen)
- Nieuw West – Middengebied (59 woningen)
- Noord – De Bongerd (22 woningen)
- Oost – Zeeburgerdijk (48 woningen)

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. Bovendien hebben we straks te maken met een huursom die ons verder beperkt in de ruimte die er nu nog wel om de huren te harmoniseren. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. Wij verhuurden circa 80% van de vrijkomende woningen in de sociale huur. Een groot deel daarvan is verhuurd onder de betaalbare grens van € 628.



Wij leverden in 2016 149 nieuwbouwwoningen op.

Specifieke doelgroepen

Sommige doelgroepen hebben extra aandacht nodig als het om wonen gaat. Het hoort bij onze maatschappelijke taak woningen aan te bieden voor deze mensen. Met de gemeente Amsterdam bepalen wij in federatief verband hoeveel woningen wij aanbieden voor specifieke groepen mensen. Soms is maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een schrijnende situatie. Daarnaast zijn gemeenten verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2016 zijn in Amsterdam 23 woningen verhuurd via de maatwerkregeling en zijn er 200 woningen verhuurd aan statushouders.

Kwaliteit en duurzaamheid

Wij renoveerden 100 woningen in 5 projecten:

- Centrum - N42 Czaar Peterbuurt (63 woningen)
- Oost - Pretoriusstraat 14-16 (8 woningen)

- Oost - Riouwstraat 226 - 240 / 248 (12 woningen)
- Oost - Insulindeweg 87 - 93 (16 woningen)
- West - Overtoom 207 (1 woning)

Toegankelijkheid

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor mensen die zorg en begeleiding nodig hebben. Bijvoorbeeld mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis moeten kunnen blijven wonen. Het is belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. Aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in woningen en gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. In 2016 verbeterden wij in vier projecten de toegankelijkheid:

- Nieuw West - Pieter Calandlaan 260-398 (64 woningen)
- Noord - Stellingweg 21-339 (160 woningen)
- Oost - Blasiusstraat e.o. (88 woningen)
- Oost - Tilanusstraat e.o. (92 woningen)

8.1.4 Amsterdam Centrum

De [prestatieafspraken in Amsterdam](#) zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de [hele stad](#).

8.1.5 Amsterdam Nieuw West

De [prestatieafspraken in Amsterdam](#) zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de [hele stad](#).

8.1.6 Amsterdam Noord

De [prestatieafspraken in Amsterdam](#) zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de [hele stad](#).

8.1.7 Amsterdam Oost

De [prestatieafspraken in Amsterdam](#) zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de [hele stad](#) en zijn niet per stadsdeel uitgesplitst.

8.1.8 Amsterdam West

De [prestatieafspraken in Amsterdam](#) zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de [hele stad](#).

8.1.9 Amsterdam Westpoort

Amsterdam Westpoort valt onder het Stadsdeel [Amsterdam Nieuw West](#). De prestatieafspraken in Amsterdam zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor [de hele stad](#).

8.1.10 Amsterdam Zuid

De [prestatieafspraken in Amsterdam](#) zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de [hele stad](#).

8.1.11 Amsterdam Zuid Oost

De [prestatieafspraken in Amsterdam](#) zijn gedurende de eerste helft van 2015 vernieuwd en worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de [hele stad](#).


8.1.12 Diemen

Wij hebben - met uitzondering van één bedrijfsruimte - geen bezit in Diemen. Wel hebben wij woningen in de directe omgeving. Zoals in Betondorp (circa 525 vhe's), Duivendrecht (circa 450 vhe's) en iets verderop Venserpolder (circa 1.400 vhe's). Diemen valt daarmee ook binnen ons werkgebied. Ondanks dat we nog geen woningen hebben in de gemeente, verkennen we wel de mogelijkheden voor nieuwbouw, waaronder de locatie Plantage De Sniep. Dit doen we om tegemoet te komen aan de grote woningmarkt vraag in de regio Amsterdam. De komende jaren kijken we naar meer mogelijkheden om te bouwen in deze gemeente.

8.1.13 Haarlemmermeer

Sinds 2016 zijn we in gesprek met gemeente Haarlemmermeer om tot samenwerkingsafspraken te komen over de bouw van woningen. Wij willen de komende jaren circa 400 tot 500 sociale huurwoningen realiseren in Haarlemmermeer Noord. Deze beoogde samenwerking is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst voor de periode van vijf jaar.

8.1.14 Landsmeer

De [prestatieafspraken Landsmeer](#) liepen al af op 31 december 2012 en zijn steeds met een jaar verlengd. Eind 2016 zijn nieuwe afspraken gemaakt voor de periode 2017-2021 conform de vereisten uit de herziene Woningwet. Deze nieuwe afspraken vindt u terug op [onze website](#)  .

Beschikbaarheid

Wij leverden 22 nieuwbouwwoningen op in het project aan de Fazantenstraat. Daarvan worden 19 woningen sociaal verhuurd en drie woningen worden in de vrije sector verhuurd. Wij verkochten geen woningen in Landsmeer.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doet aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2016 hebben wij in Landsmeer circa 80% van de vrijkomende woningen verhuurd in de sociale huur. Een groot deel daarvan is verhuurd onder de betaalbare grens van 628 euro.

Specifieke doelgroepen

Sommige doelgroepen hebben extra aandacht nodig als het om wonen gaat. Het is onze maatschappelijke taak woningen aan te bieden voor deze mensen. Soms is maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een schrijnende situatie. Daarnaast zijn gemeenten verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Samen met de gemeente Landsmeer bepalen wij het aantal. In 2016 verhuurden wij in Landsmeer geen woningen via de maatwerkregeling en er is 1 woning verhuurd aan een statushouder.

Kwaliteit en duurzaamheid

In 2016 is het nieuwbouwproject Fazantenstraat opgeleverd. Alle woningen in dit project zijn voorzien van zonnepanelen, de bewoners hebben het voordeel van de opgewekte energie. Er zijn er geen renovatieprojecten opgeleverd. Wel hebben we onderzoek gedaan naar kwaliteit en staat van het onderhoud van een aantal complexen, onder andere Gortesloot.

Leefbaarheid en participatie

Regionale Stichting WonenPlus en Stichting Present

Ook in 2016 investeerden we in de samenwerking met Regionale Stichting WonenPlus. Om zo kwetsbare bewoners te ondersteunen zodat ze zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Daarnaast hebben we ook het partnerschap met Stichting Present voortgezet die o.a. verwaarloosde tuinen opknapt.

Politie Keurmerk Veilig Wonen

Huurders in Landsmeer kunnen het Politie Keurmerk Veilig Wonen aanvragen. Wij betalen de helft van de kosten, de andere helft wordt in de huur verrekend. Wij boden dit aan aan de bewoners van het Oude Dorp.

Wijkbeheer en bemiddeling bij zorg- en overlastzaken

Er is bemiddeld in verschillende zorg- en overlastzaken. Onze wijkbeheerder controleerde tijdens zijn rondes door de wijken en als eerste aanspreekpunt voor onze huurders of de complexen schoon, heel en veilig waren.

Samenwerking HVL

Samen met de Huurdersvereniging Landsmeer zijn er verschillende technische punten opgepakt.


8.1.15 Oostzaan

Met de gemeente Oostzaan hebben wij geen prestatieafspraken, omdat wij - met 34 woningen - een te klein aandeel hebben.

Nieuw gebouwd

Op de plaats van de voormalige bibliotheek aan het Zuideinde realiseerden wij 14 sociale huurappartementen voor jongeren. Daar is grote behoefte aan, omdat jongeren door hun relatief korte inschrijfduur lastig aan een sociale huurwoning komen. Het gebouw bestaat uit twee lagen met een kap. De woningen zijn circa 50 m² en hebben allemaal een balkon of een loggia, een inpandige berging. Parkeren kan grotendeels op eigen terrein.

8.1.16 Ouder Amstel

De [prestatieafspraken Ouder Amstel](#) liepen af op 31 december 2015 en zijn met één jaar verlengd. Eind 2016 zijn nieuwe afspraken gemaakt voor de periode 2017-2021 conform de vereisten uit de herziene Woningwet. Deze nieuwe afspraken vindt u terug op [onze website](#) . De belangrijkste onderdelen waren:

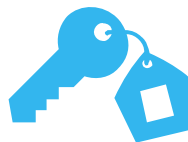
- Wij brengen maximaal 20% van de vrijkomende sociale huurwoningen naar de vrije sector huur.
- Maximaal 10% van de vrijkomende woningen wordt verkocht.
- Wij monitoren de uitwerking van het beleid en geven jaarlijks een overzicht.
- Vrijkomende woningen worden niet meer met voorrang toegewezen aan ingezetenen.
- We werken met jongerencontracten.
- We werken samen aan leefbaarheid. Vooral in Duivendrecht

Beschikbaarheid

Wij leverden in 2016 geen nieuwbouw op. Wel werkten we aan de voorbereidingen van verschillende projecten. In 2016 zijn de woningen aan de Burgemeester Stramanweg gesloopt. In de loop van 2017 komen daar nieuwe sociale huurwoningen en betaalbare vrije sector huur voor terug.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2016 verhuurden wij in Ouder-Amstel circa 90% van de vrijkomende woningen in de sociale huur. Een groot deel daarvan is verhuurd onder € 628 per maand.



Een groot deel van de woningen is verhuurd onder € 628 per maand.

Specifieke doelgroepen

Sommige doelgroepen hebben extra aandacht nodig als het om wonen gaat. Het hoort bij de maatschappelijke taak van Eigen Haard om woningen aan te bieden voor deze mensen. Met de gemeente Aalsmeer bepalen wij hoeveel woningen wij aanbieden voor specifieke groepen mensen. Soms is maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een schrijnende situatie. Daarnaast zijn gemeenten verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2016 zijn in Ouder-Amstel 2 woningen verhuurd via de maatwerkregeling en zijn er 3 woningen verhuurd aan statushouders.

Kwaliteit en duurzaamheid

In 2016 zijn er geen renovatieprojecten opgeleverd. Wel hebben we onderzoek gedaan naar kwaliteit en staat van het onderhoud van een aantal complexen, waaronder het J.C. van der Looskwartier (38 woningen). Hier is sprake van kleine en verouderde woningen die we in overleg met de gemeente en bewoners kwalitatief willen verbeteren en verduurzamen.

Toegankelijkheid

Sommige mensen hebben meer zorg en begeleiding nodig als het om wonen gaat. Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor deze mensen. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis moeten kunnen blijven wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in woningen en gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen

van deurdrangers. In 2016 leverden wij twee toegankelijkheidsprojecten op. 68 woningen aan de Neptunus en 118 woningen aan de Saturnus.



Door bewoners mee te nemen in de conceptfase is het draagvlak vergroot. Leefbaarheid en participatie

maken van de flats. Te denken valt aan een schonere flat, betere verlichting in de bergingen en op bepaalde plaatsen op de galerijen, transparante deuren naar de bergingen en schotelantennes buiten de gevel.

Met de gemeente zijn wij verder in gesprek gegaan over inrichting van het binnenterrein en het kappen van bomen en onderhoud van het groen. Met de gemeente en politie zijn wij op verschillende momenten in contact getreden over overlastsituaties in en rond het complex. We hebben in de Hazelaar en Azaleahof een huismeester ingezet voor een aantal uur per week. Ook is graffiti op onze panden altijd zo snel mogelijk verwijderd.

8.1.17 Uithoorn

De prestatieafspraken Uithoorn liepen af op 31 december 2016 en zijn met één jaar verlengd. De planning is om in 2017 nieuwe afspraken te maken conform de vereisten uit de herziene Woningwet.

Beschikbaarheid

In 2016 zijn er geen huurwoningen aan de voorraad toegevoegd door nieuwbouw.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2016 heeft Eigen Haard in Uithoorn circa 85% van de vrijkomende woningen verhuurd in de sociale huur. Een groot deel daarvan is verhuurd onder de betaalbare grens van € 628.



In 2016 zijn in Uithoorn drie woningen verhuurd via de maatwerkregeling.

verhuurd aan statushouders.

Leefbaarheid

Er zijn fysieke aanpassingen in het Zonnehofgebied gedaan om uitstraling en gevoel van veiligheid te verbeteren. Door bewoners mee te nemen in de conceptfase hiervan is hiermee het eigenaarschap gestimuleerd en draagvlak vergroot. In heel Duivendrecht is gekeken naar waar we met kleine aanpassingen het verschil kunnen maken. Denk aan verbeterde (duurzame) verlichting in en voor portieken, trappenhuisen en bergingen. De verzorging van entrees is ook bekeken en waar nodig geüpgraded. In het kader van de veiligheid en van de leefbaarheid zijn alle vier de flats onder de loep genomen en is gewerkt aan het aantrekkelijker

Specifieke doelgroepen

Sommige doelgroepen hebben extra aandacht nodig als het om wonen gaat. Het hoort bij de maat-schappelijke taak van Eigen Haard om woningen aan te bieden voor deze mensen. Met de gemeente Uithoorn bepalen wij hoeveel woningen wij aanbieden voor specifieke groepen mensen. Soms is maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een schrijnende situatie. Daarnaast zijn gemeenten verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2016 zijn in Uithoorn drie woningen verhuurd via de maatwerkregeling en zijn er 13 woningen

Kwaliteit en duurzaamheid

Met gebiedsontwikkeling werken wij aan de voorbereiding van renovatie-, nieuwbouw- en sloop-nieuwbouw projecten die wij de komende

jaren willen uitvoeren. In Uithoorn gaat het om de sloop-nieuwbouw van een deel van Europarei, een gemengde aanpak van sloop-nieuwbouw en renovatie in Centrum, Thamerdal 1, aan de Noordmanlaan en om nieuwbouw in Legmeer West fase 4, 5 en 6 en Park Krayenhoff.

Europarei fase 1 (Straatsburgflat)

In 2016 hebben wij de woningen in de Straatsburgflat leeg opgeleverd, waarna we zijn begonnen met asbestsanering, gevolgd door de sloop van de flat. De nieuwbouw van de woningen zal daarna kunnen starten. De woningen zullen in 2017 en 2018 worden opgeleverd.

Boterdijk

Aan de Boterdijk bouwden wij sociale huur- en koop woningen. In 2016 zijn deze woningen opgeleverd.

Park Krayenhof

In Park Krayenhoff fase 4 werken wij samen met UBA Projectontwikkeling B.V. aan de ontwikkeling van koopwoningen. In 2014 zijn 69 woningen verkocht waarvan de bouw ook in 2014 is gestart. De laatste woningen zijn in 2016 opgeleverd.

Toegankelijkheid

Sommige mensen hebben meer zorg en begeleiding nodig als het om wonen gaat. Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor deze mensen. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis moeten kunnen blijven wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in woningen en gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. In 2016 zijn in Uithoorn drie toegankelijkheids-projecten opgeleverd:

- Guido Gazellelaan (48 woningen)
- Plesmanhof (36 woningen)
- Roodhalsgans (94 woningen)

Leefbaarheid en participatie

We hebben in Uithoorn een wijkbeheerder ingezet voor een aantal uur per week. Graffiti op onze panden hebben we zo snel mogelijk verwijderd. Inbraakgevoelige plaatsen, hebben wij samen met de bewoners aangepakt en hiervoor goed hang- en sluitwerk aangebracht. Bewoners zijn betrokken geweest bij bijvoorbeeld de controle op schoonmaak en bij het prettig en leefbaar houden van de buurt. Initiatieven van bewoners en van bewonerscommissies zijn door ons aangemoedigd, want als ze van de bewoners zelf komen, zijn ze uiteindelijk het duurzaamst en hebben het beste effect. In de Europarei hebben wij extra ingezet op een schone, hele en veilige woonomgeving. Vooral omdat hier herhuisvesting plaats vindt, is het belangrijk dat de omgeving netjes en leefbaar blijft. Er zijn in dit gebied drie huismeesters werkzaam die dagelijks de woonomgeving en de complexen controleren en bewoners aanspreken daar waar dit nodig is. Ook als er in de bergingsgangen of in de complexen hinderlijk gehangen werd, is meteen actie ondernomen. Dat doen we samen met de gemeente, Radar en de politie, wat een prima samenwerking is.

8.1.18 Wormerland

Wij hebben met de gemeente Wormerland geen prestatieafspraken, omdat wij daar niet voldoende woningen verhuren. Op dit moment bereiden wij ons voor op het aankomend nieuwbouwproject Zaandriehoek, waarvoor een stedenbouwkundig plan wordt voorbereid.

8.1.19 Zaanstad

Wij hadden in 2016 nog geen prestatieafspraken met de gemeente Zaanstad. Eind 2016 zijn er wel nieuwe afspraken gemaakt voor de periode 2017-2021. Deze nieuwe afspraken vindt u terug op onze website [»](#).

Beschikbaarheid

Wij leverden geen nieuwbouwwoningen op in Zaanstad en verkochten geen woningen.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doet aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2016 verhuurden wij in Zaanstad circa 60% van de vrijkomende woningen in de sociale huur. Een groot deel daarvan is verhuurd onder de betaalbare grens van € 628.

Specifieke doelgroepen

Sommige doelgroepen hebben extra aandacht nodig als het om wonen gaat. Het is onze maatschappelijke taak woningen aan te bieden voor deze mensen. Soms is maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een schrijnende situatie. Daarnaast zijn gemeenten verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Samen met de gemeente Zaanstad bepalen wij het aantal. In 2016 verhuurden wij in Zaanstad geen woningen via de maatwerkregeling en er is 1 woning verhuurd aan een statushouder.

Kwaliteit en duurzaamheid

Onze woningen in Zaanstad zijn relatief nieuw en energetisch van goede kwaliteit.

Leefbaarheid en participatie

Er is bemiddeld in verschillende zorg- en overlastzaken. Onze wijkbeheerder controleerde tijdens zijn rondes door de wijken en als eerste aanspreekpunt voor onze huurders of de complexen schoon, heel en veilig waren. We hebben actieve bewoners van seniorencomplex de Kaaikhof in Assendelft gefaciliteerd in het (deels) zelf beheren van hun complex. Ze nemen verantwoordelijkheid en houden het complex en directe omgeving schoon, heel, veilig en prettig. Er worden ook diverse activiteiten door en voor de bewoners georganiseerd. Huurders in Zaanstad kunnen het Politie Keurmerk Veilig Wonen aanvragen. Eigen Haard betaalt de helft van de kosten, de andere helft wordt in de huur verrekend. In 2016 verhuurden wij in Zaanstad circa 60% van de vrijkomende woningen in de sociale huur.

9 Over ons

Wij ...

verhuren woningen speciaal voor mensen met lagere inkomens in de regio Amsterdam.

zijn een wooncorporatie

Wonen gaat verder dan een eigen huis. Het is ook een vorm van samenleven. Samen met bewoners en partners zoeken we naar passende antwoorden op verschillende woonwensen. Daar hoort een goede, op de klant afgestemde, dienstverlening bij.

zijn een maatschappelijk ondernemer

We werken met maatschappelijk kapitaal en zetten dit zorgvuldig in, voor nu en de toekomst. Bij alles wat we doen zoeken we de balans tussen sociale, milieu en financiële belangen.

bouwen aan duurzame relaties

We werken duurzaam en richten ons op duurzame relaties. We kiezen partners die aansluiten bij onze visie en werken met hen samen om die te realiseren.

laten ons inspireren door anderen

De samenleving vraagt om coproductie en participatie. Met onder andere huurders, huurdersorganisaties en gemeenten bepalen we onze strategie en ons beleid. We hebben een open houding naar nieuwe ontwikkelingen en benutten de kansen. Zo maken we de juiste keuzes en doen we de juiste dingen.

maken duidelijke afspraken met onze belanghebbenden

We weten wat onze belanghebbenden willen en wat ze van ons verwachten. We zijn duidelijk in wat wij willen en wat we te bieden hebben. We maken duidelijke afspraken en zijn transparant.

9.1 Onze strategie

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.



De vraag naar woningen is veel groter dan het aanbod.

... 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. Zo'n 90% daarvan heeft een huur die betaalbaar is voor mensen met een laag inkomen en ongeveer 75% is betaalbaar voor mensen met huurtoeslag. Ook voor middeninkomens tot € 50.000 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.

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.



We richten ons op duurzame relaties, met partners die bij onze visie passen.

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 bewoners stijgt, heeft hij alternatieven in de vrije sector huur of in de 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 € 39.8741. Deze groep kan terecht in woningen met een huur tussen € 628,76 en € 710,68. Specifieke groepen krijgen voorrang. We nemen onze verantwoordelijkheid als het gaat om het huisvesten van 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 steeds samen met bewoners en wijkpartners.

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 ontplooien. 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 buurt economie. 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.

1. Zoveel mogelijk mensen wonen betaalbaar...
2. In woningen van goede kwaliteit...
3. 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 550 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 werken aan duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.

We zijn financieel gezond

Wij zijn 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!

9.1.1 Koers houden

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 Outside In Event en het Inside Out 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. Zodat iedereen resultaatgericht kan werken. Op 12 april organiseerden we het Inside Out Event. We spraken over de scheiding DAEB/niet-DAEB, hoe we op koers liggen en welke acties er nodig zijn om koers te houden. Ook bespraken we waar we onze investeringsruimte voornamelijk voor in willen zetten en waar de interne focus voor 2017 moet liggen.



Directie en management maken jaarplannen.

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. In 2015 waren we vooral bezig met het ontwikkelen van onze nieuwe strategie. Nu is het weer tijd om de blik vooral naar buiten te richten. [Futuroloog Wim de Ridder](#) inspireerde ons met zijn visie op de toekomst en gaf een blik op hoe de wereld er in 2050 uit zou kunnen zien. Daarna vervolgde het gesprek over wat dat voor ons betekent en hoe wij mee kunnen in dat toekomstbeeld.

9.2 Als werkgever

Als werkgever zien wij 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 onze medewerkers - vanuit hun persoonlijke toekomstperspectief op werk - in zichzelf te blijven investeren. Wij zorgen natuurlijk voor een professionele en prettige werkomgeving.

Wendbare organisatie

We zijn een organisatie in verandering. We activeren en stimuleren de beweging, aanpassing en wendbaarheid van en voor onze medewerkers en onze organisatie continu. Daardoor benutten we onze capaciteiten beter en doen we een beroep op onze leergierigheid en aanpassingsvermogen. We leren van onze klanten, delen kennis snel en makkelijk en laten ons inspireren door de beste en slimste partners waar we mee samenwerken.

Duurzame inzetbaarheid

Vanuit een aantal Amsterdamse corporaties is het Loopbaanoriëntatiecentrum (LOC) opgestart. Inmiddels weet een aantal collega's het LOC



In 2016 zijn 32 medewerkers doorgestroomd.

te vinden. Zo investeren ze in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling en blijven van toegevoegde waarde op hun werk en op de arbeidsmarkt. Collega's worden hierbij gefaciliteerd door een aantal aangeboden programma's vanuit de Corporatie Academie, het inzetten van persoonlijk loopbaanbudget en leiderschap-, opleiding- en mobiliteitsprogramma's. Net als in 2015 zijn 32 medewerkers doorgestroomd naar andere functies binnen onze organisatie.

toekomst. Dit evenement staat in het teken van de loopbaan van al hun medewerkers. Door het succes is deze dag in 2017 opnieuw georganiseerd.

In het voorjaar 2016 organiseerden een aantal Amsterdamse woningcorporaties voor de eerste keer De Proeverij van de

Preventie en Vitaliteit

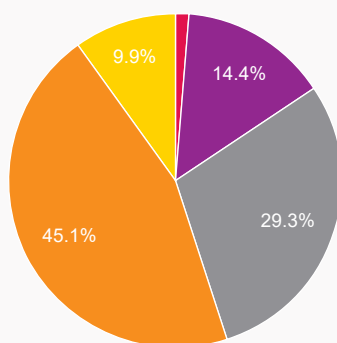
In 2016 zijn alle Risico-inventarisaties en evaluaties (RIE's) uitgevoerd. Alle uitkomsten zijn uitgewerkt in plannen die in 2016 – 2017 concreet worden uitgevoerd. Dit is een belangrijk fundament om in een gezonde en veilige werkomgeving te blijven investeren en deze te borgen. Daarom is het goed dat hier een groot aantal collega's bij betrokken is. Eigen regie door de medewerkers en hun leidinggevenden vinden

wij als werkgever ook in ons verzuimmanagement belangrijk. In 2016 liep voor het tweede jaar op rij het totale verzuim iets op (van 5,4% in 2015 tot 5,5% in 2016). Met name het langdurig verzuim is hoog en in de loop van dit jaar verder toegenomen. De verzuimfrequentie bleef binnen de norm. We zetten in op een adequate begeleiding van uitgevallen collega's en daarnaast op het voorkomen van uitval door ziekte. Wij vragen en bieden veel als werkgever. En kijken terug op 2016 waarin collega's in zichzelf en in hun omgeving en werkprocessen investeerden en daarvoor ook ontwikkelingsruimte kregen. Deze lijn zetten we in vertrouwen in 2017 door.

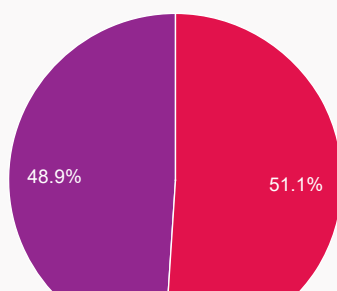
Wij vragen en bieden veel als werkgever en kijken terug op 2016 waarin collega's in zichzelf en in hun omgeving hebben geïnvesteerd en daartoe ook ontwikkelingsruimte hebben genoten.

9.2.1 Samenstelling personeel

	2016	2015
Aantal fte	502,9	498,4
Aantal medewerkers in dienst	556	553
Instroom 2016	47	37
Uitstroom 2016	41	33
Verloop	7,37%	5,97%
Aantal stages	19	23



● Leeftijdscategorie t/m 24 jaar ● 25 t/m 35 jaar ● 36 t/m 45 jaar ● 46 t/m 59 jaar ● 60 jaar en ouder





● Aantal mannen ● Aantal vrouwen

9.3 Ons bestuur

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



Nevenfuncties

Bert Halm	geen
Mieke van den Berg	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht Onderwijsstichting Esprit • Lid Deelnemersraad WSW • Lid selectiecommissie voor bestuursleden van Aedes • Penningmeester van EFL

PE-punten

Sinds 1 januari 2015 moeten bestuurders van woningcorporaties binnen drie jaar 108 PE-punten halen. Wij voldeden eind 2016 al ruimschoots aan deze 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 sowieso 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, veranderkunde en innovatie en kennissessies, bijvoorbeeld over de Woningwet.

9.3.1 Aandachtsgebieden

	Bert Halm	Mieke van den Berg
Intern	Strategie Wonen Vastgoedbeheer Ontwikkeling	Finance & Control Zakelijke Markten Risicocontrol & Audit Bestuurszaken Human resources
Gemeenten	Amsterdam Stadsdelen Noord, Nieuw West en West Amstelveen, Almere, Haarlemmermeer Zaanstad, Weesp, Diemen, Waterland, Wormerland, Lisse Hillegom	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 EFL WSW Wonen

9.3.2 Beloning

De beloning van onze bestuurders is afgestemd op de in de branche geldende adviezen. Volgens de wet normering topinkomens mogen bestuurders in de (semi)publieke sector niet meer verdienen dan 130% van het salaris van een minister. Het maximum salaris voor bestuurders voor het jaar 2016 is € 179.000. Daarnaast is er een verbod op bonussen, winstdelingen en andere vormen van variabele beloning. Bestuurders houden maximaal vier jaar lang de afspraken die zij hadden toen de wet in december 2012 in de Tweede Kamer werd behandeld. In het overgangsrecht is bepaald dat de bezoldiging van de Bestuurders stapsgewijs omlaag gaat naar de norm van de wet. Over 2016 is in –in het kader van het overgangsrecht- aan Mieke van den Berg een variabele beloning van 14% uitgekeerd.

Soort beloning	Bert Halm	Mieke van den Berg
Vast	€ 195.849	€ 220.570
Belastbare onkostenvergoeding	€ 0	€ 0
Pensioenbijdrage door werkgever	€ 22.718	€ 22.072
Totaal beloning	€ 218.567	€ 242.642

9.4 Raad van Commissarissen

2016 was een intensief jaar. Niet alleen werden de implicaties van de nieuwe Woningwet zichtbaar, we stelden ook een daarbij passende nieuwe ondernemingsstrategie vast. Tegelijk liggen de voorstellen voor de scheiding van DAEB en niet-DAEB op tafel. Het halen van maatschappelijke doelen blijft onze prioriteit. We zijn daarbij onafhankelijk, betrokken, deskundig en verantwoordelijk. We vervullen een voorbeeldrol, binnen de organisatie, maar ook binnen 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 over de doelen, de omgevingsontwikkelingen en de (financiële) resultaten. Zo kunnen wij onze taak goed vervullen.

De raad stelt zich op als klankbord en adviseur van het bestuur. En vervult de rol van werkgever van het bestuur. De samenwerking met het bestuur verloopt goed. De samenwerking binnen het bestuur had het afgelopen jaar op momenten onze aandacht. Buiten de reguliere vergaderingen om is er ook regelmatig contact. En heeft de voorzitter tweemaandelijks overleg met de voorzitter van het bestuur.

We vervullen onze toezichthoudende rol constructief kritisch en gaan open de dialoog met het bestuur aan over de volkshuisvestelijke en maatschappelijke ontwikkelingen.



Er ligt een mooie en heldere strategische visie.

Nieuwe visie en ambities geformuleerd

Met ons nieuwe visie- en ambitiesdocument voor de komende jaren bereikten wij een belangrijke mijlpaal. Er ligt een mooie en heldere strategische visie, die ook als kapstok dient voor ons toezicht. Er ligt een goed onderbouwd en consistent verhaal, maar het is belangrijk dit helder en eenduidig te communiceren naar alle betrokkenen. Hier vroegen wij bij het bestuur dan ook aandacht voor.

DAEB gescheiden van niet-DAEB

We bereidden ons - samen met het bestuur - voor op de administratieve scheiding DAEB en niet-DAEB. We lieten ons in- en extern goed voorlichten over de voorliggende keuzes. De keuze moet immers ook goed aansluiten bij de nieuwe ondernemingsstrategie. We bespraken het scheidingsvoorstel uitvoerig met het bestuur, vooral als het ging om de relatie tot de ambities en investeren naar vermogen. Wij vroegen het bestuur te zoeken naar een verantwoorde grens, met voldoende bijsturingmogelijkheden. Het bestuur legde ons een ambitieus, maar robuust scenario voor, dat verder vertaald is naar de meerjarenbegroting 2017-2021.

Nieuw toezichtkader

We stelden een nieuw toezichtkader op, met daarin een heldere visie op het toezicht. We maakten expliciet waar we als raad voor staan. Dit helpt ons goed te bepalen waar waar wij de komende periode onze focus leggen. De punten uit de zelfevaluatie van 2015 kregen in het toetsingskader een centrale plek. Wij houden dit toezichtkader periodiek tegen het licht. Ook in relatie tot eventuele aanpassingen in de ondernemingsstrategie, wijzigingen in (externe) beleidscontexten veranderingen in wet- en regelgeving. We spraken af de kwaliteit van het toezicht verder te borgen met het expliciete toetsingskader, het beheerelement in de werkgeversrol nog beter in te vullen en meer in verbinding te komen met de externe beleidscontext. Dit gaf enkele aanknopingspunten voor het verder vormgeven van onze verbeteragenda in 2016.

De punten uit de zelfevaluatie van 2015 kregen in het toetsingskader een centrale plek.

Statuten

Op basis van de nieuwe Woningwet werden vóór 1 januari 2017 de statuten van de Woningstichting aangepast en ter goedkeuring voorgelegd aan de autoriteit woningcorporaties. De modelstatuten van Aw, Aedes en VTW zijn gebruikt om de statuten van de Woningstichting aan te passen. Ook alle vigerende reglementen (RvC, RvB, AC en selectie- remuneratiecommissie) zijn tegen het licht gehouden en gebaseerd op de modelreglementen van Aedes en VTW. Dit bevordert onderlinge vergelijkbaarheid, consistentie en samenhang. De taakstelling, samenstelling en werkwijze blijven hetzelfde. In feite veranderde alleen het format. De bestaande praktijk is zo veel mogelijk in de modelreglementen verwerkt. Wel is een beperkt aantal verplichte artikelen toegevoegd en zijn zaken strakker neergezet. De reglementen voldoen aan de eisen van het extern toezicht. Het stelsel van statuten en reglementen heeft een heldere structuur en samenhang.

9.4.1 Samenstelling

De raad bestaat conform de statuten uit 5 personen. De raad is op dit moment zowel kwalitatief als kwantitatief goed ingevuld. De meest relevante deskundigheden zijn vertegenwoordigd en uitbreiding is nu niet aan de orde. Voor de lopende zaken is de capaciteit voldoende. Wij kijken kritisch naar de capaciteit. Zeker wanneer er veel bijzondere zaken spelen.



Herbenoeming de heer Zuidema

Voor de lopende zaken is de capaciteit voldoende.

De eerste termijn van de heer Zuidema liep eind 2016 af. Daarom vroegen wij de zienswijze op geschiktheid en betrouwbaarheid bij de ILT-Aw. Er zijn geen feiten of omstandigheden die een bezwaar vormen tegen de herbenoeming. De heer Zuidema is destijds op voordracht van de huurdersorganisatie benoemd. Daarom vroegen wij ook nu het advies aan [Alert](#). Ook zij stonden positief tegenover de herbenoeming. De heer Zuidema is dan ook in de vergadering van 24 november 2016 herbenoemd.

Nieuw lid van de raad

Mevrouw E. Bongers trad per 31 december af. Voor haar vervanging startte een wervingstraject. Ook bij het vervullen van deze functie is [Alert](#) nauw betrokken geweest. Met een extern bureau vonden wij in mevrouw M. Dessing een goede kandidate. Ook hier is weer de zienswijze van ILT-Aw en Alert gevraagd. Er waren geen bezwaren tegen de benoeming en dus is mevrouw Dessing benoemd als nieuw RvC-lid per 1 januari 2017.

Samenstelling & beloning

Naam	Geboren	Commissie	Aftreden	Herbenoembaar	Beloning
De heer Drs R.J. Slot RC	1953	Voorzitter	2019	nee	€ 19.800
Mevrouw Drs E.J.C. Bongers MBA	1964	P&O	2016	nee	€ 16.380
De heer Drs. R. Zuidema	1968	P&O	2020	nee	€ 16.380
De heer Mr. H. de Kanter	1963	Audit	2018	ja	€ 16.380
Mevrouw Drs. Y. Wilders RA	1963	Audit	2018	ja	€ 16.380

Wij voeren een consistent beleid. De hoogte van de beloning past binnen de wettelijke kaders (WNT). De beloningen zijn in 2016 niet geïndexeerd.

9.4.2 De onderwerpen

Ter goedkeuring

- Visie- en ambitiedocument nieuwe ondernemingsstrategie
- Administratieve scheiding DAEB / Niet-DAEB met gebruikmaking van de deelnemingenstructuur
- Dispositie deel Centrada bezit
- Activiteitenplannen (samenwerkingsafspraken) met gemeenten
- Toezichtkader RvC
- Statuten van de Woningstichting
- Reglementen RvC, RvB, auditcommissie en Selectie- en remuneratiecommissie
- Verkoop woonzorgcentrum Rustoord Lisse
- Financieel Reglement Beleid en Beheer
- Herziening klokkenluiderregeling
- Start due dilligence onderzoek mogelijke fusie met SSHA
- Treasurystatuut

Als onderdeel van de planning en control cyclus

- Jaarverslag en jaarrekening 2016
- Bedrijfsjaarplan 2017 en meerjarenbegroting 2017-2021

Ter bespreking, kennisname of advies

- Voorgenomen disposities van twee locaties in Zeewolde
- Huisvesting statushouders
- Diverse mogelijke kansrijke acquisities
- Samenwerking met van der Ley in het project Hoekpoort
- Inkomenstoets bij intermediaire verhuur via instellingen
- Samenwerkingsafspraken met gemeente Amsterdam
- Uitslagen Aedes Benchmark 2016
- Ontvlechting plan Wickevoort
- Aandachtspunten uit overleg met huurderskoepel Alert
- Integraal risicomanagement/interne beheersing
- Oordeelsbrief ILT-AW
- Oordeel WSW inzake borgbaarheid en risicoscore
- Stand zaken bedrijfsvoering; ontwikkeling belangrijkste indicatoren en de sturing hierop door het bestuur (M- en T-rapportages)

9.4.3 Evaluatie en opleiding

Elk jaar evalueren wij ons eigen functioneren. Dit jaar was de evaluatie zonder externe begeleiding. Elk lid heeft een vragenlijst ingevuld, waarin alle facetten van het functioneren waren opgenomen. Zoals kernfuncties, randvoorwaarden, samenwerking binnen de Raad en met het bestuur, de wijze van toezichthouden, rol als klankbord bestuur, de werkgeversrol, de samenstelling van de raad en de wijze van vergaderen en kwaliteit van de vergaderingen.



Elk jaar evalueren wij ons eigen functioneren.

Zelfevaluatie

De sfeer in de raad is goed. De samenstelling van de raad (specifieke deskundigheid) is voldoende evenwichtig; de belangrijkste disciplines zijn aan boord. Wel viel op dat de leden minder op de hoogte zijn van elkaars achtergrond, ervaring en competenties. Er is dus meer kennis aanwezig dan men van elkaar weet. Dit gaan we beter met elkaar delen. Op het gebied van volkshuisvesting, vastgoed en digitalisering is wellicht een stevigere basis wenselijk. Het overleg met het bestuur kan soms doelmatiger. Wel is het binnen de raad met het bestuur goed mogelijk kritisch door te vragen. Meningsverschillen worden beslecht en gevoelige zaken benoemd. Het functioneren van de commissarissen is nadrukkelijk aan de orde gesteld. De voorzitter heeft - waar nodig - persoonlijke gesprekken met de andere commissarissen. De voorzitter bewaakt dat alles goed verloopt en grijpt waar nodig in. Er worden geen zaken afgehandeld buiten de reguliere vergaderingen om. De klankbordrol zou nog beter ingevuld kunnen worden, het bestuur zou de raad vaker kunnen raadplegen. Nu beperkt het zich tot de veelal formele punten. Dit is een aandachtspunt voor 2017.

Educatie en bevordering deskundigheid

De leden moeten, naast algemene kennis en vaardigheden, specifieke deskundigheden hebben. Deze zijn vastgelegd in de profielschets. De leden zijn lid van de [Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties](#) (VTW). En conformeren zich aan de bijbehorende uitgangspunten, waaronder Permanente Educatie (PE). De leden volgden drie intern georganiseerde bijeenkomsten, die in totaal 5 PE punten hebben opgeleverd:

- Zelfevaluatie gecombineerd met een workshop kostbaarheden Eigen Haard tbv het opstellen toezichtkader RvC (Deloitte)
- Kennissessie Woningwet; het scheidingsvoorstel voor RvC (Finance Ideas)
- Incompany masterclass (GovernanQ) 'de aanspreekbare commissaris in dialoog met de stakeholders'

De overige (minimaal) 5 PE-punten zijn behaald door het volgen van individuele trainingen of masterclasses. Elk lid gaf de PE-punten in de VTW-portal aan, waarmee is aangetoond dat de verplichting is behaald. Begin 2017 zal de raad zich buigen over de opleidingsbehoeften voor 2017 en 2018.

9.4.4 In gesprek met

Huurdersfederatie Alert

De betrokkenheid van de huurdersfederatie bij Eigen Haard is hoog. Alert heeft met de nieuwe Woningwet uitgebreidere bevoegdheden en invloed gekregen. Op alle niveaus in de organisatie vinden contacten plaats met vertegenwoordigers van huurdersorganisaties. Dit vraagt om een goede afstemming. Vooral als het gaat over prestatieafspraken, het scheidingsvoorstel en de huurverhoging. Dit moet goed verlopen en er moet voldoende ruimte zijn voor gesprek en onderhandeling. De huurdersbelangen zijn adequaat geborgd in alle processen. De gesprekken verlopen in een open en goede sfeer. Alert is nauw betrokken. Zij gaven een positieve zienswijze op scheidingsvoorstel. Wel bleek de materie complex, wat het voor huurders lastig maakt de ontwikkelingen bij te houden. De uitgebreide bevoegdheden en positie stellen hogere eisen aan de huurdersorganisatie. Hier is aandacht voor. Al met al zijn de processen rond scheidingsvoorstel en prestatieafspraken procedureel zorgvuldig doorlopen. Alert verdient hiervoor alle lof.



Alert heeft met de nieuwe Woningwet uitgebreidere bevoegdheden en invloed gekregen.

Ook spraken we met een delegatie van huurdersorganisaties over ons algemene beleid. De huurdersorganisatie liet zich informeren over het toezicht en er is gesproken over de ontwikkelingen in de organisatie en de maatschappelijke omgeving. De huurdersorganisatie informeerde de raad over de samenwerking met de organisatie en gaf aandachtspunten en suggesties voor verbetering. In het bijzonder spraken we over de dienstverlening en de wijze waarop met adviezen van Alert wordt omgegaan. Deze punten zijn teruggelegd in de organisatie. Het onderwerp Huurdersbelangen staat elke vergadering van de RvC op de agenda.

Ondernemingsraad

Wij spreken minimaal twee keer per jaar - samen met het bestuur - met de ondernemingsraad. We spreken met elkaar over de algemene gang van zaken.

In dialoog met stakeholders

Wij vinden overleg met stakeholders erg belangrijk. En laten ons daar dan ook nadrukkelijk over informeren. De dialoog met stakeholders is van groot belang om de volkshuisvestelijke opgave goed te kunnen uitvoeren. Eigen Haard geeft actief invulling aan het contact met haar stakeholders. Bijvoorbeeld door het jaarlijkse stakeholdersdialoog. Ook in 2016 was op 22 september een delegatie van de Raad aanwezig bij dit jaarlijkse evenement.

9.4.5 Integriteit

Het is belangrijk dat er binnen de raad en binnen de organisatie sprake is van een integere, open en transparante cultuur. Integriteit is dan ook een belangrijk onderwerp van gesprek.

In de organisatie

In 2014 zijn in de organisatie nieuwe cultuurkenmerken geïntroduceerd. Dit gaf - samen met ontwikkelingen op het gebied van toezicht - aanleiding om in 2014 een integriteitsscan te laten doen voor de hele organisatie. Om zo duidelijk te krijgen welke verbeterlagen er gemaakt kunnen worden. Met genoeg is geconstateerd dat inmiddels nagenoeg alle punten in de organisatie geborgd of in de lijn belegd zijn. Vanuit het uitgangspunt 'tone at the top' is afgesproken dat het bestuur blijvend aandacht besteedt aan de cultuurkenmerken.



Integriteit is een belangrijk onderwerp van gesprek.

In de raad

Elke commissaris heeft de functie binnen de raad in 2016 onafhankelijk en integer uitgeoefend. Alle commissarissen voldoen aan de

onafhankelijkheidscriteria zoals omschreven in de Governancecode Woningcorporaties. Mogelijke tegenstrijdige belangen worden gemeld in plenaire vergaderingen van de raad. De bestuurders melden mogelijke tegenstrijdige belangen bij de voorzitter. In 2016 deden zich bij de besluitvorming door de raad geen onverenigbaarheden voor. Er zijn geen transacties geweest waarbij sprake was van een tegenstrijdig belang. Verder is afgesproken dat bij eventuele conflicterende belangen door het betreffende RvC-lid niet aan de vergadering c.q. besluitvorming wordt deelgenomen.

9.4.6 P&O commissie

De belangrijkste taak van de P&O commissie is het doen van voorstellen over het benoemen, beoordelen en belonen van bestuurders en commissarissen. Het reglement selectie- en remuneratiecommissie bevat de taken en bevoegdheden van de commissie.

De onderwerpen

De commissie kwam driemaal bijeen en besprak:

- Werving en (her)benoeming RvC-lid
- Stand van zaken PE-verplichting
- Bestuurstargets 2016
- Samenstelling RvC
- Beoordeling en bezoldiging bestuur
- Voorbereiding zelfevaluatie

De bestuursrapportage geeft ons periodiek informatie over HR-onderwerpen, die voor de RvC relevant zijn. Managementrapportages en mondelinge toelichtingen geven ons inzicht in de voortgang van de resultaten ten opzichte van het jaarplan. We spraken over bezetting en formatie, verzuimcijfers, inzetbaarheid en mobiliteit. En gingen uitgebreid in op thema's als personeelsontwikkeling, belonen en beoordelen en arbeidsvoorwaarden.



Het bestuur is beoordeeld op de resultaat gerichte afspraken.

Het bestuur is beoordeeld op de resultaat gerichte afspraken. Deze afspraken hebben betrekking op o.a. implementatie nieuwe ondernemingsstrategie en aandacht voor ontwikkeling van cultuur en integriteit in de organisatie. Naast alle andere informatie zijn de jaarlijkse managementletter van de accountant en de positieve oordelen van WSW en ILT-Aw instrumenten om de kwaliteit van het bestuur te beoordelen. Dit alles laat zien dat het bestuur steeds grip heeft op de processen en de bedrijfsvoering. We spraken uitvoerig met elkaar over het verder optimaliseren van de samenwerking tussen de twee bestuurders. En de samenwerking tussen het bestuur en de RvC. Er is veel energie gestoken in het samen een goede koers uitzetten en houden. En het waarderen en respecteren van elkaars

kwaliteiten. Afgesproken is hier in 2017 goed met elkaar over in gesprek te blijven. Daarnaast spraken we over de ontwikkelbehoefte voor de komende periode (1 jaar) en de ambitie op de langere termijn (5 jaar). En spraken we over de haalbaarheid en verwachtingen van de afspraken in relatie tot de nieuwe strategie. Waar nodig zijn persoonlijke afspraken gemaakt om een vervolg te bespreken.

9.4.7 Auditcommissie

De Auditcommissie ondersteunt de raad volgens het "reglement auditcommissie". De commissie rapporteert haar bevindingen aan de raad op het gebied van financiële verslaglegging, het systeem van interne beheersing en controle, beheersing (financiële) risico's, het controleproces van de accountant en het treasurybeleid. In 2016 kwam de commissie drie keer bijeen.

Vergadering van 4 mei

De commissie sprak in het bijzijn van de accountant over de jaarstukken 2015 (de jaarrekening en accountantsverslag). De commissie

adviseerde de raad deze goed te keuren. Het jaarrekeningtraject verliep voorspoedig en in goede samenwerking met de accountant. We namen kennis van de voortgang op de aanbevelingen van de accountant in de managementletter 2015, met een notitie van de afdeling R&A. We vroegen het bestuur een aantal langer openstaande punten af te ronden voor de komende controle van de accountant. Ook stelden we het geactualiseerde reglement Auditcommissie vast.

Vergadering 14 september

De vergadering stond in het teken van risicomanagement en – beheersing, in het bijzonder rondom projecten. We bespraken de ontwikkeling van risicomanagement en de inschatting van de risico's van de ontwikkelportefeuille en verbindingen. En wij gingen in op de belangrijkste nieuwe aandachtspunten. Bij de projectanalyses lag de nadruk vooral op de financiële risico's. Bij de verbindingen keken we vooral naar compliance, governance en de aard van de activiteiten in de verbindingen. Een aantal specifieke (majeure) projecten en grondposities werden nader belicht. We constateerden dat Eigen Haard in control is over haar ontwikkel- en verbindingenportefeuille. De risico's in de projecten zijn voorzien en het aantal projecten met een hoog risicoprofiel / negatief projectresultaat daalt. Voor de risicovolle verbindingen zijn adequate beheersingsmaatregelen getroffen. Het

aantal verbindingen is verder teruggebracht. We bespraken de relevante ontwikkelingen op het gebied van Governance, Risk en Compliance (GRC). Vorig jaar bracht het bestuur de strategische risico's in beeld. Ook hier zijn beheersmaatregelen benoemd. Deze maatregelen voor de hoge en middenrisico's zijn nagenoeg geïmplementeerd. We spraken met het bestuur af volgend jaar de beheersmaatregelen op de strategische risico's nog specifiek te maken om te kunnen bepalen of ze ook effectief zijn. Ook stonden we stil bij de implicaties van de wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp). De organisatie wordt voorgelicht en bewust gemaakt van privacy. Dit is van belang om ontbrekende beheersmaatregelen op

te sporen. De recente meldingen van datalekken die aan de Aw zijn gedaan zijn kort toegelicht. We namen kennis van het reglement financieel beleid en beheer en legden dit met een positief advies ter goedkeuring aan de RvC voor. Bij de bespreking viel op dat het reglement veel doublures lijkt te bevatten met andere documenten. We stelden voor een totaal overzicht te maken met cross references, wat ons kan helpen het overzicht te bewaren. Inmiddels is hier door het bestuur opvolging aan gegeven.

We bespraken de opdrachtverstrekking aan KPMG en het controleplan voor de jaarrekening 2016. Het kabinet wil woningcorporaties aanmerken als 'organisaties van openbaar belang (OOB)'. Dan gelden strengere eisen voor accountants. De verplichte termijn voor een OOB-organisatie is tien jaar voor accountantsorganisaties. We besloten dat dit een goed moment is om voor de jaarrekening 2017-2019/2020 een selectietraject op te starten. Een eventuele wisseling van accountantskantoor zal voor 1 mei 2017 geformaliseerd worden.



We bespraken de opdrachtverstrekking aan KPMG en het controleplan voor de jaarrekening 2016.

Vergadering 9 november

We bespraken de begroting 2017 en adviseerden de raad deze goed te keuren. In het bijzijn van de accountant bespraken we de concept managementletter 2016. We stonden stil bij de bevindingen van de accountant die vooral gingen over het aanbestedingsbeleid. Het beeld is positief. Er zijn veel initiatieven ondernomen en veel punten zijn adequaat geborgd. We bespraken het plan van aanpak voor de selectie van een nieuwe accountant. We spraken af dat de accountant wordt benoemd aan de hand van een selectieprocedure die wordt uitgevoerd onder regie van de AC. Verder hebben we het treasurywettelijk, verbindingenwettelijk, investeringswettelijk en het GRC-reglement bezien op actualiteit en volledige aansluiting op het reglement financieel beheer en beleid. Wij gingen akkoord met het interne auditprogramma 2017 en stonden stil bij de belangrijkste bevindingen van R&A ten aanzien van de uitvoering van het auditprogramma 2016.

9.4.8 Nevenfuncties

Mevrouw Drs. E.J.C. Bongers MBA

- Voorzitter Raad van Bestuur Stichting Bevolkingsonderzoek Midden-West

De heer Drs. R.J. Slot

- Voorzitter Raad van Commissarissen Roelofs Groep
- Adviseur Directie van Wijnen Holding
- Voorzitter Raad van Advies Stadkwadraat

- Directieadviseur Sustay Verantwoord Wonen

De heer Drs. R. Zuidema

- Group HR Director Royal BAM Group nv (vanaf 1 augustus 2016)
- Global HR Director Booking.com (tot en met 31 juli 2016)

De heer Mr. H. de Kanter

- Managing director/chairman TMF Netherlands BV

Mevrouw Drs. Y. Wilders RA

- Bestuurder Spaarne Gasthuis (tot 1 september 2016)
- Bestuurder Stichting Cordaan (vanaf 1 oktober 2016)
- Lid Raad van Toezicht Aidsfonds en Stop Aids Now

9.5 De ondernemingsraad

In 2016 heeft de ondernemingsraad (OR) onder andere de volgende onderwerpen behandeld:

- Verplaatsen afdelingen ICT en projectsupport
- Verzuimcijfers
- Klokkenuidersregeling
- Uitbreiding gebruik C-track (GPS volgsysteem) bij Vastgoedbeheer
- Bedrijfskleding
- Evaluatie nieuwe managementstructuur
- Financiële rapportages
- Toenemende werkdruk op een bepaalde afdeling
- Herpositionering van de divisie Zakelijke Markten

Overleg

We komen elke maand bij elkaar voor overleg. Daarnaast is er elke twee maanden een overlegvergadering met het bestuur en de HR manager. En we hebben

twee maal per jaar gesprekken met de Raad van Commissarissen en bestuurder. De OR laat zich regelmatig op hoofdlijnen informeren door de externe vertrouwenspersonen en onze verzuimspecialist. Daarnaast nemen OR-leden deel in een aantal bedrijfsbrede werk- en klankbordgroepen zoals het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), beoordelingsbeleid, huisvestingsconcept en parkeerbeleid. Ook vindt er een regulier overleg plaats met ondernemingsraden van andere grootstedelijke corporaties. Tijdens een OR-cursus in november werd er ingegaan op de rol en verantwoordelijkheden van de OR op het gebied van ARBO-zaken.

Samenstelling

In 2016 verlieten Lucie Dorr, Lex Woltz en Maartje Steen Eigen Haard en dus ook de OR. David Michielen, Jeroen Ohlenbusch en Martine van Gerven kwamen de OR - na een wervingsactie - versterken. Jeroen Ohlenbusch vervult de rol van voorzitter.

Functie	Naam	Bedrijfsonderdeel
Voorzitter(s)	Maartje Steen Jeroen Ohlenbusch	Staf
	Tom Jurgens	Staf
Secretaris	Peter Sievers	Wonen
Penningmeester	Eelco Duwel	Finance & Control
Leden	Lucie Dorr	Wonen
	Peter Visser	Ontwikkeling
	Wieteke Maatjes	Zakelijke Markten
	Thomas Damhaar	Vastgoed
	Ingeborg Couvée	Wonen
	Frank Groenewold	Vastgoed
	Lex Woltz (vertrokken)	Staf
	Martine van Gerven	Zakelijke Markten
Ambtelijk secretaris	David Michielen	Wonen
	Sonja Dubbeldam	(geen OR-lid)

9.6 Stakeholdersdialoog

Elk jaar organiseren wij een dialoog met onze belanghebbenden over een specifiek thema. Dit jaar over migratiestromen en hoe corporaties en haar partners daarmee om kunnen gaan.

Inspelen op migratiestromen

Al eeuwen is Nederland een migratieland, onze steden zijn continu in beweging. Amsterdam is “Een stad van komen en gaan”. Toch laten we ons regelmatig overvallen door noodsituaties en hebben we het al snel over een vluchtelingen crisis. We lijken steeds opnieuw het wiel uit te vinden. In de stakeholdersdialoog van 2016 onderzochten we hoe we gezamenlijk en structureel op migratie kunnen inspelen. Zodat opvang, huisvesting en integratie in ons handelen wordt verankerd.



In de stakeholdersdialoog onderzochten we hoe we structureel op migratie kunnen inspelen.

Inspiratie en discussie, verzameld in een online magazine

Tijdens de dialoog in Museum Het Schip hebben verschillende sprekers ons geïnspireerd. En hebben we gediscussieerd over dit thema. Daarover en meer leest u in dit [online magazine](#). 

9.7 Risicobeheersing

Wij vinden het beheersen van risico's belangrijk. Daarom hebben wij een systeem opgezet voor governance, risk en compliance. Dit is vastgelegd in een GRC-reglement, de integriteitscode en in de beleidsrichtlijnen op verschillende gebieden. Dit systeem 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.



We hebben een systeem opgezet voor governance, risk en compliance.

Drie verdedigingslijnes

Het lijnmanagement vormt samen de eerste verdedigingslinie. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en de werking van GRC. Zij identificeren en beheersen de risico's binnen de reguliere bedrijfsvoering. Elke vier maanden rapporteren zij hierover, binnen de planning en control cyclus. De divisies worden ondersteund door de tweede Linie: de afdelingen Risicocontrol & Audit, Strategie en Human Resources. Zij hebben een specifiek risicogebied als expertise. De derde Linie is de interne auditor. Deze is verantwoordelijk voor een oordeel over de inrichting van ons risicomanagement 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

Sinds 2013 werken wij met elf risicogebieden. Hierin stelden we een top 4 vast. In 2015 deden we een verdiepingsslag en bepaalden we per risicogebied zogenaamde key risks. In 2016 formuleerden we beheersmaatregelen. Met de formule 'kans x impact' bepaalden we het gewicht van deze risico's. Hierdoor ontstonden er drie logische groepen met gemeenschappelijke kenmerken.

Verandernoodzaak

Het risicogebied Politiek vraagt om aanpassingsvermogen en flexibiliteit. Dit gebied bevat de hoogst ingeschatte risico's. Hier hebben we weinig tot geen directe invloed op. Wel is er mogelijk invloed in contact met stakeholders en netwerken als De Vernieuwde Stad en Aedes.

Verandervermogen

Ons verandervermogen en flexibiliteit zijn hoog gekwalificeerde risico's. Als wij ons verandervermogen vergroten, heeft dit een positieve invloed op de beheersing van de verandernoodzaak. En levert dit een positieve bijdrage aan de beheersing van nieuwe risico's in de groep dagelijkse uitvoering. We leggen de focus op:

- ICT in de breedste zin van het woord, ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen en de bedrijfsstrategie.
- Zowel ons imago als dat van de sector. We moeten uitleggen welke beslissingen we nemen en waarom (onder andere in aansluiting op de Woningwet).
- Personeel en organisatie, omdat het belangrijk is om de juiste mensen op de juiste plek te hebben. Zodat de juiste resultaten worden behaald op een zo (kosten) efficiënt mogelijke manier.
- Bedrijfskritische processen worden constant geëvalueerd en waar mogelijk efficiënter ingericht. Zonder daarbij de klant uit het oog te verliezen.

Dagelijkse uitvoering

De risico's in de dagelijkse operatie worden als laag ingeschat. Deze hebben veelal betrekking op de operationele processen. Het is vrij eenvoudig beheersmaatregelen te nemen op deze risico's, waardoor deze vaak met kleine ingrepen worden beheerst.

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 2016 deden wij onderzoek naar:

- Informatiebeveiligingsbeleid
- Passend toewijzen

- Debiteurenbeheer
- Debiteurenmodule
- Aanbestedingsbeleid

En deden wij een quality assurance in de volgende projecten:



Elk trimester rapporteren wij intern over de status.

- Privacy
- Implementatie Woningwet
- Huurverhoging
- Jaarrekening 2015

De rapportages zijn besproken met de directie en vastgesteld door het bestuur. De auditcommissie van de RvC en onze accountant ontvangen een managementsamenvatting van de audits. In een plan van aanpak vatten we de maatregelen die de risico's inperken en de termijn waarbinnen deze maatregelen uitgevoerd moeten zijn. Elk trimester rapporteren wij intern over de status en de voortgang van de geïdentificeerde risico's.

Management letter 2016

De management letter 2016 is besproken met het bestuur en de RvC. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening, toetste onze accountant - onder meer - op de wijze waarop wij de implementatie van de nieuwe woningwet en de daarmee samenhangende administratieve scheiding verder hebben opgepakt. Daarnaast heeft de accountant zich een oordeel gevormd over het aanbestedingsbeleid. Met de aanbevelingen kunnen we onze processen optimaliseren. De managementletter bevatte drie verbeterpunten op het gebied van controles op naleving van het huurbeleid en twee aanbevelingen ten aanzien van het aanbestedingsbeleid.

9.8 Verbanden

Wij beperken en beheersen de risico's van grootschalige projecten. Daarom brengen wij sommige activiteiten onder in rechtspersonen, samenwerkingsverbanden en verbindingen met andere organisaties. Wij zorgen ervoor dat investeringen voldoen aan de regelgeving en criteria van het WSW.

9.8.1 Dochters

Dochter	Deelneming van	Aandelen kapitaal
BV Eigen Haard Beheerder van Verenigingen van Eigenaren.	Houdstermaatschappij Eigen Haard BV	€ 18.151
Django BV Exploiteert de Django Building	Woningstichting Eigen Haard	€ 18.000
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 't Hof van Weesp, VOF Plan Catwoude, Spoorstrip West BV en VOF Renovatie Het Breed.	Houdstermaatschappij Eigen Haard BV	€ 18.000
Eigen Haard Saendelft BV Bestuurt OGS Saendelft Beheer BV	Stichting Eigen Haard Assendelft	€ 18.151
Eigen Haard Vastgoed BV Oppericht voor verhuur van vrije sector. Is niet actief.	Houdstermaatschappij Eigen Haard BV	€ 18.000
Entree West BV Nassau Investments BV Oppericht/aangekocht om een woningbouwproject in het Entreegebied Bos & Lommer te ontwikkelen.	Houdstermaatschappij Eigen Haard BV respectievelijk Entree West BV	€ 18.000 € 9.000
Houdstermaatschappij 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 alsmede Gebiedsontwikkeling De Purmer beheer BV, Entree West BV, Startgoed Amsterdam BV, HEEH BV, EFL-EESV.	Woningstichting Eigen Haard	€ 18.000
Prospect Zuidas BV Treedt op als venoot in VOF Royaal Zuid. In VOF Royaal Zuid vindt projectontwikkeling plaats op de Zuidas in Amsterdam.	Woningstichting Eigen Haard	€ 18.000
Startgoed Amsterdam BV Verhuur van bedrijfsverzamelgebouwen ter stimulering van kleinschalige bedrijvigheid. Niet actief. Wordt beëindigd in 2017.	Houdstermaatschappij Eigen Haard BV	€ 18.000

9.8.2 Lidmaatschappen

Organisatie	Toelichting
Aedes	Landelijke brancheorganisatie voor woningcorporaties
Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC)	Behartigt de belangen van woningcorporaties in Amsterdam.
Samenwerkende Woningcorporaties Zaanstreek-Waterland	Behartigt de belangen van woningcorporaties in Zaanstreek-Waterland.
De Vernieuwde Stad	Discussieplatform voorgrootstedelijke corporatiesgericht op de problematiek en uitdagingen rond het wonen in de grote steden.
Platform 31	Kennis- en netwerkorganisatie op het gebied van stedelijke vernieuwing.Fusie vanKEI, Nicis Institute, Nirov en SEV.
Platform Corpovenista	Gericht op het verwerven van kennis en inzicht opvraagstukken over wijkontwikkeling en wijkverbetering, emancipatie van bewoners en ontwikkeling van vastgoed in onderlinge samenhang. Daaraan gekoppeld inzicht ontwikkelen in de rol van de verschillende producenten in deze processen en de rol van corporaties daarbinnen in het bijzonder.
Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad (PWNR)	Twintig woningcorporaties bespreken thema's waarover regionaal afspraken worden gemaakt met de Stadsregio's Amsterdam en Almere. Bijvoorbeeld ruimtelijke ordening, beschikbaarheid van bouwlocaties, bouwproductie en woonruimteverdeling.
Woningkwaliteit 2020 (WK2020)	Onderzoeksprogramma van onderzoeksinstituut OTB, TU Delft, groep woningcorporaties en Aedes. Energiebesparing in de woningvoorraad staat centraal. Doel is de ontwikkeling van wetenschappelijk onderbouwde en praktisch bruikbare kennis voor grootschalige verbeteringen in de energieprestaties van de woningvoorraad.

9.8.3 Projectontwikkeling

Gemeente	Samenwerkingsverband project- en gebiedsontwikkeling	Deelneming	Aandelen/ Commanditair kapitaal
Amsterdam Noord	VOF Renovatie Het Breed Samen met Ymere werken wij aan de herontwikkeling en renovatie van het complex "Het Breed".	41,77%	€ 30.000
Amsterdam Noord	Ontwikkelcombinatie De Bongerd BV Ontwikkelcombinatie De Bongerd CV Samenwerking met Bank Nederlandse Gemeenten (BNG), BAM en Van der Leij. ODB en stadsdeel Amsterdam-Noord zijn opdrachtgever voor de bouw van woonwijk De Bongerd.	42,86% 41,76%+1,1%=42,86%	€ 35.000 € 1.365.000
Amsterdam Noord	Ontwikkelcombinatie Twiske Zuid BV Opgericht voor de ontwikkeling van woningen samen met UBA Projectontwikkeling BV.	50%	€ 15.000

Amsterdam Noord	Distelweg BV Sinds 12 juni 2015 ontwikkelen wij samen met Projecton B.V. woningen aan de Distelweg.	50%	€ 2.000
Amsterdam Zuid	VOF Consortium Royaal Zuid Samen met partners Era Contour en Bouwfonds Ontwikkeling werken wij aan de verdere ontwikkeling van de Zuidas.	20%	n.v.t.
Katwoude	VOF Plan Catwoude Met Tol van Aart ontwikkelen wij een terrein aan de Lagedijk.	50%	n.v.t.
Landsmeer	Breekoever VOF Wij ontwikkelen woningen en Latei verzorgt de verkoop.	50%	n.v.t.
Monnickendam	HEEH BV Met Heddes hebben wij een school in combinatie met woningbouw gerealiseerd.	50%	€ 18.000
Purmerend	Gebiedsontwikkeling De Purmer Beheer BV Gebiedsontwikkeling De Purmer CV Samen met AM en Vos werken wij aan de voorbereiding en ontwikkeling van een nieuwe woonwijk in De Purmer.	25,5% 24,99%+0,51%=25,5%	€ 20.000 € 11.000
Uithoorn	Park Krayenhoff BV Park Krayenhoff CV Samen met UBA ontwikkelen wij het voormalige IBM-terrein.	50% 50%	€ 18.151 € 0
Weesp	VOF 't Hof van Weesp Met Ooms is samen gewerkt om een terrein in ontwikkeling te brengen.	50%	n.v.t.
Zaanstad	GEM Saendelft Beheer BV GEM Saendelft CV maakt samen met ontwikkelingscombinatie OBAN en gemeente Zaanstad de nieuwe woonwijk Saendelft woon- en bouwrijp.	10% 11%	€ 18.151 € 3.727.934
Zaanstad	Ontwikkelgroep Saendelft Beheer BV Ontwikkelingsgroep Saendelft CV Eigen Haard Saendelft BV ontwikkelt samen met Vos' Ontwikkeling BV en Kennemerland Beheer BV woningen in de nieuwe woonwijk Saendelft.	33,33% 37%	€ 21.782 € 4.538
Zaanstad	Spoorstrip West BV Met Smits Bouwbedrijf werken wij aan de ontwikkeling van de Zaanse Strip	50%	€ 50.000

9.8.4 Rechtspersoon Eigen Haard

Bestuurders van of door de rechtspersoon Woningstichting Eigen Haard.

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.

Stichting Kantoorgebouwen Eigen Haard

Deze stichting is ontstaan uit een fusie van de Stichting Eigen Haard en de Stichting Kantoorgebouwen. In de stichting is voor 95% het voormalige kantoorgebouw aan het Surinameplein en voor 100% het pand aan de Strekkerweg 75 ondergebracht. Verder bevat de stichting enkele bedrijfsverzamelgebouwen, die voor ombouw/verkoop in aanmerking komen.

9.8.5 Samenwerkingsverbanden

Samenwerking	Deelname	Aandelen kapitaal
EFL EESV / EFL Expertise BV Samenwerkingsverband van Europese ondernemingen actief op het gebied van ontwikkeling, financiering en duurzaam beheer. Vooral gericht op uitwisseling van kennis en ervaringen.	Bestuurlijk + Lidmaatschap	n.v.t.
WoningNet NV / WoningNet Basisdiensten BV / WoningNet Marktdiensten BV Wij zijn aandeelhouder van WoningNet NV, het gezamenlijk woningaanbodstelsel van corporaties binnen de Stadsregio Amsterdam.	11,9%	€4.491.000
Beheervereniging Het Breed Blok A t/m H en K t/m M Beheert gemeenschappelijke delen Het Breed in Amsterdam Noord. Door verkoop van huurwoningen werkt de beheervereniging in opdracht van Eigen Haard, Ymere en de Verenigingen van Eigenaren.	Bestuurlijk + Lidmaatschap	n.v.t.
Stichting Samenwerkende Woningcorporaties Het Breed Beheerwerkzaamheden Het Breed. Niet meer actief. Zal worden beëindigd in 2016.	Bestuurlijk	n.v.t.
Beheervereniging Summertime De vereniging is opgericht om de warmte-/koudeopslag installatie voor woningen, bedrijfsruimten en garages van het ontwikkelproject Gershwin II te beheren en onderhouden.	Bestuurlijk + Lidmaatschap	n.v.t.
Tuinvereniging Schievink Beheert en onderhoudt de gezamenlijke tuin met particuliere eigenaren in blok Schievink in de Jordaan in Amsterdam.	Bestuurlijk + Lidmaatschap	n.v.t.
Tuinvereniging Vuile Weepad Beheert en onderhoudt de gezamenlijke tuin met particuliere eigenaren in blok Vuile Weepad in de Jordaan in Amsterdam.	Bestuurlijk	n.v.t.
Co-Green Samen met Era Contour, KOW en Oranje werken wij samen aan het duurzaam slopen, bouwen en bewonen van stadstuin Overtoom in Amsterdam Nieuw West.	Geen	n.v.t.
Woonstichting Centrada Beheert voor enkele collega-corporaties 197 woningen in Lelystad. Hiervan was 25% onverdeeld ons eigendom. Dit aandeel is verkocht in 2016.	Geen	n.v.t.
Stichting Promotie Olympisch Gebied Amsterdam De stichting promoot het olympisch gebied in Amsterdam-Zuid. Wordt beëindigd in 2016.	Bestuurlijk	n.v.t.

10 Contact

Heeft u vragen over dit jaarverslag? Schroom niet en stel uw vraag via jaarverslag@eigenhaard.nl.

Voor overig contact kijk op www.eigenhaard.nl

11 Disclaimer

Wij besteden de grootst mogelijke aandacht en zorg aan de gegevens en informatie die op deze website zijn geplaatst. Desalniettemin is het mogelijk dat er onjuistheden en onvolkomenheden voorkomen. Aan de inhoud van deze site kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. Ook aanvaardt Eigen Haard geen aansprakelijkheid voor (vermeende) schade als gevolg van onjuistheden of onvolkomenheden, of schade als gevolg van of in verband met het gebruiken, het afgaan op of verspreiden van de gegevens en informatie.

Links en verwijzingen

Verwijzingen of hyperlinks naar websites van derden zijn slechts opgenomen ter informatie van de gebruikers van de website van Eigen Haard. Eigen Haard is niet aansprakelijk voor door derden verstrekte informatie.

Copyright

Eigen Haard behoudt zich het auteursrecht op de via de internetsite van de Eigen Haard verstrekte informatie, inclusief beeldmerken, logos, fotomateriaal. Niets uit de teksten of grafische voorstellingen in de site van Eigen Haard mag zonder schriftelijke toestemming van Eigen Haard openbaar worden gemaakt, verspreid en/of verveelvoudigd. Gebruik van de informatie voor persoonlijke doeleinden is toegestaan. Citeren met bronvermelding.

12 Verklaring bestuur

Wij verklaren dat onze middelen uitsluitend zijn besteed in het belang van de volkshuisvesting, volgens het bepaalde in artikel 42 van de Woningwet.

Amsterdam, 20 april 2017

Het bestuur,

Bert Halm (voorzitter)
Mieke van den Berg