

Inhoudsopgave

Ons profiel 2

- Onze cijfers 5
- Voorwoord 7
- Onze missie 8
 - Wij voegen waarde toe door 9
 - Voor wie, met wie en hoe wij waarde toevoegen? 10
- Tijdlijn 2021 11
- Trends 12
- Stakeholders 14
- Ons waardecreatiemodel 15
- Onze duurzame ontwikkelingsdoelen 16
- Ons managementteam 17
- Ons werkgebied 18



Meer betaalbare woningen 23



Meer huurders wonen betaalbaar en passend 33



Meer prettige buurten 47



Meer woningen van goede en duurzame kwaliteit 59

Voor wie, met wie en hoe wij waarde toevoegen 70



Tevreden bewoners 71



Betrokken partners 75



Wendbare organisatie 78



Financieel gezonde organisatie 81

Environment, Social and Governance 85

De E van Environment 86

De S van Social 88

De G van Governance 91

- Risicomanagement 94

Bijlage

Jaarstukken 2021

Ons profiel

Maatschappelijk betrokken in onze buurten

We zijn een maatschappelijk ondernemer

We willen bijdragen aan doelen die meer omvatten dan wat we zelf kunnen bereiken, zoals een inclusieve samenleving, het verminderen van armoede en het bevorderen van gelijkheid. De huurinkomsten en ons woningbezit zien we als maatschappelijk kapitaal. Dit kapitaal zetten we in overleg met huurders en gemeenten in om woningen bij te bouwen, te onderhouden en te verduurzamen. We gaan uit van wat de buurt nodig heeft en hebben bij alles wat we doen een langetermijnperspectief. Wat we doen, doen we in overleg en in samenwerking met partners met wie we een langdurige samenwerking aangaan.



We zijn actief in een regio waar wonen niet voor iedereen betaalbaar is

We werken in 9 gemeenten in de regio Amsterdam, een populair en duur gebied om te wonen. De vraag naar woningen is veel groter dan het aanbod. Betaalbare woningen zijn schaars. Niet iedereen heeft voldoende inkomen om een woning te kopen of tegen marktprijzen te huren. Wij vinden dat iedereen overal in de stad en regio moet kunnen wonen. Dat geldt dus ook voor mensen met lage en middeninkomens. Voor deze mensen zijn we er. Huishoudens met een inkomen tot ongeveer € 60.000 kunnen bij ons terecht. Zo'n 90 procent van onze woningen is sociale huurwoning. De overige woningen behoren tot het middensegment. Wat de buurt nodig heeft staat voorop bij al onze activiteiten. We verhuren onze bedrijfsruimten onder het motto 'hart voor de buurt': de functie moet passen bij wat de buurt nodig heeft.



We verhuren een woning die past

Starters, gezinnen of doorstromers: huishoudens in verschillende levensfasen kunnen bij ons terecht. We verhuren (kleine) portiekwoningen, woningen in galerijflats en eengezinswoningen. We letten erop dat de soort woning en de huurprijs bij de bewoner past.

- We kijken altijd naar het inkomen, de leeftijd en de gezinsgrootte op het moment dat we het huurcontract afsluiten.
- De huurders met de laagste inkomens wijzen we, zoals de wet dat vraagt, een betaalbare sociale huurwoning toe.
- Huurders met een middeninkomen verhuren we woningen tot € 1.053. Huurders met een hoger inkomen die een betaalbare huurwoning achterlaten krijgen voorrang.
- Senioren in een grote woning helpen we door te stromen.
- We zorgen dat huurders in kwetsbare situaties, zoals mensen uit de maatschappelijke opvang, zoveel mogelijk in draagkrachtige buurten worden gehuisvest.
- Voor mensen in kwetsbare situaties die ondersteuning en hulp nodig hebben, ontwikkelen we gemeenschappelijke woonvormen met zorg.



Onze cijfers

56.653

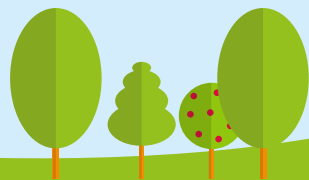
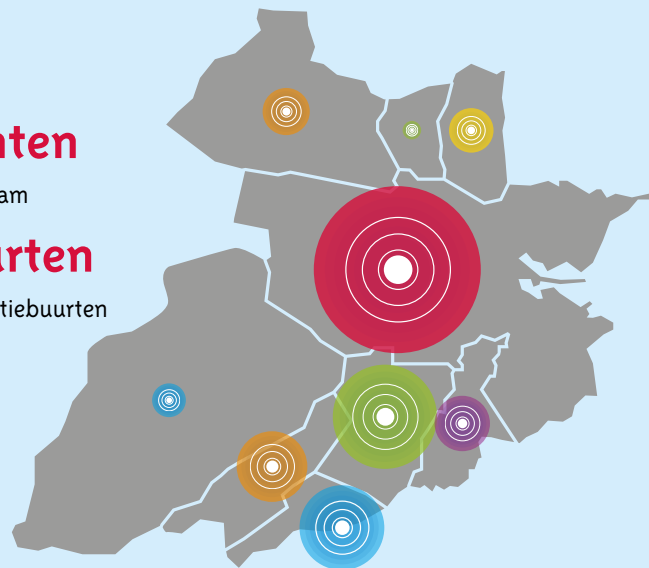
woningen

9 gemeenten

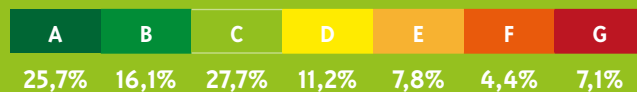
in de regio Amsterdam

In 80 buurten

waarvan 17 interventiebuurten



Duurzaamheid Energieelabels



Klanttevredenheid



7,4

(2020: 7,6)

Nieuwe huurders

7,7

(2020: 8,0)

Vertrokken huurders

7,7

(2020: 7,8)

Reparatieverzoeken



51.722

Woningbezit sociale huur

4.931

Woningbezit midden-segment huurwoningen



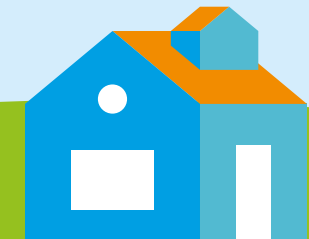
Onze woningen

425

Toename woningbezit door nieuwbouw

6,5%

Mutatiegraad



99,6%

Percentage passend toegewezen

Sociale huur: **€ 581**

Middelhuur: **€ 970**

Gemiddelde huur per maand (ultimo)

€ 235 miljoen

Totale investeringen in woningbezit (nieuwbouw, renovatie, verduurzaming)

Onze cijfers

Organisatie

547,9 ↑ 4,9%

Aantal medewerkers (fte's)

594 0%

Aantal medewerkers (ultimo)

593 0%

Aantal medewerkers (gemiddeld)

48%

Man

52%

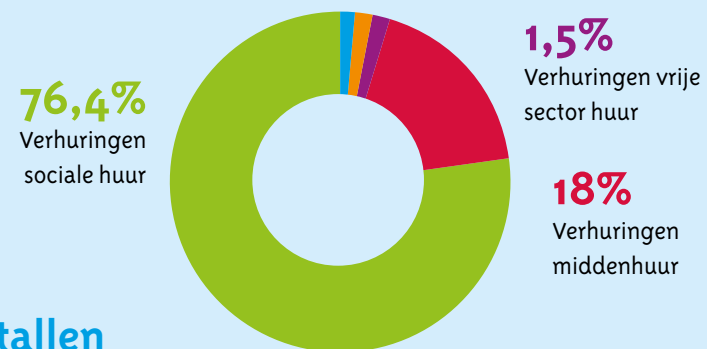
Vrouw

54

Nieuwe medewerkers

3.410 Huishoudens naar een nieuwe woning

1,5% Verkoop nieuwbouwwoningen
2,1% Verkoop bestaande woningen



Financiële kengetallen

€ 2.326 miljoen

Resultaat

€ 13.251 miljoen

Eigen vermogen

€ 65,8 miljoen

Operationele kasstroom

2,2

IRC (Interest Coverage Ratio)

37%

LTV (Loan-to-Value)

Voorwoord

De volkshuisvesting is definitief terug. Landelijk en lokaal. Aan de koffietafel en in het publieke debat. De woonprotesten van woningzoekenden en bezorgde burgers en de druk vanuit bewonersorganisaties, corporaties en andere maatschappelijke organisaties hebben geleid tot een omme-zwaai; de grote problemen in de volkshuisvesting zijn alleen samen op te lossen.

In het nieuwe coalitieakkoord staat dat de verhuurdersheffing de komende jaren wordt afgebouwd. Hugo de Jonge is benoemd tot de nieuwe minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening. We complimenteren de regeringscoalitie met deze stappen en hebben er vertrouwen in dat de belangen van huurders en kopers goed en evenwichtig worden afgewogen.

Ondertussen heeft het coronavirus en de maatregelen iedereen flink parten gespeeld. We willen iedereen die zich heeft ingezet voor de huurder bijzonder hartelijk danken. De huurdersvertegenwoordigers, de medewerkers, professionals en vrijwilligers in de wijken. Iedereen heeft enorm zijn best gedaan om ondanks de beperkingen de ballen zo goed mogelijk in de lucht te houden. De afschaffing van de verhuurderheffing zorgt dat er meer



ruimte komt voor investeringen. Een mooie stap. Maar dan zijn we er nog niet. Bouwkosten stijgen fors en de rente kruipt omhoog. Hoe gaat het nieuwe kabinet om met huurverhogingen of -bevrozingen? En de vennootschapsbelasting loopt de komende jaren flink op naar € 32 miljoen. In dit veld van voorspelbare en onvoorspelbare variabelen, waar we meer of minder invloed op hebben, moeten wij zorgen dat ons bedrijfsmodel duurzaam en robuust is voor huidige en toekomstige generaties huurders. Met een actieve portefeuillestrategie, die moet zorgen voor balans in onze opbrengsten en uitgaven, willen we daar de komende jaren aan werken. De afwegingen die we hierin

maken doen we samen met huurders en gemeenten. De samenleving vraagt van corporaties een actieve rol op het gebied van betaalbare huisvesting, verduurzaming en leefbare wijken. Onze doelen sluiten daar op aan. Om die doelen te verwezenlijken zijn we constant in gesprek met onze partners; bewonersorganisaties, gemeenten, zorgorganisaties, bouwers en politie. Die dialoog voedt ons met nieuwe ideeën die broodnodig zijn om de maatschappelijke opgaven te realiseren.

Vera Luijendijk en Bert Halm
Bestuur Eigen Haard

Onze missie

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

WOONGELUK VOOR IEDEREEN



Wij voegen waarde toe door ...



Meer betaalbare woningen

Betaalbare huurwoningen zijn schaars en niet iedereen heeft voldoende inkomen om een woning te kopen of tegen marktprijzen te huren. We willen dat onze woningvoorraad voor 2030 groeit naar circa 60.000 betaalbare huurwoningen, waarvan 90% sociale en 10% middensegment huurwoningen. Daarom bouwen we zoveel mogelijk nieuwe woningen. We benutten zo goed mogelijk de uitbreidingskansen in de regionale woningmarkt. In Amsterdam en Amstelveen is te weinig geschikte grond beschikbaar en realiseren we nu nog minder aanbod dan we willen. In de Haarlemmermeer breiden we juist uit. We zetten beperkt in op verkoop en slopen alleen als dat echt nodig is. Bewoners hebben het recht om terug te keren in de buurt of met voorrang door te stromen naar een woning die past.



Meer huurders wonen betaalbaar en passend

We streven ernaar dat al onze huurders betaalbaar wonen en zorgen voor een passende woningtoewijzing. Minimaal 70% van onze sociale huurwoningen verhuren we onder de wettelijke aftopgrenzen aan huurders met de laagste inkomens. Ons huurbeleid voor de sociale huurwoningen voldoet aan de kaders van het Sociaal Huurakkoord en het landelijk beleid. Voor huurders in het middensegment sluiten we aan op het principe van 'betaalbaar en passend bij inkomen en huishoudsamenstelling'. Huurders, die een betaalbare woning achterlaten, krijgen voorrang bij een middensegment huur- of koopwoning. Passend wonen gaat om meer dan huurprijzen en inkomen, de woning moet ook in andere opzichten passen. Verhuisregelingen bieden bewoners een kans en zo benutten we onze woningvoorraad optimaal.



Meer prettige buurten

Prettig wonen is niet alleen afhankelijk van de woning maar ook van de buurt. Met onze woningen en bedrijfsruimten hebben wij invloed op de ontwikkeling van buurten. We denken en handelen vanuit de behoeften van de buurt. Wij streven naar gemengde buurten met een gevarieerd aanbod waar iedereen zich thuis voelt en prettig woont. We hebben woningen in 80 buurten en elke buurt heeft zijn sterke en zwakke punten. In sommige buurten gaat het vanzelf goed, andere buurten hebben extra ondersteuning nodig. Zeventien Amsterdamse buurten die zich sociaal en fysiek negatief ontwikkelen, pakken we integraal en meerjarig aan voor verbetering. We dragen bij aan partnerschappen, juist daar, waar dat het meest nodig is, willen we intensief samenwerken om meer effect te bereiken.



Meer woningen van goede, duurzame kwaliteit

We willen in 2050 CO₂-neutraal en circulair zijn. Daar werken we naar toe via sloop/nieuwbouw, renovatie, versnelde verduurzaming en onderhoud. We isoleren woningen, halen ze van het aardgas af of maken ze daarvoor klaar. We stimuleren opwekking van duurzame energie. We streven er naar om in 2025 geen woningen met energielabel EFG, meer in beheer te hebben. In 2030 moet zo'n 90% van de woningen van label B of beter voorzien zijn. We beheren en ontwikkelen ons vastgoed steeds meer circulair. We gebruiken duurzame materialen en hergebruiken ze. We onderhouden en renoveren onze woningen goed en betaalbaar. We willen graag dat huurders tevreden zijn en blijven. We zorgen dat de basis op orde is, veilig en gezond.

Voor wie, met wie en hoe wij waarde toevoegen?



Voor onze klanten: tevreden bewoners

In alles wat we doen streven we naar een hoge mate van tevredenheid. We gaan voor minimaal het rapportcijfer 8 bij bijvoorbeeld huurderstevredenheid, het afhandelen van reparatieverzoeken en klachten, het verder verduurzamen van ons woningbezit, het verrichten van planmatig onderhoud, de samenwerking met huurders in bewonerscommissies en Vereniging van Eigenaren (VVE's). Onze dienstverlening is modern, efficiënt en digitaal: mensen regelen hun zaken zoveel mogelijk vanaf hun bank, maar er is ook aandacht voor niet-digitale dienstverlening. We besteden extra aandacht aan onze communicatie naar bewoners en partners.



Met betrokken partners

We werken in de buurt samen met huurdersorganisaties, bewonerscommissies, andere buurtvrijwilligers en professionele partners, zoals de gemeente en zorg-, hulpverlenings- en welzijnspartijen. We maken gebruik van elkaars kennis, menskracht en middelen om samen keuzes te maken over wat er in een buurt nodig is.



Door een wendbare organisatie te zijn

Bijna 600 professionals zijn dagelijks met hart en ziel bezig om dit voor onze bewoners voor elkaar te krijgen. In een maatschappelijke omgeving die steeds andere eisen stelt en wensen heeft. Dat vraagt om flexibiliteit en wendbaarheid. We zijn een inspirerende organisatie, waar onze collega's prettig kunnen werken. We hebben de focus op leiderschap, het continu verbeteren van onze processen en het vergroten van ons innovatief vermogen.



Door een financieel gezonde organisatie te zijn

We zijn een financieel solide wooncorporatie en willen dat blijven. Betaalbaar wonen, onderhoud, renovatie, nieuwbouw en de energietransitie kosten veel geld, terwijl de heffingen en belastingen die we afdragen aan de overheid fors stijgen. Hierdoor lopen we tegen onze financiële grenzen aan. Al onze ambities richting huurders en gemeenten willen we blijven waarmaken. Daarom gaan we het debat aan over de financiële ruimte die we daarvoor nodig hebben.

Tijdslijn 2021



Start oplevering renovatieproject Bernard Loderstraat en Jacques Oppenheimstraat, Amsterdam

JANUARI



Oplevering Machineweg (nieuwbouw), Aalsmeer

APRIL



Oplevering Legmeer (nieuwbouw), Uithoorn

MEI



Mi Oso wint Amsterdamse Nieuwbouwprijs

JUNI



1,5 miljoenste woning met zonnepanelen, Aalsmeer

AUGUSTUS



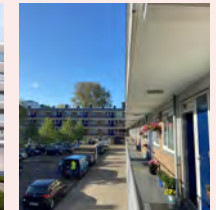
Oplevering Lycka, (nieuwbouw), Amsterdam

OKTOBER



Start renovatieproject Aquarius, Amstelveen

NOVEMBER



Oplevering verduurzaming Buitenveldert

DECEMBER

FEBRUARI

Motie bevroren sociale huur door Tweede Kamer

MAART

Akkoord leningenruil Vestia

JUNI

Vroegsignalering formeel geregeld in de nieuwe Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS).

SEPTEMBER

Start woonprotesten

OKTOBER

Motie Hermans: verhuurdersheffing in 2022 met 25% omlaag

DECEMBER

Nieuwe coalitie schaft verhuurdersheffing af per 2023

Trends – externe ontwikkelingen 2021



Woningmarkt oververhit

De vraag naar woningen blijft hoog en wachttijden groeien. De bevolking neemt toe en ouderen wonen langer thuis. Niet alleen statushouders, maar ook allerlei andere doelgroepen vragen meer woningen. Er zijn weinig middenhuur woningen en doorstroom is moeilijk. Door maatschappelijke ontwikkelingen zijn er steeds meer woningen nodig voor bijzondere doelgroepen. De nieuwbouw is te laag voor de vraag naar betaalbare woningen. Ook koopwoningen voor starters zijn duur. Beleggers kopen woningen en verhuren ze duur. We zien wel dat leegstaande kantoren worden omgebouwd tot woningen. Veel jongeren delen een woning met vrienden.



Woonprotesten en verandering

De samenleving wil oplossingen voor de woningmarkt. Starters, spoedzoekers en huishoudens met lage en middeninkomens vinden moeilijk een betaalbare woning. Reden voor grootschalige woonprotesten in 2021. Corporaties zijn beperkt door de herziene Woningwet en onder andere de verhuurdersheffing. Maar de opgaven namen toe: nieuwbouw, verduurzaming, wonen met zorg, aanpak wijken. Het nieuwe kabinet schaft de verhuurdersheffing stapsgewijs af. Met een minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening komt er meer regie.



Handen ineen voor corporatiewijken

In het algemeen gaat het goed met de leefbaarheid en veiligheid in Nederland. Maar in sommige wijken gaat het niet zo goed. Bijvoorbeeld omdat er meer kwetsbare bewoners zijn met sociale, financiële en emotionele problemen. Veel partijen werken samen om buurten te verbeteren. 'Inclusief samenleven' vraagt om passende huisvestingsconcepten, buurtvoorzieningen en een goede mix van woningen. Voor bewoners zelf is perspectief op leren en werken van belang en steun bij individuele problemen, zoals schuldhulp en medische bijstand.



Wantrouwen en de menselijke maat

Binnen de samenleving leven groepen steeds meer langs elkaar. Lager versus hoger opgeleiden, arm en rijk, afkomst, koop- of huurhuis. Het fysiek contact is beperkt en onbegrip groeit. Solidariteit met het publieke belang neemt af. We zien politieke versnippering en veel kritiek op de collectieve instituties, zoals de woningcorporaties. Burgers doorgronden de systemen en instituties niet langer. Daarom moeten instituties transparant werken, hun keuzes toelichten en met begrijpelijke communicatie de leefwerelden met elkaar verbinden.

Trends – externe ontwikkelingen 2021



Energiecrisis en betaalbaarheid

De energieprijzen zijn in de laatste helft van 2021 hard gestegen. Vooral mensen met lage inkomens en minst geïsoleerde huizen ervaren energiearmoede. Doorgaan met verduurzaming is bittere noodzaak. Ondanks het gematigde huurbeleid in 2021 staat de betaalbaarheid van wonen onder druk. Het stelsel van huurprijsregulering en huurtoeslag werkt niet voor iedereen. Inkomens zijn soms gewoon te laag. Naast de huur en energie zijn er veel andere uitgaven die door oplopende inflatie snel meer kosten. Het is de vraag of inkomens voldoende volgen.



Energie en klimaatbestendigheid

Nederland zet in op minder aardgas. Vanwege duurzaamheid en geopolitieke overwegingen. Om huizen anders te verwarmen werken gemeenten en corporaties per wijk plannen uit. Afgelopen jaren zien we dat te veel water, of juist te weinig water en hittestress, goed wonen bemoeilijkt. Klimaatbestendigheid van woningen en de woonomgeving is actueel. Slim beheer van water is nodig. Droogte bedreigt funderingen. Waterberging is nodig voor het opvangen van een flinke regenval. Voldoende groen houdt de stad koel en aangenaam. En biedt kansen voor duurzaam woonplezier in verstedelijkte woongebieden.



Slimmere bouwtechniek voor betaalbare woningen

Het duurzaam gebruik van materialen in woningbouw en -beheer wordt steeds belangrijker door schaarste aan grondstoffen en de ambitie om minder CO₂ uit te stoten. Door nieuwe industriële en conceptuele bouwtechnieken kunnen woningen goedkoper en circulair gebouwd worden. Er kan zo flexibeler ingespeeld worden op de vraag. Dat vraagt nieuwe organisatievormen met meer samenwerking in de keten. Zo kunnen bouwkosten beheerst worden en is er een goede inzet van de schaarse vakkrachten.



Werken, wonen en digitalisering

Flexibilisering van arbeid ligt onder een vergrootglas. Werkende mensen staan in de rij voor de voedselbank. Personeelstekorten zorgen voor veel beweging in de arbeidsmarkt. De pandemie toont de noodzaak van vitale beroepen. Betere inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is wenselijk. Door de coronamaatregelen is thuiswerken normaal. Digitalisering beïnvloedt hoe we werken, wonen en samenleven. Collega's ontmoeten elkaar steeds meer online. Bezorgdiensten verminderen het bezoek aan supermarkt en winkelstraat. Groen en water in de buurt van woonwijken worden intensiever benut.

Stakeholders – samenwerken en samen doen

In samenspraak met onze omgeving bepalen we onze volkshuisvestingsdoelen en de manier waarop we onze middelen inzetten. Onze partners daarbij zijn allereerst onze (toekomstige) bewoners, verenigd in huurdersorganisaties en de gemeenten waar we werken. Deze partners betrekken we bij onze beleidsontwikkeling en -uitvoering. We werken nauw samen en maken prestatieafspraken over betaalbare, goede en duurzame woningen en prettige buurten. Dat doen we vanuit een langetermijnperspectief waarbij we uitgaan van wat de buurt nodig heeft. Wat we doen, doen we in overleg en in samenwerking met partners met wie we langdurige, structurele partnerschappen aangaan. De Woningwet en de Wet Overleg Huurders-Verhuurder geven de richting aan.

Daarnaast werken we samen met vele andere partijen. Samen kun je meer bereiken en samen zorgen we dat de belangen van bewoners, de woningmarkt en de sector waar we werkzaam zijn zo optimaal mogelijk worden gediend. Dat doen we door wijkgericht samen te werken aan leefbaarheid en veiligheid, door kennis te ontwikkelen en te innoveren, door samen zakelijk voordeel te realiseren en door gezamenlijk zorg te dragen voor goede naam, functioneren en voortbestaan van de sector.



*Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties. **Samenwerking tussen de 5 woningcorporaties: Staedion, Woonbron, Eigen Haard, Mitros en Portaal. ***Loopbaan Oriëntatie Centrum.

Ons waardecreatiemodel

MENSEN EN MIDDELEN



Menselijk kapitaal

- Gemiddeld **594** medewerkers
- Ruim aanbod leren & ontwikkelen
- Diversiteitsbeleid
- Online aanbod sport & ontspanning
- Actieve Ondernemingsraad en Personeelsvereniging



Intellectueel kapitaal

- Volkshuisvester sinds 1909
- Kenner van buurten en buurtbewoners
- Deskundige vastgoedprofessional
- Belangenbehartiger voor betaalbaar wonen
- Vernieuwer van woonconcepten



Onze woningen (manufactured kapitaal)

- Sociale huur: **51.722**
- Middensegment huur: **4.931**
- Bedrijfsruimten: **1.513**
- Parkeerplaatsen en garages: **5.427**



Marktwarde

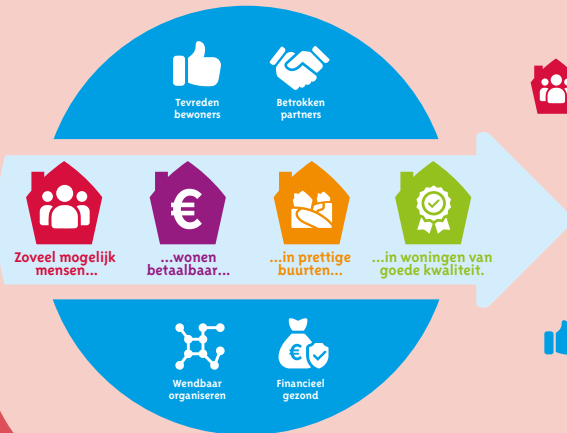
- Waarde vastgoed: € **15,1 miljard**
- Beleidswaarde vastgoed: € **5,4 miljard**
- Loan-to-Value: **37%**
- Operationele kasstroom: € **65,8 miljoen**



Natuurlijk kapitaal (bedrijfsvoering)

- Elektriciteit: **882.130 kWh**
- Gasverbruik: **28.252 m³**
- Watergebruik: **644 m³**

TOEGEVOEGDE WAARDE



RESULTATEN



Meer betaalbare woningen

- Betaalbare woningvoorraad gegroeid naar **56.653**
- **425** nieuwe huurwoningen opgeleverd



Meer huurders wonen betaalbaar en passend

- **3.236** nieuwe huurders in betaalbare huurwoning
- **4.610** huurders kregen huurverlaging
- **573** doorstromers uit sociale huur naar middenhuur of koop



Meer prettige buurten

- Gemiddelde wijkwaardering: **ruim 7**
- Integrale buurtaanpak in **17** interventiebuurten
- Ruim **150** bewonerscommissies
- **734** zorg- en overlastzaken



Meer woningen van goede duurzame kwaliteit

- **2.497** woningen verduurzaamd
- Projecten renovatie en duurzaamheid: **7,8**



Tevredenheid bewoners

- Reparatieverzoeken: **7,7**
- Planmatig onderhoud: **7,2**



Samenwerking met partners

- Actuele prestatieafspraken
- Waardering maatschappelijke prestaties: **8-** (visitatie 2020)



Wendbare organisatie

- **54** nieuwe medewerkers, **10** stagiaires/trainees gestart
- E-learning voor medewerkers
- **100** medewerkers extra getraind voor dienstverlening laaggeletterden



Financieel gezonde organisatie

- Jaarresultaat: € **2.326 miljoen**
- ICR: **2,2**

MAATSCHAPPELIJKE BIJDRAGE

- Woongeluk voor iedereen
- Veerkrachtige buurten en buurtbewoners
- Woningen met lager en duurzaam energie- en materiaalverbruik
- Gezonde en veilige woningen en woonomgeving
- Wendbare medewerkers met werkplezier



Onze duurzame ontwikkelingsdoelstellingen

De SDG's (Sustainable Development Goals) zijn werelddoelen voor duurzame ontwikkeling: een einde aan extreme armoede, ongelijkheid, onrecht en klimaatverandering. Dit is de kern van de Duurzame Ontwikkelingsdoelen (SDG's). De 193 lidstaten van de Verenigde Naties (VN) hebben deze ontwikkelingsagenda voor 2015 - 2030 vastgesteld. Bij het opstellen van de visie en strategie heeft Eigen Haard de volgende werelddoelen voor ogen gehouden.



Verzeker toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen.

In bijna elke grote uitdaging en kans in de wereld staat energie centraal.

Zowel voor jobs, veiligheid, klimaatverandering, voedselproductie als voor het verhogen van de inkomens is toegang tot energie essentieel.

De ontwikkeling en het gebruik van technologieën voor energiebesparing en hernieuwbare energiebronnen zijn een wezenlijk middel om energieverbruik en de afhankelijkheid van fossiele brandstoffen te verminderen. Dit heeft een positief effect op onze welvaart.



Iedereen moet gelijke kansen krijgen om deel uit te maken van de sociale infrastructuur.

Het streven is de sociale, economische en politieke integratie van iedereen te bevorderen, ongeacht hun leeftijd, geslacht, beperkingen, etniciteit, huidskleur, afkomst, geloofsovertuiging of economische status, en hun gelijke kansen te verzekeren.



Maak steden en menselijke nederzettingen inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam.

Het aanbod van betaalbare woningen bepaalt waar mensen gaan

wonen, naast de werklocatie en sociale relaties. Beweging op de woningmarkt is belangrijk voor starters en doorstromers. Buitenshuis is een gezonde en veilige leefomgeving van belang.



Vorm en behoud partnerschappen om de andere doelstellingen te bereiken.

Samenwerking is nodig om de capaciteit en middelen te versterken

om de duurzame ontwikkelingsagenda uit te voeren. Het realiseren van de doelen vereist samenhangend beleid, een coöperatieve omgeving en het aangaan van nieuwe partnerschappen.

Bron: www.sdgnederland.nl

Ons managementteam



Van links naar rechts (van boven naar onder):

Bob Takken - Manager Projectbegeleiding & Woonfraude,
Wim de Waard - Hoofd Communicatie,
Annelies Burger - Manager HR & Facilitaire Zaken,
Yoram Verberg - IT Lead Klantteams,
Floris Blom - Manager Strategie,
Chantal Zwiers - Manager Accounting,
Ruscha van den Ende - Manager Shared Service Centre Finance, Nicole de Vrij - Manager Realisatie,
Bert Halm - Bestuursvoorzitter,
Martijn Kerkhof - Hoofd Juridische Zaken,
Judith van der Bijl - Manager Business & Project Control,
Marthijn Keijzer - Manager Bedrijfsbureau,

Ron Zadelaar - Hoofd Facilitaire Zaken,
Veronique van Trirum - Manager Bestuurszaken,
Frans van der Kerkhof - Directeur Vastgoedbeheer,
Dick Smorenberg - Manager Risicocontrol & Audit,
Jasper van Doorn - Manager BOG en Verkoop,
Phidias Jansen - Manager Dagelijks Onderhoud regio 3 en 4,
Pieter Masmeyer - Manager Woonbeleid Vertegenwoordiging & Secretariaat,
Anky de Korne - Manager Wijkontwikkeling & Leefbaarheid ZO/Meerlanden,
Melle Hoetmer - Manager Huuradministratie,
Pim Hogenboom - Directeur Wonen,
Danny Wijnbelt - Directeur Ontwikkeling & Zakelijk Beheer,

Henk Heinhuis - Manager Incasso & Debiteurenbeheer,
Jan Hanouwer - Manager PO en Verduurzamen,
Menno Peters - Manager Klantcontact,
Laurie Westerling - Manager VVE Beheer,
Marlies van den Berg - Manager Verhuur,
Marthin van Greuningen - Manager Dagelijks Onderhoud regio 1 en 2,
Tamara Post - IT lead Productteams.

Afwezig:

Tristan Verhagen - Directeur Finance,
Elise Sman - Manager W&L Noordoost,
Bettina de Jong - Manager W&L West,
Aad van Meel - manager Renovatie & groot Onderhoud,
Myra Genet - Manager Informatiemanagement & Processen.

Ons werkgebied

Zaanstad

585 woningen

Oostzaan

34 woningen

Landsmeer

946 woningen

Amsterdam

35.174 woningen

Ouder-Amstel

1.706 woningen

Haarlemmermeer

273 woningen

Amstelveen

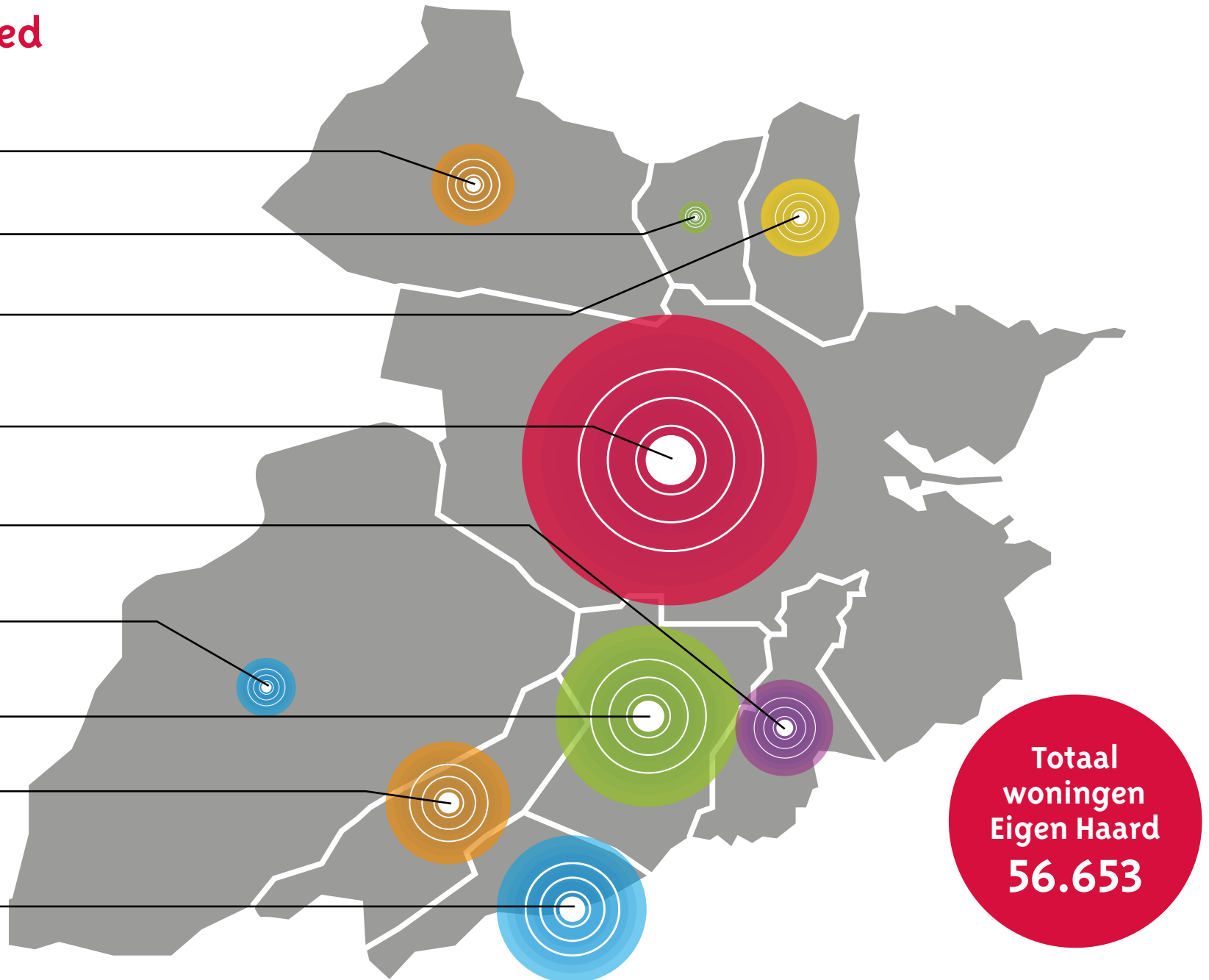
10.884 woningen

Aalsmeer

3.008 woningen

Uithoorn

4.043 woningen



Amsterdam



Terugblik 2021

- Eerste sociale huurcomplex opgeleverd in gebied rond station Sloterdijk.
- Versnellingsmaatregelen afgesproken voor woningproductie sociale huur.
- Uitvoering Masterplan Zuidoost en Nieuw-West op de rails.
- Effectievere woonfraudebestrijding door portal gegevensuitwisseling
- 428 kwetsbare huurders krijgen nieuwe woonstart.
- Businesscase Amsterdamse Warmtemotor uitgewerkt voor eerste buurten.
- Versnelling projecten met zonne-energie op corporatiedaken door subsidieregeling Zonmotor.
- We wezen met voorrang woningen toe aan beroepsgroepen.

Aalsmeer



Terugblik 2021

- Opening Pop-up Buurtwoning op de Spoorlaan, een initiatief van onze medewerker Zorg en Overlast en de wijkagent waarvoor we de locatie beschikbaar stelden. Hier kunnen bewoners gemakkelijk in contact komen met lokale overheidsinstanties.
- Het grootste deel van de jongerenwoningen zijn met voorrang aangeboden aan lokale jongeren op basis van hun inschrijfduur. Hiermee krijgen onder andere Aalsmeerse jongeren een betere kans op de woningmarkt.

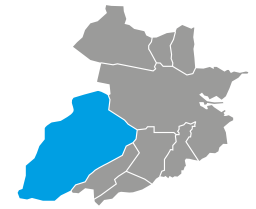
Amstelveen



Terugblik 2021

- Renovatie Aquariusflat gestart met meer differentiatie aan woningtypes en huurprijzen. Ook worden er 34 woningen toegevoegd. De openbare ruimte wordt vergroend en er worden extra entrees gebouwd om zo de anonimiteit te verminderen. Met deze aanpak verbeteren we zowel de technische kwaliteit als de leefbaarheid.
- 86 appartementen in Amstelveen zijn te koop aangeboden aan de huidige huurders en bij mutatie aan huurders die wilden doorstromen naar een koopwoning.
- We wezen met voorrang woningen toe aan beroepsgroepen, zoals Onderwijs en Zorg.
- Aan 25 oudere jongeren (28-34 jaar) is via directe bemiddeling een woning verhuurd in navolging van de Amstelveense afspraak voor deze groep.

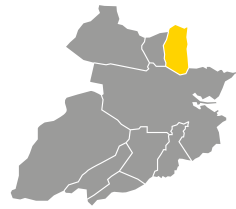
Haarlemmermeer



Terugblik 2021

- Samen met gebieds- en vastgoedontwikkelaar AM bouwen we de nieuwe milieuvriendelijke woonwijk Landgoed Wickevoort op het terrein van de Cruquiushoeve.
- Eigen Haard realiseert hier de komende jaren 250 sociale huurwoningen. De eerste 48 eengezinswoningen werden eind 2021 opgeleverd.
- In een voormalig kantoorgebouw aan de Stationsweg in Hoofddorp startten we met de bouw van 32 studio's en tweekamerwoningen, bestemd voor de sociale verhuur aan jongeren tot 28 jaar uit de gemeente Haarlemmermeer.

Landsmeer



Terugblik 2021

- Verdichting en doorstroming werden belangrijke thema's in prestatieafspraken.
- In het kader van Inrichten voor de toekomst deden we aan de gemeente Landsmeer en de Huurdersvereniging Landsmeer een voorstel voor drie verdichtingslocaties.
- Via de regionale Doorstroomregeling nemen we de drempels om te verhuizen voor oudere huurders in Zaanstreek-Waterland weg.
- We zijn gestart met een proef van een jaar waarin de corporaties in deze regio gezamenlijk 150 woningen aanbieden via de nieuwe regeling.

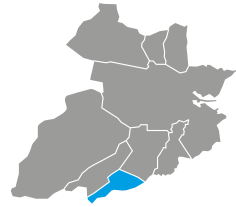
Ouder-Amstel



Terugblik 2021

- We investeerden in de leefbaarheid in het Zonnehofgebied: samenwerking met het jongerenwerk en de wijkagent. Ook ontstond een goed netwerk van actieve bewoners en de wijkbeheerder. Via signalen in de buurt van kwetsbare bewoners, legden we contact met de buurtwerkkamercoöperatie.
- In Duivendrecht vervangt de wijkbeheerder nu de huismeester.
- We maakten aanvullende afspraken over de woningtoewijzing. Vanaf juli 2021 boden we alle woningen met voorrang aan lokale woningzoekenden aan.
- De jongerenwoningen boden we met voorrang en via het lotingsmodel aan.

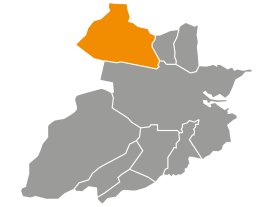
Uithoorn



Terugblik 2021

- Dit jaar startte de pilot Friends-contracten bij huurwoningen in het middensegment. We gaan na of het inzetten van deze Friendscontracten de slaagkans van lokale jongeren vergroot. Een tweede wervingsactie leidde tot geschikte kandidaten.
- In totaal zijn er 88 Nul-op-de-Meter-woningen gerealiseerd in Legmeer, waarvan er 74 in 2021 zijn opgeleverd in Legmeer-West. Bijzonder: deze woningen zijn grotendeels in de fabriek gemaakt. Dit maakt het bouwen sneller en duurzamer.

Zaanstad



Terugblik 2021

- Gezamenlijk hebben we een hoge groeiambitie afgesproken van 900 sociale huurwoningen in de periode tot 2024. Maar de praktijk bleek weerbarstiger. Aan de hobbels en problemen wordt gewerkt.
- Om meer tempo te maken nemen we deel aan bouwproject-overleggen met de gemeente Zaanstad.
- We ontwikkelden een voordeelregeling en bevorderen hiermee de doorstroming. Zo proberen we senioren te verleiden om te verhuizen naar een passende, gelijkvloerse woning. Sinds de regeling op 1 juli 2021 van start ging verhuurden we 2 woningen in Zaanstad via deze regeling.

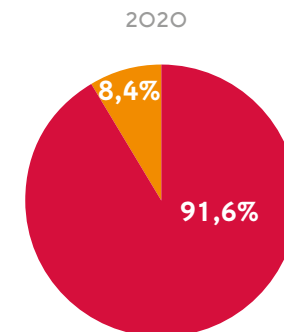
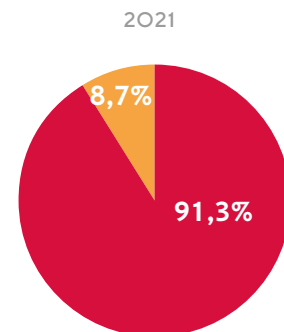


Meer betaalbare woningen

Woningen

(in aantallen)

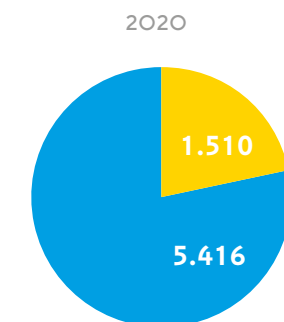
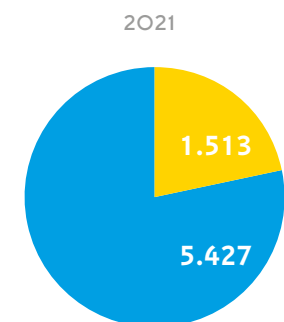
	Ultimo 2021	%	Ultimo 2020	%
Sociale huurwoningen	51.722	91,3	51.593	91,6
Middensegment huurwoningen	4.931	8,7	4.724	8,4
Totaal aantal woningen	56.653		56.317	



Bedrijfsruimten en parkeerplaatsen

(in aantallen)

	Ultimo 2021	Ultimo 2020
Bedrijfsruimten	1.513	1.510
Parkeerplaatsen	5.427	5.416



Nieuwbouwwoningen

in 2021 (in aantallen)



	● Sociale huur		■ Middenhuur		★ Koop		Totaal	
	Start bouw	Opgeleverd	Start bouw	Opgeleverd	Start bouw	Opgeleverd	Start bouw	Opgeleverd
Aalsmeer	109	50		13			109	63
Amstelveen	4		30				34	
Amsterdam	200	163	84	49		52	284	264
Haarlemmermeer	67	48					67	48
Landsmeer								
Oostzaan								
Ouder-Amstel								
Uithoorn		82		20				102
Zaanstad								
Totaal	380	343	114	82		52	494	477

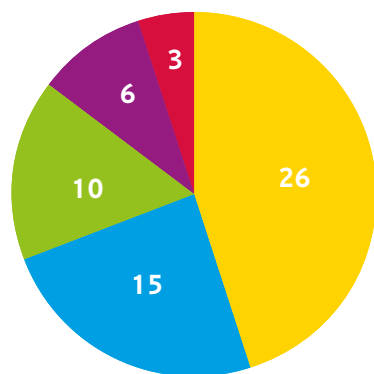
Nieuwbouw bedrijfsruimten en parkeerplaatsen

in 2021

	Opgeleverd 2021	In aanbouw genomen 2021
BOG (in m ²)	500	1309
Parkeerplaatsen huur (aantallen)	39	66
Parkeerplaatsen koop (aantallen)	51	0

Verkoop voormalige sociale huurwoningen

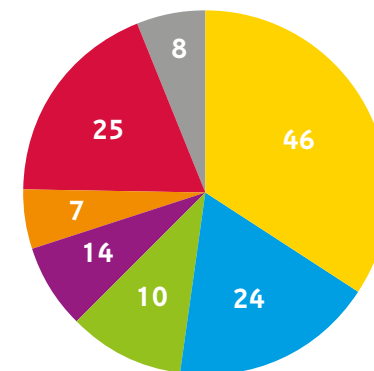
in 2021



Totaal 60

Liberalisatie voormalige sociale huurwoningen

in 2021



Totaal 134

Ontwikkeling van onze portefeuille

Meer sociale én meer middenhuurwoningen in 2021

Onze woningportefeuille is gegroeid naar 56.653 betaalbare huurwoningen. We zijn gegroeid in het sociale én in het middenhuursegment. Er zijn per saldo meer nieuwbouwwoningen toegevoegd dan er woningen werden verkocht, gesloopt of geliberaliseerd. Ons middenhuursegment groeide naar 8,7% van de woningvoorraad. We brachten 134 woningen van de sociale huur naar het middensegment. Onze strategie van maximaal mogelijke nieuwbouw en beheerste krimp is goed nieuws voor de beschikbaarheid van woningen én dus voor woningzoekenden.

We leverden in 2021 in totaal 425 nieuwe huurwoningen en 52 koopwoningen op in Amsterdam, Uithoorn, Aalsmeer en Haarlemmermeer.

We sloopten 22 woningen; 14 aan de Prinses Christinalaan in Uithoorn en 8 aan de Buiksloterweg in Amsterdam. In de Bernard Loderstraat in Amsterdam sloopten we 40 woningen en 10 bedrijfsruimtes. Die waren in 2020 al administratief opgevoerd als sloopwoningen.

We verkochten 60 sociale huurwoningen. Daarvan ging ruim 70 procent naar doorstromende huurders. We verkochten 12 vrije sectorhuurwoningen, 11 parkeerplaatsen en 3 bergingen.

Lichte groei bedrijfsruimten en parkeerplaatsen

We leverden 500 m² bedrijfsruimte op, 39 huurparkeerplaatsen en 51 koopparkeerplaatsen. Tegelijkertijd startten we met de bouw van 1.309 m² bedrijfsruimten en 66 huurparkeerplaatsen.



Amsterdamse Nieuwbouwprijs 2021 voor Mi Oso

De Amsterdamse Nieuwbouwprijs 2021, de publieksprijs voor nieuwbouw in Amsterdam, ging naar ons nieuwbouwproject Mi Oso. Daar zijn we trots op! Mi Oso ('Mijn Huis' in het Surinaams) in Amsterdam Zuidoost werd ontworpen door architect Jeroen Geurts.

Nieuwbouw per gemeente

We namen dit jaar 494 huurwoningen in aanbouw. Enkele projecten liepen wat vertraging op. Gelukkig konden we één project, Singelstrook in Amsterdam Noord eerder starten. Uiteindelijk namen we meer woningen in aanbouw dan verwacht.

Amsterdam

In september leverden we Lycka op, een 50 meter hoog gebouw met 118 sociale huurwoningen, 500 m² bedrijfsruimte en 8 parkeerplekken: onze eerste woningen in Sloterdijk-Centrum. De komende jaren wordt dit gebied van kantoorlocatie tot een echte stadswijk omgevormd.

We namen 24 sociale huurwoningen af van Heijmans in het wooncomplex Spaarndammerhart, waar vroeger de Spaarndammerschool stond. Het gebouw is ontworpen in stijl van de Amsterdamse School. Architectenbureaus Kort Tielens en Marcel Lok Architecten wonnen er de Abe Bonnema Architectuurprijs 2021 én de Zuiderkerkprijs mee.

In 2021 leverden we de laatste 2 blokken rondom het Sumatraplantsoen in de Indische Buurt op: 52 koopwoningen, 49 middensegmenthuurwoningen, 21 sociale huurwoningen en 73 parkeerplekken (waarvan 51 verkocht zijn). De bakstenen wooncomplexen zijn gebouwd in de stijl van de Amsterdamse School.

In Amsterdam startten we op drie locaties de bouw van 200 sociale huurwoningen en 84 middensegment huurwoningen.

In Amsterdam Noord, aan de Buiksloterweg startten we met de bouw van 13 sociale en 9 middensegment huurwoningen. We vervangen woningen, die een beschermd stadsgezicht hebben, door nieuwbouw met een voorgevel in dezelfde stijl en bebouwen een braakliggend terrein.

We startten met de voorbereidingen voor een groot appartementencomplex - het Singelblok. De 2 torens met 401 huurwoningen staat in de wijk Elzenhagen. Het blok wordt ontwikkeld door CZAN Blauw C.V. en bouwbedrijf Heddes Bouw en Ontwikkeling. We nemen 75 sociale huurwoningen en 75 middensegment huurwoningen af. Daarnaast nemen we ook 66 zorgwoningen voor PerMens, een organisatie die werkt voor kwetsbare mensen in de samenleving, af. Tenslotte voegen we 3 bedrijfsruimtes (totaal 1.309 m² BVO) en 17 parkeerplaatsen toe. Op het dak van de parkeergarage komt een binnentuin voor de bewoners van het Singelblok.

In Amsterdam Nieuw-West vervangen we de verouderde woningen aan de Bernard Loderstraat 39-57 door nieuwbouw. De productie van de nieuwe woningen vond grotendeels in de fabriek plaats. De 46 nieuwbouwappartementen bestaan uit modules, die kant en klaar zijn aangeleverd en gestapeld en geschakeld tot volwaardige woningen.

Amstelveen

We zijn in Amstelveen gestart met de renovatie van Aquarius, een sterk verouderde flat. We plaatsen een extra verdieping op het gebouw. Het aantal woningen gaat van 148

Meer betaalbare woningen

naar 182, die na de verbouwing worden verhuurd in het sociale en middensegment huurwoningen.

Aalsmeer

De 100 jaar oude woningen aan de Machineweg in Aalsmeer vervingen we door comfortabele, duurzame nieuwbouw met traditionele bouwelementen. In juni overhandigden we hier de sleutels van de 33 sociale eengezinswoningen, 17 sociale huurappartementen en 13 middensegment huurwoningen aan de bewoners.

De bouw van de 44 seniorenwoningen van het Laurierhof is in 2021 gestart. Alle 44 woningen hebben een balkon of tuin en 2 slaapkamers, een open woonkamer/keuken en zijn rond de 60 m² groot. De woningen zijn begin 2022 opgeleverd.

Op het voormalige VVA-terrein in Aalsmeer startten we de bouw van 56 sociale huurwoningen: twee blokken van 28 studio's en 28 tweekamerwoningen. Kenmerkend is dat de gevels grotendeels van hout zijn. De woningen bestaan uit zogenaamde woonmodules en zijn grotendeels in de fabriek gemaakt. Het ontwerp is van Rudy Uytenga + Partners architecten.

In 2021 begonnen we met de verbouwing van het leegstaande wijkbureau Seringenhorst aan de Parklaan tot 9 sociale huurwoningen. In 2022 verwelkomen we de eerste huurders.

Uithoorn

De nieuwbouwwijk Legmeer West verrijkten we met 82 sociale en 20 middensegment huurwoningen. Dit vormt het slotstuk van een gevarieerde, duurzame (NOM) en toekomstbestendige woonwijk in Uithoorn.

Haarlemmermeer

Met gebieds- en vastgoedontwikkelaar AM bouwen we de nieuwe milieuvriendelijke woonwijk Landgoed Wickevoort op het terrein van de Cruquiushoeve in de gemeente Haarlemmermeer. Het wordt stap voor stap een groene woonwijk met ongeveer 800 koop- en huurwoningen. We leverden in november de eerste 48 sociale huurwoningen op. In 2021 startten we met de tweede fase van Wickevoort, we bouwen hier 35 sociale huurwoningen.

In het voormalige Vestiakantoor aan de Stationsweg in Hoofddorp startten we met de verbouwing tot 32 appartementen voor een woongroep voor jongeren: TrackX. De herbruikbare materialen zijn uit het gebouw gehaald door een circulaire sloper en een deel van de plafondplaten zijn verwerkt in het nieuwbouwproject Legmeer in Uithoorn.

Uitdagingen rondom acquisitie

Sinds 2019 hebben wij onze bouwambities verhoogd naar circa 800 huurwoningen per jaar (sociaal en middensegment). Een deel hiervan kunnen we bouwen op onze eigen gronden. Maar om onze ambities te kunnen realiseren hebben we ook een flinke acquisitieopgave. We acquireren gemeentelijke grondposities, we gaan samenwerkingen aan met commerciële partijen en we onderzoeken de mogelijkheden van verdichting in het bestaand bezit. We nemen dan bijvoorbeeld sociale huurwoningen turnkey af of we ontwikkelen samen nieuwbouwlocaties.

In 2021 hebben we 2 grote acquisities succesvol afgerond. We hebben in samenwerking met CZAN Blauw 141 sociale en 75 middensegment woningen weten aan te kopen aan de Singelstrook in Amsterdam Noord. Daarnaast bereikten we overeenstemming met Reggeborgh

Meer betaalbare woningen

over de aankoop van 173 sociale huurwoningen aan de Naritaweg in Amsterdam Nieuw West. De start bouw van deze woningen staat gepland in 2022.

Bijzondere woonvormen

Met nieuwe woonconcepten stimuleren we dat bewoners, bezoekers en organisaties elkaar ontmoeten en ondersteunen. Woonvormen die passen bij deze tijd. We sluiten met deze woonconcepten aan bij het vergrijzingsvraagstuk en gemengde woonvormen voor jongeren en statushouders, passend wonen (wonen met ondersteuning naar behoefte) en betaalbaarheid.

Wickevoort

Op het Landgoed Wickevoort in Cruquius (Haarlemmermeer) verenigen bewoners, huurders en kopers zich in een beheervereniging. Via de community-app hebben ze toegang tot gedeelde voorzieningen, zoals gereedschap of elektrische deelauto's. Een Eigen Haard-parkbeheerder zorgt voor het beheer van het Landgoed en iedereen is welkom.

TrackX

Het gebouw TrackX in Hoofddorp met 32 zelfstandige jongerenwoningen is ook een community-project dat gemengd wonen stimuleert. In het gebouw zijn een gemeenschappelijke activiteitenruimte en gedeelde wasruimten. Daarnaast komt er een groot terras. Ontmoeten staat in dit jongerenproject namelijk centraal.

Stijgende bouwkosten

We verwachtten in dit jaar stabilisatie en prijsdalingen maar kregen te maken met fors stijgende bouwkosten. Dit zet onze investeringsopgave en de rendementen sterk onder

druk. De prijzen van grondstoffen, bouwmaterialen en brandstoffen stegen in recordtempo. Bij een aantal projecten moesten we opnieuw met bouwbedrijven in gesprek om tot een financieel haalbaar project te komen.

We willen voorkomen dat we toekomstige bouwkosten te rooskleurig inschatten. We nemen daarom reële prijsstijgingen en planningen op en zorgen voor voldoende reservering voor onvoorziene tegenvallers. Met nieuwe vormen van bouwen en ontwikkelen proberen we de prijsstijgingen beheersbaar te houden.

Nieuwe vormen van bouwen en ontwikkelen, standaardisatie en circulair bouwen

Begin 2021 sloten we een raamovereenkomst met drie vaste ketenpartners voor de complexe gestapelde nieuwbouw. Deze ketensamenwerking blijkt leerzaam en biedt ruimte voor standaardisatie en innovatie. Onze ervaringen versterkten elkaar en we leren van elkaar. Ketsamenwerking vraagt om meer gezamenlijkheid, vertrouwen en een open houding. De eerste 7 projecten zijn inmiddels gestart.

Na de zomer startten we samen met 7 andere woningcorporaties de selectie van partners voor NH Bouwstroom voor de realisatie van conceptwoningen. Deze nieuwe bouwvorm bevordert industrialisering en digitalisering. Dat is ook noodzakelijk door krapte op de arbeidsmarkt, een tekort aan materialen en de hogere kwaliteits- en duurzaamheidseisen. De inkoop samenwerking in NH Bouwstroom biedt bovendien schaalvoordelen. In 2022 gaan we voor de 3 bouwstromen met ca. 6 partners raamovereenkomsten sluiten.

Duurzaam
samenleven
en delen op
landgoed
Wickevoort



Eigen Haard bouwt betaalbaar in woonwijk Wickevoort in Haarlemmermeer

Eigen Haard is ontzettend trots dat de eerste 48 Nul-op-de-Meter woningen van de in totaal 83 sociale huurwoningen werden opgeleverd in de milieuvriendelijke woonwijk Wickevoort fase 1. Een bijzondere plek in het groen in Cruquis, waar natuur en community belangrijk zijn. Een plek bovendien met wel heel bijzondere voorzieningen op het terrein, zoals een stadsboer.

De woningen werden toegewezen aan wat grotere gezinnen met een lager of middeninkomen. De kale huurprijs bedraagt € 737,-. Drie woningen verhuurden we aan statushouders. Deze huurders kregen via de gemeente voorrang.

De woningen van het eerste deelplan bestaan uit 2 en 3 lagen met plat dak variërend tussen de 84 m² en 127 m² woonoppervlakte. Alle woningen zijn gasloos. We kozen voor de combinatie van warmte-koudeopslag (WKO) met warmtepompen en PV-zonnepanelen. Het casco-bouwtempo lag op 7 woningen per week.

Ieder bouwblok heeft een gemeenschappelijk hof met voortuinen, speeltuin, ruimte om elkaar te ontmoeten en parkeerplaatsen. Alle bewoners kunnen gebruik maken van de gemeenschappelijke voorzieningen, zoals elektrische deelauto's, gereedschap voor de tuin of de woning en een centraal ontvangstpunt voor postpakketten.

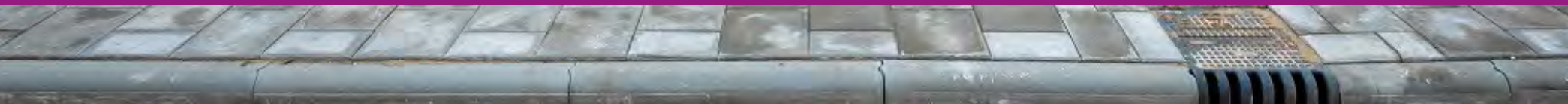
EH-voorzitter Bert Halm zei bij de oplevering in oktober 2021: 'Prachtig dat wij op deze bijzondere plek woningen toevoegen. Met respect voor de natuur en de directe leefomgeving. Bewoners genieten straks van wat dit landgoed te bieden heeft aan groen, diensten en community-gevoel. Ik wens alle bewoners veel woongeluk!'

Betaalbare woningen zijn en blijven schaars en niet iedereen heeft voldoende inkomen om een woning te kopen of tegen marktprijzen te huren. Inmiddels is de volgende fase van Wickevoort in volle gang. Met het project Wickevoort dragen wij ook in 2022 weer een mooi steentje bij!





Meer huurders wonen betaalbaar en passend



Sociale verhuringen naar huurprijs

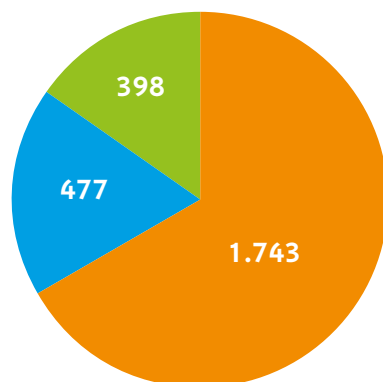
Woningen toegewezen in 2021

Huurprijs sociale woningen in €

Tot 633,25

Van 633,26 tot 678,66

Van 689,67 tot 752,33



Totaal nieuwe sociale huurcontracten **2.618**

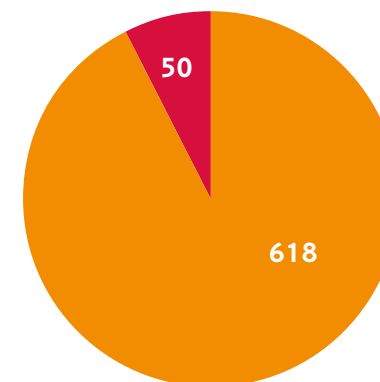
Middensegment en overige vrije sector naar huurprijs

Woningen toegewezen in 2021

Huurprijs middensegment in €

Van 752,34 tot 1.053

Hoger dan 1.053



Totaal **668**

Mutatiegraad op basis van contractopzeggingen

	Sociale huur	Midden- en topsegment
Aantal opzeggingen	3.334	432
Mutatiegraad	6,5%	9,3%

Doorstroming

(aantal verhuizingen)

Naar andere sociale huurwoning

Van Groot naar Beter

65+ Verhuisvoordeel

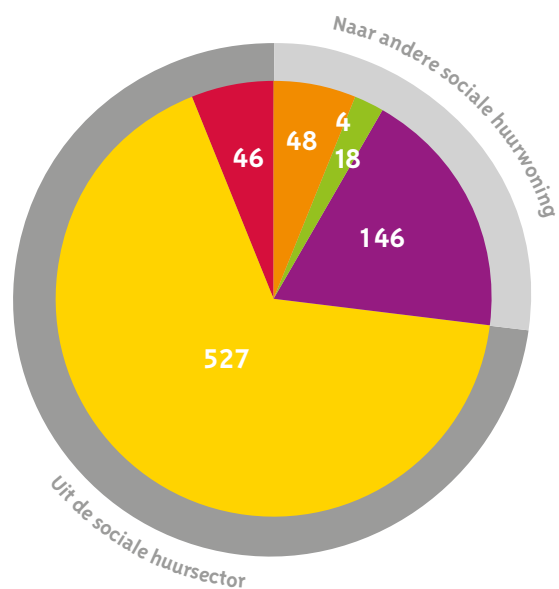
Van hoog naar laag

Woningruil

Uit de sociale huursector

Naar middensegment huur

Naar koop
(voormalige sociale huurwoning)



Verhuur aan bijzondere doelgroepen

(aantal verhuringen)

Bijzondere doelgroepen

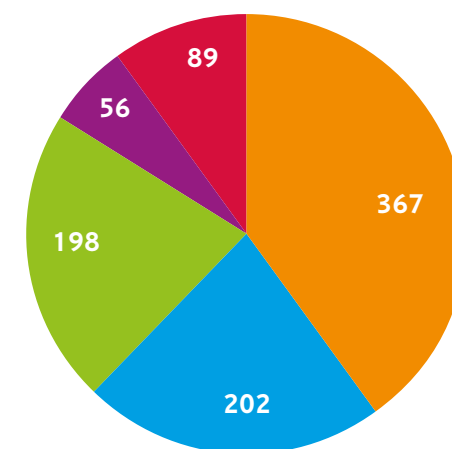
Jongeren

Statushouders

Zorginstellingen

Maatwerk

Beroepsgroepen
(sociale huurwoning)



Doorstroming binnen de sociale huur

in 2021

	woningruil	van Groot naar Beter	Van Hoog naar Laag	65+ verhuisvoordeel
Aalsmeer	7	1		
Amstelveen	18	14		
Amsterdam	107	26	18	
Haarlemmermeer				
Landsmeer	4			1
Oostzaan				1
Ouder-Amstel	1			
Uithoorn	8	7		
Zaanstad	1			2
Totaal	146	48	18	4

Verhuur aan doelgroepen

in 2021

	Jongeren tot 28 jaar	statushouders	zorginstellingen	maatwerk	beroepsgroepen
Aalsmeer	57	16	1	3	
Amstelveen	61	61	5	6	15
Amsterdam	173	84	188	42	74
Haarlemmermeer	12	9			
Landsmeer	3	8			
Oostzaan	7				
Ouder-Amstel	7	6		1	
Uithoorn	47	16	4	4	
Zaanstad		2			
Totaal	367	202	198	56	89

Verhuringen en opzeggingen

3.286 nieuwe huurders verhuisden naar een huurwoning. Bij de sociale huur is het aantal nieuwe verhuringen vergelijkbaar met 2021. We zien meer opzeggingen doordat we met veel renovatie- en slooprojecten bezig zijn. De mutatiegraad steeg van 5,9% naar 6,5%.

Net als vorig jaar verhuurden we dit jaar meer middensegment huurwoningen. De toename van 5% had voornamelijk te maken met een stijging van mutaties en toevoegingen van nieuwbouw. In het middensegment is het verloop met een mutatiegraad van 9,3% groter dan in de sociale huur.

Leegstand minimaliseren valt niet mee

Leegstand ontstaat doordat woningen onderhoud behoeven, gesloopt worden of dat een nieuwe huurder binnenkort de woning betreft. De leegstandsperiode wordt zoveel mogelijk beperkt, omdat we zoveel mogelijk huurders proberen te huisvesten. Daarnaast leidt het niet verhuren van woningen tot minder huurinkomsten. Toch zien we in 2021 de derving van sociale huurwoningen groeien van 1,1% naar 1,4%.

Gebrek aan vakmensen voor werkzaamheden in de woning maar ook de quarantaine-maatregelen waren de belangrijkste oorzaken voor de leegstand. We boekten wel resultaat met het experiment Proeftuin, bedoeld om mutaties sneller te doorlopen. We maakten vooraf goede afspraken over een algemeen eindresultaat met onze bouwpartners in plaats van afspraken per woning. Dit leverde tijdswinst op en dus minder leegstand.

Het grote aantal sloop- en renovatieprojecten zorgde ook voor meer leegstand. Huurders uit die projecten verhuisden naar een wisselwoning. Om de voortgang van de projecten



€ Meer huurders wonen betaalbaar en passend

niet te stagneren reserveerden we meer wisselwoningen dan voorheen. Leegstand ontstond ook in de Transvaalbuurt tijdens het co-making herhuisvestingsproject. Ook voor dit project, een pilot, waren we genoodzaakt een groot aantal woningen voor deze herhuisvestingsbehoefte te reserveren.

Ten slotte reserveerden we voor onderhouds- en verduurzamingsprojecten woningen als logeer- of rustwoning tijdens de werkzaamheden. Ook dit betekent leegstand. Maar we helpen hiermee huurders om kort even ergens anders te verblijven terwijl we hun woning opknappen.

Meer kansen voor wie de woning het meest dringend nodig heeft

In de nieuwe situatie wordt bij de toewijzing van een sociale huurwoning rekening gehouden met wie de woning het hardste nodig heeft. Daarom wordt naast wachten (inschrijfduur) ook rekening gehouden met de situatie (dringende omstandigheden) van de woningzoekende en de mate van zoeken.

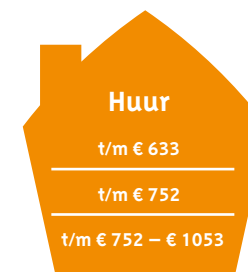
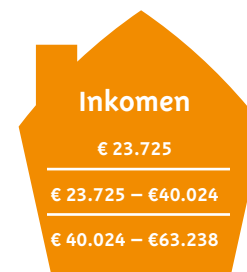
Het nieuwe systeem werkt met punten. Iedereen die ingeschreven staat op WoningNet (of Woonmatch) bouwt straks punten op met wachtpunten, zoekduur en speciale omstandigheden. Inschrijftijd blijft bestaan, dit worden de wachtpunten. Als je actief zoekt naar een woning krijg je zoekpunten. Tot slot zijn er situatiepunten voor dringende omstandigheden. Alle punten bij elkaar opgeteld bepaalt hoe snel je een woning krijgt.

Het nieuwe systeem is niet gericht op meer doorstroming, maar op meer kansen voor bijvoorbeeld huishoudens die dringend op zoek zijn naar een woning.

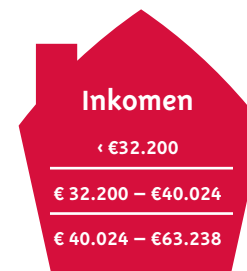
Meer informatie is te vinden op: socialehuurwoningzoeken.nl



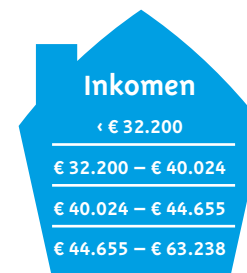
1 persoon



2 personen



gezinnen



Passend betaalbaar toewijzen

Bij al onze verhuringen houden we rekening met het inkomen in relatie tot de huurprijs. Voor de sociale huur volgen we de regelgeving vanuit de Rijksoverheid. Een huurder mag niet te veel of te weinig verdienen. Daarnaast houden we rekening met prestatieafspraken met gemeenten over de verdeling per huurprijssegment.

We zorgen voor voldoende betaalbaar aanbod voor huishoudens die, volgens landelijke inkomensgrenzen of lokale prestatieafspraken, recht hebben op passend toewijzen.

We verhuurden onze sociale huurwoningen in meerdere huurprijscategorieën.

Ons vrije sector huuraanbod verhuren we vooral met een middensegmenthuurprijs aan doorstromers uit de sociale huur. Dat waren grotendeels huishoudens met een middeninkomen. We boden 668 woningen aan in de vrije sector. Daarvan was 93% middensegment. De toewijzingsregels voor dit segment hebben we in lijn met onze betaalbaarheidsvisie aangepast. Ons beleid is erop gericht om de woningen te verhuren aan de mensen die ze het hardst nodig hebben. Grote woningen werden we daarom met voorrang aan gezinnen aangeboden en minder aan doorstromers. Vanaf eind 2021 streven we ernaar een minimum van 30% van onze middensegmentwoningen aan instromers met een middeninkomen te verhuren.

Verhuur aan doelgroepen

Ons uitgangspunt is dat minimaal de helft van alle verhuringen naar reguliere woningzoekenden moet gaan. Met de schaarste op de woningmarkt en ook door veranderingen in het sociaal domein neemt de vraag naar voorrang toe. We maken met gemeenten regionaal en lokaal afspraken over voorrangregelingen.

Jongeren tot 28 jaar

In totaal verhuurden we 367 woningen met een tijdelijk jongerencontract. We spraken met gemeenten af om deze woningen te labelen voor jongeren, zodat deze woningen ook in de toekomst door jongeren bewoond blijven. In de gemeente Amstelveen verhuurden we – dit is een aparte regeling – 30 woningen aan jongeren van 28 t/m 34 jaar met een regulier huurcontract. Het lukte hun aantoonbaar niet om een woning op de reguliere manier te vinden.

Statushouders

We verhuurden 202 woningen aan statushouders. Gemeenten zijn verplicht om hen te huisvesten. In Amsterdam bijvoorbeeld huisvestten we jonge statushouders tot 28 jaar – in nauwe samenwerking met Vluchtelingenwerk – in gemengde jongerencomplexen.

Verhuringen aan zorginstellingen

Omdat het soms beter is dat een bewoner wordt begeleid, verhuurden we in totaal 198 woningen aan een zorginstelling. Hierover maken we aparte afspraken. Na minimaal een jaar volgt verhuring aan de bewoner zelf. Nu meestal nog in Amsterdam, maar andere gemeenten volgden mondjesmaat in 2021.

Maatwerk

Vanuit onze vrije beleidsruimte wezen we maximaal 5% van onze huurwoningen toe aan bewoners buiten de normale toewijzingsregels om. Zo hielpen we in het geval van overlast-situaties of konden kinderen achterblijven in een woning van hun overleden ouders.

Beroepsgroepen

In Amsterdam verhuurden we 84 woningen aan zorg- en onderwijspersoneel en in Amstelveen 15. Beide gemeenten stelden een aparte regeling in om het werven van medewerkers te ondersteunen. In Amsterdam ging het om 74 sociale huurwoningen en om 10 woningen in de vrije sector met een middenhuur.

Verhuur aan doorstromers

Doorstroming van sociale huur naar middensegment huur

We geven voorrang aan huurders die vanuit een sociale huurwoning verhuizen naar ons middensegment. Zo ontstaat meer ruimte in de sociale huur. Het ging dit jaar opnieuw om ruim 80% doorstromers vanuit de sociale huur. In ons nieuwbouwaanbod was het zelfs boven de 90%.

Doorstromen vanuit sociale huurwoning naar koopwoning

Bij verkoop richten we ons op zittende huurders of doorstromers die een sociale huurwoning achterlaten. In 2021 verkochten we 46 van de 62 voormalige sociale huurwoningen aan doorstromers.

Kopende doorstromers die een sociale huurwoning achterlaten en die een voormalige huurwoning kopen bij Eigen Haard, betalen een vaste prijs. We controleren altijd of de huurder daadwerkelijk zijn of haar hoofdverblijf heeft bij Eigen Haard of een andere corporatie. Om speculatie te voorkomen nemen we een anti-speculatiebeding op.

Daarnaast nemen we in de koopovereenkomst een zelfbewoningsplicht op en tekent de koper voor de opzegging van de voormalige huurwoning.

Doorstroming binnen de sociale huur

Met de gemeenten waar wij werkzaam zijn maken we afspraken over doorstroomregelingen voor sociale huurders. Wij verhuurden 216 woningen op deze manier.

Er werden 146 woningen rechtstreeks met wederzijdse toestemming via een woningruil verhuurd aan een andere bewoner.

We introduceerden de verhuischeck om doorstroming via de verhuisregelingen in de sociale verhuur te stimuleren. In totaal verhuisden 48 van onze huurders via een regeling Van Groot naar Beter met behoud van de oude huurprijs naar een kleinere woning in de eigen gemeente.

De 8 gemeenten in Zaanstreek-Waterland stelden per 1 juli 2021 een verhuisregeling voor ouderen in: de 65+ verhuisvoordeel Zaanstreek-Waterland. In 3 van deze gemeenten hebben wij bezit. 4 ouderen verhuisden met voorrang én met behoud van hun oude huurprijs naar een woning van Eigen Haard.

In Amsterdam maakten 18 ouderen gebruik van de voorrangsregeling Van Hoog naar Laag. Zij verhuisden binnen hun stadsdeel van een bovenwoning naar beneden. De stadsdelen organiseerden informatiemarkten en soms zelfs een bustour om bewoners te informeren.

Doorstromen naar rolstoelwoningen

De gemeente Amsterdam bedacht een verhuisregeling waarmee huurders, die niet langer een rolstoelwoning nodig hadden, met voorrang verhuisden naar een reguliere woning. Zo kunnen meer rolstoelgebruikers, die dat echt nodig hebben, naar een rolstoelwoning.

Huurprijsontwikkeling, huurachterstanden en energiecrisis

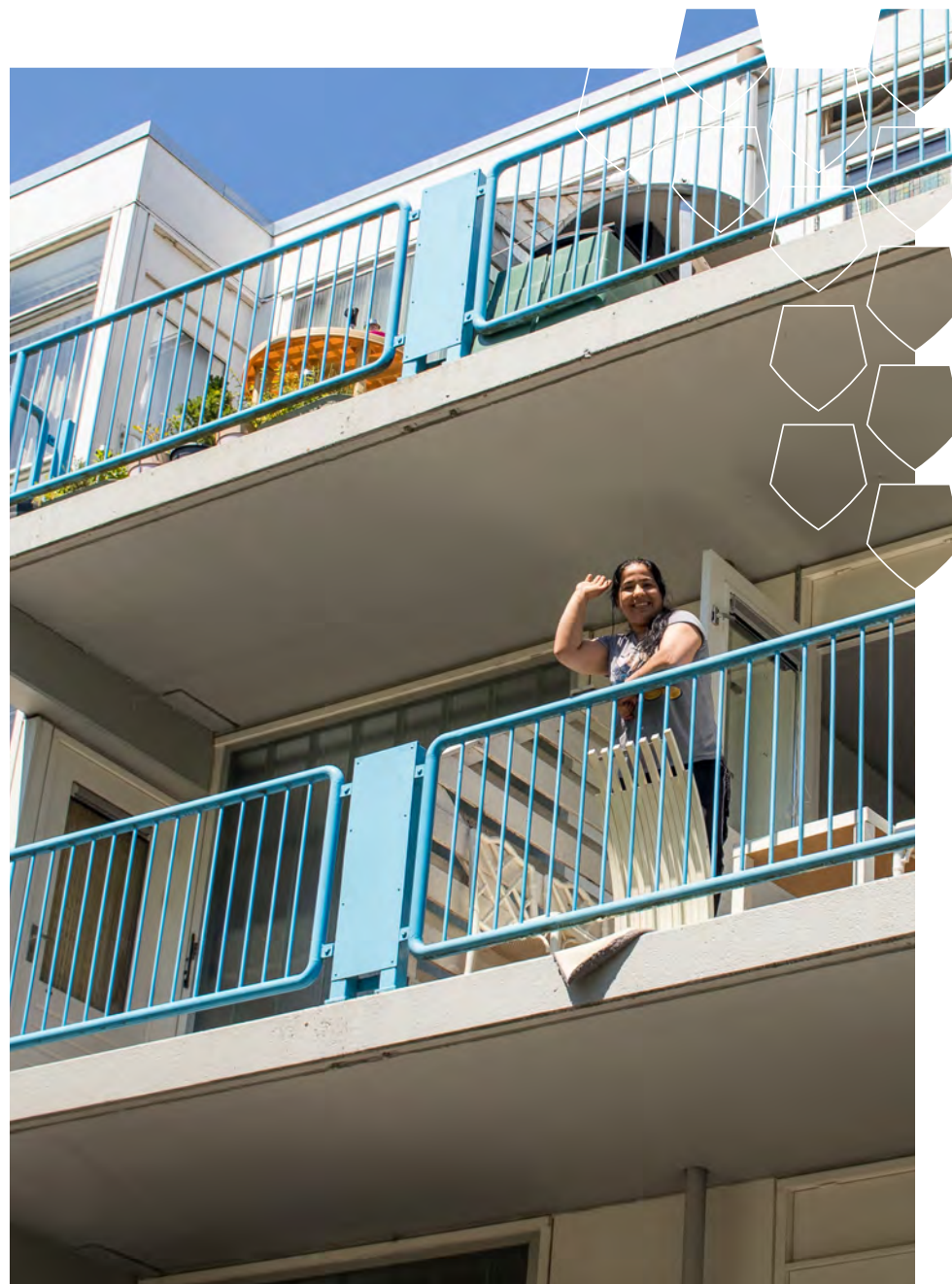
Huuraanpassing liep anders dan gepland

Ons huurbeleid voldoet aan de kaders van het Sociaal Huurakkoord. We zijn een investerende corporatie en we kunnen gebruik maken van de ruimte om een hogere huurverhoging toe te passen tot inflatie +1% wanneer dat is afgesproken in de prestatieafspraken met huurders en gemeenten. In 2021 liep de huuraanpassing anders dan voorgenomen doordat landelijk werd besloten tot huurbevrozing en huurkorting.

“In 2021 nam de huuraanpassing een andere wending.”

Eenmalige huurverlaging

We waren blij met de wet Eenmalige Huurverlaging 2021 voor huurders die gezien hun inkomen te duur wonen. Dit past uitstekend bij onze visie op betaalbaarheid. We waren al bezig om deze beweging te maken via passend toewijzen en de inrichting van de jaarlijkse huuraanpassing. Deze maatregel betekent een versnelling richting betaalbaar wonen volgens de landelijke huurgrenzen. [Zie afbeelding op pagina 45.](#)



Huurbevriezing

De huurbevriezing 2021 was een generieke maatregel, van toepassing op alle huurders met een sociaal huurcontract en ongeacht het inkomen. We vinden de huurbevriezing een te grof instrument, omdat vanuit het oogpunt van betaalbaarheid de bevriezing niet noodzakelijk was voor alle huishoudens en er veel geïnvesteerd moet worden in nieuwbouw en verduurzaming.

Energiecrisis

De stijgende energieprijzen leidden er helaas toe, dat huurders in 2022 meer betalen voor gas en elektra. Om de stijgende kosten op te vangen, besloten we om het voorschot dat huurders met een collectieve verwarmingsinstallatie aan ons betalen, per januari 2022 generiek te verhogen met 30%. Huurders met individuele aansluitingen raadden we aan om met hun energieleverancier te overleggen.

“We boden energieadvies, informatie en tips aan via verschillende communicatiemiddelen.”

Energie-advies en energiemaatregelen

We verwezen vaak door naar de energiecoaches van !Woon. Daarnaast boden we energie-advies, informatie en tips aan via verschillende communicatiemiddelen:

- We waren betrokken bij de aanvragen Regeling Reductie Energiegebruik Woningen (RREW) en deelden deze informatie via onze sociale kanalen.
- We informeerden onze huurders over het gratis gebruik van energiecoaches van !Woon. We faciliteerden E-learning voor onze eigen medewerkers en gaven een interne training aan onze wijkbeheerders, opzichters en vakkrachten.
- Op onze website plaatsten we de laatste informatie over energiebesparingen en we deelden tips in de welkomstweek.
- In ons kwartaal magazine informeerden we onze huurders over energie. We brachten daarnaast ook verschillende initiatieven, ook van derden, onder de aandacht.
- We maakten een speciale video over energie besparen voor bewoners.
- Onze productbeheerder Duurzaamheid zorgde ervoor dat het energiethema intern goed geborgd was en is aanspreekpunt voor de bewonerscommunicatie voor duurzaamheid.

Huurachterstanden en maatwerk

De huurachterstanden schommelden in 2021 mee met de coronamaatregelen. Daarvoor leverden we vaak maatwerk aan onze huurders. Dit zorgde voor uitstel van betaling of op maat gemaakte coulante betalingsregelingen. Deurwaarders, Rechtbanken en Sociale Wijkteams maakten hun werkwijze coronaproof, zodat het incassoproces door bleef gaan en huurachterstanden niet onnodig opliepen.

“We pauzeerden het incassoproces voor 51 gedupeerde huurders van de toeslagenaffaire.”

De huurachterstand bij ons bedrijfsonroerendgoed (BOG) liep verder op en kwam uiteindelijk uit op hetzelfde niveau als eind 2020. We verwerkten 109 maatwerkverzoeken voor huurkortingen volgens de nieuw ontstane jurisprudentie en kenden na een financiële toets 44 huurkortingen toe aan ondernemers. Zo probeerden we de pijn te verdelen.

Beperken van huurachterstanden

Ons doel is dat huurachterstand niet overgaat in problematische schuld. Met extra personeel liepen we de achterstanden van minder urgente vragen in. Al onze inspanningen leidden tot minder uitzettingen. Vroegsignalering om huurachterstand te voorkomen werd per 2021 formeel geregeld in de nieuwe Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). We meldden iedere huurder met huurachterstand aan.

Huisuitzettingen

We zegden 172 keer een ontruiming aan. Dit is een daling van 19 ten opzichte van 2020. Soms was er behalve huurschuld ook sprake van overlast of woonfraude. Een ‘aanzegging’ is een middel om de situatie in beweging te brengen. Daadwerkelijk ontruimen kwam 10 keer voor tegenover 21 keer in 2020. Deze woningen waren door de huurders al verlaten en zij verbleven elders.

The graphic features a red background with a white house icon containing a smiley face. To the right, a cluster of white house outlines is arranged in a tree-like pattern. The main text 'Welkom in je nieuwe woning!' is in large white font. Below it, a message reads: 'Je huurt een woning van Eigen Haard, gefeliciteerd! We wensen je veel plezier.' This is followed by a list of topics: 'In deze waaier lees je meer over zaken als: > Onze dienstverlening en tips > Prettig wonen met je burens > Wat je kunt doen bij overlast'. At the bottom, the 'EIGEN HAARD' logo is shown. A vertical list of topics is on the right side of the graphic, each in a different colored bar: '> Onze dienstverlening en tips' (purple), '> Samen prettig wonen' (yellow), '> Energie en geld besparen: tips' (orange), '> Reparatieverzoek?' (blue), '> Voorkom Schimmel' (grey), and '> Overlastwijzer' (dark red).



Enmalige
huurverlaging
neemt zorgen
weg van
bewoners



4.610 huurders kregen de eenmalige huurverlaging

De betaalbaarheid van onze huurwoningen baarde ons zorgen. Steeds meer bewoners gaven aan dat hun inkomen niet meer paste bij de huur. Soms was hun werk weggevallen, soms was er sprake van een relatiebreuk, pensionering of overlijden. We waren dus heel blij met de Wet Eenmalige Huurverlaging 2021. Ook al bleek de uitvoering niet eenvoudig.

De kale huurprijs, het verzamelinkomen en de huishoudgrootte waren leidend voor de toekenning van de huurverlaging. Uitsluitend huurders in een zelfstandige corporatiewoning met een gereguleerd sociaal huurcontract én een laag inkomen kwamen in aanmerking. Bovendien diende de inkomensdaling tenminste 6 maanden te duren in 2020 of 2021.

Eerst leken 16.687 huurders in aanmerking te komen. Nadat het inkomen van deze huurders was nagekeken bij de Belastingdienst kwamen we uit op 5.654 huurders. We brachten alles in kaart en hadden nog een tweede uitvraag bij de Belastingdienst nodig, omdat het inkomen van een groot aantal huurders niet bekend was.

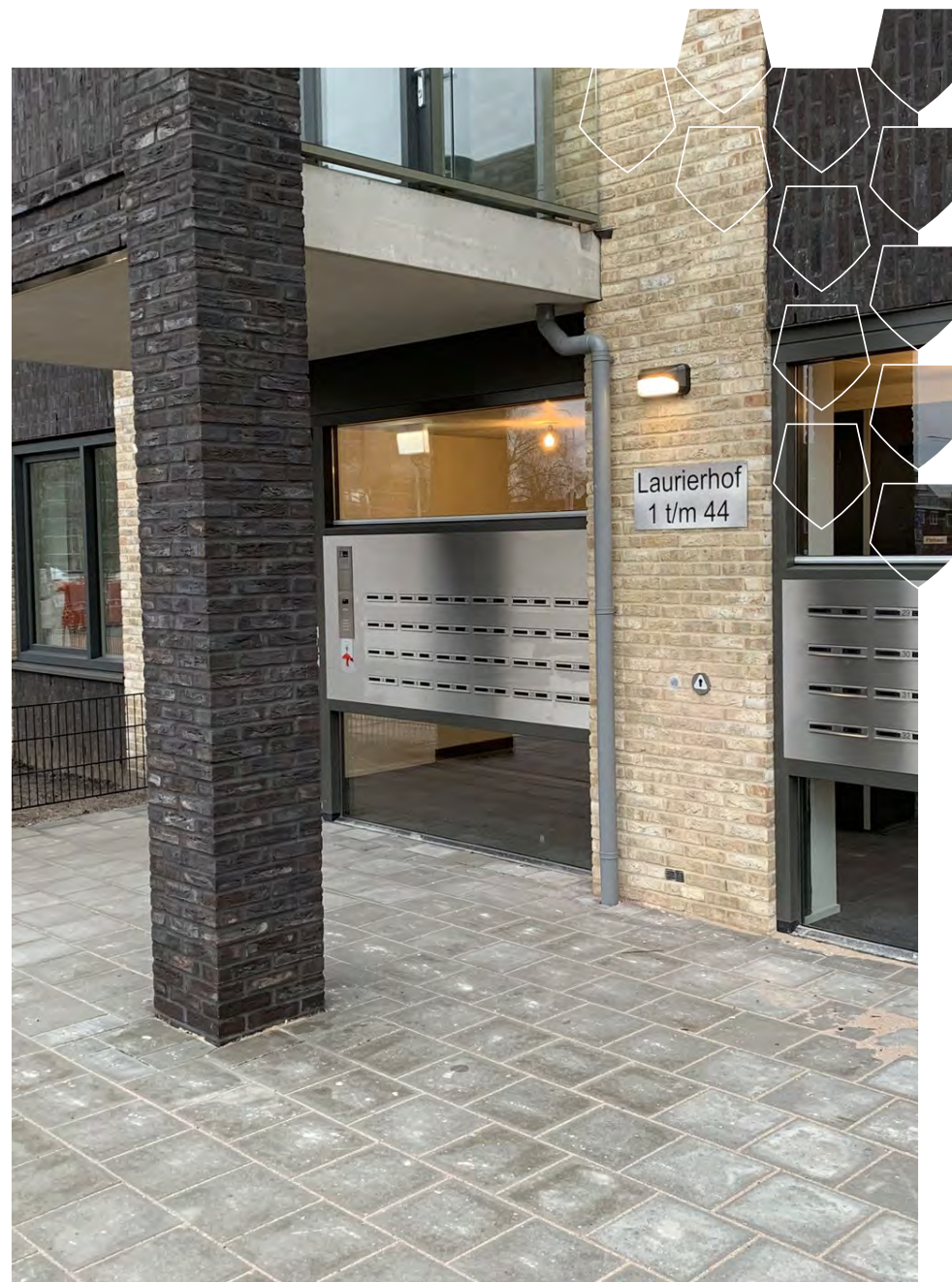
Uiteindelijk verlaagden we de netto huur van 4.590 woningen. We ontdekten missers in onze eigen administratie, slordigheden in de wet zelf en kregen zicht op frauderende huurders. Tegelijk incasseerden we frustraties van bezorgde of geagiteerde huurders. Natuurlijk waren de meeste huurders uiteindelijk blij dat hun huur verlaagd werd.

Type huishouden	Inkomen tot inkomensgrens (prijspeil 2021)	Huurverlaging naar (prijspeil 2021)
 Enkel persoon: betaald meer dan € 633,25 huur per maand	Tot en met € 23.725,—	€ 633,25
 Enkel persoon, AOW-gerechtigd op 01-01-2021: betaald meer dan € 633,25 huur per maand	Tot en met € 23.650,—	€ 633,25
 Twee personen: betalen meer dan € 633,25 huur per maand	Tot en met € 32.200,—	€ 633,25
 Twee personen, van wie ten minste één persoon AOW-gerechtigd op 01-01-2021: betalen meer dan € 633,25 huur per maand	Tot en met € 32.075,—	€ 633,25
 Drie of meer personen: betalen meer dan € 678,66 huur per maand	Tot en met € 32.200,—	€ 678,66
 Drie of meer personen, van wie ten minste één persoon AOW-gerechtigd op 01-01-2021: betalen meer dan € 678,66 huur per maand	Tot en met € 32.075,—	€ 678,66

Eenmalige huurverlaging

Een aantal huurders liet ons weten dat ze het erg fijn vonden dat de huur werd verlaagd en dat ze daardoor in aanmerking kwamen voor huurtoeslag. Hun inkomensdaling kwam bijvoorbeeld door pensioen, relatiebreuk of overlijden van de partner. Andere huurders toonden zich kritisch. Ze hadden immers de jaren ervoor ook al een laag inkomen en een hoge huur.

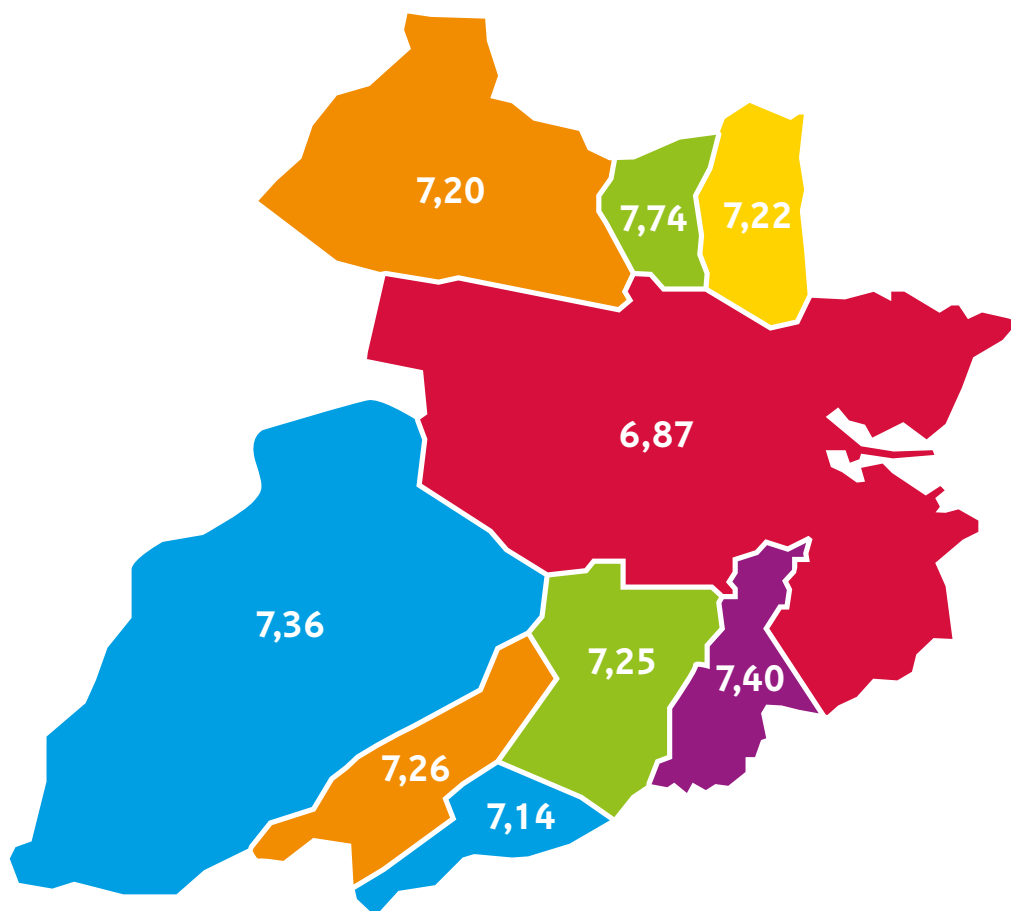
Het effect van de wet Eenmalige Huurverlaging 2021 is dat huurders die gezien hun inkomen te duur wonen nu meer passend wonen. Dat past uitstekend bij onze visie op betaalbaarheid. Deze maatregel betekent een versnelling richting betaalbaar wonen volgens de landelijke huurgrenzen.





Meer prettige buurten

Tweejaarlijks bewonersonderzoek*



	Tevredenheid woning	Tevredenheid wijk	Overlast	Totaal
Aalsmeer	7,35	7,4	7,04	7,26
Amstelveen	7,31	7,58	6,85	7,25
Amsterdam	7,11	7,25	6,25	6,87
Haarlemmermeer	8,00	6,80	7,28	7,36
Landsmeer	6,96	7,67	7,02	7,22
Oostzaan	7,90	8,20	7,11	7,74
Ouder-Amstel	7,50	7,69	7,00	7,40
Uithoorn	7,39	7,26	6,77	7,14
Zaanstad	7,96	7,14	6,51	7,20
Totaal	7,22	7,35	6,54	7,04

*2020 – In 2022 is het nieuwe bewonersonderzoek.

Buurten waar iedereen zich thuis voelt

We hebben woningen in ruim 80 buurten en streven naar gemengde buurten waar iedereen zich thuis voelt. Elke buurt heeft zijn sterke en zwakke punten. We zorgen dat het schoon en veilig is in en rond onze complexen en dat mensen geen overlast veroorzaken. Bewoners die zich willen inzetten voor hun buurt helpen we daarbij. Problemen en zorgelijke situaties willen we tijdig signaleren en samen met ons netwerk oplossen.

Bewoners waarderen hun woning en wijk in het algemeen met een ruime voldoende. In gemeenten met voornamelijk nieuwbouw waarderen bewoners hun woning het best: Haarlemmermeer, Zaanstad. De wijk wordt in bijna alle gemeenten hoger dan een 7 gewaardeerd.

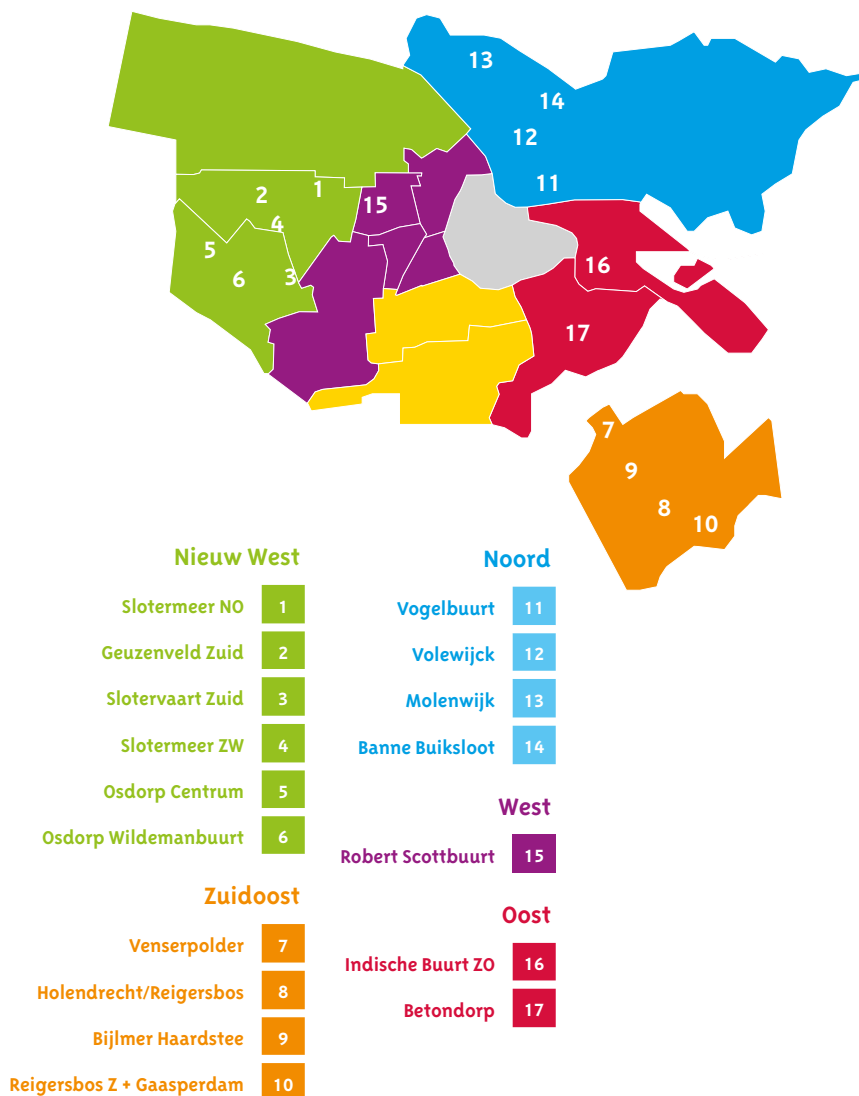
De gemeente Haarlemmermeer vormt hierop een uitzondering. Daar is de nieuwbouwwijk nog niet 'af' en dat verklaart het lagere cijfer. Huurders ervaren regelmatig overlast. Voor wijken waar meerdere problemen voor disbalans zorgen werken we een integrale aanpak uit.

Lange adem en verschillende maatregelen

Het verbeteren van de leefbaarheid vereist een lange adem. We hebben een breed assortiment maatregelen die we kunnen inzetten.



Onze interventiebuurten



Onze integrale wijkaanpak



Fysieke maatregelen

Differentiatie woningaanbod: nieuwbouw, huurprijsaanpassing, liberalisatie en verkoop	Instroom meer draagkrachtige bewoners
Stedenbouwkundige aanpak	Wijk verbeteren, vastgoed en openbare ruimte samen
Renovatie en onderhoud: duurzaamheid en comfort	Verbeteren algehele woonkwaliteit, minder geluidsoverlast, minder vochtproblemen
Bedrijfsruimten: functie die bij de buurt past	Betere voorzieningen
Inbraakpreventie: Afsluiting, verlichting, uitstraling ingangen en doorgangen gebouwen	Verbeteren (gevoel van) veiligheid
Esthetisch: kunst toevoegen, graffiti verwijderen	Verbeteren uitstraling wijk



Sociale maatregelen

Samen met bewoners: intensiever wijkbeheer, inzet vrijwilligers, buurt (werk)kamer, leefregels	Verbeteren netheid portieken, trappenhuisen, tuinen, minder overlast, elkaar helpen
Begeleiding kwetsbare groepen: signaleren, doorverwijzen voor hulp, passend huisvesten	Verminderen (potentiële) overlast
Bestrijding woonfraude, hennepsteelt	Stimuleren goede, veilige bewoning
Samenwerking gemeente	Grofvuil, overlast, groen, verlichting, parkeren

Wijkaanpak

In ons bewonersonderzoek vragen we bewoners hun woning en hun buurt te waarderen. In het onderzoek Wonen in Amsterdam (WiA) van de gemeente Amsterdam staan sociaal-economische gegevens van buurten en scores over onder andere veiligheid. Met deze onderzoeken maken we jaarlijks een ranglijst van de ruim 80 wijken waar we woningen hebben. In combinatie met de praktijkervaringen van collega's kregen 17 buurten het label 'interventiebuurt'. In de interventiebuurten verhuren we het merendeel van de woningen die leegkomen aan hogere inkomens. Zo zorgen we voor menging in deze buurten waar vaak veel (goedkope) sociale huurwoningen zijn. Daarnaast krijgen de buurten vanaf 2021 gedurende 5 jaar meer aandacht en middelen door sociale en fysieke ingrepen.

Een paar resultaten:

- Voor Amsterdam Nieuw-West en Zuidoost zijn masterplannen ontwikkeld. Hier zijn de meeste interventiewijken. Een masterplan loopt twintig jaar en wordt ontwikkeld door de gemeente, woningcorporaties en andere belangrijke partners op het gebied van wonen, werk, opvoeding en onderwijs.
- De Dichtersbuurt in Slotermeer-Zuidwest pakken we de komende jaren op fysiek gebied aan. Dit is sociaal-economisch ook een kwetsbare wijk. Daarom hebben we een integrale aanpak ontwikkeld. We zijn een intensieve samenwerking gestart met stadsdeel Nieuw-West en de bewoners. Doel is om sociale problemen, achterstanden aan te pakken en zo de leefbaarheid te verbeteren. We hebben afgesproken minstens 10 jaar in deze samenwerking investeren. We willen samen met bewoners een sterke en fijne buurt van de Dichtersbuurt maken waarbij bewoners een grote stem hebben in wat hiervoor nodig is.

- In Amsterdam Noord werkten we met collega corporaties en de gemeente aan de Onge-deelde Wijk. We willen dat de buurten Vogelbuurt en IJplein profiteren van de ontwikkeling en investeringen in het nieuwe Hamerkwartier. Gemeente en woningcorporaties werken met betrokken bewoners en ondernemers uit de buurt samen in het Buurtoverleg.

Onderzoek als inspiratie

We onderzoeken jaarlijks de leefbaarheid van alle buurten waar we woningen verhuren. Dat onderzoek inspireerde onze collega-corporaties om een gezamenlijk onderzoek te doen in heel Amsterdam. De resultaten leiden tot de WeAmsterdam-samenwerking. Daarin maken we gezamenlijke afspraken met andere corporaties over Amsterdamse buurten, zodat we elkaar versterken en in een buurt en naar dezelfde resultaten toe werken.

Ogen en oren in de wijk, onze wijkbeheerders

In al onze wijken werken er wijkbeheerders. De inzet hangt af van de ernst van de leefbaarheidsproblematiek:

- Reguliere wijken (weinig leefbaarheidsproblemen): 1 fte op 3.000 woningen.
- Inzetwijken (gemiddelde leefbaarheidsproblemen): 1 fte op 2.000 woningen.
- Interventiewijken (veel leefbaarheidsproblemen): 1 fte op 1.000 woningen.

Wijkbeheerders werken met en voor bewoners. Dat kan zijn in de vorm van sociale initiatieven, opruimacties, controle op de schoonmaak, maar ook door het schouwen van complexen op gebreken en de (brand)veiligheid. Ook zijn wijkbeheerders een vraagbaak in de wijk en ons gezicht voor bewoners. Tenslotte organiseren wijkbeheerders bijeenkomsten, ondersteunen ze initiatieven die bijdragen aan community building en voeren ook welkomstgesprekken.

Wijkbeheerders hebben contacten met bewoners en zien toe op schone en veilige gebouwen. Voor meer veiligheid hebben de wijkbeheerders bijvoorbeeld in Holendrecht en Venserpolder initiatieven genomen voor de installatie van videofoons of voor betere verlichting in bergingsgangen en op achterpaden. Ook stimuleren wijkbeheerders bewoners hun woning te laten beveiligen zodat er minder kans op inbraak is.

“Wijkbeheerders hebben contacten met bewoners en zien toe op schone en veilige gebouwen.”

Meer groen in de wijk is belangrijk. Nette tuinen maken een verzorgde indruk. Als het tuinonderhoud voor bewoners te veel is kunnen we helpen. Een paar groene resultaten:

- In Amstelveen is met een schuttingproject de uitstraling verbeterd.
- In Aalsmeer hielpen we een buurtbewoner met de aanleg van een egeltjestuin.
- In stadsdeel Amsterdam-Oost zijn met bewoners en de gemeente geveltuintjes aangelegd.
- In Venserpolder is op initiatief van een bewoner een mooie groene gevel aangebracht op een kale muur. De Stichting Bloei en Groen heeft moestuinen aangelegd. Vrouwen uit de buurt verbouwen allerlei groenten. Tuinieren en ontmoeting gaan hand in hand.
- De vrijwilligers van ‘Noord voor Elkaar’ hebben een paar honderd tuinen van kwetsbare bewoners opgeknapt.

Begrijpelijk via beeldtaal

De wijkbeheerders communiceren vaak met beeldtaal om bijvoorbeeld technische aspecten van de woning of tuinonderhoud uit te leggen. We passen beeldtaal ook toe in onze brieven die zo beter leesbaar worden voor laaggeletterden en anderstaligen.

Samenwerken in de buurt

Op veel verschillende manieren werken we samen in buurten.

Bewoners en vrijwilligers

Met bewoners bedenken we activiteiten en projecten voor een prettige buurt. Jong en oud proberen we hierbij te betrekken. In Duivendrecht prikken we wekelijks papier en vuil met een groep kinderen. Op andere plekken houden bewoners 's avonds een ronde door de flat om jeugdoverlast te voorkomen. Als bewoners ideeën hebben om de buurt mooier of schoner te maken, staan we klaar om mee te denken. We geven deze samenwerking een structurelere vorm door afspraken te maken met wijkvrijwilligers. We hadden in 2021 maar liefst 131 wijkvrijwilligers die bepaalde taken in de buurt uitvoeren.

Wijkpartners

Onze wijkpartners zijn organisaties waarmee we formele afspraken hebben over bepaalde werkzaamheden of aandachtsvelden in een buurt of in een gemeente. Daaruit komen mooie resultaten:

- De stichtingen Present en Burennetwerk voeren allerlei werkzaamheden uit in onze buurten of doen iets voor bewoners in hun huis.

Meer prettige buurten

- Met een praktijkschool in Uithoorn is afgesproken dat leerlingen ervaring opdoen door het groen rond onze woningen aan te pakken. Een win-win situatie.
- Studenten van de Academie van de Stad hebben voor het Plan van Gool in Amsterdam Noord een voorstel gedaan om het probleem van achtergelaten winkelwagens aan te pakken.
- In de 'Buurtwoning' in Aalsmeerse wijk Stommeer kunnen bewoners in gesprek gaan met de wijkagent, het welzijnswerk en vluchtelingenwerk en Eigen Haard. Wij stellen daar een leegstaande woning voor beschikbaar.
- De Burendag in september werd met onze ondersteuning op veel plekken in de stad een feestelijke dag.

Nieuwe woonvormen

Op verschillende plekken werken we met vernieuwende woonvormen. Op Startblok Elzenhagen, een plek waar statushouders en jongeren samenleven, zetten bewoners steeds meer zelf activiteiten en netwerken op. In Hoofddorp is een soortgelijk project gestart in het voormalige Vestiakantoor. Op Landgoed Wickevoort is delen het toverwoord. Er zijn diverse deelvoorzieningen zoals elektrische auto's en gereedschap. De Wickervoorter community-app helpt bewoners om met elkaar in contact te komen. Naast bewoners zijn ook Stadsboeren, vastgoedeigenaren, de parkbeheerder en servicepartners aangesloten.

Bewonerscommissies en participatie

Bewonersparticipatie, zowel via bewonerscommissies als via andere vormen, is een belangrijke activiteit. Bewonersparticipatie gebeurt door belangenbehartiging, maar ook via het indienen van ideeën voor de buurt, het helpen met opruimen van afval of



het meedenken over een muurschildering. Op deze manier leren buurtbewoners elkaar ook kennen.

We hebben ruim 150 bewonerscommissies met wie we jaarlijks twee keer overleggen. In die bewonerscommissies zitten samen 438 actieve leden. De commissies behartigen de belangen van de bewoners in een gebouw. Ze krijgen een bijdrage om activiteiten te organiseren, zich te presenteren of om zich te professionaliseren.

We hebben ook gezien dat we bewoners tijdig bij een activiteit moeten betrekken. Een initiatief voor een muurschildering ging niet door omdat op het laatste moment een flinke groep bewoners hier niet blij mee was en bang was voor veel bekijks in de straat.

Preventie

De wijkbeheerders vangen veel klachten op, maken huurders wegwijs in de wijk en helpen hen met de digitale dienstverlening. Daarnaast signaleren zij als er problemen dreigen te ontstaan.

In de buurtwerkkamers wordt op een laagdrempelige manier hulp geboden aan en door de bewoners van de wijk. Bewoners die moeite hebben met het invullen van formulieren of kampen met schulden worden geholpen. Bewoners kunnen in de buurtwerkkamers ook zelf iets organiseren of deelnemen aan taallessen of repaircafés.

Een ander voorbeeld van preventie is de samenwerking met stichting Sina, die zich inzet voor armoedebestrijding. De medewerkers gaan huis-aan-huis om een beeld te krijgen van de situatie van bewoners. Eventuele problemen kunnen wij of een van onze samen-

werkingspartners dan vroegtijdig oppakken. Ook werken we nauw samen met de sociale teams van de regiogemeenten en starten we de samenwerking met de nieuwe buurtteams in Amsterdam. We proberen bij dreigende problemen mensen vroegtijdig door te verwijzen naar de netwerk- en zorgpartners in de buurt.

VvE Beheer

Ook met Vereniging van Eigenaars (VvE) Beheer dragen we bij aan prettige buurten. Bijvoorbeeld door zorg te dragen voor goed onderhouden panden en financieel gezonde VvE's. De vergaderingen bevorderen het onderlinge contact van alle eigenaren. Vanuit de vergaderingen pikken we signalen op van een bewoners in onze buurten. Bij initiatieven zoals het gasloos maken van woningen, wat steeds meer gaat gebeuren, zoeken huurders en eigenaren elkaar vaker op.

Bedrijfsonroerendgoed (BOG) voor een levendige buurt

Ook in 2021 hadden de coronamaatregelen een grote impact op ondernemers. We maakten maatwerkafspraken over huurbetalingen. Huurachterstanden liepen aanvankelijk op, maar kwamen uiteindelijk op hetzelfde niveau uit als vorig jaar, wel nog steeds hoger dan voor de lockdowns. De leegstandsderiving van ons bedrijfsonroerendgoed nam af van 2,6% naar 2,4%.

Aanpak zorg & overlast

We hebben een route vastgesteld om effectief overlast te bestrijden. Daar staat per onderwerp wat waar gemeld kan worden (BeterBuren, politie, gemeente, Eigen Haard).

[Bekijk de overlastroute](#)

We laten de huurder, zowel melder als beklagde, precies weten welke instrumenten we in welke volgorde kunnen inzetten. Ook maken we duidelijk wat huurders eerst zelf kunnen en moeten doen.

Cijfers

Soort overlast	2021	2020
Zorg & Overlast zaken	734	888
Geluidsoverlast aanmelding BeterBuren	524	543
Juridische procedures	22	19
Overlast zaken geschillencommissie	8	9
Geluidsmeter	51	39

Uitdagingen zorg & overlast

Huurders gaan de laatste jaren vaker naar instanties zoals rechtsbijstand of een jurist om hun gelijk te halen. Het aantonen van structurele ernstige overlast is echter soms ingewikkeld. Mensen lijken kortere lontjes te hebben en kunnen minder van elkaar hebben. Mogelijk draagt ook het gegeven dat veel mensen meer thuis zijn vanwege coronamaatregelen hieraan bij. Medewerkers die werken aan overlastzaken moeten dan ook stevig in hun schoenen staan.

In Amsterdam hebben we, als het om overlast gaat, een goede samenwerking met de gemeente, GGD, politie en hulpverlenende instanties. In de omliggende gemeenten is dit soms minder goed georganiseerd. Daar lopen we tegenaan bij brand, huurders die een ernstige vorm van verzameldrang hebben, multi-probleemgevallen of bij extreme overlast. We proberen meer regionale afspraken te maken en de rollen te verdelen.

Leefgeluiden

Soms ervaren melder 'leefgeluiden' van hun burens als ernstige overlast. Dit objectief aantonen is vaak lastig. We kunnen vaak niet meer doen dan bemiddelen en hopen dat er onderling meer begrip ontstaat tussen burens. Als een conflict verder oploopt kunnen vervelende situaties ontstaan, vooral bij gezinnen met kinderen. Met onze geluidsmeter kunnen we wel objectief meten. We hebben in 2021 een extra meter gehuurd om de lange wachtlijst weg te kunnen werken.

Dossiers afsluiten

Soms liepen dossiers jaren door en deden huurders wekelijks dezelfde meldingen. We hebben met deze huurders besproken wat we wel en niet voor ze kunnen doen. Ook hebben we duidelijk gemaakt dat we meldingen van dezelfde strekking niet meer in behandeling nemen als deze al onderzocht zijn. Met deze helderheid hebben we flink wat dossiers af kunnen sluiten.

Woonfraude

We hebben in totaal 694 onderzoeken naar diverse vormen van woonfraude in 2021 afgerond. Hierdoor zijn 210 woningen vrijgekomen voor woningzoekenden.

Eigen Haard Fonds

Voor de twaalfde keer organiseerden we het Eigen Haard Fonds. Bewonerscommissies en bewonersgroepen konden ideeën indienen voor een fysieke verbetering of verfraaiing van hun woonomgeving. We ontvingen enkele tientallen ideeën die opvallend vaak duurzaamheid en meer groen als thema hadden. Begin 2022 kan iedereen stemmen voor het beste idee.

Integrale
aankpak
vernieuwing
Dichtersbuurt
Amsterdam



Integrale aanpak vernieuwing Dichtersbuurt Amsterdam

In de Dichtersbuurt, met ruim 400 woningen van Eigen Haard, speelt er veel op het gebied van leefbaarheid. Denk aan armoede, slecht onderhouden groen en zwerfafval. De huizen zelf zijn verouderd. Om deze zwakkere buurt te versterken, tekenden we in 2021 het samenwerkingsconvenant 'Aanpak Dichtersbuurt'.

Doelstellingen

We werkten intensief samen met stadsdeel Nieuw-West en bewoners om te komen tot een sociale en fysieke aanpak. Op dit moment wonen er in de Dichtersbuurt veel senioren en alleenstaanden met een laag inkomen. Ons doel is om ook bewoners met hogere inkomens te laten instromen, meer en verschillende soorten huizen terug te bouwen en tegelijk het onderlinge contact en de leefbaarheid van de buurt te verbeteren.

Aanpak

Onze integrale aanpak startte met het samenstellen van een kernteam en stuurgroep. Via bewonersorganisatie Eigenwijks namen we speciaal voor dit project een



Meer prettige buurten

opbouwwerker aan. De overleggroepen zorg- en overlastoverleg en leefbaarheidsoverleg gingen aan het werk. Vervolgens kwamen onze wijkbeheerders, de bewonerscommissie en de klankbordgroep aan tafel.

Als eerste concrete actie stelden we een basisniveau voor de leefbaarheid vast. Daarbij keken we naar aspecten als veiligheid, illegale activiteiten, handhaving, zichtbaarheid en heldere communicatie. Ook vroegen we bewoners om te vertellen wat er in de buurt speelt. Zij sloten bijvoorbeeld aan bij het leefbaarheidsoverleg of een digitale klankbordgroep.

Onderzoeksbureau Centrum voor Woononderzoek onderzocht wat bewoners van de Dichtersbuurt vinden. Meer dan de helft (54%) van de bewoners deed mee. Veel bewoners zijn tevreden over de wijk, maar minder over de kwaliteit van hun woning. Dit heeft vooral te maken met de grootte van de woning en met kou, tocht, vocht en geluidsoverlast. De meeste mensen gaven op dat moment aan dat ze het liefst willen dat alle woningen worden gesloopt en vervangen door nieuwbouw.

Met de uitkomst ging de planontwikkelingsgroep (ontwerpbureau De Zwarte Hond, Eigen Haard, stadsdeel Nieuw-West, projectontwikkelaar Synchron Circulair en de bewonerscommissie) aan de slag. Zij hebben meegedacht en meegedacht over de plannen. We maakten een integraal plan, dat bestaat uit vier fasen verdeeld over tien jaar. Samen met de gemeente gaan we flink investeren: we verbeteren de woningen en de sociale voorzieningen, slopen de slechte woningen en vervangen die door nieuwbouw. Ook willen we het onderlinge contact (cohesie) in de buurt versterken, bijvoorbeeld door het wijkkantoor in te zetten als ontmoetingsplek en met een buurtkrantje voor en door bewoners. Daarnaast pakken we de openbare ruimte, het groen en de parkeervoorzieningen aan.

Tijdens de feestelijke start op 7 juli 2021 plantten de bewoners een appel- en perenboom als symbool voor een vruchtbare samenwerking. In 2022 werken we de voorkeursvariant van bewoners uit tot een plan voor de vernieuwing van de buurt. Samen werken we door naar ons einddoel: een prettige Dichtersbuurt!





Meer woningen van goede en duurzame kwaliteit



Projecten Renovatie en Verduurzamen

Onroerend goed eenheden (OGE)

	Renovatie		Verduurzamen	
	Start bouw	Opgeleverd	SaVe	Alleen PV
Aalsmeer				4
Amstelveen	149		430	30
Amsterdam	481	366	903	16
Haarlemmermeer				
Landsmeer			123	2
Oostzaan				
Ouder-Amstel			31	67
Uithoorn	36	22	343	154
Zaanstad				6
Totaal	666	388	1.830	279

Onderhoud

Onroerend goed eenheden (OGE)

Planmatig Onderhoud (zonder VvE)	18.062
Onderhoud bij mutatie	4.121
Reparaties (inclusief VvE)	53.158

Aedes benchmark: Onderhoud en verbetering

	2021	2020
Prestatieveld onderhoud en verbetering		
Geharmoniseerde vijfjaarsgemiddelde instandhoudingsuitgaven	€ 3.587	€ 3.374
Instandhoudingsindex	120	122
Ervaren woningkwaliteit	7,2	7,2



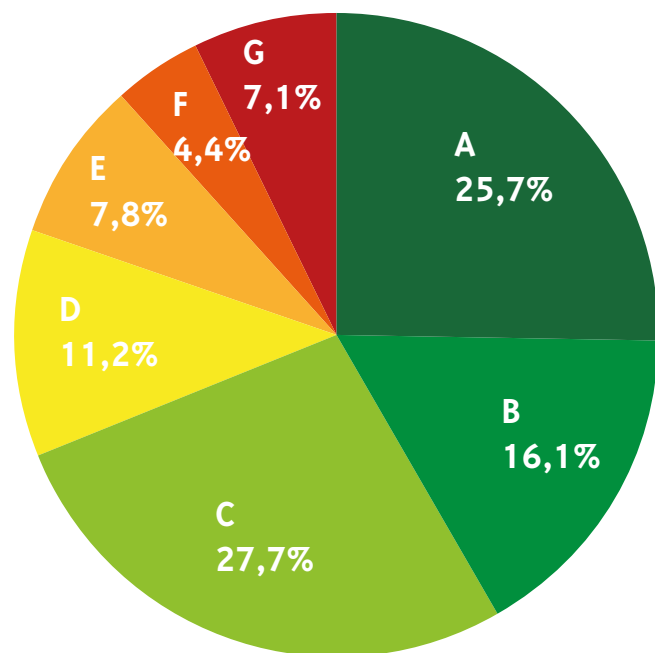
7,8
Huurdersoordeel
projecten



8,2
Reparatieverzoeken
vakkieden

Energielabels per gemeente

ultimo 2021 (in %)



	A	B	C	D	E	F	G
Aalsmeer	31	20,4	30,3	9,3	5,3	2,3	1,4
Amstelveen	29,4	13,8	32,7	11,2	6,1	3	3,8
Amsterdam	21,9	16,8	26,1	11,6	8,8	5,3	9,6
Haarlemmermeer	100						
Landsmeer	33	1,8	28,1	16,8	10,3	5,8	4,2
Oostzaan	100						
Ouder-Amstel	24	19,3	36,5	12	5,6	1,5	1,1
Uithoorn	29,6	17,2	28,4	9,8	7,1	4,1	3,7
Zaanstad	90,8	9,2					
Totaal	25,7	16,1	27,7	11,2	7,8	4,4	7,1

Renovatie en verduurzamen

Onze grote opgave is het verduurzamen van onze bestaande woningen. We hebben in 2021 flinke stappen gezet bij de woningverbetering. Door renovatie, onze projecten Samen Verduurzamen (SaVe) en het plaatsen van zonnepanelen, zijn maar liefst 2.500 woningen verduurzaamd. We zijn in 2021 gestart met 666 ingrijpende renovaties en hebben 388 woningen opgeleverd. Dit is het hoogste aantal van de afgelopen 5 jaar. Het huurdersoordeel over de projecten Samen Verduurzamen (SaVe) stijgt ieder jaar: van gemiddeld een waardering van 6,8 in 2017 naar een 7,8 in 2021.

Steeds minder woningen hebben een laag (E, F of G) - label. Dat betekent dat we vooral woningen met C- en D- labels nog een zetje moeten geven. We doen dat in de toekomst steeds meer in combinatie met het natuurlijke onderhoudsmoment, zoals bij planmatig- of mutatieonderhoud.

Mutatieonderhoud

In 2021 hebben we bij 4.121 mutatiewoningen werkzaamheden uitgevoerd. Dit aantal is iets hoger dan het gemiddelde van de afgelopen jaren. De gemiddelde kosten per mutatie stegen licht omdat we relatief veel mutaties uitvoerden in woningen die lang werden bewoond.

Door de coronamaatregelen voerden we sommige inspecties en overdrachten digitaal uit. Zowel nieuwe als vertrekkende huurders gaven aan fysieke momenten met een Eigen Haard-medewerker te missen. Dit zien we terug in het huurdersoordeel, dat in 2021 iets lager





Meer woningen van goede en duurzame kwaliteit

was dan we gewend zijn. De nieuwe huurders beoordeelden ons in 2020 met een 7,6 en in 2021 met een 7,5. Vertrekkende huurders gaven ons in 2020 een 8,1 en in 2021 een 7,5. Zodra het kan, pakken we de fysieke inspecties weer op.

Reparatieverzoeken

We voerden in 2021 ruim 53.000 reparatieverzoeken uit. Dit is in lijn met 2020. In de jaren voorafgaand aan de coronapandemie waren dat er gemiddeld zo'n 60.000. Tijdens de lockdown-periodes voerden we alleen spoed- en urgente reparaties uit. Met name tijdens de eerste drie maanden van 2021 zijn daarom weinig reparaties door onze eigen vaklieden uitgevoerd. Zij voerden vooral werkzaamheden uit aan gemeenschappelijke ruimten en bij kleine mutaties.

Het huurdersoordeel kwam gemiddeld uit op een 7,8. Een mooie score, maar wel lager dan de afgelopen jaren (7,9). De vaklieden scoren met een 8,2 uitstekend. De complexere reparatieverzoeken die door aannemers zijn opgepakt scoren met een gemiddelde van 7,5 iets lager.

Meer woningen beter toegankelijk

In 2021 verbeterden we de toegankelijkheid in 17 complexen met in totaal 579 woningen. Deze complexen lagen in de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Ouder Amstel en Uithoorn. Door het aanbrengen van automatische deurdrangers, het ophogen van galerijen en het realiseren van oplaadpunten voor scootmobielen kunnen huurders met een fysieke beperking en oudere huurders zo lang mogelijk in hun eigen huis blijven wonen.

Veilig wonen

Loden leidingen

De afgelopen twee jaar hebben we gewerkt aan het verwijderen van loden leidingen in onze woningen. Loden leidingen werden tot 1960 gebruikt en zijn daarna verboden vanwege gezondheidsrisico's. Toch kunnen er nog loodresten zijn in woningen en bedrijfsruimten. In 2021 en 2020 hebben we ruim 92 procent van de complexen in Amsterdam en 89 procent van ons totale woningbezit onderzocht. Bij 2,1% van de woningen hebben we lood gevonden. Bij 336 woningen hebben we de leidingen (vaak toevoerleidingen) verwijderd. Nog 51 woningen staan op de planning om gesaneerd te worden. In 2022 gaat het onderzoek verder.

Brandveiligheid

De wetgeving op het gebied van brandveiligheid wordt steeds strenger. Dit verhoogt de druk om de brandveiligheid te verbeteren tijdens onderhoudsmomenten. We werken aan het beleid op het gebied van brandveiligheid, dat in 2022 zal worden vastgesteld en worden meegenomen in de planning.

“Huurders waarderen de afhandeling van reparatieverzoeken door onze vaklieden.”

Aedes benchmark: Onderhoud en verbetering

Onze huurders geven de kwaliteit van hun woning een 7,2. Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde van 6,7 en dat willen we graag zo houden, maar het is een uitdaging. Onze

Meer woningen van goede en duurzame kwaliteit

instandhoudingskosten zijn in 2021 iets gestegen ten opzichte van 2020. Landelijk zijn de instandhoudingskosten nog iets harder gestegen, van indexscore 120 naar 122.

We streven naar een goede balans tussen de technische woningkwaliteit, de ervaren woningkwaliteit en de kosten. Dat doen we door de juiste data en betere richtlijnen voor de basiskwaliteit te hanteren maar ook door slimmer samen te werken met leveranciers en bouwers.

Data op orde

Op basis van de juiste data krijgen we meer inzicht in wat er op lange termijn nodig is en kunnen we op portefeuilleniveau goede afwegingen maken. Met bureau Republiq maakten we een plan van aanpak voor de komende jaren. Ook deelden we kennis met andere corporaties. Hier gaan we in 2022 mee verder.

Slimmer samenwerken

We willen de woningverbetering met meer regie en minder partijen uitvoeren. Daardoor kunnen we intensiever samenwerken en samen sneller verbeteren. Het doel is om te komen tot efficiënte processen met een hogere huurderstevredenheid en lagere kosten. We zijn in 2021 gestart met enkele proefprojecten. De selectie van samenwerkingspartijen ronden we in 2022 af.

“We willen de woningverbetering met meer regie en minder partijen uitvoeren.”

Grip op de onderhoudswerkzaamheden

De basiskwaliteit geeft richtlijnen waaraan een woning moet voldoen. In 2021 hebben we dit aspect verder ontwikkeld, wat zorgt voor meer grip op de onderhoudswerkzaamheden en het beheersen van de kosten. Dit geeft ons, onze huurders en onze leveranciers duidelijkheid.

Highlights per gemeente – Renoveren en verduurzamen in 2021

Amsterdam

De meeste ingrijpende verbouwingen van dit jaar gingen van start in heel Amsterdam.

Dit waren in totaal 481 woningen, verdeeld over 7 projecten:

Gestarte renovaties in Amsterdam

Waar	Aantal woningen
Het seniorencomplex aan de Stellingweg	160
Tweede fase van project Betondorp	151
Circulair project Kuilsenhofweg	60
Zeeburgerdijk	56
Andreas Bonnstraat	24
Twee projecten in de Retiefstraat	21
In de Jordaan	9

In Amsterdam werden 365 gerenoveerde woningen opgeleverd uit projecten in stadsdeel Oost.

- Archimedesplantsoen.
- De eerste fase van Betondorp.
- Molukkenstraat/Zeeburgerdijk.
- Transvaalstraat.
- Pretoriusstraat.

Meer woningen van goede en duurzame kwaliteit

Met Samen Verduurzamen (SaVe) verduurzaamden we in Amsterdam 903 woningen tot minimaal energielabel B.

Amstelveen

In Amstelveen startte de renovatie van 149 sociale huurwoningen in Aquarius. We hebben dit jaar 430 woningen verduurzaamd. Deze woningen hebben nu minimaal label B.

Uithoorn

We startten de renovatie van 36 rijwoningen in de Admiraal de Ruyterlaan. Daarnaast verduurzaamden we met SaVe 343 woningen.

Landsmeer

Hier is de nazorg na de moeizaam verlopen nul-op-de-meter-renovatie in de wijk Gortesloot goed afgerond. Daarnaast hebben we 123 woningen verduurzaamd.

Stap voor stap naar CO₂-neutraal en circulair in 2050

Het is onze ambitie om in 2050 CO₂-neutraal en circulair te werken. Onze strategie bestaat uit minder energieverbruik, het aardgasvrij (klaar)maken van woningen en het opwekken van duurzame energie. Daarnaast werken we steeds meer circulair.

Verminderen energieverbruik

We richten ons op het versneld verbeteren van de complexen met de laagste energielabels (E, F en G). Een verbetering van de isolatiewaarde van de schil van de woning is hiervoor het belangrijkste. Dit doen we door sloop/nieuwbouw, renovatie en ons SaVe-programma.

In het Convenant Energiebesparing Huursector spraken de corporaties af dat alle woningen in 2021 gemiddeld over label B beschikken. We verwachten dat we dit, net als andere grootstedelijke corporaties met veel meergezinswoningen, realiseren in 2023.

In 2021 introduceerde de Rijksoverheid een [andere berekeningssystematiek van energie-labels](#). We brengen het effect hiervan in beeld en waar nodig pasten we onze verduurzamingsstrategie daarop aan. Naar verwachting blijft het gemiddelde label ongeveer hetzelfde. Op basis hiervan vindt er een strategische herijking van de routekaart plaats richting CO₂-neutraal in 2050. We gaan voor een isolatieniveau waarmee we onze woningen comfortabel aardgasvrij kunnen verwarmen.

Verduurzaming van VvE's

Vanuit de duurzaamheidsvisie hebben we als ambitie om ons bezit in VvE's ook naar minimaal energielabel B te brengen in 2023. In 2021 zijn we met tien VvE's voorbereidingen getroffen voor duurzaamheidsprojecten in samenwerking met het bestuur van de VvE, de mede-eigenaren en VvE Beheer. In potentie zijn circa 700 huurwoningen betrokken. Eén van de VvE heeft in 2021 het duurzaamheidsplan daadwerkelijk uitgevoerd.

De grootste uitdaging zat in 2 grote VvE complexen in Amsterdam Holendrecht/Gaasperdam van 935 woningen, waarvan ongeveer 756 huurwoningen van ons. Eind 2021 tot begin 2022 hebben de huurders akkoord gegeven op het plan waardoor midden 2022 de uitvoering kan starten. Door een mooie samenwerking tussen de gemeente Amsterdam en Eigen Haard, de VvE(-besturen) en Arlanda VvE beheer kon dit project doorgang vinden.

Richting aardgasvrij

Gemeentes hebben in 2021 individueel een Transitievisie Warmte vastgesteld waarin op buurt- of wijkniveau het voorkeursalternatief voor aardgas wordt bepaald. We waren hierbij betrokken.

Amsterdamse Warmtemotor

Eind 2021 sloten we, samen met andere Amsterdamse corporaties, met warmtebedrijf Vattenfall en de gemeente Amsterdam een mantelovereenkomst voor het aansluiten van 10.000 woningen op het bestaande warmtenet. Warmtebedrijven breiden het Amsterdamse warmtenet op deze manier flink uit, waardoor verschillende buurten straks tot wel 60% minder CO₂ uitstoten.

De eerste woningen bevinden zich in de Confuciusbuurt en Wildemanbuurt (Nieuw-West). In Zuidoost gaat het om de buurten Hakfort/Huigenbos en K-buurt Midden. In totaal gaat het om bijna 4.000 corporatiewoningen. Ook buurtbewoners met een koopwoning kunnen profiteren van dezelfde aansluitprijs op het warmtenet.

Amstelveen

In 2021 startten we gesprekken met Eneco over de mogelijkheden van het bestaande warmtenet van Eneco in Amstelveen-Noord voor onze woningen. Het gaat om ongeveer 800 woningen die dicht bij het warmtenet liggen.

Circulair beheren en ontwikkelen

In 2050 willen we al ons vastgoed circulair ontwikkelen en beheren. Door bij het gebruik van materialen te werken volgens circulaire principes dragen we bij aan de klimaatdoelen en het creëren van een duurzame bouwsector en leefomgeving. De transitie richting 2050 is een grote uitdaging die we stapsgewijs aangaan. We hebben een routekaart ontwikkeld met doelen en activiteiten.



Meer woningen van goede en duurzame kwaliteit

Pilots: leren door te doen

Door pilots op te zetten, leren we wat bij ons past en wat er mogelijk is. Zo krijgen we in beeld welke stappen we wanneer kunnen en moeten zetten om in 2050 circulair te werken en de CO₂-uitstoot te verlagen. Deze presentatie geeft een overzicht van de pilots en geleerde lessen.

Samen leren en kennis delen

Door samen te werken en kennis te delen bereiken we meer en hoeven we het wiel niet alleen uit te vinden. Met de Alliantie, Portaal, Woonstad Rotterdam en Woonbedrijf werken we samen in een leernetwerk. We kiezen verschillende thema's om verder uit te diepen. Zo hebben we gekeken naar de kosten van houtbouw, BIM (maken van digitale bouwmodellen) en staan onderwerpen als een materialenpaspoort en circulaire installaties op de agenda.

Klimaatadaptieve woningen

We willen onze woningen en complexen klimaatadaptief maken. Dat betekent dat ze bestand zijn tegen de gevolgen van klimaatverandering zoals droogte, wateroverlast en hittestress. In 2021 zijn we gestart met het in kaart brengen van de risico's van klimaatverandering voor onze woningen en complexen. De risico's van klimaatverandering en de te nemen maatregelen beperken zich niet tot de woning of complex, maar spelen op wijk- of gebiedsniveau. Daarom werken we samen met de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC), de Alliantie en Rochdale, Amsterdam Rainproof en de gemeente.



Impactvol
circulair
renoveren - een
stap in de groene
richting!



Circulaire aanbouw voor renovatieproject Kuilsenhofweg Amsterdam Zuidoost

Onze woningen aan de Kuilsenhofweg kregen een volledig circulaire aanbouw. Samen met de TU Delft, vastgoedontwikkelaar ERA Contour, DOOR Architecten en timmerfabriek Van den Oudenrijn gingen we op ontdekkingstocht naar de beste aanpak voor circulair renoveren. We leverden in 2021 al de eerste gerenoveerde woningen op en zetten hiermee een mooie stap in de goede, groene richting!

Onze doelstelling was om de aanbouw volledig circulair te ontwikkelen. Alle materialen zijn bijvoorbeeld geschroefd, waardoor de aanbouw zonder beschadiging weer uit elkaar kan worden gehaald en de materialen kunnen worden hergebruikt. Het ontwerp is modulair opgebouwd. Het kan uitgebreid worden naar een uitbouw over de hele breedte van een woning én ook ingezet worden bij andere projecten.

We kozen voor hergebruikte en natuurlijke materialen. De constructie is van duurzaam hout en voor de isolatie kozen we voor hergebruikt katoen. De deur komt uit een ander sloopproject van onze aannemer, de ramen uit het project zelf. De buitenkant van de aanbouw is betimmerd met het hout van de bestaande pergola. De dakbedekking werd gemaakt van een volledig recyclebaar materiaal.

We kregen zicht op circulaire uitgangspunten en ontwerpmethodiek voor wat betreft materiaalgebruik, standaard maatvoering, hergebruik en losmaakbaarheid. Dat laatste is belangrijk om de waarde van materialen te behouden.

Wij zien het als onze rol én kracht om beweging in de keten te brengen. Wij werkten naar volle tevredenheid vanaf het begin van dit project samen met architect, sloper en aannemer en overlegden met de bewoners.

De circulaire aanbouw is genomineerd voor de Circular Awards 2022, die uitgereikt wordt aan de meest impactvolle circulaire projecten en organisaties. We zijn geëindigd in de top 3 en zijn trots op de eerste, volledig circulaire uitbouw!





Voor wie, met wie en hoe wij waarde toevoegen

Tevreden bewoners

We willen dat huurders tevreden zijn over onze dienstverlening. We streven naar een klanttevredenheidsscore van een 8 of hoger! We monitoren structureel de tevredenheid met onze dienstverlening. Het oordeel van onze klanten gebruiken we om deze te verbeteren.

Burgers hebben steeds vaker moeite met allerlei regels, de menselijke maat is vaak moeilijk herkenbaar. Corona heeft ons hier extra bewust van gemaakt. We willen dat alle huurders dezelfde kwaliteit van dienstverlening ervaren. Daarom gaven we in 2021 de dienstverlening aan laaggeletterden en digitale inclusie extra aandacht.

Klantoordeel dienstverlening

Klantproces	Gemiddeld klantoordeel in 2021
Nieuwe Huurders	7,5
Reparatieverzoeken	7,7
Vertrokken Huurders	7,7
Reparatieverzoek VVE	7,3
Planmatig Onderhoud:	7,1
Afrekening Servicekosten	7,1



Verhuren en beheren in tijden van Corona

In coronatijd bleek het moeilijk om het hoge niveau van de afgelopen jaren vast te houden. In 2021 konden woningbezichtigingen gelukkig deels weer fysiek plaatsvinden in de woning. We hebben daarnaast ook op afstand gewerkt met sleutelkluisjes Voordeel daarbij is dat geïnteresseerden meer de tijd hebben om de woning te bezichtigen, zonder het risico te lopen anderen tegen te komen.

Uitsluitend aan het begin van 2021 zijn er tijdelijk minder reparaties uitgevoerd vanwege Corona. Daarna is er gelukkig niet meer afgeschaald op de dienstverlening. Het lijkt erop dat de dagelijkse gang van zaken nu wat meer normaliseert.

Technische dienstverlening nog beter

De vakmensen van onze eigen onderhoudsdienst scoren al ruim boven de 8,0 bij reparatieverzoeken. Voor Dagelijks Onderhoud en Mutatieonderhoud gaan we werken met minder aannemers en betere afspraken om het dienstverleningsniveau omhoog te krijgen.

Arlanda VvE Beheer op de kaart

Arlanda VvE Beheer biedt administratieve, technische en financiële diensten aan voor verreweg de meeste VvE's, waarin wij ook als eigenaar een rol spelen. Ruim 20% van onze woningen zitten in VvE's. VvE Beheer heeft het afgelopen jaar een eigen naam gekregen: Arlanda VvE Beheer. Zo is het voor klanten duidelijker wie welke rol heeft. VvE Beheer is puur dienstverlenend en werkt in opdracht van de VvE en heeft geen stemrecht. Eigen Haard kan mede-eigenaar zijn in de VvE en heeft dan stemrecht. Met een nieuwe naam en eigen logo voor VvE beheer hopen we dit onderscheid te verduidelijken en daarmee de dienstverlening nog optimaler te kunnen aanbieden.

We zoeken in de samenwerking met partijen zoals aannemers actief naar goede deals voor onze VvE's. Door enorme prijsstijgingen voor materialen en uren konden projecten niet altijd starten. Wanneer offertes hoger uitvielen dan de verkregen mandaten moest er een nieuwe ALV worden uitgeschreven om het mandaat te verhogen. In veel VvE's hebben we een spaarindex geadviseerd voor de jaarlijkse onderhoudsdotaties om dit in de toekomst te voorkomen. Dat betekende een verhoging van de maandelijkse bijdrage van de eigenaren. In het dagelijks onderhoud van de gebouwen was de tevredenheid van de eigenaren en de huurders in 2021 ondanks alles weer hoog.

Beter klachtenmanagement

In 2021 is de status van klachtafhandeling beter inzichtelijk geworden door digitalisering van het klachtenproces. Voorheen was er geen dagelijkse informatie over openstaande klachten beschikbaar. Nu hebben alle afdelingen realtime inzicht in hun openstaande klachten. Hierdoor kan er beter gestuurd worden op openstaande klachten en doorlooptijd. Dit heeft een positief effect op de klachtafhandeling voor onze huurders.

We willen sneller en efficiënter antwoord geven. Wanneer een antwoord van verschillende afdelingen nodig is gaat het nog niet altijd goed. Daar gaan we ook in 2022 mee aan de slag.

Huurdersoordeel Aedes Benchmark

We vergelijken onze prestaties met die van andere corporaties met hulp van de Aedes Benchmark. Het huurdersoordeel is vanaf 2016 structureel verbeterd, maar in 2021 wel iets afgevlakt. We vermoeden dat dit vooral komt doordat we vanwege Corona onze dienstverlening hebben moeten aanpassen.

Dienstverlening laaggeletterden

In 2021 leverden we extra inspanning voor een betere dienstverlening aan laaggeletterden. Laaggeletterdheid is in Nederland een groot maatschappelijk probleem. Bijna twee miljoen mensen van 16 jaar en ouder zijn laaggeletterd. Een groot deel van deze mensen huurt een woning bij een corporatie. Ook wij hebben te maken met laaggeletterde huurders. Daarom zetten we ons, samen met de gemeente Amsterdam en vele andere organisaties, in voor duidelijke taal. Zodat al onze huurders begrijpen wat we bedoelen. We hebben het volgende gedaan:

- Er is, voor een aantal uren per week, een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid aangesteld, die met collega's brieven aan huurders herschrijft.
- Extra inspanning voor betere dienstverlening aan laaggeletterden.
- 50+ collega's met klantcontact volgden een training om laaggeletterdheid te herkennen.
- 44 collega's uit de hele organisatie zijn opgeleid als taalexpert en zorgen vanuit hun eigen afdeling voor heldere taal.
- We herschreven standaardbrieven op B1-niveau.
- We organiseerden en namen deel aan bijeenkomsten van het Amsterdams Taalakkoord.
- Alle collega's hebben de mogelijkheid een begrijpelijk schrijven training te volgen.

Digitaal inclusieve dienstverlening

We willen dat alle huurders, dus ook zij die digitaal minder vaardig zijn, dezelfde kwaliteit van dienstverlening ervaren. Daarom hebben we de visie Digitale Inclusie ontwikkeld: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet'.

We zetten in op het verder digitaliseren van onze dienstverlening, bijvoorbeeld in onze communicatie, door selfservice-mogelijkheden en door digitale toepassingen in onze woningen. We realiseren ons daarbij dat niet iedereen even vlot mee kan. We houden oog voor de menselijke maat. Om inclusieve dienstverlening te borgen werken we voortaan aan de hand van 10 basisprincipes. Deze basisprincipes geven medewerkers richting, houvast en steun bij het ontwikkelen, beheren en ondersteunen van digitale diensten voor huurders.

Digitalisering raakt bijna elk proces in de organisatie. Vanaf 2022 zullen we onze aanpak richten op de drie gebieden waar niet-digitaalvaardige huurders de meeste problemen ondervinden. Het gaat om de digitale uitwisseling van informatie (communicatie), het interactief aanbieden van digitale diensten en digitale diensten die gekoppeld zijn aan apparaten in de woning, zoals een energiedisplay.

Geschillencommissie

We hebben zeer veel contact met onze huurders. Daarbij gaat echter ook wel eens iets mis. Onze huurders hebben dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Komen we er samen niet uit, dan kan de kwestie worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie adviseerde in 2021 over 19 zaken ten opzichte van eenentwintig in 2020. Het merendeel, namelijk 10 klachten, bleek - al dan niet gedeeltelijk - gegrond. Deze (deels) gegronde klachten gingen voornamelijk over de communicatie met huurders. De meeste klachten hebben te maken met overlast of onderhoud. De commissie adviseerde in 8 gevallen de klacht ongegrond te verklaren en in één geval heeft de commissie de klacht na de hoorzitting niet-ontvankelijk verklaard.

Wij besteedden in 2021 veel aandacht aan het verbeteren van de afhandeling van klachten en geschillen met onze huurders. Dit deden wij onder meer door onze huurders in een vroeg stadium te voorzien van de juiste informatie over het verdere verloop van een verzoek of klacht. Onze dienstverlening was steeds onderwerp van gesprek. De cijfers rapporteerden wij periodiek aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

Samen denken, samen doen

We betrekken onze belanghebbenden actief bij het bepalen van onze koers en ons beleid. Met Alert hebben we samenwerkingsafspraken. Samen met lokale huurdersorganisaties en gemeenten maken we lokaal prestatieafspraken. In de buurt werken we samen met bewonerscommissies, andere buurtvrijwilligers en professionele partners, zoals de gemeente en zorg-, hulpverlenings- en welzijnspartijen (zie [Stakeholders](#)). We maken gebruik van elkaars kennis, menskracht en middelen om samen keuzes te maken over wat er in een gemeente en de buurt nodig is.

Huurders participeren

Onze huurdersorganisaties zijn bewonerscommissies, lokale huurdersverenigingen en de Huurdersfederatie Alert. Hiermee zijn de huurders op alle niveaus vertegenwoordigd: complex, gemeente en organisatie. Regelmatig zijn wij met hen in overleg. Met de lokale huurdersverenigingen in ieder geval drie keer per jaar. Met de Huurdersfederatie Alert staan jaarlijks minstens vijf overleggen gepland. Daarnaast hebben we jaarlijks twee bestuurlijke overleggen, waarin we dieper ingaan op een gezamenlijk actueel thema.

Lokale Huurdersverenigingen

We hebben woningbezit in verschillende gemeenten. Om de belangen van onze huurders op gemeenteniveau te behartigen, is er in de meeste gemeenten een huurdersvereniging. In 6 gemeenten zijn onze huurders vertegenwoordigd in een lokale huurdersorganisatie. Deze huurdersverenigingen vormen samen de Huurdersfederatie Alert. De lokale huurdersverenigingen hebben minimaal 3 keer per jaar overleg met de manager Wijkontwikkeling en Leefbaarheid.

Ook in 2021 hadden de lokale huurdersverenigingen een belangrijke rol bij de totstandkoming van en overleg over de prestatieafspraken in hun gemeente. In Amsterdam doet HBO Argus dat via de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels voor de collectieve Samenwerkingsafspraken in die gemeente.

Huurdersfederatie Alert

Alert houdt zich – namens al onze huurders – bezig met de onderwerpen en het beleid op bedrijfsniveau. Wij overleggen met Alert over zaken die alle huurders aangaan, zoals de jaarlijkse huurverhoging en betaalbaarheid.

Alert heeft onder andere adviesrecht op nieuw of gewijzigd beleid. Voor de adviesaanvragen hebben we in een vroeg stadium overleg. Dit wordt door alle partijen als een prettige werkwijze ervaren. Aan Alert vroegen wij in 2021 advies op:

- De jaarlijkse huuraanpassing.
- De aanpassing van het huurbeleid middensegment huurwoningen.
- De maatwerkregeling middensegment huurwoningen.

Het advies voor de jaarlijkse huurverhoging bleek uiteindelijk niet nodig omdat de regering besloot de huren voor sociale huurwoningen in 2021 te bevriezen.

In 2021 deed Alert een voordracht voor een plaatsvervangend huurderslid Geschillencommissie. Daarnaast is dit jaar de voorbereiding voor de adviesaanvragen op de Algemene Huurvoorwaarden Sociale Huurwoningen en de huuraanpassing 2022 gestart.

Naast de gebruikelijke overleggen bespraken we ook de gezamenlijk gekozen thema's: ouderen en zorg en duurzaamheid. Op bestuurlijk niveau ging het over kwetsbare huurders en huurders-

participatie. In 2021 spraken we ook over actuele thema's zoals participatie, woonruimte-verdeling, maatwerk, communicatie en ons gezamenlijke jaarplan.

Ook dit jaar moesten we ons werk vaak vanuit huis doen en was er minder contact. Hierdoor was de belasting voor iedereen groter. Onze complimenten voor onze huurdersorganisaties dat zij toch met volledige inzet, alertheid en betrokkenheid zijn doorgedaan en de huurders hebben vertegenwoordigd!

“ Wij overleggen met Alert over zaken die alle huurders aangaan, zoals de jaarlijkse huurverhoging, betaalbaarheid, duurzaamheid.”

Bewonerscommissies

We werken nauw samen met onze bewonerscommissies. De bewonerscommissies behartigen de belangen van de bewoners in een wooncomplex. Wij overleggen met en informeren de bewoners over specifieke thema's of activiteiten, zoals planmatig onderhoud, servicekosten en schoonmaak. Dat doen we minimaal twee keer per jaar, tijdens een voor- en najaarsoverleg.

Ook werken we samen met de bewonerscommissies in sloop-nieuwbouw-, SaVe- en renovatie-projecten. Met de bewonerscommissie maken we afspraken voor de huurders die in een project wonen. Deze afspraken leggen we vast in een sociaal en een projectplan. Als er in projecten geen bewonerscommissie is, neemt de lokale huurdersvereniging die rol over.

Actuele prestatieafspraken per gemeente

Met alle gemeenten waar we bezit hebben, met uitzondering van Oostzaan, zijn actuele prestatieafspraken van kracht (zie [Ons werkgebied](#)). In Oostzaan is in onderling overleg besloten geen afspraken te maken, omdat het hier maar 34 woningen betreft.

In alle gemeenten waar we prestatieafspraken hebben gemaakt, hebben we meerjarige afspraken lopen. De voortgang wordt gemonitord en waar nodig worden zaken geagendeerd in het tripartiet overleg tussen ons en de gemeente en de lokale huurdersorganisatie. Vóór 1 april voorafgaand aan het jaar dat de prestatieafspraken aflopen, brengen we een nieuw bod uit.

	Prestatie-afspraken	Geldig tot en met
Aalsmeer	Ja	2026
Amstelveen	Ja	2024
Amsterdam	Ja	2023
Haarlemmermeer	Ja	2023
Landsmeer	Ja	2024
Oostzaan	Nee	–
Ouder-Amstel	Ja	2026
Uithoorn	Ja	2023
Zaanstad	Ja	2023

In Landsmeer zijn de nieuwe prestatieafspraken per 1 juli 2021 ingegaan.

Met ingang van 1 januari werden in Amstelveen meerjarige prestatieafspraken gemaakt tussen de gemeente Amstelveen, Bewonersraad Amstelveen en Eigen Haard

Gemeente Aalsmeer, Huurdersvereniging Aalsmeer-Kudelstaart (HAK) en Eigen Haard maakten met ingang van 1 januari 2021 meerjarige afspraken, die aansluiten op de duur van het vastgestelde gemeentelijke woonbeleid

Dialogoog met onze omgeving

Naast de periodieke bestuurlijke overleggen met huurders en gemeenten zijn we op uiteenlopende manieren in gesprek met onze omgeving. We noemen een aantal voorbeelden:

- Dialogobijeenkomsten in samenwerking met Pakhuis de Zwijger.
- Het Verkiezingsdebat MRA met kandidaat leden voor de Tweede Kamer in maart 2021.
- Debatten over de betaalbaarheid van verduurzaming, veerkrachtige buurten en de wooncrisis die in de aanloop naar de Gemeenteraadsverkiezingen 2022 aan het einde van 2021 werden gehouden.

Samenwerking met partners in de buurt

Naast de formele participatie via bewonerscommissies, lokale huurderskoepels en Alert stimuleren wij andere vormen van bewonersparticipatie (zie [Samenwerken in de buurt](#)).

Maatschappelijke visitatie

Elke 4 jaar evalueert een onafhankelijk bureau hoe wij maatschappelijk presteren in het licht van de lokale en regionale opgaven en in de ogen van belanghebbenden (huurdersorganisaties, gemeenten, overige partners). Onze meest recente maatschappelijke visitatie is in 2020 afgerond met gemiddeld een 8-.



Wendbaar organiseren: online thuis, op kantoor en in de wijk

Vanwege de geldende coronamaatregelen werken de medewerkers van Eigen Haard zoveel als mogelijk vanuit huis. De collega's die in de buurten werken en vaak bij bewoners thuiskomen, nemen passende maatregelen om dit te kunnen blijven doen. We faciliteren en inspireren onze medewerkers in hun ontwikkelkracht, passend leiderschap en toerusting. Hierbij hoort een goede digitale omgeving en informatie die klopt.

Ik kies en werk bewust

Om in veranderende tijden optimaal samen te werken voor onze huurders is in 2021 een visie op Wendbaar Werken ontwikkeld. Een traject om hier verder invulling aan te geven is gestart. Wendbaar werken vertaalt zich in: 'Ik kies en werk bewust'. Voor onze medewerkers op kantoor is 'werk thuis, tenzij het echt niet anders kan' nagenoeg het gehele jaar de norm geweest. Om de thuiswerkplek gezond en veilig in te richten zijn er doorlopend thuiswerkmiddelen uitgegeven om het wendbaar werken mogelijk te maken. In de buitendienst werkten we volgens het 'protocol samen veilig doorwerken'.

Ons strategisch personeelsplan geeft richting aan de meerjarenformatie 2022-2025. Dit plan houdt rekening met ontwikkelingen op het gebied van werk, systemen, kennis en vaardigheden en formatie.

Digitale transformatie

Een goede digitale omgeving en informatie die klopt, is een voorwaarde voor wendbaar organiseren. Dit jaar is een digitaliseringsvisie en -strategie opgesteld. Hiermee is vormgegeven aan de uitbesteding en transformatie van de operationele ICT-dienstverlening, de transitie naar een toekomstbestendig Business Intelligence/Data-platform.





Ons personeel in 2021

In 2021 was het volgende van belang:

- Er waren gemiddeld 593 medewerkers (547,9 fte).
- We zwaaiden 54 collega's uit en verwelkomden ook 54 collega's. Dat is mooi in balans en het verloop van boven de 9% zorgt voor frisse energie binnen de organisatie.
- Er waren meer vacatures dan in 2020. Dit waren vooral vacatures voor nieuwe rollen, passend bij onze taak, ambities en optimalisaties als gevolg van onze strategische personeelsplannen. We zien meer krapte op de arbeidsmarkt. Vacatures staan ook langer open.
- De inzet van ingeleende medewerkers daalde met 25% ten opzichte van vorig jaar, maar was met gemiddeld 60,8 fte hoger dan begroot. Door Corona was er sprake van oplopend verzuim en uitval van medewerkers. Er werd een groter beroep gedaan op ons klant-contactcentrum door onze klanten. Ook zijn inleners ingezet wegens langer openstaande vacatures.
- 35 collega's wisselden intern van functie door organisatieontwikkeling en persoonlijke loopbaanstappen.
- 15 collega's voerden een Be-flex opdracht uit. Zij deden een interne stage op een andere afdeling of ruilden tijdelijk van baan met een collega. We bieden deze mogelijkheid voor persoonlijke ontwikkeling en meer mobiliteit op de arbeidsmarkt.
- In 2021 zijn 10 stagiaires gestart. Daarnaast zijn twee trainees van 'Talent in Huis' gestart in 2021. Eén trainee uit 2020 is na afloop van het traineeship aangenomen op een vaste positie.

“ We startten met het samenwerken met een ervaringsdeskundige op het gebied van laaggeletterdheid om zo onze communicatie met onze huurders te verbeteren.”

Aantrekkelijke organisatie met ruimte voor persoonlijke groei en ontwikkeling

We investeren veel in de ontwikkeling van onze medewerkers. Uit een onderzoek bij jonge nieuwkomers is gebleken, dat we ons met die arbeidsvoorwaarde een stevigere positie op de arbeidsmarkt kunnen innemen. Mogelijk dat we hierdoor nog meer jongere medewerkers in 2022 kunnen inspireren om bij ons te komen werken. Ons personeelsbestand wordt jonger. De gemiddelde leeftijd van medewerkers is gedaald sinds 2019. Het gemiddeld aantal dienstjaren van 11 neemt af. We bieden kansen en mogelijkheden voor persoonlijke groei en doorstroom naar andere aantrekkelijke banen.

Met ons leiderschapsprogramma 'Leidinggeven aan Wendbaar Organiseren' stimuleerden we onze leidinggevenden en medewerkers om krachtig richting te geven en eigen regie te nemen in dit onrustige jaar onder invloed van Corona. Dat de ruimte om je bij ons te ontplooien en in beweging te blijven goed wordt gebruikt, zien we terug in het oplopend gebruik van onze opleidingsbudgetten.



Wendbare organisatie

We zorgen voor een passend aanbod van functiespecifieke trainingen binnen de Eigen Haard Academie. In 2022 is dit aanbod in leerlijnen uitgewerkt en aangeboden.

Eigen Haard is, in samenwerking met de Amsterdamse Woningcorporaties, één van de aanjagers van het Amsterdamse Loopbaanoriëntatiecentrum (LOC). Ook zijn we actief betrokken bij het HR Platform Aedes. Doel is de mobiliteit van kundig personeel binnen de volkshuisvesting te faciliteren.

Impact campagne Maak Werk van Mokum

De impact van onze lopende arbeidsmarktcampagne, 'Maak werk van Mokum' werd getoetst bij medewerkers die sinds twee jaar bij ons werken. De campagne werd uitnodigend beleefd en goed ondersteund met de nieuwe 'werken bij'- site, aldus de collega's.

“Ja, de interesse voor Eigen Haard is bij mij gewekt door het billboard op de Arlandaweg; Wijken voor de rijken? Ik was destijds op zoek naar iets nieuws en bedacht me dat ik graag voor een organisatie wilde werken met deze boodschap.”





Financiële positie

Onze financiële positie is gezond. Onze financiële ratio's voldoen ook in 2021 aan de gestelde eisen. Dit geldt voor zowel de toegelaten instelling als voor de individuele DAEB en de niet-DAEB tak. Wij investeren naar vermogen in nieuwbouw en verbeteren en verduurzamen ons bestaande bezit.

Tegelijkertijd houden wij de huren betaalbaar. In totaal investeerden wij zodoende circa € 235 miljoen. Om deze investeringen mogelijk te maken, benutten wij onze leencapaciteit. Dat doen wij met name voor de investeringen in nieuwbouw en verduurzaming. Als gevolg hiervan nam de omvang van onze leningenportefeuille dan ook toe met circa € 102 miljoen.

Jaarresultaat

Het hoge jaarresultaat wordt grotendeels verklaard door de waardestijging van ons vastgoed. De waarde van ons bezit steeg over 2021 met € 2,5 miljard, oftewel bijna 20% in een jaar tijd. De waardestijging van dit jaar is ongekennd hoog. Dit duidt op een gespannen woningmarkt. Dit betreft echter wel een 'ongerealiseerd' resultaat. Pas wanneer de woningen verkocht worden is het resultaat 'gerealiseerd'. Ons beleid is er juist op gericht om zo min mogelijk woningen te verkopen. De stijging levert voor ons dan ook geen extra bestedingsruimte op.

Een nadelig effect van de waardestijging is dat de verhuurderheffing die wij moeten betalen ook sterk stijgt. Deze is immers gekoppeld aan de WOZ-waarde. Dat voelt onrechtvaardig, omdat de stijging van de WOZ-waarde voor ons in de praktijk niet leidt tot extra huurinkomsten. In 2021 maakten wij circa € 66 miljoen verhuurderheffing over aan het rijk.

Dat is ongeveer € 3 miljoen meer dan vorig jaar. Volgend jaar is de laatste keer dat de verhuurderheffing wordt betaald. Vanaf 2023 is de verhuurderheffing namelijk afgeschaft.

Operationele kasstroom

Onze financiële sturing is met name gericht op de operationele kasstroom. Deze bedraagt over 2021 circa € 66 miljoen. Ondanks onze focus hierop is de operationele kasstroom de afgelopen jaren afgenomen. De belangrijkste oorzaak van deze afname is dat de huurinkomsten afgelopen jaren maar beperkt zijn toegenomen, terwijl de exploitatiekosten, de verhuurderheffing en de vennootschapsbelasting fors zijn gestegen. Zelfs met de afschaffing van de verhuurderheffing, met ingang van 2023, baart het ons zorgen in verband met de oplopende bouwkostenstijging. Wij streven er immers naar de operationele kasstroom op een zodanig niveau te houden dat hieruit de investeringen kunnen worden gedaan die nodig zijn om de bestaande woningportefeuille gezond te houden.

Ontwikkeling markt- en beleidswaarde

Als corporatie zijn wij verplicht ons vastgoed tegen marktwaarde te waarderen in onze jaarrekening. De marktwaarde van ons vastgoed is het geschatte bedrag waarvoor het vastgoed – complexgewijs – zou kunnen worden overgedragen in een marktconforme transactie aan een bereidwillige koper, waarbij de koper het vastgoed op maximale wijze laat renderen. Dit betekent dat de koper bij de eerste huurmutatie de huur verhoogt of het vastgoed verkoopt (uitpandt). De totale waarde van ons vastgoed in exploitatie (DAEB en niet-DAEB) op basis van marktwaarde bedraagt circa € 15,1 miljard (2020: € 12,7 miljard).



Financieel gezonde organisatie

De marktwaarde betreft een potentiële waarde die wij vanwege onze sociaal maatschappelijke doelstellingen en het bijbehorende (huur- en verkoop) beleid echter niet gaan realiseren. Naast de marktwaarde is er ook een beleidswaarde. Vertrekpunt van de beleidswaarde vormt de marktwaarde. Door aan te sluiten op de 'bestaande' waardering van marktwaarde wordt voortgebouwd op de reeds bestaande systematiek en uitgangspunten. Het enige verschil is, dat de berekening aangepast wordt op onderdelen die duiding geven aan onze sociale maatschappelijke opgave.

Dit betreft een aanpassing voor 'beschikbaarheid' (doorexpluiten van het bezit in plaats van uitponden, inclusief het afzien van verkoop als complex waardoor ook de overdrachtsbelasting vervalt), 'betaalbaarheid' (geen marktconforme maar onze eigen beleidskasstromen voor huur), 'kwaliteit' en 'beheer' (geen marktconforme maar onze eigen beleidskasstromen voor onderhoud en beheer). De beleidswaarde dient te worden berekend voor zowel zelfstandige en onzelfstandige DAEB en niet-DAEB woongelegenheden. Voor niet-woongelegenheden en intramuraal vastgoed wordt verondersteld dat de beleidswaarde gelijk is aan de marktwaarde.

Markt- & beleidswaarde (*EUR miljoen)	Waarde
Marktwaarde	€ 15.139
Aanpassing beschikbaarheid	€ 957
Aanpassing betaalbaarheid	-/- € 8.104
Aanpassing kwaliteit	-/- € 2.251
Aanpassing beheer	-/- € 373
Beleidswaarde	€ 5.367

Treasurybeleid

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

Financieel Reglement en Treasury statuut

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

Interne beheersing

Wij verlagen het risico door de inperkingen van het treasury statuut en het gebruik van financieringsproducten met een relatief laag risicoprofiel. We hebben een scheiding aangebracht tussen de frontoffice en backoffice van de treasury functie. Vanuit de frontoffice worden de strategische treasury beslissingen voorbereid en wordt het bestuur van Eigen Haard over treasury activiteiten geadviseerd. In de back office vindt de afhandeling en vastlegging van alle treasury activiteiten plaats. Daarnaast maakt de uitvoering van de betalings- en financieringsprocessen onderdeel uit van onze planning- en control cyclus.



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

Leningenportefeuille en derivatenbeleid

Binnen ons treasury beleid dient het gebruik van derivaten alleen ter mitigatie van financiële (rente) risico's. In het door de Autoriteit Woningcorporaties goedgekeurde financieel reglement en treasury statuut wordt het gebruik van financiële instrumenten - waaronder derivaten - onder strikte voorwaarden en zeer beperkt toegestaan. Financiële instrumenten mogen niet worden gebruikt voor het innemen van een speculatieve positie.

Wij houden ons - bij het gebruik van financiële instrumenten - aan de in het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 opgenomen artikelen (103 t/m 108) voor het gebruik van financiële derivaten voor toegelaten instellingen. Wij lopen geen liquiditeitsrisico over de marktwaarde van door ons in het verleden afgesloten financiële instrumenten.

In het verleden zijn rentederivaten afgesloten met een aantal wederpartijen. Wij sloten financiële overeenkomsten waarin de wederzijdse verplichtingen en rechten zijn vastgelegd. Voor verdere details hierover verwijzen wij naar de betreffende hoofdstukken in de jaarrekening.

Leningportefeuille (*€ 1.000)	Bedrag
Vastrentend	€1.567.658
Variabel rentend	€ 79.000
Extended	€ 30.000
Basisrente	€ 288.812
Totaal	€ 1.965.470

De annuïtaire, roll-over, lineaire en bijna alle fixe leningen hebben een voorspelbaar karakter. Deze leningen worden respectievelijk tussentijds, jaarlijks of aan het eind van de looptijd afgelost. De extended lening is een vastrentende lening, waarin een optie is de lening vervroegd aflosbaar te stellen. Het rentetarief van de basisrenteleningen bestaat uit een basisrente en een liquiditeitsopslag voor een overeengekomen periode.

Wij hebben hoofdzakelijk langlopende onderhandse leningen met WSW-borging. De volmacht van het WSW rust op het volledige DAEB bezit en bedraagt € 5,63 miljard. Deze borging is nodig om de kosten zo laag mogelijk te houden. Positieve operationele kasstromen zijn daarbij essentieel. Een efficiënte bedrijfsvoering en het kritisch zijn op de kosten dragen hier aan bij.

De relevante kengetallen voldoen over 2021 aan de normen van het WSW en externe financiers.



Renteontwikkeling

Door de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt daalde het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille (zonder effect rente-instrumenten) in 2021 verder naar 2,62%.

Dit was 2,65% in 2020. Wij verwachten dat dit verder daalt in 2022. Onze financieringsbaten en -lasten bedroegen per saldo bijna € 52 miljoen op een leningenportefeuille van circa € 1.965 miljoen.

Obligatieportefeuille

Een deel van ons vermogen - circa € 17,1 miljoen - wordt belegd in staats- en bedrijfsobligaties. De obligaties worden beheerd door een professionele partij en kennen een gemiddelde AA rating. Periodiek rapporteert de externe vermogensbeheerder aan de Treasury Commissie over de marktwaarde ontwikkeling van de obligaties. De beleggingen die wij hebben in obligaties en spaarsaldi voldoen aan de actuele regelgeving van de Regeling toegelaten instelling volkshuisvesting 2015.

Van 'opgave gestuurd' naar 'robuust bedrijfsmodel'

Onze koers is veranderd van 'opgave gestuurd' naar een 'robuust bedrijfsmodel'. Een actieve portefeuillestrategie wordt daarbij als belangrijk instrument gezien om op doelmatige wijze de verschillende volkshuisvestelijke ambities te realiseren, terwijl tegelijkertijd op de lange termijn aan het financieel kader wordt voldaan. We beschouwen het bedrijfsmodel als duurzaam wanneer de bestaande vastgoedportefeuille in stand gehouden kan worden zonder dat hiervoor significante volumes aan externe financiering nodig zijn. Investerings in de bestaande portefeuille dienen in enig jaar dan ook voornamelijk te worden gefinancierd vanuit de operationele kasstroom. Om de uitgaven aan de bestaande

voorraad in balans te brengen met de beschikbare operationele kasstroom is het nodig diverse strategische en beleidsmatige keuzes te heroverwegen.

“Wij investeren naar vermogen in nieuwbouw en verbeteren en verduurzamen ons bestaande bezit.”



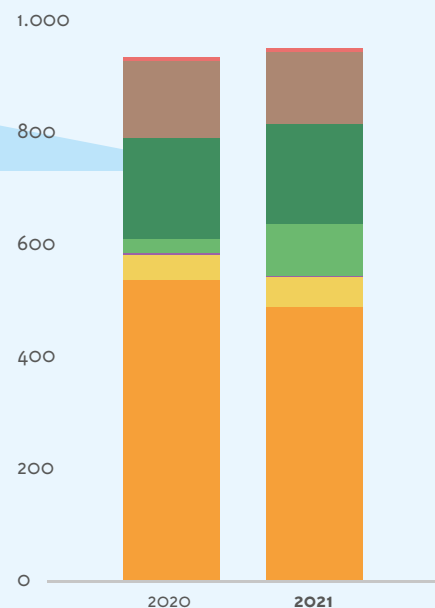
Environment, Social and Governance



De E van Environment

Om onze bedrijfsactiviteiten uit te voeren, verbruiken we energie. Sinds een paar jaar meten we de CO₂-uitstoot van eigen gebouwen-, vervoer- en productiegerelateerde activiteiten. Daarnaast meten we de uitstoot die verband houdt met de opwekking van ingekochte en verbruikte elektriciteit voor onze bedrijfsvoering.

CO₂-footprint eigen bedrijfsvoering in ton



Percentages 2021

- Elektriciteit 52%
- Brandstof & warmte 5,6%
- Water & afvalwater 0,07%
- Woon-werkverkeer 9,9%
- Zakelijk verkeer 19%
- Goederenvervoer 14%
- Kantoor papier 0,27%

Duurzame woningen en een duurzame organisatie

We investeren volop in de verduurzaming van onze woningen. Daarmee besparen onze huurders energie wat goed is voor milieu en portemonnee. In het hoofdstuk 'Meer woningen van goede en duurzame kwaliteit' staat daar meer over. Ook belangrijk is dat onze bedrijfsvoering duurzaam en minder milieubelastend is. Om daarin inzicht te krijgen doen we sinds een paar jaar mee met de milieubarometer voor woningcorporaties. Die laat zien hoe de milieubelasting van onze bedrijfsvoering zich ontwikkeld.

Duurzame bedrijfsvoering en Corona

De coronamaatregelen hebben een paar zichtbare effecten op een duurzame bedrijfsvoering. Ons directe papierverbruik, dus wat op kantoor uit de printers komt, is gedaald van ruim 10 ton in 2019 naar ruim 2 ton in 2021. We werken veel digitaler en dat scheelt papier. Ook onze huurders gaan daarin mee, onder andere door het digitaal ondertekenen van de huurcontracten.

Zonnepanelen op ons dak, verbeterde WKO

Op het dak van ons kantoor aan de Arlandaweg zijn 210 Zonnepanelen neergelegd. Deze wekken jaarlijks circa 60.000 kWh op. Daarnaast hebben we voor dit pand een paar jaar geleden de bronnen van onze warmte-koude-installatie vernieuwd. Ook dit heeft de energie-prestatie verbeterd.

* De gebouwen die in dit overzicht zijn opgenomen zijn ons hoofdkantoor aan de Arlandaweg en de regiokantoren in Amsterdam en Ouderkerk aan de Amstel. In de toekomst nemen we ook al onze kantoren in de wijk hierin mee.

De E van Environment

Thema		CO ₂ -parameter	CO ₂ -equivalent	
CO₂ Scope 1				
Aardgas voor verwarming	Brandstof & warmte	28.252 m ³	1,88 kg CO ₂ / m ³	53,2 ton CO ₂
Ammoniak (= R717)	Emissies	0 kg	0 kg CO ₂ / kg	0 ton CO ₂
Personenwagen (in liters) benzine	Zakelijk verkeer	48.232 liter	2,78 kg CO ₂ / liter	134 ton CO ₂
Personenwagen (in liters) diesel	Zakelijk verkeer	0 liter	3,26 kg CO ₂ / liter	0 ton CO ₂
Bestelwagen (in liters) diesel	Goederenvervoer	41.137 liter	3,26 kg CO ₂ / liter	134 ton CO ₂
			Subtotaal	322 ton CO₂
CO₂ Scope 2 en Business travel				
Ingekochte elektriciteit	Elektriciteit	882.130 kWh	0,556 kg CO ₂ / kWh	490 ton CO ₂
Gedeclareerde km privé auto's	Zakelijk verkeer	219.225 km	0,195 kg CO ₂ / km	42,7 ton CO ₂
			Subtotaal	533 ton CO₂
			CO₂-uitstoot	855 ton CO₂
CO₂ Scope 3				
Drinkwater	Water & afvalwater	644 m ³	0,298 kg CO ₂ / m ³	0,192 ton CO ₂
Afvalwater	Water & afvalwater	644 m ³ huishoudelijk	0,678 kg CO ₂ / m ³ huishoudelijk	0,437 ton CO ₂
Openbaar vervoer mix	Woon-werkverkeer	270.466 personenkm	0,0150 kg CO ₂ / personenkm	4,06 ton CO ₂
Personenwagen in km	Woon-werkverkeer	461.860 km	0,195 kg CO ₂ / km	90,1 ton CO ₂
Papier met milieukeurmerk	Kantoorpapier	430.000 vel A4 (80 grams)	0,00604 kg CO ₂ / vel A4 (80 grams)	2,60 ton CO ₂
			Subtotaal	97,3 ton CO₂
			Totaal CO₂-uitstoot	952,3 ton CO₂

Deze CO₂-footprint laat zien hoeveel broeikasgas wordt uitgestoten en eventueel gecompenseerd door inkoop van CO₂-compensatie. De CO₂-emissies zijn in deze footprint gegroepeerd per thema. In de footprint is ook af te lezen wat de grootste bijdrage aan de CO₂-uitstoot veroorzaakt.

De S van Social

547,9 FTE ↑ 4,9%
In loondienst

60,8 FTE ↓ 25%
Externe inleen

9,11%
Verloop

46
Gemiddelde leeftijd in jaren

594 → 0%
Medewerkers

54
Instroom

35
Doorstroom

11
Dienstjaren gemiddeld

287
Mannen

54
Uitstroom

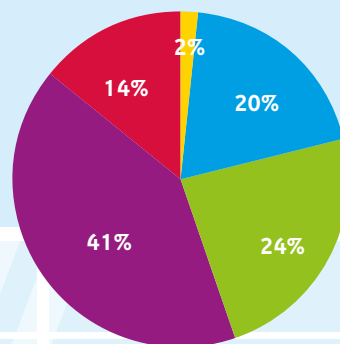
10
Stages

40
Dienstjubileum bereikt

306
Vrouwen

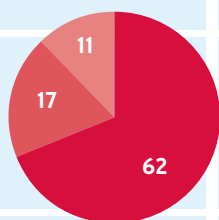
90
Totaal vacatures

Leeftijden	Ultimo 2021
<25	10
26-35	117
36-49	140
46-59	243
60+	84



Totaal medewerkers ultimo 594

90 vacatures in 2021



Invulling via eigen werving
(of intern ingevuld)

Invulling via bureau

Eind 2021 nog 11 vacatures open

Dienstverlening laaggeletterden

- 50+ collega's met klantcontact volgden een training om laaggeletterdheid te herkennen.
- 44 collega's uit de hele organisatie zijn opgeleid als taalexpert en zorgen vanuit hun eigen afdeling voor heldere taal.
- We herschreven standaardbrieven op B1-niveau.
- We organiseerden en namen deel aan bijeenkomsten van het Amsterdams Taalakkoord.
- Alle collega's hebben de mogelijkheid een training begrijpelijk schrijven te volgen.

De S van Social

Divers en inclusief Eigen Haard

Het thema diversiteit en inclusie heeft in 2021 breed aandacht gekregen. Er is een diversiteitscommissie opgericht. In het najaar voerden wij onder onze medewerkers onderzoek uit naar het kennisniveau, de beleving en de mate van diversiteit. Eigen Haard werd daarbij ervaren als divers bedrijf, waarbij de diversiteit van de managementlaag wel mag toenemen.

Veilig en gezond Eigen Haard

Integriteit en klachten

Het aantal meldingen bij de externe vertrouwenspersoon is in 2021 opnieuw licht gedaald. In totaal hebben 5 medewerkers zich gemeld. 2 meldingen zijn een collegiale consultatie. De overige 3 meldingen gaan over beleefde onveilige situaties door medewerkers bij hun leidinggevenden. De meldingen zijn zorgvuldig opgepakt.

Er zijn geen meldingen geweest in het kader van de klokkenluidersregeling.

	2021	2020
Meldingen ongewenste omgangsvormen	5	6

Preventief investeren we in het versterken van de interne arbeidsrelaties. Daarom maakt het thema psychologische veiligheid deel uit van trainingen en coaching in het leiderschapsprogramma. En investeren we in het aanmoedigen van medewerkers en teams om issues te beleggen in samenwerking met de arbodienst en de externe vertrouwenspersoon.

De Manager HR en Manager R&A trekken samen op als aanspreekpunt voor de vertrouwenspersonen. Het patroon van signalen en de passende opvolging wordt door het jaar concreet besproken in overleg van directiebestuur en het overleg tussen Bestuur, HR en vertrouwenspersonen.

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage is dit jaar gestegen, vooral bij de afdelingen die primair in contact staan met huurders. De verzuimoorzaken zijn divers van aard. Corona speelt ook hier een rol.

Het aantal keren dat dezelfde medewerker zich ziekmeldt, is afgenomen.

	2021	2020
Verzuimpercentage	5,39	4,17

ARBO & Vitaliteit

In 2021 is het nieuwe arbobeleid en daarbij passende interne Arbonetwerk geïntroduceerd.

De S van Social

Ondernemingsraad 2021 (OR)

Vanaf 1 april is de OR als volgt samengesteld:

Voorzitter(s)	Samet Baydar	Wonen
	Raymond de Wilde	Vastgoedbeheer & Ontwikkeling
Penningmeester	Frank van Vliet	Ondersteuning
Leden	Ingeborg Couvée	Wonen
	Bert Pijper	Wonen
	Margareth Meijer	Wonen
	Edwin van den Berg	Vastgoedbeheer & Ontwikkeling
	Pauline Brinkman	Vastgoedbeheer & Ontwikkeling
	Herman van Plateringen	Vastgoedbeheer & Ontwikkeling
	Salma Mechbal	Ondersteuning
	Kevin van Stralen	Ondersteuning
Ambtelijk secretaris	Linda Heemskerck	(Geen OR-lid)

Overleg

Omdat we met veel verschillende onderwerpen te maken hebben, is de OR voor het gemak in werkgroepen onderverdeeld. De OR-werkgroepen en de afdeling HR overleggen regelmatig over verschillende onderwerpen.

Belangrijkste onderwerpen in 2021

- Coronamaatregelen en thuiswerken
- Wendbaar/hybride werken
- Organisatieaanpassingen divisie Vastgoedbeheer
- Arbobeleid
- Instemmingsaanvraag 'Klokkenluidersregeling bij integriteitsschendingen'
- Instemmingsaanvraag Cameraprotocol en toegangscontrolesysteem
- Instemmingsaanvraag gespreksopname Klantcontact (KC)

En wat nog meer speelde...

Andere onderwerpen die de revue passeerden en waarover de OR overleg voerde met het bestuur en HR waren onder andere:

- de verlenging van het sociaal statuut
- stand van zaken rondom de outsourcing van ICT
- het in 2021 oplopende ziekteverzuim
- incidentele afwijkingen van het aanstellingsbeleid
- de meerjarenbegroting
- Werkkostenregeling (WKR)

De G van Governance

Governance, Risk & Compliance

Eigen Haard is zich ervan bewust dat ze in het publieke domein werkt. We hechten aan goed bestuur, effectief toezicht, een transparante inrichting van de organisatie, de dialoog met onze belanghebbende, beheersing van risico's en het afleggen van verantwoording hierover. Kortom een goede governance. We onderschrijven dan ook de Governancecode Woningcorporaties 2020.

Bestuur

Eigen Haard wordt bestuurd door een collegiale raad van bestuur. De Raad van Bestuur van Eigen Haard bestaat in 2021 uit twee personen, Bert Halm en Vera Luijendijk. In de statuten staan bepalingen rond onverenigbaarheden en taken en bevoegdheden van de Raad van Bestuur. In het 'regelement Raad van Bestuur' is de werkwijze van de raad van bestuur geregeld (zie [Bestuursverslag](#)).

Intern toezicht

Het interne toezicht is belegd bij de Raad van Commissarissen. De RvC houdt toezicht op het beleid en functioneren van het bestuur en de algemene gang van zaken binnen de Woningstichting Eigen Haard. De raad adviseert daarnaast het bestuur gevraagd en ongevraagd, is

Drie verdedigingslijnies

Ons risicomanagement gaat uit van het three lines model:



- Het lijnmanagement; zij identificeren en beheersen de risico's binnen hun processen als eerste.



- De afdelingen die het lijnmanagement hierbij ondersteunen; zij coördineren, monitoren en ondersteunen het lijnmanagement op het gebied van risicomanagement. Denk hierbij aan risicoproces- en business control.



- De interne audit; zij zijn verantwoordelijk voor een oordeel over de inrichting van het risicomanagementsysteem en de effectiviteit van de interne beheersing door de eerste en tweede linie.

De G van Governance

verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) van leden van de raad van bestuur en stelt de beoordeling en arbeidsvoorwaarden van het bestuur vast. De RvC handelt op basis van het reglement Raad van Commissarissen. Specifieke commissies adviseren de raad over onderwerpen binnen hun taakgebied en bereiden de besluitvorming van de raad voor. De auditcommissie en de selectie- en remuneratiecommissie handelen conform een vastgesteld reglement voor de specifieke commissie. De RvC geeft daarnaast goedkeuring aan het interne auditplan en treedt op als opdrachtgever voor de externe accountant (KPMG). Zie ook [Verslag van de Raad van Commissarissen](#) in het bestuursverslag).

Extern toezicht

Eigen Haard kent diverse externe toezichthouders. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) is de belangrijkste toezichthouder. De Aw houdt toezicht op het gedrag en de integriteit van de woningcorporaties en op hun financiële beheer. Daarnaast ziet de Aw toe op de realisatie van de volkshuisvestelijke prestaties van Eigen Haard. De Aw en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hebben hun samenwerking de afgelopen jaren geïntensiveerd en een gezamenlijk beoordelingskader opgesteld en voert hier jaarlijks onderzoek naar uit. De Aw concludeert in

haar toezichtbrief over 2021 dat er geen aanleiding is voor nader onderzoek. De risico-inschatting voor Eigen Haard is laag op alle onderdelen van het beoordelingskader met uitzondering van de onderdelen Governance – besturing en Ondersteuning en beheersing organisatie – voorspelbaarheid/kwaliteit van data. Deze onderdelen worden als midden-risico beoordeeld.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) zorgt

ervoor dat Eigen Haard tegen gunstige voorwaarden geld kan lenen door garanties te verstrekken aan financiers. Het WSW beoordeelt jaarlijks of er mogelijkheden zijn voor groei van de leningportefeuille, de mogelijkheden voor herfinanciering en de periode waarvoor WSW het borgingsplafond vaststelt. Dit doen ze door een risicoscore te bepalen voor de financial en business risks. In 2021 heeft het WSW beoordeeld dat Eigen Haard een corporatie is met een laag tot gemiddeld risicoprofiel. Dat betekent dat ze de kwaliteit van ons bedrijfsmodel van voldoende niveau achten, evenals ons managementmodel en de interne sturing en beheersing. Samen met een voldoende financiële positie is er naar mening van het WSW sprake van een solide corporatie.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet toe op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Datalekken en de acties en nadere beheersing die wij hierop treffen, melden wij bij de AP. In 2021 hebben wij 9 datalekken gemeld. De meest voorkomende datalekken zijn het foutief verzenden van e-mails en het delen van teveel of foutieve gegevens. De AP heeft geen aanvullende acties gevraagd op deze meldingen. Deze zijn hiermee afgehandeld. Wel heeft de AP een onderzoek aangekondigd naar aanleiding van een klacht van een



De G van Governance

huurder. Wij hebben hier onze zienswijze toegelicht en zijn in afwachting van nader bericht. Wij schatten dit in als een laag risico.

De externe accountant, KPMG, controleert in opdracht van de RvC de jaarrekening van Eigen Haard en overige verantwoordingen zoals voorgeschreven in de Woningwet. De accountant rapporteert aan het bestuur en de RvC over de bevindingen.

Belanghebbenden

Ook huurdersorganisaties, gemeenten, collega-corporaties kunnen ons aanspreken op ons functioneren. Hier onderhouden we ook intensieve relaties mee (zie [Stakeholders](#)). Ook hechten we veel belang aan de rol van de [Ondernemingsraad](#) als vertegenwoordiger van onze medewerkers.

Compliance

Compliance is het geheel van maatregelen dat zich richt op de implementatie, handhaving en naleving van externe wet- en regelgeving, alsmede op interne procedures en gedragsregels om te voorkomen dat de reputatie en integriteit van Eigen Haard worden aangetast. Het bestuur en management is verantwoordelijk voor compliance.

Compliance in brede zin heeft afgelopen jaar volop aandacht, onder andere de statuten en reglementen zijn vernieuwd zodat we weer voldoen aan wet- en regelgeving. De statuten en reglementen zijn beschikbaar op onze website. In 2021 is een traject gestart om de regievorming over de compliance beter te borgen in de organisatie. Het inventariseren van risico's op het niet naleven van wet- en regelgeving en moreel onjuist handelen en de beheersing ervan vormt onderdeel van ons risicomanagementproces. In haar toetsende rol toetst de afdeling Risicocontrol & Audit ook buiten de formele audits om op het naleven van wet- en regelgeving en moreel juist handelen. In 2021 is melding gedaan bij de Aw van drie compliance incidenten met betrekking tot de Woningwet.

Integriteit

De kern van het integriteitsbeleid van Eigen Haard is dat integer handelen duidelijke regels vergt. Tegelijkertijd vereist het een bedrijfscultuur waarin handelen op basis van deze regels een vanzelfsprekend is. Het bestuur vindt het van groot belang dat medewerkers zelf de verantwoordelijkheid durven te nemen voor hun activiteiten. Dit vanuit de ervaring dat de werkelijkheid complexer en afwisselender is dan je vooraf in regels kunt vangen. In de 'Code Gedrag en Integriteit' staan de kaders voor

wat Eigen Haard van de medewerkers, bestuurders en commissarissen verwacht in termen van gedrag en handelen. Voor meldingen over integriteitstekeningen, gedrag of handelen dat zich niet tot de code verhoudt, hebben we de 'Klokkenluidersregeling'. Deze regelingen hebben we in 2021 aangescherpt waardoor medewerkers vermoedens van zowel integriteitsschendingen als misstanden kunnen melden aan hetzelfde loket, namelijk onze twee externe vertrouwenspersonen van Centrum Vertrouwenspersonen Plus. In 2021 is drie keer melding gedaan met betrekking tot ongewenst gedrag. In het kader van de klokkenluidersregeling zijn geen meldingen bij de vertrouwenspersoon gedaan. Integriteit stond in 2021 centraal bij de training Morele oordeelsvorming voor Bestuur en Directieberaad. In 2022 zal deze training breder worden gevolgd door het management.

De G van Governance

Risicomanagement

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

- Het lijnmanagement; zij identificeren en beheersen de risico's binnen hun processen als eerste.
- De afdelingen die het lijnmanagement hierbij ondersteunen; zij coördineren, monitoren en ondersteunen het lijnmanagement op het gebied van risicomanagement. Denk hierbij aan risicoproces- en business control.
- De interne audit; zij zijn verantwoordelijk voor een oordeel over de inrichting van het risicomanagementsysteem en de effectiviteit van de interne beheersing door de eerste en tweede linie.

[Lees het uitgebreide hoofdstuk in ons bestuursverslag.](#)



eigenhaard.nl

Concept en productie: CF Report, Amsterdam

