

1 2018 in vogelvlucht

Onze regio blijft enorm populair. De druk op de woningmarkt nam verder toe in ons werkgebied. Wachtlijnen voor sociale huurwoningen lopen op en de huizenprijzen stijgen fors. Veel mensen willen in deze regio wonen en de roep om beschikbare en betaalbare huurwoningen neemt toe. In de sociale huur en in het middensegment.

Betaalbaarheid, kwaliteit en prettige buurten

Onze strategie is het uitgangspunt voor alles wat we doen. Onze missie, visie en ambities zijn kernachtig samengevat in ons 'kompas' met drie huisjes. De drie huisjes omvatten onze missie en vertegenwoordigen de centrale ambities op het gebied van beschikbaarheid en betaalbaarheid, kwaliteit en leefbaarheid.

Deze ambities op de drie huisjes stemmen we voortdurend af met onze stakeholders, zoals bewonersorganisaties en gemeenten. Wij blijven ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen in de regio Amsterdam betaalbaar kunnen wonen, in woningen van goede kwaliteit en in prettige buurten. We zetten in op een groei van het aantal beschikbare woningen en maken de verduurzaming mogelijk. Ook onze dienstverlening verbetert ieder jaar.

1e huisje: zo veel mogelijk mensen wonen betaalbaar

Wij willen dat zo veel mogelijk mensen betaalbaar wonen in ons werkgebied. In 2018 leverden we 299 nieuwe woningen op. We verkopen zo min mogelijk huurwoningen en alleen als de leefbaarheid van de buurt daarom vraagt. Zo zorgen we ervoor dat er meer huurwoningen beschikbaar komen.

We zijn gestart met bouwen in de Haarlemmermeer omdat daar veel mogelijkheden zijn en het in ons werkgebied ligt. In Almere en Monnickendam hebben we juist onze woningen verkocht zodat we ons kunnen focussen op ons werkgebied.

2e huisje: in woningen van goede kwaliteit

We zorgen dat onze woningen voldoen aan de eisen van deze tijd. Dit doen we door goed onderhoud, renovatie en het bouwen van nieuwe woningen die duurzaam en kwalitatief goed zijn. Ruim 30% van onze woningen is toegankelijk. Dat betekent bijvoorbeeld dat er geen drempels zijn of dat de woning via een lift kan worden bereikt.



In 2018 gaven wij ruim € 22,3 miljoen uit aan duurzaamheid.

We investeren flink in duurzaamheid. In 2018 gaven wij ruim € 22,3 miljoen uit aan duurzaamheid. We verduurzaamden zo'n 1.274 woningen. Hierdoor kregen ze een beter energielabel. In 2023 is het de bedoeling dat onze gehele woningportefeuille gemiddeld label B heeft. Toch is een aantal projecten niet doorgeslagen dit jaar omdat het draagvlak bij bewoners ontbrak of omdat we uiteindelijk kozen voor een andere ingreep. Wel hebben we dit jaar veel geleerd om draagvlak te krijgen bij bewoners. In de tweede helft van het jaar is daarin een stijgende lijn te zien. We creëerden op een betere en snellere manier draagvlak bij 572 bewoners in verschillende projecten.

3e huisje: in prettige buurten

We hebben veel aandacht voor 'onze' buurten en wijken. We kijken of wijken voldoende sterk en leefbaar zijn én blijven. We maken ons daar wel zorgen over. In sommige wijken staat de leefbaarheid onder druk door een toename van het aantal kwetsbare bewoners in de wijk. Vaak zijn dit mensen die langer zelfstandig moeten wonen, uitstromen uit de maatschappelijke opvang of anderszins opgevangen moeten worden. In 2018 is ons steeds duidelijker geworden dat ons 3^e huisje de komende jaren veel aandacht moet krijgen (o.a. door intensiever wijkbeheer, zorg & overlast, e.d.).

Een gevarieerd woningaanbod zorgt voor een gemengde buurt en is prettiger om in te wonen. Daarom maken we van sociale

huurwoningen soms middensegmentwoningen. Die zijn voor mensen met een midden inkomen. Door onze bedrijfsruimten passend te verhuren - het liefst aan ondernemers die bijdragen aan de wijk - dragen we bij aan de buurteconomie. Er zijn ook buurten met weinig sociale huurwoningen. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal.

We houden ons aan de afspraken over passend toewijzen. We zorgen dat de huur goed past bij de gezinssamenstelling en levensfase van onze huurder. Wij voelen ons verantwoordelijk

voor het huisvesten van een brede doelgroep tot een inkomen van € 56.000. Naast mensen met een lager inkomen willen we ook de doelgroep met middeninkomens helpen op de overspannen woningmarkt.

We zijn trots op het percentage 77% doorstroming!

De middensegment woningen verhuren wij aan mensen met een middeninkomen en we geven voorrang aan doorstromers die een sociale huurwoning achter laten. We zijn trots op het percentage 77% doorstroming.

Aedes Benchmark

Wij deden in 2018 voor de vijfde keer mee aan de [Aedes Benchmark](#). Deze benchmark vergelijkt corporaties op verschillende prestatievelden. In de categorie bedrijfskosten scoren wij - net als de vorige keren - de hoogste score A. Net als in 2017 een B op het huurders-oordeel. Maar we zien een flinke stijging van de klanttevredenheid. We scoren nu bijna een 8 voor onze dienstverlening. Dat willen we vasthouden en verder verbeteren. We worden steeds beter in het verbeteren van processen met kleine stapjes.

Fusie met De Goede Woning

Op 1 augustus fuseerden we met Stichting De Goede Woning (DGW) in Driemond. Omdat het financiële en technische beheer van De Goede Woning (110 woningen) al enkele jaren door Eigen Haard werd uitgevoerd heeft DGW ons verzocht de Stichting over te nemen. De Autoriteit Woningcorporaties ging akkoord met de fusie.

2 2019 en verder

Ambities knellen door toename heffingen

Wij zorgen dat zo veel mogelijk mensen betaalbaar wonen. In huizen van goede kwaliteit, in een prettige buurt. De komende jaren blijft de Amsterdamse woningmarkt krap en stijgen de woningprijzen. Daardoor en door de groei van de stad zijn steeds meer huishoudens aangewezen op een huurwoning van een corporatie. Daarom bouwen we er de komende jaren ruim drieduizend nieuwe woningen bij.

Naast betaalbaarheid en beschikbaarheid staan we voor andere grote maatschappelijke opgaven. Het nationale klimaatakkoord staat vol ambities, waarbij van woningcorporaties veel wordt verwacht om de Co2 uitstoot van woning te beperken. Passend toewijzen en een voortdurende uitstroom uit de maatschappelijke opvang betekent dat we meer kwetsbaren huisvesten in onze buurten. Dat vraagt extra aandacht voor de mens en de buurt. Deze ontwikkelingen vragen de komende jaren extra inzet van ons.

De corporaties hebben met de Woonbond een sociaal huurakkoord gesloten dat de betaalbaarheid van sociale huurwoningen garandeert en ruimte biedt voor investerende corporaties. Door de hoge bouwambities in de stad stijgen de

We bouwen er de komende jaren ruim drieduizend nieuwe woningen bij.

bouwkosten fors en leggen heffingen en belastingen een groot beslag op onze kasstromen. We staan bekend als een financieel sterke corporatie. En dat zijn we nog steeds. Maar er verschijnen wel donkere wolken. De belastendruk neemt als gevolg van de verhuurderheffing, vennootschapsbelasting en saneringsheffing toe tot € 88 miljoen in 2019. Onze investeringsruimte wordt langzaam uitgehold en dwingt ons keuzes te maken.

110 jaar Eigen Haard

In 2019 bestaan we 110 jaar. We zijn trots op onze geschiedenis, op onze betekenis voor de maatschappij, op onze dagelijkse inzet voor huurders en woningzoekenden. We maken deel uit van een prachtig erfgoed, de sociale volkshuisvesting. Die staat internationaal op eenzame hoogte.

Wonen in prettige wijken

Of onze bewoners prettig wonen, hangt af van de woning en de buurt. In veel wijken gaat het goed. Maar we zien ook dat de leefbaarheid in bepaalde wijken onder druk staat. Het gaat dan vooral om wijken in Amsterdam Nieuw-West, Amsterdam Noord en Amsterdam Zuid-Oost.

In onze praktijk zien we een toename van het aantal overlastzaken in de wijken. Dat ondermijnt de draagkracht van de wijk.

Een van de oorzaken van die dalende leefbaarheid is de instroom in die wijken. Die bestaat voor een flink deel uit mensen zonder inkomen uit werk en mensen met een speciale achtergrond zoals bijvoorbeeld uit de maatschappelijke opvang of statushouders.

In onze praktijk zien we een toename van het aantal overlastzaken in de wijken. Dat ondermijnt de draagkracht van de wijk. Het landelijk onderzoek van het RIGO onderstreept dit. Met een verdiepende analyse gaan we op zoek naar de problemen die er nu spelen en die er op ons afkomen. Vervolgens kunnen we oplossingen bedenken. Dat doen we niet alleen. Onze bewoners en andere partijen (gemeente, zorgpartners, collega-corporaties) spelen daarin een cruciale rol.

Intussen zitten we niet stil. Het toewijzingsbeleid is een mogelijkheid om te sturen op de instroom in de meest kwetsbare buurten. Zijn onze wijkbeheerders de ogen en oren in de wijk en leveren winkels en bedrijfspanden een bijdrage aan de buurt economie. Onze relaties met zorginstellingen en maatschappelijke organisaties halen we aan. En tot slot pakken we onze de woningen ook fysiek aan.

We willen daarnaast draagkrachtige nieuwe woonvormen/communities ontwikkelen. Na Noorderliefde dit jaar volgde Startblok Elzenhagen.

Samenwerken met bewoners en partners

Ons werkveld is complex en om onze doelstellingen te realiseren zoeken we de samenwerking met bewoners en belanghebbenden zoals gemeenten en zorgorganisaties. Dit jaar maken we - met collega corporaties - prestatieafspraken met de gemeente Amsterdam en huurders over het woonbeleid van de komende jaren. Deze afspraken bepalen voor een groot gedeelte zaken als toewijzing, verkoop, instroom kwetsbaren en de investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid. Een open en goede dialoog moet ervoor zorgen dat we afspraken maken

die goed zijn voor alle Amsterdammers.

Ook in andere gemeenten maken we met huurders en gemeenten jaarlijkse prestatieafspraken.

Betaalbaar en passend wonen

Wij willen dat zoveel mogelijk mensen betaalbaar wonen in de sociale huur en het middensegment. We groeien naar een verhouding van 90% sociale huurwoningen en 10% middensegment. De woningen in het middensegment zijn met name voor doorstromers: huurders met een midden- of hoger inkomen die een sociale huurwoning achterlaten. De woningen in het middensegment zijn ook voor instromende middeninkomens (tot 56.000 euro).

Wij vinden het belangrijk dat mensen passend wonen en de huur ook past bij het inkomen. En ook qua grootte en aantal kamers sluit de woning aan bij het huishouden. Gaan onze huurders meer verdienen, dan kunnen wij meer huurverhoging vragen en bieden we hen de mogelijkheid met voorrang door te stromen. Dat beleid is succesvol en daar gaan we dus mee door.

We denken met belanghebbenden na over een andere woonruimteverdeling in onze regio. Dat moet zorgvuldig gebeuren omdat het voor woningzoekenden grote gevolgen kan hebben.

We breiden onze woningvoorraad tot 2023 uit met 3.299 woningen in de sociale huur én het middensegment.

Nieuwe woningen

We breiden onze woningvoorraad tot 2023 uit met 3.299 woningen in de sociale huur én het middensegment. Hierbij zijn we wel afhankelijk van diverse factoren zoals alsmaar toenemende heffingen door het rijk en hogere bouwkosten. Mogelijk moeten we sommige nieuwbouwplannen heroverwegen. In ieder geval is het belangrijk andere samenwerkingsvormen met bouwers te ontwikkelen en op zoek te gaan naar nieuwe bouwconcepten.

Verduurzamen

Het klimaatakkoord van Parijs, het Nationaal Klimaatakkoord, de Citydeals van de gemeente, iedereen is zich bewust van de noodzaak tot verduurzamen. Ook al talmt de politiek, onze ambitie is om Co2 neutraal te zijn in 2050. Daarom investeren we fors, vooral in isolatie van onze woningen.

Het meeste geld steken we in ons programma Samen Verduurzamen (SaVe). We geven daar de komende vijf jaar zo'n € 254 miljoen aan uit. In 2023 hebben onze huizen gemiddeld energielabel B. Dat vraagt naast geld ook veel afstemming en adequate bewonerscommunicatie. Want we hebben (ook) bij de energetische ingrepen draagvlak bij onze huurders nodig. Gelukkig hebben we ze dan ook wel wat te bieden. De energetische maatregelen leveren onze huurders lagere stookkosten en meer comfort op. Daarnaast willen we voor verwarming, tapwater en koken, in de toekomst geen aardgas meer gebruiken.

In het kader van de City Deal halen we in de toekomst woningcomplexen - in door de gemeente geselecteerde buurten - van het aardgas. Ook hier zijn betaalbaarheid voor onze huurders en een 'groen' alternatief (ook bij stadswarmte) voorwaarde. De komende jaren worden we in toenemende mate circulair: we gebruiken materialen die het milieu minder belasten en hergebruiken waar mogelijk.

We investeren fors in isolatie van onze woningen. Een weloverwogen keuze voor een groene toekomst.

Onze dienstverlening steeds beter en digitaler

De tevredenheid van onze huurders over reparatieverzoeken en over het verhuurmutatieproces (vertrekkende en nieuwe huurders) is de afgelopen jaren sterk gestegen. Daar werken we dan ook hard aan. We groeien toe naar een rapportcijfer 8 voor klanttevredenheid en naar een A-score voor het huurdersoordeel in de Aedes Benchmark.

In 2019 kan de klant ook meer online regelen en persoonlijke gegevens inzien via Mijn Eigen Haard. De komende jaren neemt dat verder toe.

Wij worden steeds wendbaarder

In 2020 willen we wendbaarder zijn dan nu, met optimaal aanpassingsvermogen. Dat vraagt om een stabiel én flexibel ICT landschap en deskundige medewerkers met verandervermogen op de juiste plekken in de organisatie. Hier geven we invulling aan. Met Staedion, Woonbron, Mitros en Portaal werken we in 'SWEMP'-verband samen om ons administratief kernsysteem optimaal te beheren.

Een nieuwe ondernemingsstrategie

Dit jaar starten we met de herijking van onze ondernemingsstrategie. Met name de ontwikkelingen in ons derde huisje zullen hierbij bijzondere aandacht krijgen. We gaan daarvoor in gesprek met huurders, belangenhouders en medewerkers.

Wilt u meer weten over onze investeringen? Neem dan een kijkje op [onze financiën pagina](#) of bekijk ons [bestuurlijk verslag](#) met daarbij de volledige jaarrekening.

3 Innoveren en experimenteren

Wij streven ernaar een innovatieve organisatie te zijn en te blijven. Wij zijn een grote corporatie en vinden het onze verplichting vernieuwende concepten voor de sector te ontwikkelen. Het innovatieprogramma startte in 2008 met het thema duurzaamheid. We deden een aantal vernieuwende experimenten, zoals Co-Green (een duurzaam sloop-nieuwbouw concept) en Huur de zon (zonnepanelen op sociale huurwoningen). Later verlegden we het thema naar digitaliseren. In 2009 introduceerden we - onder de noemer Denk Anders (Dean) - een platform voor de ideeën van medewerkers. Het begon in de vorm van een wedstrijd, later werd het een toernooi en in 2017 noemden we het een hackathon. Innovatie is inmiddels geen apart programma meer, maar een structureel onderdeel van onze werkzaamheden geworden.

Innovatie in 2018

Twee ideeën uit de hackathon werkten we verder uit: groene daken en het concept [Starters up](#). Starters Up kennen we nu als Noorderliefde. Ons oude hoofdkantoor in Amsterdam Noord is nu getransformeerd en er wonen zo'n 30 huishoudens.

Noorderliefde

Noorderliefde is een bijzonder woonproject (zie afbeelding bovenaan dit artikel) voor mensen die voor het eerst of opnieuw een start moeten maken op de woningmarkt. De bewoners dragen actief bij aan een fijn woonklimaat, het beheer en vooral aan de 'samenredzaamheid'. Het idee kwam voort uit de hackathon. En zo transformeerde we ons voormalig hoofdkantoor circulair – dus met hergebruik van materialen - om tot zo'n 30 studiowoningen en gemeenschappelijke ruimte. Het belangrijkste uitgangspunt van het concept is dat de bewoners samen een community vormen. Centrale waarden zijn 'samenredzaamheid', talentontwikkeling, ondernemerschap, zelfbeheer en verbinding met de buurt.

Noorderliefde is een bijzonder woonproject voor mensen die voor het eerst of opnieuw een start moeten maken op de woningmarkt.

Expeditie Gratis Wonen

Samen met BAM, AM, Bouwinvest en TBI Woonlab deden we de [Expeditie Gratis Wonen](#). Voor vier vraagstukken werden door

verschillende teams innovatieve oplossingen bedacht. Uiteindelijk bleven er twee teams over die ook echt met hun idee aan de slag zijn gegaan. De stad van Strax, een vernieuwend concept voor gebiedsontwikkeling. En Thorb, The house of revolutionary building met een daaraan gekoppelde challenge Reinvent the Habitat. Voor Thorp zijn we nu een geschikte locatie aan het zoeken.

Wij delen kennis

We nemen deel aan diverse kennisnetwerken en –platforms. We doen dat om aan te haken bij de meest actuele ontwikkelingen op maatschappelijk en volkshuisvestelijk gebied. We zijn lid van De Vernieuwde Stad en Aedes en nemen deel in het kennisplatform Corpovenista. Ook via de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) delen we inzichten en kennis en participeren we in verschillende werkgroepen met volkshuisvestelijke thema's. Via het systeem SWEMP delen we ICT-inzichten met vier andere stedelijke corporaties die gebruik maken van hetzelfde administratieve kernsysteem.

4 Zo veel mogelijk mensen wonen betaalbaar

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

Betaalbare woningen

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

Meer woningen

De komende jaren willen wij groeien. Daarom zetten we in op [nieuwbouw](#). En soms kopen we woningen aan. Zo zorgen we er voor dat er meer woningen beschikbaar komen.

We willen onze woningen betaalbaar houden. Daarom bouwen we steeds vaker kleinere woningen, met een goede basiskwaliteit.

We verkopen zo min mogelijk huurwoningen, alleen als de

leefbaarheid van de buurt daar om vraagt. We investeren in de eerste plaats in de gemeenten waar wij al sterk aanwezig zijn en waar het het hardst nodig is. Daarnaast breiden we uit naar het noordelijk deel van de Haarlemmermeer. We focussen op betaalbaarheid in de sociale huur én het middensegment.

We investeren in de eerste plaats in de gemeenten waar wij al sterk aanwezig zijn en waar het het hardst nodig is.

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

Wij verhuren meer dan 75% van onze sociale huurwoningen aan mensen die recht hebben op huurtoeslag. De andere 25% van onze sociale huurwoningen komt terecht bij mensen die boven de huurtoeslaggrens en onder de inkomenseis zitten. Onze middensegment woningen verhuren wij aan mensen met de laagste middeninkomens. Want ook deze groep maakt op onze woningmarkt nauwelijks kans op een - voor hen betaalbare - woning. Zij verdienen te veel voor een sociale huurwoning, maar niet voldoende voor een woning op de vrije markt.

Dynamiek in de woningmarkt

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

We zorgen ervoor dat de huur goed past bij de gezinssamenstelling en levensfase van onze huurder. Zo'n 25% van de huurders van een sociale huurwoning heeft een hoger inkomen. We motiveren ze door te stromen. Zo komt deze weer beschikbaar voor mensen die dit echt nodig hebben. Wonen in onze omgeving is duur. Daarom zorgen wij ervoor dat onze koopwoningen en huurwoningen in het middensegment voor mensen met een middeninkomen betaalbaar blijven. Ook bij verhuur in het middensegment geven wij voorrang aan mensen met de laagste inkomens. En aan mensen die een sociale huurwoning achterlaten.

Flexibiliteit huurstelsel

Omdat er sprake is van grote schaarste aan sociale huurwoningen en middensegment woningen in ons werkgebied staan wij open voor vernieuwing van het huurstelsel.

Bijvoorbeeld door meer flexibilisering van het huurstelsel. wij

nemen deel aan federatief onderzoek naar de mogelijkheden, en de voor- en nadelen hiervan.

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

4.1 Doorstromen

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

Doorstromen

Een groot deel van de huurders van een sociale huurwoning heeft een hoger inkomen dan de inkomensgrens. Wij bieden deze huurders de mogelijkheid om door te stromen naar een meer passende woning, of dit nu een huurwoning in het middensegment of een koopwoning is. Want voor elke huurder die wij kunnen motiveren te verhuizen, komt er een sociale huurwoning vrij. Wij proberen deze huurders te bewegen hun sociale huurwoning achter te laten en te kiezen voor een betaalbare huurwoning in het middensegment.

Maar liefst 79 % van onze middensegment huurwoningen verhuurden wij in 2018 aan mensen die een sociale huurwoning achterlieten.

Wonen in en rondom Amsterdam is duur. Dit geldt ook voor de groep die net teveel verdient om voor een sociale huurwoning in aanmerking te komen. Daarom proberen wij de kansen voor deze groep te vergroten. Door onze koop- en huurwoningen in het middensegment betaalbaar aan te bieden. We geven mensen die een sociale huurwoning achterlaten voorrang op onze

middensegment huurwoningen zowel in bestaande- als in nieuwbouw.

Maar liefst 79 % van onze middensegment huurwoningen verhuurden wij in 2018 aan mensen die een sociale huurwoning achterlieten. In de nieuwbouw is dit percentage gestegen naar ruim 50%.

Woningruil

Door te ruilen van woning kunnen huurders - zonder wachtlijst - op zoek naar een woning die beter bij ze past. In 2018 konden 89 van onze huurders verhuizen door hun woning te ruilen. En dat faciliteren we graag. Daarom zorgden we ervoor dat ruilen makkelijker werd. Daarnaast werkten we mee aan de [huisje huisje app](#). De bekendheid van de woningruil-app nam geleidelijk toe. Ongeveer twee derde van de Eigen Haard woningruilkandidaten kent de HuisjeHuisje app. Een groot deel heeft de app gebruikt. Helaas is een grote groep gebruikers tijdens het proces alsnog overstapt naar een vertrouwd woningruilplatform. Middels een enquête onder alle Eigen Haard woningruilkandidaten hebben we in 2018 geanalyseerd welke verbeteringen in de app nodig zijn, om woningruilkandidaten binnen de HuisjeHuisje app beter te faciliteren. In 2018 hebben we zes woningruilen via de HuisjeHuisje app succesvol afgesloten.

In 2018 konden 89 van onze huurders verhuizen door hun woning te ruilen.

Van Groot naar Beter

In 2018 verruilden 26 huurders hun te grote woning voor een woning die beter bij hen past. Bijvoorbeeld [mevrouw Staats](#), die na 45 jaar naar een betere woning in Osdorp verhuisde. Grote woningen zijn voor grote gezinnen. En als het gezin verandert - bijvoorbeeld wanneer de kinderen het huis uit gaan - kunnen onze huurders gebruik maken van onze regeling '[van groot naar beter](#)'. Zo kunnen ze hun te grote woning verruilen voor een beter passende woning. Waar ze dan ook voorrang op krijgen.

Dit heeft ook als voordeel dat zij in een beter passende woning vaak langer thuis blijven wonen naarmate ze ouder worden. In Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer en Uithoorn bestaat de regeling al langer. In de gemeente Ouder Amstel sinds 2016. We brengen '[van groot naar beter](#)' steeds meer onder de aandacht van onze huurders. En we vereenvoudigden het proces, zodat het voor onze huurders makkelijker te regelen is. En hier gaan we mee door.

We zijn altijd op zoek naar nieuwe manieren om passend wonen verder te stimuleren. In 2018 bedachten we hiervoor een pilot waarbij we zeer grote woningen anders toewijzen in combinatie met een gezinscontract. Heel grote gezinnen krijgen extra voorrang, maar verhuizen als hun gezin kleiner is geworden. In 2019 voeren we deze pilot uit in een nieuwbouwproject en evalueren we de effecten ervan.

Voor jongeren

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

Grote woningen in het middensegment worden vanaf 2018 zoveel mogelijk verhuurd aan gezinnen.

Grote woningen voor gezinnen

Grote woningen in het middensegment worden vanaf 2018 zoveel mogelijk verhuurd aan gezinnen. Daarnaast zorgen wij ten opzichte van 2017 voor 10% extra aanbod van grote sociale huurwoningen in Amsterdam. Wij doen dat door voorrang te verlenen aan

doorstromers die een grote sociale huurwoning achterlaten in Amsterdam. Het gaat om woningen van minimaal 60 m² en 4 of meer kamers.

4.2 Passend huren en wonen

Wij willen dat onze woningen goed passen bij onze huurders en het inkomen. Woningen met de laagste huren gaan naar mensen met de laagste inkomens. Ook in 2018 hebben wij passend toegewezen. We kijken naar de hoogte van de huur, de inkomensgrens huurtoeslag, de grootte van het huishouden, het inkomen en de leeftijd. Minstens 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag krijgt een woning onder de voor hen geldende aftoppingsgrens. Zo zorgen we ervoor dat mensen een woning huren die bij het gezin en het inkomen past.

Wat past

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

Huurder	Inkomensgrens Huurtoeslag	Huur tot € 597,30	Huur tot € 640,14	Huur tot € 710,68
1 persoon	€ 22.400	Past	Past niet	Past niet
2 personen	€ 30.400	Past	Past niet	Past niet
1 persoon 65+	€ 22.375	Past	Past niet	Past niet
3 of meer personen	€ 30.400	Past	Past	Past niet

Het resultaat

Huur	Toegewezen
Tot € 597,30	1.987
Van € 597,31 tot € 640,14	198
Van € 640,15 tot € 710,68	237
Vanaf € 710,69	512

Woonlastenakkoord

De gemeente, de woningcorporaties van Amsterdam en de huurdersvereniging Amsterdam hebben twee jaar geleden een woonlastenakkoord afgesloten. De gemeente komt Amsterdammers met een laag inkomen en een hoge huur drie jaar tegemoet. Vanaf 2019 dragen de woningcorporaties de lasten van de korting op de huur, of bieden ze een alternatief voor betaalbare huisvesting (verhuisregeling). Vanaf augustus 2017 kregen ruim 1.400 huurders, die langdurig een laag inkomen en in verhouding hoge huur hebben, tijdelijk een tegemoetkoming van de gemeente. De korting bedroeg in 2018 - afhankelijk van de hoogte van de huur en huishoudsamenstellingen - gemiddeld € 52,00 per maand.

5 In woningen van goede kwaliteit

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

Metten is weten

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

5.1 Nieuwe woningen

Onze [projecten](#)  zijn zeer divers qua architectuur, omvang en doelgroepen. Blikvangers, verborgen pareltjes, sociale én vrije sector huurwoningen en koopappartementen. Stuk voor stuk aanwinsten voor de buurt. Al onze projecten zijn anders, maar de kwaliteit is hetzelfde. We investeren bij de bouw in duurzaamheid, veiligheid, bruikbaarheid en comfort. We zoeken daarbij naar innovatieve en duurzame oplossingen. Dat is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de portemonnee van onze huurders. Want bij goed gebruik blijft de energierekening laag. Soms vervangen we panden door te slopen en nieuw te bouwen. Maar we bouwen ook op nieuwbouwlocaties, de zogeheten uitleggebieden. Wij bouwen sociale huurwoningen, vrije sector huurwoningen en koopwoningen door elkaar. Zo ontstaat er een gemengde wijk. We leverden in 2018 maar liefst 299 [nieuwe woningen op](#) en we namen er 850 [in aanbouw](#).

De aantallen

Soort	Opgeleverd	In aanbouw genomen
Sociale huurwoning	231	669
Middensegment huurwoning	55	90
Koopwoning	13	91
Totaal	299	850
BOG in m2	144	570
Parkeerplaatsen	65	45

5.1.1 In aanbouw

Amsterdam

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Kolenkitbuurt fase 3+4	jan 2018	2020	0	69	84	570	45
Startblok Elzenhagen	mei 2018	2018/2019	265	0	0	0	0
Mi Oso	nov 2018	2020	84	0	0	0	0
Spaarndammerhart	sep 2018	2020	24	0	0	0	0
Switi 3A+B	sep 2018	2019	26	0	0	0	0

Uithoorn

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Europarei fase 2	okt 2018	2019	19	21	7	0	0

Haarlemmermeer

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Lincolnpark Laagbouw	nov 2018	2020	177	0	0	0	0
Lincolnpark Woonstaete	nov 2018	2019	48	0	0	0	0

Assendelft

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Kreekrijk Vlek H	jun 2018	2019	26	0	0	0	0

5.1.2 Opgeleverd

Amsterdam

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Spoorstrook Zuid XL	mei 2017	sep 2018	66	32	0	144	65
Bongerd dlg. 4A deel 1	mei 2017	nov 2018	13	0	0	0	0
Startblok Elzenhagen	mei 2018	dec 2018	88	0	0	0	0
Strekkerweg	dec 2017	mei 2018	30	0	0	0	0
Twiske Zuid 2+3	nov 2016	apr 2018	11	0	13	0	0
Schepenlaan	okt 2017	okt 2018	0	12	0	0	0

Ouder Amstel

Project	Start	Oplever jaar	Sociale huur	Midden segment huur	Koop	BOG in M2	Parkeren
Stramanweg	dec 2017	nov 2018	23	11	0	0	0

5.1.3 Plaats om te bouwen

De ambitie om het aanbod van woningen te laten groeien wordt voornamelijk gerealiseerd via nieuwbouw. Bij ontwikkeling werken we aan projecten van Aalsmeer tot in Zaanstad en van een conceptueel idee tot de laatste afwerking aan de woningen. In 2018 hebben wij nieuwe stappen gezet om in de aankomende jaren veel nieuwbouwwoningen op te leveren.

Amsterdam

We hebben met aannemersbedrijf Hillen & Roosen de bouwteamovereenkomst voor de realisatie van 'Lycka' ondertekend. Het betreft een gebouw van zestien verdiepingen met in totaal 118 sociale huurwoningen en een creatieve broedplaats op de begane grond. We verwachten dat de eerste bewoners er in 2021 kunnen wonen. De wijk is onderdeel van het programma 'Havenstad'. Dit bijzondere en fraaie gebouw wordt straks gebouwd tegenover het Eigen Haard kantoor.

Aalsmeer

Met de gemeente Aalsmeer maakten we afspraken in een voorovereenkomst over woningbouw op het VVA-terrein in Aalsmeer. In 2019 gaan we samen onderzoeken op welke wijze we op deze locatie circa 50 woningen kunnen realiseren.

Zaanstad

Met VOF Gouwpark sloten we een intentieovereenkomst voor de aankoop van 74 appartementen in het Gouwpark te Zaandam. Het appartementengebouw, met daarin circa 125 appartementen is ontworpen door architect Sjoerd Soeters. Eigen Haard koopt in dat gebouw 74 appartementen bedoeld voor de sociale huur. De start van de bouw van de appartementen is gepland in het derde kwartaal van 2019.

Haarlemmermeer

We sloten een overeenkomst voor de bouw van 48 Woonstaete appartementen in Hoofddorp. Het gaat om vier gebouwen, volledig opgebouwd uit staalframe, waarmee de complexen zeer snel neergezet kunnen worden en die bovendien volledig recyclebaar zijn.

De appartementengebouwen zijn onderdeel van een nieuwe wijk in Lincolnpark; behalve de 48 appartementen worden er 177 laagbouwoningen in verschillende types door Eigen Haard ontwikkeld in de sociale huur.

5.1.4 Slopen om te bouwen

De ruimte in ons werkgebied is beperkt. En soms is vastgoed dusdanig slecht, dat renovatie geen optie is. We ontkomen er dan niet aan om te slopen en vervolgens nieuw te bouwen. Afgelopen jaar was een jaar waarin we weinig hebben gesloopt. Door een storm zijn vorig jaar twintig garages in Amstelveen ernstig beschadigd. Deze garages hadden geen functie meer en zijn om die reden gesloopt. We onderzoeken nu de toekomstige inrichting van deze locatie.

Soort	2018	2017
Woning	3	425
Bedrijfsruimte	1	5
Garages	20	0

5.1.5 Stijgende bouwkosten

Het afgelopen jaar zijn de bouwrijzen voor woningen flink gestegen. Ook bij Eigen Haard leidde dit soms tot hoge kosten om nieuwe woningen neer te zetten. Dit heeft verschillende oorzaken:

- Er is een enorme vraag naar nieuwbouwwoningen.
- In de crisis heeft veel personeel uit de bouwsector een baan gezocht in een andere sector, waardoor het personeel in de bouw nu schaars is.
- Daarnaast zorgt de grote vraag, maar bijvoorbeeld ook de lage waterstand, ervoor dat prijzen van materialen in de bouw flink zijn gestegen.

Naast de stijgende bouwkosten zijn er ook andere redenen voor hogere kosten bij nieuwbouwwoningen. Wij investeren bewust ook in grotere woningen voor grote gezinnen. De kosten voor deze woningen zijn door hun afmetingen hoger. Daarnaast kan een hoge grondprijs een grote invloed hebben op de totale stichtingskosten. Tot slot streeft Eigen Haard naar duurzame en circulaire bouw. We ontwikkelen onze woningen steeds vaker aardgasloos, nul-op-de-meter of bijna-energie-neutraal (BENG). In 2018 zijn we daarom begonnen met het zoeken naar slimme manieren van bouwen en aanbesteden, daar gaan we in 2019 verder mee.

5.2 Aangepast en toegankelijk

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

De gebouwen

We passen de algemene ruimten van onze gebouwen aan. Wij halen hoogtevverschillen weg, verbeteren de verlichting en plaatsen automatische deuropeners. En is er ruimte? Dan maken we plaats voor het opladen van scootmobielen. In 2018 verbeterden we de toegankelijkheid in zes complexen met in totaal 577 woningen. We selecteren daarvoor complexen die een lift hebben en in de nabijheid van voorzieningen zijn. Drie in Amstelveen, één in Amsterdam, één in Ouder Amstel en één in Uithoorn.

Kleine aanpassing groot plezier

Kleine aanpassingen kunnen er al voor zorgen dat mensen langer in hun eigen woning kunnen blijven. Op onze [website](#) staan 27 soorten aanpassingen met een pictogram en uitleg. Bij elke aanpassing staat of huurders hiervoor bij ons terecht kunnen of bijvoorbeeld bij de gemeente. Het merendeel van de aanpassingen moet de huurder zelf betalen. Aanpassingen die niet gebruikelijk zijn, vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die de gemeente uitvoert. De gemeente bepaalt of er een eigen bijdrage moet worden betaald en hoe hoog die bijdrage is. Is het materiaal eenvoudig bij bouwmarkten te verkrijgen? Dan vergoedt de gemeente de aanpassing vaak niet.

Bijzondere woningen

Iedereen moet bij ons terecht kunnen. In overleg met de gemeenten zorgen wij ervoor dat we voldoende bijzondere woningen aanbieden om aan de vraag te voldoen. Zo hebben wij rolstoelwoningen en woningen die door hun aard bijzonder geschikt zijn om aan ouderen toe te wijzen. Ook hebben wij drie complexen met Fokuswoningen; twee in Amsterdam en één in Amstelveen. In Fokuswoningen kan de bewoner met een grote fysieke beperking in vrijheid wonen. De stichting Fokus levert 24 uur per dag op afroep assistentie bij de dagelijkse levensverrichtingen.

5.3 Duurzaamheid

Wij zijn een duurzame corporatie en dragen vanuit onze intrinsieke motivatie bij aan een leefbare planeet en stad. Bovendien zijn lagere stookkosten en comfortverbetering voor onze huurders belangrijk voor ons, want daarmee dragen we bij aan het woongeluk van onze huurders.

Onze visie

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

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

De doelen

Het klimaat verandert als gevolg van de CO2 - uitstoot en grondstoffen worden schaarser. Het klimaatverdrag van Parijs zorgde in Nederland en Amsterdam voor een aantal afspraken en doelen. Deze zijn vastgelegd in onder andere de [greendeal](#) en [city deal Amsterdam aardgasvrij](#) en het rijksbrede programma [Nederland circulair in 2050](#). Aedes en het WSW hebben de sector gevraagd een plan van aanpak op te stellen hoe in 2050 CO2 neutraliteit bereikt wordt. Wij hebben daar circulariteit aan toegevoegd. Eind 2017 lag dit plan er. De hoofdlijnen zijn: het reduceren van energie en grondstoffen en het gebruiken van duurzame energie en materialen. Omdat er veel innovaties plaatsvinden en we zo min mogelijk desinvesteringen willen doen is dit geen statisch plan. We zijn hierin vernieuwend en

creatief. Dat geldt ook voor de manieren waarop we samenwerken met partners.

Projecten in 2018

In 2018 zijn er projecten en pilots opgestart. Er is beleid ontwikkeld over elektrisch koken, zonne- en windenergie, over nul-op-de-meter woningen en circulair werken. Er zijn ook concrete projecten gestart en opgeleverd. Ons oude hoofdkantoor in Amsterdam Noord waar Starters Up/Noorderliefde is ontwikkeld, is circulair getransformeerd. Elzenhagen, een project met tijdelijke woningen, werd ook circulair ontwikkeld. De eerste bewoners hebben in december hun huurcontract getekend. We onderzoeken of het sloop/nieuwbouwproject Fridtjof Nansenhof circulair gesloopt en gebouwd kan worden. In Uithoorn is er een mutatiwoning zo veel mogelijk circulair opgeknapt. En voor de renovatie van het Rivierenhuis is ook gekozen voor een circulaire werkwijze. Daarnaast zijn we betrokken bij de ontwikkeling van een circulaire keuken.

Er is beleid ontwikkeld over elektrisch koken, zonne- en windenergie, over nul-op-de-meter woningen en circulair werken.

Tegelijkertijd werkt het kabinet met veel betrokken organisaties aan een Klimaatakkoord. Voor woningcorporaties is daarin een belangrijke rol bedacht. We zaten daarom aan de klimaattafel voor de gebouwde omgeving.

Van energiezuinig naar CO2 neutraal

Met renovaties en ons onderhoud maken we onze woningen steeds energiezuiniger. We hebben nog steeds veel woningen die minder goed scoren in de energie index. Deze willen we versneld wegwerken. Met het project 'Samen verduurzamen' maken we extra vaart. De komende jaren maken we 10.000 extra woningen energiezuiniger, waardoor we in 2023 gemiddeld op label B uitkomen. We beginnen met de minst

Met het project 'Samen verduurzamen' maken we extra vaart.

energiezuinige woningen. Vooral woningen met een E, F of G energielabel pakken we aan. Het draait om drie vormen van besparen: energie, geld en het milieu.

Hergebruik van materialen

Wij kiezen voor materialen die opnieuw te gebruiken zijn. En de materialen die vrijkomen bij onderhoud, renovatie of sloop willen wij hoogwaardig hergebruiken. Dit is niet alleen duurzaam maar het voorkomt ook het onnodig afvoeren en later weer opnieuw aanvoeren van grondstoffen. Alles wat we niet kunnen hergebruiken voeren we af naar een erkende verwerkingsinrichting. Dit bedrijf maakt er weer nieuwe bouwmaterialen van. Dit is een belangrijk nieuw thema in onze milieuvisie. Met een leverancier zijn we al geruime tijd in gesprek over het aanbieden van circulair witgoed. In 2018 hebben we gewerkt aan het concretiseren van de mogelijkheden. We verwachten dat we in 2019 dit product aan onze huurders te kunnen aanbieden.

Bewoners wonen milieubewust

Wij zien dit als een gezamenlijk doel. Wij kunnen immers een duurzame woning leveren, maar het is uiteindelijk aan de bewoner om ook echt duurzaam te wonen. Daar helpen we ze graag bij. We informeren onze klanten zo goed mogelijk over wat wij doen aan duurzaamheid en energiebesparing. Ook helpen we ze om zelf duurzaam te worden. Sinds 2018 informeren we actief bewoners over Woonenergie, een groene energieleverancier speciaal voor bewoners van woningcorporaties.

Sinds 2018 informeren we actief bewoners over Woonenergie, een groene energieleverancier speciaal voor bewoners van woningcorporaties.

Samenwerken met duurzame partners

We kiezen voor duurzaamheid. En verwachten dat ook van onze partners. In 2018 deden we een enquête onder onze aannemers over in hoeverre zij al circulair werken. Hierna zijn we in gesprek gegaan met leveranciers om van elkaar te leren en samen te werken.

Verder werken we alleen met FSC gecertificeerde aannemers. We roepen ook andere corporaties en opdrachtgevers op dit te doen.

Een milieubewuste organisatie

Milieubewuste mensen vormen samen een milieubewuste organisatie. Dit zie je terug in onze bedrijfsvoering, ook wij gebruiken zo weinig mogelijk energie en de energie die we gebruiken is duurzaam. We

We willen een voorbeeld zijn, in grote en kleine dingen.

medewerkers weer extra bewust van duurzaamheid. We inspireren mensen om zelf bij te dragen aan een beter milieu.

willen een voorbeeld zijn, in grote en kleine dingen. Zoals het verder verduurzamen van onze mobiliteit en het scheiden van afval. Tijdens de Dag van de Duurzaamheid maken wij alle

5.3.1 Samen verduurzamen

We hebben altijd veel geïnvesteerd in ons vastgoed. Toch zijn er nog steeds veel woningen met een relatief slecht energielabel. Dat willen we nu versneld verbeteren.

Wat is Samen Verduurzamen

Met het programma Samen Verduurzamen werken we samen met onze bewoners aan een lager energieverbruik, meer wooncomfort en een schoner milieu. Dit doen we door de buitenkant van woningen te isoleren en te zorgen voor goede ventilatie. Waar mogelijk mogen onze bewoners kiezen uit zonnepanelen en/of zonnecollectoren voor het duurzaam opwekken van stroom en warmte. Verduurzamen zorgt vaak voor minder tocht, kou en vocht. Hierdoor is de woning een stuk comfortabeler.

Verduurzamen zorgt vaak voor minder tocht, kou en vocht.

Verduurzaming zorgt voor een lager energiegebruik, is goed voor het milieu en goed voor de portemonnee van onze bewoners.

Wat hebben we gedaan in 2018

In 2018 hebben we bijna 1300 woningen verbeterd. Hierdoor kregen ze een beter energielabel. In 2023 is het de bedoeling dat onze gehele woningportefeuille gemiddeld label B heeft. Dit doen we in fases. Met Samen Verduurzamen droegen we bij aan het jaardoel: 72% van onze woningportefeuille heeft label D of nog beter. Om de productie voor de aankomende jaren te garanderen maakten wij dit jaar een aantal belangrijke verbeterlagen op het terrein van flora en fauna en draagvlak.

Flora en fauna

Bij veel projecten hebben we te maken met de wet-en regelgeving voor flora en fauna. Het onderzoek en het regelen van ontheffingen en vergunningen duurt lang, zo'n twee jaar. Dit betekent dat we in onze projecten ook twee jaar vooruit moeten plannen. Hier hebben we in het begin niet genoeg rekening mee gehouden waardoor de planning van 2019 in de knel is gekomen. We hebben maatregelen genomen om de projecten alsnog zo snel mogelijk te kunnen starten. Zo zijn we op landelijk en provinciaal niveau bezig met het vragen van een ontheffing om ervoor te zorgen dat het traject minder tijd in beslag neemt. Ook starten we nu eerder met het onderzoek.

Draagvlak

Sommige projecten zijn dit jaar niet uitgevoerd omdat we geen draagvlak behaalden. Een reden was dat onze bewoners zich te weinig betrokken voelden bij het project. Daarom hebben we een nieuwe communicatie toolbox gemaakt. We besteden meer aandacht aan onze bewoners en betrekken ze maximaal bij het project. En dit werkte, de toolbox was een succes. We creëerden op een betere en snellere manier draagvlak bij 572 bewoners in verschillende projecten.

We creëerden op een betere en snellere manier draagvlak bij 572 bewoners in verschillende projecten.

5.4 Renovaties

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

Kwaliteit vanuit een visie

Wij hebben een sterke visie op de kwaliteit van ons vastgoed. Onze woningen moeten voldoen aan de eisen van deze tijd, met het daarbij

behorende wooncomfort. Duurzaamheid en energiebesparing zijn speerpunten. We willen ook met renovaties - op een betaalbare manier - energiezuinige woningen realiseren. Daarvoor zoeken wij actief naar manieren om woningen gasloos, gasloos-ready of zelfs energieneutraal te maken. Dit zijn de

We willen ook met renovaties - op een betaalbare manier - energiezuinige woningen realiseren.

zogenaamde 'Nul op de meter woningen'. Natuurlijk zorgen we ervoor dat onze woningen betaalbaar blijven. In 2018 zijn we begonnen met het 'Nul op de meter project' in Gortesloot. Op de eerste, opgeleverde woningen is zeer positief gereageerd: "Het is hier zo mooi geworden. Dat had ik niet gedacht toen de vloer open gebroken was en al die buizen bloot lagen." meldt een tevreden bewoner in het project.

De bewoner centraal

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

Duurzaam renoveren

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

Duurzaam renoveren zorgt ervoor dat de energierekening van de huurder lager wordt.

voor het milieu én de portemonnee van onze huurders. Want het levert niet alleen flink wat extra comfort op, ook de energierekening wordt lager. Daarnaast verlagen we de CO2 uitstoot. Wij volgen de ontwikkelingen in de markt kritisch en zetten waar mogelijk innovatieve oplossingen in. Daarnaast

Monumenten

Monumenten zijn belangrijk voor hun omgeving. Wij vinden monumenten vooral belangrijk als wij er sociaal kunnen verhuren. Door een fusie met een onderdeel van Stadsherstel hebben wij een aantal mooie monumentale panden in bezit gekregen. Ook spelen monumentale panden een belangrijke rol in onze geschiedenis. Wij blijven een wezenlijke leverancier aan de instandhouding van die monumenten. Zo ronden wij de renovatie en restauratie af van project 't Schip (1917) en Spaarndam 1 (1914) en Van Musschenbroekstraat (uit 1930).

Asbest

In woningen die voor 1994 gebouwd zijn, kan asbest voorkomen. We verwijderen dit wanneer een woning leegkomt, bij planmatig onderhoud en bij renovatieprojecten. We willen alle woningen asbestvrij of asbestveilig hebben. Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners geen risico lopen. Het asbestbeleid is bekend binnen alle afdelingen. Voor onze medewerkers stelden wij het handboek 'Asbestbeheersing' op. Hiermee beschikken zij over de juiste middelen. Dit vragen we ook van de aannemers die voor ons werken. We registreren alle asbest opdrachten in het Landelijk Asbest Volgstelsel. Dit is gekoppeld aan ons eigen asbestregistratiesysteem. Hiermee informeerden wij onze huurders over asbest en ontvingen zij een Asbestkaart voor in de meterkast. Tot nu toe voerden wij meer dan 2000 inventarisaties en 1100 asbestsaneringen uit. Dit is ongeveer een kwart van het totaal.

De regelgeving voor het verwijderen van asbest en asbestsanering wordt regelmatig aangescherpt. Het gevolg is dat wij steeds meer asbest moeten verwijderen en dat de kosten toenemen.

De cijfers

Renovaties	Sociale huurwoning	Middensegment huurwoning	Bedrijfsruimte
Afgerond in 2018	379	21	12
Gestart in 2018	349	22	2

5.5 Onderhoud en reparaties

Goed beheer is belangrijk. In ons beheer nemen we direct verbeteringen en aanpassingen mee, op het gebied van energiebesparing, veiligheid en toegankelijkheid. Ruim 94% van onze geplande onderhoudsprojecten in 2018 zijn afgerond.

Verschillende soorten onderhoud


We onderscheiden verschillende soorten onderhoud:

- Planmatig onderhoud. Doordat wij in een cyclus preventief onderhoud plegen voorkomen we dat er problemen ontstaan. Gelijktijdig zorgen we er zo voor dat ons vastgoed er verzorgd bij staat.
- Daarnaast doen wij onderhoud aan woningen waarvan de huur is opgezegd. Wij maken de woning geschikt voor een nieuwe huurder. Waar nodig verbeteren wij de woning.
- Uiteraard voeren wij ook dagelijks onderhoud en reparaties uit in woningen.

Duurzame woningaanpassingen

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

We zijn gestart met het maken van beleid om ons vastgoed, waar mogelijk, aardgasloos te maken. In 2019 voeren we dit daadwerkelijk uit. Zo maken we woningen aardgasloos bij mutatie en aardgasloos-ready (en waar mogelijk aardgasloos) bij renovatie.

In 2018 startten wij ook met de eerste circulaire mutatiewoning . Zo krijgen wij inzicht in de onderdelen die wij duurzaam kunnen hergebruiken.

Op het gebied van milieu is veel winst te behalen.

Werken aan de klanttevredenheid

Met LEAN (dit is een denk- en werkwijze gericht op het continue verbeteren van bedrijfsprocessen) haalden we de overbodige handelingen - die geen bijdrage leverden aan de klantwens - uit het proces. We hielden de stijgende lijn in klanttevredenheid over afhandeling van reparaties vast. En behaalden ons jaardoel voor het proces, een 7,7. Onze klanten waardeerden de kwaliteit van de reparatie zelfs nog hoger met een ruime 8. De hoge waardering voor onze eigen vaklieden droeg daar flink aan bij. We stuurden ook scherp aan op de klantgerichtheid van onze aannemers. In 2018 kregen we een B voor onze dienstverlening in de Aedes Benchmark.

Metten is weten

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

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

In 2018 is een deel van het vastgoed van Stadsherstel en het vastgoed van De Goede woning toegevoegd aan ons meerjaren onderhoudsplan. Het beheer van de monumentale woningen van Stadsherstel vraagt een andere kijk op onderhoud. De verkregen eenheden onderhouden wij met gespecialiseerde aannemers zodat de monumentenstatus gegarandeerd blijft.

BIM

Al een aantal jaar werken partijen in onze renovaties en nieuwbouw samen op basis van BIM (Bouw Informatie Management). Aan de hand

van een virtueel bouwmodel verkrijgen we zo informatie over geometrie, materialen en eigenschappen van bouwelementen. Door aan de hand van het virtueel model planmatig onderhoud in te calculeren vergroten we de nauwkeurigheid en volledigheid.

Al een aantal jaar werken partijen in onze renovaties en nieuwbouw samen op basis van BIM (Bouw Informatie Management).

In 2018 hebben we samen met andere corporaties (in Aedes werkgroep) onderzocht wat er precies in zo'n virtueel model moet zitten om ons proces planmatig onderhoud efficiënter uit te kunnen voeren. Dit heeft een nieuwe zogenaamd Informatie Leverings Specificatie (ILS) opgeleverd. Een lijst met welke data waar in het model moeten staan om ze goed te kunnen gebruiken. We hebben één van onze eerste BIM-modellen laten verrijken met deze data, zodat we komend jaar kunnen zien of het plannen en uitvoeren van groot onderhoud inderdaad efficiënter en preciezer kan.

Ook hebben we ons kantoor aan de Arlandaweg op basis hiervan laten modelleren. Tegelijk hebben we onze voorschriften (protocol) en contractstukken zo aangepast dat de informatie bij alle projecten die nu starten, gelijk goed in het model worden gezet. Zodat we ze later voor planmatig onderhoud kunnen gebruiken.

5.6 Samen beheren

Wanneer in een gebouw met huurwoningen een woning verkocht wordt, zijn er 'meerdere eigenaren onder één dak'. Voor deze gebouwen wordt dan een Vereniging van Eigenaren (VvE) opgericht. De VvE heeft als belangrijkste taak het onderhoud en het beheer van het gebouw. De eigenaren betalen een bijdrage en zorgen samen voor het onderhoud en beheer. Als eigenaar van 11.000 huurwoningen zijn wij lid van 300 VvE's. Vaak stelt een VvE een beheerder aan om de administratie van de vereniging te voeren. Ook wij verlenen deze dienst.

Als eigenaar lid van de VvE

In een gebouw met koop- en huurwoningen zijn wij de eigenaar van de huurwoningen. Dat maakt ons één van de leden in een VvE. Dat betekent dat we over de kwaliteit van deze woningen en het woongebouw samen beslissen met de andere eigenaren. Als eigenaar van de huurwoningen participeren wij in de besluitvorming van de VvE. Daarbij letten we op het onderhoud, het beheer en de waardeontwikkeling van het vastgoed. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat elke VvE financieel gezond is, het gebouw goed wordt beheerd en de kosten binnen de begroting blijven. Ook komen wij op voor de belangen van de huurders. Zo doen wij ons uiterste best ervoor te zorgen dat een huurder binnen een VvE minimaal hetzelfde niveau van dienstverlening ervaart als een huurder in een 100% huurcomplex. Maar onze horizon reikt verder. Want ook toekomstige huurders en kopers moeten het gebouw en de woningen aantrekkelijk vinden. Wij worden actief in het bestuur van een VvE als wij veel woningen in een gebouw hebben. Of, als er zaken spelen waarbij we direct betrokken willen zijn. Ook pakken wij deze rol als er simpelweg geen particuliere eigenaren in het bestuur willen.

Wij worden actief in het bestuur van een VvE als wij veel woningen in een gebouw hebben.

VvE Beheer als dienst

Voor verreweg de meeste VvE's waarin wij als eigenaar een rol spelen, doen wij ook het beheer. Wij bieden administratieve, technische en financiële diensten aan. In de beheerovereenkomst leggen wij vast welke diensten de VvE van ons afneemt. Meestal gaat het om een full-serviceovereenkomst waarbij wij streven naar een volledige 'ontzorging' van het bestuur. Hiervoor rekenen wij marktconforme tarieven.

Wij werken continue aan de doorontwikkeling van onze diensten. We breiden de digitale dienstverlening verder uit.

We breiden de digitale dienstverlening verder uit.

Vergadering is de belangrijkste activiteit van een VvE die we faciliteren. Daarnaast zijn diverse administratieve processen inzichtelijk - en soms zelfs interactief - gemaakt voor de besturen. Als VvE-bestuur kun je nu vrijwel alle informatie via

internet vinden. We blijven ook in de samenwerking met partijen als aannemers actief zoeken naar goede deals voor onze VvE's. Particuliere eigenaren in 'onze' VvE's profiteren daarvan mee, terwijl wij ook oog houden voor de huurders en het huurdersbelang.

In het ontzorgen van de besturen proberen wij steeds voorop te lopen met het inrichten van onze dienstverlening op actuele onderwerpen. VvE's kunnen op ons leunen als het gaat om advies en een plan van aanpak. In 2017 doemde bijvoorbeeld door veranderde wetgeving opeens het onderwerp CO-risico op en hebben we in alle VvE's besproken wat op dit gebied de beste aanpak voor hun was. Veel

rookgasafvoeren zijn in 2018 onderzocht op veiligheid en er is advies gegeven op een toekomstige aanpak. Ook bij een thema als verduurzamen, wat in veel VvE's een onderwerp van gesprek is, zorgen we dat we goed op de hoogte zijn en deskundigheid kunnen aanbieden. In 114 VvE's is in 2018 een scan uitgevoerd naar de mogelijkheden voor verduurzaming. Op basis van deze scan begeleiden we de VvE's naar een plan van aanpak als de eigenaren dat willen.

6 In prettige buurten

Onze woningen staan in ruim 80 buurten. Elke buurt heeft zo zijn sterke en zwakke punten. In sommige buurten gaat het vanzelf goed, andere buurten hebben hulp nodig. Elk jaar onderzoeken we onze wijken en gaan we na waar extra inzet nodig is. We maken een verdeling in

- Reguliere wijken
- Inzetwijken
- Interventiewijken

Schone en veilige wijk

In reguliere wijken zorgen we voor een goed verzorgde, schone en veilige wijk. In inzet- en interventiewijken doen we dit ook maar voeren we extra activiteiten en projecten uit. We verhogen onze inzet waar dat nodig is, bijvoorbeeld met wijkbeheerders of huismeesters.

Wij hebben in 2018 veel aandacht besteed aan het schoon krijgen en houden van de algemene ruimten in onze woongebouwen. Er is een werkgroep opgezet die diverse (pilot) acties heeft gehouden in het Millingenhof in Amsterdam Zuidoost. De ingrepen varieerden van het (herhaaldelijk) informeren over de regels rondom het aanbieden van huis- en grofvuil, tot aan extra schoonmaakacties en een strenger toezicht door onze wijkbeheerders. Als slotstuk zijn de trappen in het najaar voorzien van een coating zodat de trappenhuizen er niet alleen beter uitzien maar ook makkelijker schoon te maken zijn. Het is nu aan de bewoners om ervoor te zorgen dat het gemeenschappelijke deel van het portiek schoon blijft. De wijkbeheerders hebben daarbij zowel een stimulerende rol richting bewoners, als ook een handhavende als het niet goed gaat.

Wij hebben in 2018 veel aandacht besteed aan het schoon krijgen en houden van de algemene ruimten in onze woongebouwen.

Samenwerking met bewoners

In alle wijken zoeken we de samenwerking met de bewoners. Buurtgenoten maken namelijk de buurt en bewoners weten zelf heel goed wat er nodig is. We betrekken ze dan ook zoveel mogelijk bij wat wij doen in de wijk en ondersteunen het liefst bewoners die actief aan de slag willen in hun buurt.

Buurten versterken

Een gevarieerd woningaanbod zorgt voor een gemengde buurt en een gemengde buurt blijkt prettiger om in te wonen. Hoe we onze woningen en bedrijfspanden inzetten hebben invloed op de maatschappelijke ontwikkeling van 'onze' buurten. In een aantal wijken is weinig ruimte voor bewoners met meer draagkracht. Om die buurten te versterken, verhuren we daar meer betaalbare middensegment huurwoningen of [verkopten](#) we woningen. Er zijn ook buurten met weinig sociale huurwoningen. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal. Soms is [slopen](#) en [nieuw bouwen](#) een goede aanpak. Door onze [bedrijfsruimten](#) passend te verhuren - het liefst aan ondernemers die bijdragen aan de wijk - dragen we bij aan de buurteconomie. Zo stimuleren we gemengde bewoning en levendigheid in de buurt.

6.1 Actief in de wijk

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

Formele participatie

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

Functionele participatie

We zoeken ook naar andere, minder formele manieren om bewoners aan te haken. Want er zijn ook huurders die wel actief willen zijn in hun buurt, maar niet een officiële vertegenwoordiger van hun burens willen zijn. Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld een bewoner als wijkvrijwilliger die een wijkbeheerder helpt. Of burens die gezamenlijk de gemeenschappelijke tuinen beheren. We stimuleren graag burens die zelf activiteiten willen organiseren in de buurt, al dan niet in onze [buurtkamers](#) . We zoeken ook de samenwerking op met organisaties die actief zijn in de wijk: onze [wijkpartners](#) .

	2018	2017
Wijkvrijwilligers	134	144
Actieve bewonersgroepen	37	30

Samen schoon & groen

Het is fijn wonen als het gebouw en de omgeving schoon en opgeruimd zijn. Belangrijk hierbij zijn de gemeenschappelijke ruimten - bijvoorbeeld portieken en trappenhuizen. Bewoners zijn hier zelf verantwoordelijk voor, uiteraard helpen wij ze die verantwoordelijkheid te nemen. In 2018 zijn wij gestart om onze schoonmaak verder te professionaliseren en hebben wij extra ingezet op 'schoon' in alle buurten. We inspecteerden honderden portieken en organiseerden opruimacties met bewoners. We boden bewoners nieuwe schoonmaakcontracten aan en lieten eenmalige schoonmaakbeurten uitvoeren. We stimuleerden bewoners om zelf aan de slag te gaan en hierover goede afspraken te maken met elkaar. We organiseerden bij de stadsdelen extra mankracht voor het weghalen van rommel en

In 2018 zijn wij gestart om onze schoonmaak verder te professionaliseren en hebben wij extra ingezet op 'schoon' in alle buurten.

zwerfvuil. Bewoners hebben overigens veel invloed op het schoonmaakwerk. De lijnen naar de schoonmaker zijn kort en zo kunnen zij rechtstreeks klachten of complimenten delen. Als we schoonmaak inkopen geven we voorrang aan bedrijven die actief samenwerken met bewoners. Want mensen die zich inzetten voor hun eigen omgeving, spreken ook hun burens aan en motiveren

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

Veilig

Fysieke maatregelen, zoals verlichting, het afsluiten van portieken of cameratoezicht, zijn belangrijk om inbraken tegen te gaan. In een groot aantal woningen zijn sloten aangebracht die voldoen aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Daarnaast hebben wij, daar waar het echt noodzakelijk is en alle andere middelen zijn uitgeput, (tijdelijk) beveiligingscamera's aangebracht. Door dit soort maatregelen creëren we veiligere woningen en geven we bewoners een prettiger gevoel over hun omgeving.

Prettig samenleven

Wij heten nieuwe huurders, die een extra steuntje in de rug nodig hebben, welkom met een persoonlijk gesprek. We geven ze uitgebreide informatie en spreken de regels van het huurcontract door. Ook vertellen we ze over hun nieuwe buurt.

Nieuwe huurders informeren we over de afspraken die met de burens zijn gemaakt en hoe burens rekening met elkaar houden. Zo weten

We vinden het belangrijk dat nieuwe bewoners goed 'landen' in de nieuwe woning en buurt.

nieuwe huurders wat er van ze verwacht wordt en wat ze van hun burens mogen verwachten. We vinden het belangrijk dat nieuwe bewoners goed 'landen' in de nieuwe woning en buurt. Dat maakt het thuis voelen in een buurt en het samenleven met burens makkelijker en leuker en het kan helpen onbegrip, overlast en

problemen te voorkomen. In 2018 voerden we veel van deze gesprekken met statushouders maar ook met andere kwetsbare huurders (Tien Werkafspraken Thuis in de Wijk). Zij krijgen vaak letterlijk met 'een wereld van verschil' te maken en kunnen wel wat extra hulp gebruiken. Vaak maken we in geval van statushouders ook een koppeling naar actieve bewoners(groepen) of buurtorganisaties.

Energiebewust Wonen

Duurzaamheid staat bij Eigen Haard hoog in het vaandel. Het is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de portemonnee van de

bewoners. Op verschillende plekken in de wijk werken wij aan onze energie-ambities met externe partners. Zo hebben wij in 2018 bespaaradvies aan huis gegeven via huisbezoeken in samenwerking met !Woon en Nuon. Na het project Samen Verduurzamen (SaVe), waarbij verschillende woningen technisch zijn verduurzaamd, hebben we de bewoners voorzien van een bespaarbox. Deze box bevat middelen en tips om duurzaam om te gaan met het energieverbruik van de woning. Tot slot zetten wij ook energiecoaches in: huurders die hun burens alles leren over energiebesparing. Doordat de energiecoaches mensen uit de buurt zijn, kennen ze het gebouw, de woningen, de apparatuur en hun burens. Ze komen gratis, gemakkelijk en informeel langs voor advies. In 2018 zijn er maar liefst 1295 bespaaradviezen gegeven.

In 2018 zijn er maar liefst 1295 bespaaradviezen gegeven.

Wijkbeheerders en huismeesters

Wijkbeheerders en huismeesters zijn dagelijks in de wijk. Ze kunnen snel reageren en zorgen ervoor dat de algemene ruimten schoon, heel en veilig zijn. Ook helpen ze het contact tussen burens te vergroten. Onze bewoners betalen hieraan mee. We overtuigen bewoners graag van de meerwaarde van een wijkbeheerder of een huismeester, zeker daar waar de leefbaarheidscijfers aanleiding gaven. In 2018 waren 21 wijkbeheerders en 16 huismeesters actief. Hier betaalden 42 VvE's en 10.738 huurders aan mee.

6.2 Samenwerken in de wijk

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

Wij merken dat veranderingen het best op hun plek vallen als we dit samen doen met bewoners, gemeente, politie, opbouwwerk (onderdeel van welzijnswerk), vrijwilligers en anderen.

Buurtstrategie

Elke buurt vraagt om een andere aanpak. Sinds 2017 maken we voor buurten die het slechtst scoren op leefbaarheid een buurtstrategie. Dat doen we samen met bewoners en organisaties uit de buurt. Wij merken dat veranderingen het best op hun plek vallen als we dit samen doen met bewoners, gemeente, politie, opbouwwerk (onderdeel van welzijnswerk), vrijwilligers en anderen. Met de buurtstrategie in de hand werken we dan gezamenlijk drie tot vijf jaar aan de wijk. Zo kan iedereen vanuit dezelfde strategie een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de buurt. We deden dit in Geuzenveld, Slotermeer, Osdorp Oost/Wildemanbuurt, Slotervaart Zuid, Volewijk, IJplein, Vogelbuurt, Venserpolder en Holendrecht.

Samenwerkingsafspraken

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

Evaluatie van de resultaten

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

6.2.1 Onze wijkpartners

Buurt	Partners
Hele werkgebied	Stichting Vluchtelingenwerk Amstel tot Zaan Nederlandse Tuinenstichting
Aalsmeer	Beter Buren
Amstelveen	Beter Buren Belklus
Amsterdam	Stichting Present Beter Buren Academie van de stad Pakhuis de Zwijger Burennetwerk
Amsterdam Nieuw West	Stichting VoorUit (Slotermeer Noord) STOC (Jacob van Geelbuurt) BOOT (Slotermeer Noord)
Amsterdam West	Project VoorUit (Robert Scottbuurt) Stichting Parlarie (Zeeheldenbuurt)
Amsterdam Oost	Stichting ACCU (Indische Buurt) Buurtatelier Tante Gerritje (Indische Buurt) HvA BOOT Oost (Buurtwinkel voor Onderwijs, Onderzoek en Talentontwikkeling) Stichting StreetsmArt (Indische Buurt) Stichting MOI (Maatschappelijke Ondersteuning & Integratie) Museum Zonder Muren (Transvaalbuurt) Het Badhuis theater (Oosterparkbuurt, Indische Buurt)
Amsterdam Noord	Leefkringhuis (Vogelbuurt) Stichting VoorUit (Molenwijk en De Banne) Springlevende Wijk (Vogelbuurt)
Amsterdam Zuid	Stuurgroep Olympisch Kwartier (Stadionbuurt) St. Welkom (Stadionbuurt) Plan C (Diamantbuurt)
Amsterdam Zuidoost	Buurtwerkkamercoöperatie
Landsmeer	Regionale Stichting Wonen Plus Landsmeer Beter Buren
Ouder Amstel	Beter Buren Belklus
Uithoorn	Beter Buren Belklus Buurtbeheer Legmeer Praktijkschool Uithoorn
Zaanstad	Beter Buren

6.3 Overlast bestrijden

In ons werkgebied wonen mensen vaak dicht op elkaar. Veel mensen hebben goed contact met hun burens en anderen leven meer op zichzelf. Afhankelijk van de (over)last wordt eerst actie van de klager verwacht: het aangaan van een gesprek met de burens.

Wanneer wordt last overlast

Klachten variëren van overhangende struiken in de tuin tot blaffende honden, drugs, psychische problemen en geweld. Geluidsoverlast is de meest voorkomende klacht. Want wanneer kun je je burens 'gewoon' horen en wanneer wordt last hebben overlast? We stimuleren burens om er eerst samen uit te komen. De klager en beklagde blijven tenslotte burens en een (goed) gesprek kan tot snelle en goede resultaten leiden en een hoop spanningen vermijden.

Als burens er samen niet uit komen

Komen de bewoners er samen niet uit? Dan kan onze partner Beterburens  helpen. Dit zijn vrijwilligers die goed getraind zijn in het bemiddelen bij burensconflicten en het coachen van bewoners bij het in gesprek gaan. Wanneer zij er niet uitkomen of de zaak te zwaar is voor de vrijwilligers, bemiddelen we zelf of schakelen we politie of gemeente in. In uiterste gevallen – wanneer er echt geen andere oplossing is – leggen we gedragsaanwijzingen op of leggen we dossiers voor aan de rechter.

Onderzoek kwetsbare huishoudens in corporatiewoningen

Uit onderzoek* blijkt dat nieuwe huurders van corporatiewoningen steeds vaker tot de groep kwetsbaren behoren. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met een licht verstandelijke beperking en psychische en/of financiële problemen. Ook is aangetoond in dit onderzoek dat zij relatief meer overlast veroorzaken dan huurders die niet tot deze kwetsbare groepen behoren. Dit heeft tot gevolg dat de leefbaarheid van sommige buurten met veel sociale huurwoningen, minder wordt. Ook problemen met schulden, verslaving en agressief gedrag komen vaker voor, terwijl de sociale cohesie afneemt.

*Veerkracht in het Corporatiebezit – kwetsbare bewoners en leefbaarheid van RIGO, in opdracht van de koepel voor Woningcorporaties Aedes.

Samenwerken

We werken stevig samen met politie, gemeenten en zorg- en hulpverlenende instanties. In convenanten maken we heldere afspraken over wat we wel en niet met elkaar kunnen delen vanwege privacy. In overlastsituaties zijn vaak veel instanties betrokken. Onze rol beperkt zich tot de kaders van de Woningwet. Denk hierbij aan leefbare buurten en wijken. Dat betekent voor ons inzet op het bestrijden van woonoverlast. Door goed samen te werken met onze partners in de stad zijn we op de hoogte van elkaars mogelijkheden en activiteiten. Zo

De corporaties delen ervaringen en instrumenten met elkaar en ontwikkelen de aanpak van overlast steeds verder.

komen we snel en efficiënt tot een oplossing. De corporaties delen ervaringen en instrumenten met elkaar en ontwikkelen de aanpak van overlast steeds verder. In 2018 hebben wij meegewerkt in de werkgroep 'Hoarding, woningvervuiling en ondersteuning' om te komen tot een nieuwe Amsterdam aanpak.

Medewerkers Zorg & Overlast houden geregeld presentaties over onze werkwijze bij andere corporaties en instanties. Of het nu gaat om het opbouwen van overlastdossiers, de aanpak van ernstig vervuilde woningen of het gebruik van aanvullende huurvoorwaarden.

Onze middelen

We zetten talloze zaken in:

- Adviesgesprekken
- Buurt- en burenbemiddeling
- Politie
- GGD
- Meldpunten Zorg & Woonoverlast
- 10 werkafspraken t.b.v. uitstroom Maatschappelijke Opvang/begeleid wonen
- Aanpak hoarding, woningvervuiling en ondersteuning
- Samen Doen
- Woonbegeleiding

- Wijkpartners
- Clause bij het huurcontract met aanvullende woonafspraken
- Matron (geluidsmeter)
- Voorschrijven beter geluidsisolerende vloeren

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Sinds 25 mei 2018 is de AVG van kracht in de EU. Deze verordening legt rechtstreeks verplichtingen op aan diegenen die persoonsgegevens verwerken. In dit kader heeft er in het voorjaar van 2018 een 'Training Privacy' voor de afdeling Zorg & Overlast van Eigen Haard plaatsgevonden. Ook zijn alle processen en convenanten doorgelicht en de werkinstructies met en voor de medewerkers aangepast.

De cijfers

Zaken	2018	2017
Bemiddeling	997	992
In behandeling	572	532
Aanmelding BeterBuren	519	368 (+40%)
Geëscaleerd (treiterzaak/juridisch traject)	36	30 (+20%)

6.4 Woonfraude

Wij doen onderzoek naar meldingen van woonfraude. Dit doen we voor woningzoekenden die nu niet aan de beurt komen zodat zij wel de kans krijgen om bij ons te komen huren. Ook doen we dit voor bestaande huurders, omdat iedereen veilig en prettig moet kunnen wonen in onze buurten. Het afgelopen jaar hebben wij voornamelijk reactief gewerkt, wij kwamen in actie na signalen. Voor de toekomst willen wij de mogelijkheden onderzoeken voor een meer proactieve benadering van woonfraude signalen.

In 2018

We handelden in 2018 499 zaken af. Hiermee kwamen 224 woningen beschikbaar. In totaal verlieten 174 huurders op ons verzoek zelf de woning. In 50 gevallen was tussenkomst van de rechter nodig om het huurcontract te beëindigen. Wij gaven 64 keer een gele kaart, waarna in een aantal gevallen de huurders de huur hebben opgezegd of hun frauduleuze praktijken hebben beëindigd. We kregen 5 woningen terug, nadat deze waren gekraakt, dit is een toename ten opzichte van 2017. In 2018 zijn er 25 woningen vrijgekomen naar aanleiding van een geconstateerde hennepplantage. In een aantal gevallen hebben wij de rechter om ontruiming moeten vragen.

Gemeente	Lege woningen	Hennep kwekerijen	Gele kaart
Aalsmeer	6	2	9
Almere	-	-	-
Amstelveen	29	7	11
Amsterdam	165	12	33
Ouder Amstel	6	1	3
Uithoorn	12	3	5
Zaanstad	2	-	-
Landsmeer	4	-	3
Totaal	224	25	64

Wilt u meer weten over dit onderwerp? In [het parool](#) is een artikel verschenen over woonfraude en kunt u hier meer over lezen.

6.5 Leefbaarheid en onderzoek

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

We vragen het de bewoners

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

In 2017 kregen nog 32 wijken een cijfer onder de 6,5. In 2018 waren dit er 30. In deze wijken zetten we onze middelen gericht en efficiënt in.

Resultaten uit het bewonersonderzoek

In 2018 zijn we aan de slag gegaan met de uitkomsten van het bewonersonderzoek van december 2017. Die lieten ten opzichte van het jaar ervoor helaas een minder positief beeld zien dan we hadden gehoopt: in negen wijken méér was de leefbaarheid onder druk komen te staan. Dat vertaalde zich in slechtere cijfers die bewoners uit die buurten gaven voor de leefbaarheid. Het bewonersonderzoek hebben we eerst grondig geanalyseerd en vervolgens zijn we aan de slag gegaan met het maken van maatwerkplannen voor die buurten en complexen. Hiervoor hebben we – in overleg met bewoners, gemeente en collega corporaties – onderzocht wat de belangrijkste problemen in een specifieke buurt zijn en wat mogelijke oplossingen konden zijn. We hebben vervolgens veel extra inspanningen geleverd, variërend van fysieke ingrepen aan het vastgoed tot acties om bewoners te stimuleren samen meer verantwoordelijkheid te nemen voor het schoon en veilig houden van hun woonomgeving. Ook zijn we in gesprek gegaan met de gemeente over het verbeteren van de kwaliteit van de openbare ruimte.

[In sommige wijken staat de leefbaarheid onder druk.](#)

2018 konden we vervolgens afsluiten met een mooi resultaat. Uit de nieuwe bewonersenquête, die door ruim 13.000 bewoners is ingevuld (een respons van 42%), bleek dat vier buurten die in 2017 nog onder de 6,5 scoorden, in 2018 gestegen waren in de waardering van de bewoners: nu scoorden deze buurten boven de 6,5. Voor 2018 hadden we ons tot doel gesteld dat we vier buurten boven de 6,5 zouden krijgen en dat is dus gelukt. We wilden echter ook dat andere buurten niet zouden afzakken tot onder 6,5 en dat is niet gelukt want er zijn

twee buurten dit jaar helaas onder 6,5 gezakt. Dat is jammer. Maar al met al toch een positief resultaat. Ten opzichte van de meting van 2017 laat 2018 zien dat we een stabilisatie en lichte verbetering hebben weten te bereiken.

6.6 Eigen Haard fonds

Met het [Eigen Haard fonds](#) stellen wij ieder jaar € 50.000 beschikbaar voor bewoners met ideeën die bijdragen aan de kwaliteit en de uitstraling van hun gebouw en omgeving. Wij nodigen bewonerscommissies, bewonersgroepen en huurders uit om mee te denken en te doen. De beste ideeën worden uitgevoerd. Tijdens de bewonerscommissiedag op 8 september vielen 5 [inzendingen](#) in de prijzen.

6.7 Wij verkopen voor de buurt

Wij verkopen onze woningen met voorkeur aan doorstromers. Zo zorgen we voor beweging op de krappe woningmarkt in ons werkgebied. De leeg gekomen huurwoningen verhuren we vervolgens weer passend aan de primaire doelgroep. Dit jaar verkochten we 46 bestaande woningen waarvan we 50% hebben verkocht aan doorstromers. Wij verkopen alleen in buurten waar de leefbaarheid een impuls nodig heeft. Of waar afspraken met de gemeente zijn over MGE (Maatschappelijk Gebonden Eigendom) woningen.

Om verkoop aan beleggers tegen te gaan, hanteren we nu zelfbewoningsplicht en het anti-speculatie beding. Zelfbewoningsplicht houdt in dat de koper in de koopakte laat vastleggen dat hij of zij de intentie heeft om het aangekochte zelf te gaan bewonen. Een anti-speculatiebeding opleggen betekent dat de koper gedurende de afgesproken termijn de woning niet mag doorverkopen of verhuren. Komt de koper deze afspraken niet na, dan moet hij of zij een boete betalen.

Tevens zijn dit jaar de dure huurprojecten Intermezzo (Amsterdam) en Pur Sang (Almere) overgedragen aan beleggers.

7 Wij verhuren

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

De aantallen	2018
Sociale huurwoningen	51.641
Middensegment Huurwoningen	4.208
Bedrijfsruimten	1.510
Parkeerplaatsen en garages	5.362

7.1 Sociale huurwoningen

De behoefte aan sociale huurwoningen is groot. De wachttijd op een woning is daardoor hoog. We stimuleren de doorstroming, zodat het verloop groter wordt en er meer mensen een kans krijgen op een woning. Wij maakten dit jaar 2.422 nieuwe huurders blij met een sociale huurwoning.

De wachttijd verschilt per gemeente

Er is een flinke [woon- of inschrijfduur](#) nodig om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. Nadat de wachttijd jarenlang is gestegen, is er in 2018 sprake van stabilisatie. De gemiddelde wachttijd voor starters blijft in 2018 op een recordhoogte van bijna twaalf jaar. Mensen die willen verhuizen naar een andere sociale huurwoning wachten in 2018, net als in 2017, maar liefst bijna 21 jaar. De wachttijd van onze huurders is vergelijkbaar met die van huurders bij andere corporaties in ons werkgebied.

Verloop

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

	2018	2017
Aantal opzeggingen	2.827	2.994
Mutatiegraad	5,5%	5,8%

Leegstand

Wanneer er voor een woning geen huur binnenkomt, dan noemen we dat leegstandserving. Leegstand heeft verschillende oorzaken. Bijvoorbeeld de periode waarin een woning leeg staat wanneer een huurder vertrekt en de nieuwe huurder de woning betreft. Maar ook bij onderhoud, renovatie of sloop. Leegstandserving wordt gemeten in het percentage niet inbare huur. We hebben een aantal jaren flink gestuurd om de leegstand zo laag mogelijk te krijgen. En dat is in de cijfers terug te zien. De laatste jaren is de leegstand stabiel. Het percentage leegstand was voor sociale huurwoningen 1,1%.

7.1.1 Wachten op een woning

Gemeente	2018		2017	
	Starter	Doorstromer	Starter	Doorstromer
Aalsmeer	12,2	22,8	7,5	20,1
Amstelveen	14,0	23,4	12,8	21,3
Amsterdam	10,9	18,6	12,3	20,2
Landsmeer	14,5	27,0	11,7	29
Oostzaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	32
Ouder Amstel	12,8	20,7	13,2	18,8
Uithoorn	13,8	19,6	12,3	21,4
Zaanstad	n.v.t.	17,9	14,4	13,3
Gemiddeld	11,7	20,9	11,9	20,7

7.1.2 Bijzondere doelgroepen

Wij hebben oog voor kwetsbare groepen in onze samenleving. Mensen voor wie zelfstandig wonen of het vinden van een woning niet vanzelfsprekend is.

Samen met de gemeenten

Het huisvesten van bijzondere doelgroepen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten, zorginstellingen en Eigen Haard. Onder bijzondere doelgroepen vallen onder meer statushouders, sociaal en/of medische urgenten en personen die onder begeleiding wonen. Wij spreken met elkaar af hoeveel woningen wij reserveren voor allerlei bijzondere groepen. Hoe wij de woningen selecteren en verhuren gaat in nauw, onderling overleg. Ook over de periode na de huurgang zijn afspraken gemaakt.

Wonen onder begeleiding

Bewoners hebben soms extra begeleiding nodig om te leren wonen. In die gevallen wordt de woning niet direct aan de bewoner verhuurd maar verhuren wij de woning aan een zorginstelling. In Amsterdam is in 2018 samen met gemeente en zorgpartijen veel tijd gestoken in de praktijk brengen van de afspraken Thuis in de Wijk. Naast het zorgvuldig uitzoeken van de woning zijn de afspraken er vooral op gericht om de bewoner optimaal op te nemen in de samenleving, zodat uiteindelijk de woning zelfstandig gehuurd kan worden.

Jongeren

Een deel van onze woningen bestemmen wij speciaal voor jongeren, verdeeld in twee categorieën: tot 23 jaar en van 23 tot 28 jaar. Met deze jongeren sluiten we een speciaal Jongerencontract af dat maximaal vijf jaar geldt. Zo houden we de woning beschikbaar voor een andere jongere. De inschrijfduur van de jongeren loopt tijdens het wonen door, waardoor het mogelijk wordt een andere woning te gaan huren. Het blijkt dat de meeste jongeren die met ons een Jongerencontract hebben afgesloten, op tijd een andere woning vinden. We tekenden 317 nieuwe jongerencontracten in 2018, waarvan ruim een kwart in Startblok Elzenhagen.

Senioren

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

bescherming. Een deel van onze woningen bieden wij met voorrang of uitsluitend aan ouderen aan.

Nieuwe woonconcepten en -complexen

1. StartersUp!: een woonconcept voor her- en nieuwstarters op de Amsterdamse Woningmarkt. In 30 woningen wonen sinds juni 2018 doorstromers uit de maatschappelijke opvang, spoedzoekers zoals gescheiden mensen, young professionals en studenten. Zij wonen samen en vormen een nieuwe Community in de door hen zelfgekozen naam, Noorderliefde.
2. In het complex Startblok Elzenhagen in Amsterdam Noord, wonen straks 540 jonge statushouders en reguliere jongeren samen. In 2018 zijn er al 88 personen gaan wonen. Voor dit project, waarin Eigen Haard samenwerkt met collega-corporatie De Key, zijn reguliere jongeren op motivatie geselecteerd. Op verzoek van de gemeente is een aantal woningen gereserveerd voor medewerkers uit het onderwijs en de zorg. Alle woningen worden verhuurd met een jongerencontract. Het beheer van de woningen doen de bewoners grotendeels zelf.

Prettige wijken en kwetsbare huurders

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

Bijzondere toewijzingen

Soms is maatwerk nodig voor situaties waarin de regelgeving niet voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere toewijzingsregels. Voorbeeld hiervan zijn huurders die te maken hebben met overlast waarbij de overlast niet te bewijzen is. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte.

De cijfers	2018	2017
Maatwerk	52	68
Statushouders	236 (waarvan 44 in Elzenhagen)	210

7.2 Bedrijfsonroerendgoed

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

2018

Afgelopen jaren hebben we zoveel mogelijk bedrijfsruimtes verhuurd en de leegstand teruggebracht. In 2018 lag het accent op een zinvolle invulling van onze bedrijfsruimte. We verhuren vooral aan ondernemers met een hart voor de buurt. Ondernemers die iets toevoegen aan een buurt en de verbinding leggen met onze bewoners. Zo dragen we bij aan de veiligheid en levendigheid in de buurt. Daarnaast hebben wij in 2018 het traject om alle bedrijfsruimtes van een energielabel te voorzien afgerond en gaan wij in 2019 kijken hoe wij de bedrijfsruimtes verder kunnen verduurzamen.

De cijfers

De huurdering, veroorzaakt door leegstand is sterk afgenomen. De huuromzet steeg, mede doordat we in 2018 circa 150 nieuwe huurovereenkomsten afsloten.

	2018	2017
Aantal bedrijfsruimtes	1.447	1.451
Huromzet	€ 19,7 miljoen	€ 19,6 miljoen
Huurderving	3,4	4,8%

7.3 Middensegment huurwoningen

Voor huishoudens met een middeninkomen - tot € 56.250 per jaar – wordt het steeds moeilijker om aan een betaalbare huurwoning te komen. De vraag naar dergelijke woonruimte is in de metropoolregio Amsterdam immers zeer hoog en het aanbod blijft klein. En de stijging

Er zijn meer betaalbare woningen in het middensegment nodig.

van de marktprijzen is nog steeds niet voorbij. Gemiddeld steeg de huur per m² in 2018 in Amsterdam met € 23. Om onze woningen betaalbaar te houden voor mensen met een lager middeninkomen - tussen € 36.798 en € 56.250 per jaar - houden

wij onze huren laag ten opzichte van de markt. Daarom verhuren wij vooral vrije sector huurwoningen met een maandhuur tot € 1.000, met een focus op een totaal gemiddelde huur van € 882.

Meer betaalbare woningen in het middensegment

Er zijn meer betaalbare woningen in het middensegment nodig. Op dit moment verhuren wij 7% van onze huurwoningen in het middensegment. Wij willen dit uitbreiden naar 10% in 2025.

Van alle verhuringen in de vrije sector werd in 2018 opnieuw 95% van de vrije sector huurwoningen verhuurd in de huurklasse 'betaalbaar'. We hebben dit mooie resultaat kunnen behalen door ons nadrukkelijk te richten op betaalbaarheid.

Nieuw verhuurd in 2018

In 2018 werden 512 woningen in de vrije sector verhuurd. 13,1% van de woningen zijn nieuwbouwwoningen, vooral in Amsterdam en Ouderkerk aan de Amstel. 34,4% van de woningen betreft geliberaliseerde woningen. En 52,5% waren reeds eerder verhuurd in het middensegment. De beperkte mogelijkheden in ontwikkeling van de middensegmentportefeuille en de tendens van het lage % liberalisaties door een lagere mutatiegraad en verkleining van de liberalisatievrijver, vraagt aandacht voor het realiseren van de 10% doelstelling de komende jaren.

Doorstromen van sociale huur naar het middensegment

Met ons middensegment bevorderen wij doorstroming, door huurders die een sociale huurwoning achterlaten voorrang te bieden op de huurwoningen in het middensegment. Op deze manier komen huurwoningen beschikbaar voor diegenen die dat het hardst nodig hebben.

In 2018 is maar liefst 79 % van de middensegment huurwoningen verhuurd aan mensen die een sociale huurwoning achterlaten. Ruim 25% van de woningen werd daarbij verhuurd aan mensen die een sociale huurwoning van Eigen Haard achterlieten.

De cijfers	2018	2017
Nieuwe huurcontracten	512	621
Aantal opzeggingen	329	342
Mutatiegraad	8,8%	8,1%
% woningen van het totaal	7,4%	7,0%

7.4 Parkeren

We verhuren verschillende typen parkeereenheden:

- Buiten parkeerplaatsen op maaiveld met een parkeerbeugel.
- Binnen parkeerplaatsen in parkeergarages.
- Garageboxen welke tevens gebruikt kunnen worden voor opslag. Dit zijn zogeheten multifunctionele parkeerruimtes.

Er werden in 2018 ruim 800 nieuwe huurcontracten getekend.

De markt

Waar - nu nog - gratis op straat geparkeerd kan worden ligt een uitdaging. Hier verleiden we potentiële huurders door nieuwe producten aan te bieden, zoals elektrische oplaadpunten. We zetten in op social media en experimenteren met nieuwe reclamevormen op locatie en vinden hierdoor dan ook steeds meer nieuwe huurders. Ook vragen we aan huurders wat de reden van een huuropzegging is, zodat we in de toekomst nog beter kunnen inspelen op de wensen.

Digitale wachtlijst

Potentiële huurders kunnen zich aanmelden voor de digitale wachtlijst op onze website. Zij kunnen via het parkeerprofiel op de website zelf hun positie terugvinden. Ook krijgen ze via het parkeerprofiel een bericht wanneer wij een parkeereenheid beschikbaar hebben. De invoering van de digitale wachtlijst draagt bij aan de klanttevredenheid.

Duurzaamheid

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

De cijfers

In 2018 nam de huuromzet toe en de huurderving af. Het aantal parkeerplaatsen nam licht af door de verkoop van complexen waar ook parkeerplaatsen bij aanwezig waren. In 2019 verwachten we een verdere daling van de huurderving en toename van de huuromzet.



	2018	2017
Aantal parkeerplaatsen, garages en bergingen	5.396	5.429
Huuromzet	€ 4,5 miljoen	€ 4,3 miljoen
Huurderving	9,1%	10,8%

7.5 Over de huur

De huur van al onze huurwoningen samen heet de huursom. Ook in 2018 mag de huursom van alle sociale huurwoningen maximaal 1% + inflatie stijgen. Zo kunnen wij zelf kiezen wanneer en van welke woningen wij de huur verhogen. Of verlagen. Als alle huren samen maar niet boven de huursom uitkomen. Er zijn een paar uitzonderingen:

- De huurverhoging mag voor huurders met een inkomen onder € 41.056 nooit hoger zijn dan 2,5% + inflatie
- Huurders met een inkomen boven € 41.056 mochten in 2018 boven de 2,5% + inflatie een extra huurverhoging van 1,5% krijgen. Met uitzondering van gepensioneerden en gezinnen vanaf vier personen.

Huurverhoging

Wij kozen ervoor om de huur bij een opzegging nauwelijks te verhogen voor nieuwe huurders. Maar de verhoging voornamelijk door te voeren tijdens de jaarlijkse [huurverhoging](#) . Ook dit doen we beperkt en afhankelijk van het inkomen. Om schrijnende gevallen een vangnet te geven, ontwikkelden we - samen met onze huurdersvereniging [Alert](#)  - een maatwerkregeling.

7.5.1 Huur betalen

We willen niet dat onze huurders in de problemen komen. Daarom zijn wij erg actief als er een huurachterstand ontstaat. We handhaven streng om problemen te voorkomen, werken samen met verschillende partijen door het vroeg signaleren van betalingsachterstand en bieden ook de helpende hand als een huurder er zelf niet meer uit komt. Want niemand is er bij gebaat als een huurder zijn woning verliest vanwege een huurachterstand. Huisuitzetting is een uiterste maatregel, die wij liever niet gebruiken. Het druist in tegen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het is voor de huurder een persoonlijk drama. Daar zijn we ons goed van bewust. We willen zoveel mogelijk voorkomen dat huurders hun woning verliezen.

Huurschulden voorkomen

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

Hulp bij betalingsachterstand

Zodra een huurachterstand ontstaat, bieden wij hulp. Hierin werken wij samen met gemeenten en hulpverleners. Zo werken wij met Vroeg Eropaf (hulpverleningsorganisatie) en Geregelde betaling. We melden huurders - met een huurachterstand van twee maanden - aan bij de verschillende gemeentes. Hulpverleners bezoeken vervolgens de bewoners om de - vaak meervoudige - problemen te bespreken en duurzaam op te lossen.

De cijfers

Onze inzet werkt. Door onze intensieve aanpak dalen de huurachterstanden. Het totale bedrag én het aantal huurders met een achterstand. De positieve conjunctuur helpt daarbij. We realiseren ons goed dat we alert moeten zijn op economische tegenwind. Daar moeten we dan ook klaar voor zijn.

Waar we vorig jaar nog bij 396 huurders een ontruiming aanzegden, deden we dit in 2018 386 keer. Een 'aanzegging' is voor ons vaak een middel om de zaak in beweging te brengen. We doen er vervolgens alles aan om de uitzetting te voorkomen. In de meeste gevallen lukt dat. In 2018 hoefden wij nog maar 35 woningen daadwerkelijk te ontruimen tegenover 54 in 2017.

8 Over ons

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

Wij zijn een maatschappelijk ondernemer

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

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

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

We bieden zoveel mogelijk mensen woonruimte

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

We verhuren een woning die past ...

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

Als een bewoner met een gestegen inkomen in zijn woning wilt blijven wonen, verhogen we de huur. Dat vinden we wel zo eerlijk.

... zolang het nodig is

Niet iedereen heeft zijn hele leven een sociale huurwoning nodig. Als het inkomen van een bewoner stijgt, heeft hij alternatieven in de vrije sector huur of in koop. We zien die bewoner dan ook het liefst [doorstromen](#), naar een woning die beter past bij zijn nieuwe situatie. Zo komt de sociale huurwoning weer beschikbaar voor iemand anders die hem nodig heeft. Als een bewoner met een gestegen inkomen in zijn woning wil blijven wonen, verhogen we de huur. Dat vinden we wel zo eerlijk. Dat werkt ook andersom: als een bewoner minder gaat verdienen, zoeken we gezamenlijk naar een oplossing. Tot 2020 stellen we ook sociale huurwoningen beschikbaar voor huishoudens met een inkomen tot € 41.056. Deze groep kan terecht in woningen met een huur tussen € 628 en € 710. Specifieke groepen krijgen voorrang. We nemen onze verantwoordelijkheid als het gaat om het huisvesten van [bijzondere doelgroepen](#), bijvoorbeeld mensen uit maatschappelijke opvang, mantelzorgers en vluchtelingen.

Onze woningen zijn van goede kwaliteit

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

We werken samen met bewoners aan prettige buurten

Buurten worden gemaakt door de mensen die er wonen. We ondersteunen bewoners die verantwoordelijkheid nemen en initiatieven ontplooiën. Met onze woningen en bedrijfspanden hebben wij ook invloed op de ontwikkeling van buurten. Een gevarieerd woningaanbod zorgt voor een gemengde buurt en een gemengde buurt is prettiger om in te wonen. We hebben woningen in ruim 80 buurten. Elke buurt heeft zo zijn sterke en zwakke punten. In sommige buurten gaat het vanzelf goed, andere buurten hebben hulp nodig. Dan verhogen we onze inzet, bijvoorbeeld met wijkbeheerders. Door onze bedrijfsruimten passend te verhuren, dragen we bij aan de buurt economie. We werken samen met bewoners en wijkpartners. In een aantal wijken is weinig woningaanbod voor bewoners met meer draagkracht. Om die buurten te versterken, verhuren we daar meer middensegment woningen of verkopen we woningen. Ook passen we soms sloop-nieuwbouw

In sommige buurten gaat het vanzelf goed, andere buurten hebben hulp nodig.

toe en letten we extra op hoe we onze bedrijfsruimten verhuren. Zo stimuleren we gemengde bewoning en levendigheid in de buurt. Er zijn ook buurten met weinig sociale huurwoningen. Daar houden we ons woningaanbod juist overwegend sociaal.

We denken en doen samen met onze belanghebbenden

We leven in een tijd van verandering, de omgeving waarin wij werken is voortdurend in ontwikkeling. De huidige samenleving vraagt om bottom-up inbreng, coproductie en participatie. Dat vraagt om andere manieren van werken en vooral meer afstemming met onze bewoners en partners. Samen met huurders, huurdersorganisaties en gemeenten bepalen we onze strategie en ons beleid. We geloven dat we alleen zo de juiste keuzes maken en de juiste dingen doen. En we versterken ons maatschappelijk draagvlak. We maken duidelijke afspraken en zijn transparant. We zijn duidelijk in wat wij willen en wat we te bieden hebben.

We zijn ambitieus

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

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

We investeren in onze dienstverlening

Moderne dienstverlening is digitaal: mensen regelen hun zaken vanaf de bank. We werken er aan onze diensten 24/7 mobiel en online beschikbaar te maken, passend bij de wensen van onze bewoners. Zo is het sinds 2018 mogelijk om via Mijn Eigen Haard de huur te betalen. We besteden veel aandacht aan onze bereikbaarheid, onze communicatie met de bewoners en in de kwaliteit van de uitvoering van onze diensten. Daarbij bewaken we de balans tussen kwaliteit en prijs door ons alleen te richten op die onderwerpen waarvan bewoners aangeven ze belangrijk te vinden.

We zijn wendbaar

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

We zijn financieel gezond

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

8.1 Onze strategie

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

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

Inside out

Tijdens het Inside Out Event bekijken we de voortgang op onze strategische doelen. Liggen we op koers? Moeten we temporiseren of versnellen? Welke ontwikkelingen in de omgeving spelen er en wat voor invloed hebben ze op ons? Deze bijeenkomst geeft input voor het opstellen van de kaderbrief, waarin het management de ondernemingsstrategie vertaalt naar jaarlijkse kaders voor de organisatie. Directie en management maken op basis daarvan de jaarplannen. Op 24 april organiseerden we het Inside Out Event. We spraken over hoe we op koers liggen en welke acties er nodig zijn om koers te houden. Ook bespraken we waar de interne focus voor 2019 moet liggen.

Outside in

Tijdens het Outside In Event bespreken we wat er speelt in onze omgeving en welke invloed dit heeft op onze organisatie. We vragen mensen buiten de organisatie om met ons mee te denken. En als het nodig is, dan stellen we onze ondernemingsstrategie bij. Dit jaar spraken we over zorgelijke ontwikkelingen in onze buurten. Jeroen Frissen presenteerde de uitkomsten van het RIGO-onderzoek over kwetsbare buurten en Jan Latten schetste een beeld over de bewoners van de toekomst en de demografische trends.

8.2 Over het bestuur

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

Aandachtsgebieden



	Bert Halm	Mieke van den Berg
Intern	Strategie Vastgoedbeheer Ontwikkeling & zakelijk beheer Informatiemanagement & processen	Finance & Control Wonen Risicocontrol & Audit Bestuurszaken Human resources
Gemeenten	Amsterdam Stadsdelen Noord, Nieuw West en West Amstelveen Almere Haarlemmermeer Zaanstad	Amsterdam Stadsdelen Oost, Zuidoost, Centrum en Zuid Aalsmeer Landsmeer Ouder Amstel Uithoorn
Organisaties	Aedes AFWC De vernieuwde stad Stuurgroep Wonen (gemeente Amsterdam)	Aedes Inspectie leefomgeving en Transport - Autoriteit Wonen WSW
Nevenfuncties	Lid Warmteversnelling Lid Platform Amsterdam Middensegment (PAM)	Lid Deelnemersraad WSW Lid selectiecommissie voor bestuursleden van Aedes Board Member European Federation for Living (EFL) Lid Raad van Toezicht Onderwijsstichting Esprit

PE-punten

Bestuurders van woningcorporaties moeten binnen drie jaar 108 PE-punten halen. Wij voldoen aan onze verplichting. De PE-punten zijn verantwoord in de Aedes PE-portal. Het behalen van de vereiste punten is voor ons geen doel op zich. Wij willen blijven leren en onszelf continue verbeteren. Wij moeten ons blijven ontwikkelen om onze taak goed uit te kunnen voeren. Wij hebben de afgelopen periode dan ook regelmatig seminars, themabijeenkomsten, leergangen en trainingen gevolgd die te maken hebben met leiderschap en cultuur, strategie en beleid, verandkunde en innovatie en kennissessies, bijvoorbeeld over duurzaamheid.

Beloning

De beloning van onze bestuurders voldoet aan de WNT (Wet normering topinkomens) weten het overgangsrecht.

Soort beloning	Bert Halm	Mieke van den Berg
Vaste beloning	€ 195.837	€ 194.909
Pensioenbijdrage door werkgever	€ 24.443	€ 23.394

8.3 Onze dienstverlening

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

‘Woongeluk van bewoners’ is een toetssteen bij alles wat we doen. Een vraag die meer en meer aan de directietafel, op de werkvloer en in dialoog met belanghebbenden wordt gesteld is

“Draagt dit bij aan woongeluk?” Voor onze klanten telt uiteindelijk of je tevreden bent met onze producten en diensten. Dat houden wij dan ook goed in de gaten en we werken continu aan de verbetering van onze dienstverlening. Onze klanttevredenheid is sterk verbeterd. Dit blijkt uit eigen onderzoek en uit de resultaten van de Aedes-benchmark.

Onze klanten en omgeving stellen telkens andere eisen.

Wendbare organisatie voor hogere klanttevredenheid

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

Moderne dienstverlening is digitaal

Mensen regelen hun zaken steeds meer vanaf de bank. We werken er aan onze diensten 24/7 mobiel en online beschikbaar te maken, passend bij de wensen van onze bewoners. We besteden veel aandacht aan onze bereikbaarheid, onze communicatie met de bewoners en in de kwaliteit van de uitvoering van onze diensten. Elk jaar bepalen we een speerpunt waarop we extra meters willen maken. In 2018 lag de focus op digitalisering. We ontwikkelden onze applicaties verder voor het Klantcontactcentrum en ons Klantportaal en de werkstroomtool ter ondersteuning van klantprocessen. Dit allemaal om onze klant beter te kunnen bedienen.

Klantportaal

Vlak voor kerst 2017 ging ons klantportaal ‘Mijn Eigen Haard’ live. Klanten kunnen hier steeds meer zaken online regelen. Het gaat nu vooral om het inplannen van reparatieverzoeken en deze verzetten als het toch niet uit komt. Daarnaast kunnen huurders er sinds 2018 hun

Momenteel zijn er ongeveer 5.000 bewoners met een actief ‘Mijn Eigen Haard’ account.

facturen bekijken en direct online betalen. We kozen voor een rustige start, zonder er al te veel ruchtbaarheid aan te geven. Toch maken zo’n zestig klanten per week een account aan. In maart publiceerden we een artikel over het portaal in het Eigen Haard magazine. Het aantal aanmeldingen van accounts is sterk

toegenomen. Momenteel zijn er ongeveer 5.000 bewoners met een actief Mijn Eigen Haard account. Het klantportaal is nog volop in ontwikkeling. Bewoners kunnen straks steeds meer zaken via het portaal regelen. We zetten alle correspondentie voor de huurder online, zoals informatie over de woning (plattegronden), het huurcontract en hoe de huur is opgebouwd.

Klanten kunnen dus steeds meer zaken online inzien en regelen. Waar en wanneer ze willen, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Dit sluit aan bij de wensen van veel klanten. Uiteraard blijven we ook telefonisch bereikbaar.

Soepel verhuizen

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

We meten onze klanttevredenheid. Afgelopen jaar is de tevredenheid van onze klanten gestegen. We zijn in 2018 verder gegaan met het werken aan het goed opleveren van de woning. We zijn een welkomstgesprek aan het introduceren: de nieuwe huurder krijgt dan een aantal weken nadat de woning is gehuurd bezoek van de aannemer voor een uitleg van de woning.

Verbeteren verhuur middensegment

We werkten hard aan het verbeteren van onze dienstverlening aan mensen die een middensegment woning van ons willen huren. De nadruk lag daarbij op verbetering van de efficiency. We richtten ons op de klant. De informatievoorziening is ingrijpend verbeterd. Automatisering en digitalisering maakten het mogelijk dat iedereen die op een woning reageert goed wordt geïnformeerd. Ook de


De informatievoorziening is ingrijpend verbeterd.

informatie over de woning zelf is completer. Bij de ondertekening van het huurcontract is duidelijker wat de staat van de woning is. En als er gebreken zijn, wanneer deze worden verholpen. Onze klanten worden vooraf goed geïnformeerd over het proces. Dit

wordt in een video visueel begrijpelijk gemaakt. Bovendien reiken we een flyer uit bij de bezichtiging waarop het verhuurtraject kort is

beschreven. We hebben voorbereidingen getroffen voor de introductie van een geoptimaliseerd klantportaal. Doel hiervan is dat de klant duidelijk krijgt wat de stappen zijn die hij moet zetten en op voorhand geïnformeerd wordt of hij/zij voldoet aan de gestelde eisen. Vooraf sturen we bovendien ter voorbereiding op de afspraak voor de ondertekening van het huurcontract, alle documentatie naar de klant. Onze klanten gaven ons voor bezichtiging en ondertekening van het huurcontract aan het einde van het jaar een 8,2 gemiddeld.

8.3.1 Aedes Benchmark

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

A en B voor Eigen Haard

Onze focus ligt vooral op de prestatievelen Bedrijfslasten en Huurdersoordeel. Wij gingen voor een A voor de bedrijfslasten en minimaal een B voor het huurdersoordeel. En dat is gelukt! Net als de eerste vier jaren - scoorden we een A op bedrijfslasten. De bedrijfslasten per woning zijn ten opzichte van de vorige benchmark met € 8 gedaald. Wij scoorden voor het tweede jaar op rij een B voor het huurdersoordeel. Maar hadden we vorig jaar net aan de B-status, dit jaar zitten we al heel dicht tegen de A-status aan! We zijn dan ook nog steeds niet tevreden. Wij willen een 8,0 voor onze dienstverlening in 2020 met de daarbij behorende A-status. Hier werken we dan ook hard aan.

De score

Onderdeel	Eigen Haard	Gemiddeld	Onze score
Bedrijfslasten per woning	€ 719	€ 790	A
Oordeel huurders met reparatieverzoek	7,7	7,5	B
Oordeel vertrokken huurders	8,2	7,4	A
Oordeel nieuwe huurders	7,3	7,5	C

Trots

We zijn trots op het resultaat. Wij vinden het oordeel van onze huurders ontzettend belangrijk. We werken dan ook hard aan het telkens verbeteren van onze dienstverlening. En dat werpt zijn vruchten af. We zitten opnieuw bij de koplopers in lage bedrijfslasten. De C die we kregen voor Duurzaamheid is geen verrassing. We zijn een grootstedelijke corporatie, met veel vooroorlogse en veel jaren 50/60 portieketagewoningen. Dat maakt de opgave groot. Die uitdaging gaan we aan, onze ambitie liegt er niet om. We maken dan ook extra vaart en verduurzamen vóór 2023 minimaal 10.000 woningen.

Aan de slag

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

8.3.2 Onderzoek

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

Bewonersonderzoek

In 2018 vroegen we onze bewoners weer het hemd van het lijf in het tweejaarlijkse bewonersonderzoek. We gebruiken de uitslagen om per buurt te kijken wat er speelt en hoe wij kunnen helpen. En natuurlijk om onze eigen dienstverlening te verbeteren. In 2019 bekijken we wat we hebben bereikt. De waarderingen over de woning en over overlast dalen helaas en hebben zeker onze aandacht. Onze dienstverlening

en het oordeel over de buurt laten verbetering zien.

Vanwege de enorme steekproef (ca. 13.000 huurders ieder jaar) is een verschil van 0,1 al significant.

Onderwerp	2018	2016	2014
Woning	7,2	7,3	7,3
Buurt	7,4	7,2	7,3
Overlast	6,6	6,7	6,8
Dienstverlening	6,9	6,8	6,6
Nakomen van afspraken	7,0	6,9	6,4

Procesonderzoek

Alleen onze bewoners kunnen aangeven hoe zij het proces ervaren. Met hun ervaringen kunnen wij onze dienstverlening steeds verbeteren. De drie belangrijkste processen zijn nieuwe huurders, afhandeling van reparatieverzoeken en vertrokken huurders. Bijna 90% van het contact met onze klanten zit binnen deze drie processen. Niet toevallig dat ook in de AEDS benchmark het huurdersoordeel op deze drie onderdelen is gebaseerd. Onze doelstelling is een 8,0 voor alle vormen van onze dienstverlening. Gezien de gemaakte progressie gaan we ervan uit dit ook voor de meeste processen te gaan halen!

Hieronder ziet u een overzicht van de gemiddelde cijfers over het gehele kalenderjaar.

Proces	2018	2017
Nieuwe huurder woning	7,6	7,2
Nieuwe huurder parkeren	7,8	7,4
Nieuwe huurder bedrijfsruimte	7,4	7,2
Vertrokken huurder	8,1	7,7
Reparatieverzoek	7,8	7,5
Reparatieverzoek binnen VVE	7,5	7,8
Planmatig onderhoud	7,0	6,9

8.4 Belanghebbenden

We leven in een tijd van verandering, de omgeving waarin wij werken is voortdurend in ontwikkeling. De huidige samenleving vraagt om bottom-up inbreng, coproductie en participatie. Dat vraagt om andere manieren van werken en vooral meer afstemming met onze bewoners en partners. Samen met huurders, huurdersorganisaties en gemeenten bepalen we onze strategie en ons beleid. We geloven dat we alleen zo de juiste keuzes maken en de juiste dingen doen. En we versterken ons maatschappelijk draagvlak. We maken duidelijke afspraken en zijn transparant. We zijn duidelijk in wat wij willen en wat we te bieden hebben.

In dialoog

We zijn continu in dialoog met onze belangrijkste stakeholders: de gemeenten en onze huurders. We doen dat structureel en dagelijks bij de

totstandkoming en de uitvoering van de [prestatieafspraken](#). In dit tripartite overleg kunnen de drie partijen elkaar aanspreken op ieders verantwoordelijkheid in de uitvoering van de afspraken. De partijen zijn daarin gelijkwaardig en hebben elkaar nodig om dingen voor elkaar te krijgen en elkaars ambities te realiseren.



Visitatie

Binnen de sector is de vierjaarlijkse visitatie hét instrument om onze maatschappelijke prestaties te verantwoorden aan onze stakeholders. Onze laatste visitatie is van 2015. In 2018 zijn we de voorbereiding gestart voor een nieuwe visitatie in 2019.


8.5 In gesprek met huurders

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

Huurdersvereniging

Om de belangen van onze huurders op gemeenteniveau te behartigen, is er in de meeste gemeenten een [huurdersvereniging](#) . In 2018 speelde de lokale huurdersvereniging een belangrijke rol bij de totstandkoming van de prestatieafspraken in hun gemeente. Leden van de bewonerscommissies of individuele huurders kiezen de leden van de huurdersvereniging van de gemeente waarin zij wonen. Met alle huurdersverenigingen spraken wij afgelopen jaar vier keer over lokale onderwerpen. Wij vinden het belangrijk dat de huurdersverenigingen zich aansluiten bij de [Huurdersfederatie Alert](#) .

Huurdersfederatie Alert

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

In 2018 kwamen wij vijf keer samen op reguliere overleggen. Daarnaast spraken de bestuursleden van Alert met onze bestuurders en leden van de raad van commissarissen. Ook organiseerden we diverse andere bijeenkomsten en werkgroepen. In juni bezochten we zoals elk jaar een project met de bestuursleden van Alert en de lokale huurdersverenigingen. Aan het eind van het jaar evalueerden we onze samenwerking om deze steeds verder te optimaliseren.

8.6 Als werkgever

Onze betrokken medewerkers werken iedere dag vanuit onze kernwaarden aan woongeluk voor iedereen. Samenwerken, denken in mogelijkheden, verantwoordelijkheid nemen en vertrouwen op de kwaliteiten van een ander zijn de kernwaarden van Eigen Haard. De kernwaarden vormen ons kompas en zijn de kern van onze organisatiecultuur. Ze verbinden ons en drukken uit wie en wat we zijn en waar we voor staan.

In 2018 zijn we gestart met het traject opstellen Strategische Personeelsplanning (SPP). Hierbij komen vragen aan bod als: wat voor mensen heeft Eigen Haard nodig in de toekomst? En: welke kennis en vaardigheden vragen we van onze medewerkers? We stelden een leiderschapsprofiel op waaraan we onze leidinggevenden spiegelen. We kozen ervoor de kernwaarden als basis te nemen in ons leiderschapsprofiel. De kernboodschap is dat leren en ontwikkelen steeds belangrijker wordt. Voor medewerkers om het beste uit zichzelf te halen en te kunnen werken in een functie die bij ze past. Voor ons als organisatie om de goede mensen op de juiste plek te hebben en daarmee onze doelstellingen te behalen.

We stelden een leiderschapsprofiel op waaraan we onze leidinggevenden spiegelen.

Wendbaar organiseren

Wij werken in een dynamische omgeving en veranderingen volgen elkaar snel op. In een wendbare organisatie hebben medewerkers aanpassingsvermogen om met deze veranderingen om te kunnen gaan. Wendbaarheid is geen doel op zich maar betreft houding en inzet die bijdraagt aan het realiseren van onze ambities. Op diverse terreinen zijn we met dit onderwerp bezig.

Medewerkers worden gestimuleerd om actief te werken aan hun ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid.

We verbeteren doorlopend onze processen met de Lean aanpak. Lean is een bewezen managementmethodiek die een verbetering van het bedrijfsresultaat oplevert. Alle leidinggevenden ontwikkelen zich op het leiderschapsprofiel, dat bestaat uit de elementen Continu Verbeteren, Persoonlijke Wendbaarheid en

Innovatief Vermogen. Medewerkers worden gestimuleerd om actief te werken aan hun ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. Het loopbaan- en opleidingsbudget wordt hiervoor steeds meer gebruikt.

We blijven ook investeren in ons werkgeluk, omdat we ervan uitgaan dat positieve medewerkers een belangrijke sleutel zijn bij het dagelijks tevreden stellen van onze klanten én het bereiken van onze ambities.

Er is veel beweging in onze organisatie. Het lukt ons steeds beter jonge mensen binnen te halen en aan de andere kant collega's langer aan ons te binden. We zetten ons ervoor in dat collega's in alle leeftijds- en gezinsfasen werk en privé praktisch kunnen organiseren.

Personeelsdynamiek

Wij hadden gedurende 2018 gemiddeld 559 medewerkers in dienst (505,2 FTE). Wij verwelkomden 50 nieuwe collega's en zwaaiden er 45 uit. Een verloop van 8,08%. Er liepen tien mensen stage. Er werken 274 mannen en 285 vrouwen bij Eigen Haard. 40 collega's switchen intern van functie en/of namen deel aan projecten buiten hun functie. Het ziekteverzuim was hoger dan in 2017, namelijk 6,5%.

Bij het onderzoek naar onze profilering als werkgever hebben we collega's gevraagd om Eigen Haard te schetsen. Deze inzichten hebben we gebruikt in onze nieuwe merkstrategie en arbeidsmarktcommunicatie om op de arbeidsmarkt de beste talenten voor Eigen Haard te vinden en te binden.

Klachten

We onderhouden talloze contacten met onze klanten, er gaat echter ook wel eens iets mis. Wanneer we er niet samen uitkomen, dan heeft de huurder de mogelijkheid om de kwestie eerst voor te leggen aan de Geschillencommissie van Eigen Haard en daarna aan de Huurcommissie.

Wij werken hard aan het verbeteren van de afhandeling van klachten en geschillen met onze huurders.

De Geschillencommissie adviseerde in 2018 over elf zaken. Het merendeel betrof niet gegronde klachten, de klachten die wel gegrond waren gingen grotendeels over de communicatie met bewoners. Wij werken hard aan het verbeteren van de afhandeling van klachten en geschillen met onze huurders. Dit

doen 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 is onderwerp van gesprek. De cijfers worden periodiek gerapporteerd aan bestuur en raad van commissarissen.

Integriteit

Integriteit staat bij ons hoog in het vaandel. Daarom blijven we onze gedrags-, en integriteitscode optimaliseren en is hij in 2018 bij ons nieuwe Privacy beleid aangehaakt. Vanuit het belang dat wij hechten aan een gezonde risicocultuur hebben wij onze risicocultuur & softcontrols onderzocht. Deze uitkomsten gebruiken wij onder andere in ons ontworpen leiderschapsprofiel-, en te bouwen leiderschapsprogramma.

In 2018 is er geen gebruik gemaakt van de klokkenluidersregeling. De externe klachtencommissie heeft 1 klacht in behandeling genomen. Wel zijn er bij de externe vertrouwenspersoon via het Centrum Vertrouwenspersonen Plus (CVP) een oplopend aantal meldingen binnengekomen: twaalf ten opzichte van vier in 2017 binnengekomen. Dit nemen we heel serieus en we hebben dan ook een aantal maatregelen genomen, waaronder versterkte aandacht voor de code gedrag & integriteit en een uitgevoerde vitaliteitsscan onder

medewerkers.

Wendbare organisatie die innoveert

We vernieuwen en innoveren steeds meer. We hebben de afgelopen periode een aantal innovatieve woonconcepten gerealiseerd. We noemen Starters Up, een tot studio's omgebouwd kantoorgebouw voor een mix van doelgroepen van her-en nieuwstarters (o.a. ex-daklozen, spoedzoekers, stathouders, studenten). Het concept en de ontwikkeling van het project is in kleine filmpjes in beeld gebracht en voor een ieder te volgen via onze website. We noemen ook Startblok Elzenhagen dat we samen met de Key hebben ontwikkeld voor ruim 500 jongeren, waarvan de helft stathouders. Zelfbeheer, zelforganisatie en communityvorming staan centraal bij deze projecten. Er volgen meer van dergelijke projecten.

Met innovatiewedstrijden dagen we medewerkers uit om nieuwe ideeën samen met betrokkenen buiten de organisatie verder te brengen.

Met innovatiewedstrijden dagen we medewerkers uit om nieuwe ideeën samen met betrokkenen buiten de organisatie verder te brengen. Het woonconcept Starters-Up is de uitkomst van een Hackathon, een innovatie-marathon die Eigen Haard in 2016 organiseerde. Eigen Haard was ook (mede)organisator van de Challenge Woongeluk (Eigen Haard vroeg in wedstrijdvorm om voorstellen te doen voor een woon- en sociaal beheerconcept voor een nieuwbouwproject) en de Expeditie Gratis Wonen (in gemengde teams vernieuwende woonconcepten ontwikkelen). Als uitkomst van deze innovatiewedstrijden hebben we nu projecten onderhanden: het Woonconcept Eigen Thuis met een mix van begeleide en onbegeleide doelgroepen (Z1, nabij metrostation Noord, Amsterdam) en een project voor betaalbare nieuwbouw met modulaire bouwvorm.

Wij delen kennis

We nemen deel aan diverse kennisnetwerken en –platforms. We doen dat om aan te haken bij de meest actuele ontwikkelingen op maatschappelijk en volkshuisvestelijk gebied. We zijn lid van De Vernieuwde Stad en Aedes en we nemen we deel in het kennisplatform Corpovenista. Ook via de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) delen we inzichten en kennis en nemen we deel in verschillende werkgroepen met volkshuisvestelijke thema's.

8.6.1 De cijfers

Samenstelling personeelsbestand	2018	2017
Aantal fte	505,2	497,9
Aantal medewerkers	557	550
Instroom	50	36
Uitstroom	45	45
Verloop	8,8%	8%
Stages	10	15
Mannen	273	270
Vrouwen	284	280

Leeftijden	2018	2017
Tot en met 24 jaar	7	3
25 tot en met 35 jaar	88	82
36 tot en met 45 jaar	148	152
46 tot en met 59 jaar	254	250
60 jaar en ouder	62	61

Ziekteverzuim	2018	2017
in %	6,5	4,6

8.7 Ondernemingsraad

Na het houden van verkiezingen is de nieuwe Ondernemingsraad (OR) op 2 april 2018 aan de slag gegaan met de volgende samenstelling:

Onze ondernemingsraad

Voorzitters	Jeroen Ohlenbusch (Staf) Tom Jurgens (Staf)
Penningmeester	Eelco Duwel (Finance & Control)
Leden	Manon Oosterman - Tjho (Vastgoedbeheer) Raymond de Wilde (Vastgoedbeheer) Diana van der Land (Ontwikkeling en Zakelijk beheer) Peter Visser (Ontwikkeling) Wieteke Maatjes (Staf) Ingeborg Couvée (Wonen) Samet Baydar (Wonen) Peter Sievers (Wonen)
Ambtelijk secretaris	Linda Heemskerk (geen OR lid)

In 2018 kwam de OR twaalf keer bijeen voor een OR-vergadering, zes keer voor een overlegvergadering met bestuurder en manager HR en twee keer voor een overleg met Raad van Commissarissen (RvC) en bestuurder. Daarnaast is één keer overleg geweest met de externe vertrouwenspersonen en twee keer met Arbodienst BrinQer. De OR laat zich ook regelmatig informeren door HR over het verzuim bij Eigen Haard; uiteraard altijd alleen op hoofdlijnen en nooit over individuen.

De onderwerpen

Een greep uit de onderwerpen die de ondernemingsraad behandelde:

- Instemmingsaanvraag aanstellingsbeleid
- Instemmingsaanvraag nieuw ontwikkel- en waarderingssysteem (I-talent)
- Instemmingsverzoek toewijzing (huur)woningen aan personeel
- Instemmingsaanvraag Vitaliteitsprogramma
- Adviesaanvraag organisatiewijziging I&P
- Fusie De Goede Woning te Driemond
- Sociaal statuut
- Verhouding inleen versus vaste formatie
- Visie omtrent ontwikkelen belonen en waarderen
- SAVE/Samen verduurzamen
- Communicatie achterban: introductieprogramma nieuwe medewerkers en opname OR-film

Ook heeft de OR weer een tweedaagse cursus gevolgd. Hierbij stonden de introductie van de nieuwe leden in het OR-werk en de samenwerking met het bestuur centraal. 2018 stond ook in het teken van de nieuwe cao; de OR heeft zowel met bonden als het bestuur samengewerkt om alle medewerkers op de hoogte te houden van de ontwikkelingen.

De werkgroep Communicatie van de OR informeert de achterban regelmatig over alles wat er speelt binnen de OR via de infobrief. Om nog meer in te kunnen spelen op de actualiteit plaatst de OR vanaf september 2018 ook regelmatig nieuwsberichten op ons intranet.

8.8 Raad van Commissarissen

In 2018 hebben we geconstateerd dat Eigen Haard op koers is. We zijn financieel gezond en de strategie die we gekozen hebben is de juiste. We hebben daarvoor regelmatig overleg met huurders, medewerkers, directeuren en het bestuur van Eigen Haard. Actuele thema's als verduurzaming en de lopende discussies aan de klimaattafels blijven ook een aandachtspunt. Wij hebben ons laten adviseren door deskundigen over deze actuele thema's.

De maatschappelijke doelen blijven de prioriteit van de raad van commissarissen. Belangrijke waarden die wij nastreven zijn onafhankelijkheid, betrokkenheid, deskundigheid en verantwoordelijkheid en hebben hierin een voorbeeldrol. Primair waren we in gesprek met het bestuur van Eigen Haard. We hebben vastgesteld dat we op koers zijn, maar het is geen eenvoudige opgave omdat de heffingen en belastingmaatregelen van de rijksoverheid en de bouwkosten alsmäär oplopen. De frequente rapportages en het open, transparante

We hebben vastgesteld dat we op koers zijn, maar het is geen eenvoudige opgave omdat de heffingen en belastingmaatregelen van de rijksoverheid en de bouwkosten alsmäär oplopen.

overleg met het bestuur waren daarom van groot belang. In 2018 spraken we regelmatig over de haalbaarheid van de gestelde doelen en ambities en de mogelijkheid om, indien noodzakelijk, vroegtijdig bij te sturen.

onafhankelijk toezichthouder, sparringpartner en werkgever goed kunnen vervullen. Behalve de reguliere overleggen in commissies en voltallige RvC hebben we ook veelvuldig contact over lopende zaken.

We hebben vertrouwen in het bestuur en de directie, die met ons de ambities en zorgen delen. Wij hebben onze rollen als

In het komende jaar willen wij als raad een aantal thema's agenderen voor verdere verdieping, bijvoorbeeld: leefbare wijken en buurten, betaalbaarheid van de opgave en een sterke organisatie. Deze verdieping zal bijdragen aan een nog grotere betrokkenheid van de raad en daarmee versterking van de rol als toezichthouder.

De Raad

Tot groot verdriet is op 3 april 2019, na een periode van een aantal maanden ziekte, Rob Slot overleden. Wij spreken hier onze grote waardering uit voor de betrokkenheid en bijdragen die hij heeft geleverd aan Eigen Haard als lid en voorzitter van de Raad van Commissarissen.

De raad bestaat conform de statuten uit vijf personen en is kwalitatief als kwantitatief goed ingevuld. De meest relevante deskundigheden zijn vertegenwoordigd. De heer Slot was door ziekte in de 2e helft van het jaar niet actief. De heer Zuidema heeft het voorzitterschap waargenomen.

De vergoeding die de leden ontvangen past binnen de wettelijke kaders (WNT). Voor 2018 is besloten de vergoeding naar 90% van de VTW beroepsregel toe te laten groeien. De heer de Kanter en mevrouw Wilders zijn na een positieve zienswijze van de AW herbenoemd voor een tweede termijn. Meer informatie leest u in het [bestuurlijk verslag](#) bij de jaarrekening.

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

8.9 Risicobeheersing

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

Drie verdedigingslijnies

Ons risicomanagement gaat uit van drie verdedigingslijnies:

- 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.

Risicoprocescontrol en de interne audit vallen samen onder de afdeling Risicocontrol & Audit. Deze afdeling monitort ook de opvolging van geconstateerde verbeterpunten die voortkomen uit onder meer de auditrapporten en aanbevelingen van de accountant.

Risicomanagement in de besluitvorming

Wij passen risicomanagement toe in de besluitvorming. Dit doen we vanuit het perspectief van integraal risicomanagement: op strategische niveau wordt beoordeeld of besluitvorming bijdraagt aan de lange termijn doelstellingen, op tactisch en operationeel niveau ligt de nadruk op de beheersing van operationele risico's en op implementatie en borging van besluitvorming.

Strategische Risico Analyse 2018

Ieder jaar brengen wij onze strategische risico's in kaart. In 2018 hebben we dat gedaan onder begeleiding van een externe partij. Er zijn achttien strategische risico's geïdentificeerd die van invloed zijn op het behalen van onze strategische doelstellingen. Deze risico's zijn gewogen:

- Op basis van de kans dat het risico zich voordoet.
- De impact van het risico.

- De mate waarin interne beheersing van het risico plaatsvindt.

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

Verder zien wij de almaar stijgende bouwkosten als een hoog risico.

We zien met name hoge risico's bij onze investeringsopgave voor de komende jaren in de nieuwbouw en de verduurzamingsopgave. Dit in combinatie met betaalbaarheid en de oplopende belastingdruk en bouwkosten. Net als in voorgaande jaren is de politiek de belangrijkste, onzekere factor

voor het realiseren van deze opgave. Vooral de risico's die samenhangen met oplopende belastingdruk die de overheid wil vragen aan de corporatiesector, maakt dat er minder financiële ruimte overblijft voor de realisatie van de gewenste investeringsopgave.

Verder zien wij de almaar stijgende bouwkosten als een hoog risico. Dit in combinatie met beperkte beschikbaarheid van aannemers en een tekort aan technisch personeel verhoogt het risico op het niet kunnen realiseren van de investeringsopgave binnen de gestelde financiële kaders.

Om de gevolgen van de stijgende bouwkosten zo goed mogelijk te beheersen hebben we ingezet op een combinatie van beheersmaatregelen. Dit betreft onder meer het aangaan van samenwerkingsverbanden met aannemers om zekerheid en grip op de ontwikkeling van de bouwkosten te verkrijgen. Daarnaast is ingezet op strakke kostenbewaking en de mogelijkheden van tijds bijsturing van de projectenportefeuille ('de remweg'), indien noodzakelijk.

Soft Controls

Risicomanagement bevat 'harde' en 'zachte' maatregelen. Harde maatregelen zoals beleid, procedures en interne controles geven houvast en kaders voor ons handelen. De uiteindelijke kwaliteit van de interne beheersing wordt veelal bepaald door 'zachte' factoren, zoals leiderschapsstijl, voorbeeldgedrag, openheid in communicatie en aanspreekbaarheid. Bij de invulling van ons risicomanagement hebben wij daarom veel aandacht voor cultuur, houding en gedrag omdat deze aspecten bepalend zijn voor de risicocultuur. De risicocultuur kan worden beïnvloed door de wijze waarop soft controls worden inzet.

Ook het komende jaar blijven we ons inzetten om het risicobewustzijn binnen de organisatie op soft controls verder te versterken.

Dit jaar hebben we op strategisch niveau een self-assessment Risicocultuur & Soft Controls uitgevoerd. Hieruit komt naar voren dat we onze risicocultuur met name kunnen verstevigen door in te zetten op het eenduidiger uitdragen van onze kernwaarden en het blijvend voeren van de dialoog met medewerkers. De uitkomsten van het self-assessment zijn vertaald naar concrete verbeterpunten en daarop gebaseerde actiepunten op operationeel niveau. Hierbij is vanuit het perspectief van integraal risicomanagement aansluiting gezocht bij reeds lopende activiteiten die een positieve en geaccepteerde invloed hebben op de cultuur, houding en gedrag binnen de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn de verschillende LEAN-activiteiten en het leiderschapsprogramma.

Ook het komende jaar zullen we blijven inzetten op soft controls om het risicobewustzijn binnen de organisatie verder te versterken.

9 Onze financiën

Ons [bestuurlijk verslag](#) met daarbij de volledige jaarrekening kunt u in zijn geheel lezen. Het positieve jaarresultaat springt direct in het oog. Het hoge jaarresultaat is voornamelijk het gevolg van krapte op de woningmarkt. Hierdoor stijgt de waarde van ons bezit met € 1 miljard.

Het jaarresultaat

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

In 2018 hebben we aanzienlijk meer geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie.

Het positieve jaarresultaat bedraagt afgerond € 1,1 miljard. Dit is - net als in 2017 - het gevolg van de waardeverandering van ons vastgoed van circa € 1,0 miljard. Het operationele resultaat uit

exploitatie bedraagt € 181 miljoen positief.

De operationele kasstroom daalde met €13 miljoen, door onder andere een hogere afdracht aan verhuurderheffing. Zo droegen wij in 2018 ruim € 57 miljoen aan verhuurderheffing af.

In 2016 maakten we de strategische keuze om minder woningen uit bestaand bezit te verkopen. Tegelijkertijd kozen we ervoor meer te investeren. Zo hebben wij in 2018 aanzienlijk meer geïnvesteerd in nieuwbouw en renovatie.

Huursombenadering

Sinds 1 januari 2017 geven wij met de huursombenadering invulling aan de huurverhoging. Wij kiezen ervoor de huur zoveel mogelijk jaarlijks te verhogen en zo min mogelijk bij mutatie. Wij sturen op gemiddeld 71% van de maximaal toegestane huur. De prijs/kwaliteit verhouding van de woning en het inkomen van de huurder bepalen de feitelijke huurverhoging. Voor bedrijf onroerend goed, huurwoningen in het middensegment en overig vastgoed is de huurverhoging inflatievolgend, tenzij anders in het contract is vastgelegd.

Treasury

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

Soorten financiële risico

Wij lopen drie soorten risico's: renterisico, liquiditeitsrisico en kredietrisico. Daarvan zijn de financiële consequenties van het renterisico het grootst. Wij willen bij herfinanciering jaarlijks niet meer dan 15% renterisico lopen. Daarmee sluiten we aan bij de bestaande sectorbrede richtlijn van het WSW. Het renterisico in de komende jaren is maximaal 8,9% in 2019.

Onze leningenportefeuille

Leningen	Bedrag
Vastrentend	€ 1.205.196
Variabel rentend	€ 94.000
Extendend	€ 30.000
Basisrente	€ 312.483
Totaal	€ 1.641.679

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

We financierden onze investeringen in 2018 met eigen middelen, opbrengsten uit verkoop en door het aantrekken van leningen. Wij hebben hoofdzakelijk langlopende onderhandse leningen met WSW-borging. Een onderhandse lening is een lening waarbij een geldnemer geld leent van een of enkele geldgevers. Deze borging houdt de kosten zo laag mogelijk. Positieve operationele kasstromen zijn daarbij essentieel. Een efficiënte bedrijfsvoering draagt hier aan bij. De relevante kengetallen voldoen aan de normen van het WSW en externe financiers. Daar sturen we bewust op.

Door de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt daalt het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille (zonder effect rente-instrumenten) in 2018 verder naar 3,44 %. Dit was 3,58% in 2017.

Wij verwachten dat dit verder daalt in 2019. Onze financieringsbaten en -lasten bedroegen per saldo ruim € 55 miljoen op een leningenportefeuille van circa € 1.642 miljoen. Mede doordat de kosten van heffingen lager uitvielen dan oorspronkelijk begroot konden wij in 2018 ruim € 102 miljoen aflossen op onze leningen. We trokken € 134 miljoen aan nieuwe leningen aan. Aanvullend hebben we circa € 8 miljoen afgelost op onze kredietfaciliteiten.

We financierden onze investeringen in 2018 met eigen middelen, opbrengsten uit verkoop en door het aantrekken van leningen.

De kapitaalmarktrente blijft laag. Institutionele beleggers zijn actiever in het verstrekken van kapitaal. Wij betrekken onze nieuwe leningen grotendeels van institutionele beleggers en van (sector)banken.

Derivaten en swaps

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

Wij lopen liquiditeitsrisico over de marktwaarde van door ons in het verleden afgesloten financiële instrumenten. In het verleden zijn rentederivaten afgesloten met een aantal wederpartijen. Wij sloten financiële overeenkomsten waarin de wederzijdse verplichtingen en rechten zijn vastgelegd. Betreffende contracten bevatten een mogelijke verplichting tot het afgeven van aanvullend liquide onderpand.

Wij verlagen het risico door de inperkingen van het treasurystatuut en gebruiken financieringsproducten met een relatief laag risicoprofiel.

Wij monitoren - naast de liquiditeitsontwikkeling - de marktwaarde van de rentederivaten en de ontwikkeling van de benodigde liquiditeitsbuffer. Wij verantwoorden niet alleen intern, maar ook aan onze toezichhouders. Voor de berekening van de marktwaardes van rentederivaten gebruiken wij Aareon Treasury en de Thesor toolkit.

Ook krijgen wij van betreffende banken periodiek een overzicht van de actuele marktwaarden. Wij hebben, zoals de Woningwet voorschrijft, een liquiditeitsbuffer in de vorm van beleggingen in obligaties. Hiermee kunnen wij een schommeling opvangen van 2% in de markttrent. De rentederivaten houden we aan tot we deze tegen neutrale voorwaarden kunnen beëindigen.

Borgen van kennis

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

Waarde ontwikkeling derivaten

Wij dekken renterisico's af met zes renteswaps ('plain vanilla'). Deze hebben een totale nominale waarde van € 85 miljoen en een resterende looptijd van gemiddeld zeven jaar. De renteswaps zijn één op één gekoppeld aan zes variabele leningen met een gelijke looptijd. De reële waarde van de renteswaps is ultimo 2018 € 21,2 miljoen negatief. Dit was ultimo 2017 € 23,7 miljoen negatief. Voor één renteswap is €1,5 miljoen euro als onderpand voor de negatieve waarde in depot gegeven. Voor twee andere renteswaps is een actuele onderpandverplichting van € 4,5 miljoen. Deze verplichting is niet opgevraagd door de tegenpartij. Mocht de tegenpartij hiertoe overgaan dan kunnen wij deze verplichting uit de beschikbare buffer nakomen.

Wij sloten in 2010 een extendible lening af met Fortis. Deze lening bevat een 'embedded derivaat' die op basis van RJ 290 afzonderlijk tegen actuele waarde gewaardeerd moet worden. Dit is een optie in de lening waarbij de geldgever eenmalig het recht - maar niet de plicht - heeft om de lening per 15 juli 2038 vervroegd aflosbaar te stellen. De actuele waarde op 31 december 2018 van het embedded derivaat bedraagt € 13,9 miljoen negatief (2017: € 12,9 miljoen negatief). Het gebruik van rentederivaten is - met uitzondering van fixed rate agreements - niet toegestaan. Wij onderkennen de mogelijkheden van het gebruik van rentederivaten, maar geven de voorkeur aan het spreiden en beperken van renterisico's met traditionele instrumenten. We houden genoemde derivaatcontracten wel aan.

Toezicht belemmerende bepalingen

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

Obligaties

Een deel van ons vermogen - afgerond € 17,5 miljoen - beleggen wij in staats- en bedrijfsobligaties met een gemiddelde rating AA. Professionele partijen beheren dit. De beleggingsportefeuille is geormerkt als liquiditeitsbuffer voor marktwaarde-verplichtingen uit de afgesloten rentederivaten. Periodiek rapporteert de externe vermogensbeheerder aan de treasury commissie over de marktwaarde ontwikkeling van de obligaties. Alle beleggingen voldoen aan de voorwaarden uit de richtlijnen beleggingen.

Marktwaarde en beleidswaarde

Als corporatie zijn wij verplicht ons vastgoed tegen marktwaarde te waarderen in onze jaarrekening. De marktwaarde van ons vastgoed is het geschatte bedrag waarvoor het vastgoed - complexgewijs - zou kunnen worden overgedragen. In een marktconforme transactie aan een bereidwillige koper, waarbij de koper het vastgoed op maximale wijze laat renderen. Dit betekent dat de koper bij de eerste huurmutatie de huren verhoogt of het vastgoed verkoopt (uitpandt). De totale waarde van ons vastgoed in exploitatie (DAEB en niet-DAEB) op basis van marktwaarde bedraagt € 10,9 miljard (2017: € 9,7 miljard).

De marktwaarde betreft een potentiële waarde die wij vanwege onze sociaal maatschappelijke doelstellingen en het

bijbehorende (huur- en verkoop)beleid niet kunnen realiseren. Om onszelf niet rijk te rekenen hanteerde wij voor onze (financiële) sturing tot voor kort de bedrijfswaarde. De

bedrijfswaarde was gebaseerd op ons eigen beleid en onze eigen prognose(s) ten aanzien van de exploitatie van ons vastgoed. De bedrijfswaarde vervulde tot 2018 tevens een centrale rol binnen het (financieel) toezichtskader. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hebben er echter voor gekozen om de bedrijfswaarde met ingang van 2018 te vervuilen voor de beleidswaarde. Deze overstap is onder andere ingegeven door de wens om corporaties onderling beter en op een efficiëntere wijze te kunnen vergelijken.

De bedrijfswaarde vervulde tot 2018 ook een centrale rol binnen het (financieel) toezichtskader.

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. Enige verschil is dat de berekening aangepast wordt op vier onderdelen die duiding geven aan onze sociale maatschappelijke opgave.

Dit betreft een aanpassing voor 'beschikbaarheid' (doorexploiteren van het bezit in plaats van uitponden), '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	Waarde*	%
Marktwaarde	€ 10.873	100%
Aanpassing	-/- €	18%
Beschikbaarheid	1.930	
Aanpassing	-/- €	43%
Betaalbaarheid	4.622	
Aanpassing	-/- € 541	5%
Kwaliteit		
Aanpassing	-/- € 122	1%
Beleidswaarde	€ 3.658	33%

* bedragen in miljoenen euro's

Fiscaliteit

Wij hebben (blijvend) aandacht voor fiscaliteit. Kennis over dit vakgebied is ondergebracht bij onze interne fiscalisten die ieder hun eigen specialisme hebben. Daarnaast hebben wij naar analogie van de treasury commissie in 2018 een fiscale commissie ingesteld.

Wij hebben (blijvend) aandacht voor fiscaliteit. Kennis over dit vakgebied is ondergebracht bij onze interne fiscalisten die ieder hun eigen specialisme hebben.

Actuele kennis, ontwikkelingen en risico's op het gebied van de fiscaliteit worden daar gedeeld met een externe (belasting)adviseur. De adviseur zorgt voor een onafhankelijk bijdrage door op ons (voorgenomen) beleid te reageren en

reflecteren, tevens deelt hij praktijkvoorbeelden van andere corporaties met ons.

Begin 2016 kondigde de Belastingdienst een onderzoek aan naar de aangiften omzetbelasting over het boekjaar 2014. Dit onderzoek is eind 2018 afgerond. De Belastingdienst heeft geen onjuistheden in onze aangiften geconstateerd.

9.1 Huishoudboekje

Een jaarrekening van een corporatie is niet voor iedereen gesneden koek. Daarom maken wij een 'huishoudboekje'. Zo laten we zien waaraan we in 2018 ons geld uit gaven.

Huishoudboekje 2018

Inkomsten	(x € 1.000)	Uitgaven	(x € 1.000)
Huur	399.800	Bedrijfskosten	
		Personeelskosten	37.500
		Overige kosten	49.000
		Onderhoudskosten	84.500
		Rentebaten & -lasten	61.100
Verkoop	50.100	Heffingen	
		Belastingen	27.300
		Verhuurderheffing & toezicht	62.900
		Erfpacht	2.100
Overige inkomsten	28.700	Investerings vastgoed	
		Nieuwbouw huurwoningen	71.100
		Nieuwbouw koopwoningen	-11.500
		Renovatie en overige verbeteringen	108.200
		Afgekocht erfpacht	6.300
Aangetrokken leningen	32.400	Overige investeringen	3.200
		Aflossingen	-
		Mutatie liquide middelen	9.300
Totaal inkomsten	511.000	Totaal uitgaven	511.000

9.2 Kerncijfers

Verhuur	2018	2017
Mutatiegraad woningen	5,8%	6%
Opzeggingen woningen	3.208	2.218
Gemiddelde wachttijd sociale huurwoning starters	11,7 jaar	11,9 jaar
Gemiddelde wachttijd sociale huurwoning doorstromers	20,9 jaar	20,7 jaar
Gemiddelde huur per maand sociale huur	€ 545	€ 533
Gemiddelde huur per maand middensegment	€ 953	€ 945
Huurachterstand	1,5%	1,9%
Huisuitzettingen wegens huurachterstand	35	54
Leegstandsderving sociale huur	1,1%	1,0%
Leegstandsderving middensegment	1,9%	1,8%

De organisatie	2018	2017
Aantal medewerkers	557	550
Aantal Fte	505,2	497,9
Ziekteverzuim	6,5%	4,5%

Financieel	2018	2017
Solvabiliteit	83 %	81%
Resultaat (x 1 miljoen €)	1.140	1.384
Eigen vermogen (x 1 miljoen €)	9.265	8.111
ICR	2,5	2,6
LTV	46,0%	53,0%

Ons vastgoed	2018	2017
Sociale huurwoningen	51.641	51.659
Middensegment huurwoningen	4.208	3.648
Bedrijfsruimten	1.510	1.522
Parkeerplaatsen en garages	5.362	5.288

De wijzigingen in ons vastgoed	Gebouwd	Gekocht	Verkocht	Gesloopt
Sociale huurwoningen	215	1	17	3
Middensegment huurwoningen	71	1	94	0
Bedrijfsruimten	2	0	5	1
Parkeerplaatsen en garages	65	1	99	20

9.3 DAEB

Woningcorporaties moesten hun diensten van algemeen economisch belang (DAEB) voor 1 januari 2018 scheiden van de andere (niet-DAEB) activiteiten. Deze scheiding kon op verschillende manieren. Wij kozen voor een administratieve scheiding. Dat betekent dat onze sociale huurwoningen, midden segment huurwoningen, parkeerplaatsen en bedrijfsonroerendgoed in de woningstichting blijven. Bij een juridische scheiding zouden deze in een andere entiteit (bijvoorbeeld een BV) zijn ondergebracht.

Het realiseren van deze scheiding ging gepaard met hoge (eenmalige) administratieve lasten.

Het realiseren van deze scheiding ging gepaard met hoge (eenmalige) administratieve lasten. Uit onze ervaringen over het afgelopen jaar is echter ook gebleken dat een deel van de administratieve lastenstijging structureel van aard is. Zo is onder andere de omvang en complexiteit van onze management- en verantwoordingsinformatie toegenomen. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan de winst- en verliesrekening, waar voorheen één volstond zijn dat er nu drie geworden: één voor DAEB, één voor niet-DAEB en één voor de overkoepelende woningstichting.

Verplichte fictieve lening

De scheiding heeft ook consequenties voor de manier waarop wij onze activiteiten financieren. Zo is er tijdens de scheiding een verplichte fictieve lening toegekend van de DAEB aan de niet-DAEB. De aflossing hiervan volgt een vanuit de toezichthouders voorgeschreven patroon. Als gevolg van de aflossing van deze fictieve lening ontstaat een daadwerkelijke financieringsbehoefte in de niet-DAEB. Zodoende worden wij op het overkoepelende niveau van de woningstichting geconfronteerd met een financieringslast die hoger is dan strikt noodzakelijk. Bovendien blijkt het aantrekken van ongeborgde financiering minder eenvoudig en kostbaarder dan in eerste instantie werd gedacht.

9.4 Verbindingen

Woningstichting Eigen Haard (toegelaten instelling)	% eigenaar
Stichting Eigen Haard Assendelft Heeft als doel het verwerven, beheren en exploiteren van grond in Assendelft om hierop woningbouw te ontwikkelen. Hierin is verder een aantal andere grondposities ondergebracht.	100%
Eigen Haard Saendelft BV Bestuurt OGS Saendelft Beheer BV	33,33%
Ontwikkelingsgroep Saendelft CV Eigen Haard Saendelft BV ontwikkelt samen met Vos Ontwikkeling BV en Kennemerland Beheer BV woningen in de nieuwe wijk Saendelft.	1%
GEM Saendelft Beheer BV Maakt samen met ontwikkelcombinatie OBAN en gemeente Zaanstad de nieuwe woonwijk Saendelft woon- en bouwrijp.	30%
GEM Saendelft CV Maakt samen met ontwikkelcombinatie OBAN en gemeente Zaanstad de nieuwe woonwijk Saendelft woon- en bouwrijp.	4%
Stichting Kantoorgebouwen Eigen Haard Deze stichting ontstond uit een fusie van de Stichting Eigen Haard en de Stichting Kantoorgebouwen. De stichting bestaat voor 95% uit het voormalige kantoorgebouw aan het Surinameplein.	100%
Park Krayenhoff BV Samen met UBA ontwikkelen wij het voormalig IBM terrein.	50%
Park Krayenhoff CV Samen met UBA ontwikkelen wij het voormalig IBM terrein.	1%
Django BV Exploiteert de Django Building	100%
Prospect Zuidas BV Treedt op als venoot in VOF Royaal Zuid.	100%
VOF Royaal Zuid In deze VOF vindt projectontwikkeling plaats op de Zuidas in Amsterdam.	20%
Woningnet NV Wij zijn aandeelhouder van WoningNet NV, het gezamenlijk woningaanbodstelsel van corporaties binnen de stadsregio Amsterdam.	11,9%

<p>Stadsherstel Amsterdam NV Restauratie, herbestemming, beheer en openstelling van monumenten.</p>	0,15%
<p>Ontwikkelingscombinatie De Bongerd BV Samenwerking met BNG, BAM en Van der Leij. ODB en stadsdeel Amsterdam Noord zijn opdrachtgever voor de bouw van woonwijk De Bongerd.</p>	42,86%
<p>ODB CV Samenwerking met BNG, BAM en Van der Leij. ODB en stadsdeel Amsterdam Noord zijn opdrachtgever voor de bouw van woonwijk De Bongerd.</p>	2,56%
<p>ODB CV Samenwerking met BNG, BAM en Van der Leij. ODB en stadsdeel Amsterdam Noord zijn opdrachtgever voor de bouw van woonwijk De Bongerd.</p>	41,76%
<p>Gebiedsontwikkeling De Purmer CV Samen met AM en Vos werken wij aan de voorbereiding en ontwikkeling van een nieuwe woonwijk in De Purmer.</p>	24,99%
<p>Houdster Maatschappij Eigen Haard BV Treedt op als bestuurder voor andere aan Eigen Haard verbonden rechtspersonen. Dit zijn op dit moment: Eigen Haard projectontwikkeling BV, Eigen Haard Vastgoed BV, Gebiedsontwikkeling De Purmer Beheer BV, Entree West BV, Startgoed Amsterdam BV, Heeh BV en EFL-EESV.</p>	100%
<p>Gebiedsontwikkeling de Purmer Beheer BV Samen met AM en Vos werken wij aan de voorbereiding en ontwikkeling van een nieuwe woonwijk in De Purmer.</p>	25,5%
<p>Gebiedsontwikkeling De Purmer CV Samen met AM en Vos werken wij aan de voorbereiding en ontwikkeling van een nieuwe woonwijk in De Purmer.</p>	2%
<p>Entree West BV Opgericht/aangekocht om een woningbouwproject in het Entreegebied Bos & Lommer te ontwikkelen.</p>	100%
<p>Nassau Investments BV Opgericht/aangekocht om een woningbouwproject in het Entreegebied Bos & Lommer te ontwikkelen.</p>	100%
<p>Startgoed Amsterdam BV verhuur van Bedrijfsverzamelgebouwen ter stimulering van kleinschalige bedrijvigheid. Niet actief. Wordt beëindigd in 2018.</p>	100%
<p>Heeh BV Met Heddes hebben wij een school in combinatie met woningbouw gerealiseerd.</p>	50%
<p>Eigen Haard projectontwikkeling BV Treedt op als bestuurder voor andere aan Eigen Haard verbonden rechtspersonen. Op dit moment zijn dit Distelweg BV, Ontwikkelcombinatie Twiske Zuid BV, Breekoever VOF, VOF Plan Catwoude, Spoorstrip West BV en VOF Renovatie het Breed</p>	100%
<p>Park Krayenhoff CV Samen met UBA ontwikkelen wij het voormalig IBM terrein.</p>	49,5%
<p>VOF renovatie Het Breed</p>	41,77%

Samen met Ymere werken wij aan de herontwikkeling en renovatie van het complex 'Het Breed'.	
VOF Plan Catwoude Met Tol van Aart ontwikkelen wij een terrein aan de Lagedijk.	50%
Breekoever VOF Wij ontwikkelen woningen en Latei verzorgt de verkoop.	50%
Spoorstrip West BV Met Smits Bouwbedrijf werken wij aan de ontwikkeling van de Zaanse Strip.	50%
Ontwikkelcombinatie Twiske Zuid BV Opgericht voor de ontwikkeling van woningen samen met UBA projectontwikkeling BV.	50%
Distelweg BV Wij ontwikkelen samen met Projecton BV woningen aan de Distelweg in Amsterdam Noord.	50%
Eigen Haard Vastgoed BV Opgericht voor verhuur van Middensegment huurwoningen. Is niet actief.	100%
BV Eigen Haard Beheerder van Verenigingen van Eigenaren.	100%

10 Afspraken met gemeenten

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

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

10.1 Van afspraak naar prestatie

Woningcorporaties maken elk jaar afspraken over de prestaties die ze gaan leveren. Per gemeente kunt u hierboven de afspraken bekijken.

10.1.1 Aalsmeer

Twee jaar geleden zijn in Aalsmeer meerjarige [prestatieafspraken](#) gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan vroeger is er nu een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de Huurdersvereniging Aalsmeer en Kudelstaart mede ondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2018 waren:

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

Beschikbaarheid

Er zijn door Eigen Haard in 2018 geen nieuwbouwwoningen in Aalsmeer opgeleverd. Er zijn geen woningen verkocht.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2018 verhuurden wij in Aalsmeer 86% van de vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 710,68. Binnen de sociale huur is 87% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15.

In 2018 zijn in totaal 24 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 88% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 48.375. 12% van de huurders had een hoger inkomen. 92% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2018 hebben wij 13 woningen verhuurd voor de huisvesting van statushouders.

In Aalsmeer een start gemaakt met de ambulantisering. Hiermee bedoelen wij de uitplaatsing van bewoners die begeleid wonen vanuit een instelling naar een reguliere woning in de samenleving. Gemeente, Ons Tweede Thuis en Eigen Haard hebben hier in 2017 afspraken over gemaakt. In 2018 heeft dat geleid tot twee verhuringen.

De gemeente heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om eigen inwoners voorrang te geven op de woningmarkt. Eind 2017 is deze voorrang in WoningNet opgenomen. In 2018 zijn 25 woningen verhuurd op basis van deze voorrang aan huurders uit Aalsmeer.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2018 zijn vier woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Huurders die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passender woning die aansluit bij hun gezinsgrootte kunnen onder voorwaarden een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter. In 2018 zijn vier huurders op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning.

Kwaliteit en duurzaamheid

In 2018 zijn er 166 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in onderstaande complexen:

- Graaf Willemlaan e.o.
- Handelstraat e.o.

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	559	268	857	686	286	170	106
Aandeel	19%	9%	29%	23%	10%	6%	4%

De gemiddelde energieindex bedraagt 1,67 wat neerkomt op een energielabel C.

Toegankelijkheid

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

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

In 2018 zijn er in Aalsmeer geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

Leefbaarheid

In Aalsmeer/Kudelstaart liep de interesse voor vrijwilligerswerk flink terug. Samen met huurdersvereniging HAK is nagedacht over nieuwe vormen van participatie ter ondersteuning van de leefbaarheid in wijken en buurten. Bewoners willen zich best als vrijwilliger ergens voor inzetten, maar zonder langdurige verplichtingen. Voor werkgroepen op basis van een afgebakend project vind je wel vrijwilligers. Om dit te onderzoeken is in 2017 een bijeenkomst in de vorm van een themadag gehouden onder leiding van een deskundige. De deelname van 36 personen kan als behoorlijk worden beschouwd. Duidelijk werd dat de deelnemers behoefte hadden aan deze vorm van participatie en dat ze het prettig vonden op deze manier gehoord te worden. In 2018 moest blijken hoe ver het succes van een gewijzigd participatiebeleid de acties in leefbaarheid ondersteunen. Vanuit de themadag is er in 2018 een nieuwe bewonerscommissie in de wijk Stommeer van start gegaan. Ook is er in complex Rozenstraat en Chrysantenstraat (centrum) een bewonerscommissie opgericht.

Schoon, heel en veilig

De medewerker Woonservice heeft samen met de opzichter Dagelijks onderhoud, elke week een dagdeel inspectie gelopen in de wijken Aalsmeer en Kudelstaart. Door wekelijks in de wijk te zijn is de leefbaarheid zichtbaar verbeterd. De inspecties zijn gelopen van april tot september.

Kudelstaart

Om een eigen bijdrage aan de woonomgeving te stimuleren wordt sinds enkele jaren in Kudelstaart een flyeractie gehouden. Zo worden in

het voorjaar flyers uitgedeeld met tuinzaad om bewoners te inspireren met hun “grond” aan de slag te gaan. In het najaar wordt dit opgevolgd met een flyer om de tuin winterklaar te maken.

Werkwijze flyeracties: in het voor- en najaar wordt in gezamenlijk overleg tussen Bewonerscommissie Kudelstaart en Eigen Haard een onderwerp gekozen en in de te ontwikkelen flyer wordt dit nader uitgelicht. De commissie verzorgt de verspreiding. De afgelopen jaren is de flyer een succes gebleken. Bewoners hebben de adviezen uit de flyer omgezet in daden en zagen heel tuinen er netjes en verzorgd uit. In 2018 heeft er verder een bewonersinitiatief plaats gevonden in de Einsteinstraat. Een bewoner heeft samen met verschillende huurders, de voortuinen opgeknapt in de straat.

Welkom gesprekken statushouders

De medewerker woonservice heeft in 2018 deelgenomen aan de welkom gesprekken statushouders. Tijdens het tekenen van het huurcontract op de woning, heeft de medewerker de statushouder uitleg gegeven over het reilen en zeilen in de wijk. Na ongeveer zes weken werd er een nieuwe afspraak gemaakt om te bekijken waar de statushouder tegenaan loopt en hulp nodig was.

10.1.2 Amstelveen

In Amstelveen zijn meerjarige [prestatieafspraken](#) gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan vroeger is er nu een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de Bewonersraad Amstelveen mede-ondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2018 waren:

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

Beschikbaarheid

In Amstelveen zijn er in 2018 geen nieuwe woningen opgeleverd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2018 huurden wij in Amstelveen 85% van de vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 710,68. Binnen de sociale huur is 90% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15.

In 2018 zijn in totaal 80 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 85% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 56.250. 15% van de huurders had een hoger inkomen. 81% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2018 hebben wij 51 woningen verhuurd voor de huisvesting van statushouders.

In Amstelveen is de ambulantisering in de zorg al een aantal jaar aan de gang. Hiermee bedoelen wij de uitplaatsing van bewoners die begeleid moeten wonen vanuit een instelling naar een reguliere woning in de samenleving. In Amstelveen werkt de gemeente en Eigen Haard hierin samen met het RIBW en sinds 2018 ook met de zorgpartij Ons Tweede Thuis. Wij hebben aan deze zorginstellingen in totaal elf woningen in 2018 verhuurd. Indien de bewoner heeft laten zien dat hij zelfstandig kan wonen wordt de overeenkomst op eigen naam overgeschreven. Daarnaast kan de gemeente ook urgenten woonbegeleiding aanbieden. Dit is in 2018 het geval geweest bij één verhuring. Daarin werkt de gemeente en Eigen Haard samen met HVO. Ook dan komt de huurovereenkomst eerst op naam van de zorginstelling.

Zeventig woningen zijn aangeboden met voorrang voor inwoners van Amstelveen. Hiervan zijn 57 woningen, ook op basis van deze voorrang, verhuurd. Dertien woningen zijn verhuurd op basis van een urgentieverklaring aan een inwoner van Amstelveen.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2018 zijn negen woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Huurders die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passender woning die aansluit bij hun gezinsgrootte kunnen onder voorwaarden een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter. In 2018 zijn 12 huurders op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning.

Kwaliteit en duurzaamheid

Wij leverden 155 woningen gerenoveerde woningen op in drie renovatieprojecten:

- Acacialaan en Ambrosiuslaan e.o. (65 woningen)
- Benderslaan 141-163 (10 woningen)
- Watercirkel 2-160 (80 woningen)

In 2018 zijn er 291 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in onderstaande complexen:

- Dolomieten 2-184
- Fideliolaan 320-438
- Mont Blanc 1-79
- Parelvisserlaan e.o.
- Theems 2-154
- Watercirkel 162-280

In 2018 zijn 72 woningen administratief opgeleverd. Dit betekent dat er in het verleden al energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd, maar dat de woningen nog niet formeel afgemeld waren en dus nog een verouderd en slecht energielabel hadden. Dit was in onderstaande complexen:

- Fluweelboomlaan 2-36
- Van der Hooplaan 115-149
- Van der Hooplaan 155-189
- Van der Hooplaan 195-229

In 2018 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Amstelveen als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	1.348	1.343	2.991	2.257	1.558	969	320
Aandeel	12%	12%	28%	21%	14%	9%	3%

De gemiddelde energieindex bedraagt 1,72 wat neerkomt op een energielabel C.

Toegankelijkheid

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

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

In 2018 is van drie complexen de toegankelijkheid verbeterd. De complexen liggen aan de Bertha van Suttnerlaan, de Camera Obscuralaan en de Maarten Lutherweg. In totaal gaat het om 252 woningen. In de complexen zijn waar nodig de galerijvloeren verhoogd. Ook zijn er deurdrangers geplaatst en oplaadpunten voor scootmobielen toegevoegd.

Leefbaarheid

De inzet van het afgelopen jaar is veelal geweest om de veiligheid in verschillende complexen te verbeteren. Er is inzet geweest in diverse vormen van veiligheid. Hierbij kan gedacht worden aan verbeteren van sloten, verlichting, inzet huismeester etc.

In het najaar is aan de Jeanne d'Arclaan in samenwerking met de gemeente en de politie het project Kerntrekbeveiliging uitgevoerd. Dit houdt in dat de bewoners zonder kosten een kerntrekbeveiliging kunnen krijgen, op het slot van hun voordeur. Eind juni is hiervoor een informatiebijeenkomst georganiseerd. Veel bewoners hebben gebruik gemaakt van dit aanbod. Het project hebben we in december succesvol kunnen afronden.

De woningen aan de Jupiter hebben gedeelde bergingen. Dit leidde in de praktijk tot veel rommel. Ook kon de ene bewoner hier wel gebruik van maken en de andere niet. Op verzoek van de bewoners zijn de bergingen gecompartmenteerd. Omdat de bergingen erg vol stonden is in goede samenwerking met bewoners eerst gestart met een opruimactie. Hun spullen konden zij opslaan in afgesloten containers. Na de compartimentering konden de bewoners gebruik maken van hun eigen berging. Het project heeft een overloop naar 2019. Dit jaar krijgen alle woningen aan de Jupiter een eigen berging.

Bewoners van de Patrimoniumlaan gaven aan dat de achterpaden donker en onveilig waren. Hierop hebben wij de achterpaden voorzien van verlichting met zonnepanelen. Zo hoeven bewoners niet voor het verbruik te betalen.

Op het gebied van overlast scoorde de wijk Elsrijk onder de 6,5 in het jaarlijkse bewonersonderzoek. Voor het bevorderen van de leefbaarheid is het afgelopen jaar op de Van Heuven Goedhartlaan een huismeester ingezet. Daarnaast werken we bij overlastzaken zeer nauw samen met alle relevante zorg gerelateerde partijen en instellingen binnen de gemeente. Het sociaal team binnen Amstelveen is daarbij vaak ons aanspreekpunt en samenwerkingspartner.

De lage flats aan de Jeanne d'Arclaan 10-116 en 118-254 hebben te kampen met kwetsbaardere bewoners. In de complexen ervaart men hierdoor relatief meer overlast. Het project "Bijspringen en Versterken" is daarom in deze wijk ingezet. Dit project wordt in 2019 voortgezet, samen met diverse instanties en een aantal zorginstellingen. Daarnaast zal er door de zorginstellingen zelf worden nagedacht over het bieden van zorg in de wijk door de toenemende extramuralisering van de zorg.

In 2018 zijn 28 woningen leeggekomen na constatering van woonfraude. Daarvan was in 7 gevallen sprake van hennepsteelt. In 11 gevallen is een gele kaart uitgereikt, dit is te beschouwen als een laatste waarschuwing.

10.1.3 Amsterdam centrale stad

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

Woonvisie, bod en afspraken ineen

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

- Meer betaalbaar aanbod voor sociaal en middensegment
- Betere beschikbaarheid & flexibel woninggebruik
- Kansen voor iedereen

- Basiskwaliteit en duurzaamheid
- Vereenvoudigen en verzakelijken onderlinge financiële afspraken (erfpacht, stimuleringsfonds)

Beschikbaarheid

Wij leverden in 2018 265 nieuwbouwwoningen op in de volgende projecten:

- Nieuw-West – Spoorstrook Zuid XL (98 woningen)
- Noord – De Bongerd 4A deel 1 (13 woningen)
- Noord – Elzenhagen (88 woningen)
- Noord – Schepenlaan (12 woningen)
- Noord – Strekkerweg (30 woningen)
- Noord – Twiske Zuid 2+3 (24 woningen)

Er zijn in 2018 in Amsterdam 46 woningen verkocht.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doet aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2018 verhuurden wij in Amsterdam 82% van de vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 710,68. Binnen de sociale huur is 91% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15.

In 2018 zijn in totaal 347 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 84% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 56.250. 16% van de huurders had een hoger inkomen. 71% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2018 hebben wij 101 reguliere woningen verhuurd aan statushouders. Daarnaast zijn nog 44 statushouders gehuisvest in onze gemengde complexen StartersUp! en Elzenhagen. In deze complexen wonen statushouders samen met onder meer jongeren en vormen een eigen community.

Amsterdam heeft als gemeente een bijzondere rol. Deze gemeente vangt als centrumgemeente ook kwetsbare personen vanuit de regio op in een zorginstelling. De uitstroom uit een zorginstelling komt door de ontwikkelingen in de zorg de laatste jaren meer op gang dan voorheen. In Amsterdam is daarom het aantal personen maar ook het aantal te huisvesten verschillende groepen groot. De gemeente voert daarom een Programma Huisvesting Kwetsbare Doelgroepen waarin zij nauw samenwerkt met de corporaties en de instellingen. In 2018 zijn de Tien Werkafspraken Thuis in de Wijk geïmplementeerd. Deze afspraken zijn opgesteld tussen de gemeente, zorgpartijen en de Amsterdamse corporaties. Het doel van de afspraken is kwetsbare Amsterdammers de kans bieden op een goed herstel en integratie in de samenleving. Deze afspraken zijn nu nog op een deel van deze verhuringen van toepassing.

Dit jaar hebben wij 202 woningen ter beschikking gesteld aan bewoners die begeleid wonen. In eerste instantie verhuren wij de woning aan de zorginstelling. Indien de bewoner aantoonbaar dat hij zelfstandig kan wonen wordt de huurovereenkomst overgeschreven op eigen naam.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2018 zijn 32 woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Doorstroming heeft in Amsterdam extra aandacht. Er bestaat een aantal regelingen waarmee huurders met voorrang naar een woning kunnen verhuizen. De regeling Van Groot naar Beter is in 2016 opgenomen in WoningNet. In totaal zoeken nu 67 huurders van Eigen Haard met een voorrang Van Groot naar Beter in Amsterdam naar een passende woning. In totaal zijn zes woningen verhuurd aan huurders met een voorrang in het kader van Van Groot naar Beter. Twee woningen zijn verhuurd aan huurders die al van ons huurden. De vier overigen huurden van andere corporaties in Amsterdam. In totaal zijn 14 huurders van Eigen Haard verhuisd op basis van deze regeling.

Daarnaast kunnen oudere huurders onder bepaalde voorwaarden ook voorrang krijgen om te verhuizen naar een woning op een lagere

etage. Op grond van deze regeling, Van Hoog naar Laag, verhuurde Eigen Haard 26 woningen. Tien woningen zijn verhuurd aan huurders die al van ons huurden. De zestien overigen huurden van andere corporaties in Amsterdam. In totaal zijn 31 huurders van Eigen Haard verhuisd op basis van deze regeling.

Kwaliteit en duurzaamheid

Wij leverden 184 woningen op in 8 renovatieprojecten:

- Nieuw West – Aireystrook fase 2 en 3 (78 woningen)
- Oost – Archimedesplantsoen e.o. (4 woningen)
- Oost – Molukkenstraat 7-29 (33 woningen)
- Oost – Ternatestraat 41-45 (12 woningen)
- West – 't Schip (25 woningen)
- Zuid – Kuipersstraat 35-39 (13 woningen)
- Zuid – Van Ostadestraat 419-423 (14 woningen)
- Zuid – Willibrordusstraat 24 (5 woningen)

In 2018 zijn er 168 woningen aangepakt in het kader van het project Samen Verduurzamen (SaVe). Dit was in het complex aan de Maria Montessoristraat 3-35 e.o. in Amsterdam Nieuw West.

In 2018 zijn 477 woningen administratief opgeleverd. Dit betekent dat er in het verleden al energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd maar dat de woningen nog niet formeel afgemeld waren en dus nog een verouderd en slecht energielabel hadden.

- Noord - Elzenstraat 1-35
- Noord - Elzenstraat 2-40
- Noord - Hilversumstraat 1-11 e.o.
- Noord - Naardermeerstraat 39-94
- Noord - Werengouw 8-158
- Oost - Boniplein e.o.
- Oost - Insulindeweg e.o.
- Oost - Sibogastraat e.o.

In 2018 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Amsterdam als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	3.560	4.824	11.340	5.870	3.965	2.615	2.243
Aandeel	10%	14%	33%	17%	12%	8%	7%

De gemiddelde energieindex bedraagt 1,72 wat neerkomt op een energielabel C.

Toegankelijkheid

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

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

In één complex in Amsterdam Zuid, Nedersticht, hebben wij de galerijvloer aangepast. Daarnaast zijn er deuropeners geplaatst. Het

complex bestaat uit 66 woningen. Ook zijn er deurdrangers geplaatst en oplaadpunten voor scootmobielen toegevoegd.

10.1.4 Amsterdam Centrum

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

Leefbaarheid

Aanpak Schoon

In 2017 zijn we in al onze buurten van start gegaan met een grootse aanpak op schoon. Ook in het centrum hebben we in verschillende portieken samen met bewoners een flinke opruimbeurt gehouden. We zijn gestart met de portieken waarvan de bewoners in de bewonersenquête die Eigen Haard onder haar bewoners houdt een slecht cijfer (<6,5) voor hun portiek gaven. De bewoners daar hebben we gestimuleerd samen op te ruimen, hun portiek schoon te houden en bij een aantal complexen hebben we bewoners voorgesteld een schoonmaakcontract af te sluiten. Schoner wonen is fijner thuiskomen, en is de verantwoordelijkheid van burensamen. Deze aanpak zullen wij ook in 2019 op volle kracht doorzetten.

Jordaan

In de Jordaan zijn verschillende bewoners met elkaar actief in tuingroepen. Samen zorgen zij voor een fijne, groene binnentuin. De bewoners onderhouden en beheren de tuin zelf zodat de aanwonenden en de omwonenden gebruik kunnen maken van een mooie binnentuin. Wij hebben deze tuingroepen ook in 2018 financieel ondersteund. In een bepaald complex in de Jordaan maakten bewoners zich zorgen over de veiligheid: zij gaven aan dat er volgens hen mensen van buitenaf hun complex binnenkwamen c.q. door andere bewoners binnengelaten werden. Wij hebben vervolgens samen met politie een bewonersavond gehouden. De bewoners hebben daar adviezen gekregen hoe zijzelf de veiligheid in en rond het complex konden waarborgen. Ook onderzoeken we of we hier PKVW sloten gaan aanbrenge.

Zelfsturing tuingroep Schone Weesp

In 2018 hebben we ons in samenwerking met de gemeente en buurtorganisatie 't Claverhuys beziggehouden met het Schone Weesp om de bewoners verder te helpen naar betere onderlinge afspraken over het gebruik van de binnentuin. In overleg met bewoners is uiteindelijk gekozen om met een groepje bewoners het zelfbeheer van de tuin proberen te realiseren. Stichting Dock zal de bewoners hierin stimuleren. In 2019 wordt dit gecontinueerd.

Inzet wijkbeheer

Wij merkten in de loop van 2017 dat op sommige plaatsen in het centrum de ervaren leefbaarheid meer onder druk was komen te staan. Dat betrof niet alleen ergernis over rommel of overlast door burensamen, maar ook overlast vanuit de directe omgeving. We hebben daarom in 2018 besloten om als proef te starten met de inzet van een wijk/complexbeheerder in de Marnixstraat, in Wittenburg en in de Czaar Peterbuurt. De beheerder houdt voortaan 16 uur per week rondes in en rondom deze complexen. Er wordt gehandhaafd op schoon, heel en veilig: er wordt gekeken naar gestalde fietsen en brommers, vuilniszakken en andere rommel. Ook is de wijk/complexbeheerder het eerste aanspreekpunt voor bewoners als er overlast speelt en heeft deze een signalerende rol met betrekking tot bewoners die zorg nodig hebben.

10.1.5 Amsterdam Nieuw West

De [prestatieafspraken](#) in Amsterdam worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen

in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad.

Leefbaarheid

In alle wijken hebben we in 2018 inzet geleverd in onze reguliere beheeractiviteiten en samenwerkingen: zo zijn er schouwrondes gelopen met bewoners en politie, voor- en najaarsoverleggen met bewonerscommissies geweest en bewonersactiviteiten gefaciliteerd. Hieronder zaken die er in 2018 specifiek uitsprongen:

Stadstuin Community

In 2017 zijn we gestart met het bouwen aan de nieuwe gemeenschap, “community building”, in ons nieuwbouwproject Stadstuin Overtoom. We hebben toen een groep bewoners gestimuleerd aan de slag te gaan met hun wooncomplex en de openbare ruimte daar omheen. Doel: verbinding in en verantwoordelijkheid voor hun nieuwe buurt creëren. Dit is met veel energie en enthousiasme doorgezet in 2018. Bewoners zijn inmiddels erg actief met de volgende activiteiten: er is een kerngroep ‘Zorg voor elkaar’ die ontmoeting en buurtfeesten organiseert, bewoners doen mee aan Burendag, er zijn prikacties, er is een klankbordgroep voor de Stadskas (de toekomstige ontmoetingsruimte voor de buurt), bewoners nemen zelf het initiatief voor contact met het stadsdeel over de contact openbare ruimte. Wij faciliteren bij dit alles maar de regie ligt bij de bewoners zelf.

Slotervaart Zuid

In 2018 hebben we samen met o.a. bewoners, gemeente en politie bekeken wat in Slotervaart Zuid als de belangrijkste problemen gezien worden en wat we daaraan zouden kunnen doen. Veel had te maken met de uitstraling van de complexen en de openbare ruimte. Ook het ontbreken van sociale cohesie en eenzaamheid werden als problemen genoemd. De maatregelen om hierin verandering te brengen hebben we in de “Buurtstrategie Slotervaart Zuid” samengevat en geprioriteerd. Hiermee zijn we in 2018 aan het werk gegaan. Een van die maatregelen was het besluit om hier een wijk/complexbeheerder in te zetten. Hiermee zijn we in 2018 gestart. De cijfers uit onze bewonersenquête lieten zien dat er veel verbeterd kon worden op het gebied van schoon, heel en veilig. De beheerder spreekt bewoners hierop aan. Er is door ons ook veel geïnvesteerd in het opknappen van de complexen: er is schoongemaakt, geschilderd, nieuwe verlichting aangebracht en bewoners is voorgesteld om schoonmaakcontracten af te sluiten om het voortaan goed bij te houden. We merkten ook dat er niet veel onderling contact in de buurt was. In 2018 hebben we een “tuinenproject” bedacht dat we in 2019 samen met bewoners willen uitvoeren. Het doel daarvan moet zijn dat bewoners de ruimte rond hun complex prettiger en mooier gaan vinden. Als bewoners daar samen aan gaan werken verwachten we dat dat ook meer blijvende verbinding en onderlinge contacten op gaat leveren. Het project zal starten in voorjaar 2019.

Geuzenveld

In Geuzenveld hebben we de inzet van onze wijk/complexbeheerder in 2018 onverminderd gecontinueerd. Samen met bewoners en het lokale netwerk zorgt deze ervoor dat de buurt zich de afgelopen jaren verbeterd heeft op het gebied van schoon, heel en de sociale cohesie. In 2018 zijn we gestart met de voorbereidingen om een kunstwerk op de gevel van de N. Ruijchaverflat te kunnen realiseren. De bewonerscommissie, andere betrokken bewoners en Eigen Haard is met SAMA (Street Art Museum Amsterdam) in gesprek over het ontwerp en de kunstenaar. Met collega corporatie Stadgenoot hebben we in 2018 afspraken gemaakt om studenten van Vooruit vanuit een gemeenschappelijke ruimte activiteiten voor de buurt te laten organiseren. Deze ruimte is eind 2018 vrijgekomen, ligt op een centrale plek in de wijk en zal in het voorjaar van 2019 in gebruik worden genomen.

Slotermeer

In Slotermeer hebben we de Buurtslagger, de buurtkamer in de Bernard Loderstraat, gefaciliteerd met huisvesting en ondersteuning aangeboden om het gebruik voor en door bewoners zo goed mogelijk te laten verlopen. Ook ondersteunen we in Slotermeer BOOT (Buurtwinkel voor Onderwijs, Onderzoek en Talentontwikkeling), door hen huisvesting te bieden (ook in de Bernard Loderstraat). Vanuit deze locatie helpen studenten van de HvA bewoners en kinderen van bewoners kunnen met allerlei zaken: variërend van huiswerklessen tot juridische en financiële voorlichting. Onze wijk/complexbeheerder heeft haar wijkkantoor in het rijtje panden waar ook BOOT en de Buurtslagger zitten en onderhoudt met beide nauwe contacten. De inzet van wijk/complexbeheer is in Slotermeer ook in 2018 onverminderd groot geweest: er is gehandhaafd op schoon, heel en veilig, en er zijn tal van bewonersactiviteiten gestimuleerd.

Dichtersbuurt

In de Dichtersbuurt is einde 2018 door de gemeente een kick-off van het stedelijke vernieuwingstraject gehouden. Hieraan hebben wij ook deelgenomen. De bijeenkomst werd drukbezocht door allerlei verschillende bewoners. We zijn met bewoners in gesprek gegaan over wat zij van hun buurt vinden en wat zij hopen terug te zien in hun nieuwe buurt. Die avond hebben we ook een aantal enthousiaste bewoners gevonden die graag actief willen gaan meedenken over de plannen voor de buurt. Deze samenwerking krijgt een vervolg in 2019.

10.1.6 Amsterdam Noord

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

Leefbaarheid

Molenwijk

De Molenwijk bestond in 2018 50 jaar! Dat is samen met de Alliantie, stadsdeel en bewoners uitgebreid gevierd met diverse activiteiten. Halverwege het jaar is er voor een aantal uren per week een vaste wijkbeheerder in de Molenwijk gekomen ter versterking van het sociaal beheer. De samenwerking met Stichting Vooruit is voortgezet. Drie studenten wonen in onze flat de Bovenkruier. Ook in 2018 hebben zij met bewoners en partners weer veel mooie projecten opgezet om de sociale structuur in de wijk te verbeteren. Zo zijn er zwerfvuil opruimacties rond onze en andere flats gehouden, poetsacties van de galerijen uitgevoerd, gesprekken met bewoners geweest over het wonen in onze flats en zijn kwetsbare bewoners allerlei vormen van praktische ondersteuning geboden. We hebben bijgedragen aan het opknappen van de entrees voor onze flats zodat ze weer een beter aanzicht kregen. Omdat er komende jaren veel gaat gebeuren in de Molenwijk hebben we samen met stadsdeel en de Alliantie een nieuwsbrief speciaal voor de Molenwijkers opgezet. We gaan de Stellingwegflat in 2020 renoveren. Het proces hiernaartoe liep in 2018 in volle gang.

De Banne

In de Banne hebben we met succes diverse maatregelen genomen om de overlast van hangjeugd in en rond onze flats aan te pakken. Een mix van fysieke en sociale maatregelen. Van het dichtzetten/ afsluiten van hangplekken tot de samenwerking en inzet van partners als stadsdeel, politie en jeugdwerkers. Samen met partners hebben we acties (handhaving en voorlichting) gericht op het voorkomen van overlast door duiven, reigers en ratten uitgevoerd. We gaan de Statenjachtstraat 600824 in 2020 renoveren. Het proces hiernaartoe liep in 2018 in volle gang. In het groene Banne Noord zijn diverse verwaarloosde tuinen op orde gebracht.

Tuindorp Oostzaan

Aan de rand van de wijk Tuindorp Oostzaan is ons tot woningen getransformeerde oude kantoorpand "Noorderliefde" aan de Strekkerweg opgeleverd. Een woonconcept waar 30 meer en minder kwetsbare huurders samenleven. De doelstellingen communityvorming, zelfbeheer en talentontwikkeling staan bij dit project voorop. De bewoners hebben bovendien het Eigen Haard Fonds gewonnen en gaan aan de slag met het realiseren van o.a. prachtige geveltuinen.

Startblok Elzenhagen

Afgelopen jaar hebben we de oplevering van Startblok Elzenhagen voorbereid. Startblok Elzenhagen omvat tijdelijke woonunits voor 540 jongeren en jonge statushouders, waarbij het vormgeven van het zelfbeheer en de selectie van kandidaten door middel van motivatie belangrijke punten waren. De eerste woningen zijn inmiddels opgeleverd en het zelfbeheerteam is van start: bewoners, die de blokken zelf gaan beheren en actief een community opzetten waarin iedereen zich thuis voelt. Ook zijn er in dit complex 40 woningen die met voorrang aan leraren, politieagenten en verpleegkundigen worden toegewezen.

Buurtstrategie Bloemenbuurt

In de Volewijk is voor de Bloemenbuurt een plan voor verbetering van de buurt voor 2-3 jaar opgesteld. Een van de resultaten is een samenwerking met de GGD, de Alliantie en stadsdeel Noord ten behoeve van een gezonde Bloemenbuurt, waarbij we in 2019 de participatie van bewoners verder gaan bevorderen. Hiervoor wordt gezamenlijk een projectleider ingezet.

Buurtstrategie IJplein

Ook voor IJplein is een buurtstrategie opgesteld waarbij we onderzoeken welke technische verbeteringen we op termijn aan onze panden

kunnen doen in het kader van ontwikkeling Sixhaven. We werken nauw samen met de gemeente als het gaat om inrichting openbare ruimte en ondersteuning kwetsbare bewoners. Ook is er veel ingezet op schoon, heel en veilig.

Rainproof in de Volewijk

Dit was een succesvolle actiedag waarbij in diverse tuinen tegels zijn verwijderd en groen in teruggeplaatst.

Intentieovereenkomst Ongedeelde Wijk

Voor de Vogelbuurt/IJplein/Hamerkwartier is een programmateam opgezet met de gemeente en alle vijf de woningcorporaties die actief zijn in dit gebied. Dit heeft geleid tot een gezamenlijk doel wat in de intentieovereenkomst is vastgelegd, namelijk een wijk met kansen voor iedereen. Zo zorgen we ook dat de zwakkere buurten mee profiteren van de ontwikkelingen in Amsterdam Noord. In 2019 wordt er een werkplan gerealiseerd.

Springlevende wijk

De studenten van de Springlevende Wijk Vogelbuurt/IJplein hebben meerdere verbindende evenementen georganiseerd: Het Grachtenfestival is naar de Voedseltuin IJplein gehaald in combinatie met een buurtfeest. En een diner voor 100 statushouders en mensen van de Voedselbank in het Skatecafe in het Hamerkwartier. In het project "Over de Meeuwenlaan" zijn diverse succesvolle activiteiten georganiseerd waarbij bewoners konden kennismaken met bedrijven in het Hamerkwartier.

10.1.7 Amsterdam Oost

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

Leefbaarheid

Indische Buurt

Het aanvalsplan Schoon is gestart in 2017. In 2018 hebben we in minimaal 30 complexen stevig aangepakt op gebied van schoon, heel en veilig. Naar aanleiding van de rapportages is vanaf 2017 gestart om de slechtst scorende complexen aan te pakken door er opruimprotocollen op uit te voeren, schoonmaakbeurten te plegen en technische gebreken te laten verhelpen. In 2018 hebben we ons ook gericht op nieuwe complexen met extra verbeteringen in de trappenhuis en bergingen zoals schilderen van de bergingsgangen en toevoegen van betere LED verlichting. Dit project loopt door in 2019. Doel is om het leefbaarheidscijfer te verbeteren. In een complex aan de Soembawastraat is een grote actie gestart. Dit complex scoorde een 2,6 op net trappenhuis, een 4,3 op overlast van vervuiling en 5,7 op netheid van de buurt. Door een mooie interne samenwerking is dit complex van binnen en buiten aangepakt. De trappenhuis hebben een lambrisering gekregen waardoor fietssporen en viezigheid verleden tijd zijn en de trap treden zijn bekleed. De spullen zijn verwijderd uit het trappenhuis en bewoners worden aangesproken op hun gedrag.

In de Sumatraplantsoenbuurt is een grote opgave gestart met sloop-nieuwbouw van een van de complexen van Eigen Haard. De leefbaarheid is hier een belangrijk aandachtspunt. Er was in het verleden veel kraak en het complex heeft een grote omvang. Het complex is verfraaid met mededelingenborden aan de sloophekken bij blok 2 en 3 en worden gevuld met wisselende kunst uit de buurt en beheerd door bewoners. De overlast bij blok 1 is aangepakt door middel van buurtbemiddeling en een geluidsonderzoek. Onze jarenlange wijkpartner Boot is zelfstandig huurder geworden en vervult een belangrijke rol in de buurt. Door de opbouw van het tweede en derde blok zal dit gebied in 2019 afkomen.

De pratende prullenbak prijst bewoners voor het weggooien van afval. Er is door het Stadsdeel meer afval gemeten in de pratende prullenbak dan in de gewone prullenbak. AT5 en de media namen dit initiatief mee in hun nieuwsberichten. Er staan drie pratende prullenbakken in de Indische buurt. Een prullenbak beheert Eigen Haard zelf op de Batjanstraat. In dezelfde straat heeft Stichting Accu een mozaïekproject met en door Eigen Haard bewoners opgezet. Iedereen deed mee en het was zo'n succes dat zij dit project in 2019 willen uitbreiden in andere delen van de stad.

Betondorp

De rol van de bewonerscommissie en de projectcommissie is een punt van aandacht tijdens de renovatie. Voor iedere fase wordt een

projectcommissie opgericht die samenwerkt met de bewonerscommissie, zodat iedereen dezelfde informatie heeft om onduidelijkheden te voorkomen.

De buurtprojecten in Betondorp verlopen goed. Groetje Groen houdt voldoende werk aan de tuinen in Betondorp. Dit jaar is Betondorp Live opgestart door vrijwilligers. Zij organiseren maandelijks een dansavond in De Brink. De participatie in Betondorp floreert optimaal.

De wijkbeheerder is een bekend persoon. Zij is van alles op de hoogte om de bewoners een helpende hand te bieden. Deze rol is op haar lijf geschreven. Zelfs het strenge handhavingstraject op de meest verwaarloosde tuinen werd gewaardeerd door de bewoners.

De gemeente is begonnen met fase 2 en 3 in de openbare ruimte. Fase 1 heeft plaatsgevonden in de straten waar wij bezit hebben. Als de woningen zijn gerenoveerd en alle straten en pleinen zijn opgeknapt dan is Betondorp weer zo goed als nieuw.

Oosterparkbuurt

In de Wibautstraat is er begonnen met het ontwikkelen van een groene gevel. De gemeente Amsterdam Oud Oost heeft ons hierin financieel gesteund. De oplevering van de groene gevel, in mei 2019, zal met groot enthousiasme worden ontvangen omdat het de eerste gevel is die wordt opgeleverd aan de zgn. Knowledge Mile, die loopt van het Amstelstation tot aan het Mr. Vissersplein.

In een wooncomplex aan de Wibautstraat is er op verzoek van de bewoners, maar ook van de afdeling BOG, in de parkeergarage en de boxgangen, camerabeveiliging opgehangen. Dit heeft ervoor gezorgd dat de overlast is verminderd.

Transvaalbuurt

De komende jaren worden er in totaal 500 woningen opgeknapt. Aandachtspunt is de kwetsbare huurder die in deze wijk zijn/haar woning vindt en de leefbaarheid onder hoogspanning brengt. Daar wordt vanuit het netwerk aandacht aan besteed om te voorkomen dat de wijk hierdoor negatief beïnvloed wordt.

De vele ratten geven de wijk ook een kwetsbare uitstraling. Hier is een plan van aanpak door de gemeente opgestart. Dat heeft geresulteerd in het plaatsen van enkele broodklo's zodat bewoners het brood niet meer op straat gooien. Met deze maatregelen proberen wij de burgers bewust te maken van hun gedrag om de ratten terug te dringen uit de wijk.

Andere buurten

In de Weesperzijdestrook was sprake van ernstige jeugdoverlast. Met het netwerk en de bewoners hebben wij bereikt dat de wijk anders is ingericht waardoor de leefbaarheid is verbeterd.

In de Dapperbuurt zijn beveiligingscamera's in de boxgangen opgehangen. Hier was geruime tijd sprake van dealen en het gebruiken van de gang als slaapplek. Dit was een onveilige situatie voor de bewoners. In overleg met de VvE zijn er zeven camera's opgehangen. Hierdoor is de overlast uit de box gang verdwenen. De overlast is tijdelijk verplaatst naar de portieken van de woningen en daar is de verlichting aangepast. Tot nu toe zijn de overlastmeldingen uitgebleven.

In de drie trapportalen van het wooncomplex op IJburg is een wijkbeheerder aangesteld. Deze controleert de ruimtes op schoon, heel en veilig. Ook de fietsen die in de hallen gestald worden zijn een bron van ergernis. De bewoners kunnen hun fietsen niet kwijt in de bergingen vanwege de ontoegankelijkheid. Als pilot is in een hal, in overleg met de bewoners, een fietsenrek geplaatst. Dit heeft er nog niet voor gezorgd dat de fietsen in de berging geplaatst worden, dat blijft dus een aandachtspunt.

Dit jaar zijn er veel auto's vernield en gestolen uit de parkeergarage onder het woongebouw. Dit zorgde voor veel onrust onder de bewoners. Door het inschakelen van de politie en de gemeente en het aanpassen van de toegankelijkheid naar de parkeergarage is de rust weer teruggekeerd.

10.1.8 Amsterdam West

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

voor de hele stad.

Leefbaarheid

Communitybuilding Kolenkitbuurt

Samen met stichting !Woon zijn we in de Kolenkitbuurt aan de slag gegaan om de oude en nieuwe bewoners met elkaar kennis te laten maken en ze te stimuleren verantwoordelijkheid te nemen voor een fijne en schone buurt. Dat gaat niet alleen over hun eigen wooncomplexen maar ook om de openbare ruimte daar omheen. Het doel van deze 'communitybuilding' is om verbinding en verantwoordelijkheid voor de buurt te creëren. In 2018 zijn er drie bewonersbijeenkomsten gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten zijn bewoners met elkaar in gesprek gegaan over wat zij belangrijk vinden in de buurt en waar zij zelf een steentje aan bij kunnen dragen. Samen met bewoners die dat leuk vonden organiseerden we rond die thema's een grote bijeenkomst in januari 2019: Het Goede Start Diner. De bewoners gingen met elkaar in gesprek over vier thema's

1. Groen en tuinen
2. Zwerfvuil
3. Speelruimte voor kinderen
4. Nieuwe burens

In 2019 wordt er verder gebouwd aan community in de Kolenkit.

Inzet VoorUit in Robert Scottbuurt

In 2018 zijn er studenten van Vooruit gaan wonen in de Robert Scottbuurt. Deze studenten zijn afkomstig van de Vrije Universiteit en de Universiteit van Amsterdam. De studenten gaan zich in ruil voor hun tijdelijke woning inzetten voor de buurt. In deze buurt zal gesloopt en nieuwgebouwd gaan worden. Om ook in de tussentijd een leefbare buurt te houden kunnen deze studenten een nuttige bijdrage leveren. Denk bijvoorbeeld aan activiteiten met kinderen om de buurt schoon te houden en het ondersteunen van ouderen in de buurt. Hierover hebben we met Vooruit werkafspraken gemaakt. In 2019 zullen de studenten zich verder inzetten in deze Robert Scottbuurt.

Spaarndammerbuurt

In 2018 zijn we in de Spaarndammerbuurt op verschillende manieren actief geweest. De renovatie van Het Schip is dit jaar afgerond: de laatste woningen zijn opgeleverd. Een aantal bewoners van Het Schip wilden graag geveltuintjes aanleggen en dat hebben we samen met hen gerealiseerd. Op Burendag 2018 hebben we met alle burens de tuintjes ingericht. In de Hembrugstraat hebben we samen met bewoners een grote schoonmaakactie georganiseerd. Deze actie was óók bedoeld om met bewoners in gesprek te komen en hen te stimuleren om samen verantwoordelijkheid te nemen voor het schoon en veilig houden van hun complex en directe omgeving. Enkele bewoners hebben ons laten weten dat ze graag een bewonerscommissie willen gaan vormen.

Zeeheldenbuurt

In de Zeeheldenbuurt is ook in 2018 Buurtkamer Parlarie actief geweest. Samen met de gemeente wordt deze door ons ondersteund. Vanuit deze buurtkamer zijn verschillende activiteiten voor en door bewoners georganiseerd zoals: naailessen, huiswerkbegeleiding, gezamenlijk koken en inloopkoffiedagen voor bewoners die graag hun burens willen ontmoeten. De bewoners hebben de buurtkamer in 2018 ook een grondige opknabbeurt gegeven; er werd volop geschilderd en gepoetst en het resultaat is een kleurige en schone fijne plek.

10.1.9 Amsterdam Westpoort

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

10.1.10 Amsterdam Zuid

De [prestatieafspraken](#) in Amsterdam worden jaarlijks geactualiseerd. De afspraken betreffen collectieve afspraken tussen de

Huurdersvereniging Amsterdam, de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. De gezamenlijke partijen in Amsterdam werkten - vanuit hun eigen verantwoordelijkheid - in de geest van de nieuwe Woningwet. Het resultaat is dat het maatschappelijk presteren van de corporaties goed is ingebed in het lokale beleid. De afspraken gelden voor de hele stad.

Leefbaarheid

Aanpak schoon

Uit het bewonersonderzoek van 2016 kwam naar voren dat veel bewoners hun trappenhuis een lager cijfer geven dan een 6,5 op schoon. In Amsterdam Zuid hebben we in veel trappenhuisen geen schoonmaakprogramma en staan er goederen in de algemene ruimte. Ook geven bewoners aan dat er veel kleine herstelwerkzaamheden zijn in de algemene ruimten. In samenwerking met dagelijks onderhoud en Zone3 is er in bijna 380 trappenhuisen het project Aanpak schoon uitgevoerd. Tijdens dit project hebben wij bewoners geactiveerd om de algemene ruimten op te ruimen, kleine herstelwerkzaamheden worden gerepareerd en de trappenhuisen krijgen een eenmalige schoonmaakbeurt. De samenwerking verliep met de meeste bewoners goed. Bij trappenhuisen waar er nog goederen over waren hebben we deze laten verwijderen. Aanpak schoon was het afgelopen jaar een intensief project met als resultaat dat de trappenhuisen er weer netjes en veilig bij staan.

Beheer Brahmshof

Het afgelopen jaar is er een intensieve samenwerking geweest met het Stadsdeel om een goede oplossing te vinden voor het beheer van het restaurant Brahmshof. Wenselijk is om dit gedeeltelijk te laten uitvoeren door een bewonersinitiatief. Er wordt gekeken naar een samenwerking tussen SOOZ en de bewonerscommissie. De commissie organiseert activiteiten voor de bewoners van de Brahmshof en SOOZ zorgt voor de voortzetting van de eettafel. Deze vorm van samenwerking is na de zomer van start gegaan. In 2019 zal dit verder vorm moeten krijgen en het streven is het afsluiten van een samenwerkingsverband middels een wijkpartnerovereenkomst.

Rivierenhuis

De afgelopen jaren is de leefbaarheid in het Rivierenhuis verder onder druk komen staan. De brand in november en het uitgestelde onderhoud heeft hier geen goed aan gedaan. In 2018 is het projectteam van start gegaan voor het opstellen van een onderhoudsplan, waarbij er een goede samenwerking is met de bewonerscommissie. In januari 2019 worden de bewoners geïnformeerd over de start van het onderhoudsplan. Vanuit aanpak schoon zou er een extra schoonmaakbeurt in het gebouw worden uitgevoerd. Door de brand hebben we deze moeten uitstellen tot begin januari. Inmiddels is deze uitgevoerd met een goed resultaat. Na de brand is er voor het herstel van de werkzaamheden een goede en voorspoedige samenwerking geweest met politie, stadsdeel en aannemer. Door gezamenlijk de situatie te bekijken kon er adequaat gezocht worden naar een goede oplossing voor bijvoorbeeld het herstel van de gezamenlijke fietsenberging.

Toegankelijkheid

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

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

In 2018 is de toegankelijkheid verbeterd van ons complex aan Drakestein. Het complex telt 64 woningen. Er zijn waar nodig galerijvloeren verhoogd. Ook zijn er deurdrangers geplaatst en oplaadpunten voor scootmobielen toegevoegd.

10.1.11 Amsterdam Zuid Oost

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

Leefbaarheid

Holendrecht

In Holendrecht is samen met het stadsdeel een flinke inspanning gedaan om de wijk schoner te krijgen. Er zijn containers geadopteerd door bewoners en er is veel aan voorlichting rondom vuilnis en vervuiling gedaan. Wij hebben daarnaast een groot deel van de achtertuinen van een mooi scheidingshek voorzien. Ook hebben we een groot deel van de trappenhuisen van een coating voorzien, waardoor het trappenhuis schoner oogt en gemakkelijker schoon te maken valt. Daarnaast hebben we nu nog een extra bewonerscommissie waar we mee van gedachten kunnen wisselen in Holendrecht.

Bijlmer Centrum en Venserpolder

Schoon en veilig was in 2018 ook het speerpunt in de VvE Haardstee en in Venserpolder. Er is veel extra schoongemaakt en we hebben geprobeerd om bewoners bewust te maken van een schone en nette woonomgeving. Voor de Venserpolder hebben we een start gemaakt met het opstellen van een buurtstrategie. Dat is een serie van maatregelen die erop gericht zijn om de leefbaarheid te vergroten de komende jaren. We zijn alvast begonnen met het coaten van de bergingsgangen van 1 groot woongebouw, zodat het netter en prettiger ervaren wordt en volgend jaar gaan we verder met het uitvoeren van soortgelijke maatregelen.

Reigersbos, Gein en K-buurt

Ook in deze wijken zijn onze wijkbeheerders dagelijks bezig geweest met een schone, veilige en prettige buurt. We gingen in gesprek met bewoners en probeerden hen te stimuleren om een bijdrage te leveren aan een fijne en schone buurt, waarin mensen elkaar kennen en zorg hebben voor elkaar, het woongebouw en de omgeving.

10.1.12 Diemen

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

10.1.13 Haarlemmermeer

Eigen Haard is van plan om de komende jaren circa 400 tot 500 sociale huurwoningen realiseren in Haarlemmermeer Noord. Dit voornemen is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst voor de periode van vijf jaar. Omdat Eigen Haard in de gemeente Haarlemmermeer nog geen woningen in exploitatie heeft zijn er nog geen prestatieafspraken gemaakt. Eigen Haard is aan de slag op meerdere locaties in de gemeente Haarlemmermeer. De meest concrete ontwikkelingen zijn op de locaties Wickevoort, Lincolnpark en Centrum Hoofddorp.

Wickevoort

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

Lincolnpark

Het Lincolnpark ligt aan de zuidrand van Hoofddorp en behoort tot het huidige bedrijventerrein de president. Eigen haard heeft in 2017 samen met de gemeente een plan ontwikkeld dat ruimte biedt aan starters en spoedzoekers op de woningmarkt. In het plan komen diverse woningtypologieën terug. In totaal gaat het om 225 sociale huurwoningen. De bouw is gestart in november 2018. Eigen Haard is ook voor de resterende ontwikkeling van Lincolnpark de preferente afnemer voor de sociale huurwoningen.

Centrum Hoofddorp

Eigen Haard heeft in 2017 het voormalige kantoor van Vestia aan de Stationsweg in Hoofddorp overgenomen. Het plan is om dit kantoor te transformeren tot 32 starterswoningen; 16 woningen van 50m² en 16 studio's van ca 30m².

10.1.14 Landsmeer

Eind 2016 zijn in Landsmeer meerjarige [prestatieafspraken](#) gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan vroeger is er nu een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de Huurdersvereniging Landsmeer medeondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2018 waren:

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

In de prestatieafspraken van afgelopen jaar was een belangrijk punt de aandacht voor de realisatie van woningen voor specifieke doelgroepen zoals genoemd in de Woonvisie. Senioren en jongeren hebben namelijk momenteel onvoldoende mogelijkheden om in Landsmeer te kunnen wonen. Afgesproken werd dat Eigen Haard bij haar komende projecten in Landsmeer specifiek aandacht zal geven aan de realisatie van woningen voor deze doelgroepen. In 2018 is het gesprek met de gemeente en de huurdersvereniging hierover gevoerd, in 2019 zal dit worden voortgezet.

Beschikbaarheid

In Landsmeer zijn er in 2018 geen nieuwe woningen opgeleverd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2018 verhuurden wij in Landsmeer 76% van de vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 710,68. Binnen de sociale huur is 94% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15.

In 2018 zijn in totaal 5 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 40% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 48.375. 60% van de huurders had een hoger inkomen. 80% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2018 hebben wij drie woningen ter beschikking gesteld voor de huisvesting van statushouders.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2018 zijn geen woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Kwaliteit en duurzaamheid

In 2018 zijn er 10 woningen gerenoveerd in het complex Gortsloot. De rest volgt in 2019. Verder zijn er 20 woningen administratief opgeleverd in het complex Schoolstraat 1-42. Dit betekent dat er in het verleden al energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd, maar dat de woningen nog niet formeel afgemeld waren en dus nog een verouderd en slecht energielabel hadden.

Ultimo 2018 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Landsmeer als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	126	18	196	225	161	116	104
Aandeel	13%	2%	21%	24%	17%	12%	11%

De gemiddelde energieindex bedraagt 1,95 wat neerkomt op een energielabel D.

Toegankelijkheid

Het hoort bij onze maatschappelijke taak om woningen aan te bieden voor deze mensen. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen met een fysieke beperking, of ouderen die steeds langer thuis moeten kunnen blijven wonen. Het is daarom belangrijk dat onze woningen voor deze groep goed toegankelijk zijn. De aanpassingen richten zich vooral op het wegnemen van hoogteverschillen in de algemene ruimte van de gebouwen, het verbeteren van de verlichting en het plaatsen van deurdrangers. Bij het verhogen van de galerijvloer volgt vrijwel altijd ook een verhoging van de leuning. Omdat steeds meer ouderen gebruik maken van een scootmobiel plaatsen wij daar waar kan ook oplaadpunten voor de scootmobiel. De huurders betalen daarvoor een kleine vergoeding per maand voor het gebruik van het elektra. In 2018 zijn er in Landsmeer geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

Leefbaarheid

De leefbaarheid in Landsmeer blijft goed tot zeer goed. Net als voorgaand jaar zijn er in Landsmeer weer verschillende tuinen en achterpaden aangepakt. Er vinden de komende jaren verschillende renovatieprojecten waarvan in 2017 een start is gemaakt gestart met de voorbereidingen. Het project in Gortesloot is in volle gang. De samenwerking met Wonen Plus Landsmeer in dit renovatieproject verloopt erg goed.

De samenwerkingsovereenkomst die wij met Wonen Plus hebben afgesloten, hebben we met een jaar verlengd. Zij ondersteunen veel van onze kwetsbare bewoners die hulp in en rond de woning nodig hebben om prettig zelfstandig te kunnen blijven wonen. Ook de samenwerking met Beterburen voor de inzet bij buurtbemiddeling is verlengd. Ter ondersteuning van het sociaal beheer is er op afroep een wijkbeheerder beschikbaar.

10.1.15 Oostzaan

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

Beschikbaarheid

In 2018 zijn er door Eigen Haard geen woningen in Oostzaan toegevoegd. Ook zijn er geen woningen verkocht.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2018 zijn er geen woningen verhuurd.

Specifieke doelgroepen

In 2018 zijn er in Oostzaan alleen woningen verhuurd aan reguliere woningzoekenden.

Kwaliteit en duurzaamheid

Onze twee gebouwen met in totaal 34 woningen zijn erg nieuw. Deze complexen zijn van recente datum en hebben beiden energielabel A.

Toegankelijkheid

In 2018 zijn er in Oostzaan geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

Leefbaarheid

Over het algemeen is de leefbaarheid goed. Bij de Twiskeweg was er enige overlast door fietsen/ scooters/ motoren die geparkeerd werden op de binnenplaats. Daarvoor is een stalling gerealiseerd. De bewoners denken en doen goed mee bij beslissingen rond hun eigen complex. Op afroep is er een wijkbeheerder inzetbaar.

10.1.16 Ouder Amstel

Eind 2016 zijn in Ouder-Amstel meerjarige [prestatieafspraken](#) gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan vroeger is er nu een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de huurdersvereniging Ouder-Amstel medeondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2018 waren:

- Huurprijsbeleid Eigen Haard
- Doorstroombevorderende maatregelen
- Liberalisatie van woningen
- Investerings op het gebied van duurzaamheid
- Samenwerking en verantwoording

Beschikbaarheid

In Ouder Amstel zijn in 2018 aan de Stramanweg in totaal 33 nieuwe woningen opgeleverd. Er zijn geen woningen verkocht.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2018 verhuurden wij in Ouder Amstel 80% van de vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 710,68. Binnen de sociale huur is 73% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15.

In 2018 zijn in totaal 22 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 100% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 48.375/€ 56.250. 0% van de huurders had een hoger inkomen. 82% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur

Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2018 hebben wij 7 woningen ter beschikking gesteld voor de huisvesting van statushouders.

Vijftien woningen zijn aangeboden met voorrang voor inwoners van Ouder Amstel. Hiervan zijn 13 woningen ook op basis van deze voorrang verhuurd. Twee woningen zijn verhuurd op basis van een urgentieverklaring aan een inwoner van Ouder Amstel.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2018 zijn drie woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Huurders die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passender woning die aansluit bij hun gezinsgrootte, kunnen onder voorwaarden een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter. In 2018 is één huurder op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning.

Kwaliteit en duurzaamheid

In 2018 zijn er geen renovatieprojecten opgeleverd. In 2018 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Ouder Amstel als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	383	223	582	352	133	17	6
Aandeel	22%	14%	34%	21%	8%	1%	0%

De gemiddelde energieindex bedraagt 1,44 wat neerkomt op een energielabel C.

Toegankelijkheid

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

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

In ons complex Jupiter, bestaande uit 191 woningen is een deel van de werkzaamheden in het kader van toegankelijkheid uitgevoerd. In 2019 wordt dit complex afgemaakt. Hiermee zijn alle woningen in Ouderkerk aan de Amstel die met een lift bereikbaar zijn, toegankelijk gemaakt.

Leefbaarheid

In het complex Zonnehof is gewerkt aan de veiligheid en het verbeteren van aanzien en schoonmaak. Bergingsgangen zijn met goede ledverlichting veiliger gemaakt. In Jupiter zijn boxgangen veranderd om hangplekken en vervuiling tegen te gaan. De entrees zijn opgeknapt en in het kader van het Aanvalsplan schoon is in een aantal flats een makkelijk te reinigen coating op de trappen aangebracht en zijn stopcontacten aangelegd om beter met diverse apparatuur te kunnen schoonmaken.

De herinrichting van de openbare ruimte in het Zonnehofgebied is nog niet van start gegaan. Wel is de nieuwbouw van 129 woningen door De Nijs gestart op het binnenterrein.

Woonfraude

Helaas krijgt de afdeling die zich bezighoudt met de bestrijding van woonfraude geen toegang tot BRP (persoonsgegevens) van de gemeente. In 2018 hebben we niettemin 12 woningen leeggekregen na constatering van woonfraude, waarvan in 3 gevallen sprake was van hennepsteelt; 5 x is een gele kaart (laatste waarschuwing) uitgereikt. We zouden meer resultaten kunnen halen als we toegang krijgen tot BRP.

10.1.17 Uithoorn

Eind 2017 zijn in Uithoorn meerjarige prestatieafspraken gemaakt op basis van de vereisten uit de nieuwe Woningwet. Anders dan vroeger is er nu een gelijkwaardige rol weggelegd voor de huurders. Dit betekent dat de Huurdersvereniging Uithoorn en de Kwakel medeondertekenaar is van de prestatieafspraken. De belangrijkste afspraken voor 2018 waren:

- Huurprijsstelling woningportefeuille Eigen Haard
- Liberalisatie van woningen en aanbod voor middeninkomens
- Investeren op het gebied van duurzaamheid
- Samenwerking en verantwoording

Beschikbaarheid

In Uithoorn zijn er in 2018 geen nieuwe woningen opgeleverd. Er zijn geen woningen verkocht.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 201 verhuurden wij in Uithoorn 91% van de vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 710,68. Binnen de sociale huur is 96% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15. In 2018 zijn in totaal 17 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 77% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 48.375. 23% van de huurders had een hoger inkomen. 59% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2018 hebben wij 16 woningen ter beschikking gesteld voor de huisvesting van statushouders.

In Uithoorn is een start gemaakt met de ambulantisering. Hiermee bedoelen wij de uitplaatsing van bewoners die begeleid wonen vanuit een instelling naar een reguliere woning in de samenleving. Gemeente, Ons Tweede Thuis en Eigen Haard hebben hier in 2017 afspraken over gemaakt. In 2018 heeft dat geleid tot één verhuring. Daarnaast kan de gemeente ook de urgenten woonbegeleiding aanbieden. Dat is in 2018 het geval geweest bij één verhuring. Daarin werkt de gemeente en Eigen Haard samen met HVO. Ook dan komt de huurovereenkomst eerst op naam van de zorginstelling.

In een aantal gevallen is er maatwerk nodig om een oplossing te bieden in een situatie waar de regelgeving niet in voorziet. In dat geval mogen wij afwijken van de reguliere volgordebepaling. Wel gelden de normale eisen rond inkomen en huishoudgrootte. In 2018 zijn vier woningen op grond van deze regeling verhuurd.

Huurders die willen verhuizen van een grote woning naar een meer passender woning die aansluit bij hun gezinsgrootte kunnen onder voorwaarden een woning aangeboden krijgen in het kader van de regeling Van Groot naar Beter. In 2018 zijn drie huurders op basis van deze regeling verhuisd naar een passende woning.

Kwaliteit en duurzaamheid

Wij leverden 51 woningen op in drie renovatieprojecten: Admiraal Tromplaan 1-35 (18 woningen), Admiraal Tromplaan 12-26 (9 woningen) en Admiraal van Ghentlaan 3-57 (25 woningen)

Uit 2017 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Uithoorn als volgt:

Energielabel G	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	427	622	1.383	379	588	413	153
Aandeel	11%	16%	35%	10%	15%	10%	4%

De gemiddelde energieindex bedraagt 1,69 wat neerkomt op een energielabel C.

Toegankelijkheid

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

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

In 2018 is het complex Park Krayenhoff geheel toegankelijk gemaakt door het plaatsen van extra oplaadpunten voor scootmobielen,

automatische deurdrangers en drempelverlagers. Het complex bestaat uit 70 woningen. Ook zijn in de kelder van het gebouw voorzieningen getroffen om een betere ventilatie tot stand te brengen.

Leefbaarheid

Europarei

De nieuwe woningen in de Europarei zijn betrokken en ingericht. In 2018 is een tijdelijke wijkbeheerder in de Europarei actief geweest. Aandachtspunt was het inrichten van de tuinen bij de nieuwbouwwoningen. De Churchillflat is gesloopt en de grond wordt rijp gemaakt voor de bouw van fase 2. Per 31-12-2018 is De Gasperiflat leeg opgeleverd. Deze wordt in het voorjaar van 2019 gesloopt. In de laatste fase van de verhuizingen heeft de gemeente Uithoorn mede op ons verzoek drie afvalcontainers voor grofvuil voor de flat geplaatst om de stroom aan grofvuil zo goed mogelijk te reguleren. In tegenstelling tot vorig jaar is niet gekozen voor een milieustraat: dit bleek in vergelijking met andere opties een dure en gecompliceerde methode om het afval op te vangen.

Park Krayenhoff

In 2018 is overleg gevoerd met de bewonerscommissie om te onderzoeken of een vergaande vorm van zelfbeheer op gebied van onderhoud wenselijk en mogelijk is. In dit verkennende proces is de Woonbond ingehuurd ter ondersteuning. De vorm waarin dit zelfbeheer gegoten zou moeten worden lag open. Na enkele verkennende gesprekken heeft de bewonerscommissie aangegeven niet verder te willen gaan met dit proces. Het bleek voor hen een te lange adem te vergen om dit zelfbeheer goed vorm te geven, de “korte klap” werd gemist waarmee men de beoogde buurtkamer wilde financieren. Ook was er geen zekerheid dat een dergelijke vorm van samenwerking zou kunnen rekenen op voldoende continuïteit indien de huidige leden van de bewonerscommissie, al enigszins op leeftijd, met hun werkzaamheden zouden ophouden.

Thamerdal en Centrum

In 2018 zijn deze wijken in de wijkselectie gewijzigd van reguliere wijk naar inzetwijk. Via de Academie van de Stad is voor deze wijken, en deels voor de Europarei, een wijkbeheerder aangesteld voor 16 uur per week. Veel aandacht is besteed aan “Schoon”. Uit de bewonersenquête bleek dat diverse complexen op dit onderwerp onder de beoogde 6,5 scoren. Soms omdat een complex structureel vies was en men niet voor de schoonmaak wenste te betalen, soms omdat een complex er feitelijk heel goed uitzag maar men op incidenten slechte cijfers gaf. Naast schoon geven wij volgend jaar ook extra aandacht aan “Veilig”. Ook hier laten de cijfers uit de bewonersenquête zien dat extra aandacht nodig is.

10.1.18 Wormerland

Wij hebben met de gemeente Wormerland geen prestatieafspraken, omdat wij daar slechts een woning verhuren. Op dit moment bereiden wij ons voor op het aankomend nieuwbouwproject Zaandriehoek.

10.1.19 Zaanstad

In Zaanstad hebben we gezamenlijke [prestatieafspraken](#) met de andere corporaties gemaakt. De afspraken voor 2018 richtten zich op 7 thema's:

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

Voor 2019 zijn er nieuwe gezamenlijke afspraken gemaakt met de gemeente, Huurders Overleg Zaanstreek en de huurdersverenigingen van de in dit gebied grote corporaties Parteon, Rochdale en ZVH

Beschikbaarheid

In 2018 zijn er door Eigen Haard geen nieuwe woningen opgeleverd in Zaanstad. Ook zijn er geen woningen verkocht.

Betaalbaarheid

Ons huurbeleid houdt rekening met betaalbaarheid voor verschillende inkomens. Wij vragen dus niet altijd de maximaal mogelijke huur en bieden woningen aan in verschillende huurklassen. We blijven streven naar een verdeling van huurklassen die recht doen aan de vraag en betaalbaarheid van onze doelgroepen. In 2018 verhuurden wij in Zaanstad 35% van de vrijkomende woningen in de sociale huur tot € 710,68. Binnen de sociale huur is 67% verhuurd met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens van € 640,15.

In 2018 zijn in totaal 11 woningen verhuurd in de vrije sector. Hiervan is 55% verhuurd aan huurders met een inkomen tot € 48.375. 45% van de huurders had een hoger inkomen. 100% van de woningen is verhuurd aan doorstromers vanuit de sociale huur.

Specifieke doelgroepen

Gemeenten zijn verplicht statushouders te huisvesten, die zich definitief in Nederland mogen vestigen. Over het aantal woningen maakt de gemeente afspraken met corporaties. In 2018 hebben wij één woning ter beschikking gesteld voor de huisvesting van statushouders.

De gemeente heeft in 2017 een woonzorgtafel opgericht. In dit overleg worden afspraken over het huisvesten van bewoners die woonbegeleiding nodig hebben gemaakt. Eigen Haard heeft in 2018 geen woning ter beschikking gesteld voor het huisvesten van een bewoner via een zorginstelling.

Ons aandeel woningen in deze gemeente is laag. Dit is de reden waarom wij niet veel lopende afspraken in deze gemeente hebben.

Kwaliteit en duurzaamheid

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

In 2018 was de energetische prestatie van de woningvoorraad van Eigen Haard in Zaanstad als volgt:

Energielabel	A	B	C	D	E	F	G
Woningen	478	4	77	0	0	0	0
Aandeel	85%	1%	14%	0%	0%	0%	0%

De gemiddelde energieindex bedraagt 1,17 wat neerkomt op energielabel A.

Toegankelijkheid

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

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

In 2018 zijn er in Zaanstad geen collectieve voorzieningen op het gebied van het verbeteren van de toegankelijkheid uitgevoerd.

Leefbaarheid

We hebben een actieve bewonerscommissie in ons complex de Kaaikhof en de Zaanse Strip waar we regelmatig contact mee hebben en er is op afroep een wijkbeheerder inzetbaar. Er lopen een klein aantal zaken op Zorg & Overlast. Over het algemeen is de leefbaarheid in Zaanstad

goed.