

Eigen Haard presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed en verbetert haar resultaten ten opzichte van de vorige visitatieperiode

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie
van Eigen Haard

drs. W. van Olst
drs. M. Nieland
G.P. Zonneveld - Hoogland
E. Mujkanovic – Stocevic MSc
L.M. Klaassen MSc

November 2015

Inhoud

Recensie	4
Integrale scorekaart	9
Grafisch overzicht uitkomsten visitatie	11
Samenvatting: Eigen Haard presteert maatschappelijk 'ruim voldoende tot goed'	13
Oordeel over maatschappelijk presteren van Eigen Haard varieert van 'ruim voldoende' tot 'goed'	13
Inleiding	17
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel	18
Aanpak	18
Opbouw van het rapport	19
1 Missie, visie en strategie van Eigen Haard	20
<i>Eigen Haard</i>	20
<i>Visie en Missie</i>	20
<i>Speerpunten</i>	20
<i>Directie en toezicht</i>	21
2 Eigen Haard presteert goed naar opgaven en ambities	22
Beschrijving van de opgaven	22
Toelichting methodiek en score toekenning	23
Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'goed'	25
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'goed'	25
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'	31
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed'	32
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'	36
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'	39
De ambities van Eigen Haard sluiten goed aan op de opgaven	41
3 Eigen Haard presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende	43
Aanpak oordeel belanghebbenden	43
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'ruim voldoende'	44
Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'ruim voldoende'	44
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'	45
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'	47
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'	49
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'	50
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'	51
Relatie en communicatie scoort 'ruim voldoende'	53
Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'	54
Beoordeling samenwerking	57

4	Presteren naar vermogen scoort 'goed'	59
	Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'goed'	59
	Financiële continuïteit scoort 'goed'	59
	Doelmatigheid scoort 'goed'	62
	Vermogensinzet scoort 'goed'	64
5	Governance scoort 'goed'	67
	Eindoordeel Governance is 'goed'	68
	Besturing scoort 'goed'	68
	Intern toezicht scoort 'goed'	72
	Externe legitimering en verantwoording scoort 'ruim voldoende'	77
A:	Onafhankelijkheidsverklaringen EY	80
B:	Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren	81
C:	CV's visitatoren.....	84
D:	Overzicht gebruikte brondocumenten	89
E:	Overzicht interne gesprekken	91
F:	Overzicht externe gesprekken	93
G:	Toetsing Opgaven	95
H:	Position paper woningcorporatie Eigen Haard	109
I:	Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking	114
	Uitdragen missie en visie scoort 'ruim voldoende'	115
	Transparantie beleidskeuzes scoort 'ruim voldoende'	116
	Maken van prestatieafspraken scoort 'goed'	117
	Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'ruim voldoende'	117

Recensie

Eigen Haard is voor de tweede keer gevisiteerd volgens het SVWN-stelsel. De voorgaande visitatie besloeg de jaren 2007 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen.

Eigen Haard heeft in de vorige visitatieperiode ruim voldoende gepresteerd. Het eindoordeel voor Eigen Haard was een 7,1. Eigen Haard scoorde met name goed op de prestaties ten aanzien van vermogen en efficiëntie en op presteren naar opgaven.

Eigen Haard heeft laten zien dat zij aan de slag is gegaan met de uitkomsten van de voorgaande visitatie

Het bestuur van Eigen Haard heeft een verbeterplan opgesteld. Dit plan is een basis geweest om prestaties verder te verbeteren of juist vast te houden. Eigen Haard heeft bijvoorbeeld haar rol binnen de regio Amsterdam en omstreken vastgehouden, de bijdrage aan de woonvisies is vastgehouden, en zijn de prestatieafspraken en gebiedsvisies van de bezitsgemeenten nagekomen. Niet te vergeten de solide bedrijfsvoering, waar Eigen Haard om bekend staat, is door de corporatie in stand gehouden.

De visitatiecommissie stelt vast dat Eigen Haard een uitgesproken visie heeft ten aanzien van de rol van haar financiële huishouding in relatie tot haar maatschappelijke doelstelling. Daarnaast stelt de visitatiecommissie vast dat de financiële continuïteit van Eigen Haard een belangrijk speerpunt is in haar bedrijfsstrategie en in de dagelijkse wijze van handelen. De visitatiecommissie vindt dit een goede ontwikkeling, Eigen Haard laat zien dat zij voorzichtig handelt en dat voorzichtig handelen in haar beleid voorop staat. Wel geeft de visitatiecommissie aan Eigen Haard mee dat zij niet te voorzichtig wordt in haar handelen, en door deze voorzichtigheid bepaalde kansen laat liggen. Bijvoorbeeld als het om investeringen in het vastgoed gaat en daarmee ook om het eigen bezit.

De prestaties op het gebied van Governance, Vermogen en Belanghebbenden zijn verbeterd. De visitatiecommissie vindt de wijze waarop Eigen Haard met haar stakeholders omgaat opmerkelijk, door meer open en transparant te zijn over haar maatschappelijke investeringen en de achterliggende keuzes. Ook de wijze waarop Eigen Haard is omgegaan met de cultuurverandering om op deze wijze een nog betere focus te hebben op de stakeholders is vermeldenswaardig. In 2012 heeft ook een cultuurscan plaatsgevonden, hiermee heeft Eigen Haard beter zicht gekregen op de wensen van de omgeving en de daarbij horende ontwikkelpunten.

De visitatiecommissie ziet dat Eigen Haard een duidelijke verandering ondergaan heeft, als het gaat om het invoeren van nieuwe methoden. De corporatie heeft bijvoorbeeld een aantal innovatieve projecten uitgevoerd op het gebied van wonen en zorg en heeft de woonruimte daarmee optimaal benut. De visitatiecommissie stelt vast dat dit positieve ontwikkelingen zijn. Wat daarentegen voor verbetering vatbaar is, is dat zij dit soort innovatieve projecten richting de belanghebbenden goed uitdraagt en hierin een minder bescheiden rol inneemt.

Daarnaast is Eigen Haard veel duidelijker dan in de voorgaande visitatie een boegbeeld geworden op belangrijke dossiers in de sector, zoals de onlangs ingevoerde nieuwe woningwet. Waar Eigen Haard in de voorgaande visitatie nog meer intern gericht was, blijkt hieruit een duidelijkere externe focus.

Gedurende een groot deel van de visitatieperiode heeft Eigen Haard er hard aan gewerkt om haar bedrijfslasten te verlagen. De visitatiecommissie ziet dat er een efficiëncyslag ingezet is, welke doorgezet wordt in de komende jaren.

In 2014 heeft ook een ingrijpende verandering van de organisatie met een nieuwe managementstructuur plaatsgevonden. Eigen Haard is van vier naar drie managementlagen gegaan. Halverwege 2015 gaat Eigen Haard terug van drie naar twee bestuurders. De komende jaren blijft Eigen Haard zich er hard voor inzetten om een personeelsomvang te realiseren die past bij haar steven naar efficiëntie. De visitatiecommissie concludeert dat uit het voorgaande blijkt dat Eigen Haard haar speerpunten om te komen tot een professionele organisatie en financiële continuïteit gestructureerd vorm heeft gegeven. Verdere details zijn in de position paper opgenomen.

Ook tijdens de huidige visitatie scoort Eigen Haard goed

Eigen Haard is een corporatie met een bijzondere missie en visie. In de position paper gaat de corporatie in op haar missie en visie. Naast het realiseren van een gezonde regionale markt, wil Eigen Haard ervoor zorgen dat haar huurders prettig kunnen wonen in vitale wijken. Daarbij vindt zij het van groot belang dat zij eigentijdse vastgoedkwaliteit levert. Deze traditionele corporatietaken pakt Eigen Haard goed op. Daarnaast verhuurt Eigen Haard ook woningen in de vrije sector, ook ontwikkelt zij woningen voor de middeninkomens en verhuurt zij bedrijf onroerend goed. De visitatiecommissie vindt dit een goede zaak, op deze wijze zorgt Eigen Haard onder andere ervoor dat zij de doorstroom op de woningmarkt bevordert.

In de position paper is de corporatie ook realistisch over haar doelstellingen. Zij geeft aan dat zij in de afgelopen jaren een inhaalslag heeft gemaakt met betrekking tot haar doelstelling verduurzaming van de voorraad, maar nog steeds haar doelstelling niet heeft gerealiseerd. Dit is de voornaamste reden waarom zij in de komende jaren hard aan de slag gaat om woningen extra aan te pakken. Een bijzondere vermelding verdient de wijze waarop Eigen Haard zich heeft ingezet op het gebied van duurzaamheid. Eigen Haard heeft 20 energiecoaches opgeleid: dit zijn huurders die op vrijwillige basis de burens helpen energie te besparen. Ook de wijze waarop haar sociale voorraad kwaliteitsimpulsen heeft gekregen verdient een bijzondere vermelding.

De afgelopen jaren heeft Eigen Haard samen met omliggende gemeenten, woningcorporaties en een breed scala van overige maatschappelijke instanties de handen ineen geslagen om tot woonvisies en prestatieafspraken te komen. Deze documenten bevatten de belangrijkste opgaven voor Eigen Haard. De visitatiecommissie vindt dat in de toetsing naar voren komt dat Eigen Haard op een goede wijze invulling heeft gegeven aan de opgaven.

Sterke punten van de corporatie zijn onder meer haar gezonde financiële situatie, doorgezette nieuwbouw projecten en renovatie ondanks minder gunstige economische omstandigheden. In de position paper geeft Eigen Haard zelf ook aan dat zij trots is. De visitatiecommissie vindt het prijzenswaardig dat ondanks de mindere financiële mogelijkheden, waarmee ook andere corporaties zijn geconfronteerd, bij Eigen Haard de belangrijkste uitgangspunten bij het uitvoeren van de prestatieafspraken overeind zijn blijven staan. De visitatiecommissie is van mening dat Eigen Haard een goede focus heeft op haar speerpunten en zich door gewijzigde externe omstandigheden niet in de war laat brengen.

Ook het goed beheren van haar woningen – met inbegrip van de leefbaarheid en inzet van wijkbeheerders is een sterk punt van Eigen Haard. De visitatiecommissie vindt het prijzenswaardig dat op het gebied van dienstverlening Eigen Haard continue bezig is om de wensen van haar huurders en stakeholders in kaart te brengen. Zo betreft Eigen Haard haar stakeholders goed bij de totstandkoming van het beleid.

Eigen Haard heeft een groot aantal belanghebbenden gevraagd mee te werken aan het onderzoek. De visitatiecommissie vindt dit een goede zaak, het laat zien dat Eigen Haard de samenwerking met de belanghebbenden wil aangaan.

Er zijn ook aandachtspunten waar Eigen Haard aan kan werken

Eigen Haard heeft, net als veel andere corporaties, goed gekeken naar haar activiteiten en deze activiteiten bijgesteld waar nodig. Dit is met name tot uitdrukking gekomen in een herijking van de strategische doelen van de corporatie, zie hiervoor ook de position paper. De visitatiecommissie vindt dat Eigen Haard hiermee laat zien dat ze goed nadenkt over haar rol als volkshuisvester en met haar vernieuwde visie praktisch handen en voeten aan het geheel geeft. De visitatiecommissie ziet dat Eigen Haard uitdrukkelijk ook een eigen visie en lijn heeft. Deze visie draagt zij actief uit in regionaal verband. Hoewel niet alle belanghebbenden van Eigen Haard overtuigd zijn van haar visie, blijft de corporatie vasthouden aan haar visie en handelt zij hier naar. De visitatiecommissie is van mening dat Eigen Haard er goed aan doet ten alle tijden open te staan en te bewaken dat de belanghebbenden in voldoende mate in de visie van Eigen Haard worden meegenomen.

De visitatiecommissie is van mening dat Eigen Haard goede volkshuisvestelijke prestaties heeft behaald. De opgestelde ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties passen goed bij de externe opgave die van een grote stedelijke corporatie mag worden verwacht.

Om haar prestaties aan te scherpen wil de visitatiecommissie Eigen Haard de volgende verbeterpunten meegeven.

- Eigen Haard doet er goed aan ervoor te zorgen dat er duidelijk beleid is vastgesteld waaruit blijkt op welke manier het commerciële vastgoed ten dienste staat aan het sociale vastgoed. Uitdaging hierbij is verder om de relevantie hiervan naar de buitenwereld te ventileren.

- Eigen Haard doet er goed aan om te zoeken naar mogelijkheden om nieuwbouw te realiseren, met name gaat het om nieuwbouw buiten Amsterdam. Gezien de financiële positie van de corporatie zijn er genoeg mogelijkheden.
- Het proces van indienen tot afhandelen van reparatieverzoeken is voor verbetering vatbaar. Eigen Haard werkt weliswaar hieraan door de invoering van een klant volg systeem. Hierdoor moet voor de klant zichtbaar worden wat de status van een reparatieverzoek is.
- Eigen Haard doet er goed aan met alle gemeenten waar zij bezit heeft nog meer op één lijn te komen en op de lokale behoefte in te spelen.
- Eigen Haard dient in haar beleid expliciet rekening te houden met huurders die een betaling achterstand hebben en hierdoor kunnen nog meer huisuitzettingen worden voorkomen.
- Intern zijn nog niet alle afdelingen goed op elkaar afgestemd, hierdoor wordt niet altijd efficiënt samengewerkt. Eigen Haard doet er goed aan ervoor te zorgen dat alle afdelingen op elkaar afgestemd zijn.
- Eigen Haard doet er goed aan de aanwezige kennis op een juiste wijze vast te leggen, zodat de kennis niet alleen in de hoofden aanwezig is.
- De interne besluitvorming is een aandachtspunt, dit proces kan efficiënter. De medewerkers en belanghebbenden van Eigen Haard geven aan dat dit tot ergernis kan leiden.
- Eigen Haard doet er goed aan ook aandacht te hebben voor de werkdruk, volgens het medewerkers tevredenheid onderzoek wordt de werkdruk soms als hoog ervaren.
- Uitdagingen liggen in veranderingen door de nieuwe woningwet en de financiële gevolgen daarvan. Het gaat hierbij om het blijven oppakken van maatschappelijke trajecten in de nieuwe werkelijkheid.
- Eigen Haard is innovatief bezig, maar de belanghebbenden zijn hier onvoldoende van op de hoogte. Eigen Haard doet er goed aan nog meer naar buiten te treden en hierin een minder bescheiden rol in te nemen.
- Eigen Haard doet er goed aan in de verantwoording meer inzicht in het behaalde resultaat en de koppeling met het geformuleerde strategische doel te verschaffen. Met name de koppeling tussen de verschillende prestatieafspraken en prestaties kan beter.
- Evaluer prestatieafspraken tijdig en leg wijzigingen van de afspraken ook vast.
- Monitor prestatieafspraken zoveel mogelijk op uniforme wijze, zodat het zicht beter wordt op behaalde en nog te behalen prestaties.
- Maak aan de medewerkers duidelijk welke ruimte zij hebben bij de taken die worden gedelegeerd.
- Maak de website klantgerichter en nog meer interactief.



- Verbeter de functionaliteit en de bekendheid van de interne tools, zodat schaduwadministraties worden voorkomen.

Goede uitgangspositie voor toekomstig presteren

Eigen Haard beschikt over een uitstekende basis om vorm te geven aan de aangereikte verbeterpunten.

Zoals uit de position paper blijkt, is Eigen Haard ook zelf van mening dat zij de afgelopen jaren heeft laten zien te weten wat de kern van haar opdracht is: zich inzetten voor de primaire doelgroep. De visitatiecommissie is van mening dat Eigen Haard voldoende inspanningen heeft verricht om haar missie te realiseren. De corporatie heeft in de afgelopen jaren voldoende betaalbare woningen gerealiseerd. Ook aan andere doelstellingen, zoals het zorgen voor betrokken belanghouders en partners, een gezonde regionale woningmarkt en eigentijdse vastgoedkwaliteit is door Eigen Haard goed vorm gegeven.



Integrale scorekaart

Figuur 1 op de volgende pagina geeft een samenvattend overzicht van de scores van Eigen Haard. Figuur 2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een speciaal voor de visitatie door EY ontwikkeld model dat wij toevoegen aan het stelsel.

Figuur 1: integrale scorekaart

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Cijfer	Gemiddelde	Gewicht	Gewogen cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6				
Presteren in het licht van de opgaven	7,5	7	7,8	7	7,6		7,4		75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven	8						8,0		25%	
Presteren volgens Belanghebbenden	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,1	7,6	7,4	7,2	7,5		7,4		50%	7,3
Relatie en communicatie	7,3						7,3		25%	
Invloed op beleid	7,3						7,3		25%	
Presteren naar Vermogen										
Financiële Continuïteit							8		30%	8,0
Doelmatigheid							8		30%	
Vermogensinzet							8		40%	
Governance										
Besturing	Planning						8	8,0	33%	7,5
	Monitoring						8			
	Bijsturing						8			
Intern toezicht	Functioneren RvC						7,7	7,6	33%	
	Toetsingskader						8			
	Toepassing Governancecode						7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7			

Grafisch overzicht uitkomsten visitatie

Het eindoordeel in figuur 1 is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten.

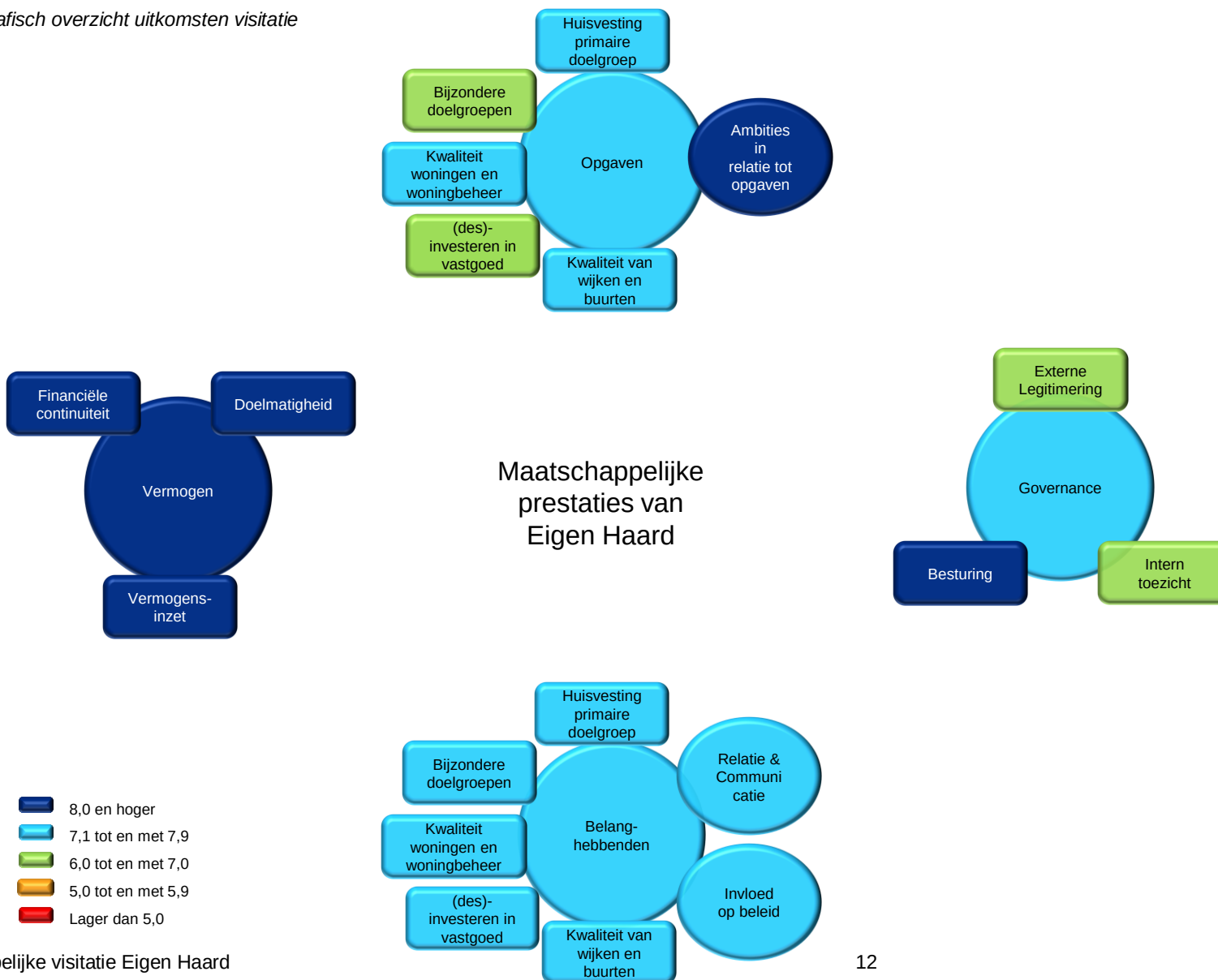
In tabel 1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. Rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. Oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. Groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. Lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt makkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Tabel 1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	Rood
5,0 tot en met 5,9	Oranje
6,0 tot en met 7,0	Groen
7,1 tot en met 7,9	Lichtblauw
8,0 en hoger	Donkerblauw

Bron: EY, 2015

Figuur 2: grafisch overzicht uitkomsten visitatie





Samenvatting: Eigen Haard presteert maatschappelijk ‘ruim voldoende tot goed’

EY Accountants LLP (hierna: EY) geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Eigen Haard over de periode 2011 tot en met 2014. In deze samenvatting presenteert EY haar belangrijkste conclusies.

Oordeel over maatschappelijk presteren van Eigen Haard varieert van ‘ruim voldoende’ tot ‘goed’

De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Eigen Haard. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van EY als de mening van de belanghebbenden. In het visitatiestelsel 5.0 wordt geen gemiddeld eindcijfer gegeven voor het maatschappelijk presteren. Dit is een verandering ten opzichte van de voorgaande stelsels.

Tabel S-1: oordelen maatschappelijk presteren Eigen Haard

Prestatievelden maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,5
Presteren volgens belanghebbenden	7,3
Presteren naar vermogen	8,0
Governance	7,5

Bron: EY, 2015

In de eerste kolom staan de prestatievelden van de maatschappelijke visitatie. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop EY het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst.

De maatschappelijke visitatie geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe presteert Eigen Haard in verhouding tot haar *opgaven en sluiten de ambities aan op de opgaven?*
- Hoe presteert Eigen Haard volgens de *belanghebbenden?*
- Hoe presteert Eigen Haard gelet op het beschikbare *vermogen?*
- Hoe presteert Eigen Haard op het gebied van *Governance?* In dit onderdeel wordt ook de besturing getoetst, waarbij planning, monitoring en bijsturing zijn onderzocht.

Hierna wordt per onderwerp ons oordeel kort toegelicht.



Presteren naar opgaven en ambities scoort 'goed'

EY heeft getoetst of Eigen Haard haar opgaven heeft gerealiseerd en of haar zelfstandig geformuleerde ambities aansluiten bij de opgaven. De score is een 7,5, het bijbehorende oordeel is 'goed'.

Over het algemeen realiseert Eigen Haard haar opgaven binnen de gestelde tijd en met de beoogde kwaliteit. Met name op het gebied van kwaliteit van woningen en woningbeheer scoort de corporatie hoog met een 7,8. Hieruit blijkt dat Eigen Haard de dienstverlening en het onderhoud van het bezit van belang acht. De corporatie probeert haar diensten zo veel mogelijk af te stemmen op de wensen van de klanten en is zeer actief met het verduurzamen van het bezit. De visitatiecommissie heeft een rondrit gemaakt en de prestaties van Eigen Haard 'live' gezien. De visitatiecommissie is onder de indruk van de realisatie van muziekwoningen in de Batjanstraat waarbij woonruimte wordt gekoppeld aan een oefenruimte voor de muzikanten.

Eigen Haard heeft een groot aantal 'zelfstandige' ambities geformuleerd. Dit zijn ambities die niet rechtstreeks uit een opgave voortvloeien, maar door Eigen Haard zelf zijn ingesteld. Eigen Haard speelt goed in op de veranderde omstandigheden, door bijvoorbeeld actief haar ambities te herijken waar nodig. Daarnaast zorgt Eigen Haard ervoor dat haar ambities en bijbehorende prestaties op transparante wijze verantwoord worden, hetgeen verder toegelicht wordt in het rapport.

Presteren volgens belanghebbenden scoort 'ruim voldoende'

De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Eigen Haard gemiddeld met een 7,3. De overige belanghebbenden zijn het meest tevreden over de prestaties van Eigen Haard. Zij waarderen de prestaties met een 7,7. De huurdersvertegenwoordiging waardeert de prestaties met een 7,3 en de gemeenten met een 7,1.

De corporatie wordt door de omringende gemeenten gezien als een financieel solide corporatie. Haar inzet op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen en kwaliteit van wijken wordt door de huurders gewaardeerd. De gemeenten waarderen de inzet van Eigen Haard vooral op de onderwerpen: huisvesting primaire doelgroep en bijzondere doelgroepen. De overige belanghebbenden spreken vooral uit waardering op de onderwerpen: kwaliteit van woningen en woningbeheer en kwaliteit wijken en buurten.

Er zijn uiteraard ook kanttekeningen. Op het gebied van relatie en communicatie en volkshuisvestelijke onderwerpen zijn kanttekeningen geplaatst door alle belanghebbenden.

Presteren naar vermogen scoort 'goed'

EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit 'goed' is. Het bijbehorende cijfer is 8,0.

Eigen Haard beschikt over een degelijke financiële positie. De financiële continuïteit is geborgd. In haar financiële beheer, kiest Eigen Haard er uitdrukkelijk voor om strengere normen te hanteren, dan de toezichthouders van haar verlangen. Eigen Haard stuurt op vrije kasstromen en laat in haar Maatschappelijke visitatie Eigen Haard



jaarverslagen ook het belang van deze vrije kasstromen zien in het kader van investeringen in haar bezit en voor de doelgroep.

Eigen Haard is daarnaast doelmatig en in de afgelopen jaren in staat gebleken lagere bedrijfslasten en een beperktere personele formatie te realiseren, dan de referentiecorporatie. In tegenstelling tot de referentiecorporatie, heeft Eigen Haard in de afgelopen jaren haar gemiddelde bedrijfskosten per eenheid verlaagd. Eigen Haard heeft bovendien een sterke mate van controleren en zelfcorrigerend vermogen en brengt vanuit deze competentie haar huis waar nodig duurzaam op orde. Zij werkt aan verbetering van haar primaire processen, datakwaliteit en sturingsinformatie, om zo verspillingen in de bedrijfsvoering zoveel als mogelijk te beperken en daarmee ook de ruimte te maken om haar middelen doelmatig in te kunnen zetten.

Governance scoort 'goed'

Op het onderdeel Governance scoort Eigen Haard 'goed'. Het bijbehorende cijfer is 7,5. EY is van mening dat Eigen Haard een adequate Governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat de uitgangspunten voor een adequaat functionerend toezicht aanwezig zijn.

Eigen Haard heeft veel effort en tijd gestopt in het actualiseren van haar visie op basis van verschillende onderzoeken. Ook heeft Eigen Haard veel tijd gestopt in een duidelijke visie te creëren wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn.

De interne besturing van Eigen Haard is op orde. Eigen Haard vertaalt haar strategisch goed naar jaarplannen en afdelingsplannen. De doelstellingen die de corporatie in haar plan opneemt zijn in voldoende mate SMART geformuleerd. Eigen Haard gebruikt op een goede wijze het monitorings- en rapportagesysteem. Het PCDA-cyclus wordt door Eigen Haard goed geborgd in haar verantwoordingsdocumenten. Ook de kwaliteit van het intern toezicht is op orde. De RvC is deskundig, en op adequate wijze samengesteld. De raad is kritisch naar zichzelf maar naar het bestuur. Ook het toetsingskader wordt op een juiste wijze gebruikt en toegepast.

Ook de Governancecode wordt actief toegepast. Verder is de externe legitimatie en openbare verantwoording goed op orde. De contacten met de belanghebbenden zijn goed, en de jaarverslagen zijn goed leesbaar geschreven en verschaffen een goed beeld in de voortgang van de jaarplannen. De website van Eigen Haard biedt voldoende informatie over de besturing en Governance. De functie van de website kan nog verder geoptimaliseerd worden, zodat de informatie nog sneller te vinden.

Eigen Haard heeft het prestatieniveau van de voorgaande visitatie op alle onderdelen verbeterd

Eigen Haard is voor de tweede maal gevisiteerd volgens het stelsel van de SVWN. Dit is in 2011 gebeurd. De vorige visitatieperiode besloeg de jaren 2008 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen. Bij de vorige visitatie was geconcludeerd dat Eigen Haard 'ruim voldoende' presteerde met een eindcijfer 7,1. In het huidige stelsel wordt geen gemiddeld eindcijfer toegekend, maar de onderdeel scores variëren van 7,3 tot en met 8,0. Bij de voorgaande visitatie was sprake van een andere visitatiesystematiek waarbij de aard en wijze van



beoordelen op onderdelen anders was. Om deze reden is afgezien van een gedetailleerde vergelijking met cijfers.



Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Eigen Haard open en transparant te maken.

Sinds 2006 hebben diverse instanties gezamenlijk gewerkt aan het ontwikkelen van een onafhankelijk, extern en gezaghebbend visitatiestelsel. Per 1 juli 2015 is de maatschappelijke visitatie een wettelijke verplichting geworden.

In 2009 is de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) opgericht. De SVWN heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor Woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Onder toezicht van de SVWN wordt door het College van Deskundigen periodiek de actualiteit van het stelsel getoetst en bewaakt. Dit heeft de afgelopen jaren geleid tot een verdere aanscherping van de methodiek, resulterend in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0 die per 1 april 2014 is ingevoerd.

De maatschappelijke visitatie bij Eigen Haard, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.

EY benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen *geen* accountantscontrole heeft toegepast op de aangeleverde cijfers en documenten.

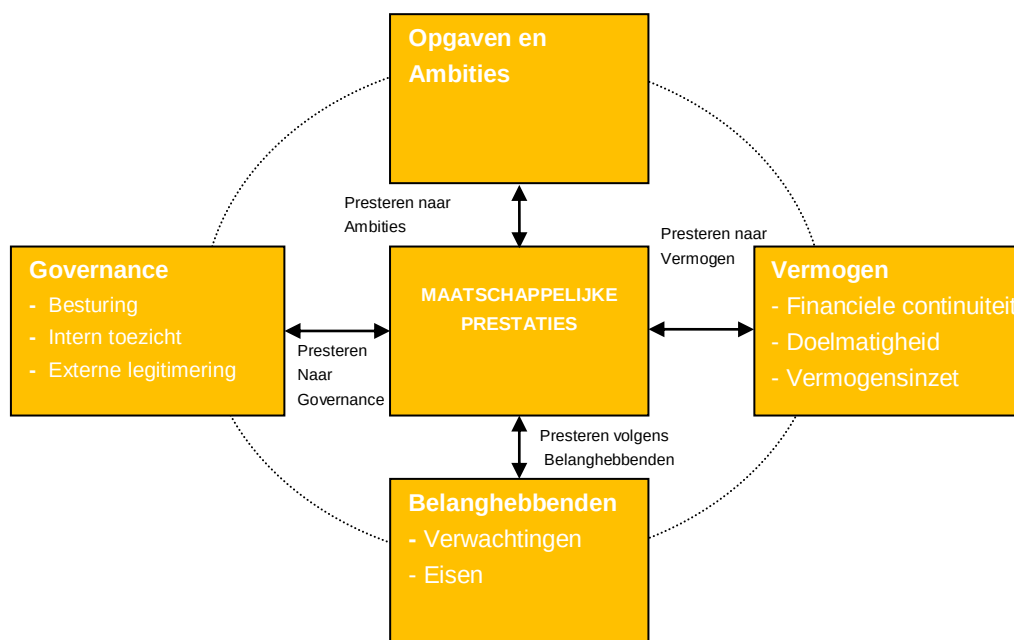
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

De onderwerpen van de visitatie zijn ingedeeld in vier perspectieven. Deze zijn:

- a presteren naar Opgaven en Ambities;
- b presteren volgens de Belanghebbenden;
- c presteren naar Vermogen;
- d presteren naar Governance.

De volgende figuur geeft dit weer.

Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie



Bron: EY/ SVWN, 2014

Aanpak

EY heeft, op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door EY zijn opgevraagd bij Eigen Haard, een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Op basis van deze verkenning zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team, RvC en de ondernemingsraad.

Vervolgens heeft EY externe belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Eigen Haard. EY heeft daartoe met deze belanghebbenden een gesprek gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee EY heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.

EY heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waarin de maatschappelijke activiteiten én prestaties van Eigen Haard zijn opgenomen. Het toetsingskader is



ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die Eigen Haard zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken.

Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van Eigen Haard te geven zijn de volgende vragen beantwoord:

- a Hoe presteert Eigen Haard in verhouding tot haar opgaven en sluiten haar ambities aan op de opgaven?
- b Hoe presteert Eigen Haard volgens de belanghebbenden?
- c Hoe presteert Eigen Haard gelet op het beschikbare vermogen?
- d Hoe presteert Eigen Haard op het gebied van Governance?

EY heeft het visitatierapport eerst in concept opgeleverd en besproken met Eigen Haard. Daarna is het visitatierapport ter beoordeling voorgelegd aan de SVWN. De SVWN heeft getoetst of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Het rapport is vervolgens definitief opgeleverd.

Opbouw van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 beschrijft de missie, visie en strategie van Eigen Haard zodat de lezer een goed beeld krijgt van de corporatie en wat deze wil bereiken. Hoofdstuk 2 beschrijft de opgaven van Eigen Haard en de mate waarin Eigen Haard deze heeft gerealiseerd. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op de zelfstandig door Eigen Haard geformuleerde ambities en in welke mate deze aansluiten op de opgaven. Hoofdstuk 3 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden. Hoofdstuk 4 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen. Hoofdstuk 5 bevat het oordeel over Governance.

EY hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert EY geen visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarmee in de afgelopen twee jaar door EY een zakelijke relatie heeft bestaan.

In bijlage A en B zijn onafhankelijkheidsverklaringen opgenomen. In bijlage C zijn de Cv's van de visitatoren opgenomen. Bijlage D bevat een overzicht van de brondocumenten die Eigen Haard ter beschikking heeft gesteld aan EY voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van Eigen Haard. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met Eigen Haard. Bijlage G bevat de detailuitkomsten van de door EY uitgevoerde toetsing bij Presteren naar Opgaven. Bijlage H bevat de door Eigen Haard geschreven position paper. Bijlage I bevat de uitkomsten van de aanvullende vragen die EY aan de belanghebbenden heeft gesteld over de samenwerking met Eigen Haard.



1 Missie, visie en strategie van Eigen Haard

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergrond van Eigen Haard. Waar is de corporatie actief en hoe is het bezit samengesteld? Verder wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie om vervolgens te kunnen beschrijven via welke weg men dit wil gaan realiseren. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk in het kort de Governancestructuur van Eigen Haard belicht.

Eigen Haard

Eigen Haard is één van de grotere sociale verhuurders in de Metropoolregio Amsterdam. Binnen deze regio heeft Eigen Haard bezit in de gemeente Amsterdam en in 12 andere gemeenten. Het bezit omvat anno 2015 ongeveer 62.000 verhuureenheden, waarvan 56.000 woningen. Dit is ruim 15% van de corporatiewoningen in de Metropoolregio Amsterdam. Eigen Haard bezit ruim 7% van alle woningen in dit gebied. In enkele gemeenten is zij zelfs de enige aanbieder van sociale huurwoningen. De kernwaarden van Eigen Haard zijn betrokken, betrouwbaar en ondernemend. Zij maakt zich sterk voor goed en betaalbaar wonen en accepteert niet dat mensen worden uitgesloten. Het thema van Eigen Haard is 'gewoon goed in wonen'.

Visie en Missie

Eigen Haard wil zorgdragen voor goede en betaalbare huisvesting in de Metropoolregio Amsterdam, voor mensen die dat het meest nodig hebben. Eigen Haard werkt, samen met haar partners, aan vitale wijken in een gezonde regionale woningmarkt. Daarnaast verhuurt zij ook woningen in de vrije sector, ze verkoopt woningen, ze ontwikkelt woningen voor mensen met een middeninkomen en verhuurt bedrijf onroerend goed. Eigen Haard vindt deze activiteiten noodzakelijk om de doorstroom op de woningmarkt te bevorderen, diversiteit in wijken te creëren, keuzevrijheid van bewoners te vergroten, de vitaliteit van de wijken te behouden en om geld te verdienen voor haar onrendabele activiteiten. Eigen Haard wil haar maatschappelijke taak op een betrokken en zakelijke manier uitvoeren en financieel gezond zijn. Eigen Haard wil een goede werkgever zijn die kansen biedt voor ontwikkeling en groei. Nu en in de toekomst.

Speerpunten

Eigen Haard focust op zeven ambities, deze worden onderstaand verder toegelicht. De tekst is overgenomen uit de beleidsstukken van Eigen Haard en ingekort door EY.

Eigen Haard heeft een strategisch kader ontwikkeld waarmee zij inzichtelijk maakt hoe haar ambities zich tot elkaar verhouden en hoe zij deze ordent. Eigen Haard heeft ambities geformuleerd waarin zij aangeeft wat zij wil bereiken, ambities geformuleerd waarin zij aangeeft voor wie, hoe en met wie zij deze wil bereiken en zij heeft bedrijfsambities geformuleerd die nodig zijn om alle andere ambities te bereiken. Onderstaand worden de ambities van Eigen Haard in deze volgorde toegelicht.



Eigen Haard draagt bij aan een gezonde regionale woningmarkt. Zij heeft voldoende betaalbare woningen beschikbaar in gemengde wijken. Bewoners kunnen binnen de regio wooncarrière maken, verhuizen naar een woning die qua prijs en kwaliteit bij hun behoeften past. Ook als deze behoefte verandert.

Eigen Haard zorgt voor prettig wonen in vitale wijken. Bewoners zijn tevreden over hun woonomgeving. Ze voelen zich veilig en zoeken elkaar op als er iets aan de hand is. Het zijn wijken met karakter en voldoende voorzieningen. Bewoners en ondernemers hebben hart voor de wijk en zetten zich actief in.

Eigen Haard staat voor eigentijdse vastgoedkwaliteit. Huurders willen comfortabel en zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Ook als ze fysieke beperkingen krijgen. Duurzaamheid en energiebesparing spelen een belangrijke rol bij het investeren in het vastgoed, zowel om het milieu te ontlasten als de portemonnee van de huurders te ontzien.

Eigen Haard wil tevreden klanten hebben. Zij houdt goed in de gaten wat de wensen van de klanten zijn en stemt haar diensten daarop af. Eigen Haard probeert altijd samen tot een oplossing te komen en stelt de klant centraal bij haar afwegingen. Zij luistert naar de klant, signaleert kansen en speelt daarop in. Maar in het kader van zelfredzaamheid en wederkerigheid verwacht Eigen Haard dat haar klanten zich ook zelf inzetten en actief zijn.

Eigen Haard werkt graag samen met betrokken belanghouders en partners. Daarom verbetert en intensificeert zij de samenwerking met gemeentes, stadsdelen, maatschappelijke instellingen, collega-corporaties, huurdersverenigingen, leveranciers, aannemers en projectontwikkelaars.

Eigen Haard is een professionele organisatie. Een grote corporatie met slagkracht. Dit wil zij zo houden, bijvoorbeeld door haar maatschappelijke en commerciële activiteiten binnen één bedrijf te houden. En door er voor te zorgen dat ze een organisatie van formaat blijft. Een gedegen bedrijfsvoering, met de juiste kwaliteit medewerkers, goed toezicht en professioneel risicomanagement draagt bij aan de continuïteit.

Eigen Haard staat voor financiële continuïteit. In tijden van crisis is dit geen gemakkelijke opgave gebleken. De lasten van Eigen Haard stijgen, door de verhuurdersheffing en de toenemende administratieve lasten door wet- en regelgeving, terwijl haar inkomsten dalen door de gestagneerde verkoop van woningen. Toch gaat Eigen Haard de toekomst vol vertrouwen tegemoet. Zij ziet kansen genoeg om de organisatie gezond te houden.

Directie en toezicht

Eigen Haard is een corporatie. In 2011 is Eigen Haard gefuseerd met Woongroep Holland. Eigen Haard heeft 489 fte in dienst ultimo 2014. De Raad van Bestuur bestaat op dit moment nog uit drie bestuurders, maar zal in verband met de pensionering van de heer N. Nieman worden teruggebracht tot de heer B. Halm en mevrouw M. van den Berg. Eerst genoemde is tevens de voorzitter van de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur stuurt een vijfköppige directie aan. De bevoegdheden van het bestuur en de directie staan vermeld in de statuten en reglementen. De RvC bestaat uit vijf leden. Deze leden oefenen toezicht uit op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen Eigen Haard. De RvC werkt conform de Governance Code Woningcorporaties.

2 Eigen Haard presteert goed naar opgaven en ambities

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de opgaven en ambities van Eigen Haard. De opgaven worden vervolgens vergeleken met de feitelijke prestaties van Eigen Haard. De ambities worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre Eigen Haard bijdraagt aan de realisatie van de opgaven.

Beschrijving van de opgaven

2.02 Het metropoolgebied Amsterdam is het werkgebied van Eigen Haard met daarin verschillende bezitsgemeenten. Het betreft de volgende gebieden en gemeenten / kernen:

1. Amsterdam: Amsterdam en Diemen.
2. Stadsregio Zuid: Haarlemmermeer, Amstelveen, Ouder-Amstel, Uithoorn en Aalsmeer.
3. Stadsregio Noord: Zaanstad, Wormerland, Landsmeer, Oostzaan en Waterland.
4. Overig: Almere, Lelystad, Lisse en Weesp.

Samenwerkingsafspraken gemeenten

2.03 Eigen Haard is actief in 13 gemeenten met in totaal 16 kernen. Het woningbezit van Eigen Haard is voor meer dan 95 % te vinden in Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer, Uithoorn, Landsmeer en Ouder-Amstel. Eigen Haard heeft in alle zes gemeenten prestatieafspraken/convenanten met de gemeenten vastgelegd. Deze prestatieafspraken hebben betrekking op de woonvisies en de gebiedsvisies.

2.04 In Amsterdam waar Eigen Haard grootschalig aanwezig is, maakt de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (hierna: AFWC) namens andere deelnemende corporaties afspraken met de gemeente. De prestatieafspraken met de gemeente Amsterdam lopen vanaf het jaar 2011 tot en met 2014. De afspraken hebben onder andere betrekking op:

- a Bedienen van verschillende doelgroepen: grote gezinnen, ouderen en gehandicapten, studenten, jongeren, maatschappelijke opvang en schuldhulpverlening.
- b Realiseren van woningbouwprogramma: 30 % sociale huurwoningen in de nieuwbouw.
- c Woonruimteverdeling: 90% per jaar van vrijkomende woningen met een kale huurprijs onder de toeslaggrens verhuren aan huishoudens met een inkomen van € 33.614 prijspeil 2011.
- d Versterken van het middensegment.
- e Wijkaanpak: gebiedsgericht werken, hoge mate van bewonersbetrokkenheid, invloed en activering van bewoners, in coalities en met accent op de thema's leefbaarheid, leren en opgroeien, participatie en armoede. Doel is de verbetering van de wijken vast te houden en de inspanningen van alle partijen daarop te richten.
- f Investeren in leefbaarheid en in (sociale) voorzieningen.
- g Bemiddelen voor stadsvernieuwing urgentie.

- h Duurzaamheid en energie: voor de periode 2011 t/m 2014 gaat het dan om 48.000 tot 72.000 labelstappen.
- i Gezamenlijk huurbeleid realiseren.
- j Afdracht en kwaliteitseisen bij verkoop van sociale huurwoningen.
- k Inzet erfpachtdeel Stimuleringsfonds Volkshuisvesting.

2.05 De genoemde opgaven zoals in dit hoofdstuk opgenomen komen voor een groot gedeelte uit deze samenwerkingsafspraken en vormen het kader waaraan de maatschappelijke prestaties van Eigen Haard getoetst zijn. Voor de overige gemeenten geldt dat op soortgelijke onderwerpen prestatieafspraken en convenanten tussen de gemeenten en Eigen Haard zijn vastgelegd, deze opgaven zijn ook in het hoofdstuk opgenomen.

Toelichting methodiek en score toekenning

2.06 Bij het beoordelen van het presteren van Eigen Haard naar opgaven is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

2.07 Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. In tabel 2-1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de mate van afwijking van de norm en de kwantitatieve score (rapportcijfer).

Tabel 2-1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwalitatieve Score	Toelichting	Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)
Zeer slecht	Afwijking meer dan 75 % negatief	1
Slecht	Afwijking van 60 % negatief tot 75 % negatief	2
Zeer onvoldoende	Afwijking van 45 % negatief tot 60 % negatief	3
Ruim onvoldoende	Afwijking van 30 % negatief tot 45 % negatief	4
Onvoldoende	Afwijking van 15 % negatief tot 30 % negatief	5
Voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 15 % negatief	6
Ruim voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 5 % positief	7
Goed	Afwijking van 5 % positief tot 20 % positief	8
Zeer goed	Afwijking van 20 % positief tot 35 % positief	9
Uitmuntend	Afwijking meer dan 35 % positief	10

Bron: SVWN, EY, 2015

2.08 EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten. Tabel 2-2.1 geeft een overzicht van de gehanteerde kleuren en de bijbehorende score's.

Tabel 2-1.1: toelichting cijfer en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	
5,0 tot en met 5,9	
6,0 tot en met 7,0	
7,1 tot en met 7,9	
8,0 en hoger	

Bron: EY, 2015

2.09 De kleur rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. De kleur oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. De kleur groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0.

2.10 De kleur lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt makkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort.

2.11 De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'goed'

2.12 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar opgaven en ambities weergegeven.

Tabel 2-2: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Weging	Score
Presteren naar opgaven	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven	25%	8
Eindoordeel: goed		7,5

Bron: EY, 2015

2.13 De volgende tabel bevat de uitsplitsing van 'Presteren naar opgaven'.

Tabel 2-3: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,5
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,8
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,6
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

2.14 Uit de tabel blijkt dat Eigen Haard ruim voldoende presteert bij het realiseren van de opgaven. Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort het best.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'goed'

2.15 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Eigen Haard op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming.

2.16 Eigen Haard heeft samen met de gemeenten bij dit prestatieveld een groot aantal opgaven benoemd en uitgevoerd. Deze opgaven hebben betrekking op de onderwerpen in de prestatieafspraken en zijn opgenomen in de tabel 2-4.

Tabel 2-4: eindoordeel presteren naar huisvesting primaire doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Leegstand voorkomen	Goed	8
2011-2014	Huisvesting jongeren Amsterdam 271 jongerenwoningen aanwijzen Aalsmeer Een deel van de woningvoorraad aan jongeren toewijzen Ouder-Amstel	Goed	7,7
2012-2016	Huisvesten van statushouders en andere bijzondere doelgroepen	Goed	8
2013-2014	Doorstroming starters en jongeren verbeteren	Ruim voldoende	7
2014-2016	Wensen van bewoners onderzoeken	Goed	8
2009-2013	Onrechtmatige bewoning en woonfraude tegengaan en woonfraude tegengaan door samenwerking	Zeer goed	9
2012-2016	90 % verhuren aan huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot € 34.085,- per jaar (Amstelveen)	Goed	8
2014	Armste gezinnen tegemoet komen door betaalbaarheid te borgen	Goed	8
Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
2011-2014	Verhuringen boven de liberalisatiegrens worden aangeboden met een huurprijs tot € 930	Ruim voldoende	7
2011-2014	Huisvesting grote gezinnen verbeteren	Ruim voldoende	7
2011-2014	Monitoring goedkope woningen	Ruim voldoende	7
2011-2014	50 % verhuringen onder de hoge aftoppingsgrens	Goed	8
2011-2014	25 % verhuringen heeft huurprijs boven de liberalisatiegrens	Goed	8
2012-2016	Inzetten voor de doorstroming van ouderen	Voldoende	6
2012-2016	Doorstroming vergroten	Ruim voldoende	7
2013-2015	20 % van de vrijkomende huurwoningen in de geliberaliseerde sector brengen met een kale huurprijs vanaf €681,02	Ruim voldoende	7
2011	Beleid woonruimteverdeling opstellen	Ruim voldoende	7
2013-2015	Voor middeninkomens huurwoningen realiseren	Ruim voldoende	7
2011-2014	Aan lagere middeninkomens woningen verkopen	Ruim voldoende	7

	Eindoordeel: goed	7,5
--	-------------------	-----

Bron: EY, 2015

2.17 EY beoordeelt het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'goed'. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van enkele van de belangrijkste opgaven waarbij opvallende resultaten zijn behaald, hetzij goed, hetzij minder goed. De visitatiecommissie heeft ervoor gekozen om slechts een toelichting op deze opgaven in het rapport op te nemen en de rest van de opgaven in de bijlagen toe te lichten.

Leegstand voorkomen

2.18 Eigen Haard heeft in Amsterdam de opgave de leegstand van woningen en ander onroerend goed zoveel mogelijk te voorkomen. Deze opgave is door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd.

2.19 Eigen Haard heeft namelijk in afgelopen jaren op dit onderwerp veel inspanningen verricht. Bijvoorbeeld door in de beleidsdocumenten expliciet hieraan prioriteit te geven, de monitoring van leegstand te verscherpen en het geven van een tijdelijke huurkorting. Ook heeft Eigen Haard een zogenoemde 'Recessie-aanpak' toegepast. Dit houdt in dat Eigen Haard afspraken met de schuldhulpverlening heeft gemaakt over snel interveniëren.

2.20 Bij het aangaan van verbindingen met zorginstellingen zijn de onderwerpen leegstandsbeheer en financiële positie een punt van aandacht. Naast deze maatregelen heeft Eigen Haard de verhuur-mutatie en de opleverprocessen op een efficiëntere wijze ingericht. Ook zijn een aantal projecten gerealiseerd met het doel voorkomen van leegstand van onroerend vastgoed. In dit kader zijn het project Jan van Galenstraat en andere projecten zoals Czaar Peterstraat en een parkeerwebsite gerealiseerd.

Huisvesting jongeren Amsterdam, Aalsmeer en Ouder Amstel

2.21 Eigen Haard heeft afgesproken jaarlijks 109 woningen en tijdelijk 18 woningen aan te bieden voor jongeren. Met de gemeente Aalsmeer heeft Eigen Haard afgesproken 271 woningen voor jongeren tot 26 jaar aan te wijzen. In de afgelopen jaren heeft Eigen Haard in Aalsmeer ook daadwerkelijk 271 woningen aangewezen als jongerenwoning. Er zijn 33 woningen verhuurd met een jongerencontract. Met de gemeente Ouder-Amstel heeft Eigen Haard afgesproken dat een deel van de woningvoorraad aan jongeren wordt toegewezen. In de jaren 2013, 2014 en 2015 zijn er in Ouder-Amstel totaal 13 woningen verhuurd met een jongerencontract. Deze opgaven zijn door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd.

2.22 In 2011 is Eigen Haard, samen met de collega corporaties Stadgenoot, Rochdale en met de gemeente Amsterdam gestart met het verhuren van woningen met een jongerencontract. In de jaren 2011 tot en met 2014 heeft Eigen Haard in totaal 276 woningen met een jongerencontract verhuurd. In samenwerking met andere partijen zijn ook woningen aan jongeren verhuurd die gesloopt of gerenoveerd worden. De huren voor jongerenwoningen zijn geprijsd tussen de €



366,38 tot € 423,00. Voor jongeren onder 23 jaar zijn de huren zodanig vastgesteld, zodat jongeren tot 23 jaar hierbij nog recht op huurtoeslag hebben.

Huisvesten van statushouders en andere bijzondere doelgroepen

2.23 Met de gemeente Amstelveen heeft Eigen Haard afgesproken naast de rijkstaakstelling met betrekking tot de huisvesting van statushouders ook inspanningen te verrichten voor de huisvesting van andere bijzondere doelgroepen. Het betreft bijvoorbeeld daklozen, ex-bewoners van jeugdinstituten en vormen van maatschappelijke opvang en voormalig bewoners begeleid wonen complexen. Deze opgave is door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd.

2.24 Eigen Haard heeft in de afgelopen jaren toewijzingen gedaan met betrekking tot bijzondere doelgroepen zoals statushouders, daklozen en ex- bewoners van jeugdinstituten. Eigen Haard verhuurt een deel van haar woningen rechtstreeks aan deze groep mensen en soms via instellingen. Dit gebeurt in samenwerking met maatschappelijke organisaties als Cordaan, HVO-Querido, Leger des Heils, Blijfgroep en Mentrum.

Doorstroming van starters en jongeren verbeteren

2.25 Met de gemeente Amsterdam heeft Eigen Haard afgesproken de doorstroming van starters en jongeren te verbeteren en een deel van het woningaanbod via loting op WoningNet aan te bieden. Deze opgave is door Eigen Haard 'ruim voldoende' gerealiseerd.

2.26 In 2013 is Eigen Haard gestart met de pilot Flexibel huren, met het doel een betere doorstroming in de huursector te realiseren. In de stadsregio Amsterdam kunnen woningzoekenden via loting een sociale woning huren. De woningen zijn bedoeld voor mensen die met spoed een woning nodig hebben en actief op zoek zijn. Door loting krijgen starters op de woningmarkt een kans, zoals thuiswonende jongeren of mensen die in de regio Amsterdam komen werken. Ook voor doorstromers met een korte woonduur is een lotingwoning interessant, bijvoorbeeld wanneer deze groep gaat samenwonen of wanneer er sprake is van gezinsuitbreiding. Voor alle corporaties geldt dat het aandeel verhuringen via loting niet meer dan 15% mag zijn. Daar zit Eigen Haard in Amsterdam met 11% onder.

Wensen van toekomstige bewoners onderzoeken

2.27 In de prestatieafspraken is samen met de gemeente Uithoorn afgesproken dat Eigen Haard bij nieuwbouw op uitleg- en inbreidingslocaties onderzoekt wat de wensen van toekomstige bewoners zijn en deze gegevens gebruikt als uitgangspunt bij het ontwerpproces. Bij sloop/nieuwbouwprojecten nodigt Eigen Haard huurders uit om deel te nemen aan het ontwerpproces. Eigen Haard heeft dit in haar beleidsdoelstellingen opgenomen en goed gerealiseerd.

2.28 De corporatie heeft in gemeente Uithoorn bij verschillende projecten zoals de sloop-nieuwbouw van een deel van Europare, in het Centrum, Thamerdal 1 en aan de Noordmanlaan inspanningen verricht. Bij deze projecten heeft Eigen Haard aandacht besteedt aan de Maatschappelijke visitatie Eigen Haard



communicatie met bewoners en bewonerscommissies en aan het zorgvuldig omgaan met hun belangen. Eigen Haard is afnemer van 52 sociale huurwoningen in het project Legmeer West fase 3. Voor de appartementen in dit project heeft Eigen Haard haar online klantenpanel geraadpleegd. De deelnemers aan het onderzoek konden aangeven welke woningindeling hun voorkeur had, welke stijl zij het liefst zien in de algemene ruimten en welke kleur gevel zij het mooist vinden. De uitkomsten zijn verwerkt in het ontwerp. De woningen worden in 2015 opgeleverd.

Onrechtmatige bewoning en woonfraude tegengaan

2.29 Gemeente Uithoorn en Eigen Haard hebben in de prestatieafspraken vastgelegd dat beide partijen bestanden vergelijken om woonfraude en onrechtmatige bewoning te bestrijden. Het doel hiervan is een rechtvaardige verdeling van woningen te stimuleren, met als neveneffect hiermee jaarlijks enkele woningen vrij te krijgen voor verhuur. Gemeente Uithoorn en Eigen Haard hebben in de prestatieafspraken vastgelegd dat ze in 2010 een project opzetten om woonfraude tegen te gaan. Onderdelen van dit project zijn onder andere het afsluiten van een convenant. Deze opgave is 'zeer goed' gerealiseerd door Eigen Haard. Eigen Haard heeft deze opgaven 'zeer goed' gerealiseerd.

2.30 Eigen Haard heeft de bestandsvergelijking uitgevoerd met het oog op de sloop van flats aan de Europarei en ter bestrijding van woonfraude. In 2014 zijn in de gemeente Uithoorn 44 nieuwe meldingen van woonfraude geregistreerd en er zijn 50 dossiers afgehandeld. Van die 50 dossiers was in veertien gevallen aantoonbaar sprake van woonfraude waardoor de huurovereenkomst ten einde is gekomen. Bij zes van de veertien ging het om een hennepkwekerij in het gehuurde. Samenvattend: er kwamen veertien woningen beschikbaar voor de huisvesting van de primaire doelgroep.

2.31 Daarnaast heeft Eigen Haard met de gemeente Uithoorn in 2010 een project opgezet om woonfraude structureel aan te pakken. Onderdelen hiervan zijn het afsluiten van een convenant met betrekking tot gegevensuitwisseling en het aanpassen van het gemeentelijke privacyreglement.

2.32 Met de gemeente Uithoorn is een convenant afgesloten. Met het Bureau Zoeklicht heeft Eigen Haard in 2011 een Zoeklichtactie uitgevoerd. Tijdens sloop- en renovatieprojecten heeft Eigen Haard ervoor gezorgd dat onrechtmatige bewoners geen vervangende huisvesting of verhuiskostenvergoeding kregen. In 2011 kon Eigen Haard hierdoor meer woningen teruggeven aan de sociale woningmarkt. In dat jaar heeft Eigen Haard 630 woonfraudezaken behandeld, zeventien hennepkwekerijen ontdekt, 204 huurcontracten ontbonden en 33 rechtszaken afgehandeld. Ook in de overige jaren heeft de corporatie maatregelen getroffen om woonfraude tegen te gaan.

90 % verhuren aan huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot € 34.085, - per jaar gemeente Amstelveen

2.33 Met de gemeente Amstelveen is afgesproken dat Eigen Haard 90% van haar sociale huurwoningen toewijst aan huishoudens met een jaarinkomen onder € 34.085. Deze opgave is 'goed' gerealiseerd. Eigen Haard behaalde in 2014 een percentage van 98%, in 2013 96%, in 2012 96,2% en in 2011 94,6%.

Armste gezinnen tegemoet komen door betaalbaarheid te borgen

2.34 Met de gemeente Amsterdam heeft Eigen Haard afgesproken de betaalbaarheid van woningen te waarborgen door de armste gezinnen in Amsterdam incidenteel geen huurverhoging te geven. Deze opgave heeft de corporatie 'goed' gerealiseerd.

2.35 De corporatie heeft hierbij de keuze gemaakt de toegestane huurverhoging voor een selecte groep huurders niet door te voeren. Deze gezinnen hebben óf geen huurverhoging doorberekend gekregen óf een financiële bijdrage ter compensatie gehad.

2.36 De netto maandhuur van 96,9% van de woningen van Eigen Haard lag in 2011 onder € 652,52. De gemiddelde netto huur was in 2011 € 433, -. Eigen Haard had in 2011 25,32 % van haar woningen met een huurprijs tot € 361,66. De corporatie hanteert voor 68,2% van haar woningen de maximale huur. Het gaat hierbij om woningen die in de loop van het jaar verhuurd zijn aan een nieuwe huurder. In 2011 was de huurverhoging voor het vijfde achtereenvolgende jaar gekoppeld aan de inflatie en bedroeg 1,3%.

2.37 Bij het afsluiten van een nieuw huurcontract vraagt Eigen Haard voor 67,5% van haar woningen de maximale huur op basis van het nieuwe Woning Waarderings Systeem (WWS), dat ingegaan is op 1 oktober 2011. Eigen Haard wijkt zo nodig af van het WWS. Bijvoorbeeld bij toewijzing aan bijzondere doelgroepen. In 2012 was de wettelijke maximale huurverhoging 2,3%. Dit was in 2011 1,3%. Eigen Haard heeft deze wettelijke maximale huurverhoging doorgevoerd. Wel heeft Eigen Haard uitzonderingen gemaakt voor huurders waarvan de woning op de nominatie stond voor sloop en voor huurders die wachten op een uitspraak van de huurcommissie over onderhoud.

2.38 De nettomaandhuur van 96,2% van de woningen van Eigen Haard was in 2012 onder €664,66. De gemiddelde netto huur was in 2012 €465. Eigen Haard hanteerde in 2012 bij 22,86 % van haar woningen een huurprijs tot € 363,77.

2.39 De nettomaandhuur van 95,7% van de woningen van Eigen Haard was in 2013 onder € 681,02. De gemiddelde netto huur was in 2013 € 475. Eigen Haard hanteerde in 2013 bij 18,38% van haar woningen een huurprijs tot € 374,44. In 2013 was de huurverhoging gemiddeld 4,09%. Voor 70% van haar woningen vroeg Eigen Haard in 2013 de maximale huur op basis van het WWS bij het afsluiten van een nieuw huurcontract. In 2013 is de huur voor het eerst inkomensafhankelijk verhoogd. Ruim 25% van de huurders van een sociale huurwoning had een inkomen boven € 33.000 euro. Voor hen werd de huur met een hoger percentage verhoogd.

2.40 Eigen Haard hanteerde in 2014 bij 91% van haar woningen een netto maandhuur onder € 699,48. De gemiddelde netto huur bedroeg in 2014 € 480. Eigen Haard hanteerde in 2014 bij Maatschappelijke visitatie Eigen Haard

16,67% van haar woningen een huurprijs tot € 389,06. In 2014 is de huur inkomensafhankelijk verhoogd. Ruim 26% van de huurders van een sociale huurwoning hadden een inkomen boven € 34.678. Voor hen werd de huur met een hoger percentage verhoogd. In 2014 was deze huurverhoging gemiddeld 4,09%.

2.41 De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties op de onderdelen 'Woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid in het kader van presteren naar opgaven als 'goed'.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'

2.42 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Eigen Haard op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit.

Tabel 2-5: eindoordeel presteren naar huisvesting bijzondere doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	80 % van de nieuwbouw aanpasbaar bouwen voor mensen met een beperking	Goed	8
2011-2014	70 rolstoelwoningen opnemen	Voldoende	6
2011-2014	Boven het winkelcentrum Nieuw-Oosteinde 30 woningen voor senioren labelen en zorgindicatie realiseren.	Ruim voldoende	7
Eindoordeel: ruim voldoende			7,0

Bron: EY, 2015

2.43 EY beoordeelt het presteren naar Huisvesten bijzondere doelgroepen conform de opgaven als 'ruim voldoende'.

Binnen gemeente Amsterdam aanpasbaar bouwen

2.44 De opgave was dat 80 % van de door Eigen Haard nieuwgebouwde éénlaagse woningen op begane grond of toegankelijk met lift, aanpasbaar gebouwd zijn zodat ze geschikt te maken zijn voor mensen met een beperking en senioren. Deze aanpasbaarheidseisen gelden echter niet voor studenten- en jongerenwoningen. Daarnaast wordt ingezet op het realiseren van aanpassingen binnen de bestaande voorraad waardoor mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Eigen Haard heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd.

2.45 86,5% van de opgeleverde nieuwbouwwoningen zijn aanpasbaar gebouwd en kunnen met kleine aanpassingen geschikt gemaakt worden voor senioren of mensen met een beperking.

2.46 Door kleine aanpassingen in de woningen te doen kunnen sommige huurders langer prettig in hun eigen woning wonen. Voor die groep heeft Eigen Haard "Onbezorgd Wonen"

bedacht. Sinds 2010 staan op de website van Eigen Haard 27 soorten aanpassingen, voorzien van een pictogram en uitleg. Eigen Haard voert zelf een deel van die aanpassingen uit. Wanneer ze dat niet zelf kan doen, geeft Eigen Haard aan bij welke instantie de huurder de aanpassing kan aanvragen. Ook laat de site zien of een eigen bijdrage voor de aanpassing nodig is. In de periode 2010-2014 heeft Eigen Haard jaarlijks tussen 650 en 800 kleine aanpassingen in woningen aangebracht, zoals douchezitjes, wandbeugels en verhoogde toiletpotten.

Rolstoelwoningen opnemen

2.47 De opgave was dat 70 rolstoelwoningen voor huishoudens met kinderen in de plannen worden opgenomen, mits er sprake is van een concreet gebleken behoefte van deze huishoudens. Het oordeel is 'voldoende'.

2.48 De productie van rolstoelwoningen loopt achter bij het streven. In de jaren 2011 en 2012 zijn er 22 rolstoelwoningen door de Amsterdamse corporaties gezamenlijk gerealiseerd. Dat heeft onder meer te maken met de afspraak met de gemeente dat niet meer op voorraad wordt gebouwd, maar aanpassingen worden gedaan aan de woning indien dat nodig is op basis van een specifieke vraag. Bij de toewijzing van rolstoelwoningen heeft de Dienst Wonen van de gemeente Amsterdam een grote rol en over de specifieke behoefte is regelmatig contact en consensus. EY heeft dit uit notulen van overleggen kunnen vaststellen.

Binnen gemeente Aalsmeer woningen voor senioren labelen

2.49 Alle woningen boven het winkelcentrum Nieuw-Oosteinde voor senioren labelen. Tevens voor 30 van deze woningen een zorgindicatie realiseren. Voor een deel van die woningen aanpassingen doorvoeren die vereist zijn bij het gebruik door rolstoelgebruikers (MIVA). De prestaties van Eigen Haard in het kader van deze opgave zijn 'ruim voldoende'.

2.50 Reeds in 2008 is er tussen de gemeente Aalsmeer en Eigen Haard gesproken over de toewijzing en doorstroming van zorg- en senioren woningen in Nieuw-Oosteinde. Alle woningen zijn in Woningnet gelabeld met het label Senior. Dit betekent dat in de advertentie vermeldt wordt dat deze woningen bestemd zijn voor senioren.

2.51 De 30 woningen met een zorgindicatie worden buiten Woningnet om toegewezen via directe bemiddeling. Deze kandidaten worden aangedragen via de gemeente Aalsmeer door Zorgcentrum Aalsmeer.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed'

2.52 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Eigen Haard op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Eigen Haard en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. Het oordeel is 'goed'.

Tabel 2-6: eindoordeel presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Kwalitatief goede woningen realiseren	Ruim voldoende	7
2011-2014	Sociale woningvoorraad in Landsmeer de komende jaren kwalitatief verbeteren en uitbreiden	Goed	8
2011-2014	Differentiatie in wijken realiseren	Ruim voldoende	7
2011-2014	Diensten zo veel mogelijk afstemmen op de wensen van klanten	Zeer goed	9
2011-2014	12.000 labelstappen per jaar realiseren en naar 18.000 labelstappen per jaar toewerken	Goed	8
Eindoordeel: goed			7,8

Bron: EY, 2015

2.53 Met gemeenten waar Eigen Haard actief is, zijn geen meetbare prestatieafspraken gemaakt met betrekking tot de woningkwaliteit. Wel zijn er inspanningsverplichtingen. Het totaalbeeld van de visitatiecommissie is dat Eigen Haard de opgaven voor woningkwaliteit, dienstverlening en duurzaamheid 'goed' realiseert. Met name op het aspect duurzaamheid in de gemeenten waar afspraken over labelstappen gemaakt zijn, zijn goede resultaten door Eigen Haard geboekt. Deze resultaten worden hieronder toegelicht.

Kwalitatief goede woningen realiseren

2.54 Met gemeenten waar Eigen Haard actief is, zijn geen meetbare prestatieafspraken over dit onderwerp gemaakt. Wel vragen de gemeenten aan Eigen Haard inspanningen op dit onderwerp te verrichten. Deze opgave is door Eigen Haard 'ruim voldoende' gerealiseerd.

2.55 Het uitgangspunt van Eigen Haard op dit onderwerp is dat de woningen van Eigen Haard van goede kwaliteit zijn en in leefbare wijken staan. In de bedrijfsstrategie geeft Eigen Haard aan dat zij zicht op alle wijken waar zij bezit heeft wil houden en daar waar nodig de inzet van Eigen Haard intensificeert als de leefbaarheid of de kwaliteit van de woningen afneemt. De corporatie doet dit niet alleen, maar zoekt de samenwerking met de bewoners en met haar maatschappelijke partners. In de afgelopen jaren heeft Eigen Haard geïnvesteerd in de kwaliteit van haar woningen. De corporatie heeft planmatig onderhoud, mutaties en reparaties uitgevoerd. In totaal is in de visitatieperiode € 324.012.000 uitgegeven.

Sociale woningvoorraad in Landsmeer de komende jaren kwalitatief verbeteren en uitbreiden

2.56 De gemeente Landsmeer wil dat de woningvoorraad in Landsmeer kwalitatief verbeterd en uitgebreid wordt. Eigen Haard heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd.

2.57 In de bestaande bouw heeft Eigen Haard bijvoorbeeld sinds 2011 een woningverbetering gedaan. Bij tientallen woningen heeft Eigen Haard badkamer, toilet, keuken en plafond verbeterd. Tevens zijn deze woningen voorzien van een cv-installatie. In 2013 zijn alle open verbranding



toestellen, die van Eigen Haard waren, verwijderd en vervangen door een gesloten systeem. In de buurt Gortesloot heeft Eigen Haard het project 'brandwerende voorzieningen' afgerond waarbij 120 woningen voorzien zijn van brandwerende plafonds. In 2014 is aan een aantal complexen groot planmatig onderhoud uitgevoerd.

2.58 In 2012 heeft Eigen Haard door sloop/nieuwbouwproject Breekoever 22 eengezinswoningen gebouwd, waarvan 14 koopwoningen en 8 sociale huurwoningen. In 2013 heeft Eigen Haard in totaal 43 woningen gebouwd, waarvan 21 koopwoningen en 13 sociale huurappartementen. Alle woningen zijn verhuurd en verkocht. Eigen Haard is ook bezig met de herontwikkeling van het project Breekoever. In 2014 heeft Eigen Haard in nieuwbouw project Luijendijk Zuid 69 nieuwe woningen afgenomen, waarvan 49 sociale huurwoningen en 20 vrije sector huurwoningen. In 2011 had Eigen Haard in deze gemeente 845 woningen. Het aantal op 31 december 2014 is 918.

Differentiatie in wijken realiseren

2.59 De opgave was dat Eigen Haard differentiatie stimuleert in de volgende wijken en buurten in marktgebied 1: IJsselbuurt, Diamantbuurt, Marathonbuurt en Oostelijke eilanden/Kadijken. Het oordeel is 'ruim voldoende'.

2.60 Het uitgangspunt was dat de woningen van Eigen Haard van goede kwaliteit zijn en staan in leefbare wijken. Eigen Haard houdt zicht op alle wijken waar zij bezit heeft en intensificeert de inzet als het nodig is omdat de leefbaarheid of de kwaliteit van de woningen afneemt.

2.61 Voor wat betreft de differentiatie van het woningaanbod wil de gemeente, stadsdeel Zuid, de verkoop vooral stimuleren in de IJsselbuurt, Diamantbuurt en Marathonbuurt. Eigen Haard verkoopt wel in de Diamantbuurt en niet in de Marathonbuurt omdat andere corporaties hier al actief zijn. De belangrijkste reden waarom hier veel verkocht wordt is om een evenwichtiger samenstelling van de woningvoorraad qua eigendomsverhouding te realiseren. In de IJsselbuurt heeft Eigen Haard geen bezit.

2.62 De Diamantbuurt is onderdeel van de Pijp en heeft een bijna exclusieve woonfunctie, dit in tegenstelling tot de sterke functiemenging in de rest van De Pijp. In het verleden is al de keuze gemaakt om hier flink in te zetten op de verkoop van woningen om zo een meer gedifferentieerde woningvoorraad te krijgen met de verwachting dat hierdoor de leefbaarheid en de aantrekkelijkheid van de Diamantbuurt verbetert. Als gevolg van intensief sociaal beheer in samenwerking met het stadsdeel en het uit huis plaatsen van de belangrijkste veroorzakers van overlast is de rust in de buurt teruggekeerd.

2.63 In de Oostelijke Eilanden heeft Eigen haard veel bezit in de Czaar Peterbuurt en Wittenburg. In 2012 is een initiatief opgestart tussen samenwerkende partijen in de Oostelijke Eilanden voor de ontwikkeling van dit gebied. In de Czaar Peterbuurt heeft/is Eigen Haard voor € 80 miljoen aan renovatie (en buurteconomie) aan het investeren en komt de ontwikkeling en opleving van de buurt al goed op gang.



Dienstverlening zoveel mogelijk afstemmen op klantwensen

2.64 De opgave was dat Eigen Haard haar dienstverlening zoveel mogelijk afstemt op de wensen van haar klanten.

2.65 Eigen Haard vindt goede dienstverlening belangrijk voor de klanten, en wil daarom ook buiten de opgave om haar diensten zoveel mogelijk afstemmen op de wensen van haar klanten. Eigen Haard heeft dit 'ruim voldoende gedaan'. Eigen Haard doet namelijk elke twee jaar een grootschalig bewonersonderzoek. Aan de bewoners worden vragen gesteld over hun woning, hun buurt en de dienstverlening van Eigen Haard. Dit onderzoek heeft in 2012 en 2014 plaatsgevonden.

2.66 Het uiteindelijke oordeel 'zeer goed' is gebaseerd op de onderstaande punten. Eigen Haard heeft naast de bovenstaande prestaties ook andere inspanningen verricht. Deze worden hieronder toegelicht.

2.67 Ook heeft Eigen Haard een klantenpanel die zij bevraagt naar hun mening over allerlei onderwerpen. Vragen kunnen gaan over de woning, de wijk of de dienstverlening. Het klantpanel bestaat uit bijna 4.000 leden. In 2013 vroeg Eigen Haard haar klantpanel input en mening over de inrichting van "Mijn Eigen Haard": een klantportal. Verder vraagt de corporatie aan haar klanten hun mening over haar dienstverlening. Daarbij vraagt Eigen Haard haar klanten om hun mening over de onderstaande processen:

- a Nieuwe huurder sociale huurwoning;
- b Nieuwe huurder vrije sector huurwoning;
- c Reparatieverzoeken;
- d Renovatie- en slooprojecten;
- e VvE Beheer;
- f Afhandeling van Klachten (vanaf 2014);
- g Afhandeling Overlastmeldingen (vanaf 2014);
- h Verkoop (vanaf 2014).

2.68 Van de uitkomsten leert Eigen Haard veel en verbetert hiermee haar dienstverlening en processen. Voor haar dienstverlening scoort de corporatie in 2014 met een cijfer 6,6 en in 2012 met een cijfer 6,8.

2.69 Eigen Haard gaat met de tijd mee en heeft innovatieve ideeën om haar dienstverlening te optimaliseren en haar klanten zo goed mogelijk te helpen. In dat kader heeft Eigen Haard in 2014 geëxperimenteerd met het gebruik van Skype en Face-time bij een verzoek om reparatie. De klanten van Eigen Haard hoeven via deze wijze de klacht niet omslachtig te omschrijven, maar kunnen met beeldcontact laten zien wat het probleem is. De klanten van Eigen Haard kunnen ook via een chatfunctie op haar website met de corporatie chatten en krijgen op deze wijze direct antwoord. De opzichter krijgt zo direct een goed beeld van de situatie en wat de mogelijke oplossing is. Op deze wijze kan Eigen Haard haar klanten sneller en beter helpen.



12.000 labelstappen per jaar realiseren en naar 18.000 labelstappen per jaar toewerken

2.70 Met de gemeente Amsterdam hebben Eigen Haard en de andere Amsterdamse corporaties afgesproken naar 18.000 labelstappen bij nieuwbouw, renovatie en bij mutatie op jaarbasis toe te werken. Eigen Haard heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd met 16.700 labelstappen. De corporatie heeft immers meer dan haar aandeel naar rato van haar grootte, 18,5% van het corporatiebezit in Amsterdam, bijgedragen aan de realisatie van deze stedelijke doelstelling. Eigen Haard heeft ook meer labelstappen gemaakt dan voorgenomen.

2.71 Eigen Haard vindt investeren in duurzaamheid belangrijk, daarom helpt Eigen Haard haar huurders om zelf maatregelen te nemen die duurzaam wonen bevorderen. In 2014 heeft Eigen Haard 20 energiecoaches opgeleid; dit zijn huurders die op vrijwillige basis de burens helpen energie te besparen. Ook heeft Eigen Haard het Klimaatstraatfeest gepromoot en prijzen beschikbaar gesteld voor de meest energiezuinige Eigen Haard-straat.

2.72 Daarnaast investeert Eigen Haard in energiebesparende maatregelen in haar woningen. De gedachte is om met relatief eenvoudige maatregelen veel bij te dragen aan een beter milieu en een gezondere woonomgeving. In haar nieuwbouw- en renovatieprojecten gaat Eigen Haard verder dan de landelijke eisen. Bij het bestaande vastgoed ligt de prioriteit op het verbeteren van de woningen met de slechtste energielabels en het verwijderen van de open verbrandingstoestellen.

2.73 In 2018 wil Eigen Haard in haar woningvoorraad 20% minder CO₂ uitstoten ten opzichte van 2008. In 2009 deed Eigen Haard een 0-meting. Ten opzichte van 2011 heeft Eigen Haard al een vermindering van CO₂ uitstoot van 18,2 % gerealiseerd ten opzichte van 2008. Verder toetst Eigen Haard nieuwe en innovatieve materialen met betrekking tot duurzaamheid en CO₂-reductie. In 2014 heeft Eigen Haard haar materialenlijst verder uitgebreid met milieuvriendelijke alternatieven.

2.74 In 2014 heeft Eigen Haard 200 woningen door het project 'HuurDeZon' van zonnepanelen voorzien. Het plan is om in 2015 dit bij nog eens 800 woningen te doen. Huurders huren zonnepanelen van HuurDeZon en krijgen omdat zij huurder zijn van Eigen Haard, ongeveer 10% korting.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'

2.75 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Eigen Haard op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed.

2.76 EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'. Eigen Haard heeft bij dit prestatieveld opgaven benoemd en uitgevoerd. Deze opgaven hebben betrekking op de onderstaande onderwerpen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van enkele van de belangrijkste opgaven die opvallen in goede of minder goede zin en die

betrekking hebben op sloop, nieuwbouw en herstructurering. Een volledige toelichting is te vinden in de bijlage.

Tabel 2-7: eindoordeel presteren naar (des-)investeren in vastgoed

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2016	Nieuwbouw 890 huurwoningen realiseren in vijf jaar, € 22,5 miljoen per jaar	Voldoende	6
2012-2016	740 woningen in vijf jaar renoveren, € 11 miljoen per jaar	Voldoende	6
2011-2014	Maatschappelijk vastgoed realiseren	Ruim voldoende	7
2011-2014	Per jaar 1.000 sociale huurwoningen verkopen 250 sociale huurwoningen in verkoop brengen in Amstelveen en 50 woningen verkopen	Zeer goed	8,5
Opgaven die in de bijlagen worden toegelicht			
2012-2016	691 woningen ontwikkelen in Amstelveen	Voldoende	6
2010-2014	175 sociale huur- en 30 sociale koop woningen in Aalsmeer	Ruim voldoende	7
2013-2015	Jaarlijkse verkoop van circa 10% van de vrijkomende woningen in Ouder-Amstel	Ruim voldoende	7
2010-2014	Nieuwe projecten onderzoeken in Zaanstad	Goed	8
Eindoordeel: ruim voldoende			7,0

Bron: EY, 2015

890 nieuwbouw huurwoningen realiseren in vijf jaar, € 22,5 miljoen per jaar

2.77 Samen met de gemeente Amstelveen heeft Eigen Haard afgesproken in de periode 2012 tot en met 2017 889 huurwoningen te realiseren in vijf jaar (€ 22,5 miljoen per jaar). Deze opgave is proportioneel 'voldoende' behaald. In de jaren 2012 tot en met 2014 heeft Eigen Haard in totaal 313 nieuwbouw huurwoningen in Amstelveen opgeleverd. Daarnaast heeft Eigen Haard in 2014 76 nieuwbouw huurwoningen in aanbouw in Amstelveen.

2.78 In de jaren 2012 tot en met 2014 is er in totaal € 58,2 miljoen door Eigen Haard geïnvesteerd in de nieuwbouw van huurwoningen in Amstelveen, dit is gemiddeld € 19,4 miljoen per jaar. De financiële ambitie om € 22,5 miljoen per jaar in nieuwbouw huurwoningen te investeren in Amstelveen tot en met 2016 lijkt daarmee nog haalbaar te zijn. Vermeldenswaardig hierbij is dat Eigen Haard in 2013 € 27,8 miljoen heeft geïnvesteerd in nieuwbouw huurwoningen in Amstelveen.

Renoveren van 740 woningen in vijf jaar, € 11 miljoen per jaar

2.79 Met de gemeente Amstelveen heeft Eigen Haard afgesproken 740 woningen te renoveren in de jaren 2012 - 2016. Deze opgave is door Eigen Haard proportioneel 'voldoende' gerealiseerd.



2.80 In de jaren 2012 tot en met 2014 heeft Eigen Haard namelijk in totaal 304 woningen in Amstelveen gerenoveerd. In 2014 zijn hierbij door Eigen Haard 289 woningen gerenoveerd. Mede als gevolg van de fusie hebben veel renovatieprojecten vertraging opgelopen. Gemiddeld met een jaar vertraging zijn deze projecten inmiddels gestart en loopt de uitvoering. De projecten met de grotere aantallen te renoveren woningen zijn in de planning opgeschoven en worden vanaf 2015 opgeleverd.

2.81 Eigen Haard is hiermee goed op weg om eind 2016 de doelstelling van 740 woningen renoveren in Amstelveen te behalen. In de jaren 2012 tot en met 2014 is er in totaal € 18,2 miljoen door Eigen Haard geïnvesteerd in de renovatie van complexen in Amstelveen, dit is gemiddeld € 6 miljoen per jaar. De financiële ambitie om € 11 miljoen per jaar in renovatie te investeren in Amstelveen tot en met 2016 lijkt daarmee niet gehaald te worden.

Maatschappelijk vastgoed

2.82 Met de gemeente Amsterdam is de afspraak gemaakt een rekenmodel te ontwikkelen met bijbehorende parameters om te bepalen in hoeverre sprake is van een investering met een onrendabel karakter. Per gebied worden afspraken gemaakt met betrekking tot het realiseren van maatschappelijk vastgoed. Deze opgave is door Eigen Haard 'ruim voldoende' gerealiseerd.

2.83 Eigen Haard is bezig met het ontwikkelen van een rekenmodel voor verschillende typen vastgoed. Hiermee kan Eigen Haard het te verwachten rendement toetsen. Eigen Haard heeft echter nog niet een specifiek rekenmodel voor maatschappelijk vastgoed in gebruik. Het model is nog niet definitief vastgesteld, maar wordt getoetst. Eigen Haard hanteert nu bij het bepalen van het onrendabele karakter van een investering de stelregel dat de marktwaarde in verhuurde staat niet lager mag zijn dan de investering. In de beleidsdocumenten is aangegeven hoe Eigen Haard omgaat met de marktwaarde in verhuurde staat. Deze wordt getaxeerd.

Per jaar 1.000 sociale huurwoningen verkopen

2.84 De Amsterdamse woningcorporaties hebben met de gemeente Amsterdam een gezamenlijke afspraak gemaakt om per jaar 1.000 sociale huurwoningen te verkopen. Rekening houdend met het feit dat deze prestatie afspraak met 9 corporaties is gemaakt, heeft Eigen Haard zelfstandig al een belangrijk deel van de opgave 'zeer goed' gerealiseerd.

2.85 In 2011 heeft Eigen Haard namelijk 528 woningen verkocht. In 2012 waren dit 556 woningen, in 2013 zijn er 422 woningen verkocht en in 2014 zijn er 799 woningen verkocht.

250 sociale huurwoningen in verkoop brengen in Amstelveen en 50 woningen verkopen

2.86 In de gemeente Amstelveen heeft Eigen Haard de opgave in de periode van 2012-2016 250 sociale huurwoningen in de verkoop te brengen. Eerst aan zittende huurders, daarna bij mutatie. Dit betekent dat bij de huidige mutatiegraad van 5%, in de periode 2012 tot 2016 circa 50 woningen verkocht moeten worden.

2.87 In 2014 zijn namelijk 325 eengezinswoningen en 339 meergezinswoningen in Amstelveen door Eigen Haard geselecteerd voor verkoop. In eerste instantie worden deze woningen aangeboden aan de zittende huurders. Bij mutatie worden de woningen op de vrije markt gebracht. In 2014 zijn er 24 eengezinswoningen en 5 appartementen verkocht. Hiermee is de verkoop sterk toegenomen ten opzichte van 2012 en 2013 waarin er 9, respectievelijk 7 woningen in Amstelveen werden verkocht. Tot en met 2014 staat de teller hiermee op 45 woningen. De verwachting is dat in 2015 de prognose van 50 woningen al gehaald wordt.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'

2.88 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Eigen Haard op onder andere het gebied van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

Tabel 2-8: eindoordeel presteren naar kwaliteit van wijken en buurten

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2009-2013	Initiëren en uitvoeren van leefbaarheidsprojecten	Goed	8
2011-2014	Veiligheid van huizen en wijken bevorderen	Goed	8
2011-2014	Inzet maatschappelijke opvang en schuldhulpverlening	Zeer goed	9
2013-2015	Onderzoek doen naar het project Beter Buren ingezet.	Ruim voldoende	7
Opgaven die toegelicht zijn in de bijlagen			
2010-2014	Actieplan per wijk in samenwerking met de bewoners	Ruim voldoende	7
2014-2016	Initiatieven van bewoners stimuleren	Ruim voldoende	7
2012-2016	Leefbaarheid bevorderen: het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) realiseren	Goed	8
2012-2016	Participeren werkgroep inbraakpreventie	Ruim voldoende	7
2012-2016	Op het gebied van sociaal beheer een actief beleid voeren	Ruim voldoende	7
	Eindoordeel: goed		7,6

Bron: EY, 2015

2.89 EY beoordeelt het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'goed'. Eigen Haard heeft bij dit prestatieveld negen opgaven benoemd en uitgevoerd. In de bovenstaande tabel zijn deze opgaven volledig opgenomen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de opgaven die in het oog springen. In de bijlage is de realisatie van alle opgaven toegelicht.

Initiëren en uitvoeren van leefbaarheidsprojecten



2.90 In de gemeente Uithoorn heeft Eigen Haard op het gebied van leefbaarheid de opgave verschillende projecten op het gebied van leefbaarheid te initiëren en uit te voeren. Deze opgave heeft Eigen Haard 'goed' gerealiseerd.

2.91 Samen met bewoners, buurtbeheerorganisaties, gemeenten en maatschappelijke organisaties wordt de samenwerking om wijk en buurtinitiatieven ondersteund. In de afgelopen jaren is door Eigen Haard in verschillende gemeenten op dit onderwerp ingezet. In de gemeente Uithoorn bijvoorbeeld is veel werk verricht in samenwerking met de bewoners en de bewonerscommissies. Er is hierbij aan een schone, hele en veilige woonomgeving gewerkt. Daarnaast laat Eigen Haard schoonmaakprogramma's, buurtschouwen en opruimacties uitvoeren. Ook wordt samen met de brandweer en de gemeente voorlichting over veiligheid in en rond de woning gegeven en graffiti verwijderd. Verder is een plan van aanpak opgesteld ter verbetering van de algemene ruimte in de wijk De Legmeer.

2.92 Eigen Haard neemt verder deel aan werkgroepen waarin de gemeente de regie voert. In de werkgroep 'WMO sociaal domein' is Eigen Haard bij Wonen, Zorg en Welzijn betrokken. De werkgroep 'buurtbeheer nieuwe stijl' richt zich op vergroting van de zelfredzaamheid van bewoners in wijken en buurten. Daarbij werkt Eigen Haard aan een financiële ont koppeling tussen gemeente en Eigen Haard.

Veiligheid van huizen en wijken bevorderen

2.93 Eigen Haard heeft de opgave in Amsterdam de veiligheid van huis en wijk in de gebieden waar woningen van Eigen Haard gelegen zijn te helpen bevorderen in samenwerking met andere verantwoordelijke partijen. Deze opgave is door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd.

2.94 De corporatie heeft een eigen methodiek ontwikkeld ten behoeve van wijkaanpak. Kern van haar methodiek is dat iedere wijk anders is en een andere aanpak nodig heeft. De methode helpt Eigen Haard om op dezelfde manier naar wijken te kijken, maar tot andere conclusies te komen. Dit bevordert de kwaliteit en de efficiëntie van het proces en vergelijken en leren worden daarmee eenvoudiger. Zo kan Eigen Haard die wijken selecteren waar zij zich extra inzet.

2.95 Eigen Haard heeft met haar methodiek een aantal wijken geselecteerd, waar zij extra inzet noodzakelijk acht. Bijvoorbeeld: wonen en huren, veiligheid en zorg, werk, economie en onderwijs, participatie en integratie en sport en cultuur. Eigen Haard heeft tussen 2011 en 2014 de samenwerking met wijkpartners versterkt en het aantal wijkpartners uitgebreid van 10 aan het begin van 2013 tot 26 aan het eind van 2014.

Inzet maatschappelijke opvang en schuldhulpverlening

2.96 De opgave vanuit de gemeente Amsterdam is dat Eigen Haard zich inzet op het gebied van maatschappelijke opvang en schuldhulpverlening. Bij huisvesting van kwetsbare groepen moet Eigen Haard inzetten op preventie en herstel door middel van het voorkomen van huisuitzettingen, onder meer middels de methode 'Er op af', 'Vroeg er op af', 'Beter Buren', 'Treiteraankpak' of 'Huisvesting Multi-probleemgezinnen'. Daarnaast heeft de corporatie de opgave om bijzondere Maatschappelijke visitatie Eigen Haard

woonvoorzieningen aan de onderkant van de woningmarkt te ontwikkelen en beheren. Deze opgave is door Eigen Haard 'zeer goed' gerealiseerd.

2.97 Eigen Haard heeft beleid opgesteld om huurachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen. Dit doet de corporatie door de huurders tijdig te benaderen. De contacten met de huurders zijn hiertoe geïntensiveerd, door gebruik te maken van digitale hulpmiddelen. Eigen Haard werkt ook nauw samen met het incassobureau waarbij de huurachterstand gezamenlijk wordt overzien. De corporatie gebruikt ook de Vroeg-Erop-Af methode om te achterhalen waardoor de huurschuld is ontstaan en meldt dit bij de maatschappelijke dienstverlening.

Onderzoek doen naar het project Beter Buren

2.98 Eigen Haard heeft ook de opgave om de stichting Beter Buren in te zetten. Dit is een middel om tijdig problemen te signaleren doordat huurders samenwerken met Eigen Haard. Daarnaast heeft Eigen Haard in de Dichtersbuurt een convenant afgesloten waarmee de politie haar informatie over kandidaat huurders kan geven. Zo krijgt Eigen Haard de mogelijkheid om de kandidaat te weigeren. Voor Amsterdam is deze werkwijze uniek. Eigen Haard biedt de in eerste instantie afgewezen kandidaat-huurders op een andere plek een vergelijkbare woning aan. De samenwerking met Beter Buren is uitgebreid naar Landsmeer en de Zaanstreek. De opgave is hiermee 'ruim voldoende' gerealiseerd.

2.99 Dankzij het intensiveren van haar aanpak en de vroegtijdige contacten is het aantal huurders met een achterstand gedaald van 3,3% in 2013 naar 3,1% in 2014. In 2014 heeft Eigen Haard bij 612 huurders een aanzegging tot ontruiming gedaan. Dit was in 2013 nog 680 keer. In 2012 en in 2011 was het percentage 2,7%. In de jaren ervoor daalde het aantal ontruiming vanwege huurschuld. De reden van toename in 2013 en 2014 is te verklaren door de economische crisis.

2.100 Een deel van de woningen van Eigen Haard is in afgelopen jaren gegaan naar de kwetsbare groepen. Soms rechtstreeks en soms via instellingen. Samen met maatschappelijke organisaties als Cordaan, HVO-Querido, Leger des Heils, Blijfgroep en Mentrum zoekt Eigen Haard naar oplossingen. Samen met de vakgroep Zorg & Overlast is de 'Aanpak Woonoverlast 2014-2017' opgesteld.

De ambities van Eigen Haard sluiten goed aan op de opgaven

In deze paragrafen wordt getoetst in welke mate Eigen Haard ook eigen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd die passen bij de opgaven in het werkgebied.

2.101 Eigen Haard heeft in overleg met de belanghebbenden uit de regio een duidelijke bedrijfsstrategie met doelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen zijn vertaald naar een groot aantal zelfstandige geformuleerde ambities. Zelfstandig geformuleerde ambities, zijn ambities die niet rechtstreeks uit een opgave voortvloeien, maar door Eigen Haard zelf zijn ingesteld.

2.102 De ambities die Eigen Haard heeft geformuleerd dragen in hoge mate bij aan het realiseren van de opgaven en hebben vaak een bijzondere betekenis voor de belanghebbenden in de regio. Eigen Haard voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een voldoende.

2.103 De visitatiecommissie heeft daarnaast ook pluspunten geconstateerd. EY beoordeelt het aansluiten van de ambities op de opgaven daarom als 'goed'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

2.104 Eigen Haard heeft haar ambities tijdig en frequent geactualiseerd. Om de vier jaar stelt Eigen Haard een nieuwe strategische visie vast. De zeer actieve en consequente wijze waarop de corporatie haar visie uitdraagt valt op. In de gesprekken met de belanghebbenden komt dit ook naar voren.

2.105 Op basis van (markt)omstandigheden stelt Eigen Haard waar nodig haar ambities bij. De bedrijfsstrategie van Eigen Haard wordt namelijk jaarlijks vertaald in jaarplannen, kwartaalrapportages, beleidsplannen en afdelingsplannen. Uit alle documenten komt op een goede wijze een sterke en consequent uitgewerkte visie op de toekomst van de volkshuisvesting en de rol van Eigen Haard daarin naar voren. Met haar visie speelt Eigen Haard goed in op de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied.

2.106 Eigen Haard wil haar klanten, belanghouders, collega corporaties, partners, overige instanties, medewerkers en/of geïnteresseerden inzicht geven in de maatschappelijke rendementen van haar activiteiten. Dit doet zij door middel van het Drie Kamer Model. Dit model maakt zichtbaar hoe en waaraan Eigen Haard haar financiën besteedt. Door dit model te hanteren verbetert de transparantie over besluitvorming omtrent het meerjarenbeleid en daarmee legt Eigen Haard verantwoording af over de maatschappelijke taken die zij heeft als corporatie. De visitatiecommissie vindt dat dit van belang is voor het draagvlak en legitimiteit van externe beïnvloeding.

2.107 In het strategisch voorraadbeheerplan is de vertaalslag op complexniveau gemaakt van de behoefte van de klant, de stakeholders (waaronder de gemeenten), de marktbehoefte en de diversiteit van de bevolkingssamenstelling.

2.108 Samenvattend is de visitatiecommissie van mening dat de ambities van Eigen Haard goed aansluiten op de opgaven, zoals onder meer opgenomen in de prestatieafspraken. Er zijn geen grote verschillen tussen de zelfstandig geformuleerde ambities en de opgaven in negatieve zin.

2.109 Onderstaand volgen een aantal voorbeelden van ambities en doelen. Voor een volledig overzicht wordt verwezen naar de jaarverslagen van Eigen Haard.

- Eigen Haard wil haar woningvoorraad in de Metropoolregio Amsterdam uitbreiden.
- Eigen Haard wil haar belanghouders beter betrekken bij strategie en beleid.
- Eigen Haard wil een goede reputatie hebben als maatschappelijk ondernemer.

3 Eigen Haard presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende

3.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Eigen Haard. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie.

3.02 Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Eigen Haard toegelicht. Als aanvulling op het visitatiestelsel is ook gevraagd naar de wijze waarop de samenwerking is ervaren. Dit wordt aan het eind van het hoofdstuk besproken.

Aanpak oordeel belanghebbenden

3.03 In totaal hebben wij 23 belanghebbendenpartijen van Eigen Haard geïnterviewd. Hierbij zijn 32 mensen gesproken. Er is gesproken met twee huurdersorganisaties, acht verschillende gemeenten en dertien overige belanghebbenden waaronder zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties. Het overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F.

3.04 Bij het beoordelen van het presteren van Eigen Haard volgens de belanghebbenden is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

3.05 Daarnaast is ingegaan op de ervaringen ten aanzien van de relatie en de communicatie en de invloed op het beleid.

3.06 De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van de prestatievelden worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'ruim voldoende'

3.07 De belanghebbenden beschrijven Eigen Haard aan de hand van de volgende kenmerken:

- a zakelijk;
- b financieel solide;
- c staat voor haar taak;
- d open en transparant;
- e betrouwbaar;
- f stabiele corporatie.

3.08 Uit de omschrijvingen blijkt dat de belanghebbenden voornamelijk woorden met een (zeer) positieve ondertoon gebruiken. De belanghebbenden zijn dan ook over het algemeen (zeer) tevreden over de maatschappelijke prestaties van Eigen Haard. Het gemiddelde cijfer is een 7,3. Het bijbehorende kwalitatieve oordeel is 'ruim voldoende'. Tabel 3-1 bevat een overzicht van de gegeven scores.

Tabel 3-1: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatie	Huurders	Gemeenten	Overig	Cijfer	Weging	Eind-cijfer
Maatschappelijke prestaties						
huisvesting van de primaire doelgroep	6,5	7,0	7,7	7,1	50%	7,4
huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	7,5	7,2	7,6		
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	7,1	8,1	7,4		
(des-)investeren in vastgoed	7,0	6,8	7,9	7,2		
kwaliteit van wijken en buurten	8,0	6,9	7,6	7,5		
Relatie en communicatie	7,3	7,3	7,3	7,3	25%	7,3
Invloed op beleid	7,8	6,9	7,1	7,3	25%	7,3
Eindoordeel: ruim voldoende						7,3

Bron: EY, 2015

3.09 Uit de tabel blijkt dat Eigen Haard in de ogen van de belanghebbenden op vele onderdelen ruim voldoende of zelfs goed scoort. In de volgende paragrafen worden de scores toegelicht.

Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'ruim voldoende'

3.10 In deze paragrafen wordt ingegaan op de scores op het onderdeel Prestaties. Tabel 3-2 bevat het oordeel van de belanghebbenden per prestatieveld.

Tabel 3-2: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden onderdeel Prestaties

Prestatie	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,1
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,6
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,4
(Des-)investeren in vastgoed	7,2
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

3.11 Uit de tabel blijkt dat op alle onderwerpen een 'ruim voldoende' of 'goed' is gescoord, maar dat de onderwerpen 'Huisvesting bijzondere doelgroepen' en 'Kwaliteit van wijken en buurten' het hoogste scores. Het eindoordeel van de belanghebbenden is 'ruim voldoende'.

3.12 De volgende tabel geeft het oordeel weer over het maatschappelijk presteren van Eigen Haard per belanghebbendengroep.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbendengroep prestaties

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,3
Gemeente	7,1
Overige belanghebbenden	7,7
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

3.13 De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Eigen Haard gemiddeld met een 7,4.

3.14 In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gedetailleerder ingegaan op de prestaties per prestatieveld van Eigen Haard volgens haar belanghebbenden. Indien een belanghebbende onvoldoende zicht heeft op de betreffende prestatie, is logischerwijs geen cijfer gegeven.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

3.15 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Eigen Haard op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen,

de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-4: eindoordeel presteren naar Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	6,5
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	7,7
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2015

3.16 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. De overige belanghebbenden zijn het meest tevreden op dit onderdeel.

3.17 De huurdersvertegenwoordiging is op zich tevreden op dit onderdeel. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Eigen Haard voldoende goede en betaalbare woningen heeft voor de primaire doelgroep en haar woningen op de juiste wijze toewijst aan de doelgroep. Ook zijn zij van mening dat Eigen Haard haar huurbeleid en huurvoorraad goed op orde heeft. Er wordt echter de kanttekening geplaatst dat de woningen die door Eigen Haard recent gebouwd zijn een relatief hoge huurprijs hebben door de hoge basiskwaliteit waarmee zij gebouwd zijn. Niet iedere huurder is echter in staat of bereid om meer huur te betalen voor deze kwaliteit. Volgens de huurdersvertegenwoordiging gaat Eigen Haard op grond van de nieuwe wetgeving echter straks ook woningen bouwen met lagere basiskwaliteit en daardoor ook een lagere huurprijs.

3.18 De gemeenten zijn over het algemeen van mening dat Eigen Haard over voldoende goedkope woningen beschikt en het huidige bezit is goed toegesneden op de doelgroep. Bij het verhuren van woningen aan verblijfsgerechtigden loopt Eigen Haard voor op andere corporaties.

3.19 De gemeente Amstelveen is van mening dat Eigen Haard gezien de bevolkingssamenstelling in Amstelveen, te veel goedkope sociale woningen heeft en Eigen Haard er goed aan doet om de goedkope woningen aan de sociale doelgroep te verkopen. Voor de middeninkomens moet het aanbod daarentegen ruimer zijn. De gemeente geeft aan dat dit onderwerp bij Eigen Haard bekend is en dat dit bij de nieuwe prestatieafspraken aan bod komt.

3.20 De gemeente Aalsmeer heeft het beeld dat mensen die lang in Aalsmeer wonen tevreden zijn over de betaalbaarheid. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat de eengezinswoningen van Eigen Haard tegen de aftoppingsgrens zitten. Volgens de gemeente Aalsmeer kunnen grondgebonden woningen gezien het aantal punten naar de vrije sector worden overgeheveld. De gemeente Aalsmeer geeft aan dat de doorstroming in deze gemeente beter kan. Veel bewoners wonen lang in dezelfde woningen. Als voorbeeld geeft de gemeente aan dat van de 3.000 huurwoningen in Aalsmeer, vorig jaar slechts 45 woningen en het jaar daarvoor slechts 90 woningen beschikbaar zijn gekomen.

3.21 De gemeenten Ouder Amstel en Aalsmeer geven, net als de huurdervertegenwoordiging, aan dat de recent gebouwde woningen door de hoge basiskwaliteit een relatief hoge huurprijs hebben.

3.22 Volgens de gemeente Amsterdam Stadsdeel Zuidoost is in dit stadsdeel een grote behoefte aan jongerenhuisvesting. Eigen Haard kan hier actiever in zijn door niet alleen woningen te labelen voor jongeren, maar ook door de daadwerkelijke huisvesting te realiseren door bijvoorbeeld woningen te (ver)bouwen. Er is bijvoorbeeld behoefte aan woningen van 20 m2 met een huurprijs van rond de 300 Euro per maand voor jongeren tot 26 jaar.

3.23 De gemeente Zaanstad geeft aan dat Eigen Haard in haar gemeente vooral bezit aan de bovenkant van de sociale huurwoningmarkt heeft. Het zou daarom fijn zijn als Eigen Haard ook goedkopere huur woningen in haar bezit wil opnemen. Binnen Zaanstad is namelijk behoefte aan sociale huurwoningen in het betaalbare segment. Eigen Haard is echter relatief kort aanwezig in Zaanstad en de wens is ook niet een opgave geweest die met Eigen Haard is afgesproken. Daarom ziet de gemeente af van het toekennen van een cijfer op dit onderdeel.

3.24 De overige belanghebbenden geven aan dat Eigen Haard over voldoende goedkope woningen voor de sociale doelgroep beschikt.

3.25 De collega corporaties geven aan dat Eigen Haard een beleid heeft dat op inkomens onder de aftoppingsgrens is gericht. Volgens de collega corporaties staat het onderwerp betaalbaarheid bij Eigen Haard hoog in het vaandel. Dit beeld wordt bevestigd door het feit dat Eigen Haard het Nibud heeft ingeschakeld om meer inzicht in de betaalbaarheid van haar woningen in relatie tot het budget van de doelgroep te krijgen.

3.26 Eén zorginstelling plaatst een kanttekening bij het onderwerp betaalbaarheid. Deze belanghebbende geeft aan dat in beginsel voldoende woningen beschikbaar zijn voor de primaire doelgroep. Wordt echter gekeken naar het aantal vrijkomende betaalbare woningen, dan wordt het beeld genuanceerder. Volgens deze belanghebbende zijn de oorzaken hiervoor gelegen in een lage mutatiegraad van woningen, het verplicht zijn tot het toewijzen van woningen aan bepaalde doelgroepen en het verhuren van woningen tegen huurprijzen van 100% maximaal redelijk en het verkopen van woningen.

3.27 Een belanghebbende is van mening dat niet alle woningen tegen 100% maximaal redelijk verhuurd kunnen worden. Er is namelijk een groep mensen met zo weinig inkomen dat zij nergens terecht kunnen. De woningen moeten daarom aan deze doelgroep met een hogere afslag op maximaal redelijk aangeboden worden.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'

3.28 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Eigen Haard op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifiek aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-5: eindoordeel Huisvesting bijzondere doelgroepen

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	7,5
Overige belanghebbenden	7,2
Eindoordeel: goed	7,6

Bron: EY, 2015

3.29 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesten bijzondere doelgroepen als 'goed'.

3.30 De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Eigen Haard de ambitie heeft om voor de bijzondere doelgroepen woningen te realiseren en dit ook goed oppakt. Er zijn diverse complexen gerealiseerd en er worden in de toekomst woningen levensloopbestendig gemaakt. De huurdersvertegenwoordiging adviseert Eigen Haard in de toekomst meer bijdragen te leveren aan de informele netwerken vanwege de mensen die langer thuis willen blijven wonen. Op deze wijze kan Eigen Haard beter inspelen op de behoeften en zo aan de wens langer thuis te wonen voldoen.

3.31 De gemeenten vinden over het algemeen dat Eigen Haard ruim voldoende woningen beschikbaar heeft voor bijzondere doelgroepen. Eigen Haard zet zich goed in voor deze doelgroep. De woongroep voor Autisten is hier een goed voorbeeld van.

Volgens één gemeente geldt zowel voor Eigen Haard als voor alle andere corporaties dat deze de communicatie richting huurders over de mogelijkheden van woningaanpassingen kan verbeteren. Het is hierbij van belang dat Eigen Haard proactief en persoonlijk communiceert. Volgens deze gemeente is het niet voldoende dat informatie via de website wordt gedeeld. Oudere mensen maken namelijk weinig gebruik van internet. Daarom is een persoonlijker vorm van communicatie van belang.

3.32 Bij de overige belanghebbenden is het beeld gemengd. Volgens de overige belanghebbenden heeft Eigen Haard van oudsher niet veel woningen in haar bezit die geschikt zijn voor specifieke doelgroepen. Eigen Haard past daarom haar woningen aan daar waar dat nodig blijkt te zijn.

3.33 Volgens de zorginstellingen is op dit moment weinig doorstroming mogelijk en er is sprake van lange wachtlijsten voor maatschappelijke woningen. De doorstroming stopt omdat zorginstellingen geen individuele afspraken met corporaties mogen maken. Gemeenten en corporaties maken afspraken, maar zorginstellingen zitten hier niet bij aan tafel. Corporaties zouden zich samen hard moeten maken om hierbij ook de zorginstellingen aan tafel te krijgen. Corporatie breed is die verwachting aanwezig, maar van Eigen Haard wordt nog meer verwacht

vanwege de omvang van de corporatie. Volgens deze groep belanghebbenden moeten echter zowel gemeenten als corporaties samen aan dit probleem werken.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

3.34 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Eigen Haard op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Eigen Haard en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-6: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,1
Overige belanghebbenden	8,1
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

3.35 De belanghebbenden zijn tevreden over het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer. Zij beoordelen dit als 'ruim voldoende'.

3.36 De huurdersvertegenwoordiging vindt dat de woningen er goed bij staan. Eigen Haard onderhoudt haar woningen goed en de dienstverlening richting huurders is prima te noemen. Eigen Haard is goed bezig met het verduurzamen van woningen en geeft ook veel aandacht aan het verduurzamen van onderhoud.

3.37 Volgens de huurdersvertegenwoordiging is het woningbezit van Eigen Haard wel onderhevig geweest aan achterstallig onderhoud. Eigen Haard heeft echter de laatste jaren renovaties uitgevoerd, waardoor het bezit van Eigen Haard er nu goed bij staat. Ook het klachtenonderhoud is verbeterd, met behulp van automatisering en een chatbox. Daarnaast is zij planmatig bezig met het verhogen van energie labels van woningen. Verder geeft de huurdersvertegenwoordiging aan dat Eigen Haard tijdig langskomt bij verzoeken en dat de reparaties goed worden uitgevoerd. Wel plaatst de huurdersvertegenwoordiging een kanttekening dat men in de vakantieperiode voor eenvoudige reparaties soms 14 dagen moet wachten.

3.38 De gemeenten vinden dat Eigen Haard zeer actief bezig is met het onderhoud van de woningen. De kwaliteit van woningen en woningbeheer is prima op orde. Eigen Haard heeft onderhoudsmonteurs die snel handelen en zaken oplossen. Verder is de bereikbaarheid van Eigen Haard goed. Wel plaatst de gemeente Amsterdam een kanttekening bij dit onderwerp. Volgens deze gemeente vindt Eigen Haard het lastig om ingewikkelde reparaties tijdig en met een goede terugkoppeling van de voortgang uit te voeren.

3.39 De gemeente Amstelveen is van mening dat de woningen van Eigen Haard er over het algemeen goed bijstaan, maar maakt zich wel zorgen over de kwaliteit van de woningen in Keizer Karelpark Oost. Volgens de gemeente kan Eigen Haard de kwaliteit van deze woningen verbeteren door te renoveren.

3.40 De overige belanghebbenden geven aan dat de kwaliteit van de woningen van Eigen Haard gemiddeld beter is dan die van andere corporaties. Eigen Haard is de enige corporatie in de regio die nog steeds investeert in de kwaliteit van haar woningen. De corporatie investeert bijvoorbeeld in de veiligheid van haar woningen en doet veel aan schilderwerk. Andere corporaties richten zich primair op de omgeving van de woningen. Het is volgens een belanghebbende een erg mooie visie van Eigen Haard om bij het begin, de woningen zelf, te beginnen en dan naar de omgeving te kijken.

3.41 De enige kanttekening die de overige belanghebbenden plaatsen is, dat ook zij ervaren dat bij ingewikkeldere storingen of klachten zoals rioleringen en overlast in portieken, Eigen Haard veel tijd nodig heeft om dit soort klachten te verhelpen.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'

3.42 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Eigen Haard op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-7: eindoordeel (Des-)investeren in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	6,8
Overige belanghebbenden	7,9
Eindoordeel: ruim voldoende	7,2

Bron: EY, 2015

3.43 De belanghebbendengroepen beoordelen het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'.

3.44 De huurdersvertegenwoordigers geven aan dat Eigen Haard meer dan voldoende investeert. Vooral in sloop en renovatie van woningen wordt geïnvesteerd. Het resultaat is dat er woningen met slechte kwaliteit worden vervangen door woningen met een goede kwaliteit.

3.45 Gemeenten zijn over het algemeen tevreden over de mate waarin Eigen Haard in vastgoed investeert. Projecten zoals Ambonplein, Sumatrastraat, Oosterparkbuurt, Betondorp en Rembrandt

van Rijn zijn projecten waarin Eigen Haard veel heeft geïnvesteerd. De gemeenten hebben hun waardering hierover uitgesproken.

3.46 De gemeenten plaatsen ook een aantal kanttekeningen. Volgens de gemeente Amsterdam kan Eigen Haard nog meer in haar oude woningen investeren. Eigen Haard kan bijvoorbeeld proactief onderzoeken of haar bezit nog van deze tijd is. Bijvoorbeeld: zijn de woningen van dubbelglas voorzien, zijn er mogelijkheden om zonnepanelen te plaatsen. Volgens de gemeente is Eigen Haard in het verleden voorzichtig en twijfelend geweest en heeft zij niet altijd voldoende geïnvesteerd daar waar nodig. Ook zijn veel grote woningen voor gezinnen gebouwd die kwalitatief gezien goed zijn, maar voor de primaire doelgroep niet betaalbaar zijn. De gemeente geeft aan dat juist behoefte is aan kleinere en daardoor betaalbare woningen.

3.47 Volgens de gemeente Amstelveen kan Eigen Haard meer investeren in nieuwbouw en behoud van kwaliteit van de bestaande voorraad. In de gemeente zijn veel flats uit de jaren 50 die die gerenoveerd of gesloopt moeten worden. Er is behoefte aan het bouwen van middeldure woningen.

3.48 Het beeld bij de overige belanghebbenden is zeer positief. In de afgelopen jaar heeft Eigen Haard meer dan voldoende geïnvesteerd in haar bezit door middel van nieuwbouw, renovatie en slooprojecten. Eigen Haard heeft bijvoorbeeld het project Koningsvrouwen van Landlust gerealiseerd. Met dit project onderscheidt Eigen Haard zich van andere corporaties. Men heeft ook prijzen gewonnen voor de duurzaamheid van haar projecten. Volgens de overige belanghebbenden heeft Eigen Haard een solide financieel beleid gevoerd en kan hierdoor als één van de weinige corporaties nog bouwen en investeren in vastgoed. Haar financiële positie is ook goed door wie zij is en wat zij doet. Eigen Haard blijft hierdoor in haar kracht staan. De overige belanghebbenden vinden dat Eigen Haard de juiste strategische investeringskeuzes maakt. Deze keuzes zijn ook helder voor de belanghebbenden.

3.49 Wel plaatsen enkele overige belanghebbenden op dit onderwerp ook een kanttekening. Gelet op het eigen vermogen van Eigen Haard zou zij meer woningen kunnen bouwen.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'

3.50 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Eigen Haard op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-8: eindoordeel Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	6,9
Overige belanghebbenden	7,6

Belanghebbendengroep	Oordeel
Eindoordeel: goed	7,5

Bron: EY, 2015

3.51 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'goed'.

3.52 De huurdersvertegenwoordiging is het meest tevreden op dit punt. In de afgelopen jaren heeft Eigen Haard veel inspanningen verricht op dit onderwerp. De corporatie ondersteunt onder meer buurtkamers, stimuleert het zelfbeheer van complexen in verschillende gradaties, is actief met wijk- en huismeesters, voert controles uit op het schoonhouden van complexen en de omgeving, stimuleert de participatie van huurders en draagt bij aan veiligheid middels het ophangen van camera's. Eigen Haard heeft ook onderzoek gedaan naar de effecten van haar beleid en zowel maatschappelijk als financieel geïnvesteerd in de meest kwetsbare wijken waar het grootste effect werd verwacht.

3.53 De gemeenten zijn zeer tevreden over de inspanningen van Eigen Haard op dit onderwerp. Eigen Haard investeert veel op het gebied van leefbaarheid. De corporatie heeft dan ook een goede focus op de leefbaarheidsvraagstukken die binnen de gemeenten spelen.

3.54 Enkele gemeenten plaatsen ook een aantal kanttekeningen. Volgens de gemeente Uithoorn is in de afgelopen jaren door Eigen Haard weinig geld aan leefbaarheid besteed. De gemeente maakt zich daarom zorgen over de toekomstige kwaliteit van wijken en buurten. Volgens de gemeente kan Eigen Haard meer in de wijk Europarei investeren op het gebied van leefbaarheid. De gemeente geeft aan dit graag met Eigen Haard in gezamenlijkheid op te pakken.

3.55 De gemeente Amsterdam geeft aan dat de zichtbaarheid van Eigen Haard in de stad goed is. In het Stadsdeel Zuidoost heeft Eigen Haard meer aandacht voor de leefbaarheid dan de gemiddelde corporatie. In bijvoorbeeld de Indische buurt is veel in leefbaarheid geïnvesteerd. Verder organiseert zij spreekuren in de wijk en ondersteunt zij anderen die de schuldhulpverlening doen.

3.56 Eigen Haard heeft in de ogen van de gemeente Amsterdam veel kantoren en ondersteunt vaak sociale voorzieningen zoals sportvelden en buurthuizen. De gemeente vraagt zich af of dit een goede zaak is omdat ondertussen huurverhogingen door Eigen Haard worden doorgevoerd. Mensen die gebruik maken van een buurthuis/sportveld zijn niet alleen mensen met een sociale huurwoning, maar ook met vrije sectorwoning of een koopwoning. Deze groepen profiteren dus van de investering door Eigen Haard.

3.57 De overige belanghebbenden zijn ook zeer tevreden op dit onderwerp. Eigen Haard is zich goed bewust van haar verantwoordelijkheid en de taak die zij op dit onderwerp heeft. Eigen Haard heeft aandacht voor de leefbaarheid en heeft dit onderwerp hoog in het vaandel staan. Als voorbeeld worden het project VoorUit en de projecten met de Academie van de Stad genoemd.

Volgens de overige belanghebbenden is de uitdaging voor Eigen Haard de aandacht voor leefbaarheid voort te zetten zonder dat dit veel extra geld kost.

3.58 De overige belanghebbenden plaatsen ook een kanttekening. Eigen Haard kan meer actie ondernemen om in achterstandswijken te onderzoeken of zij partners kan samenbrengen om in deze wijken activiteiten te ontplooiën. Dit verhoogt de kwaliteit van wonen en daarmee de waarde van woningen.

3.59 Eigen Haard ontplooit wel initiatieven in deze wijken en financiert deze ook, maar in het samenbrengen van initiatieven met andere partners kan Eigen Haard actiever zijn. Er zijn namelijk kleine clubjes die van elkaar niet weten dat ze bestaan. Eigen Haard kent deze wel en kan ze daarom ook samenbrengen om de effecten van hun activiteiten te versterken.

Relatie en communicatie scoort 'ruim voldoende'

3.60 Het onderdeel relatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Eigen Haard samenwerkt met andere partijen en de mate en effectiviteit van de communicatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel relatie en communicatie.

Tabel 3-9: oordeel per belanghebbendengroep Relatie en communicatie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,3
Gemeente	7,3
Overige belanghebbenden	7,3
Oordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2015

3.61 De huurdersvertegenwoordiging is over het algemeen te spreken over de relatie en communicatie met bestuur en management van Eigen Haard. Er is sprake van een open relatie. Daarnaast is er ook veel en goed contact met beleidsmedewerkers van Eigen Haard. Eigen Haard is daarom laagdrempelig. Wel geven de belanghebbenden aan dat de communicatie naar de huurders en de bewonerscommissies soms wel beter kan. In de ogen van de huurdersvertegenwoordigers kan Eigen Haard zich meer in de stad profileren. Eigen Haard is te bescheiden.

3.62 De huurdersvertegenwoordiging geeft ook aan dat na de reorganisatie de indruk bestaat dat afdelingen onderling niet altijd goed samenwerken en niet voldoende onderling communiceren. Als voorbeeld worden de afdelingen verhuur en debiteuren genoemd. Volgens de huurdersvertegenwoordigers is Eigen Haard op managementniveau en middenkader goed aanspreekbaar, maar de uitvoering van de taken is niet altijd voldoende op orde. De huurdersvertegenwoordiging heeft de ervaring dat Eigen Haard niet altijd terugbelt.

3.63 Ook de gemeenten zijn van mening dat de relatie en communicatie over het algemeen goed is. Eigen Haard wordt als een betrouwbare partner gezien die goed en helder communiceert.

3.64 Wel plaatsen de gemeenten kanttekeningen bij het onderwerp communicatie. De gemeente Uithoorn geeft aan dat Eigen Haard in Uithoorn meer kan investeren op het gebied van relatie en communicatie. Met name gaat het om de relatie en communicatie met bewoners en de gemeenteraad. Op bestuurlijk en ambtelijk niveau is de communicatie wel goed.

3.65 De gemeente Amstelveen heeft de ervaring dat tussen Eigen Haard en huurders sprake is van een afstandelijke relatie. De gemeente heeft verschillende signalen gehad dat bewoners vinden dat Eigen Haard te weinig met de bewoners in gesprek gaat. Ook geven bewoners bij de gemeente aan dat zij vinden dat Eigen Haard zich te weinig in hun situatie verplaatst.

3.66 De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie met Eigen Haard. Er is sprake van een (warme) zakelijke relatie gebaseerd op vertrouwen, met een open en transparante communicatie. Wel geeft één overige belanghebbenden aan dat Eigen Haard meer aandacht kan besteden aan de volgende onderwerpen: consequenter zijn in het maken van afspraken, proactief en zorgvuldig handelen, opvolging aan acties geven en helder communiceren bij wie je moet zijn.

Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'

3.67 Bij dit onderdeel wordt vastgesteld of de belanghebbenden tevreden zijn over de invloed die zij hebben op het beleid.

Tabel 3-10: oordeel per belanghebbendengroep Invloed op beleid

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,8
Gemeente	6,9
Overige belanghebbenden	7,1
Oordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2015

3.68 De huurders zijn zeer tevreden over de mate van inspraak die Eigen Haard hen biedt. In een vroeg stadium worden zij bij het besluitvormingsproces betrokken en wordt inzicht geboden in de mogelijkheden die Eigen Haard heeft.

3.69 De gemeenten zijn over het algemeen eveneens van mening dat Eigen Haard goed ruimte biedt voor inspraak. Dit doet Eigen Haard door middel van stakeholderbijeenkomsten en jaarplannen. Volgens de gemeenten wordt aan de belanghebbenden van te voren input voor de bijeenkomst gevraagd. De gemeenten ervaren deze bijeenkomst als leerzaam, volgens de gemeenten luistert Eigen Haard naar haar belanghebbenden en neemt zij deze serieus. Alleen gemeente Amstelveen voelt zich als gemeente niet voldoende serieus genomen door de



corporatie. De beleving van deze gemeente is dat de signalen van de gemeente richting Eigen Haard niet voldoende opgepakt worden door de corporatie.

3.70 De overige belanghebbenden zijn over het algemeen ook tevreden over de invloed die zij op het beleid van Eigen Haard kunnen uitoefenen. De overige belanghebbenden geven aan dat zij in de afgelopen jaren steeds meer invloed op beleid ervaren, dit vinden zij een goede ontwikkeling. Eigen Haard neemt haar belanghebbenden serieus en signalen worden door Eigen Haard goed opgepakt.

3.71 Enkele belanghebbenden ervaren dat zij minder invloed hebben op het beleid van Eigen Haard. Zij zouden graag meer invloed willen uitoefenen op het beleid van Eigen Haard en ook meer willen samenwerken. Dit geldt met name voor een zorg- en welzijnsinstelling, maar ook voor een andere maatschappelijke partner.

Goede en te verbeteren punten

3.72 De belanghebbenden is ook specifiek gevraagd goede en te verbeteren punten aan te dragen.

Goede punten

3.73 De belanghebbenden noemen onder meer de volgende goede punten:

- a sociale corporatie;
- b wijkaanpak en sociale projecten;
- c betrouwbare, maar voorzichtige samenwerkingspartner;
- d grote bijdrage op het gebied van energiebesparing;
- e inzet om de transparantie te verbeteren, door middel van stakeholdersbijeenkomsten;
- f gezonde corporatie die haar financiën op orde heeft;
- g investeringen in de Indische buurt;
- h goede huurbaas;
- i enthousiaste medewerkers;
- j betrokken.

Te verbeteren punten

3.74 De belanghebbenden willen graag dat Eigen Haard de onderstaande punten verbetert:

- a De zwakke formele participatie is een verbeterpunt, bewoners kunnen hierin beter participeren maar ook Eigen Haard zelf. De corporatie zou het huurdersoverleg naar het bestuurlijk niveau kunnen tillen en de beleidsparticipatie van huurders meer formeel vorm kunnen geven (gezamenlijk beleid maken daar waar nodig);
- b De communicatie naar de bewoners kan beter;
- c Lokale betrokkenheid en lokale verankering;

- d Innovatieve ideeën waarmee Eigen Haard bezig is kan Eigen Haard beter en breder communiceren;
- e Medewerkers moeten onderling kennis uitwisselen;
- f Verkoop is goed om scheefwoners tegen te gaan. Maar investeer dat geld terug in de sociale woningen en laat dit goed aansluiten op de behoefte die in de gemeente Aalsmeer aanwezig is;
- g Richting huurders de communicatie verbeteren. Communiceren over zaken in beleid die voor huurders nadelig zijn, is wat langzaam en minder transparant richting huurders. Hierdoor krijgen zij een nadelig beeld. Sneller en transparanter hierin zijn;
- h Missie en visie is bij gemeente bekend, maar ook bij huurders?;
- i Bereikbaarheid, telefonisch kan beter, als er eenmaal contact is kunnen zaken vaak niet en geeft dan aan: “naar aanleiding van gemeentelijk beleid niet mogelijk”;
- j Beleidswijzigingen sneller communiceren en flexibeler zijn in de besluitvorming;
- k Minder voorzichtig en bescheiden opereren;
- l Eenvoudige woningen voor de doelgroep met de laagste inkomens realiseren;
- m Meer openstaan voor het geven van invloed op het beleid, maak gebruik van de kennis bij de samenwerkingspartner;
- n Bij complexere zaken zou het fijn zijn als de informatieverstrekking / afhandeling wat sneller gaat.

Wensen van de belanghebbenden

3.75 De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar een wens. Wat willen de belanghebbenden Eigen Haard meegeven om nog beter samen te werken?

3.76 De huurdersvertegenwoordigers willen graag dat bij Eigen Haard de kwaliteit van woningen moet blijven samenhangen met de huurprijs daarvan en de prijzen moeten niet zozeer afhankelijk worden van de grenzen van de huurtoeslag (om altijd naar een maximum te zoeken). Wonen in Amsterdam kan in beginsel namelijk overal duur zijn, maar de kwaliteit en locaties van woningen verschillen wel degelijk.

3.77 De gemeenten spreken de wens uit dat Eigen Haard doorgaat met de taken die zij uitvoert en een nog stevigere positie inneemt in de regio. Verder hebben de gemeenten de volgende wensen:

- a Denk na welke producten de maatschappij nodig heeft in de komende jaren;
- b Je hebt een goed verhaal, steek het niet onder stoelen of banken. Spreek je mensen aan dat ze trots mogen zijn op datgene wat ze doen. Het staat voor de bewoners ook goed, dat Eigen Haard dit uitstraalt;
- c Pak de jongerenhuisvesting op, met name voor de jongeren die geen vast arbeidscontract hebben. Maatschappelijke kosten van jongeren die op straat leven zijn namelijk zo hoog

dat het essentieel is dat zij een woning krijgen, zodat ze een stabiele omgeving hebben van waaruit ze naar school kunnen gaan of werk kunnen zoeken;

- d Handel nog meer als partner om samen met de gemeente de diversiteit van het woningaanbod in Zaanstad te vergroten, passend bij de ambities van de geactualiseerde woonvisie.

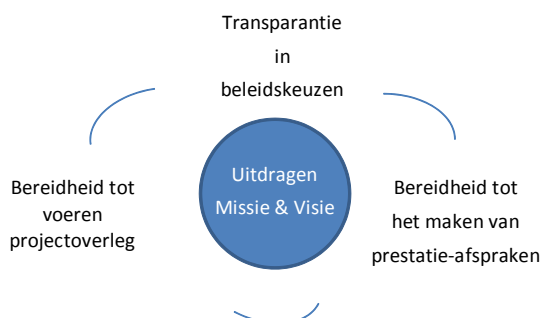
3.78 De volgende wensen worden geuit door de overige belanghebbenden:

- a Er wordt aan Eigen Haard gevraagd om mee te denken bij initiatieven, hier is zij terughoudend in (dat kost tijd en geld). Het is voor de corporatie echter verstandig om dit weer op te pakken, omdat dit volgens belanghebbende een effect heeft op de bewoners en wijken;
- b Er zullen steeds meer mensen met een psychische uitdaging en ouderen naar Amsterdam toe komen om daar te wonen. Het zou volgens belanghebbende goed zijn om hier alvast met Eigen Haard overleg over te hebben hoe hiermee om te gaan;
- c Behoudt de kernkwaliteiten en ga op zoek naar nieuwe kwaliteiten. De kernkwaliteiten zijn gelegen in de kwalitatief goede medewerkers, maar zorg er wel voor dat deze medewerkers bijgeschoold blijven. Belanghebbende hoopt dat het nieuwe bestuur die kwaliteiten ontdekt en ziet;
- d Zoek vooral de verbinding met de samenleving;
- e Zelfstandige positie volhouden.

Beoordeling samenwerking

3.79 Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelen. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Eigen Haard te bespreken. Op deze wijze hoopt EY een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de samenwerking. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur 3-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur 3-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

3.80 De belanghebbenden is in de gesprekken ook gevraagd naar:
Maatschappelijke visitatie Eigen Haard

- a uitdragen missie en visie;
- b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
- c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
- d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

3.81 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven. In bijlage I is een uitgebreide weergave opgenomen van de uitkomsten per onderwerp. Wij benadrukken dat de scores op de bovenstaande onderwerpen geen onderdeel vormen van de formele visitatie.

Tabel 3-11: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	7,2
Beleidskeuzes en afwegingen	7,3
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	7,8
Bereidheid tot voeren projectoverleg	7,3
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

4 Presteren naar vermogen scoort 'goed'

4.01 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Hiermee kan worden geoordeeld over de mate waarin Eigen Haard presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie.

4.02 Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- a Financiële continuïteit;
- b Doelmatigheid;
- c Vermogensinzet.

4.03 Wij merken op dat wij geen accountantscontrole hebben uitgevoerd op de aangereikte financiële- en niet-financiële informatie.

Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'goed'

4.04 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore van presteren naar vermogen.

Tabel 4-1: eindoordeel Presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel	Weging
Financiële continuïteit	Goed	8,0	30 %
Doelmatigheid	Goed	8,0	30 %
Vermogensinzet	Goed	8,0	40 %
Eindoordeel: goed		8,0	100%

Bron: EY, 2015

4.05 EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit goed is. Eigen Haard heeft een zeer gezonde financiële positie en voldoet daarmee ruim aan de normen die door CFV en WSW worden gesteld aan de belangrijkste financiële kengetallen. Bovendien is Eigen Haard volgens de laatst beschikbare verklaring van WSW ruim borgbaar voor de activiteiten die zij in haar strategische planning (dPi) heeft opgenomen. Eigen Haard voert een actieve dialoog met stakeholders ten aanzien van de inzet van het vermogen en treedt daarmee ook via diverse sectorpublicaties in de openbaarheid.

4.06 In de navolgende paragrafen volgt een toelichting per onderdeel.

Financiële continuïteit scoort 'goed'

4.07 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Eigen Haard haar financiële continuïteit als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam borgt. Dit stelt Eigen Haard in staat

haar maatschappelijke functie in continuïteit uit te voeren. Onderzocht wordt of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen.

4.08 Eigen Haard voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer een 8 wordt. Tabel 5-2 bevat een samenvatting van de uitkomsten. Er is geen cijfer per onderdeel toegekend, wel is in de tabel met een kleur aangegeven hoe Eigen Haard voldoet aan de normen. De In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven.

Tabel 4-2: bevindingen kengetal beoordeling

Onderwerpen financiële continuïteit
Solvabiliteitsoordeel (oordeel CFV)
Continuïteit (oordeel CFV)
Interest Coverage Ratio (oordeel WSW)
Loan to Value (oordeel WSW)
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)

Bron: EY, 2015

Solvabiliteitsoordeel

4.09 Het CFV heeft een oordeel gegeven over de solvabiliteit van Eigen Haard. Over de jaren 2011 – 2012 was deze voldoende. Voor de jaren 2013 en 2014 is het stelsel van beoordelen gewijzigd. Uit de bijlagen van de toezichtsbrieven blijkt op basis van de weergave van de ontwikkeling van het volkshuisvestelijk eigen vermogen in relatie tot de onderkende noodzakelijke risicobuffers nog altijd voldoende solvabiliteit. De grafieken laten in zowel de solvabiliteitsoordelen als in de toezichtsbrieven zien, dat het volkshuisvestelijke vermogen van Eigen Haard zeer ruim boven de noodzakelijk aan te houden risicobuffers ligt.

Continuïteitsoordeel

4.10 Het continuïteitsoordeel over de jaren 2011 en 2012 is A1. Het CFV geeft met deze hoogst mogelijke kwalificatie aan dat Eigen Haard in staat is haar werkzaamheden en ambities in continuïteit uit te voeren. Ook uit de bijlagen van de toezichtsbrieven voor de jaren 2013 en 2014 blijkt uit de grafieken en weergegeven financiële kengetallen, voldoende financiële continuïteit voor de prognoseperiode. Over het algemeen liggen de financiële kengetallen ruim boven de door toezichthouder onderkende minimumwaarden van deze kengetallen.

Interest dekkingsratio

4.11 De interest dekkingsratio (ICR) geeft aan in hoeverre Eigen Haard in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. Eigen Haard monitort de Maatschappelijke visitatie Eigen Haard



ontwikkeling van de kasstromen in zowel de kwartaalrapportage, als de maandelijkse liquiditeitsprognoses. In de ondernemingsdoelstelling is financiële continuïteit een belangrijke pijler. Daarin wordt ook de monitoring en bewaking van gezonde operationele kasstromen betrokken.

4.12 Als norm voor de interest dekkingsratio wordt in het visitatiestelsel de norm van het WSW gehanteerd. Deze bedraagt een ICR van minimaal 1,3. De interest dekkingsratio van Eigen Haard ligt eind 2013 met 2,5 zeer ruim boven de 1,3 die het stelsel hanteert. De ICR is voor de komende jaren circa 2,0.

Loan to value

4.13 Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd.

4.14 Uit de jaarrekeningen en oordeelsbrieven van het CFV blijkt dat gedurende de visitatieperiode de Loan to Value op basis van bedrijfswaarde (volkshuisvestelijk vermogen) met gemiddeld ongeveer 50% ruim onder de norm van 75% ligt. Lager is in dit geval beter.

Debt Service Coverage Ratio

4.15 De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan in welke mate Eigen Haard de rente én aflossing uit haar operationele kasstroom kan voldoen. Ten opzichte van de Interest Coverage Ratio die alleen de rente in de berekening betreft zal daarom per definitie een lagere waarde optreden.

4.16 In het visitatiestelsel wordt ook bij dit kengetal aangesloten bij de norm van het WSW van 1,0. Bij Eigen Haard bedroeg de DSCR gemiddeld over de visitatieperiode 1,5. Voor de prognoseperiode 2014-2018 is een gemiddelde DSCR van 1,5 berekend.

Pluspunten leiden tot een hoger cijfer

4.17 In het voorgaande is vastgesteld of Eigen Haard heeft voldaan aan de minimale eisen voor een voldoende. De visitatiecommissie heeft ook een aantal pluspunten geconstateerd. Hierdoor wordt het eindcijfer positief beïnvloed.

4.18 Zoals in het voorgaande beschreven wijken de kengetallen van Eigen Haard in positieve zin af van de door CFV en WSW gestelde normen. De afwijkingen zijn het resultaat van een jarenlange traditie van een bewust gedegen financieel beleid waarbij gestuurd wordt op het voldoen aan de eisen van WSW en CFV. Daarom is de positieve afwijking gecombineerd met de bewuste sturing één van de redenen voor de visitatiecommissie extra punten toe te kennen. Onderstaand volgt een toelichting.

4.19 Uit de managementrapportages en de jaarrekening blijkt dat Eigen Haard haar vermogenspositie goed aansluit op integrale kasstromen, risicoanalyses en strategisch Maatschappelijke visitatie Eigen Haard

voorraadbeleid door zichtbare sturing op kasstromen als basis voor de aansturing van de corporatie te nemen. Uit gesprekken met de directeur Bedrijfsvoering en de Manager BCO/PCO en uit een beoordeling van de jaarrekening en de interne rapportages blijkt dat Eigen Haard goed stuurt op een voldoende vrije kasstroom. Dit is belangrijk voor de solvabiliteit en financierbaarheid.

4.20 Eigen Haard is volledig en transparant in de verantwoording van haar vermogenspositie. In haar jaarverslagen wordt aandacht gegeven aan de financiële slagkracht van de corporatie en de investeringsmogelijkheden voor de toekomst.

4.21 Eigen Haard analyseert met behulp van scenario's de financiële effecten op het vermogen. Dit zijn scenario's voor minimaal de komende vijf jaar waarin de omgevingsrisico's zoals extra overheidsheffingen op de vermogenspositie en de kasstromen in kaart zijn gebracht voor bijvoorbeeld:

- a de reguliere activiteiten c.q. diensten van algemeen economisch belang (DAEB);
- b de niet – DAEB-activiteiten;
- c de effecten van passend toewijzen op de vrije kasstromen en de investeringsmogelijkheden;
- d geplande woningverkoop.

4.22 Voor wat betreft het hanteren van ratio's is Eigen Haard in haar eigen financiële beleid strenger dan de toezichthouders. Door het hanteren van strengere eisen, wordt de financiële continuïteit met een grotere veiligheidsmarge bewaakt. Financiële continuïteit komt vanuit dit oogpunt ook zeer expliciet aan de orde in de waarden die Eigen Haard in haar position paper heeft weergegeven.

Doelmatigheid scoort 'goed'

4.23 Het doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiëntie). De beoordeling kent dus een financiële en operationele kant. Er wordt beoordeeld of de corporatie efficiënt werkt en actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd. Ook wordt beoordeeld of de corporatie een visie en criteria heeft voor de doelmatigheid in haar organisatie.

4.24 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel op het onderdeel presteren naar doelmatigheid wordt daardoor 'goed'.

4.25 In de volgende tabel is de opbouw van de eindscore weergegeven. In de daaropvolgende paragrafen worden de scores en de pluspunten toegelicht.

Tabel 4-3: eindoordeel Presteren naar doelmatigheid

Onderwerp	Bevinding
Doelmatigheid	8,0

Bron: EY, 2015

Maatschappelijke visitatie Eigen Haard

Score op Cip-indicatoren

4.26 Bij dit onderdeel wordt een vergelijking gemaakt tussen de kengetallen in de CFV-publicatie/AEDES-publicatie Corporatie in Perspectief (CiP), CBC en Eigen Haard. De referentiegroep voor Eigen Haard is 'Grote herstructureringscorporaties'.

Netto bedrijfslasten per VHE lager dan gemiddeld

4.27 De netto bedrijfslasten per VHE van Eigen Haard bedragen ultimo 2013 € 1.227. De referentie bedraagt € 1.452. Eigen Haard zit hiermee 18,3% onder het gemiddelde van de referentiecorporaties. De beoordeling is daarom 'zeer goed'. Ook op niveau van de bruto bedrijfslasten, onderkennen wij dat Eigen Haard een 9,6% lagere realisatie kent dan de referentiegroep.

Ontwikkeling netto bedrijfslasten per VHE lager dan gemiddeld

4.28 De netto bedrijfslasten per VHE nemen bij Eigen Haard in de periode 2011 – 2013 af met 9,8%. De referentie kent een afname van slechts 2,6%. Ook hier scoort Eigen Haard dus duidelijk beter dan de referentie.

Aantal VHE per fte hoger dan gemiddeld

4.29 Efficiëntie komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie 'niet te ruim in het jasje zit'? Een goede graadmeter voor de efficiëntie van de corporatie is het aantal VHE per fte. Dit kengetal ligt voor Eigen Haard gemiddeld op 113, hetgeen boven het gemiddelde ligt van 95 VHE per fte. Een hogere score is bij dit kengetal gunstig. Dit betekent namelijk dat Eigen Haard meer woningen beheert per fte dan de referentie.

Personeelskosten per fte lager dan gemiddeld

4.30 De gemiddelde brutoloonkosten per fte in loondienst zijn tevens beoordeeld. De gemiddelde loonkosten van Eigen Haard per fte bedragen € 74.339 en zijn daarmee 1,3% lager dan de gemiddelde waarde van € 75.271 bij de referentiecorporaties.

Pluspunten leiden tot hoger cijfer

4.31 Uit het voorgaande is gebleken dat Eigen Haard in positieve zin afwijkt van de referentie. De visitatiecommissie ziet hierin reden een pluspunt toe te kennen.

4.32 Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie-inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en is er gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Eigen Haard om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.

4.33 In de afgelopen jaren is dit onder andere opgepakt door belangrijke verbeteringen aan te brengen in de geautomatiseerde omgeving. Daar Eigen Haard een herkomst uit diverse fusies heeft, is in de afgelopen jaren ook ingezet op gezamenlijk eigenaarschap en is gewerkt aan een structuur en cultuur met meer eendracht. Eigen Haard zet daarnaast in op het Lean maken van haar processen en betreft daarin ook het slimmer en efficiënter gebruiken van automatisering, mensen en middelen.

4.34 Eigen Haard is alert op besparingsmogelijkheden. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het uitvoeren van een intern onderzoek naar onder andere de kwaliteit van het inkoopproces. Het doel was verspilling als gevolg van een te groot aantal leveranciers en het abusievelijk dubbel betalen van facturen tegen te gaan. Uit het onderzoek kwam naar voren dat deze verspilling verwaarloosbaar was.

4.35 EY stelt vast dat bij Eigen Haard op een adequate wijze kostenbeheersing wordt uitgevoerd en gemonitord. Er zijn voldoende gedetailleerde rapportages aanwezig waarop wordt gestuurd. Het oordeel is daarom dat de organisatie ten aanzien van kostenbeheersing over voldoende zelfcorrigerend vermogen beschikt. Dit wordt nog eens onderstreept door het interview met de directeur bedrijfsvoering waarbij is aangegeven dat efficiency en sturing hoog op de agenda staan. In dit kader verwijzen wij nogmaals naar onze bevinding in de voorgaande paragraaf.

Tabel 4-4: bevindingen kengetal beoordeling Presteren naar doelmatigheid

Kengetal	Bevinding
• Netto bedrijfslasten (inclusief leefbaarheidsuitgaven) per vhe	€ 1.227, referentie € 1.452. Dit is 18,3% lager dan de referentie
• Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2011-2013	9,8% afname, referentie 2,6% afname.
• Aantal VHE per fte	113, referentie 95. Dit is 18,9% beter.
• Personeelskosten per fte	€ 74.339, referentie € 75.271. Dit is bijna 1,3% lager.

Bron: EY, 2015

Vermogensinzet scoort 'goed'

4.36 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties verantwoordt.

4.37 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een goed oordeel. In de volgende tabel wordt het eindoordeel gegeven op het onderdeel presteren naar vermogensinzet.

Tabel 4-5: oordeel Presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding
Presteren naar vermogensinzet	8,0
Oordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2015

Onderbouwing van het cijfer

4.38 Eigen Haard is innovatief en proactief in haar verantwoording en motivering van haar vermogensinzet. Op basis van de hierna volgende punten, voldoet zij aan de ijkpunten voor een oordeel 'goed'.

4.39 Eigen Haard betreft stakeholders actief in het kader van inzet van vermogen. Daarbij maakt Eigen Haard gebruik van het 3-Kamer-Model. Dit model biedt transparantie over de belangrijkste keuzes waar een corporatie voor staat ten aanzien van maatschappelijke taken, vastgoedactiviteiten en financiële continuïteit. Het 3-Kamer-Model wordt door Eigen Haard als verantwoordings- en communicatiemiddel gebruikt richting de stakeholders. Naar de mening van de visitatiecommissie wordt daarmee meer dan gemiddeld invulling gegeven aan verantwoording en motivering van vermogensinzet.

4.40 Eigen haard heeft een maatschappelijke kosten-baten analyse (MKBA) ontwikkeld, waarmee zij onderscheidend vermogen in de sector toont. Eigen Haard is met haar MKBA best practice van 2014 geworden. De onderliggende rapportages en presentaties zijn openbaar beschikbaar en maken daarmee 'Presteren naar vermogensinzet' transparant voor alle stakeholders. Naar de mening van de visitatiecommissie wordt daarmee meer dan gemiddeld invulling gegeven aan verantwoording en motivering van vermogensinzet. Daarnaast is de commissie van mening dat op basis van deze MKBA sprake is van het op actieve wijze hanteren van de vermogensinzet en zichtbaar uitvoeren van evaluaties.

4.41 Eigen Haard voert een voorzichtig, maar pragmatisch beleid voor haar vermogensinzet. Het investeringsprogramma wordt getoetst op financiële en maatschappelijke criteria. Financiële criteria in dat kader zijn het rendement en de beoordeling of de investering past binnen het uitgangspunt dat een positieve kasstroom moet worden gerealiseerd en een positief oordeel van het CFV behouden blijft. Het investeringsprogramma heeft een duidelijke relatie met de speerpunten van beleid en sluit ook goed aan op het strategisch voorraadbeleid en het meerjaren onderhoudsprogramma. Daarmee is er naar de mening van de visitatiecommissie adequate aansluiting met andere delen van het beleid.

4.42 Eigen Haard gaat zeer bewust om met de inzet van haar vermogen en houdt daarbij ook goed de langere termijn in de gaten. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de terughoudendheid die betracht is ten aanzien van het overnemen van projecten van collega corporaties tijdens de financiële crisis. Eigen Haard heeft hier de mogelijkheden en meerwaarde onderzocht, maar heeft de projecten niet zonder meer overgenomen omdat deze 'goedkoop' werden aangeboden.



4.43 De visitatiecommissie is wel van mening dat de verantwoording van de inzet van het vermogen nog transparanter kan. Dit kan door bijvoorbeeld dit een explicieter deel van de verslaggeving te maken. Op deze wijze blijkt duidelijker welke offers worden gebracht, wat de verwachte maatschappelijke resultaten zijn en wat de daadwerkelijke maatschappelijke resultaten zijn.



5 Governance scoort 'goed'

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Eigen Haard de interne besturing, het interne toezicht op haar functioneren en de externe legitimiteit heeft geborgd.

5.01 De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a Besturing:
 - i. planning (plan);
 - ii. monitoring (check);
 - iii. bijsturing (act);
- b Intern toezicht:
 - i. het functioneren van de RvC;
 - ii. het gebruik van een toetsingskader;
 - iii. toepassing Governancecode.
- c Externe legitimering en externe verantwoording.

5.02 De interne besturing wordt onderzocht aan de hand van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderdeel 'Do' in de hoofdstukken Ambities en Opgaven aan de orde is geweest.

5.03 Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Governancecode. De externe legitimiteit wordt getoetst door te toetsen hoe Eigen Haard zich naar de samenleving verantwoordt en legitimeert.

5.04 EY heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a de Governancecode;
- b toepassing Governancecode (VTW-checklist);
- c Strategisch plan;
- d Reglement voor de directie;
- e Reglement voor de RvC;
- f Reglement voor de Audit Commissie;
- g statuten en andere reglementen;
- h de agenda's en verslagen (met bijlagen) van de RvC-bijeenkomsten van 2011 tot en met december 2014 (inclusief bijeenkomst auditcommissie);
- i een interview met de bestuurders;
- j een interview met twee RvC-leden;
- k bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie;
- l documenten van de internetsite van Eigen Haard;
- m managementletter 2014 van de accountant.

5.05 Wij merken nadrukkelijk op dat wij geen werkzaamheden hebben verricht om de door de RvC genomen beslissingen te toetsen.

Eindoordeel Governance is 'goed'

5.06 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het presteren op het onderdeel Governance. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 5-1: eindoordeel Presteren naar Governance

Onderwerp	Oordeel
Besturing	8,0
Intern toezicht	7,6
Externe legitimering en externe verantwoording	7,0
Oordeel: goed	7,5

Bron: EY, 2015

Besturing scoort 'goed'

5.07 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen.

5.08 Eigen Haard voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'goed' op dit onderdeel. In de volgende tabel worden de oordelen en pluspunten nader toegelicht.

Tabel 5-2: oordeel Presteren naar besturing

Onderwerp	Oordeel
Planning 'plan'	8,0
Monitoring 'check'	8,0
Bijsturing 'act'	8,0
Oordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2015

Planning scoort 'goed'

5.09 Bij het onderdeel 'planning' wordt getoetst of Eigen Haard een goed in de organisatie en omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft.

5.10 Getoetst wordt voor het ijkpunt voor een voldoende of Eigen Haard een actuele visie heeft vastgelegd op haar positie en toekomstig functioneren.

5.11 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 8,0 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.12 Eigen Haard heeft haar actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in haar ondernemingsplan 2012 - 2016. In het ondernemingsplan zijn de doelen van Eigen Haard vertaald in zeven speerpunten:

- a Een gezonde regionale woningmarkt;
- b Prettig wonen in vitale wijken;
- c Eigentijdse vastgoedkwaliteit;
- d Tevreden klanten;
- e Betrokken belanghouders en partners;
- f Professionele organisatie;
- g Continuïteit.

5.13 Per speerpunt is vervolgens vastgelegd welke ontwikkelingen door Eigen Haard worden onderkend, wat de corporatie wil bereiken en de concrete en meetbare resultaten die door de corporatie zijn geformuleerd. Per jaar worden vervolgens gedetailleerdere jaarplannen gemaakt die aansluiten op het strategisch plan. Daarnaast vindt jaarlijks nadere uitwerking plaats in de begroting. De jaarplannen worden zoveel mogelijk per bezitsgemeente gemaakt en ook met de betrokken wethouders en ambtenaren doorgenomen en afgestemd.

5.14 In het jaarplan wordt een stand van zaken gegeven met betrekking tot de in het bedrijfsplan 2012-2016 geformuleerde ambities.

- a De ambitie zelf, wat wil Eigen Haard bereiken;
- b De strategische doelstellingen: deze geven de ontwikkelrichting aan, wat gaat Eigen Haard doen om een bijdrage te leveren aan de ambitie. Deze doelstellingen zijn de 'kapstokken' voor het uitwerken van de activiteiten van de organisatie;
- c Actuele ontwikkelingen: welke factoren beïnvloeden onze activiteiten, wat zijn de "weersverwachtingen";
- d Acties per jaarlaag: hier wordt een beeld gegeven van de activiteiten die divisies in een jaar van plan zijn;
- e Prestatie-indicatoren per jaarlaag: het gaat hier om de belangrijkste bedrijfsbrede indicatoren.

5.15 Tevens is een financiële begroting opgenomen. De ambities en doelen zijn voldoende SMART geformuleerd. De overige (formele) documenten uit de P&C cyclus die intern bij Eigen Haard worden gehanteerd, zoals afdelingsplannen, rapportages, jaarverslag en de jaarstukken sluiten goed aan op het jaarplan en de begroting.

5.16 De strategie van Eigen Haard wordt uiteindelijk doorvertaald naar concrete en meetbare doelstellingen op het niveau van de individuele medewerker. Hierdoor ontstaat eigenaarschap en kan de realisatie van de doelstellingen in een later stadium beter worden gemonitord.

5.17 Door Eigen Haard is het proces van planvorming niet gescheiden van financiën. Bij elke ambitie of ontwikkeling wordt een koppeling gemaakt met het financiële aspect, zodat er samenhang ontstaat. De externe ontwikkelingen worden bovendien goed vertaald naar interne consequenties. Afhankelijk van de ontwikkeling onderzoekt Eigen Haard of er in de interne organisatie aanpassingen nodig zijn om met de betreffende strategische ontwikkeling om te kunnen gaan.

5.18 Eigen Haard kent een uitgebreid proces waarlangs de strategievorming uiteindelijk tot concrete plannen leidt. Hierbij wordt een proces gehanteerd dat gekenmerkt wordt door een 'inside – out en outside – in' benadering. Bij deze benadering worden zowel externen als een uitgebreid aantal internen geraadpleegd bij strategievorming.

5.19 De benadering stelt Eigen Haard in staat tijdig te reageren op ontwikkelingen in de sector door snel in staat te zijn de externe ontwikkeling te toetsen aan de eigen strategie, de mogelijke gevolgen en eventueel benodigde aanpassingen. Eigen Haard was bijvoorbeeld één van de eerste corporaties die de gevolgen van de Herzieningswet in kaart heeft gebracht en haar strategie daarop heeft afgestemd en concrete maatregelen heeft genomen de wet te implementeren. Eigen Haard heeft hiermee laten zien dat zij snel in staat is de actualiteit in haar strategie en rapportagecyclus in te voeren.

5.20 Uit de aan ons beschikbaar gestelde informatie blijkt dat periodiek actualisatie plaatsvindt van de gestelde doelen en plannen (jaarlijkse actualisatie strategisch voorraadbeleid, financieel meerjarenperspectief, jaarplannen, jaarlijkse afdelingsplannen, projectrapportages). De actualisaties zijn zonnig onderbouwd met behulp van scenario's.

5.21 EY beoordeelt op basis van bovenstaande het presteren naar planning als 'goed'.

Monitoring scoort 'goed'

5.22 Bij het onderdeel 'Monitoring' wordt getoetst of Eigen Haard over een monitoring- en rapportage systeem beschikt waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen volkshuisvestelijke-, financiële- en bedrijfsvoering-prestaties vorderen.

5.23 Eigen Haard voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.24 De bewaking van de voortgang van de gewenste resultaten vindt plaats door een gestructureerd en helder rapportageproces. Zo worden door middel van tussentijdse rapportages management, de bestuurders en de RvC uitgebreid geïnformeerd over de realisatie van het jaarplan en begroting. De tussentijdse rapportages bevatten een stoplichtmethodiek en sluiten goed aan op speerpunten in het jaarplan en de begroting. Onder meer aan de hand van de datering van de documentatie en de bespreking van de documenten in de RvC (notulen) hebben wij vastgesteld dat de rapportages tijdig beschikbaar zijn.

5.25 De vertaling van de visie en ambities in het (jaarlijks geactualiseerde) Strategisch Vastgoedbeleid/ Financieel Meerjarenperspectief, het jaarplan, de afdelingsplannen is zodanig dat monitoring van de realisatie goed mogelijk is. In het tussentijds Management Informatie Systeem (MIS) wordt 1 op 1 terug gerapporteerd over de voortgang en realisatie van de per ambitie gestelde doelen, de vastgestelde focusgebieden (zoals risicomanagement en organisatieontwikkeling), de financiële resultaten, de voortgang van de realisatie van prestatieafspraken tussen bestuur en RvC en de opvolging van de bevindingen van de accountant.

5.26 Eigen Haard monitort ook de kwaliteit van haar rapportage-proces. De laatste jaren is veel geïnvesteerd in een nieuw bedrijfsomspannend informatiesysteem. Hierbij geldt als visie dat de informatie op het laagste niveau beschikbaar moet zijn zodat medewerkers ook goed hun verantwoordelijkheid voor het realiseren van aan hen toegewezen (strategische) doelen kunnen nemen. Eigen Haard heeft hiertoe ook de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van haar medewerkers. Hieruit blijkt dat het besef aanwezig is dat monitoring van prestaties meer is dan enkel het beschikbaar stellen van rapportages.

5.27 Uit de vastlegging van de notulen van de vergadering van de RvC blijkt dat met voldoende inhoud wordt gesproken over de voortgang van het jaarplan en de realisatie van de financiële begroting.

5.28 Voorts zijn de jaarlijkse managementletter en het jaarlijkse accountantsverslag belangrijke externe bronnen om de voortgang te beoordelen van de interne beheersing. Naast deze meer financieel gerichte rapportages gebruiken bestuur, management en RvC ook rapportages van de externe toezichthouders (CFV en WSW), incidentele rapportages over bijvoorbeeld de tevredenheid met de woning, personeelstevredenheid of verslagen van besprekingen met belanghouders en informatie van externe bronnen.

5.29 EY stelt vast dat Eigen Haard haar prestaties adequaat monitort. Het oordeel op presteren naar monitoring is daarom 'goed'.

Bijsturing scoort 'goed'

5.30 Bij het onderdeel 'bijsturing' wordt getoetst of Eigen Haard actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd.

5.31 Eigen Haard voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 8 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.32 Bijsturing door de corporatie vindt plaats bij afwijkingen. Dit blijkt onder meer uit:

- a De uitgebreide evaluatie en actualisatie van haar strategie;
- b Aanpassingen naar aanleiding van hiervoor genoemde actualisatie worden weer doorgerekend en intern onderbouwd.

5.33 De commissie heeft besloten pluspunten toe te kennen omdat Eigen Haard bij haar bijsturing grondig te werk gaat en een goede koppeling maakt bij de aanpassingen die als gevolg van de bijsturing nodig zijn in bijvoorbeeld prognoses, kasstroomoverzichten en het strategisch

voorraadbeleid. De bijsturing én bij te sturen richting, wordt bovendien ook gebaseerd op de signalen uit de samenleving.

5.34 Eigen Haard heeft de afgelopen jaren gedurende de visitatieperiode blijk gegeven van adequate bijsturing. Zo zijn bijvoorbeeld in overleg met de bezitsgemeenten de aantallen nieuwbouw naar beneden bijgesteld als gevolg van de economische situatie. Een ander meer recent voorbeeld is het doorrekenen en vertalen van het woonakkoord naar actuele normen voor de prestaties van Eigen Haard.

5.35 Uit bovenstaande blijkt dat goed en tijdig bijsturing plaats vindt. Alles overwegende kent EY daarom het oordeel 'goed' toe.

Intern toezicht scoort 'goed'

5.36 Bij dit onderdeel worden de uitgangspunten van het functioneren van de RvC, het gehanteerde toetsingskader van de RvC en de mate waarin de Governancecode wordt toegepast, getoetst. In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande onderdelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 5-3: eindoordeel Presteren intern toezicht

Onderwerp	Oordeel
Functioneren RvC	7,7
(Actueel) toetsingskader	8,0
Toepassen/naleven Governancecode	7,0
Eindoordeel: goed	7,6

Bron: EY, 2015

Functioneren RvC scoort 'goed'

5.37 Bij dit onderdeel wordt de samenstelling van de RvC, de rolopvatting als toezichthouder en de mate en wijze van zelfreflectie onder de loep genomen.

Tabel 5-4: eindoordeel Functioneren RvC

Onderwerp	Oordeel
Samenstelling	8,0
Rolopvatting	8,0
Zelfreflectie	7,0
Eindoordeel: goed	7,7

Bron: EY, 2015

Samenstelling scoort 'goed'

5.38 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 8. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.39 De samenstelling van de RvC is evenwichtig, gelet op de volkshuisvestelijke taak van Eigen Haard en de verschillende expertises die nodig zijn om toezicht te kunnen uitoefenen. Dit wordt jaarlijks getoetst bij de zelfevaluatie. De Raad is een divers gezelschap van drie mannen en twee vrouwen. De RvC bestaat dus momenteel uit vijf personen, waarvan twee op voordracht van de huurdersorganisatie.

5.40 Er is binnen de RvC stevige bestuurlijke ervaring aanwezig in de raad, waarbij ook volkshuisvestelijke en financiële deskundigheid in ruim voldoende mate aanwezig zijn. De financiële deskundigheid is bovendien over meerdere personen gespreid. Uit gesprekken en notulen blijkt dat de raad een gedegen gesprekspartner is op financieel gebied en daarin een kritische rol inneemt, bijvoorbeeld op het gebied van treasury.

5.41 Er is een rooster van aftreden opgenomen op de website welke tevens helder toegelicht wordt in de personalia in het jaarverslag. De informatie over de RvC is op heldere wijze opgenomen bij de andere informatie over commissarissen op de website. Wijzigingen in de samenstelling worden tijdig aangekondigd en toegelicht op de website.

5.42 De profielschets voor leden van de RvC is duidelijk en beschikbaar op de website. De profielschets wordt jaarlijks als onderdeel van de zelfevaluatie geactualiseerd, dus ook als er geen wijziging in de samenstelling op handen is. Uit de notulen van de RvC blijkt bovendien dat deze actualisatie zeer serieus genomen wordt en een intensief proces is, waarbij uit meerdere gezichtspunten het profiel tegen het licht wordt gehouden en ook meerdere conceptversies worden opgesteld. Als gevolg hiervan past de profielschets goed bij de (actuele) situatie bij Eigen Haard.

5.43 De werving en selectie tijdens de visitatieperiode heeft plaatsgevonden middels verschillende kanalen met ondersteuning van een extern bureau waarbij nadrukkelijk ook buiten de eigen kring is gezocht naar kandidaten. Van te voren is een profielschets opgesteld die aansluit bij de toekomst van Eigen Haard.

5.44 De raad heeft een formeel inwerk-/ introductieprogramma voor nieuwe leden. er is nog geen sprake van een formeel opleidingsprogramma, maar uit de notulen blijkt dat ruim aandacht wordt besteed aan permanente educatie en deskundigheidsbevordering. In het gesprek met de voorzitter en een lid van de RvC is aangegeven dat een opleidingsprogramma wordt geformaliseerd en dat hier ook externen bij worden betrokken. In ieder geval zal daarbij gevraagd worden de inhoud te toetsen op overeenstemming met de Governancecode, de behoeften van de leden en de specifieke wensen van de raad.

5.45 De profielschets wordt jaarlijks als onderdeel van de zelfevaluatie geactualiseerd, dus ook als er geen wijziging in de samenstelling op handen is.

5.46 De RvC maakt ook ieder jaar een rondrit langs het bezit om een goed beeld te krijgen van de praktijk en de eigen kennis hiermee aan te vullen. Daarnaast wordt ook regelmatig contact gezocht met bewoners en wordt deelgenomen aan de jaarlijkse stakeholderbijeenkomst. Hierdoor wordt ook kennis verkregen die bij het toezichthouden van pas komt.

5.47 De RvC organiseert periodiek interne themabijeenkomsten waarin belangrijke actuele thema's worden belicht en gedoceerd. Men speelt hiermee ook goed in op de gewijzigde eisen ten aanzien van zelfeducatie. Vaak ook sluiten verschillende medewerkers uit de organisatie aan in vergaderingen van de raad voor toelichting op verschillende onderwerpen.

5.48 Op basis van bovenstaande stelt EY vast dat sprake is van een adequate samenstelling, waarbij voldoende gespreide en elkaar aanvullende expertise voorhanden is. EY kent daarom het oordeel 'goed' toe.

Rolopvatting scoort 'goed'

5.49 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.50 Uit de beoordeling van de notulen en het interview met de bestuurders en twee leden van de RvC komt duidelijk naar voren dat de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van het bestuur en klankbord, haar rollen goed invult en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid bewaart. De relatie tussen de RvC en de bestuurders is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar kritisch aan te spreken.

5.51 Naast de formele overlegmomenten (met name commissarisvergaderingen) organiseert Eigen Haard ook themabijeenkomsten voor commissarissen, bestuur en management en belanghoudersdagen voor leden van RvC met een afvaardiging van belangrijke stakeholders en partners. Deze bijeenkomsten zijn specifiek gericht op projecten en plannen van Eigen Haard. Op deze wijze krijgen met name ook commissarissen expliciet kennis van achtergronden en onderbouwing van plannen, spreken met direct betrokkenen en/of ervaringsdeskundigen.

5.52 De visitatiecommissie heeft uit de verslagen van de RvC, en de bespreking met twee van de vijf leden nadrukkelijk opgemaakt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden en kritische vragen kunnen worden gesteld. Uit de verslagen (en bijlagen) blijkt ook dat er voldoende met elkaar de discussie wordt aangegaan. Een specifiek positief punt betreft de verslaglegging van de inhoudelijke beraadslagingen.

5.53 De RvC laat in haar functioneren en documentatie zien op actieve en gedegen wijze de toezichtrol in te vullen. De RvC komt zonodig ook met eigen wensen / eisen ten aanzien van

doelstellingen. Zo heeft de RvC bijvoorbeeld aangedrongen op het realiseren van een FTE-reductie bij het invoeren van het nieuwe geautomatiseerde systeem.

5.54 De RvC geeft zelf mede structuur aan de informatie die ze wenst voor het eigen functioneren (plenair en in de auditcommissie) en zoekt daarbij een goede balans tussen interne en externe informatie.

5.55 Zoals ook op andere plaatsen in dit hoofdstuk weergegeven is er periodiek contact met de huurdersraad, stakeholders in de regio, de OR, het management en ook de externe accountant. Daarnaast heeft de RvC ook periodiek overleg met managers en indien nodig ook andere medewerkers.

5.56 Uit de stukken van de jaarlijkse beoordeling en de verslaglegging in de RvC-notulen blijkt een 'goede' invulling van de werkgeversrol. Jaarlijks worden door de RvC prestatieafspraken gemaakt met de bestuurders. De RvC wordt door middel van de (tussentijdse) informatievoorziening geïnformeerd over de realisatie van de prestatieafspraken. Afsluitend vindt jaarlijks een evaluatiegesprek plaats tussen de RvC en de (individuele) bestuurders.

5.57 Uit de bespreking met de bestuurders, de twee RvC-leden en de notulen van de RvC vergaderingen blijkt een actieve rol van de RvC met oog voor een goede klankbordfunctie. In dit kader worden ook het bezit en projecten bezocht door de RvC zodat zij weet wat er speelt. Eén keer per maand is sprake van een formeel klankbordmoment. Indien nodig wordt echter ook tussentijds met elkaar geschakeld. Een voorbeeld van een klankbordmoment was de transitie van de huidige bestuursvoorzitter naar de beoogd nieuwe bestuursvoorzitter. De RvC heeft hierbij duidelijk haar visie en standpunt gegeven, maar de uitvoering overgelaten aan het bestuur.

5.58 Uit het geheel van de indrukken tijdens de visitatie komt de conclusie naar voren dat de RvC cultuur en omgangsvormen heeft gerealiseerd waardoor een open, goede en zakelijke sfeer bestaat met veel aandacht voor inhoud met daarbij de juiste aandacht voor de Governance.

5.59 In het interview met twee leden van de RvC wordt aangegeven dat de ondersteuning vanuit de organisatie bijzonder goed is. Hierdoor kan de RvC de verschillende rollen adequaat uitvoeren. Vooral de rol van de door Eigen Haard ingestelde bestuurssecretaris is hierbij sterk. Deze functioneert 'dedicated' naar zowel bestuur als de RvC.

5.60 Op basis van vorenstaande komt EY tot de conclusie dat sprake is van een adequate rolopvatting. EY kent daarom het oordeel 'goed' toe.

Zelfreflectie scoort 'ruim voldoende'

5.61 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een pluspunt geconstateerd. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.62 In de visitatieperiode is de zelfevaluatie uitgebreid aan de orde geweest. Jaarlijks is gedurende de visitatieperiode een zelfevaluatie uitgevoerd. In een aparte vergadering aan het eind

van het jaar wordt stil gestaan bij het functioneren van de raad als collectief en haar individuele leden. In deze visitatieperiode is daarbij tweemaal een externe begeleider betrokken. Buiten de periodieke zelfevaluatie is de RvC continu kritisch op haar eigen functioneren.

5.63 Op basis van de agenda en notulen hebben wij vastgesteld dat de zelfevaluatie met voldoende intensiteit en een actieve houding heeft plaatsgevonden. Naar aanleiding van de zelfevaluatie zijn aandachts- en discussiepunten benoemd. De zelfevaluatie omvat de relevante onderdelen van inhoud tot cultuur en gedrag en de harde en zachte aspecten.

5.64 Uit de notulen blijkt dat de zelfevaluatie ook zelf wordt beoordeeld op passendheid en mogelijkheden tot verbetering. Hierdoor krijgt het proces meer toegevoegde waarde. Bij de zelfevaluatie wordt een vragenlijst gehanteerd die op basis van meerdere externe bronnen tot stand is gekomen.

5.65 Van de zelfevaluatie wordt een verslag gemaakt. De punten die verbeterd moeten worden, worden gemarkeerd. Het oppakken van de verbeterpunten wordt bewaakt. Een voorbeeld van een verbeterpunt betrof het vaker informeel bespreken van de voortgang van de opvolging.

5.66 Op basis van bovenstaande gegevens kent de visitatiecommissie het oordeel 'ruim voldoende' toe.

(Actueel) toetsingskader scoort 'goed'

5.67 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'goed'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.68 In de praktijk van het toezicht blijkt uit de beraadslagingen en besluitvorming door de RvC dat de RvC een uitgewerkt (toetsings)kader hanteert dat actief actueel gehouden wordt. De visitatiecommissie heeft verder vastgesteld dat het toetsingskader goed aansluit op belangrijke beleidsplannen en prestatieafspraken en jaarplannen van Eigen Haard.

5.69 Uit de verslagen van de RvC blijkt bovendien dat het toetsingskader ook wordt gebruikt bij het goedkeuren van voorstellen en beleidsdocumenten. Ieder besluit wordt ook vergezeld van een duidelijke onderbouwing die aan het oorspronkelijke voorstel wordt toegevoegd.

5.70 Het toetsingskader wordt periodiek door de bestuurssecretaris getoetst op actualiteit. Hieruit blijkt dat Eigen Haard veel waarde hecht aan een actueel toetsingskader en ook hier op stuurt. Als gevolg van deze werkwijze heeft Eigen Haard belangrijke ontwikkelingen op zowel sectoraal als instellingsniveau tijdig en goed in haar toetsingskader weten te verwerken. Hierbij heeft geholpen dat Eigen Haard bij veel ontwikkelingen in de sector een klankbordrol vervult voor toezichthouders. Eigen Haard was bijvoorbeeld een van de eerste corporaties die de gevolgen van de overheveling van woningen van DAEB naar niet-DAEB middels een aantal scenario's heeft doorgerekend. Hierdoor kon de corporatie ook haar toetsingskader eerder aanvullen om aan te sluiten op deze ontwikkelingen.

5.71 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een actueel toetsingskader dat actief wordt gehanteerd en actueel wordt gehouden. EY kent daarom het oordeel 'goed' toe.

Toepassing/naleving Governancecode scoort 'ruim voldoende'

5.72 In deze paragraaf wordt beoordeeld of Eigen Haard de Governancecode juist toepast en worden eventuele afwijkingen daarop getoetst. Op basis van de toetsing voldoet Eigen Haard aan het ijkpunt voor een voldoende en heeft de visitatiecommissie pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.73 De RvC van Eigen Haard onderschrijft de landelijk gehanteerde Governancecode, de integriteitscode van Eigen Haard en de klokkenluidersregeling.

5.74 Bestuur en RvC gaan op een duidelijke actieve wijze om met de Governancecode. Men omarmt de code. Deze betrokkenheid blijkt ook uit de rol die Eigen Haard heeft gespeeld bij het tot stand komen van de Governancecode door een concept op verzoek van het Aedes-bestuur te beoordelen.

5.75 Eigen Haard beoordeelt periodiek of de voorschriften van de code worden nageleefd. Indien daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij een nieuw of aangescherpt voorschrift, worden maatregelen getroffen om de naleving op korte termijn na te komen. In dit kader heeft tevens een herijking en actualisatie plaatsgevonden van de statuten en de bijbehorende reglementen. De geactualiseerde statuten, reglementen alsmede de beschrijving van de Governancecode, de integriteitscode, de klokkenluidersregeling, samenstelling RvC, schema van aftreden en het jaarverslag zijn gepubliceerd op de website van de corporatie.

5.76 In de jaarverslaggeving geeft Eigen Haard aan dat de Governancecode wordt nageleefd. Er zijn twee afwijkingen die worden toegelicht.

5.77 De eerste betreft het alleen publiceren van een samenvatting van de uitkomsten van de visitatie. De tweede betreft het aanstellen van de bestuurders voor een langere periode dan de in de code opgenomen periode van vier jaar.

5.78 EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Externe legitimering en verantwoording scoort 'ruim voldoende'

5.79 Bij dit onderdeel wordt getoetst of Eigen Haard voldoet aan de vereisten die de Governancecode en de Overlegwet stellen aan de wijze waarop belanghebbenden het beleid van de corporatie kunnen beïnvloeden.

5.80 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

Tabel 5-5: oordeel Externe legitimatie

Onderwerp	Oordeel
Externe legitimering	7,0
Openbare verantwoording	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: EY, 2015

Externe legitimering scoort 'ruim voldoende'

5.81 Ten aanzien van het toetsingsonderdelen 'Externe legitimering' voldoet Eigen Haard aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast vindt EY dat Eigen Haard 'ruim voldoende' presteert om de volgende redenen.

5.82 Eigen Haard heeft een actuele visie op wie haar belanghebbenden zijn. Eigen Haard is bovendien een actieve samenwerkingspartner binnen de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties. De corporatie krijgt hiervoor waardering van de belanghebbenden. Eigen Haard is ook een corporatie die zich richting de maatschappij wil en durft vast te leggen. Dit blijkt ook uit de hoge scores die de belanghebbenden toekennen.

5.83 Uit de interviews met de belanghebbenden blijkt over het algemeen veel waardering voor Eigen Haard. Daarnaast willen de belanghebbenden vooral dat Eigen Haard haar maatschappelijke taak blijft oppakken. Dit duidt op een stevige legitimering van de positie en rol van Eigen Haard in haar bezitsgemeenten.

Openbare verantwoording scoort 'ruim voldoende'

5.84 Eigen Haard voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een pluspunt vastgesteld. Het oordeel wordt hierdoor 'ruim voldoende'. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.85 Eigen Haard publiceert haar doelstellingen en prestaties op haar website. Zo is het strategisch plan op de website te vinden en worden per ambitie belangrijke ontwikkelingen geschetst. Daarnaast zijn de jaarverslagen beschikbaar op de website.

5.86 De uiteindelijke gerealiseerde prestaties worden vervolgens door Eigen Haard door middel van haar jaarverslagen op haar website gepubliceerd.

5.87 Voor wat betreft de verantwoording van specifieke projecten en/of activiteiten heeft Eigen Haard het uitgangspunt dat het vooral om zaken moet gaan die de huurder interesseren of raken. Door de rubriek 'In uw wijk' wordt bijvoorbeeld uitgebreid ingegaan op de activiteiten die Eigen Haard heeft ontplooid of wil gaan ontplooiën en worden bewoners geënthousiasmeerd om mee te



doen. Per onderwerp wordt een begrijpelijke toelichting gegeven en kan aanvullende informatie worden gedownload.

5.88 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van ruim voldoende openbare verantwoording. Eigen Haard geeft duidelijk blijk van het doorgronden van het belang van openbare verantwoording richting de samenleving.

5.89 Uit de gesprekken met de belanghebbenden blijkt bovendien dat Eigen Haard ook in het samenwerkingsverband én in de individuele contacten met de belanghebbenden over het algemeen goed verantwoording aflegt over het gevoerde beleid en de gerealiseerde prestaties. Als er onverhoopt zaken niet goed lopen, dan stuurt Eigen Haard in overleg met de belanghebbenden tijdig bij en communiceert dit transparant.

5.90 De corporatie heeft de intentie zeer transparant te willen zijn in het uitleggen van haar besluitvorming en gerealiseerde prestaties. De wijze waarop is echter voor Eigen Haard nog een zoektocht. Men wil ook niet zonder meer volledig alle informatie publiceren omdat zonder goede achtergrondkennis ook verkeerde conclusies getrokken kunnen worden. Eigen Haard is daarom aan het oriënteren op een wijze waarbij men toch de gewenste transparantie kan bieden, die past bij de interne bezwaren tegen een 'information overload'.



A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY

Onafhankelijkheidsverklaring bureau

EY Accountants LLP verklaart hierbij dat de visitatie van Eigen Haard in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. EY Accountants LLP heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Eigen Haard.

Drs. W. van Olst
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a light blue horizontal line.

Arnhem, september 2015



B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs W. van Olst

Wichert van Olst verklaart hierbij dat de visitatie van Eigen Haard in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wichert van Olst heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Eigen Haard.

Drs W. van Olst
Partner

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'W' and 'O'.

Arnhem, september 2015

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs M. Nieland

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Eigen Haard in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Eigen Haard.

Drs M. Nieland
Senior manager

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' and 'N'.

Rotterdam, september 2015



Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw G.P. (Margriet) Zonneveld-Hoogland

Margriet Zonneveld-Hoogland verklaart hierbij dat de visitatie van Eigen Haard in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Margriet Zonneveld-Hoogland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Margriet Zonneveld-Hoogland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Margriet Zonneveld-Hoogland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Eigen Haard.

G.P. Zonneveld-Hoogland
Senior Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Zonneveld-Hoogland', with a stylized flourish at the end.

Den Haag, september 2015

Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw E. Mujkanovic-Stocevic MSc

Edna Mujkanovic-Stocevic verklaart hierbij dat de visitatie van Eigen Haard in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Edna Mujkanovic-Stocevic heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Eigen Haard.

E. Mujkanovic-Stocevic MSc
Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Mujkanovic-Stocevic', with a long horizontal flourish extending to the right.

Den Haag, september 2015



Onafhankelijkheidsverklaring van de heer L.M. Klaassen MSc

Leon Klaassen verklaart hierbij dat de visitatie van Eigen Haard in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Leon Klaassen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Eigen Haard.

L.M. Klaassen MSc
Senior Advisor

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L.M. Klaassen', written over a horizontal line.

Den Haag, september 2015



C: CV's visitatoren

Personalia

drs. W. van Olst RA (1966)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Universiteit van Amsterdam, Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2009 - heden	EY , Voorzitter branchegroep Woningcorporaties
Januari 2000 - heden	EY , Partner in auditpraktijk
September 1989 – December 2010	EY , Van assistent tot senior manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Voorzitter branchegroep Woningcorporaties

- Eindverantwoordelijk voor strategie en beleid van EY in woningcorporatiesector
- Vertegenwoordiger van EY in de woningcorporatiesector en bij de brancheorganisaties
- Auteur van visiedocument woningcorporaties 2020

Partner in de auditpraktijk

- Eindverantwoordelijk voor vele jaarrekeningcontroles van woningcorporaties
- Eindverantwoordelijk voor vele adviesopdrachten bij woningcorporaties



Personalia

drs. M. Nieland RA (1968)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Vrije Universiteit Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2012 - heden	EY , Senior Manager
April 2011 – maart 2012	Deloitte Real Estate Advisory , Senior Manager
Juni 1998 – maart 2011	PricewaterhouseCoopers, Advisory N.V. , Principal Manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties (2005 – heden)

- Namens PwC vanaf 2005 tot april 2011 en namens EY sinds 2012 betrokken en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het visitatiestelsel (in samenwerking met SEV, Aedes en vanaf 2009 de SVWN)
- Projectleider bij alle door EY uitgevoerde visitaties
- Projectleider bij alle door PwC tot maart 2011 uitgevoerde visitaties
- Meer dan 350 gesprekken gevoerd met belanghebbenden (gemeenten, huurders, zorg- en welzijn, onderwijs)

WoonBench (2005 – 2011)

- Programmamanager WoonBench (2008 – maart 2011)
- Deelprojectleider Financiële bouwsteen (2005 – 2009)

Strategie en organisatieontwikkeling

- Mede-auteur 'Visiedocument woningcorporaties 2020'
- Diverse corporaties

Doelmatigheid / formatiebenchmarking

- Diverse corporaties

Fusiebegeleiding en haalbaarheidsonderzoeken fusie

- Diverse corporaties



Personalia

G.P. Zonneveld – Hoogland (1979)

Opleiding

- NIVRA Nijenrode, praktijkopleiding Registeraccountant
- Vrije Universiteit Amsterdam, post doctoraal Accountancy
- HEAO Alkmaar, Bachelor Accountancy

Ervaring

Oktober 2010 - heden	EY, Senior Manager Audit
January 2006 – September 2010	EY , Manager Audit
September 2001 – December 2005	EY, Assistant accountant

Selectie referenties sector Woningcorporaties

- Jaarrekeningcontrole bij diverse corporaties
- Jaarrekeningcontrole bij diverse familiebedrijven in de bouw- en onroerend goed sector
- Due diligence onderzoeken bij zowel woningcorporaties als profit instellingen
- Advisering over inrichting financiële functie
- Beoordelen meerjarenramingen en de financiële vertaling van beleidsplannen



Personalia

E. Mujkanovic – Stocevic MSc (1982)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science en Management publieke sector

Ervaring

April 2012 – heden	EY , Manager
September 2007 – April 2012	Haute Equipe , Financieel Adviseur
Januari 2009 – April 2012	Rijksgebouwendienst , Senior audit & procesoptimalisatie

Selectie referenties

- Procesoptimalisatie bij diverse corporaties
- Risicomanagement bij diverse corporaties
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Inrichting financiële en operationele besturing bij diverse corporaties
- Inrichting Planning- en Controlfunctie bij diverse corporaties



Personalia

L.M. Klaassen MSc (1985)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science, Management van de publieke sector
- Universiteit Leiden, Bachelor of Science, Bestuurskunde / Economie

Ervaring

September 2013 - heden	EY , Senior Adviseur
Januari 2009 - Augustus 2013	Haute Equipe , Medior Financieel Adviseur
Oktober 2012 - augustus 2013	Gemeente Rotterdam , Interne Auditor

Selectie referenties sector Woningcorporaties

- Fusiebegeleiding bij woningcorporaties
- Procesmanagement bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Subsidie- en project management bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en operationele besturing bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Planning- en Control functie bij diverse corporaties en andere publieke instellingen

D: Overzicht gebruikte brondocumenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste tijdens de visitatie gebruikte documenten.

Presteren naar Opgaven en Ambities
Jaarverslagen 2011 - 2014
Prestatie-afspraken gemeenten: Zaanstreek, Uithoorn, Ouder Amstel, Landsmeer, Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer
Monitor prestatieafspraken
Convenant Verkoop
Bedrijfsjaarplannen en begrotingen voor de jaren 2011 - 2015
Ondernemingsstrategie 2012-2016
Strategy Paper 2012-2016
Duurzaamheidsbeleid
Huurbeleid
Jongerenbeleid
Liberalisatie regio
Middeninkomens beleid
Onderhoudsbeleid
Zorgvastgoedbeleid
Verkoopbeleid
Gebiedsvisies en woonvisies: Zaanstreek, Uithoorn, Ouder Amstel, Landsmeer, Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer
Kwartaalrapportages 2011, 2012, 2013 en 2014, Tertiaalrapportages
Strategisch voorraadbeleid

Presteren volgens Belanghebbenden
Belanghoudersregister en verslagen stakeholders

Presteren naar Vermogen
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Kwartaalrapportages 2011-2014
Continuïteitsoordeel CFV 2011, 2012
Solvabiliteitsoordeel CFV 2011, 2012
Toezichtsbrief CFV 2013, 2014
WSW Faciliteringsvolume 2011-2014
WSW Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2013
WSW vaststelling borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring (brief 2014)
Ministeriële oordeelsbrieven 2010, 2011, 2012
Corporatie in Perspectief (Aedes) 2014 (boekjaar 2013)
Corporatie in Perspectief (CFV) 2013 (boekjaar 2012) en 2012 (boekjaar 2011)
Managementsamenvatting MKBA
Rapport Baten in de buurt
Presentatiedocument: 6 ^e stakeholdersdialoog Eigen Haard



Position Paper bestuur

Presteren naar Governance

Jaarverslagen 2011 -2014

Position Paper bestuur

Kwartaalrapportages 2011, 2012, 2013 en 2014, Tertiaalrapportages

Ondernemingsstrategie 2012-2016

Strategy Paper 2012-2016



E: Overzicht interne gesprekken

Met de volgende functionarissen van Eigen Haard en de RvC is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Naam	Functie
De heer N. Nieman	Bestuursvoorzitter
Mevrouw M. van den Berg	Bestuurder
De heer B. Halm	Bestuurder
De heer R. Slot	Voorzitter RvC
De heer R. Zuidema	Lid RvC
De heer R. Huijsman	Directieteam
De heer Mommers	Directieteam
De heer P. Hildering	Directieteam
Mevrouw E. Heidrich	Directieteam
De heer D. Wijnbelt	Directieteam
De heer R. Huijsman	Directieteam
De heer F. Hederik	Bestuurssecretaris
De heer P. Buhrs	Manager zakelijke markten
De heer B. Molenkamp	Manager zakelijke markten
De heer M. Vos	Manager zakelijke markten
De heer H. Kedilioglu	Manager controlling
De heer P. Masmeijer	Manager Wonen
De heer A. de Korne	Manager Wonen
Mevrouw M. van den Berg	Manager Wonen
De heer B. de Jong	Manager Vastgoed
De heer C. Stam	Manager Vastgoed
De heer E. Ynetema	Manager Vastgoed
De heer N. Polak	Manager Ontwikkeling
De heer A. van Meel	Manager Ontwikkeling
De heer P. Hogeboom	Stafmanager



Naam	Functie
Mevrouw V. van Trirum	Stafmanager
Mevrouw A. van der Vaart	Stafmanager
Mevrouw S. Fuengshunut	Stafmanager
Mevrouw M. Steen	OR
De heer T. Jurgens	OR

F: Overzicht externe gesprekken

Met de volgende belanghebbenden is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
Huurders	Amsterdams Steunpunt Wonen	De heer E. Meijerman	Voorzitter
	Huurdersfederatie Alert	Mevrouw H. van Rijn Mevrouw J. Verheul	Voorzitter Voorzitter
Gemeenten	Gemeente Amsterdam	De heer L. Yvens	Wethouder Wonen
	Gemeente Amstelveen	De heer H. Raat Mevrouw A. Volkstedt	Wethouder Wonen Bestuursregisseur
	Gemeente Aalsmeer	De heer T. Verlaan Mevrouw R. Jansen	Wethouder Wonen Beleidsadviseur Wonen
	Gemeente Uithoorn	De heer H. Bouma Mevrouw R. de Mulder	Wethouder Wonen Beleidsadviseur Wonen
	Gemeente Ouder-Amstel	De heer R. Korrel De heer S. van Dongen	Wethouder Wonen Beleidsmedewerker Wonen
	Gemeente Zaanstad	De heer J. Olthof De heer Van Hees	Wethouder Wonen Beleidsmedewerker Wonen
	Stadsdeel Oost	De heer Reuten Mevrouw van Meerendonk	Lid Bestuurscommissie
	Stadsdeel Zuid Oost	De heer E. Jaensch	Lid Bestuurscommissie
Overige belanghebbenden	Stadsgenoot	G. Anderiesen	Bestuurder
	ERA Contour	De heer H. Homberg De heer J. van Zomeren	Directie Voorzitter Directeur
	Vita Welzijn en Advies	De heer D. de Leuw	Directeur
	Zone 3	De heer M. Heuzeveldt	Directeur

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
	Beter Buren	Mevrouw B. Thé	Directeur
	Heddes Bouw & Ontwikkeling	De heer N. Doodeman	Directeur
	HVO-Querido	De heer C. Blaas	Bestuurder
	Academie van de Stad	De heer W. Fischer	Bestuurder
	AFWC	De heer E. de Vries	Directeur
	VoorUit	Mevrouw N. Coenraads	Projectmanager
	Cordaan	De heer J. Hoff	Directeur
	HSB	De heer P. Maalman De heer A. Vos	Directeur Directeur
	De Alliantie	De heer R. Haans	Bestuurder

G: Toetsing Opgaven

Prestatie veld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	1	Huisvesting van primaire doelgroep	Leegstand van woningen en ander onroerend goed zoveel mogelijk voorkomen.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Bedrijfsjaarplan en begroting 2011-2014 en jaarverslagen 2011-2014	8	Eigen Haard heeft in Amsterdam de opgave de leegstand van woningen en ander onroerend goed zoveel mogelijk te voorkomen. Deze opgave is door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd. Eigen Haard heeft namelijk in afgelopen jaren op dit onderwerp veel inspanningen verricht. Bijvoorbeeld door in de beleidsdocumenten expliciet hieraan prioriteit te geven, de monitoring van leegstand te verscherpen en het geven van een tijdelijke huurkorting. Ook heeft Eigen Haard een zogenoemde 'Recessie-aanpak' toegepast. Dit houdt in dat Eigen Haard afspraken met de schuldhulpverlening heeft gemaakt over snel interveniëren. Bij het aangaan van verbindingen met zorginstellingen zijn de onderwerpen leegstandsbeheer en financiële positie een punt van aandacht. Naast deze maatregelen heeft Eigen Haard de verhuur-mutatie en de opleverprocessen op een efficiëntere wijze ingericht. Ook zijn een aantal projecten gerealiseerd met het doel voorkomen van leegstand van onroerend vastgoed. In dit kader zijn het project Jan van Galenstraat en andere projecten zoals Czaar Peterstraat en een parkeerwebsite gerealiseerd.
Opgaven	2	Huisvesting van primaire doelgroep	Eigen Haard en partijen spannen zich in om jongeren te huisvesten, mogelijk met een jongerencontract. Eigen Haard en partijen spannen zich daar toe in onder de voorwaarde dat de huurbetaling voor deze jongeren is gewaarborgd en, indien van toepassing, in begeleiding is voorzien. Met de gemeente is afgesproken dat jaarlijks aanbod van woningen met en zonder compensatie 109 woningen betreft en tijdelijke aanbod verhuuringen 18 woningen	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Bedrijfsjaarplan en begroting 2011-2014 en jaarverslagen 2011-2014	8	Eigen Haard heeft afgesproken jaarlijks 109 woningen en tijdelijk 18 woningen aan te bieden voor jongeren. Deze opgave is door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd. In 2011 is Eigen Haard, samen met de collega corporaties Stadgenoot, Rochdale en met de gemeente Amsterdam gestart met het verhuren van woningen met een jongerencontract. In de jaren 2011 tot en met 2014 heeft Eigen Haard in totaal 276 woningen met een jongerencontract verhuurd. In samenwerking met andere partijen zijn ook woningen aan jongeren verhuurd die gesloopt of gerenoveerd worden. De huren voor jongerenwoningen zijn geprijsd tussen de € 366,38 tot € 423,00. Voor jongeren onder 23 jaar zijn de huren zodanig vastgesteld, zodat jongeren tot 23 jaar hierbij nog recht op huurtoeslag hebben.
Opgaven	3	Huisvesting van primaire doelgroep	Monitoren hoeveel goedkope woningen worden verhuurd met een huur onder de € 418 (prijspeil 2011).	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarboeken Federatie en Kengetallen Federatie 2011-2014	7	Eigen Haard heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft in samenwerking met andere collega corporaties deze afspraak gerealiseerd. Eigen Haard heeft in afgelopen jaren gemonitord hoeveel verhuuringen zijn geweest over verschillende huurklassen. Dit heeft als resultaat opgeleverd dat er voldoende huishoudens met een laag inkomen aan bod kunnen komen op de Amsterdamse woningmarkt.
Opgaven	4	Huisvesting van primaire doelgroep	Minimaal 50% van alle verhuuringen (zelfstandig + onzelfstandig, exclusief tijdelijke verhuuringen) heeft een huurprijs onder de hoge aftoppingsgrens voor drie- en meerpersoonshuishoudens (€ 597).	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarboeken Federatie en Kengetallen Federatie 2011-2014, Verhuuringen in Amsterdam 2014	8	Eigen Haard heeft de opgave goed gerealiseerd. De corporatie heeft in samenwerking met andere collega corporaties deze afspraak gerealiseerd. Conclusie is dat Eigen Haard 55% van de woningen in Amsterdam in 2014 heeft verhuurd onder de aftoppingsgrens. Hiermee presteert Eigen Haard 5% boven de norm. Het gaat alleen om verhuuringen in 2014 omdat deze specifieke afspraak is toegevoegd aan de prestatieafspraken in 2014.
Opgaven	5	Huisvesting van primaire doelgroep	Maximaal 25% van alle verhuuringen heeft een huurprijs boven de liberalisatiegrens.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Sheet opgave 5	8	Eigen Haard heeft de opgave goed gerealiseerd. De corporatie heeft in Amsterdam maximaal 25 % van haar woningen in de vrije sector verhuurd. Pas vanaf 2012 werd er een substantieel deel van het bezit van Eigen Haard geliberaliseerd en werd hierover ook periodiek gerapporteerd. De percentages zijn als volgt : 2012: 8,7%, 2013: 18%, 2014: 18,3%
Opgaven	6	Huisvesting van primaire doelgroep	Van de verhuuringen boven de liberalisatiegrens wordt minimaal 50% aangeboden met een huurprijs tot € 930.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarverslag 2012 Jaarboeken Federatie en Kengetallen Federatie 2011-2014	7	Eigen Haard heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. Van de verhuuringen boven de realisatiegrens is minimaal 50% aangeboden met een huurprijs onder 930 euro. Dit blijkt uit de Jaarboeken Federatie en Kengetallen 2011-2014. De corporatie heeft bijvoorbeeld in 2012 en 2013 45 % van haar woningen met een huur onder 860 euro verhuurd.

Prestatie veld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	7	Huisvesting van primaire doelgroep	Partijen willen het resultaat van het huisvesten van grote gezinnen verbeteren.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarverslagen 2011-2014 en Productie Amsterdam oplevering 2010-2014	7	Met de gemeente Amsterdam heeft Eigen Haard afgesproken de betaalbaarheid van woningen te waarborgen door de armste gezinnen in Amsterdam incidenteel geen huurverhoging te geven. Deze opgave heeft de corporatie 'goed' gerealiseerd. De corporatie heeft hierbij de keuze gemaakt de toegestane huurverhoging voor een selecte groep huurders niet door te voeren. Deze gezinnen hebben óf geen huurverhoging doorberekend gekregen óf een financiële bijdrage ter compensatie gehad. De netto maandhuur van 96,9% van de woningen van Eigen Haard lag in 2011 onder € 652,52. De gemiddelde netto huur was in 2011 € 433,-. Eigen Haard had in 2011 25,32 % van haar woningen met een huurprijs tot € 361,66. De corporatie hanteert voor 68,2% van haar woningen de maximale huur. Het gaat hierbij om woningen die in de loop van het jaar verhuurd zijn aan een nieuwe huurder. In 2011 was de huurverhoging voor het vijfde achtereenvolgende jaar gekoppeld aan de inflatie en bedroeg 1,3%. Bij het afsluiten van een nieuw huurcontract vraagt Eigen Haard voor 67,5% van haar woningen de maximale huur op basis van het nieuwe Woning Waarderings Systeem (WWS), dat ingegaan is op 1 oktober 2011. Eigen Haard wijkt zo nodig af van het WWS. Bijvoorbeeld bij toewijzing aan bijzondere doelgroepen. In 2012 was de wettelijke maximale huurverhoging 2,3%. Dit was in 2011 1,3%. Eigen Haard heeft deze wettelijke maximale huurverhoging doorgevoerd. Wel heeft Eigen Haard uitzonderingen gemaakt voor huurders waarvan de woning op de nominatie stond voor sloop en voor huurders die wachten op een uitspraak van de huurcommissie over onderhoud. De nettomaandhuur van 96,2% van de woningen van Eigen Haard was in 2012 onder €664,66. De gemiddelde netto huur was in 2012 €465. Eigen Haard hanteerde in 2012 bij 22,86 % van haar woningen een huurprijs tot € 363,77. De nettomaandhuur van 95,7% van de woningen van Eigen Haard was in 2013 onder € 681,02. De gemiddelde netto huur was in 2013 € 475. Eigen Haard hanteerde in 2013 bij 18,38% van haar woningen een huurprijs tot € 374,44. In 2013 was de huurverhoging gemiddeld 4,09%. Voor 70% van haar woningen vroeg Eigen Haard in 2013 de maximale huur op basis van het WWS bij het afsluiten van een nieuw huurcontract. In 2013 is de huur voor het eerst inkomensafhankelijk verhoogd. Ruim 25% van de huurders van een sociale huurwoning had een inkomen boven € 33.000 euro. Voor hen
Opgaven	8	Huisvesting van primaire doelgroep	Doorstroming starters en jongeren: in 2013 en 2014 een deel van het beschikbare woningaanbod via loting op WoningNet aanbieden. De woning- en zijn bedoeld voor mensen die met spoed een woning nodig hebben en actief op zoek zijn. Door loting krijgen starters op de woningmarkt een kans, zoals thuiswonende jongeren of mensen die in de regio Amsterdam komen werken. Ook voor doorstromers met een korte woonduur is een lotingwoning interessant, bijvoorbeeld wanneer ze gaan samenwonen of bij gezinsuitbreiding.	2013-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarverslagen 2013 en 2014 & monitor prestatieafspraken 2014 / Woningnet	7	Met de gemeente Amsterdam heeft Eigen Haard afgesproken de doorstroming van starters en jongeren te verbeteren en een deel van het woningaanbod via loting op WoningNet aan te bieden. Deze opgave is door Eigen Haard 'ruim voldoende' gerealiseerd. In 2013 is Eigen Haard gestart met de pilot Flexibel huren, met het doel een betere doorstroming in de huursector te realiseren. In de stadsregio Amsterdam kunnen woningzoekenden via loting een sociale woning huren. De woningen zijn bedoeld voor mensen die met spoed een woning nodig hebben en actief op zoek zijn. Door loting krijgen starters op de woningmarkt een kans, zoals thuiswonende jongeren of mensen die in de regio Amsterdam komen werken. Ook voor doorstromers met een korte woonduur is een lotingwoning interessant, bijvoorbeeld wanneer deze groep gaat samenwonen of wanneer er sprake is van gezinsuitbreiding. Voor alle corporaties geldt dat het aandeel verhuringen via loting niet meer dan 15% mag zijn. Daar zit Eigen Haard in Amsterdam met 11% onder.
Opgaven	9	Huisvesting van primaire doelgroep	Van alle vrijkomende sociale huurwoningen in Amstelveen wordt jaarlijks minimaal 90% verhuurd aan huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot € 34.085,- per jaar.	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014 en kwartaalrapportage 2011 tot en met 2014	8	2 Met de gemeente Amstelveen is afgesproken dat Eigen Haard 90% van haar sociale huurwoningen toewijst aan huishoudens met een jaarinkomen onder € 34.085. Deze opgave is 'goed' gerealiseerd. Eigen Haard behaalde in 2014 een percentage van 98%, in 2013 96%, in 2012 96,2% en in 2011 94,6%.

Prestatie veld	Nr	Onderdeel	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	10	Huisvesting van primaire doelgroep	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Monitor prestatieafspraken 2014 Woonruimteverdelingsverslagen Amstelveen 2011 - 2014	6	Eigen Haard heeft een doorstroomexperiment uitgevoerd. De corporatie heeft 400 huurders aangeschreven met de vraag of zij bemiddeld wilden worden naar een financieel meer passende woning. In totaal hebben 15 huurders aangegeven wel interesse te hebben voor een vrije sectorwoning of een koopwoning. Tot op heden hebben er slechts enkele daadwerkelijke bemiddelingen voorgedaan. De meeste huurders hebben aangegeven dat zij zich geen hogere woonlasten kunnen betalen. Omdat de hoogte van de huur een belemmerende rol bleek te spelen bij het accepteren van een kleinere toegankelijke woning, is de regeling nu aangepast. Senioren kunnen nu met behoud van huidige huur doorstromen naar een nieuwe woning. De conclusie is dat deze doorstroombevorderende maatregel niet het veronderstelde effect heeft gehad. Met de gemeente Amstelveen zijn de resultaten inmiddels gedeeld, waardoor zij er nu ook van overtuigd zijn dat woningzoekenden zich minder goed laten sturen dan dat de gemeente eerder veronderstelde. Het aantal toewijzingen in het kader van Maatwerk voor ouderen neemt af omdat ouderen in hun eigen buurt willen wonen en er in de eigen buurt weinig toegankelijke en geschikte woningen beschikbaar zijn.
Opgaven	11	Huisvesting van primaire doelgroep	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarverslagen 2012, 2013 en 2014 en kwartaalrapportage 2012 tot en met 2014	8	Met de gemeente Amstelveen heeft Eigen Haard afgesproken naast de rijkstaakstelling met betrekking tot de huisvesting van statushouders ook inspanningen te verrichten voor de huisvesting van andere bijzondere doelgroepen. Het betreft bijvoorbeeld daklozen, ex-bewoners van jeugdinstellingen en vormen van maatschappelijke opvang en voormalig bewoners begeleid wonen complexen. Deze opgave is door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd. Eigen Haard heeft in de afgelopen jaren toewijzingen gedaan met betrekking tot bijzondere doelgroepen zoals statushouders, daklozen en ex- bewoners van jeugdinstellingen. Eigen Haard verhuurt een deel van haar woningen rechtstreeks aan deze groep mensen en soms via instellingen. Dit gebeurt in samenwerking met maatschappelijke organisaties als Cordaan, HVO-Querido, Leger des Heils, Blijfgroep en Mentrum.
Opgaven	12	Huisvesting van primaire doelgroep	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarverslagen 2012, 2013 en 2014 en kwartaalrapportage 2012 tot en met 2014/ Volkshuisvestelijke jaarverslagen Amstelveen 2012-2014	7	Eigen Haard heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft verschillende middelen ingezet om doorstroming te vergroten. Eigen Haard biedt ook in vrije sector huur en koopwoningen aan. Ook verhuurt Eigen Haard bedrijfsruimte goed, maatschappelijk vastgoed en parkeerplaatsen. Dit bevordert de doorstroom op de woningmarkt en draagt daarnaast aan de diversiteit en vitaliteit in wijken. Verhuringen sociaal: 2012: 514, 2013: 308, 2014: 708. Verhuringen vrije sector, 2012 99 (waarvan 53 geliberaliseerd), 2013: 88 (waarvan 54 geliberaliseerd), 2014: 217 (waarvan 58) geliberaliseerd. Verkoop, 2012: 9, 2013: 7, 2014: 29
Opgaven	13	Huisvesting van primaire doelgroep	2009-2013	Prestatieafspraken gemeente Uithoorn 2009-2012, verlengd t/m 2013	Jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014 en kwartaalrapportage 2011 tot en met 2014	9	Gemeente Uithoorn en Eigen Haard hebben in de prestatieafspraken vastgelegd dat ze in 2010 een project opzetten om woonfraude tegen te gaan. Onderdelen van dit project zijn onder andere het afsluiten van een convenant. Deze opgave is 'zeer goed' gerealiseerd door Eigen Haard. Met de gemeente Uithoorn is een convenant afgesloten. Met het Bureau Zoeklicht heeft Eigen Haard in 2011 een Zoeklichtactie uitgevoerd. Tijdens sloop- en renovatieprojecten heeft Eigen Haard ervoor gezorgd dat onrechtmatige bewoners geen vervangende huisvesting of verhuiskostenvergoeding kregen. In 2011 kon Eigen Haard hierdoor meer woningen teruggeven aan de sociale woningmarkt. In dat jaar heeft Eigen Haard 630 woonfraudezaken behandeld, zeventien hennepkwekerijen ontdekt, 204 huurcontracten ontbonden en 33 rechtszaken afgehandeld. Ook in de overige jaren heeft de corporatie maatregelen getroffen om woonfraude tegen te gaan.

Prestatie veld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	14	Huisvesting van primaire doelgroep	Gemeente Uithoorn en Eigen Haard vergelijken bestanden om woonfraude en onrechtmatige bewoning te bestrijden. Het streven is om fraude tegen te gaan en een rechtvaardige verdeling van woningen te stimuleren, met als neveneffect om hiermee jaarlijks enkele woningen vrij te krijgen voor verhuur.	2014-2016	Prestatieafspraken Uithoorn	Kwartaalrapportages 2014	9	Gemeente Uithoorn en Eigen Haard hebben in de prestatieafspraken vastgelegd dat beide partijen bestanden vergelijken om woonfraude en onrechtmatige bewoning te bestrijden. Het doel hiervan is een rechtvaardige verdeling van woningen te stimuleren, met als neveneffect hiermee jaarlijks enkele woningen vrij te krijgen voor verhuur. Eigen Haard heeft deze opgave 'zeer goed' gerealiseerd. Eigen Haard heeft de bestandsvergelijking uitgevoerd met het oog op de sloop van flats aan de Europarei en ter bestrijding van woonfraude. In 2014 zijn in de gemeente Uithoorn 44 nieuwe meldingen van woonfraude geregistreerd en er zijn 50 dossiers afgehandeld. Van die 50 dossiers was in veertien gevallen aantoonbaar sprake van woonfraude waardoor de huurovereenkomst ten einde is gekomen. Bij zes van de veertien ging het om een hennepkwekerij in het gehuurde. Samenvattend: er kwamen veertien woningen beschikbaar voor de huisvesting van de primaire doelgroep. Daarnaast heeft Eigen Haard met de gemeente Uithoorn in 2010 een project opgezet om woonfraude structureel aan te pakken. Onderdelen hiervan zijn het afsluiten van een convenant met betrekking tot gegevensuitwisseling en het aanpassen van het gemeentelijke privacyreglement.
Opgaven	15	Huisvesting van primaire doelgroep	Aanwijzen van 271 woningen in gemeente Aalsmeer voor jongerenwoningen (tot 26 jaar).	2010-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalsmeer	Jaarverslagen 2011-2014	7	2.23 Met de gemeente Aalsmeer heeft Eigen Haard afgesproken 271 woningen voor jongeren tot 26 jaar aan te wijzen. In de afgelopen jaren heeft Eigen Haard in Aalsmeer ook daadwerkelijk 271 woningen aangewezen als jongerenwoning. Er zijn 33 woningen verhuurd met een jongerencontract. Deze opgave is door Eigen Haard 'ruim voldoende' gerealiseerd.
Opgaven	16	Huisvesting van primaire doelgroep	Een deel van de woningvoorraad toewijzen aan jongeren in combinatie met het jongerencontract. Dit betreft in eerste instantie een pilot. In 2013 een voorstel uitwerken voor de wijze waarop deze toewijzing plaatsvindt, welke woningen in aanmerking kunnen komen en wanneer dit instrument kan worden ingezet.	2013-2015	Prestatieafspraken gemeente Ouder-Amstel	Jaarverslagen 2013 en 2014	8	2.24 Met de gemeente Ouder-Amstel heeft Eigen Haard afgesproken dat een deel van de woningvoorraad aan jongeren wordt toegewezen. In de jaren 2013, 2014 en 2015 zijn er in Ouder-Amstel totaal 13 woningen verhuurd met een jongerencontract. Deze opgave is door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd.
Opgaven	17	Huisvesting van primaire doelgroep	Eigen Haard brengt maximaal 20 % van de vrijkomende huurwoningen in Ouder-Amstel in de geliberaliseerde sector met een kale huurprijs vanaf €681,02. Woningen met een kale huurprijs tot €880,- worden bij voorrang aangeboden aan woningzoekenden met een besteedbaar jaarinkomen tussen de €34.229,- en €43.000,- die een sociale huurwoning van Eigen Haard in Ouder-Amstel achterlaten. Op het moment dat er geen kandidaten zijn die aan het profiel voldoen dan wordt de woning verhuurd aan een andere woningzoekenden. Zodra echter overeenstemming is met de regiogemeenten dat het percentage vrije sector huutoewijzingen naar 25% gaat, zijn partijen voornemens dit percentage ook in Ouder-Amstel toe te passen.	2013-2015	Prestatieafspraken gemeente Ouder-Amstel	Jaarverslagen 2011-2014	7	Eigen Haard heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft in totaal 259 in 2013 en 2014 woningen in de geliberaliseerde sector met een kale huurprijs vanaf 681,02 euro gebracht. In 2014 zijn in de gemeente Ouder-Amstel 160 woningen verhuurd en in 2013 99 woningen. In 2012 verhuurde Eigen Haard in Ouder-Amstel 2,1% in de vrije sector, in 2013 8,1% en in 2014 12%. Van de 28 geliberaliseerde woningen in die periode zijn er 19 betaalbaar voor de middeninkomens.

Prestatie veld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	18	Huisvesting van primaire doelgroep	Partijen zijn voortvarend en zorgvuldig in de overstap naar WoningNet. Uitvoering Woonruimteverdeling is een taak van corporaties, zij besteden het uit aan WoningNet. Partijen hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het opstellen en formuleren van beleid op het gebied van woonruimteverdeling in Landsmeer. Gemeente heeft de regie en de mogelijkheden en ruimte worden in acht genomen. De overgangperiode is 5 jaar met in die periode voorrang o.b.v. inschrijfduur voor degenen die op het moment van de overstap stonden ingeschreven als woningzoekenden bij de gemeente. Volledige aansluiting op het convenant woonruimteverdeling dat per 1-9-2008 van kracht is in de stadsregio Amsterdam. Indien gewenst in onderling overleg en binnen de gegeven mogelijkheden, geven partijen invulling aan de woonruimteverdeling. In de eerstvolgende woonvisie wordt melding gemaakt van de overstap.	2011	Prestatieafpraak gemeente Landsmeer		7	Eigen Haard heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. In dit kader is overstap gemaakt naar Woningnet. In het verleden beheerde de gemeente de wachtlijst met woningzoekenden en verzorgde zij zelf de toewijzing van de woningen. Mensen op de wachtlijst hebben sinds de overstap naar WoningNet vijf jaar voorrang bij de toewijzing van woningen in Landsmeer via WoningNet. Woonruimteverdeling gaat volgens de gezamenlijke afspraken in de WoningNet regio. Vastgesteld in de Regionale Huisvestingsverordening Stadsregio Amsterdam. Met Landsmeer zijn de oude prestatieafspraken verlengd in afwachting van de nieuwe woonvisie (huidige verwachte oplevering najaar 2015), waarna nieuwe afspraken gemaakt zullen worden.
Opgaven	19	Huisvesting van de primaire doelgroep	Eigen Haard en partijen spannen zich in om de betaalbaarheid van woningen te waarborgen. Eigen Haard komt een groep armste gezinnen in Amsterdam tegemoet, door ze incidenteel geen huurverhoging te geven	2014	Prestatieafpraak Amsterdam	Amsterdamse federatie van Woningcorporaties 2014	8	Eigen Haard heeft de opgave goed gerealiseerd. De corporatie heeft een keuze gemaakt om de huurverhoging voor een selecte groep huurders niet door te voeren of te ontzien. Deze gezinnen hebben óf geen huurverhoging doorberekend óf een financiële bijdrage ter compensatie gehad. De verwachting was dat circa 1.000 gezinnen van de regeling gebruik wilden maken. Het aantal aanmeldingen vanuit de gemeente Amsterdam bij Eigen Haard was 210. Gehonoreerd met 0% huurverhoging zijn 160 huurders, deels gehonoreerd met een huurverhoging tussen 1,09 en 3,86% zijn 31 stuks en afgewezen zijn 19 huurders (zij hebben 4% huurverhoging gehad).
Opgaven	20	Huisvesting van primaire doelgroep	In beginsel geldt het uitgangspunt 30% sociale huur en 70% vrije sector. Van de 70% vrije sector wordt een deel huur voor middeninkomens gerealiseerd. Van dit uitgangspunt kan alleen gemotiveerd worden afgeweken en als de sociale voorraad daardoor niet minder dan 30% van de totale woningvoorraad wordt. Concreet kan dit betekenen dat er op projectniveau minder dan 30% sociaal wordt gebouwd, maar meer middeldure huur. Voor het project Burgemeester Stramanweg wordt minimaal 40% sociale huur nagestreefd.	2013-2015	Prestatieafpraak gemeente Ouder-Amstel	Jaaverslagen 2011 tot en met 2014	7	Eigen Haard heeft de opgave ruim voldoende gerealiseerd. Eigen Haard is op dit moment bezig met het enige nieuwbouwproject in Ouder-Amstel, de Burgemeester Stramanweg. Het betreft een sloopnieuwbouwproject van 32 woningen. In 2014 is het Voorlopig Ontwerp voor de sloop/nieuwbouw van de woningen aan de Burgemeester Stramanweg gereed gekomen. Daarop gebaseerd wordt begin 2015 een ruimtelijke onderbouwing bij de gemeente ingediend, om de RO-procedure voor aanpassing van het bestemmingsplan op te starten. Het programma bestaat uit 12 sociale huurwoningen en 22 marktwoningen waarvan een deel in de vrije sector huur kan worden ingezet. Hiermee wordt dus meer dan 30% sociale huur gerealiseerd. Binnen de vrije sector huur worden ook betaalbare woningen gerealiseerd voor middeninkomens. De totale sociale huur voorraad in Ouder-Amstel zit op dit moment boven de 30%. Het effect van de sloopnieuwbouw van de Burgemeester Stramanweg is zeer bepekt op de totale voorraad en deze blijft daarmee ook boven de 30%
Opgaven	21	Huisvesting van primaire doelgroep	Minimaal de helft van de te verkopen sociale huurwoningen, conform de afspraken in het Convenant Verkoop 2008-2016, zijn bereikbaar voor de inkomensgroep tot anderhalf maal modaal (bruto € 48.750, prijspeil 2010). Dat blijft een belangrijke bijdrage aan het bieden van meer kansen aan (lagere) middeninkomens, zeker nu verkoopprijzen vanwege de crisis zijn verlaagd dan wel dat woningen Vrij Op Naam worden aangeboden.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaaverslagen 2011-2014	7	Eigen Haard helpt de doorstroom van de woningmarkt op gang door het aanbieden van betaalbare alternatieven. Zij concentreert zich vooral op het aanbieden van betaalbare koopwoningen. Zo maakt Eigen Haard een koopwoning bereikbaar voor mensen met een wat lager inkomen. En voor jonge starters, die vaak te weinig inschrijfduur hebben. Daarnaast verkoopt Eigen Haard veel woningen Vrij Op Naam onder het motto 'kopen zonder kosten'. Dit betekent dat de koper geen kosten heeft voor de leveringsakte bij de notaris en dat er geen overdrachtsbelasting hoeft te worden betaald. En bij de koop van bestaande woningen heeft Eigen Haard een kortingsactie.

Prestatie veld	Nr	Onderdeel		Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	22	Huisvesting van primaire doelgroep	Bij nieuwbouw en herontwikkeling zal Eigen Haard zo veel mogelijk klantgericht ontwikkelen. Per project onderzoekt Eigen Haard de mogelijkheden daartoe. Bij nieuwbouw op uitleg- en inbreidingslocaties onderzoekt Eigen Haard de wensen van toekomstige bewoners en gebruikt deze als uitgangspunt bij het ontwerpproces. Bij sloop/nieuwbouwprojecten nodigt Eigen Haard huurders uit om deel te nemen aan het ontwerpproces.	2014-2016	Prestatieafspraken gemeente Uithoorn	Jaarplan Uithoorn 2013, Monitor prestatieafspraken Uithoorn 2014	8	In de prestatieafspraken is samen met de gemeente Uithoorn afgesproken dat Eigen Haard bij nieuwbouw op uitleg- en inbreidingslocaties onderzoekt wat de wensen van toekomstige bewoners zijn en deze gegevens gebruikt als uitgangspunt bij het ontwerpproces. Bij sloop/nieuwbouwprojecten nodigt Eigen Haard huurders uit om deel te nemen aan het ontwerpproces. Eigen Haard heeft dit in haar beleidsdoelstellingen opgenomen en goed gerealiseerd. De corporatie heeft in gemeente Uithoorn bij verschillende projecten zoals de sloop-nieuwbouw van een deel van Europare, in het Centrum, Thamerdal 1 en aan de Noordmanlaan inspanningen verricht. Bij deze projecten heeft Eigen Haard aandacht besteedt aan de communicatie met bewoners en bewonerscommissies en aan het zorgvuldig omgaan met hun belangen. Eigen Haard is afnemer van 52 sociale huurwoningen in het project Legmeer West fase 3. Voor de appartementen in dit project heeft Eigen Haard haar online klantenpanel geraadpleegd. De deelnemers aan het onderzoek konden aangeven welke woningindeling hun voorkeur had, welke stijl zij het liefst zien in de algemene ruimten en welke kleur gevel zij het mooist vinden. De uitkomsten zijn verwerkt in het ontwerp. De woningen worden in 2015 opgeleverd.

Prestatieveld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel
Opgaven	23	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	80 % van de door Eigen Haard nieuwgebouwde eenlaagse woningen op begane grond of toegankelijk met lift aanpasbaar bouwen zodat ze geschikt te maken zijn voor mensen met een beperking, waaronder senioren. Achtergrond informatie, deze aanpasbaarheidseisen gelden niet voor studenten- en jongerenwoningen. Daarnaast wordt ingezet op het realiseren van aanpassingen binnen de bestaande voorraad waardoor mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarverslagen 2010-2014 en Productie Amsterdam oplevering 2010-2014	8	De opgave was dat 80 % van de door Eigen Haard nieuwgebouwde éénlaagse woningen op begane grond of toegankelijk met lift, aanpasbaar gebouwd zijn zodat ze geschikt te maken zijn voor mensen met een beperking en senioren. Deze aanpasbaarheidseisen gelden echter niet voor studenten- en jongerenwoningen. Daarnaast wordt ingezet op het realiseren van aanpassingen binnen de bestaande voorraad waardoor mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Eigen Haard heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd. 86,5% van de opgeleverde nieuwbouwwoningen zijn aanpasbaar gebouwd en kunnen met kleine aanpassingen geschikt gemaakt worden voor senioren of mensen met een beperking. Door kleine aanpassingen in de woningen te doen kunnen sommige huurders langer prettig in hun eigen woning wonen. Voor die groep heeft Eigen Haard "Onbezorgd Wonen" bedacht. Sinds 2010 staan op de website van Eigen Haard 27 soorten aanpassingen, voorzien van een pictogram en uitleg. Eigen Haard voert zelf een deel van die aanpassingen uit. Wanneer ze dat niet zelf kan doen, geeft Eigen Haard aan bij welke instantie de huurder de aanpassing kan aanvragen. Ook laat de site zien of een eigen bijdrage voor de aanpassing nodig is. In de periode 2010-2014 heeft Eigen Haard jaarlijks tussen 650 en 800 kleine aanpassingen in woningen aangebracht, zoals douchezitjes, wandbeugels en verhoogde toiletputten.
Opgaven	24	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	70 rolstoelwoningen voor huishoudens met kinderen in de plannen opnemen, mits er sprake is van een concreet gebleken behoefte van deze huishoudens.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Monitor Bouwen aan de Stad 2011-2012	6	De opgave was dat 70 rolstoelwoningen voor huishoudens met kinderen in de plannen worden opgenomen, mits er sprake is van een concreet gebleken behoefte van deze huishoudens. Het oordeel is 'voldoende'. De productie van rolstoelwoningen loopt achter bij het streven. In de jaren 2011 en 2012 zijn er 22 rolstoelwoningen door de Amsterdamse corporaties gezamenlijk gerealiseerd. Dat heeft onder meer te maken met de afspraak met de gemeente dat niet meer op voorraad wordt gebouwd, maar aanpassingen worden gedaan aan de woning indien dat nodig is op basis van een specifieke vraag. Bij de toewijzing van rolstoelwoningen heeft de Dienst Wonen van de gemeente Amsterdam een grote rol en over de specifieke behoefte is regelmatig contact en consensus. EY heeft dit uit notulen van overleggen kunnen vaststellen.
Opgaven	25	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	Alle woningen boven het winkelcentrum Nieuw-Oosteinde voor senioren labelen. Tevens voor 30 van deze woningen een zorgindicatie realiseren. Voor een deel van die woningen aanpassingen doorvoeren die vereist zijn bij het gebruik door rolstoelgebruikers (MIVA).	2010-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalsmeer	Gespreksverslag gemeente Aalsmeer en Eigen Haard 2008 en Email tussen Zorgcentrum Aalsmeer, gemeente Aalsmeer en Eigen Haard	7	Alle woningen boven het winkelcentrum Nieuw-Oosteinde voor senioren labelen. Tevens voor 30 van deze woningen een zorgindicatie realiseren. Voor een deel van die woningen aanpassingen doorvoeren die vereist zijn bij het gebruik door rolstoelgebruikers (MIVA). De prestaties van Eigen Haard in het kader van deze opgave zijn 'ruim voldoende'. Reeds in 2008 is er tussen de gemeente Aalsmeer en Eigen Haard gesproken over de toewijzing en doorstroming van zorg- en senioren woningen in Nieuw-Oosteinde. Alle woningen zijn in Woningnet gelabeld met het label Senior. Dit betekent dat in de advertentie vermeld wordt dat deze woningen bestemd zijn voor senioren. De 30 woningen met een zorgindicatie worden buiten Woningnet om toegewezen via directe bemiddeling. Deze kandidaten worden aangedragen via de gemeente Aalsmeer door Zorgcentrum Aalsmeer.

Prestatieveld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	26	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Kwalitatief goede woningen realiseren	2011-2014	Ondernemingsstrategie 2012-2016	Jaarverslagen 2011 tot en met 2014	7	Met gemeenten waar Eigen Haard actief is, zijn geen meetbare prestatieafspraken over dit onderwerp gemaakt. Wel vragen de gemeenten aan Eigen Haard inspanningen op dit onderwerp te verrichten. Deze opgave is door Eigen Haard 'ruim voldoende' gerealiseerd. Het uitgangspunt van Eigen Haard op dit onderwerp is dat de woningen van Eigen Haard van goede kwaliteit zijn en in leefbare wijken staan. In de bedrijfsstrategie geeft Eigen Haard aan dat zij zicht op alle wijken waar zij bezit heeft wil houden en daar waar nodig de inzet van Eigen Haard intensificeert als de leefbaarheid of de kwaliteit van de woningen afneemt. De corporatie doet dit niet alleen, maar zoekt de samenwerking met de bewoners en met haar maatschappelijke partners. In de afgelopen jaren heeft Eigen Haard geïnvesteerd in de kwaliteit van haar woningen. De corporatie heeft planmatig onderhoud, mutaties en reparaties uitgevoerd. In totaal is in de visitatieperiode € 324.012.000 uitgegeven.
Opgaven	27	Kwaliteit woningen en woningbeheer	De (sociale) woningvoorraad in Landsmeer de komende jaren kwalitatief verbeteren en uitbreiden. Concreet kan dit betekenen dat er op projectniveau minder dan 30% sociaal wordt gebouwd, maar meer middeldure huur. Voor het project Burgemeester Stramanweg wordt minimaal 40% sociale huur nagestreefd.	2011-2014	Prestatieafpraak Gemeente Landsmeer	Jaarplannen Landsmeer 2011-2014	8	De gemeente Landsmeer wil dat de woningvoorraad in Landsmeer kwalitatief verbeterd en uitgebreid wordt. Eigen Haard heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd. In de bestaande bouw heeft Eigen Haard bijvoorbeeld sinds 2011 een woningverbetering gedaan. Bij tientallen woningen heeft Eigen Haard badkamer, toilet, keuken en plafond verbeterd. Tevens zijn deze woningen voorzien van een cv-installatie. In 2013 zijn alle open verbranding toestellen, die van Eigen Haard waren, verwijderd en vervangen door een gesloten systeem. In de buurt Gortesloot heeft Eigen Haard het project 'brandwerende voorzieningen' afgerond waarbij 120 woningen voorzien zijn van brandwerende plafonds. In 2014 is aan een aantal complexen groot planmatig onderhoud uitgevoerd. In 2012 heeft Eigen Haard door sloop/nieuwbouwproject Breekoever 22 eengezinswoningen gebouwd, waarvan 14 koopwoningen en 8 sociale huurwoningen. In 2013 heeft Eigen Haard in totaal 43 woningen gebouwd, waarvan 21 koopwoningen en 13 sociale huurappartementen. Alle woningen zijn verhuurd en verkocht. Eigen Haard is ook bezig met de herontwikkeling van het project Breekoever. In 2014 heeft Eigen Haard in nieuwbouw project Luijendijk Zuid 69 nieuwe woningen afgenomen, waarvan 49 sociale huurwoningen en 20 vrije sector huurwoningen. In 2011 had Eigen Haard in deze gemeente 845 woningen. Het aantal op 31 december 2014 is 918.
Opgaven	28	Kwaliteit woningen en woningbeheer	De differentiatie van de volgende wijken en buurten in marktgebied 1: IJsselbuurt, Diamantbuurt, Marathonbuurt en Oostelijke eilanden/Kadijken stimuleren. Het uitgangspunt is dat de woningen van Eigen Haard van goede kwaliteit zijn en staan in leefbare wijken. Eigen Haard houdt zicht op alle wijken waar zij bezit heeft en intensificeert de inzet als het nodig is omdat de leefbaarheid of de kwaliteit van de woningen afneemt.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Gebiedsvisie op Amsterdam Zuid 2013, Gebiedsvisie op stadsdeel Centrum 2012	7	De opgave was dat Eigen Haard differentiatie stimuleert in de volgende wijken en buurten in marktgebied 1: IJsselbuurt, Diamantbuurt, Marathonbuurt en Oostelijke eilanden/Kadijken. Het oordeel is 'ruim voldoende'. Het uitgangspunt was dat de woningen van Eigen Haard van goede kwaliteit zijn en staan in leefbare wijken. Eigen Haard houdt zicht op alle wijken waar zij bezit heeft en intensificeert de inzet als het nodig is omdat de leefbaarheid of de kwaliteit van de woningen afneemt. Voor wat betreft de differentiatie van het woningaanbod wil de gemeente, stadsdeel Zuid, de verkoop vooral stimuleren in de IJsselbuurt, Diamantbuurt en Marathonbuurt. Eigen Haard verkoopt wel in de Diamantbuurt en niet in de Marathonbuurt omdat andere corporaties hier al actief zijn. De belangrijkste reden waarom hier veel verkocht wordt is om een evenwichtiger samenstelling van de woningvoorraad qua eigendomsverhouding te realiseren. In de IJsselbuurt heeft Eigen Haard geen bezit. De Diamantbuurt is onderdeel van de Pijp en heeft een bijna exclusieve woonfunctie, dit in tegenstelling tot de sterke functiemenging in de rest van De Pijp. In het verleden is al de keuze gemaakt om hier flink in te zetten op de verkoop van woningen om zo een meer gedifferentieerde woningvoorraad te krijgen met de verwachting dat hierdoor de leefbaarheid en de aantrekkelijkheid van de Diamantbuurt verbetert. Als gevolg van intensief sociaal beheer in samenwerking met het stadsdeel en het uit huis plaatsen van de belangrijkste veroorzakers van overlast is de rust in de buurt teruggekeerd. In de Oostelijke Eilanden heeft Eigen haard veel bezit in de Czaar Peterbuurt en Wittenburg. In 2012 is een initiatief opgestart tussen samenwerkende partijen in de Oostelijke Eilanden voor de ontwikkeling van dit gebied. In de Czaar Peterbuurt heeft/is Eigen Haard voor € 80 miljoen aan renovatie (en buurt economie) aan het investeren en komt de ontwikkeling en opleving van de buurt al goed op gang.

Prestatieveld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	29	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Diensten zo veel mogelijk afstemmen op de wensen van klanten	2011-2014	Ondernemingsstrategie 2012-2016	Jaarverslagen 2011 tot en met 2014	9	De opgave was dat Eigen Haard haar dienstverlening zoveel mogelijk afstemt op de wensen van haar klanten. Eigen Haard vindt goede dienstverlening belangrijk voor de klanten, en wil daarom ook buiten de opgave om haar diensten zoveel mogelijk afstemmen op de wensen van haar klanten. Eigen Haard heeft dit 'zeer goed gedaan'. Eigen Haard doet namelijk elke twee jaar een grootschalig bewonersonderzoek. Aan de bewoners worden vragen gesteld over hun woning, hun buurt en de dienstverlening van Eigen Haard. Dit onderzoek heeft in 2012 en 2014 plaatsgevonden. Ook heeft Eigen Haard een klantenpanel die zij bevraagt naar hun mening over allerlei onderwerpen. Vragen kunnen gaan over de woning, de wijk of de dienstverlening. Het klantenpanel bestaat uit bijna 4.000 leden. In 2013 vroeg Eigen Haard haar klantenpanel input en mening over de inrichting van "Mijn Eigen Haard": een klantportal. Verder vraagt de corporatie aan haar klanten hun mening over haar dienstverlening. Daarbij vraagt Eigen Haard haar klanten om hun mening over de onderstaande processen: a) Nieuwe huurder sociale huurwoning; b) Nieuwe huurder vrije sector huurwoning; c) Reparatieverzoeken; d) Renovatie- en sloopp projecten; e) VVE Beheer; f) Afhandeling van Klachten (vanaf 2014); g) Afhandeling Overlastmeldingen (vanaf 2014); h) Verkoop (vanaf 2014). Van de uitkomsten leert Eigen Haard veel en verbetert hiermee haar dienstverlening en processen. Voor haar dienstverlening scoort de corporatie in 2014 met een cijfer 6,6 en in 2012 met een cijfer 6,8. Eigen Haard gaat met de tijd mee en heeft innovatieve ideeën om haar dienstverlening te optimaliseren en haar klanten zo goed mogelijk te helpen. In dat kader heeft Eigen Haard in 2014 geëxperimenteerd met het gebruik van Skype en Face-time bij een verzoek om reparatie. De klanten van Eigen Haard hoeven via deze wijze de klacht niet omslachtig te omschrijven, maar kunnen met beeldcontact laten zien wat het probleem is. De klanten van Eigen Haard kunnen ook via een chatfunctie op haar website met de corporatie chatten en krijgen op deze wijze direct antwoord. De opzichter krijgt zo direct een goed beeld van de situatie en wat de mogelijke oplossing is. Op deze wijze kan Eigen Haard haar klanten sneller en beter helpen.
Opgaven	30	Kwaliteit woningen en woningbeheer	De basisambitie is 12.000 labelstappen per jaar voor alle corporaties. Labelstappen op jaarbasis Sloop/nieuwbouw aantal per jaar 1.000 – 1.500 labelstappen 5 labelstappen op jaarbasis 5.000 – 7.500 Renovatie diverse labelstappen 1.500 - 2.000 Minimaal 2 5.000 - 6.500 Labelstap bij mutatie 2.000 - 4.000 1 2.000 - 4.000 Totaal 12.000 – 18.000 Voor de periode 2011 t/m 2014 gaat het dan om 48.000 tot 72.000 labelstappen voor alle corporaties gezamenlijk	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarverslagen 2011 tot en met 2014	8	et de gemeente Amsterdam hebben Eigen Haard en de andere Amsterdamse corporaties afgesproken naar 18.000 labelstappen bij nieuwbouw, renovatie en bij mutatie op jaarbasis toe te werken. Eigen Haard heeft deze opgave 'goed' gerealiseerd met 16.700 labelstappen. De corporatie heeft immers meer dan haar aandeel naar rato van haar grootte, 18,5% van het corporatiebezit in Amsterdam, bijgedragen aan de realisatie van deze stedelijke doelstelling. Eigen Haard heeft ook meer labelstappen gemaakt dan voorgenomen. Eigen Haard vindt investeren in duurzaamheid belangrijk, daarom helpt Eigen Haard haar huurders om zelf maatregelen te nemen die duurzaam wonen bevorderen. In 2014 heeft Eigen Haard 20 energiecoaches opgeleid; dit zijn huurders die op vrijwillige basis de bureaus helpen energie te besparen. Ook heeft Eigen Haard het Klimaatstraatfeest gepromoot en prijzen beschikbaar gesteld voor de meest energiezuinige Eigen Haard-straat. Daarnaast investeert Eigen Haard in energiebesparende maatregelen in haar woningen. De gedachte is om met relatief eenvoudige maatregelen veel bij te dragen aan een beter milieu en een gezondere woonomgeving. In haar nieuwbouw- en renovatieprojecten gaat Eigen Haard verder dan de landelijke eisen. Bij het bestaande vastgoed ligt de prioriteit op het verbeteren van de woningen met de slechtste energielabels en het verwijderen van de open verbrandingstoestellen. In 2018 wil Eigen Haard in haar woningvoorraad 20% minder CO2 uitstoten ten opzichte van 2008. In 2009 deed Eigen Haard een 0-meting. Ten opzichte van 2011 heeft Eigen Haard al een vermindering van CO2 uitstoot van 18,2 % gerealiseerd ten opzichte van 2008. Verder toetst Eigen Haard nieuwe en innovatieve materialen met betrekking tot duurzaamheid en CO2-reductie. In 2014 heeft Eigen Haard haar materialenlijst verder uitgebreid met milieuvriendelijke alternatieven. In 2014 heeft Eigen Haard 200 woningen door het project 'HuurDeZon' van zonnepanelen voorzien. Het plan is om in 2015 dit bij nog eens 800 woningen te doen. Huurders huren zonnepanelen van HuurDeZon en krijgen omdat zij huurder zijn van Eigen Haard, ongeveer 10% korting.

Prestatie veld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	31	(Des-) investeren in vastgoed	Per jaar 1.000 sociale huurwoningen verkopen (Amsterdamse corporaties gezamenlijk).	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarverslagen 2011-2014	9	De Amsterdamse woningcorporaties hebben met de gemeente Amsterdam een gezamenlijke afspraak gemaakt om per jaar 1.000 sociale huurwoningen te verkopen. Rekening houdend met het feit dat deze prestatie afspraak met 9 corporaties is gemaakt, heeft Eigen Haard zelfstandig al een belangrijk deel van de opgave 'zeer goed' gerealiseerd. In 2011 heeft Eigen Haard namelijk 528 woningen verkocht. In 2012 waren dit 556 woningen, in 2013 zijn er 422 woningen verkocht en in 2014 zijn er 799 woningen verkocht. sociale huurwoningen in verkoop brengen in Amstelveen en 50 woningen verkopen In de gemeente Amstelveen heeft Eigen Haard de opgave in de periode van 2012-2016 250 sociale huurwoningen in de verkoop te brengen. Eerst aan zittende huurders, daarna bij mutatie. Dit betekent dat bij de huidige mutatiegraad van 5%, in de periode 2012 tot 2016 circa 50 woningen verkocht moeten worden. Deze opgave is door Eigen Haard proportioneel 'goed' gerealiseerd. In 2014 zijn namelijk 325 eengezinswoningen en 339 meergezinswoningen in Amstelveen door Eigen Haard geselecteerd voor verkoop. In eerste instantie worden deze woningen aangeboden aan de zittende huurders. Bij mutatie worden de woningen op de vrije markt gebracht. In 2014 zijn er 24 eengezinswoningen en 5 appartementen verkocht. Hiermee is de verkoop sterk toegenomen ten opzichte van 2012 en 2013 waarin er 9, respectievelijk 7 woningen in Amstelveen werden verkocht. Tot en met 2014 staat de teller hiermee op 45 woningen. De verwachting is dat in 2015 de prognose van 50 woningen al gehaald wordt.
Opgaven	32	(Des-) investeren in vastgoed	Renovatie van complexen (740 woningen in vijf jaar) € 11 miljoen euro per jaar.	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarverslagen volkshuisvesting 2012-2014, Jaarverslagen 2012-2014	6	Met de gemeente Amstelveen heeft Eigen Haard afgesproken 740 woningen te renoveren in de jaren 2012 - 2016. Deze opgave is door Eigen Haard proportioneel 'voldoende' gerealiseerd. In de jaren 2012 tot en met 2014 heeft Eigen Haard namelijk in totaal 304 woningen in Amstelveen gerenoveerd. In 2014 zijn hierbij door Eigen Haard 289 woningen gerenoveerd. Mede als gevolg van de fusie hebben veel renovatieprojecten vertraging opgelopen. Gemiddeld met een jaar vertraging zijn deze projecten inmiddels gestart en loopt de uitvoering. De projecten met de grotere aantallen te renoveren woningen zijn in de planning opgeschoven en worden vanaf 2015 opgeleverd. Eigen Haard is hiermee goed op weg om eind 2016 de doelstelling van 740 woningen renoveren in Amstelveen te behalen. In de jaren 2012 tot en met 2014 is er in totaal € 18,2 miljoen door Eigen Haard geïnvesteerd in de renovatie van complexen in Amstelveen, dit is gemiddeld € 6 miljoen per jaar. De financiële ambitie om € 11 miljoen per jaar in renovatie te investeren in Amstelveen tot en met 2016 lijkt daarmee niet gehaald te worden
Opgaven	33	(Des-) investeren in vastgoed	Nieuwbouw huurwoningen realiseren (890 woningen in 5 jaar) € 22,5 miljoen euro per jaar.	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarverslagen volkshuisvesting 2012-2014, Jaarverslagen 2012-2014	6	Samen met de gemeente Amstelveen heeft Eigen Haard afgesproken in de periode 2012 tot en met 2017 889 huurwoningen te realiseren in vijf jaar (€ 22,5 miljoen per jaar). Deze opgave is proportioneel 'voldoende' behaald. In de jaren 2012 tot en met 2014 heeft Eigen Haard in totaal 313 nieuwbouw huurwoningen in Amstelveen opgeleverd. Daarnaast heeft Eigen Haard in 2014 76 nieuwbouw huurwoningen in aanbouw in Amstelveen. In de jaren 2012 tot en met 2014 is er in totaal € 58,2 miljoen door Eigen Haard geïnvesteerd in de nieuwbouw van huurwoningen in Amstelveen, dit is gemiddeld € 19,4 miljoen per jaar. De financiële ambitie om € 22,5 miljoen per jaar in nieuwbouw huurwoningen te investeren in Amstelveen tot en met 2016 lijkt daarmee nog haalbaar te zijn. Vermeldenswaardig hierbij is dat Eigen Haard in 2013 € 27,8 miljoen heeft geïnvesteerd in nieuwbouw huurwoningen in Amstelveen.
Opgaven	34	(Des-) investeren in vastgoed	In de periode van de 2012-2016 afspreken om circa 250 sociale huurwoningen in de verkoop te brengen. Eerst aan zittende huurders, daarna bij mutatie. Dit betekent dat bij de huidige mutatiegraad van 5%, in de periode 2012 tot 2016 circa 50 woningen verkocht worden.	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarverslagen volkshuisvesting 2012-2014	8	In 2014 zijn er 325 eengezinswoningen en 339 meergezinswoningen in Amstelveen door Eigen Haard geselecteerd voor verkoop. In eerste instantie worden deze woningen aangeboden aan de zittende huurders. Bij mutatie worden de woningen op de vrije markt gebracht. In 2014 zijn er 24 eengezinswoningen en 5 appartementen verkocht. Hiermee is de verkoop sterk toegenomen ten opzichte van 2012 en 2013 waarin er 9, respectievelijk 7 woningen in Amstelveen werden verkocht. Tot en met 2014 staat de teller hiermee op 45 woningen. De verwachting is dat in 2015 de prognose van 50 woningen al gehaald wordt.
Opgaven	35	(Des-) investeren in vastgoed	In de periode tot 2015 691 woningen ontwikkelen. (Hierbij wordt de programmering en globale planning aangehouden zoals weergegeven in de prestatieafspraken bijlage 4.)	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarverslagen 2012-2014	6	In totaal heeft Eigen Haard in Amstelveen in de jaren 2012 tot en met 2014 382 nieuwbouw woningen opgeleverd. Daarnaast heeft Eigen Haard in 2014 84 woningen in aanbouw in Amstelveen. In totaal heeft Eigen Haard tot en met 2014 dus 466 woningen ontwikkeld in Amstelveen. Volgens de prestatieafspraken zouden eind 2014 $3/4 \times 691 = 518$ woningen ontwikkeld moeten zijn. De prestatie evenaart hiermee in belangrijke mate de opgave.

Prestatie veld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	36	(Des-) investeren in vastgoed	Uitbreiding van de Aalsmeerse woningvoorraad in de periode 2010 tot en met 2014 realiseren. Het doel is circa 175 sociale huur- en 30 sociale koop woningen, hiervoor is zowel inspanning van de gemeente als van de corporatie vereist.	2010-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalsmeer	Jaarverslagen 2011-2014, Actualisatie Uitvoeringsprogramma Woonvisie Aalsmeer 2011-2020	7	In de jaren 2012 tot en met 2014 heeft Eigen Haard in Aalsmeer 67 woningen opgeleverd. Hiermee is dus wel een uitbreiding van de Aalsmeerse woningvoorraad gerealiseerd, echter niet met de hoeveelheid woningen die in de prestatieafspraken zijn opgetekend. Vanwege de crisis op de huizenmarkt is dit aantal niet gehaald. De (Aalsmeerse) woningmarkt zit op slot. Er worden, zeker in vergelijking met voorgaande jaren, nauwelijks nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Het aantal transacties in de bestaande voorraad is flink gedaald evenals het aantal mutaties in de sociale huursector. De gemeente en Eigen Haard hebben daarom ook hun doelen inmiddels bijgesteld. Het toenmalige doel van 175 sociale huurwoningen was een gezamenlijk doel. Voor het bereiken was Eigen Haard dus ook afhankelijk van de gemeente. De gemeente heeft in de actualisatie van het uitvoeringsprogramma aangegeven dat kwaliteit van de woningen belangrijker wordt dan de kwantiteit (verschuiving van nieuwbouw naar renovatie, dat de sociale huurvoorraad voldoende van omvang is en dat er ingezet wordt op doorstroming in plaats van nieuwbouw).
Opgaven	37	(Des-) investeren in vastgoed	Eigen Haard zet in op jaarlijkse verkoop van circa 10% van de vrijkomende woningen. De Gemeente zal, waar nodig, medewerking verlenen aan de uitvoering van het verkoopbeleid van Eigen Haard.	2013-2015	Prestatieafspraken gemeente Ouder-Amstel	Jaarverslagen 2013-2014, Memo voortgang prestatieafspraken Ouder Amstel 2015	7	In het jaar 2013 was de mutatiegraad van de woningen van Eigen Haard in gemeente Ouder Amstel 8,3%. Dit betreft in verhouding tot het woningbezit (1.700 woningen) 141 woningen. In het jaar 2014 bedroeg deze mutatiegraad 5,4% en dat zijn omgerekend 92 woningen. De doelstelling is dan dus dat Eigen Haard in 2013 14 woningen (10% van de vrijkomende woningen) en in 2014 9 woningen heeft verkocht. In werkelijkheid heeft Eigen Haard in 2013 14 bestaande woningen in Ouder Amstel verkocht en in 2014 1 bestaande woning. Uit het memo blijkt dat in de prestatieafspraken de 10% verkoop bedoeld is als maximaal percentage, omdat de gemeente volgens Eigen Haard erg terughoudend is met verkoop. In de starterscommissie van de gemeente Ouder-Amstel is bijvoorbeeld de starterslening besproken. De conclusie was dat dit instrument te duur is om in te voeren. Invoering van dit instrument had kunnen helpen om de mutatie en daarmee verkoop van woningen binnen de gemeente te bevorderen.
Opgaven	38	(Des-) investeren in vastgoed	Op januari 2008 had eigen haard 314 woningen in bezit in gemeente Zaanstad. Dit is 1% van de totale woning woningvoorraad van de Zaanse corporaties. Eigen Haard heeft beperkt positie in gemeente Zaanstad en wil groeien in de regio. Eigen Haard en gemeente Zaanstad hebben de intentie om structureel samen kansen te gaan onderzoeken voor nieuwe projecten.	2010-2014	Prestatieafpraak gemeente Zaanstad	Jaarverslagen 2011 tot en met 2014	8	Eigen Haard heeft de opgave goed gerealiseerd. Samen met gemeente Zaanstad heeft de corporatie samen onderzoek gedaan voor nieuwe projecten. In afgelopen jaren zijn verschillende projecten gerealiseerd. Projecten zoals: Zaanse Strip, Toscaans palet, Kreekrijk. Hier gaat het om realiseren van onder andere sociale huurwoningen, vrije sector woningen, en koopappartementen
Opgaven	39	(Des-) investeren in vastgoed	Maatschappelijk vastgoed realiseren. Ontwikkelen van een rekenmodel met bijbehorende parameters om te bepalen in hoeverre sprake is van een investering met een onrendabel karakter. Tussen partijen zullen maatwerkafspraken worden gemaakt per gebied met betrekking tot het realiseren van maatschappelijk vastgoed. Bestaande afspraken en contracten met betrekking tot het realiseren van maatschappelijk vastgoed zullen door de corporaties worden nagekomen.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Handleiding marktwaarde bij investeringen	7	Met de gemeente Amsterdam is de afspraak gemaakt een rekenmodel te ontwikkelen met bijbehorende parameters om te bepalen in hoeverre sprake is van een investering met een onrendabel karakter. Per gebied worden afspraken gemaakt met betrekking tot het realiseren van maatschappelijk vastgoed. Deze opgave is door Eigen Haard 'ruim voldoende' gerealiseerd. Eigen Haard is bezig met het ontwikkelen van een rekenmodel voor verschillende typen vastgoed. Hiermee kan Eigen Haard het te verwachten rendement toetsen. Eigen Haard heeft echter nog niet een specifiek rekenmodel voor maatschappelijk vastgoed in gebruik. Het model is nog niet definitief vastgesteld, maar wordt getoetst. Eigen Haard hanteert nu bij het bepalen van het onrendabele karakter van een investering de stelregel dat de marktwaarde in verhuurde staat niet lager mag zijn dan de investering. In de beleidsdocumenten is aangegeven hoe Eigen Haard omgaat met de marktwaarde in verhuurde staat. Deze wordt getaxeerd.

Prestatieveld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	40	Kwaliteit wijken en buurten	Maatschappelijke opvang en schuldhulpverlening: bij huisvesting van kwetsbare groepen inzetten op preventie en herstel door middel van het voorkomen van huisuitzettingen, onder meer middels de methode 'Er op af', 'Vroeg er op af', 'Beter Buren', 'Treiteraankpak' of 'Huisvesting Multi-probleemgezinnen'. Daarnaast ontwikkelen en beheren van bijzondere woonvoorzieningen aan de onderkant van de woningmarkt om deze groepen te huisvesten en stellen zij binnen haar woningvoorraad woonruimten voor deze groep beschikbaar.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarverslag 2011, 2013	9	De opgave vanuit de gemeente Amsterdam is dat Eigen Haard zich inzet op het gebied van maatschappelijke opvang en schuldhulpverlening. Bij huisvesting van kwetsbare groepen moet Eigen Haard inzetten op preventie en herstel door middel van het voorkomen van huisuitzettingen, onder meer middels de methode 'Er op af', 'Vroeg er op af', 'Beter Buren', 'Treiteraankpak' of 'Huisvesting Multi-probleemgezinnen'. Daarnaast heeft de corporatie de opgave om bijzondere woonvoorzieningen aan de onderkant van de woningmarkt te ontwikkelen en beheren. Deze opgave is door Eigen Haard 'zeer goed' gerealiseerd. Eigen Haard heeft beleid opgesteld om huurachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen. Dit doet de corporatie door de huurders tijdig te benaderen. De contacten met de huurders zijn hiertoe geïntensiveerd, door gebruik te maken van digitale hulpmiddelen. Eigen Haard werkt ook nauw samen met het incassobureau waarbij de huurachterstand gezamenlijk wordt overzien. De corporatie gebruikt ook de Vroeg-Erop-Af methode om te achterhalen waardoor de huurschuld is ontstaan en meldt dit bij de maatschappelijke dienstverlening.
Opgaven	41	Kwaliteit wijken en buurten	De veiligheid van huis en wijk in de gebieden waar woningen van Eigen Haard gelegen zijn helpen bevorderen in samenwerking met andere verantwoordelijke partijen. In het kader van leefbare wijken zullen partijen binnen hun mogelijkheden bijdragen aan het bevorderen van een gezonde buurt economie.	2011-2014	Prestatieafspraken gemeente Amsterdam	Jaarverslagen 2011-2014	8	Eigen Haard heeft de opgave in Amsterdam de veiligheid van huis en wijk in de gebieden waar woningen van Eigen Haard gelegen zijn te helpen bevorderen in samenwerking met andere verantwoordelijke partijen. Deze opgave is door Eigen Haard 'goed' gerealiseerd. De corporatie heeft een eigen methodiek ontwikkeld ten behoeve van wijk aanpak. Kern van haar methodiek is dat iedere wijk anders is en een andere aanpak nodig heeft. De methode helpt Eigen Haard om op dezelfde manier naar wijken te kijken, maar tot andere conclusies te komen. Dit bevordert de kwaliteit en de efficiëntie van het proces en vergelijken en leren worden daarmee eenvoudiger. Zo kan Eigen Haard die wijken selecteren waar zij zich extra inzet. Eigen Haard heeft met haar methodiek een aantal wijken geselecteerd, waar zij extra inzet noodzakelijk acht. Bijvoorbeeld: wonen en huren, veiligheid en zorg, werk, economie en onderwijs, participatie en integratie en sport en cultuur. Eigen Haard heeft tussen 2011 en 2014 de samenwerking met wijkpartners versterkt en het aantal wijkpartners uitgebreid van 10 aan het begin van 2013 tot 26 aan het eind van 2014.
Opgaven	42	Kwaliteit wijken en buurten	Partijen onderschrijven het belang aan een structureel contact met haar huurders/burgers. Daarbij dienen bewoners betrokken te worden bij werkzaamheden die voortkomen uit dit convenant. Eens per jaar maakt Eigen Haard met elke bewonerscommissie een rondgang door een complex. Eigen Haard en gemeente gaan samen met de actieve bewoners inventariseren waar de leefbaarheid in het geding is. Dit moet leiden tot een actieplan per wijk, waarin afgesproken wordt hoe de knelpunten verholpen worden. Deze actieplannen moeten voor 1 januari 2011 gereed zijn.	2010-2014	Prestatieafspraken gemeente Aalsmeer	Jaarverslagen 2012-2014	7	De Huurdersvereniging Aalsmeer-Kudelstaart behartigt de belangen van de huurders van Eigen Haard in Aalsmeer en Kudelstaart. Eigen Haard overlegde in 2012, 2013 en 2014 vier maal per jaar met hen over de belangen in Aalsmeer en Kudelstaart. In het voor- en najaar vindt overleg plaats met Bewonerscommissies, waarvan verslagen worden gemaakt. Een jaarlijkse schouw van de complexen met de Bewonerscommissies staat ook op het programma. Samen met de commissie wordt door Eigen Haard per complex bepaald of een schouw noodzakelijk is. De leden hebben doorgaans al voor de vergadering een goed beeld van wat er los is en geven dat direct aan. Hierdoor is het daadwerkelijk lopen niet altijd aan de orde. De keuze hiervoor is aan de betreffende commissie. Eigen Haard verstrekt alle bewonerscommissies jaarlijks een financiële bijdrage om activiteiten mogelijk te maken.
Opgaven	43	Kwaliteit wijken en buurten	Initiëren en uitvoeren van leefbaarheidsprojecten.	2009-2013	Prestatieafspraken gemeente Uithoorn	Jaarverslagen 2013-2014, Jaarplan Uithoorn 2013 en 2014	8	In de gemeente Uithoorn heeft Eigen Haard op het gebied van leefbaarheid de opgave verschillende projecten op het gebied van leefbaarheid te initiëren en uit te voeren. Deze opgave heeft Eigen Haard 'goed' gerealiseerd. Samen met bewoners, buurtbeheerorganisaties, gemeenten en maatschappelijke organisaties wordt de samenwerking om wijk en buurtinitiatieven ondersteund. In de afgelopen jaren is door Eigen Haard in verschillende gemeenten op dit onderwerp ingezet. In de gemeente Uithoorn bijvoorbeeld is veel werk verricht in samenwerking met de bewoners en de bewonerscommissies. Er is hierbij aan een schone, hele en veilige woonomgeving gewerkt. Daarnaast laat Eigen Haard schoonmaakprogramma's, buurtschouwen en opruimacties uitvoeren. Ook wordt samen met de brandweer en de gemeente voorlichting over veiligheid in en rond de woning gegeven en graffiti verwijderd. Verder is een plan van aanpak opgesteld ter verbetering van de algemene ruimte in de wijk De Legmeer. Eigen Haard neemt verder deel aan werkgroepen waarin de gemeente de regie voert. In de werkgroep 'WMO sociaal domein' is Eigen Haard bij Wonen, Zorg en Welzijn betrokken. De werkgroep 'buurtbeheer nieuwe stijl' richt zicht op vergroting van de zelfredzaamheid van bewoners in wijken en buurten. Daarbij werkt Eigen Haard aan een financiële ontkoppeling tussen gemeente en Eigen Haard.

Prestatieveld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	44	Kwaliteit wijken en buurten	Eigen Haard stimuleert en ondersteunt initiatieven van bewonerscommissies, ter verbetering van de kwaliteit van woningen, de leefbaarheid of de directe omgeving. Daarbij kan het zowel gaan om eigen ideeën vanuit de bewonerscommissie, als om de inzet van acties die in andere buurten effectief zijn gebleken.	2014-2016	Prestatieafspraken gemeente Uithoorn	Jaarverslag 2014, Jaarplannen Uithoorn 2014-2015	7	Eigen Haard overlegde in 2014 vier maal met hen over de belangen van de huurders in Uithoorn. In het voor- en najaar vindt overleg plaats met Bewonerscommissies, waarvan verslagen worden gemaakt. Een jaarlijkse schouw van complexen staat ook op het programma. Eigen Haard verstrekt alle commissies jaarlijks een financiële bijdrage om activiteiten mogelijk te maken. Samen met de commissies en de Brandweer is voorlichting over brandpreventie georganiseerd. Eigen Haard steunt het wijkpunt De Legmeer. Met de commissie Park Krayenhoff is in 2014 het project energie zuinige verlichting gestart.
Opgaven	45	Kwaliteit wijken en buurten	In 2013 onderzoeken of het project Beter Buren ingezet kan worden.	2013-2015	Prestatieafspraken gemeente Ouder-Amstel	Jaarverslag 2014	7	2.100 Eigen Haard heeft ook de opgave om de stichting Beter Buren in te zetten. Dit is een middel om tijdig problemen te signaleren doordat huurders samenwerken met Eigen Haard. Daarnaast heeft Eigen Haard in de Dichtersbuurt een convenant afgesloten waarmee de politie haar informatie over kandidaat huurders kan geven. Zo krijgt Eigen Haard de mogelijkheid om de kandidaat te weigeren. Voor Amsterdam is deze werkwijze uniek. Eigen Haard biedt de in eerste instantie afgewezen kandidaat-huurders op een andere plek een vergelijkbare woning aan. De samenwerking met Beter Buren is uitgebreid naar Landsmeer en de Zaanstreek. De opgave is hiermee 'ruim voldoende' gerealiseerd. Dankzij het intensiveren van haar aanpak en de vroegtijdige contacten is het aantal huurders met een achterstand gedaald van 3,3% in 2013 naar 3,1% in 2014. In 2014 heeft Eigen Haard bij 612 huurders een aanzegging tot ontruiming gedaan. Dit was in 2013 nog 680 keer. In 2012 en in 2011 was het percentage 2,7%. In de jaren ervoor daalde het aantal ontruimingen vanwege huurschuld. De reden van toename in 2013 en 2014 is te verklaren door de economische crisis. Een deel van de woningen van Eigen Haard is in afgelopen jaren gegaan naar de kwetsbare groepen. Soms rechtstreeks en soms via instellingen. Samen met maatschappelijke organisaties als Cordaan, HVO-Querido, Leger des Heils, Blijfgroep en Mentrum zoekt Eigen Haard naar oplossingen. Samen met de vakgroep Zorg & Overlast is de 'Aanpak Woonoverlast 2014-2017' opgesteld.
Opgaven	46	Kwaliteit wijken en buurten	Leefbaarheid bevorderen: Bij nieuwbouw en grootschalig onderhoud, waarbij kozijnen volledig worden vervangen, het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) realiseren.	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarplan 2014: terugblik 2013	8	In 2013 zijn de plannen uitgevoerd voor de herontwikkeling van het MOC gebouw tot een plek voor en van de buurt. Dit is in nauw overleg gegaan met potentiële huurders, Vita welzijn en advies, Cardanus, de bewonersinitiatiefgroep Keizer Karelpark en de gemeente Amstelveen. Verschillende organisaties maken nu gebruik van het gebouw. Er is tijdelijk een beheerder aangesteld. Ook is er begonnen met het opknappen van de begane grond. In alle renovatie- en nieuwbouwprojecten van Eigen Haard wordt het hang- en sluitwerk conform PKVW voor de kozijnen en deuren uitgevoerd. Voor het bestaand bezit doet Eigen Haard individueel alle bewoners het aanbod om voorzieningen in het kader van PKVW aangebracht te krijgen (met als uitgangspunt het verkrijgen van het Keurmerk), tegen een aanpassing in de huur. Eigen Haard financiert hierbij de helft van de kosten mee. Na uitvoering van een onderzoek door het Centrum voor Beveiliging & Veiligheid naar de veiligheid van het hang-/sluitwerk in en aan de woningen hebben de Amstelveense huurders een brief van Eigen Haard ontvangen waaruit blijkt dat ze het PKVW certificaat hebben verkregen. Eigen Haard heeft daardoor de opgave goed gerealiseerd.
Opgaven	47	Kwaliteit wijken en buurten	In de werkgroep inbraakveiligheid participeren. Indien zich op specifieke locaties problemen voordoen, wordt bekeken welke maatregelen partijen kunnen treffen.	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarplan 2014: terugblik 2013 en Feiten en cijfers van de inbraken in Amstelveen in 2012	7	In 2011 is in samenwerking met Eigen Haard en de stichting Belklus een project gestart voor geheel Amstelveen, waarbij ouderen gratis een kierstandhouder kunnen laten monteren. De kierstandhouder is met name gericht op het tegengaan van babbelluizen en insluipingen. Inmiddels zijn ongeveer 800 kierstandhouders geplaatst. Daarnaast is in 2012 een project gestart om het woningbestand van Eigen Haard in de wijk Keizer Karelpark te voorzien van deurkierstandhouders. De uitvoering is begin januari 2013 gestart. Nog eens 900 huurders hebben zich inmiddels aangemeld. Onder deskundige begeleiding plaatsen leerlingen van scholengemeenschap Panta Rhei de nieuwe kierstandhouders. Ook aan de beveiliging / afsluiting van achterpaden bij woningen in Amstelveen heeft Eigen Haard meegewerkt.

Prestatieveld	Nr	Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Opgaven	48	Kwaliteit wijken en buurten	Op het gebied van sociaal beheer een actief beleid voeren. Bij geconstateerde meervoudige problematiek schakelen de woonconsulenten het Meldpunt Amstelland in.	2012-2016	Prestatieafspraken gemeente Amstelveen	Jaarplan 2014: terugblik 2013	7	De gemeente Amstelveen heeft eind 2012 samen met Eigen Haard het Convenant Woonfraude ondertekend. Het doel was om een betere samenwerking tussen verschillende diensten van de gemeente en Eigen Haard tot stand te brengen en gezamenlijk werk te maken van het tegengaan van woonfraude. De Actie Schijnwerper die november 2012 is gestart, heeft in 2013 geleid tot een forse stijging van het aantal telefonische meldingen over woonfraude. Naar aanleiding van deze meldingen is onderzoek gedaan op meer dan 200 adressen in Amstelveen. In 2013 hebben zich een aantal wat ernstiger overlastgevallen voorgedaan. Dit heeft geleid tot een nauwere samenwerking met de gemeente Amstelveen. Vanaf 1 januari 2015 is het Sociale Team Amstelveen gestart (na de eerste pilot van de Gemeente in 2014 / wijk Bankras Kostverloren). Daarvoor was het Meldpunt Amstelland actief. Gemiddeld worden er 15 zaken per jaar behandeld in samenwerking met het Meldpunt, variërend in intensiteit.

H: Position paper woningcorporatie Eigen Haard

Wie is Eigen Haard

Onze missie

Wij zorgen voor goede en betaalbare huisvesting in de Metropoolregio Amsterdam voor mensen die dat het meest nodig hebben. We werken, samen met onze partners, aan vitale wijken in een gezonde regionale woningmarkt. We vervullen onze maatschappelijke taak op een betrokken en zakelijke manier. We zijn financieel gezond. We zijn een goede werkgever die kansen biedt voor ontwikkeling en groei. Nu en in de toekomst.

Onze identiteit

Primair is Eigen Haard een sociale verhuurder. Maar we doen meer. We verhuren woningen in de vrije sector, we verkopen woningen, we ontwikkelen woningen voor mensen met een laag en midden inkomen en verhuren bedrijf onroerend goed. We vinden deze activiteiten noodzakelijk om de doorstroom op de woningmarkt te bevorderen, diversiteit in wijken te creëren, keuzevrijheid van bewoners te vergroten, de vitaliteit van de wijken te behouden en om geld te verdienen voor onze onrendabele activiteiten. We zorgen voor een gezonde vastgoedportefeuille met voldoende spreiding van risico's. Dat doen we in het belang van onze financiële continuïteit die nodig is om ook op de lange termijn onze volkshuisvestelijke taken waar te kunnen maken. Met datzelfde oogmerk innoveren, vernieuwen en verbeteren we.

Kernwaarden

Betrokken, betrouwbaar en ondernemend: dat zijn onze kernwaarden. We maken ons sterk voor goed en betaalbaar wonen in de gespannen woningmarkt waarin we actief zijn. We accepteren niet dat mensen worden uitgesloten.

In 2015: herijken identiteit

In 2015 werken we, samen met stakeholders, aan het vernieuwen van onze ondernemingsstrategie en onze portefeuillestrategie. Het herijken van onze identiteit is daar een onderdeel van. In de woningwet staat de kerntaak centraal en vraagt om een duidelijke legitimatie van de keuzes die we maken. Wij willen zelf ook meer focus aanbrengen. Eind 2015 ligt er een herijkte identiteit die past binnen de nieuwe woningwet en onze eigen visie.

De Metropoolregio Amsterdam als ons werkgebied

De metropoolregio Amsterdam is ons werkgebied. De metropoolregio Amsterdam is de economische motor van Nederland. Er komen jaarlijks ongeveer 10.000 mensen bij in deze regio. Een gezonde regionale woningmarkt is een noodzakelijke voorwaarde voor economische groei. Het is meer dan de optelsom van de lokale woningmarkten. Op dit moment hebben we bezit in 13 gemeenten binnen de metropoolregio.

Onze marktpositie

We bezitten ongeveer 62.000 eenheden. Daarvan zijn 56.000 woningen: ruim 15% van de corporatiewoningen in de metropoolregio Amsterdam. We bezitten ruim 7% van alle woningen in dit gebied. In enkele gemeenten zijn we de enige aanbieder van sociale huurwoningen. Die positie brengt een zwaardere verantwoordelijkheid met zich mee. We zijn door onze omvang een belangrijke speler op de regionale woningmarkt en we willen dat ook blijven. We streven er naar onze woningvoorraad op peil te houden, zowel kwantitatief als kwalitatief.

Waar staan we voor

Passende prijzen voor onze doelgroepen

Eigen Haard biedt (woon)producten aan de volgende klantgroepen:

- Huurders met een inkomen tot € 34k
- Huurders van vrije sector huurwoningen
- Kopers van bestaande en nieuwbouwwoningen
- Verenigingen van Eigenaren voor wie we de administratie doen en vaak ook technisch beheer
- Ondernemers aan wie we bedrijfsruimten verhuren of verkopen.

Onze primaire doelgroep zijn huishoudens met een inkomen tot € 34.911, die wonen in een woning met een huur tot € 710,68. Huishoudens met een inkomen tussen de € 34.911 en € 43.000 bieden we passende huurprijzen boven de € 710,68. Daarbij nemen we alle woonkosten in ogenschouw. Huurders van vrije sector huurwoningen betalen een marktconforme huur. Andere doelgroepen bedienen we alleen als dat aansluit op onze hierboven omschreven identiteit.

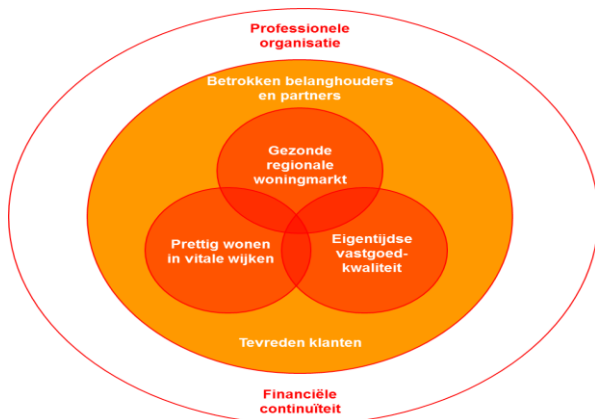
Benadering en participatie van de klant

We behandelen al onze klanten met respect en hebben oor voor hun wensen. We zijn duidelijk over wat we kunnen leveren en wekken geen verwachtingen die we niet kunnen of willen waarmaken. We beoordelen of een klantwens reëel is en in verhouding tot de huurprijs. Onze aanpak in wijken ondersteunt de bewoners, en doet nadrukkelijk een beroep op ze. We zetten in op projecten/ activiteiten die zijn gericht op het versterken en/of teruggeven van de verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid van de buurt aan de bewoners zelf en faciliteren het liefst initiatieven die uit de bewoners zelf komen.

Wat willen we bereiken

Onze ambities

Eigen Haard onderscheidt zeven ambities. Ons strategisch kader maakt inzichtelijk hoe de ambities zich tot elkaar verhouden en hoe we ze ordenen.



Hieronder zijn onze ambities nader toegelicht:

1. *Gezonde regionale woningmarkt*

Een gezonde woningmarkt is voor iedereen toegankelijk. Er zijn voldoende betaalbare woningen beschikbaar in gemengde wijken. Bewoners kunnen binnen de regio wooncarrière maken, verhuizen naar een woning die qua prijs en kwaliteit bij hun behoeften past. Ook als deze behoefte verandert.

Doelstellingen

- Beschikbaarheid betaalbare woningen voor laagste inkomensgroepen.
- Versterken aanbod voor middensegment.
- Toevoegen van woningen aan de woningvoorraad in de regio Amsterdam.

2. *Prettig wonen in vitale wijken*

Vitale wijken zijn aantrekkelijke wijken, waar je prettig woont, werkt en bezoekers ontvangt. Bewoners zijn tevreden over hun woonomgeving. Ze voelen zich veilig en zoeken elkaar op als er iets aan de hand is. Het zijn wijken met karakter en voldoende voorzieningen. Bewoners en ondernemers hebben hart voor de wijk en zetten zich actief in.

Onze niet daerb activiteiten versterken de buurten en wijken waarin Eigen Haard actief is. We stellen ons altijd de vraag wat de maatschappelijke impact is van onze activiteiten. We zetten in op “placemaking” door het inzetten van een gedifferentieerd woningaanbod, diensten, voorzieningen en ontwikkelactiviteiten. We werken samen met anderen (gemeente, corporaties, bewoners,...) in het bepalen van ambities en concepten. We bedienen doelgroepen in lijn met de gemengde wijk, waaraan we werken in de koop, VSH en bedrijfsruimten. Zo bedienen we primair starters, lagere

middeninkomens en zorggroepen in woningen en instellingen. In onze bedrijfsruimten huisvesten we in de eerste plaats maatschappelijke buurtfuncties, buurtgebonden voorzieningen en kleinschalige bedrijvigheid.

Doelstellingen

- Vitaal houden van onze wijken.
- Vitaal maken van wijken die uit balans zijn.

3. Eigentijdse vastgoedkwaliteit

Woonwensen veranderen. Huurders willen comfortabel en zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Ook als ze fysieke beperkingen krijgen. Duurzaamheid en energiebesparing spelen een belangrijke rol bij het investeren in ons vastgoed, zowel om het milieu te ontlasten als de portemonnee van onze huurders.

Doelstellingen

- Borgen en verbeteren kwaliteit bestaande voorraad.
- Goede kwaliteit nieuwbouwwoningen, passend bij huurprijsniveau en marktvraag.
- Verlagen milieubelasting vastgoedportefeuille.
- Vergroten toegankelijkheid woningportefeuille.

4. Tevreden klanten

Wij houden goed in de gaten wat de wensen van onze klanten zijn en stemmen onze diensten daarop af. We proberen altijd samen tot een oplossing te komen en stellen de klant centraal bij onze afwegingen. Of het nu gaat om het realiseren van nieuwe woningen of het veranderen van ons beleid. We luisteren naar onze klant, signaleren kansen en spelen daarop in. Maar in het kader van zelfredzaamheid en wederkerigheid verwachten we dat onze klanten zich ook zelf inzetten en actief zijn.

Doelstellingen

- Goede dienstverlening.
- Adequaat pakket woonproducten- en diensten.
- Participatie op maat.

5. Betrokken belanghouders en partners

De meeste dilemma's op de woningmarkt vragen om een lokale aanpak. Tegelijkertijd proberen we lokale vraagstukken op regionaal niveau te verbinden. Samen met onze belanghouders. Daarom verbeteren en intensiveren we de samenwerking met gemeentes, stadsdelen, maatschappelijke instellingen, collega-corporaties, huurdersverenigingen, leveranciers, aannemers en projectontwikkelaars. Want samen bereiken we meer.

Doelstellingen

- Samenwerking op regionaal niveau.
- Actief betrekken belanghouders.
- Goede reputatie als maatschappelijk ondernemer.

6. Professionele organisatie

Wij zijn een grote corporatie met slagkracht. Dit houden we zo, bijvoorbeeld door onze maatschappelijke en commerciële activiteiten binnen één bedrijf te houden. En door er voor te zorgen dat we een organisatie van formaat blijven. Een gedegen bedrijfsvoering, met de juiste kwaliteit medewerkers, goed toezicht en professioneel risicomanagement dragen bij aan onze continuïteit.

Doelstellingen

- Concern van formaat.
- Personeelsbezetting die klaar is voor de toekomst.
- Stimuleren van ons vernieuwend vermogen.
- Een aantrekkelijk werkgever.
- Processen op orde en risico's beheerst.

7. Financiële continuïteit

We bestaan al meer dan 100 jaar. Daar is financiële continuïteit voor nodig. In tijden van crisis geen gemakkelijke opgave. Onze lasten stijgen, door de verhuurdersheffing en de toenemende administratieve lasten door wet- en regelgeving, terwijl onze inkomsten dalen door de gestageneerde verkoop van woningen. Vanaf 2014 kregen we te maken met een verhuurdersheffing: zo'n twee maanden huurinkomsten aan extra lasten per jaar. Toch gaan wij de toekomst vol vertrouwen tegemoet. Wij zien kansen genoeg om onze organisatie gezond te houden.

Doelstellingen

- Gezonde financiële positie.
- Zakelijk ondernemerschap.

Waar staan we nu

Reflectie bestuur

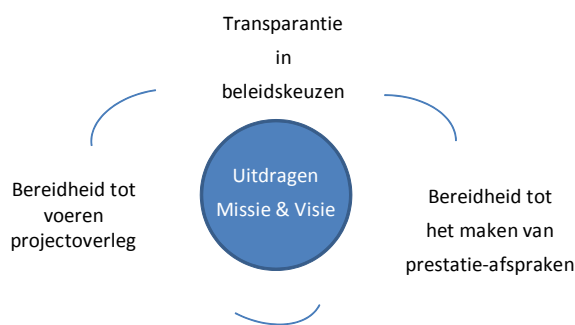
Terugkijkend op de afgelopen jaren kunnen we trots zijn op het feit dat we, ondanks veranderende omstandigheden, het vergrootglas op de sector en de economische crisis, de koers hebben kunnen vasthouden. We hebben het tempo enigszins aangepast en afgestemd op de tijdsgeest en de realiteit. We hebben onze solide (financiële) positie kunnen behouden en we zijn een betrouwbare partner gebleken voor onze samenwerkingspartners.

Ondanks extra financiële verplichtingen, zoals de verhuurdersheffing en de saneringssteun, ontwikkelen we nieuwbouwprojecten en renoveren we woningen. We hebben ook organisatorische keuzes gemaakt. Die zijn nodig om gezond te blijven en woningen te kunnen blijven aanbieden aan mensen die dat het meest nodig hebben. Gewoon goed in wonen nu en in de toekomst.

I: Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking

Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Eigen Haard te bespreken. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur J-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur J-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

De belanghebbenden is in de gesprekken ook gevraagd naar:

- a uitdragen missie en visie;
- b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
- c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
- d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven.

Tabel J-1: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	7,2
Beleidskeuzes en afwegingen	7,3
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	7,8
Bereidheid tot voeren projectoverleg	7,3
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2015

Uitdragen missie en visie scoort 'ruim voldoende'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van Eigen Haard overeenstemmen met de verwachtingen van belanghebbenden. Er is ook gevraagd naar de wijze waarop Eigen Haard deze missie en visie uitdraagt. Als Eigen Haard immers duidelijke keuzen heeft gemaakt in wat zij wil bereiken, voor wie zij er wil zijn en dit ook goed uitdraagt, bevordert dit de samenwerking met de belanghebbenden.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het uitdragen van de missie en visie van Eigen Haard is een 7,2. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel missie en visie.

Tabel J-2: oordeel per belanghebbendengroep onderdeel Missie en visie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,5
Gemeente	6,8
Overige belanghebbenden	7,4
Oordeel: ruim voldoende	7,2

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Eigen Haard haar missie en visie naar haar belanghebbenden goed uitdraagt. Onderwerpen zoals duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn bij Eigen Haard in beeld, maar dit mag beter door de corporatie worden uitgedragen. Wonen en zorg mag van de belanghebbenden wel duidelijker in de visie terugkomen. De wijze waarop Eigen Haard wil anticiperen op de nieuwe woningwet blijkt nog niet uit het position paper. Deze gaat ook niet in op de positie van huurdersvereniging.

Bij de gemeenten zijn de meningen onderling verdeeld. De gemeenten zijn over het algemeen van mening dat Eigen Haard duidelijk uitstraalt wat zij wil bereiken. Mede door de belanghoudersbijeenkomsten en het regulier overleg tussen corporatie en gemeente heeft de Maatschappelijke visitatie Eigen Haard

gemeente goed zicht op waar de corporatie voor staat. Er zijn geen verrassingen in negatieve zin. Eigen Haard is een corporatie die zich verbonden voelt aan de stad. Dit komt in haar missie en visie duidelijk naar voren. Enkele gemeenten geven aan dat in de gesprekken met de corporatie Eigen Haard haar missie en visie beter kan uitdragen. Dit geldt met name voor de gemeenten Amstelveen, Aalsmeer, Amsterdam en Uithoorn.

De overige belanghebbenden geven aan dat Eigen Haard over het algemeen goed uitdraagt wat zij wil bereiken en wat zij van de samenwerking met andere partijen verwacht. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat men soms te bescheiden is en dat men meer in de detail kan vertellen waar zij voor staat.

Transparantie beleidskeuzes scoort 'ruim voldoende'

Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop Eigen Haard een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate waarin Eigen Haard erin slaagt de uitgedragen prioritering uit te dragen. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van het onderdeel beleidskeuzes.

Tabel J-3: oordeel per belanghebbendengroep Beleidskeuzes

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,5
Gemeente	7,2
Overige belanghebbenden	7,3
Oordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Eigen Haard transparant is bij de uitleg van haar projectkeuzes en deze ook goed uitlegt. De corporatie is daarbij heel open en toegankelijk. Beslissingen worden dan ook open en transparant besproken. De transparantie van Eigen Haard is wel het laatste jaar sterk verbeterd, in de jaren daarvoor was er weinig ruimte voor discussie met de corporatie. Over het flankerend beleid was nauwelijks te praten, want de financiële situatie van Eigen Haard stond in principe voorop, dat is nu veranderd.

De gemeenten geven aan dat Eigen Haard over haar beleidskeuzes voldoende transparant is. Eigen Haard legt namelijk altijd transparant de keuzen die zij wil maken uit. De gemeenten zijn hierdoor goed op de hoogte van de achtergronden van beleids- en praktische keuzes van Eigen Haard. De gemeente Amstelveen plaats een kanttekening, zij wil dat Eigen Haard meer oog heeft voor het specifieke 'Amstelveense' en beter weet wat er in deze gemeente speelt en nodig is.

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer te spreken over de mate van transparantie in beleidskeuzes door Eigen Haard. De beleidskeuzes zijn gebaseerd op een goede argumentatie, waardoor de belanghebbenden begrijpen waarom Eigen Haard een project wel of

niet gaat uitvoeren. Enkele overige belanghebbenden plaatsen wel kanttekeningen dat Eigen Haard minder voorzichtig moet zijn en sneller beslissingen moet nemen. Ook geven de overige belanghebbenden aan dat het bij Eigen Haard af en toe een zoektocht is bij wie je exact moet zijn. Het zou voor de samenwerking prettig zijn als de belanghebbenden weten bij wie ze moeten zijn.

Maken van prestatieafspraken scoort 'goed'

Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop Eigen Haard zich inspant om prestatieafspraken te maken en in welke mate Eigen Haard de gemaakte afspraken naleeft. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van prestatieafspraken.

Tabel J-4: oordeel per belanghebbendengroep Prestatieafspraken

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	7,3
Overige belanghebbenden	8,0
Oordeel: goed	7,8

Bron: EY, 2015

Eigen Haard is bereid om afspraken te maken met de huurdersvertegenwoordiging, de gemeenten en overige partijen. Eigen Haard committeert zich en is een betrouwbare partij die haar afspraken nakomt. Wel kan Eigen Haard meer initiatieven tonen om afspraken tot stand te brengen en kan zij sneller afspraken tot stand brengen. Het beeld bij de overige belanghebbenden leeft dat Eigen Haard erg voorzichtig opereert en dat de besluitvorming erg lang duurt.

Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'ruim voldoende'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin Eigen Haard bereid is op alle relevante aspecten van de samenwerking te overleggen tijdens de samenwerking.

Tabel J-5: oordeel belanghebbendengroep bereidheid voeren projectoverleg

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,4
Overige belanghebbenden	7,4
Oordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging en gemeenten zijn tevreden over de bereidheid van Eigen Haard om tijdens projectoverleg de projecten gedetailleerd te bespreken. De corporatie legt voldoende verantwoording af door wederzijdse evaluatie van de afspraken. Alleen vinden de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten dat niet altijd actief verantwoording afgelegd wordt door Eigen Haard. Volgens de huurdersvertegenwoordiging kan Eigen Haard proactief uitleg geven en daar waar nodig ook gedetailleerd.

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over het overleg dat met Eigen Haard wordt gevoerd. Eigen Haard geeft breeduit en op een proactieve wijze inzicht in de projectvoortgang. Eigen Haard legt daarom meestal zeer goed verantwoording af tijdens de samenwerking.