

Volkshuisvestingsverslag 2020



Volkshuisvestings- verslag 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Persoonlijke reflectie op meer dan 7 jaar De Key	5
Ruimte voor beweging	7
Missie	7
Volkshuisvestelijke doelen	7
Overleg met gemeenten	8
Overleg met huurders en woningzoekenden	9
Coronamaatregelen	11
De mensen	12
Nieuwe verhuringen	12
Sociale verhuringen en passend toewijzen	13
Huisvesting doelgroepen	15
Huisvesting kwetsbare doelgroepen	15
Speciale regelingen	16
Huuraanpassingsbeleid	16
Huurachterstanden	18
Overlast	20
Woonfraude	20
Dienstverlening dichtbij	21
Kwaliteit van dienstverlening	21
Kwaliteit in buurten en wijken	23
Van klacht naar klant	24
Geschillen en rechtszaken	24
De stenen	26
Verloop binnen het bezit	26
Nieuwbouw en transformatie	27
Verbeterprojecten	30
Planmatig onderhoud	32
Verkoop	35
Organisatie in beweging	37
Organisatieontwikkeling	37
Kerncijfers organisatie	37
Organisatiestructuur	39
Integriteit	40
Privacy-beleid en cybersecurity	40
Ondernemingsraad	40

Goed bestuur	42
Governance	42
Intern risicobeheersings- en controlesysteem	43
Risico's in kaart	44
Financiële continuïteit	46
Uitgangspunten financieel beleid	46
Uitwerking financiële sturing in 2020	47
Gerealiseerd rendement	48
Van marktwaarde naar beleidswaarde	50
Financiële kengetallen	51
Toekomstverwachtingen	51
Verbindingen	53
Afbouw risico's in de verbindingen	53
Waardering en risico's	54
Deelnemingen en verbindingen	55
Verslag van de raad van commissarissen	56
Samenstelling raad van commissarissen	57
Kaders en informatievoorziening	59
Werkwijze en overlegstructuur	60
Kwaliteit van de raad van commissarissen	61
Werkgeversrol bestuurder	62
Verantwoording honorering RvC en bestuurder	63

Voorwoord

Een nieuw begin: Starten en wonen in Amsterdam sinds 1868.

Met respect voor wat hij voor Amsterdam heeft betekend, heb ik op 1 april 2021 het stokje van Leon Bobbe overgenomen. Nieuwsgierig naar die 'eigenzinnige corporatie' die goede resultaten behaalt, zoals beschreven in het visitatierapport dat inmiddels is verschenen. En nu twee maanden later heb ik De Key bovendien leren kennen als een organisatie met bevlogen collega's. Collega's die zich iedere dag met hart en ziel inzetten voor starten en wonen in Amsterdam. Een belangrijke opgave in deze tijd, waarin zo'n tekort is aan betaalbare woningen.

In 2020 was niets vanzelfsprekend. Het coronavirus heeft onze manier van werken en onze dienstverlening flink veranderd. We zijn snel omgeschakeld en hebben bewonersvragen vanuit huis kunnen oppakken. Vaklieden hebben alleen urgente reparatieverzoeken gedaan of hebben huurders online geholpen (de digitale vakman). In de historie van De Key is nog nooit zoveel in aanbouw genomen als dit jaar. Daar had corona geen invloed op. Hierdoor feliciteren we bewoners van ruim 1200 nieuwe woningen met de start of doorstart van hun wooncarrière in Amsterdam.

De financiën van De Key zijn verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren. Daarom zien we ruimte om meer te gaan investeren in woningverbetering en verduurzaming. Daarvan profiteren veel bewoners, bijvoorbeeld in De Punt en de Johan Greivestraat.

Er zijn klantbeloften geformuleerd op basis van bewonerservaringen en deze vormen de motor om onze dienstverlening continu te verbeteren. We waarderen de bijdrage die Arcade heeft geleverd aan diverse beleidsthema's, zoals de klantbeloften en het woonbeleid. Deze bijeenkomsten -in de vorm van werksessies- zijn door alle deelnemers van Arcade en De Key als prettig ervaren. Daar gaan we graag mee door.

Ons bezit in Zandvoort is overdragen aan Pré Wonen. Onze bewoners in Zandvoort hebben kennisgemaakt met hun nieuwe, betrouwbare en sociale verhuurder uit de regio. En De Key heeft nu weer focus op Amsterdam. Sinds 1868 houdt De Key zich bezig met starten en wonen in Amsterdam. Deze koers zetten we door.

We zijn trots op wat we in dit bijzondere coronajaar hebben bereikt!

Karin Verdooren

Algemeen directeur-bestuurder vanaf 1 april 2021

25 juni 2021

Persoonlijke reflectie op meer dan 7 jaar De Key

De geschiedenis houdt op als de toekomst begint

Het is augustus 2018. Jos van der Lans eindigt zijn boek over 150 jaar De Key met de vraag of we onze nieuwe koers ook daadwerkelijk gaan realiseren. Van der Lans blikt daarbij voorzichtig vooruit: 'Haar gelijk ligt in de toekomst als over pakweg vijf jaar haar emancipatiespringplank, haar opstapje voor woonstarters, haar lanceerbasis van nieuwkomers op de woningmarkt ook vruchten gaat afwerpen'. Die vijf jaar zijn nog niet verstreken. Maar met mijn vertrek in zicht, durf ik voorzichtig de tussenbalans op te maken.

Nieuwe koers

Het koersdocument 'Ruimte voor beweging' uit 2015 schetst een samenhangend toekomstbeeld voor de organisatie. Dat beeld bestaat uit drie pijlers: een heldere koers, een revolverend fonds en een wendbare organisatie. Ik loop ze kort langs.

Heldere koers

Onze ambitie is focussen op woonstarters zonder daarbij de trouwe bewoners uit het oog te verliezen. In 2015 was bijna een kwart van onze huurders een woonstarter. De verwachting is dat dit eind 2025 is gegroeid naar de helft. Voor een deel komt dat door een (voorzichtige) instroom van woonstarters in onze bestaande woningen. De echte groei vindt plaats in onze nieuwbouw: die gaat bijna geheel naar woonstarters.

Mede door de grote instroom van statushouders hebben we in korte tijd nieuwe beheer- en zelforganisatieconcepten voor woonstarters ontwikkeld. Niet alleen voor vijf startblok-projecten maar ook voor andere communities van allerlei woonstarters. De prachtige startblok-slogan 'building a future together' inspireert nog dagelijks.

Revolverend fonds

De financiële huishouding van De Key is weer op orde. Dat deden we onder meer door bijna 40% van onze leningen af te lossen waardoor we jaarlijks tientallen miljoenen minder rente betalen. Dat geeft ruimte om meer te investeren in woningverbetering. Daarvan profiteren veel huurders waaronder de bewoners in De Punt in Amsterdam Noord en de bewoners van de Johan Greivestraat in Nieuw-West.

Wendbare organisatie

Om de snelle veranderingen in de samenleving te volgen, is een wendbare organisatie nodig. Niet top-down, niet bottom-up, maar rond georganiseerd. Alle perspectieven doen ertoe. Volgens dat principe hebben we de afgelopen jaren steeds meer gewerkt. Zo bouwden we aan een cultuur waarin 'samenwerken, ontmoeten en leren' centraal staan. Onze ronde organisatie is nog niet af. Eigenlijk kan het nooit af zijn. Maar de richting waarin we bewegen, is dagelijks zichtbaar.

Onderlinge samenhang

Deze drie pijlers zijn in samenhang ontwikkeld. Ze versterken elkaar en dragen bij aan de continuïteit en kwaliteit van ons werk. Dat maakt De Key een herkenbare organisatie waarin betrokken en bevlogen medewerkers hun talenten ontwikkelen.

De toekomst

Met gevoel van spijt sluit Van der Lans zijn meer dan excellente boek af met de constatering dat 'de geschiedenis ophoudt als de toekomst begint'. Vanaf nu maak ik definitief deel uit van die geschiedenis. De toekomst ligt open. Voor alle De Key-collega's waarvan ik met pijn in mijn hart afscheid neem. Voor Karin Verdooren die het eervolle stokje van mij overneemt. Voor een organisatie die onder haar statutaire naam Lieven de Key het werk een persoonlijker signatuur gaat geven.

Ikzelf kom in een nieuwe levensfase. Daar kijk ik naar uit. Maar wat zal ik ze missen: het directieteam dat elkaar steeds inspireerde, de raad van commissarissen die mij altijd het vertrouwen en de juiste ruimte heeft gegeven, onze partners die zo onmisbaar zijn in ons werk en natuurlijk mijn secretaresse en toeverlaat Ria Balloqui.

Het is een voorrecht om een hoofdstuk te mogen toevoegen aan de rijke geschiedenis van De Key. Maar uiteindelijk gaat het mij altijd om mensen. Ik hoop dat ik zowel voor huurders als voor collega's iets heb kunnen bijdragen aan hun persoonlijke groei en geluk.

Met een warme afscheidsgroet,

Leon Bobbe

Algemeen directeur-bestuurder 2014 - maart 2021

Ruimte voor beweging

De Key kiest in Amsterdam voor woonstarters en houdt de belangen van de trouwe huurders goed in het oog. Ook in het coronajaar 2020 hebben we hierop stevig kunnen inzetten. Dat blijkt onder meer uit de bouwactiviteiten. Met veel opgeleverde woningen en nog meer in aanbouw kunnen we steeds meer woonstarters helpen. Er zijn klantbeloften geformuleerd op basis van bewonerservaringen. Vanuit deze klantbeloften zijn diverse projecten opgestart om de dienstverlening continu te verbeteren. De interne veranderingen waarbij we toewerken naar een ronde organisatie krijgen steeds meer vorm. Zo gaan we met focus verder en creëren we ruimte voor beweging.

Missie

Ruimte voor beweging

Woonstichting De Key draagt bij aan de dynamiek van de stad door binnen en net buiten de Amsterdamse ring A10 mensen de kans te bieden om hun eerste stappen te zetten op de woningmarkt.

Volkshuisvestelijke doelen

In de portefeuillestrategie zijn volkshuisvestelijke doelen opgenomen. We liggen op koers om de voorgenomen aantallen jongeren en studenten te huisvesten. En we lopen zelfs voor op de nieuw te bouwen studentenwoningen. De gestelde doelen voor de omvang en de betaalbaarheid van de sociale voorraad halen we ruim. Gezien de nieuwe samenwerkingsafspraken met gemeenten en huurders moesten wij deze doelstelling voor 2020 verder aanscherpen, omdat de secundaire doelgroep beter bediend moet worden.

Keuzes in 2020

In 2020 is de geactualiseerde portefeuillestrategie vastgesteld, met de volgende aanpassingen:

- Er is meer aandacht voor investeringen in de kwaliteit van onze bestaande woningvoorraad. Brandveiligheid is daarbij onze hoogste prioriteit. Daarnaast werken we aan vermindering van de CO₂-uitstoot en aan gasloos maken van de woningen.
- We spelen in op de groei van het aantal studenten en het toenemend tekort aan studentenwoningen. De doelstelling voor het aantal woningen voor studenten is daarom aangepast van 7.000 naar 7.300.
- Hoewel we in principe bouwen binnen of net buiten de ring A10 in Amsterdam, breiden we ons bezit uit met het project Dialogue aan de Wenckebachweg in gemeente Ouder-Amstel. Ook dit ligt binnen de ring A10 en met de 123 sociale huurwoningen kunnen we Amsterdamse woonstarters helpen.
- Een aantal doelstellingen is vereenvoudigd of weggelaten omdat deze te complex of onduidelijk waren:
 - Delen van een vrijesectorwoning kan bij nieuwe verhuringen in principe alleen nog met twee personen. Als regelgeving het mogelijk maakt, bieden we weer friends-contracten aan voor drie personen of meer.
 - Alle huurders van woningen met een jongerenlabel krijgen een jongerencontract. Doelstelling was om alle verhuringen in het sociale segment met een jongerencontract te doen. Een deel van onze woningen heeft echter een andere doelgroep dan jongeren. Senioren en kwetsbare woningzoekenden krijgen een contract voor onbepaalde tijd.
 - We gaan geen huur-koopproducten ontwikkelen en niet participeren in vastgoedfondsen. We hebben wel doelstellingen opgenomen voor community-vorming en beheerconcepten.
 - Het uitgangspunt om tot en met 2026 geen permanente woningen en alleen tijdelijke containerwoningen te slopen, is niet meer houdbaar.

In de samenwerkingsafspraken zijn doelstellingen opgenomen van minimaal 70% verhuringen aan de primaire doelgroep. Om dit te halen is ons streefhuurbeleid aangepast tot een woonbeleid. Het startpunt daarbij is dat De Key wil bijdragen aan een inclusiever Amsterdam. In een inclusieve stad kunnen woonstarters, ongeacht inkomen, achtergrond of leefsituatie, gebruikmaken van de mogelijkheden die Amsterdam te bieden heeft. Het resultaat is een geschikte woning met een passende huur voor al onze nieuwe huurders. Zo werkt De Key aan gemengde complexen in sterke buurten. Het streven naar een inclusieve stad maken we als volgt waar:

- We verspreiden de verschillende inkomensgroepen over ons hele sociale bezit. Dat betekent bijvoorbeeld dat het aandeel huurwoningen voor de primaire doelgroep in stadsdeel Centrum vergelijkbaar is met het aandeel in Noord of Nieuw-West.
- We bieden alle nieuwe huurders een woning met een huur die past bij de leefsituatie.

Voor zittende huurders maken we duidelijk wat zij de komende jaren van ons kunnen verwachten. We hebben in ons huurbeleid de uitwerking van de jaarlijkse huuraanpassing vereenvoudigd tot een systematiek die meerdere jaren te hanteren is.

De Key werkt met verschillende huurverhogingspercentages. Om het wonen betaalbaar te houden maken we de volgende keuzes:

- Bewoners met een contract voor twee of vijf jaar krijgen elk jaar een huurverhoging met het inflatiepercentage. De huren van deze woningen zitten vaak op of rond de huurtoeslaggrens.
- Huren onder de hoge aftoppingsgrens nemen meer toe dan huren daarboven. Bewoners die recht hebben op huurtoeslag krijgen tot 65% van deze verhoging terug via de huurtoeslag.
- Bewoners met een lage huur in verhouding tot de kwaliteit van de woning (volgens het puntensysteem) krijgen een hogere huurverhoging.
- Bewoners met een laag inkomen en een hoge huur geven we de mogelijkheid om de huur te verlagen. Ook helpen we bij het verhuizen naar een passende woning.

Overleg met gemeenten

De Key startte in 2020 met bezit in vier gemeenten. In drie van die gemeenten hebben we prestatieafspraken over zaken die daar van belang zijn. We hebben regelmatig overleg over de voortgang van de gemaakte afspraken.

Amsterdam

De samenwerkingsafspraken (prestatieafspraken) zijn in december 2019 ondertekend en beslaan de periode 2020 – 2023.

De thema's in de lopende afspraken zijn:

- betaalbaarheid
- beschikbaarheid
- woningzoekenden en doelgroepen
- kwetsbare groepen en wonen met zorg
- kwaliteit en duurzaamheid
- leefbaarheid en ontwikkelbuurten
- financiën
- monitoring en aanspreekbaarheid

De partijen binnen de prestatieafspraken hebben het Nibud opdracht gegeven om de betaalbaarheid voor huurders in Amsterdam te onderzoeken. Daaruit bleek dat er geen redenen zijn om de gemaakte afspraken over de huurverhoging (inflatie + 1%) te herzien. Er zijn alleen betaalbaarheidsproblemen bij huurders met zo'n laag inkomen dat de huur ook met huurtoeslag te hoog wordt. Voor deze groep moeten we maatwerkoplossingen zoeken. Om investeringen in duurzaamheid te volgen is een CO2-monitor ingericht. Ook is er een start gemaakt om de afgesproken evaluatie van jongerencontracten in 2021 te kunnen uitvoeren.

In het kader van het convenant studentenhuisvesting heeft de gemeente een onderzoek laten uitvoeren naar mogelijke samenvoeging van jongeren- en studentenhuisvesting. De Key heeft een bijdrage geleverd aan de onderzoeksoptzet en de beoordeling van de uitkomsten. De belangrijkste conclusie is dat samenvoeging van deze twee doelgroepen niet bijdraagt aan een betere positie van studenten of jongeren op de woningmarkt. Ook geeft het onderzoek inzicht in het tekort aan jongerenwoningen.

Diemen

In Diemen hebben we samen met de andere corporaties, de huurdersorganisatie en de gemeente prestatieafspraken gemaakt. Deze lopen van 2020 tot en met 2023 en zijn in maart 2020 ondertekend. Begin 2020 hebben we de doelen voor 2020 uitgewerkt. Dat herhalen we de komende jaren.

De thema's voor 2020 zijn:

- sterke wijken
- betaalbaarheid en beschikbaarheid
- wonen met zorg en welzijn
- duurzaamheid

Net als in Amsterdam heeft het Nibud een onderzoek gedaan naar de betaalbaarheid en wordt er een CO2-monitor ingericht.

Zandvoort

De Zandvoortse huurdersvertegenwoordiging (HPZ) en de gemeente Zandvoort hadden een belangrijke rol bij de selectie van een corporatie om ons bezit in Zandvoort over te nemen. Om een transparant selectieproces te borgen hebben we gezamenlijk een toetsingskader opgesteld. Het toetsingskader bevatte volkshuisvestelijke en financiële criteria om de biedingen van de overnamekandidaten te beoordelen. De volkshuisvestelijke criteria bevatten de wensen en voorwaarden van HPZ en de gemeente Zandvoort. HPZ is daarbij ondersteund door Arcade en de Woonbond. De financiële criteria zijn opgesteld door De Key.

Op 1 mei 2020 heeft Pré Wonen haar definitieve bieding uitgebracht bij De Key. Op 15 mei gaf Pré Wonen een presentatie aan de leden van HPZ/Arcade en de gemeente Zandvoort. Daarbij is het volkshuisvestelijke deel van de bieding toegelicht en zijn vragen beantwoord.

Hierna heeft de gemeente Zandvoort schriftelijk positief gereageerd op een overdracht aan Pré Wonen. Ook HPZ adviseerde positief en maakte geen gebruik van haar vetorecht. Daarmee was duidelijk dat de overdracht lokaal draagvlak heeft. Het bezit is per 1 december 2020 overgedragen aan Pré Wonen.

De Bilt

In 2019 hebben we bij de gemeente aangegeven dat we ons bezit wilden overdragen. In het voorjaar van 2020 is dit gerealiseerd met de overdracht van het complex in De Bilt aan Stichting Stadsherstel Utrecht.

Overleg met huurders en woningzoekenden

In de gemeenten waar De Key actief is, voeren wij overleg met vertegenwoordigers van onze huurders. Op gemeentelijk niveau, op complexniveau en met de studentenunie. Deze overleggen ervaren wij als van grote waarde. We hebben veel waardering voor alle vrijwilligers die zich inzetten om de volkshuisvestelijke belangen van hun medebewoners te behartigen.

Huurdersvereniging Arcade

Arcade behartigt de belangen van de huurders van De Key en van Lieven de Stad. Het bestuur van Arcade heeft in 2020 zes keer overleg gevoerd met de bestuurder van De Key en één keer met de RvC. Daarnaast was er overleg met de huurderscommissarissen en maakten ze samen met de RvC deel uit van de commissie die 2 nieuwe commissarissen heeft geworven. Met de directeur van Lieven de Stad heeft Arcade apart overleg.

We hebben Arcade gevraagd om mee te denken over een aantal beleidswijzigingen. Er zijn werksessies georganiseerd over het huuraanpassingsbeleid, klantbeloften, woonbeleid en het vervolg op het in 2019 vastgestelde kwaliteitsbeleid voor de andere eenheden naast zelfstandige woningen. Zowel Arcade als de medewerkers van De Key hebben de werksessies als prettig ervaren. We waarderen de bijdrage die Arcade hier aan heeft geleverd. Dit zetten we in 2021 graag voort.

Andere gespreksonderwerpen waren onder andere de bijdrage van De Key in 2020 aan de samenwerkingsafspraken, de aanpak van loden waterleidingen en corona. Ook bespraken we de werkwijzer waarin staat hoe bij De Key het overleg en de participatie is georganiseerd en hoe de relatie met huurders, bewonerscommissies en Arcade is ingericht. Daarbij zijn interne en externe bestuurlijke en toezichhoudende rollen inzichtelijk gemaakt en is het totstandkomingsproces van Amsterdamse samenwerkingsafspraken toegelicht.

In 2020 werd Arcade in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de actualisatie van de portefeuillestrategie, de klantbeloften, het huuraanpassingsbeleid, het woonbeleid, de verkoop van ons bezit in Zandvoort aan Pré Wonen en het vervolg van het kwaliteitsbeleid voor mutatie- en reparatie-onderhoud van onzelfstandige eenheden, studentenwoningen, vrije sectorwoningen en verkoopwoningen. Het feit dat Arcade het niet eens is met de keuze van De Key om woonstarters een kans te geven in Amsterdam, bleek bij veel onderwerpen een belangrijke overweging om negatief te adviseren.

Het beroep van Arcade bij de Raad van State op de instemming van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) met de statutenwijziging van De Key in 2016 loopt nog. Ook het beroep van de Aw bij de Raad van State over de beslissing dat de Aw een nieuw besluit moet nemen over het scheidingsvoorstel DAEB/ niet-DAEB van De Key loopt nog. Arcade heeft in 2019 om deze herziening gevraagd bij de rechtbank.

Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels (FAH)

De FAH bestaat uit alle huurderskoepels van in Amsterdam werkzame corporaties en is bij het overleg over de prestatieafspraken de gesprekspartner namens de huurderskoepels. In 2020 zijn we met de FAH en de gemeente begonnen met de evaluatie van de jongerencontracten, zoals is afgesproken bij de Amsterdamse samenwerkingsafspraken. In het eerste kwartaal van 2021 is huurdersvereniging Arcade uit de FAH gestapt.

Huurdersplatform Diemen (HPD)

Dit platform is een samenwerking van huurders van De Key, Stadgenoot en Rochdale in Diemen. HPD heeft het mandaat van Arcade om de huurders van De Key in Diemen te vertegenwoordigen. HPD heeft een actieve rol bij het opstellen en uitvoeren van de prestatieafspraken, zoals het betaalbaarheidsonderzoek door het Nibud.

Huurdersplatform Zandvoort (HPZ)

HPZ was nauw betrokken bij de overdracht van het bezit in Zandvoort aan Pré Wonen. De voorzitter van HPZ was lid van het dagelijks bestuur van Arcade.

Bewonerscommissies

In 2020 waren bij De Key 96 bewonerscommissies actief. Als er het voornemen was om de complexstrategie van meer dan 20% van de woningen te wijzigen, hebben we de betreffende bewonerscommissie advies gevraagd.

Vanwege corona hebben we in 2020 geen fysieke bijeenkomsten kunnen houden. Wel was er op andere manieren contact met onze bewonerscommissies. Eind 2020 hebben we de bewonerscommissies een vragenlijst gestuurd over hun ervaringen met het contact met De Key in 2020. Hiermee willen we ophalen hoe we de commissies kunnen ondersteunen en welke behoeften zij hebben.

Vereniging ASVA (Amsterdamse studentenunie)

De Key ziet in ASVA een waardevolle gesprekspartner en adviseur op het gebied van studentenhuysvesting. We herkennen een gezamenlijk streven naar goede, betaalbare en veilige huysvesting voor studenten en de behoefte aan een woningaanbod dat meegroeit met de ambities van de stad en de universiteiten. ASVA heeft De Key op dezelfde beleidsonderwerpen geadviseerd als Arcade. ASVA ondersteunt bewonerscommissies in studentencomplexen. In 2019 en 2020 heeft ASVA informatie verzameld over de veiligheid in en om studentencomplexen. Dit onderzoek hebben de onderwijsinstellingen, studentenhuysvesters en studentenorganisaties vertaald naar een collectieve aanpak. Deze is aangeboden aan de gemeente Amsterdam omdat het veelal gaat om veiligheidsvraagstukken in de openbare ruimte.

Jongerenpanel

UPLIFT is een driejarig internationaal onderzoeksproject gefinancierd door de Europese commissie. Het wordt uitgevoerd door universiteiten en maatschappelijke partners in twaalf Europese landen. UPLIFT richt zich op kansengelijkheid onder jongeren sinds de financiële crisis van 2008. Co-creatie van beleid dat kansengelijkheid onder jongeren bevordert, heeft een centrale plaats in het onderzoek. Binnen UPLIFT heeft De Key een eigen youthboard opgezet dat de woonsituatie van jongeren in Amsterdam onderzoekt en daarover advies uitbrengt aan De Key en de gemeente Amsterdam. Stichting !Woon neemt als onafhankelijke partij de coördinatie van het youthboard voor haar rekening.

De komende drie jaar buigen de jongeren zich in drie 'sprints' over de onderwerpen tijdelijkheid, woonconcepten en inspraak. Inmiddels zijn zo'n dertig jongeren met uiteenlopende achtergronden lid van ons youthboard. De TU Delft monitort het co-creatieproces en brengt hierover advies uit aan de deelnemers. Bovendien doet de TU Delft wetenschappelijk onderzoek naar de wooncarrières van onze youthboard-leden in vergelijking met wooncarrières van jongeren vóór de financiële crisis van 2008. Door UPLIFT krijgt De Key meer inzicht in de woonproblematiek van woonstarters. Ook doen we zo ervaring op met beleidsontwikkeling in samenwerking met woonstarters.

Coronamaatregelen

Net als iedereen in Nederland werden ook medewerkers en huurders van De Key in 2020 geconfronteerd met de coronacrisis. Ons beleid was er steeds op gericht om de landelijke maatregelen te vertalen naar onze werkzaamheden. Met een aangepaste manier van werken hebben we onze bijdrage geleverd om het besmettingsgevaar in te dammen en tegelijkertijd het werk zo veel mogelijk te laten doorgaan. Daarbij stond de gezondheid en veiligheid van onze huurders en collega's voorop.

Geruisloze transitie

De organisatie heeft zich zonder veel moeite aangepast aan regels voor afstand houden, maximale groepsgrootte, thuiswerken en digitaal ontmoeten. De transitie naar het digitale werken verliep vrij geruisloos. De Teams-omgeving was binnen no time up and running. Afgezien van zo nu en dan een beperkte capaciteit, was de ICT-infrastructuur nooit een belemmering voor de werkuitoering. Medewerkers werden naar wens voorzien van laptops, stoelen en beeldschermen voor thuis. Er is geïnvesteerd in leren werken met Teams en het digitaal vergaderen.

Ook een afdeling als Woonservice, ons klantcontactcentrum, heeft de overstap naar thuiswerken in een oogwenk gemaakt. Voorheen werd nog sterk getwijfeld of thuiswerken wel realiseerbaar was. Sinds maart 2020 werken alle Woonservice-medewerkers thuis met laptops en vaste telefoontoestellen van De Key. Tijdens de eerste lockdown was het hoofdkantoor aan de Turbinestraat nog beperkt open. In december was deze vestiging niet meer toegankelijk. Vanaf begin 2021 gaan we dit weer stapsgewijs versoepelen met in achtname van de regels vanuit de overheid.

Coronacrisisteam

Een coronacrisisteam bestaande uit een brede afvaardiging van leidinggevenden en de directeur Wonen begeleidt de organisatie gedurende de pandemie. Via mail-updates ontvangen medewerkers veiligheidsinstructies en aangepaste werkwijzen. Het crisisteam bespreekt signalen vanuit de organisatie en zet die om in concrete acties. Ook biedt het team houvast en hoop door de positieve berichten over prestaties van de organisatie en individuele collega's en door de vrolijke adviezen om het thuiswerken vol te houden.

De rol van het coronacrisisteam is in de loop der tijd gegroeid. Tijdens de eerste golf ging het vooral om het vertalen van de RIVM-richtlijnen naar onze dienstverlening en de sociale omgangsvormen. Bij de tweede golf kwam de nadruk meer te liggen op het verbinden van collega's als ontmoeting beperkt is en het stimuleren van een gezonde conditie, zowel op het fysieke als mentale vlak. Enkele voorbeelden zijn de fitnessstrainingen De Key in Beweging, intervisiesessies voor aan werk gerelateerde problemen en de introductie van een afsprakenvrij uur voor een goede balans tussen werk en privé.

In het najaar is onderzoek gedaan naar de ervaring met thuiswerken. De response was hoog: ruim 70%. De communicatie door de organisatie werd hoog gewaardeerd. De ervaringen waren overwegend positief maar er werden ook belemmeringen benoemd. Vooral het ontmoeten werd gemist. De uitkomst van het onderzoek bevestigt de aanpak. De verbeteringen die werden geopperd waren voornamelijk individueel gericht of liggen buiten de macht van De Key (zoals de zorg voor kinderen of slechte wifi).

Voortgang werkzaamheden

We zijn trots op alles wat dit jaar ondanks de lastige omstandigheden wél is bereikt. Een paar voorbeelden:

- Veel reparaties zijn uitgevoerd. Voor spoedeisende reparaties waren we altijd beschikbaar. Er werden afspraken gemaakt om hierbij de veiligheid van vaklieden en bewoners in het oog te houden.
- Nieuwbouw- en verbeterprojecten liepen door en er zijn nieuwe woningen opgeleverd. Daarmee konden onze aannemers aan het werk blijven. We vonden een manier om toekomstige bewoners de woning op afstand te laten zien. We hebben een app in gebruik genomen voor digitaal ondertekenen van het contract en konden met aanpassingen sleuteluitgifte en grote verhuizingen bij nieuwbouw coronaproof laten plaatsvinden.
- Leegkomende short-stay-faciliteiten door het vertrek van buitenlandse studenten hebben we (tijdelijk) verhuurd aan Nederlandse studenten. Hierdoor bleven de leegstandkosten en de kosten voor onderwijsinstellingen beperkt en zijn Nederlandse studenten blij gemaakt. De kamers en woningen blijven beschikbaar voor buitenlandse studenten als het tijt keert.
- Met ondernemers die in zwaar weer zaten door het wegvallen van inkomsten, hadden we regelmatig contact. We maakten maatwerkafspraken bij dreigende huurachterstanden.
- Een belteam heeft bij onze oudere huurders gepolst hoe het met ze ging en of er hulp nodig was. Ook met andere huurders zochten we regelmatig telefonisch contact toen de beheerkantoren niet meer vrij toegankelijk waren.
- We introduceerden de digitale vakman. Huurders kunnen videobellen met een vakman om zelf kleine reparaties op te lossen. De materialen levert De Key bij de huurder thuis af.

De mensen

De Key geeft woonstarters een kans om de Amsterdamse woningmarkt te betreden. Dit zijn jongeren tot 28 jaar met een bescheiden inkomen. Ze krijgen een vijfjaarscontract zodat na hen de volgende woonstarter ook weer een kans krijgt. Daarnaast verhuren we vrijkomende woningen aan kwetsbare doelgroepen en incidenteel ook aan senioren en kandidaten die door woongroepen zijn voorgedragen. De Key houdt de belangen van de zittende huurders goed in het oog. Met ons woonbeleid zorgen we dat de huren passen bij de inkomens van onze huurders. Dat doen we met zorgvuldige dienstverlening vanuit de klantbeloften.

Nieuwe verhuringen

De coronacrisis heeft bij De Key met name impact gehad op de verhuringen aan buitenlandse studenten en huurders van bedrijfsonroerendgoed. Door de eerste lockdown zijn veel buitenlandse studenten teruggegaan naar hun eigen land. De maanden erna kwamen er minder studenten naar Nederland om te studeren. Een deel van de leeggekomen woningen hebben we tijdelijk verhuurd aan Nederlandse studenten. Hierdoor bleef de verhuur aan Nederlandse studenten stabiel. Ook de reguliere verhuur aan woonstarters en andere doelgroepen kon met een paar aanpassingen gelukkig goed doorgaan.

Aantal verhuringen 2020 naar gemeente

	Amsterdam	Diemen	Zandvoort*	Totaal 2020	Totaal 2019
Sociale huurwoningen	1.186	27	108	1.321	1.508
Studentenhuisvesting	1.477	407	0	1.884	1.883
Short-stay-facilities	1.857	310	0	2.167	3.168
Totaal DAEB				5.372	6.559
Vrije sector	128	3	9	140	114
Parkeren	357	5	33	395	368
Bedrijfsonroerend goed	79	1	1	81	76
Overig	3	0	0	3	0
Totaal niet-DAEB				619	558
Totaal TI	5.087	753	151	5.991	7.117

*) tot december 2020

Sociale verhuringen in 2020 naar gezinsinkomen

	Sociale huurwoningen	Short-stay-facilities	Studentenhuisvesting	Totaal	Realisatie	Norm
Gezinsinkomen ≤ € 39.055	1.316	2.167	1.883	5.366	99,89%	Min 80%
Gezinsinkomen > € 39.055 - ≤ € 43.574	1	0	0	1	0,02%	Max 10%
Gezinsinkomen > € 43.574	4	0	1	5	0,09%	Max 10%
Totaal	1.321	2.167	1.884	5.372	100%	100%

Sociale verhuringen en passend toewijzen

Bij sociale verhuringen houdt De Key rekening met het verzamelinkomen en de huishoudsamenstelling van de nieuwe huurders. In 2020 kregen 5.372 nieuwe huurders een sociale huurwoning bij De Key. Wettelijk moeten we minimaal 80% toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055 (de primaire en secundaire doelgroep samen) en mogen we maximaal 10% toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 43.574. De Key heeft hier ruim aan voldaan met 99,89% verhuringen aan huishoudens met een inkomen tot € 39.055.

In Amsterdam is de afspraak dat we minimaal 70% van de sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens (de primaire doelgroep). Wij hebben 83% van de woningen aan deze groep verhuurd in 2020.

Bij deze toewijzingen aan de primaire doelgroep mag de huur niet hoger zijn dan de zogenaamde aftoppingsgrenzen voor huurtoeslag. Huishoudens krijgen zo een woning met een huur die aansluit bij hun inkomen. Het moet voorkomen dat huurders snel in betalingsproblemen komen. Corporaties zijn hiertoe verplicht in ten minste 95% van de gevallen. Ze hebben een marge van 5% voor uitzonderingssituaties. In 2020 heeft De Key 99,66% van de woningen passend toegewezen.

Aantal toewijzingen in 2020

		Huurgrenzen				
		basishuur	≤ kwaliteits- kortingsgrens	> kwaliteits- kortingsgrens ≤ laagste aftoppingsgrens	> laagste aftoppingsgrens ≤ liberalisatie- grens	> liberalisatie- grens
1.a Eenpersoonshuishoudens	inkomensgrens	€ 232,65	< € 432,51	€ 432,51 - € 619,01	€ 619,01 - € 737,14	> € 737,14
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht*	€ 23.225	271	2.624	1.085	6	0
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 23.225	1	14	18	220	0
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 23.175	1	0	26	0	0
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 23.175	0	0	4	10	0
	Totaal	273	2.638	1.133	236	0
1.b Tweepersoonshuishoudens		€ 232,65	< € 432,51	€ 432,51 - € 619,01	€ 619,01 - € 737,14	> € 737,14
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 31.550	1	2	68	3	0
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 31.550	0	0	1	35	0
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 31.475	0	1	9	0	0
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 31.475	0	0	0	7	0
	Totaal	1	3	78	45	0
1.c Drie- en meerpersoonshuishoudens		€ 232,65	< € 432,51	€ 432,51 - € 619,01	€ 619,01 - € 737,14	> € 737,14
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 31.550	0	1	28	3	0
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 31.550	0	0	0	28	1
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 31.475	0	0	0	0	0
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 31.475	0	0	0	0	0
	Totaal	0	1	28	31	0
TOTAAL per huurgrens		274	2.642	1.239	312	1
Totaal aantal toewijzingen						4.468

*) Wet op de huurtoeslag

Huisvesting doelgroepen

Verdeling toewijzing sociale verhuur (exclusief studenten en short-stay-facilities)

	Totaal 2020
Jongerencontract	963
Contract beroepsgroepen	47
Contract onbepaalde tijd	242
Contract begeleid wonen	69
Totaal	1.321

Contracten beroepsgroepen

In de samenwerkingsafspraken met de gemeente Amsterdam staat dat we startende leraren en medewerkers in de zorg een extra aanbod doen. Bij De Key hebben in 2020 47 jonge leraren en medewerkers in de zorg een woning geaccepteerd.

Contracten voor onbepaalde tijd

Senioren en kwetsbare doelgroepen ouder dan 28 jaar krijgen een contract voor onbepaalde tijd. Het aantal van 242 nieuwe huurders met zo'n contract is gedaald ten opzichte van 2019. Toen kregen 381 huurders een contract voor onbepaalde tijd.

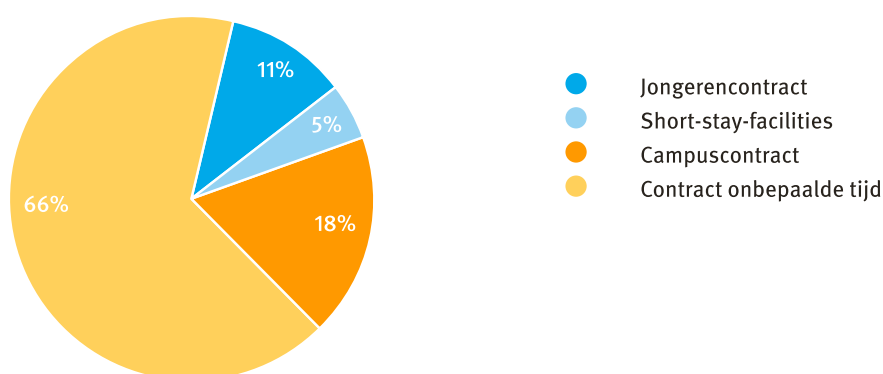
Contracten begeleid wonen

De Key wijst een deel van de woningen toe aan jongeren van 18 tot 28 jaar die begeleid wonen. Hierbij werken we samen met de veldtafel van de gemeente en een aantal zorgaanbieders die zorg op maat leveren. De huurcontracten staan maximaal twee jaar op naam van de zorgpartij. Bij voldoende woonvaardigheden krijgt de huurder na twee jaar een eigen jongerencontract met een looptijd van vijf jaar. Dit is vastgelegd in de tien werkafspraken tussen de gemeente, zorg en woonpartners in Amsterdam.

Aandeel jongerencontracten in onze woningvoorraad

Het wordt steeds duidelijker dat de koers van De Key werkt. Ongeveer 73% van onze sociale verhuringen in 2020 was aan een jongere tot 28 jaar. Het aandeel jongerencontracten binnen het totale bezit is sinds de start van de koers in 2015 gestegen van 0% tot 11%. Een stijgende lijn die we de komende jaren zien doorzetten.

Aandeel jongerencontracten eind 2020



Huisvesting kwetsbare doelgroepen

Ook in 2020 heeft De Key zich ingezet om 30% van de vrijgekomen sociale woningen toe te wijzen aan iemand uit een van de kwetsbare groepen, zoals de jongeren die begeleid wonen of statushouders. Het betreft personen met een door de gemeentelijke veldtafel vastgestelde indicatie. Hierbij richt De Key zich op jongeren tussen de 18 en 28 jaar.

We hebben in 2020 in totaal 154 woningen toegewezen aan personen uit kwetsbare doelgroepen. Dat is 13,7 % van de vrijgekomen sociale huurwoningen. De 30% (198 woningen) hebben we in 2020 niet gehaald. Dit komt onder andere door het ontbreken van kandidaten. Regelmatig komen aangeboden woningen terug omdat instellingen op dat moment geen geschikte kandidaten voor de betreffende woning hebben.

Speciale regelingen

De Key werkt met andere Amsterdamse corporaties in verschillende projecten om huurders aan een passende woning te helpen. Het project Anders Wonen helpt om doorstroming te bevorderen. Onder dit project valt een aantal regelingen. Met maatwerk bieden we huurders een woning die beter past bij hun situatie. Huurders vanaf 65 jaar worden via de regeling Van Hoog naar Laag begeleid van een bovenwoning naar een beganegrondwoning of een woning met lift. Via de regeling Van Groot naar Beter kunnen huurders verhuizen naar een kleinere woning en komt hun grotere woning beschikbaar voor gezinnen. In 2020 hebben 16 huurders hiervan gebruik gemaakt. Het project Onder de Pannen is een samenwerking tussen gemeenten, corporaties en de Regenbooggroep. Huurders kunnen onder bepaalde voorwaarden tijdelijk een kamer verhuren aan een stadgenoot die dringend op zoek is naar woonruimte. In totaal zijn 2 stadgenoten in 2020 aan een kamer geholpen.

Toewijzing via 5% vrije ruimte

De Amsterdamse corporaties hebben maximaal 5% vrije ruimte bij het toewijzen van sociale verhuringen (exclusief studentenhuisvesting). We mogen dit percentage naar eigen inzicht toewijzen en maken daarbij altijd een zorgvuldige afweging. Het gaat om huurders die op verschillende manieren ongemak ervaren of veroorzaken. In 2020 hebben we via deze regeling 32 huurders in Amsterdam een woning aangeboden. In 2019 waren dat 26 huurders.

Huuraanpassingsbeleid

Naast energiekosten, ziektekosten en gemeentelijke belastingen is de huur voor onze bewoners een flinke kostenpost. Voor De Key vormt de huur van onze woningen een belangrijke bron van inkomsten. Hiermee bekostigen wij een groot deel van de volkshuisvestelijke ambities. Met ons huuraanpassingsbeleid zoeken we naar een balans tussen de benodigde inkomsten en de draagkracht van verschillende groepen huurders. De manier waarop we dat doen hebben we in 2020 aangepast. De kern van dat beleid blijft: meer mensen met een laag inkomen betaalbaar laten wonen. Daarbij is een systematiek gemaakt die meerjarig te gebruiken is.

Huursombenadering

Het is ons beleid om de volledige toegestane huursomstijging te realiseren. Bij de huurverhoging in 2020 zijn we uitgegaan van een stijging van 3,1%. Dat is gerealiseerd.

Jaarlijkse huurverhoging 2020

De jaarlijkse huurverhoging per 1 juli 2020 was afhankelijk van het huishoudinkomen én de huurprijs die huurders op dat moment betaalden in relatie tot de maximale huur. De maximale huur weerspiegelt de kwaliteit van de woning. Vooral mensen die al lang huren bij De Key betalen veel minder dan hun burens die er kortgeleden zijn komen wonen. Daarom kregen die woningen een hogere huurverhoging. Zo zorgt De Key voor een verdeling van de huurverhoging en worden de verschillen kleiner.

Voor woningen met een huur tot € 663 gold de volgende berekening:

- Huidige huur < 65% van de maximale huur: 3,8%
- Huidige huur \geq 65% en < 85% van de maximale huur: 3,3%
- Huidige huur \geq 85% van de maximale huur: 3,0%

Sociale huurwoningen met een huur tussen € 663 en € 736 kregen een huurverhoging van maximaal inflatie (2,6%). Ook huurders met een huurcontract voor bepaalde tijd kregen een huurverhoging op inflatieniveau. Hun aanvangshuur was passend gezien hun inkomen en er zijn mogelijkheden om huurtoeslag te krijgen. Met deze huurverhoging volgen we dus de aanpassingen rondom passend toewijzen en huurtoeslag.

In Zandvoort was de huurverhoging ook afhankelijk van de maximale huurprijs van de woning. Dit is in lijn met de geldende afspraken met de gemeente en het HPZ.

Amsterdam en Diemen

Huidige huur als percentage van maximale huur*	Huidige huur < hoge aftoppingsgrens (€ 663,40)	Huidige huur ≥ hoge aftoppingsgrens (€ 663,40)	Huidige huur ≥ liberalisatiegrens +€1 (€ 738,14)
≥ 85% van de maximale huur	3,0%	2,6%	0%
≥ 65% - 85% van de maximale huur	3,3%	2,6%	0%
< 65% van de maximale huur	3,8%	2,6%	0%

Zandvoort

Huidige huur als percentage van maximale huur*	Huidige huur < liberalisatiegrens + €1 (€ 738,14)	Huidige huur ≥ liberalisatiegrens + €1 (€ 738,14)
≥ 80% van de maximale huur	2,6%	0%
< 80% van de maximale huur	3,1%	0%

*) Het gaat hier om de maximale huur volgens het wettelijke woningwaarderingstelsel.

Alle huurders met een inkomen boven € 43.574 hebben een huurverhogingsvoorstel tot 6,6% gekregen. Deze huurverhoging gold in alle gemeenten.

In 2020 kreeg 96% van onze zelfstandige huurders een huurverhoging, een groep van 4% heeft geen huurverhoging gekregen. Dit is inclusief de huurders uit het woonlastenakkoord 2020.

Huurverhoging bij zelfstandige sociale huurwoningen per 1 juli 2020

Huurverhoging	Aantal sociale huurcontracten zelfstandige woningen	Totaal (%)
Huurverlaging (incl. verlaging uit rappelprocedure)	174	0,7%
0%	702	3,0%
≤ 2,6% (inflatie)	6.286	26,7%
≤ 3,8%	14.481	61,5%
≤ 6,6%	1.888	8,0%
Totaal	23.531	100%

Huurverhoging bij onzelfstandige eenheden

Huurverhoging	Aantal contracten van onzelfstandige woningen	Totaal (%)
0%	16	1%
> 0% en ≤ 2,6%	971	33%
> 2,6% en ≤ 4,1%	1.947	66%
Totaal	2.934	100%

Woonlastenakkoord 2020

In het woonlastenakkoord uit 2016 van de gemeente Amsterdam, de Huurdersvereniging Amsterdam en de woningcorporaties zijn afspraken gemaakt over passende huur. De regeling Passende Huur is er voor mensen die lange tijd een laag inkomen hebben én een hoge huur voor hun woning betalen. De gemeente Amsterdam heeft begin 2020 de gegevens van de betreffende huurders aangeleverd. Bij deze huurders heeft De Key de huurprijs per 1 juli 2020 verlaagd naar de geldende lage (€ 619,01) of hoge (€ 663,40) aftoppingsgrens.

Resultaat woonlastenakkoord

Bedragen € / per maand	
Totaal huurverlaging	4.188,99
Gemiddelde huurverlaging	18,95
Minimale verlaging	0,03
Maximale verlaging	127,69

Aantallen	
Toewijzingen	188
Afwijzingen	16
Bevriezingen	33
Totaal	237

In totaal hebben we per 1 juli 2020 bij 188 huurders de huurprijs verlaagd met een totaalbedrag van € 4.188,99. Bij 33 huurders is de huurprijs bevroren. Zie voor meer informatie ook www.amsterdam.nl/pakjekans.

Bezwaar tegen de huurverhoging

In 2020 ontving De Key 445 bezwaren tegen de huurverhoging. Hiervan waren er 65 gericht tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging en 380 tegen de reguliere huurverhoging. Het aantal bezwaren steeg met 203 ten opzichte van 2019. Dit kwam mede door corona en de landelijke oproep van huurdersorganisaties om vanwege corona geen huren te verhogen. Van de 445 bezwaren werden er 268 direct met de huurder afgehandeld. 177 zaken zijn ter beoordeling doorgestuurd naar de Huurcommissie.

Bezwaren huurverhoging

Ontvangen bezwaren van huurders met een sociaal huurcontract	Totaal	Tegen inkomensafhankelijke huurverhoging		Tegen reguliere huurverhoging	
			%		%
2020	445	65	15%	380	85%
2019	242	116	48%	126	52%

Huurachterstanden

Wij streven ieder jaar naar een zo laag mogelijke huurachterstand en willen zo min mogelijk uitzettingen op basis van huurachterstand. De huurachterstanden van 2020 zijn vergelijkbaar met de cijfers van 2019. Dit is opvallend gezien de coronacrisis. Als huurders aangaven betaalproblemen te hebben, zochten we gezamenlijk naar een maatwerkoplossing. Waar nodig hebben we huurders doorverwezen naar maatschappelijke dienstverleners om extra zorg te bieden.

Ook dit jaar is het gelukt om de huisuitzettingen op basis van huurachterstand te verminderen. De Amsterdamse corporaties spraken af om geen uitzettingen te doen als de coronacrisis de oorzaak was. Hierdoor is het aantal uitzettingen wegens huurschuld gehalveerd ten opzichte van 2019. Maar ook de consequente werkwijze die we hanteren in ons incassoproces heeft bijgedragen. We hebben scherpe, heldere kaders maar kijken op maat naar de persoonlijke situatie.

Huurachterstand zittende huurders en ontruiming huurschuld

Gemeente	Jaar	Huurachterstand (% van bruto jaarhuur)	Ontruiming huurschuld	Huurachterstand (% van bruto jaarhuur) Ontruiming huurschuld		
				Jaar		
Amsterdam	2020	0,82%	9	2019	0,81%	23
Diemen	2020	0,75%	5	2019	1,23%	7
Zandvoort	2020	0,70%	0	2019	0,70%	1

	Jaar	Ontruiming huurschuld	Jaar	Ontruiming huurschuld
Sociale huurwoningen	2020	7	2019	15
Studentenhuisvesting	2020	7	2019	16
Vrije sector	2020	0	2019	0
Totaal		14		31

Vroegsignalering

We werken samen met andere organisaties om schuldproblematiek grondig aan te pakken. In 2020 zijn samenwerkingsverbanden geïntensiveerd met maatschappelijke dienstverleners en andere corporaties. In het Convenant Vroegsignalering staan afspraken met de gemeente Amsterdam om woningontruiming vanwege huurachterstand te voorkomen. Dit doen we door betalingsproblemen zo vroeg mogelijk te signaleren en door hulp aan te bieden. Huurders met huurschulden krijgen ondersteuning, waarbij ook aandacht is voor andere schulden en problematiek.

Huren zonder zorgen

Om huurachterstanden van jongeren te verminderen of zelfs te voorkomen, is in 2019 het project Huren zonder zorgen gestart. Hierbij werken we samen met het Nibud, de Hogeschool van Amsterdam en enkele andere corporaties. Het project wordt gefinancierd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Bij Huren zonder zorgen gaat het om bewustwording van veranderingen in de financiële situatie als een jongere zelfstandig gaat wonen. Daarnaast ondersteunen we jongeren met besparingstips, een check op beschikbare toeslagen (zoals huurtoeslag en zorgtoeslag) en vrijstellingen (bijvoorbeeld voor gemeentelijke heffingen). Helaas heeft Huren zonder zorgen vertraging opgelopen vanwege corona. Maar we hopen in juni 2021 de eerste huurders een tool aan te kunnen bieden die ze meer inzicht geeft in hun financiële situatie. Eind 2021 evalueren we of de inzet bijdraagt aan het verminderen van huurachterstanden bij jongeren.

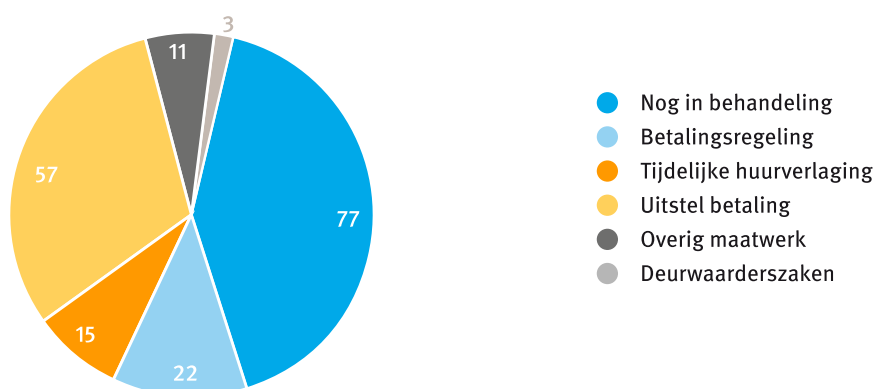
Betalingsachterstanden bedrijfsonroerendgoed (BOG)

De betaalachterstand in onze BOG-portefeuille is in 2020 meer dan verdubbeld. Van 1,41% achterstand in januari naar 2,98% in december. Vooral horecaondernemers, sportscholen en ondernemers met contactberoepen zijn in 2020 getroffen door de coronacrisis. Maar ook ondernemers die sterk afhankelijk zijn van de horeca, het (dag)toerisme en passanten hebben het zwaar. Eind 2020 ontstond een nieuwe hulpvraag vanuit bedrijven die hun kantoor door het vele thuiswerken niet of nauwelijks meer gebruiken.

We hebben 108 dossiers van BOG-huurders met maatwerk afgehandeld. Denk hierbij aan uitstel van betaling, een betalingsregeling, tijdelijke huurverlaging of voortijdige beëindiging van een huurovereenkomst met wederzijds goedvinden.

Eind 2020 liepen er drie deurwaarderszaken. We zijn erg terughoudend met het doorzetten van zaken naar het incassobureau. Ook huurders die zich niet bij De Key hebben gemeld met een hulpvraag en huurders die niet tijdig de huur hebben betaald, zijn niet voor incasso doorgezet. Boetes of rentes zijn niet in rekening gebracht.

BOG-huurders met betalingsproblemen door corona



Overlast

Wij proberen overlast zo goed en zo snel mogelijk aan te pakken en maken hierbij dankbaar gebruik van onze netwerkpartners zoals Beter Buren. In 2020 hebben wij onze samenwerking met Buren Beter extra onder de aandacht gebracht bij huurders. Dit heeft geresulteerd in een stijging van het aantal meldingen met 70%. Daarnaast is de treiteraankpak gecontinueerd en nemen we deel aan een overleg dat georganiseerd wordt door het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Hierin komen verschillende partijen bij elkaar om tot een oplossing te komen.

In 2020 zijn vijf woningen via de rechter ontruimd in verband met overlast. Dat zijn er drie meer dan in 2019.

Woonfraude

Dankzij de aanpak van woonfraude komen er woningen vrij om woonstarters te huisvesten of zittende huurders een beter passende woning aan te bieden. Woonfraude betekent dat een woning voor andere zaken wordt gebruikt dan waarvoor deze bestemd is. Denk aan door- of onderverhuren van (een deel van de) woning zonder toestemming, vakantieverhuur via bijvoorbeeld Airbnb of het gebruik van de woning voor criminele activiteiten als hennepcultuur, prostitutie, drugshandel of het huisvesten van illegalen.

Ondanks de coronacrisis heeft onze aanpak van woonfraude geresulteerd in 42 leeggekomen woningen in 2020. Dit zijn 6 woningen minder dan vorig jaar. Dit jaar waren wij genoodzaakt om vele huisbezoeken uit te stellen. Dat deden we vanwege de veiligheid van de eigen medewerkers en de (onder)huurders maar ook om te voorkomen dat hoofdhuurders de onderhuurders uit paniek op straat zouden zetten tijdens de lockdown.

Aantal ontruiming en huuropzeggingen wegens woonfraude in 2020

	Ontruiming woonfraude	Huuropzegging woonfraude
Sociale huurwoningen	3	28
Studentenhuisvesting		10
Vrije sector		1
Totaal	3	39

Dienstverlening dichtbij

In 2020 hebben we met het vaststellen van onze klantbeloften de basis gelegd om onze dienstverlening de komende jaren te verbeteren. Huurders kunnen rekenen op een woning die veilig, heel en schoon is. Door in gesprek te gaan met onze huurders verbeteren wij samen met hen de leefbaarheid in complexen. Wij bedenken samen nieuwe initiatieven en werken deze uit. En we brengen de dienstverlening steeds dichterbij. Huurders kunnen online veel zelf regelen op momenten dat het ze uitkomt. Wie dat wil kan ook persoonlijk in contact komen met onze wijkteams. Door corona werd dat minder, maar we zijn creatief geweest in oplossingen om digitaal contact te houden.

Kwaliteit van dienstverlening

Keyk op dienstverlening

Goed toegeruste medewerkers en een klantgerichte organisatie zorgen voor betere dienstverlening aan onze bewoners. Daaraan werken we met het programma Keyk op dienstverlening. De eerste stap was het definiëren van drie klantbeloften voor De Key. Deze klantbeloften zijn gebaseerd op huurderservaringen en vormen een kader waaraan gedrag, beleid en processen kunnen worden getoetst. Ook dragen ze bij aan tijdige, vriendelijke, duidelijke en begrijpelijke communicatie.

Iedereen binnen De Key heeft een verantwoordelijkheid voor (het faciliteren van) goed klantcontact en goede dienstverlening. Er lopen diverse projecten en programma's die (mede) als doel hebben de dienstverlening van De Key te verbeteren. Voorbeelden zijn het nabellen van huurders die een reparatieverzoek hebben ingediend en het opzetten van een bewonerspanel. Ook delen we verhalen uit de praktijk hoe wij onze dienstverlening toepassen. Een kernteam zorgt voor de regie en het aanjagen van betere dienstverlening. Daarnaast monitort het kernteam de voortgang en de resultaten, zodat we blijvend kunnen verbeteren.



Klantwaardering

Onze huurders waardeerden de dienstverlening van De Key met een gemiddelde van 7,2. Dat is gemeten door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Op de deelonderwerpen huur opzeggen en reparaties scoort De Key hoger dan in 2019. Het deelonderwerp contact met De Key werd afgelopen jaar met een 6,7 gewaardeerd. Dat is een iets lagere waardering dan in 2019.

De Key scoort nog onder het landelijke gemiddelde. Eind 2018 is gestart met een organisatiebreed verbetertraject van de dienstverlening. Het effect daarvan begint voorzichtig door te klinken in positievere klantoordelen op onderdelen.

Resultaten KWH

2020	6.7	7.4	7.2	7.8	7.3	6.5	X	7.1	7.2
2019	6.8	7.4	7.2	7.2	7.2	7.3	8.3	X	7.2
	Contact	Woning zoeken	Nieuwe woning	Huur opzeggen	Reparaties	Onderhoud*	Verkoop**	Nieuwbouw	Totaal

Tevredenheid

2020	76%	94%	91%	91%	86%	76%	X	94%
2019	74%	91%	88%	87%	81%	86%	100%	X

* Onderhoud is in 2020 niet continu gemeten. Een groot deel van het cijfer wordt bepaald door de beoordeling van het woningonderhoud in de Keesomstraat in Zandvoort. Dat project scoort gemiddeld een 4,7 (n=25). Amsterdam scoort gemiddeld een 7,8 (n=33) op dit onderdeel.

**Verkoop is in 2020 niet door KWH gemeten en vervangen door nieuwbouw.

Innovatieve dienstverlening

Keyless toegang

In 2020 hebben we voorbereidingen getroffen om keyless toegang breder toe te passen. De komende twee jaar worden alle 2.200 nieuwe en bestaande short-stay-woningen aangepast. Huurders krijgen dan toegang tot hun woning via een app. Ze kunnen er bij aankomst gelijk in en hoeven niet de dag na aankomst hun sleutel op het kantoor van De Key op te halen. In 2021 wordt ook de halfofonfunctie geïntegreerd in het keyless systeem. Daarmee komt een nog bredere toepassing binnen handbereik.




 Geen batterijen	 Geen bekabeling	 Weinig onderhoud	 Klant 100% zelfredzaam
 Makkelijk herbruikbaar/ verplaatsbaar	 Enorme tijdsbesparing	 Steeds slimmer en goedkoper	 SKG *** keurmerk

Casix schoonmaakapplicatie

Jaarlijks sluiten we 3000 nieuwe short-stay-contracten. Bij elke mutatie wordt de woning schoongemaakt. Dit jaar is een speciale applicatie in gebruik genomen om dit proces te stroomlijnen en te vereenvoudigen. De schoonmaakbedrijven weten automatisch in welke woningen ze aan de slag kunnen en de beheerder kan op afstand zien welke woningen klaar zijn. Via de applicatie kunnen meldingen en foto's worden uitgewisseld. Ook is de facturatie geheel geautomatiseerd. In het verleden werd er nog wel eens een kamer overgeslagen. Met Casix kunnen alle short-stay-studenten rekenen op een schone kamer bij aankomst.

Kwaliteit in buurten en wijken

Vertaling ruimte voor beweging naar woonconcepten

De Key staat voor een toegankelijke en dynamische stad. We ontwikkelen woonconcepten waarin verschillende doelgroepen (woonstarters, statushouders, kwetsbare doelgroepen) samen in één complex wonen. Via bijvoorbeeld community-vorming werken we actief aan verbinding tussen deze woonstarters om zo de leefbaarheid en sociale cohesie te vergroten. Het programmateam Woonconcepten levert hier een bijdrage aan. Door het vertalen van woonwensen van de doelgroep vinden jongeren bij ons een plek waar ze zichzelf kunnen ontwikkelen en tegelijkertijd worden gestimuleerd om eigenaarschap te pakken over hun leefomgeving.

Bij de startblokprojecten is een evaluatie uitgevoerd naar de werking van het concept op de gebieden betrokkenheid, eigenaarschap en respect. Door de leerervaringen groeit het startblokconcept nog steeds. Ze leiden tot verbeteracties bij de huidige startblokken en de ontwikkeling van nieuwe startblokken op Zeeburgereiland en in de Wormerveerstraat.

Daarnaast experimenteren we met nieuwe vormen van beheer en community-vorming. Bijvoorbeeld door het ontwikkelen van innovatieve voorzieningen zoals een community-app en een locker voor pakketbezorging. Ook denken we na over passende invulling van collectieve ruimtes in nieuwbouwproject Lieven. Input van onze doelgroep halen we op via de actieve bewonersverenigingen of -commissies binnen onze complexen. Ook organiseren we panelgesprekken en we doen gerichte uitvragen met enquêtes onder bewonersgroepen.

Aspecten bij ontwikkeling van woonconcepten



Leefbaarheid

Aan leefbaarheid is in 2020 gemiddeld € 102 per sociale huurwoning uitgegeven. In 2019 was dat gemiddeld € 94. Leefbaarheid in complexen is een gedeelde verantwoordelijkheid van De Key en de huurders. We zijn zorgvuldig in onze leefbaarheidsuitgaven en voeren vooral projecten uit om complexen veilig, heel en schoon te houden. Door de coronamaatregelen hebben wij niet alle buurtinitiatieven kunnen uitvoeren. Gelukkig hebben wij wel diverse tuinen kunnen renoveren. In stadsdeel Noord zijn camera's geplaatst en er is een wedstrijd gehouden wie de schoonste gang heeft. Daarnaast hebben we op verzoek van bewonerscommissies schoonmaakprogramma's aangepast op de mate van vervuiling. Op verzoek hebben wij overleg gehad met diverse bewonerscommissies over leefbaarheidskwesties.

Vereniging van Eigenaren (VvE)

De Key wil haar huurders in VvE-bezit meer betrekken bij beslissingen over de leefomgeving. We nodigen bewonerscommissies uit voor VvE-vergaderingen, vragen actief om input voor de vergaderingen en koppelen door middel van een nieuwsbrief terug wat er is besproken en wat er staat te gebeuren. Meer participatie van huurders moet leiden tot grotere klanttevredenheid en anticipeert op de verwachte nieuwe wetgeving voor gemengd eigendom waarin huurders een grotere rol krijgen.

Na aankondiging van de eerste lockdown heeft De Key bij de VvE's geadviseerd om de algemene ledenvergaderingen digitaal te houden. Wij vonden het belangrijk juist onder de ontstane omstandigheden het contact met mede-eigenaren vast te houden. Vergaderingen zijn online doorgegaan zodat noodzakelijk onderhoud kon worden uitgevoerd. Uiteindelijk hebben wij met bijna alle VvE's vergaderd en de huurders geïnformeerd over de besproken onderwerpen.

Van klacht naar klant

In 2020 ontving De Key 3.121 tips, vragen en klachten via de website. Dat waren 687 meldingen meer dan in 2019 en 1.091 meldingen meer dan in 2018. De gemiddelde afhandelingstijd in 2020 bedroeg 8,7 dagen. Dit is hoger dan onze organisatiedoelstelling van maximaal zeven dagen.

De toename van het aantal klachten via de website komt doordat huurders het formulier voor tips, vragen en klachten steeds vaker gebruiken voor het melden van reparaties en overlast. Het aantal klachten is dus geen goede norm voor klanttevredenheid. In 2021 stappen wij over naar een meer integrale rapportage over onze klantcontacten.

Klachten in 2020

2020	Aantal klachten	Gemiddelde doorlooptijd
Eerste kwartaal	657	8,3 dagen
Tweede kwartaal	971	11,2 dagen
Derde kwartaal	763	8,5 dagen
Vierde kwartaal	730	5,8 dagen
Eindtotaal	3.121	8,7 dagen

Geschillen en rechtszaken

De Key werkt samen met twee geschillencommissies. Huurders in Zandvoort kunnen terecht bij de Regionale Commissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond en huurders in Amsterdam en Diemen bij de Geschillencommissie De Key. De huurders van Lieven de Stad kunnen met geschillen terecht bij Lieven de Stad.

In 2020 hebben 19 huurders een klacht ingediend bij de Geschillencommissie De Key. Van de 19 klachten heeft De Key er 12 opgelost voordat het tot een zitting bij de geschillencommissie kwam. Eén klacht is door de geschillencommissie niet ontvankelijk verklaard. Twee klachten zijn door de commissie behandeld. De ene klacht is ongegrond verklaard. De andere klacht is opgedeeld in drie delen. Twee daarvan zijn gegrond verklaard en over de derde kon de commissie geen uitspraak doen.

Vier klachten zijn nog niet afgehandeld. Bij twee klachten is geen reactie meer gekomen van de indiener. De andere twee klachten zijn in december 2020 ingediend en worden afgehandeld in 2021.

In Zandvoort zijn in 2020 geen geschillen binnengekomen.

In 2020 heeft De Key 53 rechtszaken gevoerd. Hiervan heeft De Key er 19 gewonnen en is de huurder 2 keer in het gelijk gesteld. Er waren 9 schikkingen. De overige zaken zijn overgedragen aan Pré Wonen of lopen nog.

Zaken behandeld door de geschillencommissie

Commissie	Onderwerp	Status
Amsterdam	1 Trap / zolder bewoning	Afgehandeld, ongegrond
	2 Bejegening/ achterstallig onderhoud/renovatie	Afgehandeld, gedeeltelijk gegrond
	3 Reparatie ventilatierooster	Opgelost door De Key
	4 Schade laminaat / lekkage	Opgelost door De Key
	5 Overlast onbruikbare woning	Opgelost door De Key
	6 Reparatie badkamer deur	Opgelost door De Key
	7 Bejegening / opleveren woning / vergoeding	Opgelost door De Key
	8 Gebrek raam	Opgelost door De Key
	9 Oplevering woning	Opgelost door De Key
	10 Wasmachine aansluiting	Opgelost door De Key
	11 Bejegening	Opgelost door De Key
	12 Lekkage en schade	Opgelost door De Key
	13 Inschrijving parkeerplaats	Opgelost door De Key
	14 Toewijzing WoningNet	Opgelost door De Key
	15 Contract einde	Niet ontvankelijk
	16 Schade vergoeding	Lopende klacht
	17 Overlast burens	Lopende klacht
	18 Huurverlaging vanwege inkomen	Lopende klacht
	19 Lekkage	Lopende klacht

Rechtszaken in 2020

Onderwerp	Aantal zaken	Huurder wint	De Key wint	Schikking	Overgedragen aan	
					Pré Wonen (Zandvoort)	Zaak loopt nog
Overlast	11		3		2	6
Drugs/wapens/hennep/prostitutie	13		6	4	1	2
Medehuur/voortzetting huur na overlijden/ verblijf onrechtmatig /verblijf zonder recht of titel	4		1	1		2
Gebrek gehuurde	8	1	3	1		3
Onderhuur	5		1			4
Statutenwijziging	1					1
Omzettingsvergunning						
Indeplaatsstelling	2		1	1		
Overig (scheiding DAEB/niet-DAEB, onrechtmatige uitbouw, mishandeling en servicekosten, koopaanbod, schuldsanering)	8	1	4	1		2
VvE-claims	1			1		
Totaal	53	2	19	9	3	20

De stenen

De Key was in 2020 zeer actief met het onderhouden, verbeteren en uitbreiden van haar vastgoedportefeuille. Ondanks de uitbraak van het coronavirus verliepen de activiteiten volgens planning. Dat bracht de realisatie van de koers weer een grote stap dichterbij. Nieuwe acquisities en de verkoop van diverse BOG-panden hielpen ook om de wensportefeuille met woningen voor woonstarters tot stand te brengen.

Verloop binnen het bezit

We willen beschikken over voldoende woningen voor woonstarters. Daarom transformeren we ons bezit in Amsterdam naar woningen en woonproducten die met het oppervlakte en de huurprijs aansluiten bij deze doelgroep. Dat doen wij door nieuwbouw van passende woningen en door het overdragen van bezit dat niet bij onze koers past. De afname van het aantal verhuureenheden was in 2020 extra hoog door de overdracht van ons bezit in Zandvoort aan Pré Wonen.

Verloop verhuureenheden 2020 - DAEB

De Key DAEB	Eind 2019	Nieuwbouw	Aankoop	Verkoop	Taakoverdracht Zandvoort	Sloop	Interne verkoop*	Overige mutaties	Eind 2020
<i>Zelfstandige woning naar huurprijs:</i>									
≤ € 432,51	5.315	6	-	-7	-164	-	3	-391	4.762
€ 432,52 ≤ € 663,40	15.221	308	1	-89	-1.534	-	-7	-313	13.587
€ 663,41 ≤ € 737,14	2.522	-	-	-34	-452	-	19	467	2.522
≥ € 737,15	1.444	-	-	-38	-301	1	-9	199	1.296
Zelfstandig totaal	24.502	314	1	-168	-2.451	1	6	-38	22.167
Onzelfstandig	4.330	-	-	-20	-	-	-	-52	4.258
Woonzorg	339	-	-	-	-49	-	-	198	488
Maatschappelijk onroerend goed	202	-	-	-	-1	-	-1	-160	40
Bedrijfsonroerendgoed	9	-	1	-	-	-	-	-5	5
Parkeren	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	29.382	314	2	-188	-2.501	1	5	-57	26.958

*) Interne verkoop: een woning gaat van DAEB naar niet-DAEB of andersom.

Verloop verhuureenheden 2020 - Niet-DAEB

De Key niet-DAEB	Eind 2019	Zelfstandige woning naar huurprijs							Eind 2020	
		Nieuwbouw	Aankoop	Verkoop	Taakoverdracht Zandvoort	Sloop	Interne verkoop	Overige mutaties		
<i>Zelfstandige woning naar huurprijs:</i>										
≤ € 432,51	1	-	-	-	-	-	-	-	-1	0
€ 432,52 ≤ € 663,40	1	-	-	-	-	-	-	-1	-	0
€ 663,41 ≤ € 737,14	2	-	-	-	-	-	-	5	12	19
≥ € 737,15	907	-	-	-3	-104	-	-10	-12		778
Zelfstandig totaal	911	0	0	-3	-104	0	-6	-1		797
Onzelfstandig	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Woonzorg	-	-	-	-	-	-	-	30		30
Maatschappelijk onroerend goed	20	-	-	-	-	-	-	-16		4
Bedrijfsonroerendgoed	673	-	1	-	-11	-	1	-24		640
Parkeren en overig	2.967	20	-	-39	-368	-15	-	2		2.567
Totaal niet-DAEB	4.571	20	1	-42	-483	-15	-5	-9		4.038
TOTAAL TI	33.953	334	3	-230	-2.984	-14	0	-66		30.996

Verdeling verhuureenheden naar gemeente 2020 - Geconsolideerd

	Zelfstandige woning naar huurprijs				Onzelfstandig	Woonzorg	MOG	BOG	Parkeren	Eind 2020
	≤ € 432,51	432.52 ≤ € 663,40	663.41 ≤ € 737,14	≥ € 737,15						
Amsterdam										
- Woonstichting De Key	4.142	13.389	2.467	2.046	3.452	336	39	607	2.556	29.034
- Lieven De Stad B.V.	11	321	112	465	6	28	-	246	400	1.589
- Monumenten De Key	-	1	-	1	-	-	-	6	13	21
Diemen	621	198	74	28	806	182	5	38	11	1.963
Zandvoort	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hillegom	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
De Bilt	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal geconsolideerd	4.774	13.909	2.653	2.540	4.264	546	44	897	2.980	32.607

Nieuwbouw en transformatie

De Key zet in op woonstarters in Amsterdam. Om onze wensportefeuille waar te maken, ontwikkelen we of kopen we voor de doelgroep geschikte woningen en ontwikkellocaties. In 2020 leverden we in totaal 314 nieuwe woningen op, allemaal voor jongeren.

We zijn in 2020 gestart met de bouw van 1.121 woningen waar 498 studenten en 623 jongeren kunnen wonen. Samen met de projecten die in 2019 zijn gestart, hebben we eind 2020 maar liefst 2.186 woningen in aanbouw.

We hebben in 2020 € 87 miljoen geïnvesteerd in nieuwbouw. We sturen stevig op de kosten van de nieuwbouwprojecten, zodat ze passen binnen onze financiële mogelijkheden. Bij meerdere projecten zetten we bouwteamconstructies op. Dat verzekert de beschikbaarheid van de aannemer en geeft vroegtijdig inzicht in de bouwkosten.

Projecten opgeleverd

Noorddok, stadsdeel Noord

Aan de noordelijke oever van het IJ staat complex Noorddok met 309 starterswoningen. De tweekamerwoningen voor jongeren hebben een gemiddelde grootte van 40 m². Het complex was in maart 2020 klaar. Door de coronacrisis moest de sleuteluitgifte van de nieuwe sociale huurwoningen radicaal worden aangepast.

<https://actueel.dekey.nl/sleutelsnoorddok/>

Meeuwenlaan, stadsdeel Noord

Een aantal jaar geleden brandde een pand met een bedrijfsruimte met daarboven twee woningen helemaal uit. Na het herstel van de gevel en het dak trokken krakers in het pand. Intussen werkte De Key een plan uit voor transformatie tot vijf starterswoningen. Die zijn begin 2020 opgeleverd. De gasloze sociale huurwoningen zijn goed geïsoleerd en voorzien van duurzame installaties, zoals een warmtepomp en een warmte-terugwin-installatie.

<https://actueel.dekey.nl/louise-23/>

Projecten in aanbouw

DC van Hallstraat, stadsdeel West

In de Staatsliedenbuurt verwierf De Key een bedrijfsverzamelgebouw met als doel huisvesting te ontwikkelen voor studenten. Het ontwikkelde plan bevat 168 studentenwoningen. In maart 2020 is gestart met de transformatie. Deze transformatie draagt bij aan de verduurzaming van het bezit van De Key. Het pand gaat van label G naar label A, wordt gasloos en er komen zonnepanelen en een groen dak.

<https://actueel.dekey.nl/transformatie-dc-hall-start/>

Lieven fase 6 + 8, stadsdeel Nieuw-West

We zijn begonnen met de laatste deelfasen van het grote bouwproject Lieven. In een open carré met verschillende bouwblokken komt een gevarieerd programma met 538 studenten- en starterswoningen voor De Key. Ook komt er een grandcafé en een fitnessruimte. De binnentuin is publiek toegankelijk en geeft ruimte voor ontmoeting van buurtbewoners. De bouw is in juni 2020 gestart.

https://actueel.dekey.nl/lieven_1200_woningen/

Startblok Wormerveerstraat, stadsdeel West

In de Spaarndammerbuurt verwierf De Key een voormalige ambachtsschool van de gemeente Amsterdam met als doel huisvesting te ontwikkelen voor starters en statushouders. Startblok Wormerveerstraat is geïnspireerd op het succes van eerdere startblokken. Er komen 96 sociale huurwoningen en bijbehorende gemeenschappelijke ruimtes. De architectuur sluit mooi aan bij de naastgelegen bouwblokken van de Amsterdamse School. In oktober 2020 is gestart met de bouw.

<https://wormerveerstraat.nl/>

Houthaven Afzelia en Lariks, stadsdeel West

De Key ontwikkelt de komende jaren vier deelprojecten in de Houthaven. Begin 2020 is de bouw gestart van Afzelia: 41 ruime zelfstandige woningen voor gezinnen. Een deel van de woningen is voor bewoners uit de aanpalende Spaarndammerbuurt. Eind 2020 is gestart met Lariks, een gebouw met semi-zelfstandige woningen voor 278 jongeren. Twee andere deelprojecten voor jongeren in de Houthaven (Mahonie en Meranti) starten in 2021 en 2022.

<https://www.dekey.nl/houthaven/>

Noorderkwartier, stadsdeel Noord

In Elzenhagen Noord neemt De Key 388 studentenwoningen turn key af van ontwikkelcombinatie CZAN (AM Wonen en Blauwhoed). Het zijn zelfstandige studio's voor studenten en jongeren met maatschappelijke ondersteuning in een markant trapeziumvormig gebouw. De locatie ligt vlakbij de Noord/Zuidlijn. De bouw is gestart in 2019. De oplevering staat gepland in 2021.

1N2, stadsdeel Noord

De locatie 1N2 ligt aan het busplatform bij het begin van de Noord/Zuidlijn (Gare du Nord). De 177 studio's voor short-stay-studenten komen in een gebouw waarin ook een hotel en een parkeergarage is voorzien. De Key neemt de studio's turn key af van ontwikkelcombinatie CZAN. De bouw is gestart in 2019. De oplevering staat gepland in 2021.

Poeldijkstraat, stadsdeel Nieuw-West

In 2018 nam De Key het project Poeldijkstraat met 500 studentenwoningen over van Crosslane. Het gaat om 468 studentenwoningen en 32 woningen voor promovendi. Het gebouw kent een aantal gemeenschappelijke voorzieningen zodat de bewoners samen kunnen koken, ontspannen en studeren. De Poeldijkstraat ligt binnen de Ring A10, dichtbij winkelcentrum Delflandplein. De bouw is gestart in 2019. De oplevering staat gepland in 2021.

Projecten in ontwikkeling

Prins Hendrikkade, stadsdeel Centrum

Aan de oostelijke zijde van de binnenstad, tegenover het Scheepvaartmuseum, ontwikkelt De Key 34 zelfstandige studentenwoningen. Met dit plan wordt de straatgevel aan de Prins Hendrikkade gesloten. Er komt een prachtige binnentuin voor bewoners van het nieuwbouwcomplex en van de bestaande eenheden op het terrein. De start van de bouw is gepland in 2021.

Nieuwe Keizersgracht, stadsdeel Centrum

In 2019 is besloten om dit rijksmonument niet te verkopen maar te verbeteren. Inmiddels is het herstel van fundering en gevel voltooid. De volgende stap is de transformatie van de onzelfstandige studenteneenheden tot 28 zelfstandige studentenwoningen. De Key levert hier een actieve bijdrage aan de energietransitie door de woningen gasloos te maken. De transformatie start tweede helft 2021.

Startblok Zeeburg, stadsdeel Oost

Aan de Bergwijkdreef in Diemen staan twee verplaatsbare woonblokken van De Key. In 2021 verplaatst De Key het eerste woonblok naar de nieuwe locatie op het Zeeburgereiland in Amsterdam. De 250 te verplaatsen woonunits worden circulair hergebruikt en verbeterd. Straks wonen er statushouders en Nederlandse jongeren die samen een community vormen.

August Allebéplein, stadsdeel Nieuw-West

De Key ontwikkelt 174 sociale huurwoningen voor jongeren aan het August Allebéplein, net naast de ring A10. Dit plein vormt het middelpunt van de wijk Overtoomse Veld en veranderde de afgelopen jaren flink. Op deze mooie locatie verrijst een 65 meter hoge toren met 20 verdiepingen. De start van de bouw is gepland in het eerste kwartaal van 2022.

Crossover, stadsdeel Zuid

Op de Kop Zuidas realiseert ontwikkelaar AM 120 woningen turn key voor De Key in een startblokconcept voor woonstarters en statushouders. Naast de sociale huurwoningen komen er kantoren, maatschappelijke functies, horeca, koopwoningen, fietsenstallingen en een parkeergarage. Voor deze laatste onderdelen van het bouwprogramma zoekt AM nog een belegger. Crossover ligt vlak bij de RAI, de Rivierenbuurt en het Amstelpark. De bouw start in 2021.

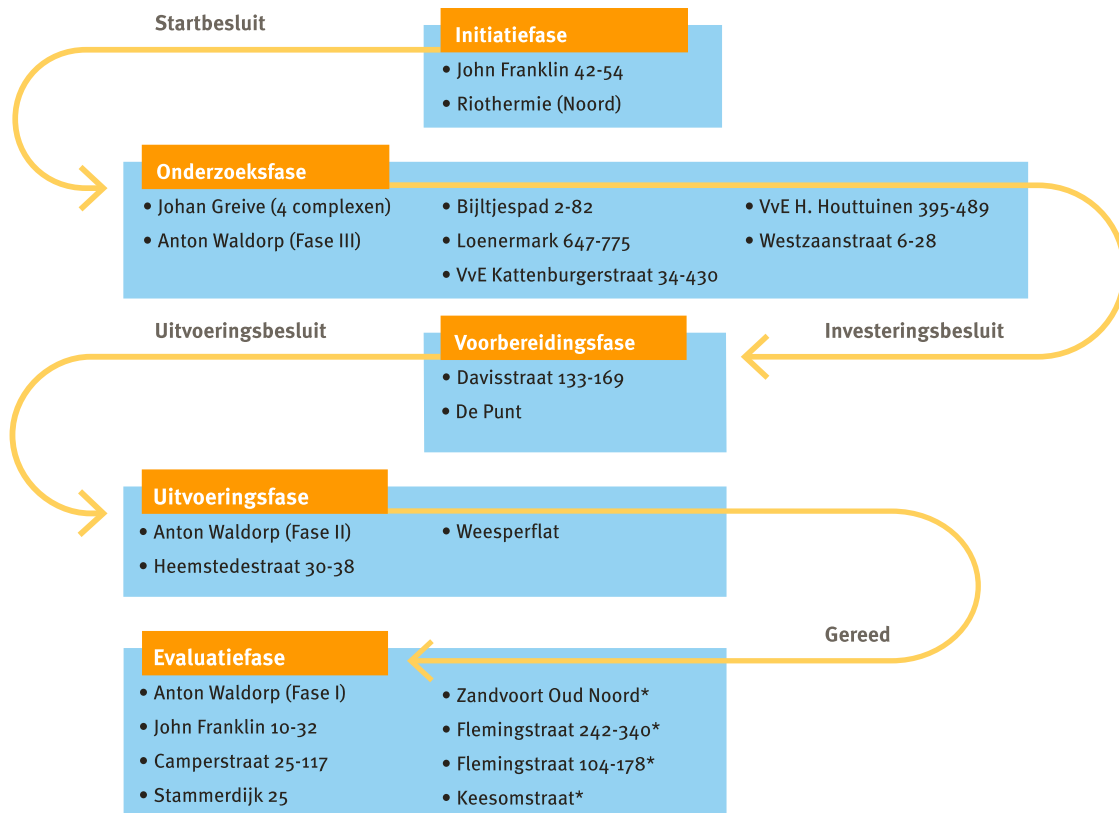
Stepstone, stadsdeel Zuid

De Key ontwikkelt een woontoren met 216 sociale huurwoningen voor jonge woonstarters in het Kenniskwartier op de Zuidas. Zij wonen straks op loopafstand van metro- en treinstation Zuid en op fietsafstand van de binnenstad. De woonstarters zorgen voor meer levendigheid in de buurt en maken ook gebruik van voorzieningen buiten de kantooruren. De start van de bouw is gepland in het tweede kwartaal van 2022.

Dialogue, gemeente Ouder-Amstel

De Key heeft eind 2020 het besluit genomen om 123 sociale huurwoningen voor woonstarters in het project Dialogue aan de Wenckebachweg in Ouder-Amstel aan te kopen. Naast de sociale huurwoningen realiseren COD en Amvest hier middeldure woningen, een gastenhuis voor dementerende ouderen en commerciële ruimtes voor kantoren, horeca en winkels. Dialogue ligt net over de grens van de gemeente Amsterdam en binnen de ring A10 in een bijzonder stuk van de gemeente Ouder-Amstel. Dit gebied in Ouder-Amstel is volop in ontwikkeling tot een nieuwe volwaardige stadswijk voor wonen en werken. De start bouw is voorzien in het tweede kwartaal van 2022.

Verbeterprojecten



* Geëvalueerd overgedragen aan Pré Wonen per 1 december 2020

Bovenstaand schema geeft een overzicht van de lopende verbeterprojecten en de stand van zaken aan het eind van 2020. Iedere fase wordt met een besluit afgesloten. Aan het eind van elk project volgt een evaluatie. Hierin kijken we wat er goed en minder goed verliep gedurende het proces. De adviezen in het evaluatiebesluit krijgen opvolging in nieuwe projecten.

Afgeronde verbeterprojecten

Camperstraat 25-117 en omgeving, stadsdeel Oost

Dit monument met 64 sociale huurwoningen ligt tegenover het OLVG-ziekenhuis. Het bestaat uit Camperstraat 25 t/m 117, Tilanusstraat 240 t/m 258 en Ruyschstraat 197 t/m 305. Het leien dak en de dakramen zijn vervangen en de fietsenkelder is waterdicht gemaakt. Het voeg- en metselwerk van de gevel en het glas-in lood zijn hersteld en er is schilderwerk uitgevoerd.

John Franklinstraat 10-32, stadsdeel West

Dit complex met 48 sociale huurwoningen in 11 portieken ligt in de Jan van Galenbuurt. De werkzaamheden bestonden uit het isoleren en herstellen van vloeren en gevels, het plaatsen van nieuwe kunststof kozijnen en schilderen. Ook zijn er zonnepanelen, rookmelders en mechanische ventilatie geplaatst en zijn de groepenkasten vervangen.

Stammerdijk, Diemen

De zorgboerderij Stammerdijk 25 ligt in Diemen net buiten de ring van Amsterdam. Er is funderingsherstel uitgevoerd aan de achtergevel.

Flemingstraat (blauwe flat), Zandvoort

De blauwe flat is een galerijflat met 38 sociale huurwoningen. De werkzaamheden bestonden uit het herstel van de gevel, galerijvloeren en balkons. Alle werkzaamheden zijn in 2020 afgerond.

Flemingstraat (rode flat), Zandvoort

De rode flat is een galerijflat met 50 sociale huurwoningen en 8 parkeergarages. De werkzaamheden bestonden uit het herstel van de gevel, galerijvloeren en balkons. Alle werkzaamheden zijn in 2020 afgerond.

Keesomstraat, Zandvoort

De Key heeft betonherstel aan galerijen, balkon en noodtrappenhuizen en regulier onderhoud uit laten voeren aan 248 woningen in galerijflats Meeuw, Distel, Fazant en Helm aan de Keesomstraat.

Zandvoort Oud-Noord, Zandvoort

In 2020 kregen 231 woningen in 8 complexen een opknapbeurt. De belangrijkste werkzaamheden waren de verankering van het metselwerk van gevels, het herstel van de schoorstenen en het schilderen van deuren en kozijnen.

Lopende verbeterprojecten

Weesperflat, stadsdeel Centrum

De Weesperflat, de oudste studentenflat van Amsterdam, is sinds 2005 een gemeentelijk monument. Hier wonen 244 studenten en er zijn 2 bedrijven gevestigd. De aanleiding om dit complex aan te pakken is de aanhoudende overlast in en om het complex van niet-bewoners. Daarom wordt onder andere de hoofdentree van de studentenflat afgesloten door het plaatsen van een glazen pui en wordt de fietsenkelder met een poort aan de Nieuwe Keizersgracht toegankelijk gemaakt. Begin 2021 ronden we de werkzaamheden af.

Heemstedestraat en omgeving, stadsdeel West

Dit verbeterproject bestaat uit de aanpak van de woongebouwen aan de Heemstedestraat 30-38, Woestduinstraat 81-87 en Hillegomstraat 29-37. Het betreft 32 zelfstandige sociale huurwoningen. We isoleren de begane grondvloeren, bergingsvloeren, achtergevels en de platte daken. We verbeteren de ventilatie en brandveiligheid, vernieuwen en/of herstellen de kozijnen en doen schilderwerk. Er komen zonnepanelen voor de algemene verlichting en de woningen. De werkzaamheden zijn in 2020 gestart. In het eerste kwartaal van 2021 worden ze afgerond.

Anton Waldorpstraat en Charles Leickertstraat (fase I en II), stadsdeel Nieuw-West

In overleg met de bewonerscommissie krijgen zes gebouwen rondom de Anton Waldorpstraat een ingrijpende aanpak. Na de aanpak is de veiligheid, het comfort en de uitstraling van de gebouwen weer toekomstbestendig en zijn de woningen energiezuiniger (minimaal energielabel A). De werkzaamheden aan de eerste twee woongebouwen (fase I) zijn in 2019 afgerond. Vanaf de tweede helft van 2020 werkt de aannemer aan de volgende twee woongebouwen (fase II). In april 2021 ronden we deze werkzaamheden af.

<https://actueel.dekey.nl/willem-dit-zijn-woningen-met-een-verhaal/>

Verbeterprojecten in voorbereiding

Davisstraat, stadsdeel West

In het derde kwartaal van 2021 start De Key met de aanpak van het woongebouw met 19 sociale huurwoningen aan de Davisstraat. Samen met de bewonersvertegenwoordiging en !Woon is een plan van aanpak gemaakt. We maken het complex brandveiliger, vervangen de voordeuren en kozijnen en vernieuwen de gevels en het dak. De afronding van de werkzaamheden is eind 2021.

De Punt, stadsdeel Noord

De Key renoveert 348 woningen en 8 bedrijfsruimten in De Punt. De bewoners hebben na de renovatie een goed onderhouden en comfortabel huis met energielabel B. De woningen krijgen een nieuw dak en nieuwe houten kozijnen. We repareren het voeg- en metselwerk, de ondervloeren en balken en we vervangen oude badkamers en keukens. De ventilatie en brandveiligheid worden verbeterd en de elektrische installatie wordt gereviseerd en waar nodig vervangen. Ook wordt elektrisch koken mogelijk. Het is een ingrijpende renovatie waarvoor de bewoners circa vijf maanden naar een wisselwoning moeten. De renovatie start in 2022.

Johan Greivestraat en omgeving, stadsdeel Nieuw-West

De Key verkent samen met de bewonerscommissie en gemeente de mogelijkheden tot sloop met vervangende nieuwbouw voor de flats aan de Johan Greivestraat en Piet Mondriaanstraat. Het gaat om 112 eengezinswoningen, 17 bedrijfsruimten en garages. Sloop met vervangende nieuwbouw is een ingewikkeld proces, waardoor het over het algemeen vijf tot acht jaar duurt voordat er kan worden gestart. In de tussenperiode blijven wij noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden uitvoeren om de flats veilig en leefbaar te houden. Ook komt er een verhuisregeling waardoor mensen die dat willen al een andere woning kunnen zoeken voordat het besluit over sloop of woningverbetering definitief is.

Anton Waldorpstraat en Marius Bauerplantsoen (fase III), stadsdeel Nieuw-West

Samen met de bewonerscommissie is een toekomstplan ontwikkeld voor de twee hoogbouwflats aan de Anton Waldorpstraat en Marius Bauerplantsoen. Hiervoor onderzoeken we drie scenario's:

- Groot onderhoud: de gebouwen krijgen een grote opknapbeurt.
- Grondige renovatie: aan de gebouwen doen we ingrijpende verbeteringen en veranderingen.
- Sloop/nieuwbouw: de huidige gebouwen gaan we slopen en we bouwen er nieuwe woongebouwen voor terug.

Westzaanstraat, stadsdeel West

Dit complex ligt binnen de ring A10 ten noorden van de spoorlijn in de Spaarndammerbuurt. Het zijn 40 sociale huurwoningen en 2 bedrijfsruimtes. De nadruk van de verbeteropgave ligt bij het casco en het verbeteren van de brandveiligheid. In 2022 starten de werkzaamheden.

Bijltjespad, stadsdeel Centrum

De Key sloot zich aan bij de gemeente voor het Resilio-project. De Europese Unie subsidieert dit programma voor de aanleg van blauw-groene daken die zorgen voor waterbuffers en helpen om hittestress in de stad te voorkomen. De Key legt in 2021 met de toegekende subsidie 2.500 m² blauw-groene daken aan op 282 woningen aan het Bijltjespad.

Loenermark, stadsdeel Noord

Dit flatgebouw uit 1975 bij het Buikslotermeerplein bestaat uit veertien woonlagen met in totaal 130 zelfstandige seniorenwoningen. Het is een pilotproject om te experimenteren met duurzaamheidsverbeteringen. Na de plaatsing van goed geïsoleerde kozijnen krijgen de woningen een aansluiting op het warmtenet. De Regeling Vermindering Verhuurderheffing Verduurzaming maakt dit project mogelijk. De start van de werkzaamheden is gepland in 2022.

VvE Kattenburgerstraat, stadsdeel Centrum

De Key gaat de puien van alle 379 woningen op Kattenburg vernieuwen. Dit VvE-complex bestaat voor 60% uit huurwoningen en 40% uit particulier eigendom. In de Vaststellingsovereenkomst van 2014 (tussen De Key en de VvE) is vastgelegd dat De Key ook de puien van de koopwoningen vernieuwt. We werken het plan in samenwerking met de bewoners uit. Door het vervangen van de puien verbetert de kwaliteit van de woningen en het wooncomfort. De puien worden voor 2026 vervangen.

VvE Haarlemmer Houttuinen, stadsdeel Centrum

Dit complex bestaat uit een woontoren, een eengezinswoning en een blok galerijwoningen. Het verbeterproject heeft betrekking op de 26 woningen in de woontoren en de eengezinswoning. Twee woningen in dit complex zijn verkocht aan particulieren. De buitengevel van de woontoren verkeert in een matige staat. Om de veiligheid te borgen is het noodzakelijk om op korte termijn de gevel te vervangen. Ook verbeteren we de brandveiligheid en de ventilatie. De werkzaamheden starten in 2022.

John Franklinstraat 42-54, stadsdeel West

Dit is een appartementencomplex uit 1926 met 28 sociale huurwoningen in de Jan van Galenbuurt. Het energielabel is op dit moment E tot F. De Key gaat het woongebouw verbeteren en brandveiliger maken. De start van de werkzaamheden staat gepland in 2022.

Project Riothermie, stadsdeel Noord

Firan, De Key en Waternet onderzoeken de mogelijkheden om in de omgeving van de H. Cleyndertweg een lokaal bronnet te ontwikkelen met warmteterugwinning uit het persriool. In combinatie met warmte-koudeopslag en de plaatsing van warmtepompen in de woongebouwen levert het bronnet de warmte en het warme water in ongeveer 800 woningen. De verkenning sluit aan op de gemeentelijke ambities om in 2040 de stad aardgasvrij te laten zijn. In 2022 wordt gestart.

Planmatig onderhoud

Met planmatig onderhoudswerkzaamheden zorgen we dat de kwaliteit van het vastgoed op eigentijds niveau blijft zodat de huurder er prettig kan wonen. In 2020 zijn ruim 600 woningen bij mutatie opgeknapt. Bij ruim 300 van deze woningen zijn de gasleidingen verwijderd. Planmatig onderhoudswerkzaamheden zijn complexmatig aan ongeveer 6.500 woningen uitgevoerd. Naast schilderwerk, cascowerkzaamheden en onderhoud aan installaties gaat het hierbij vaak om verduurzaming van de woning zoals het plaatsen van dubbel glas en een betere cv-installatie.

Planning en begroting

Het planmatig onderhoud verliep in 2020 voorspoedig. Er zijn zo'n 145 projecten uitgevoerd, ondanks de vertragende invloed van de coronamaatregelen. We zijn met de bewoners in contact gebleven over de uit te voeren werkzaamheden. Daardoor zijn manieren gevonden om werkzaamheden voor iedereen op een acceptabele en veilige manier uit te voeren.

Een aantal projecten kon niet doorgaan. De voornaamste reden was dat voor de uitvoering van die projecten nog geen positief besluit in de VvE's was genomen. In één geval moest een project doorschuiven vanwege de flora en fauna in dat complex.

Door besparingen ten opzichte van de begroting en doordat een aantal projecten niet werden uitgevoerd, zou een budget overblijven van ongeveer € 2,2 miljoen. We hebben daarom planmatige onderhoudsprojecten die pas later gepland stonden eerder opgepakt. Zo is in 2020 toch het gehele bedrag uitgegeven.

Communicatie en klanttevredenheid

De Key scoort een 6,5 voor klanttevredenheid over onderhoud, maar we willen het naar minimaal een 7 brengen. De opmerkingen vanuit KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector) hebben we in 2020 gebruikt om de communicatie over onze werkzaamheden te verbeteren. Ook verbeterden we ons leveranciersmanagement, het kwaliteitsbeleid en zorgden we voor betere aansluiting bij het werken in de wijk. Een intern en extern informatie- en evaluatieplan dat wordt uitgevoerd bij ieder project en ingebouwde evaluatiemomenten zorgen dat wij kunnen blijven verbeteren.

Thematische projecten

Convenanteisen verkoop Amsterdam

In 2019 zijn we gestart met een inhaalslag op het uitvoeren van werkzaamheden aan te verkopen woningen zodat deze binnen de gestelde termijn voldoen aan de Amsterdamse convenanteisen. Het betreft hier werkzaamheden aan het casco van deze woningen. In 2020 is een procesaanpak opgesteld en geld vrijgemaakt om de verkoopcomplexen aan de convenanteisen te laten voldoen. In 2021 beginnen we met deze omvangrijke operatie.

Rookmelders

In 2020 is een wetsvoorstel goedgekeurd waarin staat dat rookmelders in iedere woning per 1 juli 2022 wettelijk verplicht zijn. De Key heeft daarop besloten het proces van vervanging en plaatsing te versnellen. Het doel is om op 1 januari 2022 alle woningen te hebben voorzien van rookmelders.

Open verbrandingstoestellen

In 2020 hebben we een programma opgesteld waarmee we op zo kort mogelijke termijn de laatste open verbrandingstoestellen verwijderen. Er zijn nog 370 woningen waarvan de bewoners niet reageren of niet mee willen werken aan deze vernieuwing.

Planmatig onderhoud Amsterdam en Diemen

In 2020 is voor € 11,9 miljoen aan planmatig onderhoud uitgevoerd in Amsterdam en Diemen. We hebben de volgende werkzaamheden gedaan:

Casco-onderhoud

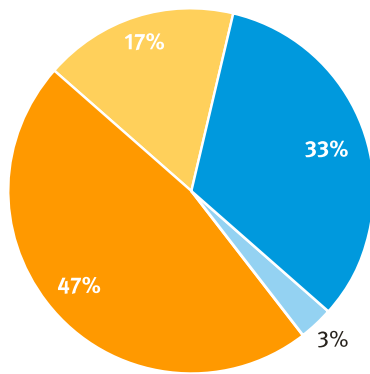
Op 179 locaties is casco-onderhoud uitgevoerd. Het betreft voornamelijk werkzaamheden aan gevels en daken. Denk hierbij aan schilderwerk van houten kozijnen, ramen, deuren, herstel van gevelmetselwerk en het vernieuwen van dakbedekkingen.

Liftinstallaties

De Key laat intensief onderhoud uitvoeren aan de liftinstallaties om ervoor te zorgen dat ze goed blijven functioneren. In 2020 is in acht woongebouwen onderhoud uitgevoerd aan de liftinstallatie(s). In één woongebouw zijn de liften geheel vernieuwd.

Vervangen cv-ketels

De Key vervangt cv-ketels na een gemiddelde levensduur van vijftien jaar. Indien noodzakelijk vervangen we dan ook de rookgasafvoer. In 2020 zijn ruim duizend nieuwe cv-ketels geplaatst en ruim honderdvijftig open verbrandingstoestellen vervangen door een cv-ketel.



Casco-onderhoud	€ 3.924.116
Liftinstallaties	€ 336.008
Vervangen CV-ketels	€ 5.550.858
Div. klein onderhoud	€ 2.059.787
Totaal	€ 11.870.768

Planmatig onderhoud Zandvoort

In 2020 is voor € 1,7 miljoen aan planmatig onderhoud uitgevoerd in Zandvoort. We hebben de volgende werkzaamheden gedaan:

Casco-onderhoud

In zeven complexen is casco-onderhoud uitgevoerd. Het betreft voornamelijk schilderwerk en herstelwerk aan het (betonnen)casco.

Liftinstallaties

De Key laat intensief onderhoud uitvoeren aan de liftinstallaties om te zorgen dat ze goed blijven functioneren. Soms is het dan ook nodig om verouderde installaties grootschalig te vernieuwen. In 2020 zijn in één complex de drie liften vernieuwd.

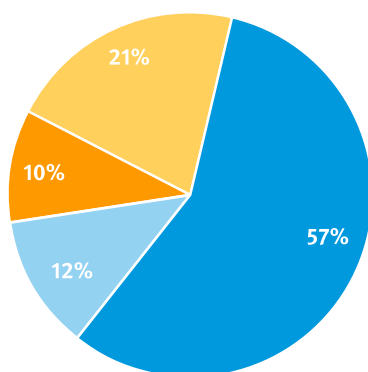
Vervangen cv-ketels

De Key vervangt cv-ketels na een gemiddelde levensduur van vijftien jaar. Indien noodzakelijk vervangen we dan ook de rookgasafvoer. In 2020 zijn negen nieuwe cv-ketels geplaatst.

Divers klein onderhoud

Er is divers klein onderhoud uitgevoerd op verschillende gebieden, zoals het vervangen van hydrofoorinstallaties, vuilwaterpompen, bestrating en verlichting.

Planmatig onderhoud Zandvoort



Casco-onderhoud	€ 965.217
Liftinstallaties	€ 200.368
Vervangen CV-ketels	€ 175.379
Div. klein onderhoud	€ 359.757
Totaal	€ 1.700.721

Energie-labelstappen

Door planmatig onderhoud, mutatieonderhoud en de verbeterprojecten zijn in 2020 in totaal 3.008 labelstappen gemaakt. De labels zijn afgemeld.

Verkoop

Door woningen te verkopen, is geld beschikbaar voor onze nieuwbouwdoelestellingen en om leningen af te lossen. Daarnaast komen we met woningverkoop tegemoet aan de veranderende woonwensen van de samenleving. We bevorderen met verkoop de keuzemogelijkheden en de doorstroming van bewoners en woningzoekenden.

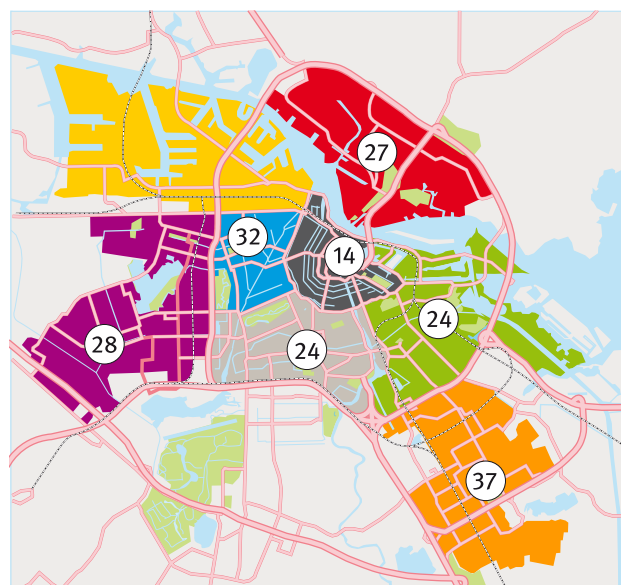
Verkopen uit bestaand bezit

In 2020 heeft De Key vanuit de toegelaten instelling 171 woningen en 39 parkeerplaatsen verkocht. Van de 171 woningen zijn er 10 aan zittende huurders verkocht. Van deze kopers wonen 8 in Amsterdam en 2 in Zandvoort.

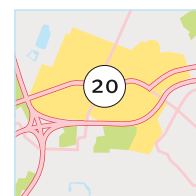
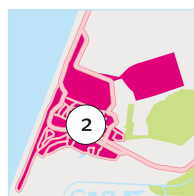
Aantal verkopen bestaand bezit in 2020

Bedrijf	Type	Taakoverdracht			Totaal
		Amsterdam	De Bilt	Zandvoort	
De Key DAEB	Zelfstandige woningen	168		2.451	2.619
	Onzelfstandige woningen	0	20	0	20
	Maatschappelijk onroerend goed	0		1	1
	Woonzorg	0		49	49
De Key niet-DAEB	Zelfstandige woningen	3		104	107
	Bedrijfsonroerendgoed	0		11	11
	Kast/Box	0		40	40
	Parkeren	39		328	367
Lieven de Stad	Zelfstandige woningen	15		0	15
	Bedrijfsonroerendgoed	4		0	4
	Parkeren	3		0	3
Totaal		232	20	2.984	3.236

Verkoop woningen per gebied



	2020	2019	2018
Stadsdeel Centrum	14	20	17
Stadsdeel Nieuw-West	28	24	12
Stadsdeel Noord	27	23	8
Stadsdeel Oost	24	29	16
Stadsdeel West	32	35	20
Stadsdeel Zuid	24	12	8
Stadsdeel Zuidoost (incl. Diemen)	37	28	33
De Bilt	20	0	0
Zandvoort	2	1	0
Totaal	208	172	114



Complexmatige verkopen

We geven invulling aan de portefeuillestrategie van De Key door vastgoed en ontwikkelposities die niet passen in de portefeuille af te stoten. De opbrengst investeren we in starterswoningen binnen of net buiten de ring A10.

Verkocht en geleverd

Type	Taakoverdracht		Eindtotaal
	De Bilt	Zandvoort	
Zelfstandige woningen		2.557	2.557
Onzelfstandige woningen	20	0	20
Bedrijfsonroerendgoed		11	11
Parkeren		328	328
Kast/Box		0	0
Overig		88	88
Totaal	20	2.984	3.004

Omdat De Key zich richt op woonstarters, willen we 15 seniorencomplexen verkopen aan een of meerdere collega-corporaties. In september 2020 is hiervoor een tender gestart. Als deze tot resultaat leidt, zullen de complexen in 2021 en/of 2022 van eigenaar wisselen. Eind 2020 zijn De Plint (een portefeuille BOG-objecten) en het drijvende complex De Bonte Zwaan (kantoorruimtes en een broedplaats) via een openbare tender verkocht. Na goedkeuring van de betrokken stakeholders worden beide transacties in de loop van het eerste kwartaal van 2021 afgerond.

Verkoopomzet

Met de totale verkopen exclusief de taakoverdracht in Zandvoort aan Pré Wonen in 2020 was € 70 miljoen gemoeid. In 2019 was dat € 68 miljoen exclusief de complexmatige verkopen Hillegom, Oetgenstraat en Lieven fase 7. De geprognosticeerde verkoopomzet in de meerjarenbegroting 2020 bestaat uit een omzet van € 67 miljoen via de individuele verkoop van woningen en € 36 miljoen omzet uit complexmatige verkopen. De verkoopomzet uit de verkoop van individuele woningen is gerealiseerd. De complexmatige verkopen zijn niet gehaald. Dit komt onder andere doordat het aantal seniorenwoningen en bedrijfsonroerendgoed dat we complexmatig verkopen is achtergebleven. De processen zijn ingewikkeld en daardoor lastig te voorspellen. Ook de coronacrisis heeft invloed gehad op het in de markt zetten van objecten. Met de kasstromen sturen we op balans tussen voortgang van investeringen en de voortgang van complexmatige verkopen. Zie voor een nadere toelichting het hoofdstuk Financiële continuïteit.

Organisatie in beweging

Al vijf jaar bouwen we aan een organisatie die aansluit bij de nieuwe koers. Een organisatie die zo wendbaar is dat we nu en in de toekomst onze maatschappelijke doelstellingen kunnen waarmaken. Onze keuze voor mensen die hun eerste stappen zetten op de woningmarkt, brengt ambities met zich mee voor woonstarters en voor trouwe huurders. Die maken we waar vanuit een organisatie waarin we gelijkwaardig met elkaar samenwerken. De groei naar de wendbare organisatie willen we organisch bereiken. In 2020 hebben we weer stappen gezet om onze manier van rond werken verder in te richten. Daarnaast stond dit jaar uiteraard in het teken van aanpassingen vanwege de coronamaatregelen.

Organisatieontwikkeling

Rond werken

We zorgen voor wendbaarheid door onze organisatie rond in te richten (zie 'organisatiestructuur' hieronder) en door rond te werken met elkaar. Rond werken gaat over de manier waarop we samenwerken: in verbinding met elkaar en onze omgeving. Zorgen dat je elkaar kunt ontmoeten en verschillende perspectieven en expertises kunt delen en waarderen. Zodat je samen een groter geheel ziet, van elkaar leert en zo tot de beste besluiten komt. Dat doen we door ons te ontwikkelen in de drie sleutelvaardigheden van rond werken: samenwerken, ontmoeten en leren.

We hebben verkend wat rond werken betekent aan de hand van ervaringen van collega's. We hebben opgehaald, geleerd en op basis daarvan de Visie op werken bij De Key vormgegeven. Er zijn verschillende ontwikkeltrajecten gestart waarin teams al werkend leren hoe ze het beste rond kunnen samenwerken. In maart zijn we verhuisd naar de Turbinestraat omdat het kantoor op de Hoogte Kadijk wordt gerenoveerd. We merkten dat samen op één locatie werken al veel voordelen geeft door kortere lijntjes en meer ontmoeting. In 2021 verhuizen we terug naar de Hoogte Kadijk. In 2020 is een team gestart dat deze verhuizing voor de medewerkers vorm zal geven in de thema's van samenwerken, ontmoeten en leren.

Kerncijfers organisatie

	2020	2019
Gewogen gemiddelde aantal fte met een vast en tijdelijk dienstverband	313	301
Aantal medewerkers met een vast en tijdelijk dienstverband (einde boekjaar)	333*	323
Gemiddelde leeftijd	46	47
Gemiddelde diensttijd	12	13
Verhouding man/vrouw	59% - 41%	61% - 39%
Ziekteverzuim (incl. langdurig ziekteverzuim)	3,9%	5,0%
Aantal meldingen kortdurend ziekteverzuim < 5 dagen	216	307

*) Van 3 medewerkers is het contract omgezet van tijdelijk naar vast, ze tellen daardoor dubbel mee.

Wijzigingen personeelsbestand

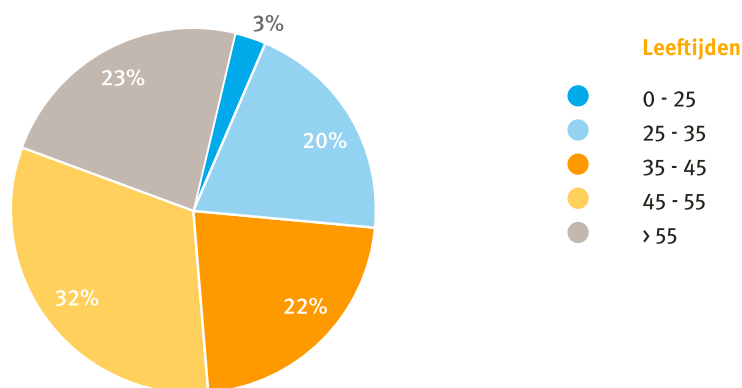
In 2020 zijn 52 medewerkers (15,6%) in dienst gekomen. Totaal hebben 39 medewerkers (11,7%) De Key verlaten. Van 3 medewerkers is het contract omgezet, ze tellen daardoor dubbel mee. Het totaal aantal medewerkers is gestegen tot 333 (eind 2020).

De groei van het aantal fte is met name bij Wonen en Directie & Staf. Bij Wonen is dit een investering in meer aandacht voor medewerkers door het aanstellen van extra teamleiders binnen het Klantteam. Daarnaast is er een (tijdelijke) uitbreiding van operationele functies. De verhoging van het aantal fte bij Directie & Staf volgt uit de toename van het aanbod van werk vanwege de OOB-status, de verdere professionalisering van organisatieontwikkeling en onze ambities om bijvoorbeeld het Kenniscentrum van Woonstarters inhoud te geven.

Fte per bedrijfsonderdeel

	Gemiddeld fte 2020	Gemiddeld fte 2019
Directie & Staf	73,9	66,5
Financiën & Control	27,5	30,4
Wonen	164,3	152,7
Vastgoed	47,4	46,6
Totaal gemiddeld aantal fte's	313	296

Leeftijdscategorieën 2020



De vijf leeftijdscategorieën zijn mooi in samenhang. De inspanning van de afgelopen vier jaar om meer jongvolwassenen te werven is aardig gelukt. Het aandeel van leeftijdscategorie 18-35 vormt bijna een kwart van het geheel en is met 5% toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

Tijdelijke contracten

Het aantal tijdelijke contracten is bijna verdubbeld vergeleken met 2018. De Key kiest ervoor om tijdelijke contracten aan te bieden. We zijn in 2020 overgegaan op contracten van drie jaar in plaats van contracten met een looptijd van vijf jaar. Hiermee komen we tegemoet aan de wens van de OR en brengen we ons beleid in overeenstemming met de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB).

Aantal tijdelijke contracten

	2020	2019	2018
1-2 jaar	41	20	24
3-5 jaar	41	36	22
Totaal	82	56	46

Ziekteverzuim

Het verzuim is vergeleken met 2019 aanmerkelijk gedaald. Het verzuimcijfer ligt ruim onder het landelijk gemiddelde van alle bedrijfstakken. Deels is dit te verklaren doordat het aandeel langdurig verzuim is afgenomen. Een aantal collega's was in 2020 twee jaar ziek. Na twee jaar eindigt de ziekte termijn. Niet alle medewerkers zijn volledig hersteld. Twee medewerkers zijn ingestroomd in de IVA-regeling van het UWV.

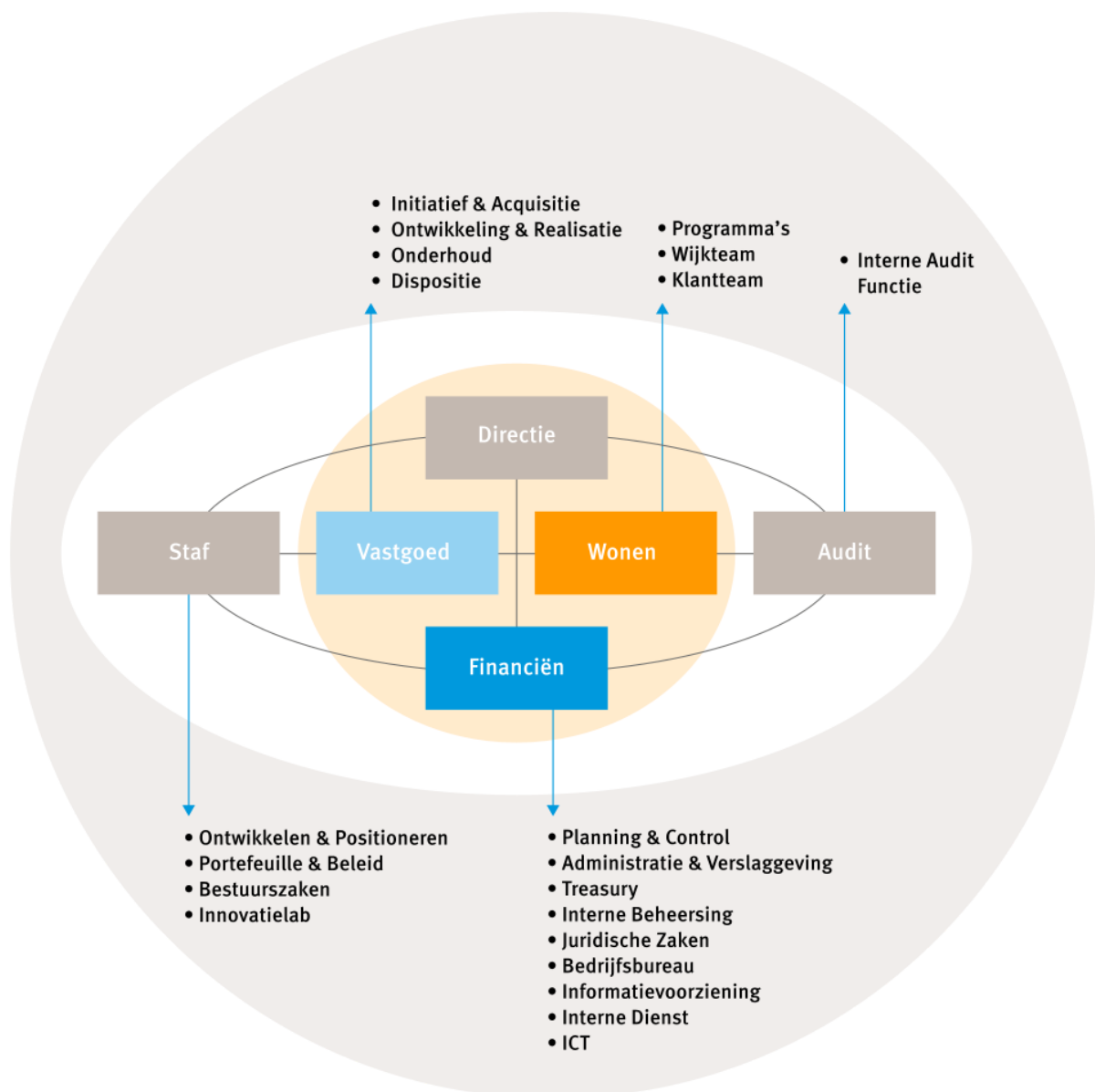
Thuiswerken is waarschijnlijk ook een factor die meeweegt in het lagere verzuimpercentage. Kennelijk is het makkelijker om ondanks fysiek of mentaal ongemak, de productiviteit in de thuisomgeving aan te passen waardoor een ziekmelding achterwege blijft. Het wegvallen van woon-werkverkeer versterkt dit mogelijk.

Corona heeft tot op heden gelukkig geen levens geëist bij De Key. Wel zien we dat in de tweede helft van het jaar meer medewerkers een positieve uitslag hebben in vergelijking met de eerste golf. Dit is een landelijke trend. In totaal is rond de 10% van de medewerkers geconfronteerd met een positieve uitslag. Op een enkeling na was er sprake van slechts lichte griepachtige klachten. Voor zover dit is vast te stellen, was er geen sprake van een besmettingsbron binnen De Key.

Organisatiestructuur

In 2020 zijn Directie & Staf en Financiën & Bedrijfsvoering als laatste bedrijfsonderdelen heringericht. Dit was de afronding van een organisatiestructuur die onze strategische ambitie reflecteert om wendbaar te opereren. De richtinggevendende afdelingen zijn binnen de Staf geconcentreerd. De afdelingen die nu onder Financiën & Bedrijfsvoering vallen zijn voornamelijk faciliterend georiënteerd en bezig met het beheersen van operationele risico's. Hiermee voldoet de nieuwe organisatiestructuur aan de wettelijke eisen voor compliance, privacy en security die de OOB-status met zich meebrengt. Om administratieve en budgettaire verwarring te voorkomen, is de nieuwe structuur per 1 januari 2021 verwerkt.

Organogram eind 2020



Integriteit

Jaar	Aantal meldingen	Waarvan integriteitsschendingen
2020	1	1
2019	2	1
2018	3	1
2017	3	1

Dit eerste coronajaar verliep de bedrijfsvoering anders dan gewend. Het merendeel van het jaar werd er noodgedwongen thuisgewerkt. Deze situatie brengt een andere dynamiek waar het integriteit betreft. Werk is nu onderdeel van het privé-domein. De sociale controle die er vanuit de kantooromgeving is, valt weg. Of dit betekent dat het risico van integriteitsschendingen kleiner of juist groter wordt, valt nog te bezien. In 2020 hebben we in ieder geval geen integriteitsmelding ontvangen die zich afspeelde tijdens het thuiswerken.

Het afgelopen jaar is slechts één integriteitsmelding ontvangen. Het betrof een melding over discriminatie. De klachtenprocedure is gevolgd. Tijdens de procedure is mediation toegepast. Dit heeft ertoe geleid dat de melder de klachtenprocedure niet verder heeft voortgezet.

Privacy-beleid en cybersecurity

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is sinds 2018 van kracht. Wij hebben een externe partij destijds laten toetsen of we voldoen aan de AVG en hoe de blijvende naleving hiervan is geborgd. De aanbevelingen hebben geleid tot een meerjarenplan van verbeteracties voor de periode 2019 - 2021. In 2020 hebben we de reguliere werkzaamheden in het kader van de AVG uitgevoerd. Relevante nieuwe verwerkersovereenkomsten zijn afgesloten en privacy impact assessments zijn geactualiseerd.

De grootste uitdaging is om privacy van project naar 'business as usual' te transformeren. Hiertoe hebben wij in 2020 de Groep Informatiebeveiliging en Privacy (GrIP) opgericht. GrIP bestaat uit diverse functies vanuit het bedrijfsonderdeel Financiën & Bedrijfsvoering, die onder andere de thema's security, privacy en risicomanagement vertegenwoordigen. Deze groep borgt privacy en geeft aandacht aan blijvende naleving ervan door onder andere de periodieke herijking van de privacy impact assessments (PIA's). Op basis daarvan actualiseren we onze procesbeschrijvingen en zijn er diverse acties gericht op privacy-bewustzijn. Dat loopt door in 2021.

We hebben dit jaar twee keer een melding van een (beperkt) datalek moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Het ging om de huurachterstanden van 409 huurders en om een e-mail aan bewoners van de Nicolaas Ruychaverstraat. Gelukkig zijn de mogelijke gevolgen voor de betrokkenen klein. Alle huurders zijn direct geïnformeerd en we hebben onze excuses aangeboden.

Binnen GrIP is niet alleen aandacht voor privacy-issues maar ook voor cybersecurity. De verdergaande digitalisering brengt risico's met zich mee. Actueel is het thuiswerken dat tijdens de coronacrisis een oplossing was om de dienstverlening en de organisatie draaiende te houden. Thuiswerken biedt echter ook kansen voor cybercriminelen. Vanuit de afdeling ICT zijn noodzakelijke maatregelen getroffen om het thuiswerken zo veilig mogelijk te maken.

Ondernemingsraad

Het afgelopen jaar was voor de ondernemingsraad (OR) een jaar waar veel werd gevergd van de ondernemingsraadleden. In tegenstelling tot voorgaande jaren werd de ondernemingsraad bij vele instemmings- en adviesverzoeken vroegtijdig betrokken. De OR heeft dit jaar een extra inspanning verricht om de twee vacante vacatures in te vullen. Dit jaar heeft Deborah Kamman ons versterkt. De andere vacature is nog niet ingevuld. Wij doen een beroep op het management van De Key om ons hierin te ondersteunen. Het is immers ook in hun belang dat er een goede OR bestaat.

De samenwerking met de bestuurder is afgelopen jaar fijn te noemen. De bestuurder en de voorzitter van de OR spreken elkaar elke drie weken. De OR komt regelmatig bij elkaar, afwisselend zonder en met de bestuurder en een collega van P&O. Zorgvuldig worden de bedrijfsbelangen en de personeelsbelangen behartigd.

De belangrijkste onderwerpen waren dit jaar:

- Corona: Hoe De Key hiermee om is gegaan en welke maatregelen er genomen zijn.
- Zandvoort: De overdracht van het bezit en de overgang van een aantal collega's in Zandvoort naar woningcorporatie Pré-Wonen. Mede door de commissie Zandvoort, bestaande uit twee OR-leden en twee personeelsleden van team Zandvoort, en de samenwerking met de bestuurder en de projectmanager van De Key is dit een soepele overgang geworden.

- Huisvesting Turbinestraat en Hoogte Kadijk: Naar aanleiding van de kantoortoets (BIO-rapportage) van de OR heeft het huisvestingsteam extra werkzaamheden uitgevoerd om het kantoorpand aan de Turbinestraat te laten voldoen aan de huidige wet- en regelgeving. Mede hierdoor is de uitgevoerde risico-inventarisatie en evaluatie (RIE) en het daarbij behorende plan van aanpak soepel verlopen.
- Personeels- en aannamebeleid: Het afgelopen jaar is er tussen de OR en de bestuurder intensief contact geweest over het vaststellen van het aanname- en ontwikkelingsbeleid. De OR en de bestuurder hebben overeenstemming bereikt over de lengte van de contracten en het moment van aanbieden van een vast contract. Er is besloten om de maximale duur van een contract voor bepaalde tijd van vijf naar drie jaar terug te brengen. Dit sluit aan bij de wens van de OR en is in overeenstemming met de nieuwe CAO. Er wordt nu nog gewerkt aan meer duidelijkheid over de omgang met nog lopende vijfjaarscontracten en de wijze waarop wordt beoordeeld dat tijdelijke contracten kunnen worden omgezet in een contract voor onbepaalde tijd. Zodra die duidelijkheid er is, kan het aanname- en ontwikkelingsbeleid (in het eerste kwartaal van 2021) worden vastgesteld.

Vroegtijdige informatie

De OR ontvangt soms informatie waarover ze graag eerder was geïnformeerd, zoals het afschaffen van de poolauto's. De OR heeft de vraag van de directie ontvangen om mee te denken over een mogelijke verandering van Arbodienst. Twee OR-leden zijn hiervoor beschikbaar. Het gesprek heeft nog niet plaatsgevonden.

Gebruikmaken van initiatief

De OR heeft dit jaar gebruikgemaakt van haar initiatief ten behoeve van de thuiswerkvergoeding. In overleg met de bestuurder is uiteindelijk voor alle medewerkers van De Key een eindejaar bonus van € 200 netto afgesproken.

OR betrokken bij voorgenomen besluiten

Andere onderwerpen waar de OR bij betrokken is en haar goedkeuring aan heeft gegeven, zijn aanvullende arbeidsvoorwaarden 2020, herindeling Staf en Financiën & Bedrijfsvoering, herinrichting van de klantteams Wonen, efficiëntere indeling Vastgoed en de tijdelijke regeling woon-werkverkeer.

Ook is de OR direct betrokken geweest bij het uitvoeren van de risico-inventarisatie en evaluatie van het kantoor Spaarndammerstraat. De RvC heeft ons betrokken bij het aanstellen van een nieuw RvC-lid en de nieuwe directeur-bestuurder.

De OR heeft een eigen pagina op intranet waar de verslagen van de OR-overleggen staan. Hierin kunnen medewerkers lezen wat er het afgelopen jaar is besproken. Dit zijn zowel de interne overleggen als de overleggen met de bestuurder. Ook staat hier informatie over de samenstelling van de OR en hoe de procedure is voor deelname aan de OR.

De OR maakt zich zorgen over het feit dat er weinig tot geen animo is binnen de organisatie om zitting te nemen in de OR. Komend jaar loopt de zittingsduur van een aantal OR-leden af.

Samenstelling ondernemingsraad eind 2020

Naam	Functie
Hans Joosten	Voorzitter
Lia Ent	Secretaris
Floor Grotendorst	Vice-voorzitter
Mario te Slaa	Lid
Gert Wolters	Lid
Eddy Groottes	Lid
Sharab Zargar	Lid
Karin Nies	Lid
Paul Kerkhoven	Lid
Deborah Kamman	Lid
Vacant	

Goed bestuur

De Key vindt goed ondernemingsbestuur (corporate governance) van groot belang. Het gaat daarbij onder andere om goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing. Met onze koers hebben we duidelijke keuzes gemaakt die richting geven aan het beleid. Bij de uitwerking daarvan zijn we transparant in wat we wel en niet doen. Op alle niveaus in de organisatie leggen we uit wat relaties van De Key kunnen verwachten. De directeur legt uit aan de wethouder, de vakman aan de huurder, de gebiedsbeheerder aan de welzijnspartners.

Governance

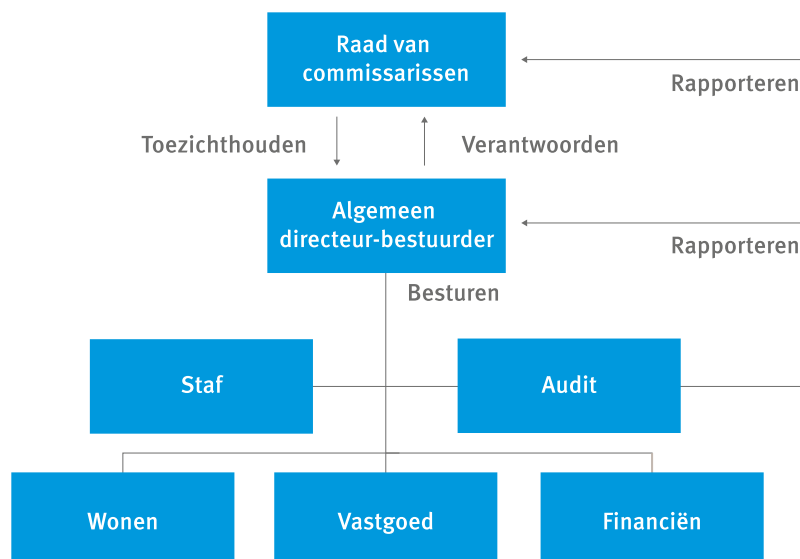
De Key onderschrijft de Aedescode en de Governancecode woningcorporaties. Dit is geïmplementeerd en vastgelegd in onze werkwijze en in onze statuten en reglementen. De Governancecode gaat uit van het principe 'pas toe of leg uit'. Per 1 januari 2020 is een aangepaste code van kracht. Deze is door RvC en directie gezamenlijk besproken. Door de aanpassingen van de code zijn er geen artikelen meer waaraan De Key niet voldoet.

De man-vrouw-verdeling in het bestuur is niet van toepassing omdat we één bestuurder hebben. In 2020 was de bestuurder een man. De nieuwe bestuurder, met ingang van 1 april 2021, is een vrouw.

Tegenstrijdige belangen

Er zijn in 2020 geen besluiten aan de raad van commissarissen voorgelegd waarbij tegenstrijdige belangen van de algemeen directeur-bestuurder spelen. Ook zijn geen besluiten genomen over transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de raad spelen. Ten slotte zijn er geen transacties geweest waarbij sprake is van een tegenstrijdig belang tussen De Key en leden van de raad van commissarissen.

Governancestructuur (situatie per 31 december 2020)



De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur staan in de statuten van De Key. Ze zijn nader uitgewerkt in de reglementen van bestuur en directie.

De afdeling Audit & Interne Beheersing is in 2020 gesplitst in de afdeling Interne Audit en de afdeling Interne Beheersing. De Interne Audit is hiërarchisch ondergebracht bij de bestuurder. Interne Audit rapporteert aan het bestuur en aan de auditcommissie van de raad van commissarissen en geeft gevraagd en ongevraagd advies.

Algemeen directeur-bestuurder

Leon Bobbe is in 2014 aangesteld als algemeen directeur-bestuurder. Na een herbenoemingstraject in 2017 is hij in 2018 opnieuw voor vier jaar benoemd. Per 1 april 2021 verlaat hij De Key vanwege pensionering. Hij wordt opgevolgd door Karin Verdooren.

- Nevenfuncties: Leon Bobbe is op persoonlijke titel lid van de raad van toezicht van stichting Ik bouw betaalbaar en lid van het algemeen bestuur van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties.
- Permanente educatie: Leon Bobbe heeft in 2020 39 PE-punten behaald (108 in 3 jaar).

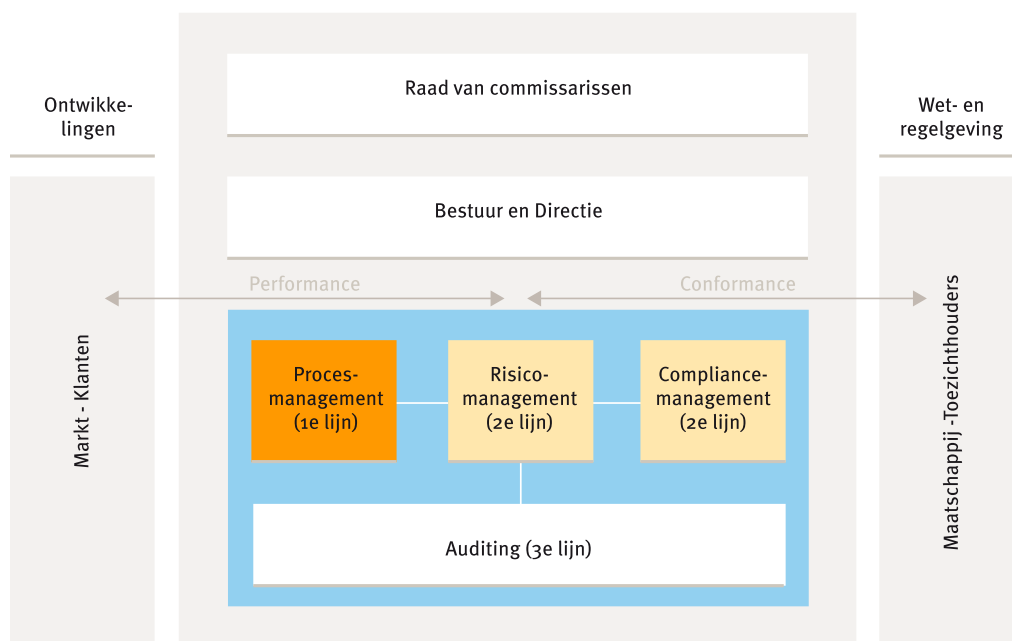
Directie

De directie van De Key werkt volgens een collegiaal model. Dit betekent onder andere dat directiebesluiten bestuursbesluiten zijn. In 2020 heeft de directie over 67 voorstellen een besluit genomen. De algemeen directeur-bestuurder is voorzitter van de directie. Daarnaast bestaat de directie uit Lidy van der Schaft, directeur Wonen, Jan Kees Medik, directeur Financiën & Bedrijfsvoering en Eelco Siersema, directeur Vastgoed. Eelco Siersema verricht daarnaast werkzaamheden vanuit zijn eigen bedrijf Siersema Vastgoedadvies en Ontwikkeling. Deze vinden niet plaats in het werkgebied van De Key noch met zakenpartners van De Key.

Intern risicobeheersings- en controlesysteem

De Key heeft de risicobeheersing voor de organisatie als geheel ingericht volgens het three lines of defence-model.

Intern risicobeheersings- en controlesysteem



1e lijn: procesmanagement

We werken continu aan de verbetering van onze (kern)processen en procedures. De verantwoordelijkheid voor procesverbetering en het oplossen van knelpunten ligt bij de processteams in de lijn. We gebruiken de Lean-principes als basis voor de continue procesverbetering. Daarbij is aandacht voor eigenaarschap en risicobewustzijn binnen de organisatie ook op de gebieden privacy en informatiebeveiliging. Samenbeter@dekey dient als fundering voor de continue procesverbetering. De (nieuwe) afdeling Interne Beheersing die per 1 oktober 2020 is ondergebracht bij het bedrijfsonderdeel Financiën & Bedrijfsvoering heeft rondom procesmanagement, operationeel risicomanagement en risicobeheersing vanaf komend jaar een coördinerende regierol.

2e lijn: risicobeheersing en compliance

We beschikken over een framework voor governance, risk en compliance (GRC). Aan de hand van dit framework is in 2020 bij de inrichting van de Staf en Financiën & Bedrijfsvoering gekozen om de coördinatie van de werkzaamheden op gebied van risicomanagement onder te brengen in de afdeling Interne Beheersing. Bij de uitvoering van de werkzaamheden houden we rekening met de verwachtingen die de status als Organisatie van Openbaar Belang (OOB) met zich meebrengt voor risicobeheersing en voor documentatie van interne beheersmaatregelen.

Op het gebied van risicobeheersing hadden we aandacht voor onze strategische risico's en onzekerheden met een financiële impact, zie Risico's in kaart. Ook hebben we een overzicht gemaakt van risico's die van invloed kunnen zijn op de betrouwbaarheid van de financiële informatievoorziening. De komende jaren verbeteren wij de borging van de belangrijkste interne beheersmaatregelen in de processen. Dit doen we door het uitvoeren van procesoptimalisaties en het verder digitaliseren van werkprocessen en interne controles. Het fundament voor deze verbeteringen wordt gelegd door een nieuw ERP-systeem. Door de vervanging van drie systemen naar één systeem voor huur, onderhoud, projecten en financiën creëren we een sterke motor voor deze ontwikkelingen.

De coördinatie van werkzaamheden rond compliance is bij de afdeling Bestuurszaken ondergebracht. De bezetting van deze afdeling hebben we begin 2021 rond. Op centraal niveau houden we een overzicht bij van relevante wet- en regelgeving specifiek voor de corporatiesector.

3e lijn: auditing

De Interne Auditfunctie (IAF) functioneert als onafhankelijke afdeling direct onder het bestuur. Om te komen tot een risico-gebaseerde audit-planning voert IAF een risicoanalyse uit op de "audit universe": een overzicht van periodiek te beoordelen processen. Dat overzicht vormt de basis voor de audit meerjarenplanning. Met een audit worden opzet, bestaan en werking van de kernprocessen beoordeeld. Een audit heeft een operationele focus en is gericht op (proces)verbetering. Naast audits voert IAF ook toetsingen uit. Dat zijn controles die de effectieve werking van beheersmaatregelen in processen toetsen, met name waar het gaat om de betrouwbaarheid van (financiële) informatievoorziening. De toetsingen zijn opgenomen in het overzicht interne controles. Tot slot voert IAF ook reviews uit, bijvoorbeeld naar de samenstelling van de dPi en de uitvoering van het marktwaardeprotocol.

Het overzicht interne controles en de audit-planning worden jaarlijks geactualiseerd en afgestemd met de directie en de auditcommissie van de RvC. Daar worden ook de bevindingen van IAF en de monitoring van de opvolging van de auditbevindingen gerapporteerd en besproken.

Risico's in kaart

Risicomanagement is een continu proces gericht op het inventariseren en analyseren van potentiële gebeurtenissen die invloed kunnen hebben op het realiseren van de doelstellingen van de organisatie. En deze zodanig beheersen dat ze binnen de risicobereidheid vallen. De kaders en uitgangspunten zijn beschreven en geborgd in onder meer het Reglement Financieel Beleid en Beheer en het Risicostatuuut.

Risicomanagement draagt bij aan het voldoen aan wet- en regelgeving (compliance) en aan het realiseren van de gewenste (maatschappelijke) prestaties (performance). In lijn met de Governancecode voor woningcorporaties is het bestuur van De Key verantwoordelijk voor goede risicobeheersing. De raad van commissarissen houdt hierop toezicht.

Thematisch risico-overzicht

In het thematisch risico-overzicht zijn de belangrijkste strategische risico's opgenomen (nummers 1 tot en met 5). Deze worden in de volgende paragraaf toegelicht.

Externe ontwikkelingen			Interne organisatie		
Politiek/ Sociaal-maatschappelijk	Economisch/ Technologisch	Demografisch/ Ecologisch	Strategische/ Tactische sturing	Operationeel	Compliance
Wet- en regelgeving	Financiering middelenbeheer en tegenpartijen	Klanten ⁴	Portefeuille-strategie en vastgoedbeheer ³	Kernprocessen	Naleving wet- en regelgeving
Toezichthouders	Inflatie en waarde-ontwikkeling	Belanghebbenden	Planning & control cyclus	Medewerkers ⁵	Financiële verslaglegging
Samenleving (legitimatie en reputatie)	Vastgoedmarkt ¹ ²	Milieu en klimaat	Organisatiestructuur en cultuur	Systemen	Fiscale en juridische zaken

Strategische risico's

Conform ons Risicostatuuut hebben wij een inventarisatie van onze strategische risico's gemaakt en die gekoppeld aan onze risicobereidheid. Op basis daarvan hebben we inzicht in ons huidige risicoprofiel, het gewenste risicoprofiel (op basis van risicobereidheid), maar ook het verschil daartussen. Vervolgens zetten wij maatregelen in gang voor de risico's die significant buiten onze risicobereidheid vallen. Het gaat om de volgende risico's:

1. Het risico dat we de onderhoudsopgave (woningverbetering) niet (tijdig) kunnen realiseren.
2. Het risico dat we de investeringsopgave (aankopen, nieuwbouw) niet (tijdig) kunnen realiseren.
3. Het risico dat de vastgoedsturing (procesmatig) niet goed functioneert.
4. Het risico dat het aandeel kwetsbare huurders in onze woningen en de wijken waar wij actief zijn, toeneemt.
5. Het risico dat ons personeelsbestand zowel kwantitatief als kwalitatief onvoldoende aansluit bij de behoefte van de organisatie (nu en in de toekomst).

Jaarlijks evalueren wij ons risicoprofiel en waar nodig actualiseren wij dat. In 2020 hebben wij de relevante risico's nader toegelicht als onderdeel van onze meerjarenbegroting 2021-2025. Daar hebben wij onder andere aandacht besteed aan onze afhankelijkheid van verkopen voor de financiering van de nieuwbouw-investeringen. Ook zijn we ingegaan op het effect van onzekere economische prognoses op de ICR. In 2021 herhalen wij onze periodieke risicomangementcyclus met een nieuwe strategische risico-inventarisatie.

Financiële continuïteit

Goed rentmeesterschap van ons financiële vermogen zorgt ervoor dat onze huurders betaalbaar kunnen blijven wonen. Vanuit dit principe heeft De Key ook in 2020 keuzes gemaakt. De financiële sturing is eenvoudig: zorg ervoor dat uit de huuropbrengst in ieder geval onderhoud en woningverbetering kan worden betaald en financier de nieuwbouw uit verkoopopbrengsten. Door daarbij steeds minder te lenen, leveren de huuropbrengsten uit nieuwbouw een steeds betere geldstroom op voor onderhoud en voor verbetering van de bestaande woningvoorraad. De ratio's laten in 2020 een consistente lijn zien. Ondanks de coronacrisis staat De Key er gezond voor.

Gezonde basis

In 2020 voldoen we zowel voor de DAEB- als de niet-DAEB-activiteiten aan de normen van onze toezichthouder. De resultaten laten zien dat De Key gezond is. Wel blijft de noodzakelijke aandacht gericht op de ICR, want we zien een snelle stijging van de bouwkosten, exploitatiekosten en belastingen. We zijn continu bezig met het vraagstuk hoe wij onze maatschappelijke middelen zo doelmatig mogelijk kunnen inzetten. Onze financiële buffer is voldoende om eventuele tegenvallers op te vangen. Zo kunnen wij op een verantwoorde wijze investeren. Nu en in de toekomst.

Uitgangspunten financieel beleid

Het financieel beleid van De Key is gericht op continuïteit en daarmee ondersteunend aan onze volkshuisvestelijke doelstellingen. Dit doen we langs vier thema's, die we hieronder toelichten.

Optimalisatie van het verhuurresultaat

Continue aandacht voor optimalisatie van het verhuurresultaat blijft van belang in ons dagelijks handelen. Zo zijn we ook in de toekomst in staat om de investeringen in de kwaliteit van het bestaande bezit uit eigen middelen te financieren en waar mogelijk de investeringen te vergroten. Dat geven we als volgt invulling:

- We hebben en houden aandacht voor procesoptimalisaties waardoor we minder kosten hebben of opbrengsten niet weglekken. Voorbeelden hiervan zijn de procesverbetering bij VvE's, de continue aandacht voor de sturing op huurdering en huurachterstanden en het kwalitatief sturen op onze formatie.
- We lossen bestaande externe leningen af en financieren nieuwe investeringen zo veel mogelijk met eigen middelen. Zo daalt het bedrag aan betaalde rente.
- We hebben en houden aandacht voor het optimaliseren van fiscale kasstromen. Speerpunten hierin zijn kortingen op de verhuurderheffing vanwege nieuwbouw en investeringen in verduurzaming die leiden tot investeringsaftrek in de vennootschapsbelasting.

Financiering van woningverbeteringen uit het verhuurresultaat

Uit het verhuurresultaat financieren we woningverbeteringen in onze bestaande bouw. De komende jaren neemt dit bedrag toe doordat we woningen bijbouwen. Om de juiste prioriteitsstelling te maken, werken we intern met een doorkijk van vijftien jaar op de benodigde investeringen in de vastgoedportefeuille. Deze inschatting wordt in 2021 geactualiseerd.

Opbrengst van verkoop investeren in nieuwbouw

Wij verkopen actief woningen uit het bestaand bezit die niet aansluiten bij onze koers. Vanuit deze kasstroom financieren we investeringen in nieuwbouw. Door de verkoop van grote woningen en het terugbouwen van kleinere woningen, ontvangen we per saldo meer huuropbrengsten. Deze factor is de afgelopen jaren door stijgende bouwkosten gedaald. Momenteel ligt de factor op circa 1,5.

Ook ontvangen we korting op de verhuurderheffing voor opgeleverde nieuwbouw. De nieuwbouw draagt daarmee op deze twee manieren financieel bij aan de verbetering van ons verhuurresultaat.

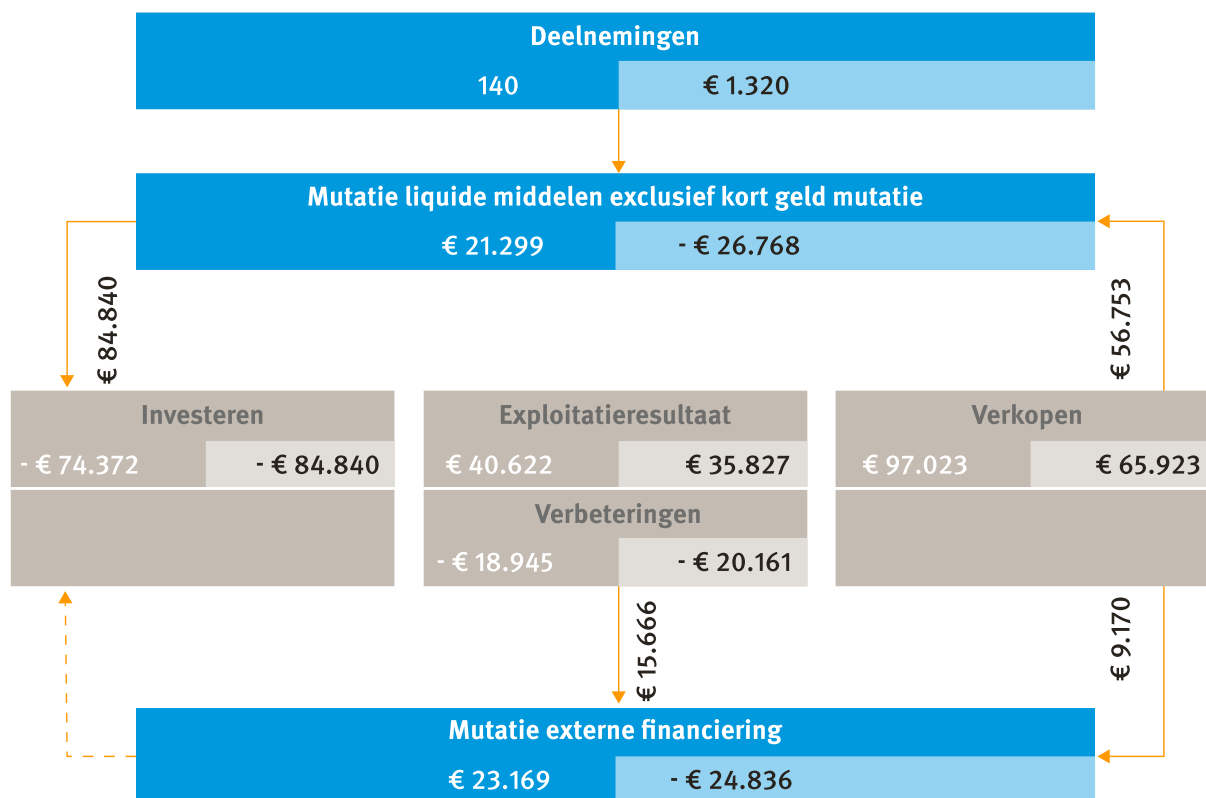
Bijdrage van de niet-DAEB-tak en Lieven de Stad aan de financiële sturing

De verhuur- en verkoopresultaten van zowel de niet-DAEB-tak als Lieven de Stad worden gebruikt om de interne lening met de DAEB-tak af te lossen. Hierdoor is de DAEB-tak in staat om haar ambities voor woningverbetering en nieuwbouw met eigen middelen te bekostigen. Onze verbindingsstructuur draagt zo bij aan onze maatschappelijke opgave.

We beheersen deze thema's op strategisch/tactisch niveau volgens de beleidsachtbaan. Op tactisch/operationeel niveau beheersen we de thema's door sturing op kasstromen. De sturing op kasstromen is gericht op het beschikbaar hebben en houden van voldoende (eigen) middelen om aan onze financiële verplichtingen te blijven voldoen.

Uitwerking financiële sturing in 2020

In de onderstaande figuur staat de herkomst en besteding van middelen in 2020 van De Key (geconsolideerd).



Legenda 2019 2020 2019 2020

Kasstromen

Uit het verhuurresultaat (€ 35,8 miljoen) zijn de investeringen in bestaand bezit (€ 20,2 miljoen) gefinancierd. De aflossingsverplichtingen (€ 24,8 miljoen) zijn betaald uit de verkoopopbrengst (€ 9,1 miljoen) en uit het verhuurresultaat. Uit de verkoopopbrengst (€ 56,8 miljoen), het aandeel deelnemingen (€ 1,3 miljoen) en de aanwezige liquide middelen (€ 26,8 miljoen) is de nieuwbouw bekostigd.

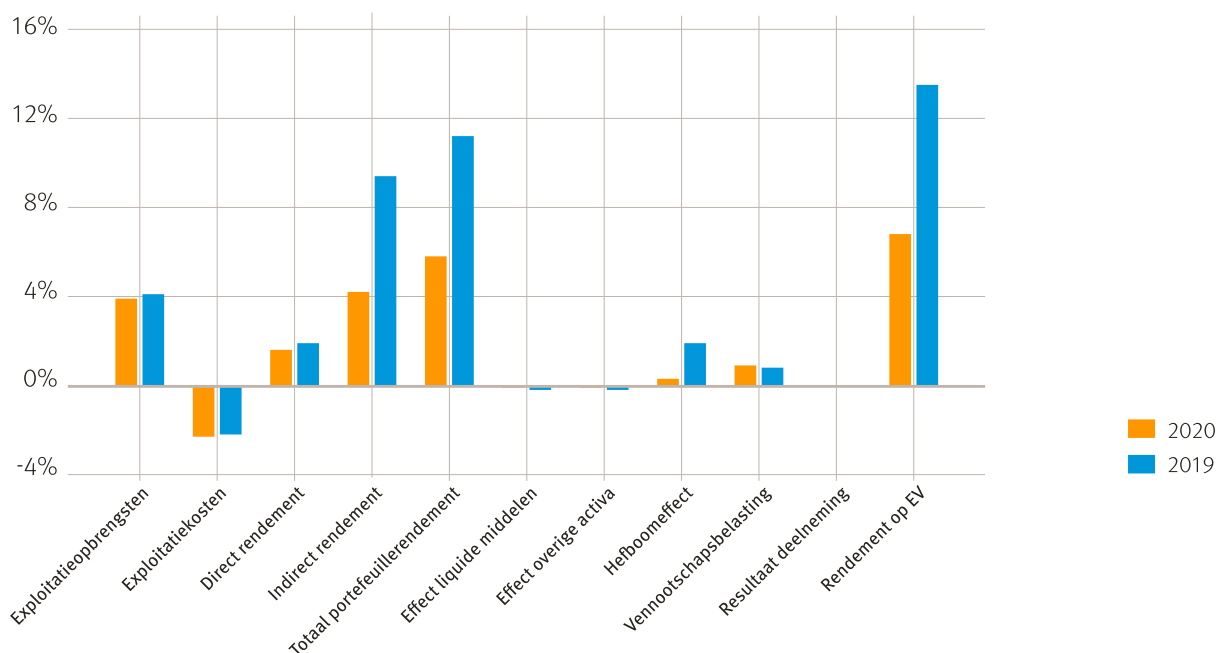
Liquide middelen

Per saldo is de stand van de liquide middelen (inclusief kort geld-mutatie) in 2020 afgenomen met € 26,4 miljoen ten opzichte van 2019. De afname van de liquide middelen weerspiegelt de omvangrijke nieuwbouwportefeuille van De Key.

De eindstand van € 114,4 miljoen ligt boven de 10%-norm (€ 22,0 miljoen) van het WSW. Tegenover deze stand staat op 31 december 2020 een bedrag van € 168,3 miljoen waarvoor al nieuwbouw-, aankoop en renovatieverplichtingen zijn aangegaan. Dit is in overeenstemming met de meerjarenbegroting 2021-2025. We verwachten de komende jaren het geld dat we hebben ontvangen uit de verkoop van bezit ook daadwerkelijk uit te geven aan nieuwbouwwoningen en aan het verbeteren van onze bestaande woningen. Hierdoor daalt de stand van liquide middelen binnen de bandbreedtes van het WSW.

Gerealiseerd rendement

Gerealiseerd rendement 2020



Het gerealiseerde rendement op eigen vermogen over 2020 is 6,8%. Dit ligt dus ruim boven de norm van 1% boven inflatie; de inflatie over 2020 was 1,4%. Het gerealiseerde rendement op eigen vermogen ontstaat door zowel het indirect rendement (het rendement dat is opgesloten in onze stenen) als het direct rendement op onze exploitatie.

Het direct rendement op het vastgoed van 1,6% ligt 0,2% hoger dan het inflatiepercentage over 2020. Dit rendement daalt ten opzichte van 2019 door een daling van het verhuurresultaat.

Het verhuurresultaat (exclusief financieringslasten) is ten opzichte van 2019 gedaald van € 107,9 miljoen naar € 94,9 miljoen. De belangrijkste ontwikkelingen in het verhuurresultaat zijn:

- Hogere huuropbrengsten van € 5,2 miljoen als gevolg van de jaarlijkse huurverhoging, huurharmonisatie en de oplevering van nieuwbouwprojecten. Zie de paragraaf Huuraanpassingsbeleid voor een toelichting op de jaarlijkse huurverhoging en het hoofdstuk De stenen voor een toelichting op de opgeleverde nieuwbouwprojecten.
- De organisatiekosten die worden toegerekend aan de exploitatie (€ 1,5 miljoen) zijn hoger dan in 2019. Deze stijging ontstaat door toename van het aantal fte's en door algehele loonstijging.
- Hogere onderhoudskosten van in totaal € 11,6 miljoen. Dit komt door:
 - De €27,2 miljoen die in 2020 aan planmatig onderhoud is uitgegeven, is € 6,2 miljoen hoger dan in 2018 en € 10,5 miljoen hoger dan in 2019. Dit is inclusief circa € 0,9 miljoen lagere planmatig onderhoud VvE. Dat komt met name door een eenmalige bijdrage in één complex in 2019. In de meerjarenbegroting van 2019-2023 heeft De Key bewust gekozen om het budget voor planmatig onderhoud voor het jaar 2019 lager vast te stellen. Door in 2019 minder planmatig onderhoud uit te voeren, was er intern ruimte om de portefeuillestrategie te actualiseren en de opgave aan verbeterprojecten de komende periode in te plannen. Zie voor een nadere toelichting op de planmatig onderhoudswerkzaamheden 2020 het hoofdstuk De stenen. Door actualisatie van de toegerekende organisatiekosten aan de subcategorieën onderhoud is het planmatig onderhoud met € 1,1 miljoen gestegen.
 - De totale kosten voor reparatieonderhoud zijn gestegen met circa € 2,2 miljoen. Er is voor € 1,5 miljoen aan grote reparatiewerkzaamheden uitgevoerd in 15 complexen. Dat was zowel aan het casco (waaronder vervangen van gevelplaten en dakkapellen) als binnen in de woningen (o.a. keukens en lekkages aan plafonds). De post opstalschade die hier ook onder valt, is gestegen met € 0,7 miljoen door diverse brand- en stormschades. Het contractonderhoud is gedaald met € 0,4 miljoen. Door de actualisatie van de toegerekende organisatiekosten aan subcategorieën onderhoud is het klachtenonderhoud (reparatieonderhoud en contractonderhoud) met € 1,4 miljoen gedaald.
 -

Het mutatie onderhoud niet-aansluitend is gestegen met € 0,2 miljoen, het mutatie onderhoud aansluitend is gedaald met € 0,6 miljoen. Door de actualisatie van de toegerekende organisatiekosten aan subcategorieën onderhoud is het mutatie onderhoud met € 0,3 miljoen gestegen.

- Hogere overige bedrijfsuitgaven van € 6,8 miljoen als gevolg van hogere verhuurderheffing ten opzichte van 2019.
- Hogere lasten leefbaarheid van € 0,2 miljoen.
- Overige posten zijn per saldo € 0,4 miljoen hoger.

Het gerealiseerde indirect rendement is 4,2%. Dit bestaat uit de posten mutatie actuele waarde, overige waardeveranderingen en verkoop bestaande bouw en nieuwbouw.

- De mutatie actuele waarde in de jaarrekening is gebaseerd op de waardering van het vastgoed op marktwaarde in verhuurde staat. In 2020 is deze waarde met 8,2% gestegen. Dit is in lijn met de ontwikkeling van de verkoopprijzen in de Amsterdamse woningmarkt.
- Het ingerekende resultaat op de verkoop bestaande bouw en verkoop nieuwbouw heeft een negatief effect op het rendement van 3,9%. Het verkoopresultaat is ten opzichte van 2019 gedaald met € 259,9 miljoen door de taakoverdracht in Zandvoort aan Pré Wonen.

Rendement op activa (langlopende en kortlopende vorderingen)

Het rendement op eigen vermogen daalt met 0,2% doordat op de langlopende en kortlopende vorderingen op de balans nauwelijks rendement wordt gehaald. De grootste post is de stand liquide middelen van € 114,4 miljoen.

Hefboomeffect

Het rendement op eigen vermogen stijgt met 0,3% als gevolg van een positief hefboomeffect. De reguliere aflossingen en renteherzieningen in 2020 zorgen dat de gemiddelde rentevoet is gestegen van 3,90% naar 3,95% op de resterende leningenportefeuille.

Vennootschapsbelasting

Het rendement op de vastgoedportefeuille stijgt met 0,9% als gevolg van mutaties in de latente belastingpositie. In het afgelopen jaar heeft De Key op diverse onderwerpen vooroverleg gevoerd met de Belastingdienst. Dit heeft ertoe geleid dat we in de aangifte 2018 een fiscale voorziening voor groot onderhoud gaan verantwoorden. In de jaarrekening 2020 leidt dit tot een latente belastingvordering. Verder zijn de fiscale consequenties rondom de taakoverdracht in Zandvoort afgestemd. Dit leidt in 2020 tot compensabele verliezen. Ook voor deze compensabele verliezen is in de jaarrekening een actieve latentie gevormd. In de geconsolideerde jaarrekening is een uitgebreide toelichting bij de post latente belastingvordering opgenomen.

Deelnemingen

Het behaalde resultaat uit deelnemingen over 2020 is € 1,3 miljoen. Dit resultaat is ten opzichte van 2019 gestegen doordat in de jaarrekening van VOF Ibba de waardering van de activa is herzien. Op grond van de gerealiseerde verkopen over meerdere jaren zijn de schattingen geactualiseerd. Zie voor een uitgebreide toelichting de post resultaat deelneming in de jaarrekening.

Korting Regeling Vermindering Verhuurderheffing (RVV)

Bedragen x 1.000	dPi	Gerealiseerde korting	Verrekend met
			aangifte verhuurderheffing in jaar
Projectnaam			
Elzenhagen	€ 5.500	€ 5.500	2020
Grote Wittenburgerstraat	€ 110	-	2021
Lieven fasen 2 en 3	€ 2.040	€ 2.040	2020
Lieven fasen 4 en 5	€ 2.160	€ 2.160	2020
Totaal	€ 9.810	€ 9.700	

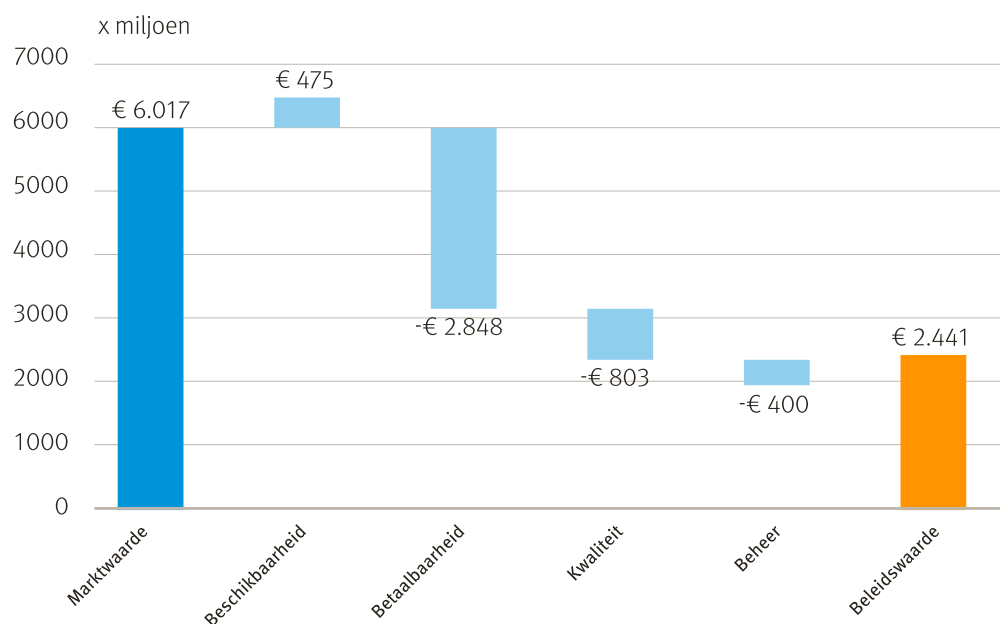
De beschikkingen voor vier projecten zijn ontvangen. De verkregen kortingen zijn grotendeels verrekend met de af te dragen verhuurderheffing.

Van marktwaarde naar beleidswaarde

Het positieve resultaat over 2020 van € 351 miljoen versterkt het weerstandsvermogen van De Key. Het eigen vermogen stijgt van € 5.068 miljoen eind 2019 naar € 5.419 miljoen eind 2020. Het eigen vermogen is maar voor een deel vrij uitkeerbaar. Het grootste deel is opgesloten in de stenen (de herwaarderingsreserve). Eind 2020 was dat 77% van het eigen vermogen. Ter vergelijking: in 2019 was dat 80% van het vermogen.

Het vastgoed van woningcorporaties moet wettelijk worden gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat. Deze waardering brengt de maatschappelijke keuzes die De Key dagelijks maakt niet tot uitdrukking. Wij zijn immers geen belegger maar kiezen in onze portefeuillestrategie en meerjarenbegroting voor maatschappelijke inzet en het doorexpluiten van ons bezit. De waardering op beleidswaarde weerspiegelt onze inzet beter. Als we het vastgoed zouden waarderen tegen beleidswaarde dan zou het eigen vermogen € 1.843 miljoen zijn.

Vergelijking marktwaarde verhuurde staat - beleidswaarde



De marktwaarde in verhuurde staat in de geconsolideerde jaarrekening 2020 is € 6.017 miljoen. De beleidswaarde is € 3.576 miljoen lager, namelijk € 2.441 miljoen. Voor het verschil tussen deze twee waarderingen zijn de volgende verklaringen:

- **Beschikbaarheid:** De marktwaarde in verhuurde staat is het bedrag dat het vastgoed zal opbrengen in de markt waarbij de koper de lopende huurovereenkomsten met alle daaraan verbonden rechten en plichten overneemt. Om de marktwaarde in verhuurde staat te bepalen, berekenen we per complex een verkoopscenario en een doorexpluatiescenario. Daarna waarderen we het vastgoed per complex tegen de hoogste van deze twee scenario's. In werkelijkheid zullen we het overgrote deel van ons bezit langdurig exploiteren om ze beschikbaar te houden voor de doelgroep. Het verschil tussen de waarderingen volgens het hoogste scenario of doorexploratie van alle complexen is € 475 miljoen.
- De waarde volgens de doorexploratie van alle complexen is hoger dan de marktwaarde in verhuurde staat omdat ook de overdrachtskosten worden gecorrigeerd. Het percentage overdrachtsbelasting is ten opzichte van 2019 gestegen, waardoor de waardering hoger is dan de marktwaarde in verhuurde staat.
- **Betaalbaarheid:** De marktwaarde in verhuurde staat gaat uit van markthuren. Met gemeenten en huurdersorganisaties maken wij afspraken over de betaalbaarheid van onze woningen. Verder hebben we als corporatie te maken met wet- en regelgeving, waaronder passend toewijzen. Dat leggen we vast in ons huurbeleid. De afslag op de marktwaarde in verhuurde staat als gevolg van ons eigen huurbeleid bedraagt -/- € 2.848 miljoen.
- **Kwaliteit:** Marktwaarde in verhuurde staat gaat uit van genormeerd onderhoud per type woning en een restwaarde aan het eind van de standaard levensduur. In de beleidswaarde gaan we uit van het daadwerkelijke onderhoud dat wij gedurende de levensduur van het bezit uitvoeren. We hanteren een periode van 30 jaar om de gemiddelde onderhoudsnorm te berekenen. Het effect daarvan bedraagt -/- € 803 miljoen.
- **Beheer:** De beheerlasten in de marktwaarde in verhuurde staat zijn gebaseerd op genormeerde bedragen. Deze doen geen recht aan het specifieke karakter van de opgave van woningcorporaties. In de beleidswaarde worden de beheerlasten ingerekend die bij het beleid van De Key horen. Het effect hiervan is -/- € 400 miljoen.

Financiële kengetallen

De Key TI	Norm	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ICR (Interest Coverage Ratio)	> 1,4	1,64	1,76	1,90	2,20	2,29	1,99
Loan to Value (beleidswaarde)	< 85%	49,7%	42,5%	40,9%	39,7%	38,3%	36,1%
Solvabiliteit (beleidswaarde)	> 20%	63,7%	65,7%	67,0%	68,0%	68,9%	69,3%
Dekkingsratio (marktwaarde)	< 70%	35,4%	35,0%	33,2%	29,6%	26,5%	23,6%
Onderpandratio	< 70%	33,7%	35,4%	33,3%	29,6%	26,5%	23,6%

DAEB	Norm	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ICR (Interest Coverage Ratio)	> 1,4	1,42	1,41	1,54	1,82	1,90	1,57
Loan to Value (beleidswaarde)	< 85%	56,0%	51,5%	48,8%	47,2%	45,7%	43,3%
Solvabiliteit (beleidswaarde)	> 20%	64,0%	66,1%	67,4%	68,3%	69,3%	69,7%
Dekkingsratio (marktwaarde)	< 70%	37,4%	37,8%	35,6%	31,5%	28,2%	25,1%
Onderpandratio	< 70%	34,8%	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt

Niet-DAEB	Norm	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ICR (Interest Coverage Ratio)	> 1,8	6,55	9,03	14,87	13,22	13,22	14,61
Loan to Value (beleidswaarde)	< 85%	17,7%	12,5%	14,3%	14,0%	12,8%	11,3%
Solvabiliteit (beleidswaarde)	> 40%	88,6%	91,2%	91,9%	92,6%	93,3%	93,8%
Dekkingsratio (marktwaarde)	< 70%	16,9%	11,0%	12,7%	12,5%	11,3%	9,9%
Onderpandratio	< 70%	9,9%	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt

De getoonde normen zijn de normen van de toezichhouders. De Key hanteert voor de ICR eigen normen: 1,8 voor DAEB en 2,0 voor niet-DAEB.

In 2021 heeft na intern onderzoek een herrekening van de ICR plaatsgevonden om te voldoen aan de definities van het WSW. De (geprognosticeerde) ICR is vanwege deze reden aangepast ten opzichte van de dPi.

Toekomstverwachtingen

Gevolgen coronacrisis

2020 stond in het teken van de coronacrisis en ook in 2021 ontkomen we er niet aan. Dit heeft de nodige impact op onze huurders en op onze organisatie. We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en relaties te beschermen en de dienstverlening aan onze huurders zo veel mogelijk te continueren. Deze crisis zal naar de toekomst toe ook impact hebben voor De Key.

De (economische) effecten van het coronavirus hebben voornamelijk invloed op:

- Het betalingsgedrag van onze huurders en voornamelijk met name in de niet-DAEB-tak.
- Een verminderde vraag van internationale studenten aan woonruimte. Tegelijkertijd biedt dit meer kansen voor Nederlandse studenten.
- De afname in de groei van de (markt)huren, wat effect heeft op de ontwikkeling van de huuropbrengsten.
- De verhoging van belastingen om de gemeentelijke begrotingen te laten sluiten. Dit heeft gevolgen voor de ontwikkeling van ons verhuurresultaat.
- De waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie, wat effect heeft op inkomende kasstromen uit verkopen.
- Het investeringsprogramma waarbij we ook sterk afhankelijk zijn van anderen zoals bouwers, gemeenten en in het geval van renovatie/dagelijks onderhoud ook onze huurders.
- De renteontwikkeling die effect heeft op zowel renteherzieningen als de waardering van het vastgoed. Beide hebben invloed op onze leningencapaciteit.

Bij De Key liggen continuïteitsproblemen als gevolg van corona niet direct voor de hand om de volgende redenen:

- De huurstromen zijn omvangrijk en goed gespreid.
- Het onroerend goed is normaal gesproken courant en waardevast.
- De financiële ratio's zijn goed en bieden de vereiste veiligheidsbuffers.
- We beschikken over voldoende eigen middelen.

Op basis van de uitgevoerde analyses bij het opstellen van de meerjarenbegroting en de jaarrekening schatten wij in dat de huidige situatie en ontwikkelingen van (zeer) beperkte invloed zijn op de financiële situatie en de financiële continuïteit. Wij achten de continuïteitsveronderstelling voor de jaarrekening passend.

Prioriteiten en vastgoedsturing

De middelen uit exploitatie zijn onvoldoende om al onze ambities te financieren. De afdrachten aan het Rijk voor zowel de verhuurderheffing als de vennootschapsbelasting drukken onze kasstromen flink. De bouwkosten blijven fors.

Voor de financiering van onze nieuwbouwpoging zijn we afhankelijk van verkopen. Als de komende periode de verkoop stagneert, zijn we toch in staat om onze ambities voor de periode 2021-2025 te realiseren. We zullen dan extra gaan lenen. Om de verkoop niet te laten stagneren, vergroten we de verkoopvijver in zowel de DAEB-tak als de niet-DAEB-tak. En we verkopen gehele complexen die niet passen bij onze koers.

Tegelijkertijd wordt er van ons gevraagd om keuzes te maken tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid. Ook De Key moet prioriteiten stellen in wat we doen en wat we niet doen. Voor kwaliteitsverbetering van onze woningvoorraad investeren we de komende jaren aanzienlijk in ingrijpende verbetering van een aantal complexen in Nieuw-West en Noord. Ook gaat – op basis van het verkoopconvenant – een flink deel van onze investeringen naar VvE's. Daarnaast investeren we in de breedte in de basiskwaliteit. Brandveiligheid staat daarin de komende jaren centraal. Zo worden rookmelders, voor zover nog niet aanwezig, in alle woningen geplaatst. En stapsgewijs wordt de vooroorlogse woningvoorraad op het nieuwbouwniveau van '60 minuten brandwerend' gebracht. Dat heeft als positief bijeffect dat ook de energetische- en geluidsisolatie verbetert.

Op het gebied van de energietransitie in de woningvoorraad is de bijdrage van De Key verder bescheiden. Het koken wordt steeds meer elektrisch en marktpartijen worden uitgenodigd om te investeren in zonnepanelen op onze daken. Tegelijkertijd zoeken we naar energetische innovaties, bijvoorbeeld met warmtenetten. We onderzoeken het gebruik van riothermie.

Digitaal routepad

In 2020 zijn we gestart met het project dat leidt tot de vervanging van onze kernadministraties. Huur, onderhoud, projecten en financiële administratie worden in één pakket samengevoegd. Hierdoor hebben we naar verwachting medio 2022 een nieuwe sterke motor. Deze motor is in de ICT-architectuur een belangrijke bouwsteen om de komende jaren verder te gaan met het digitaliseren van processen en een meer data gedreven aanpak van verantwoord te introduceren. In 2021 stellen we met onze koers en onze eerder opgestelde visie over de ontwikkeling van de ICT-architectuur in de hand ons ICT-beleid op. Daarbij houden we rekening met de risico's die de vergaande digitalisering met zich mee brengen. Denk daarbij niet alleen aan cybercrime (data integriteit, datalekken, hacking) en privacy-issues maar ook aan datakwaliteit of de afhankelijkheid van een beperkt aantal leveranciers in de sector. Verder draaien we pilots op fiscaal terrein om het opstellen van de aangifte VPB te automatiseren en de interne controle op btw meer datagericht op te zetten, zodat we minder suppletieaangiften moeten opstellen.

Verbindingen

Het grootste deel van de ambities van De Key maken we waar met onze DAEB-activiteiten. Om deze ambities nog beter te realiseren, ontplooiën we ook niet-DAEB-activiteiten. Daarmee kunnen we zonder staatssteun woonvormen aanbieden die anders niet haalbaar zijn. Dat doen we door het bedienen van huurders in Lieve de Stad B.V. en Monumenten de Key. In de overige verbindingen bouwen we de risico's af en zetten we het resterende vermogen in voor de ambities van De Key.

Afbouw risico's in de verbindingen

Eind 2020 is het aantal verbindingen teruggebracht tot 18. De versoering van de structuur en daarmee de afbouw van risico's werd bereikt door:

- De verkoop van de aandelen van VVE Beheer Amsterdam B.V. aan een externe partij.
- Het opgeven van de bestuurszetel in Stichting Woonservice Kennemerland na de taakoverdracht in Zandvoort van De Key naar Pré Wonen.

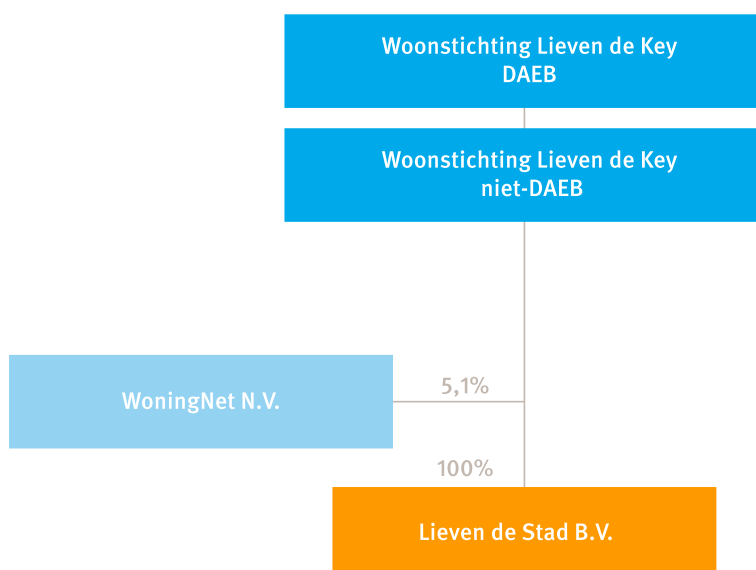
Daarnaast is in 2020 besloten om de vennootschappen Far West Projecten B.V en Far West Holding B.V. te liquideren. Deze liquidatie zal in 2021 worden geëffectueerd. Begin 2021 heeft de Autoriteit woningcorporaties toestemming gegeven om vanuit de toegelaten instelling vermogen te storten in Far West Holding B.V. Deze kapitaalstorting is nodig om financiële verplichtingen tussen groepsmaatschappijen te vereffenen voordat de vennootschappen worden opgeheven. Per saldo wordt de kapitaalstorting door aflossing van interne leningen door andere groepsmaatschappijen geheel terugbetaald aan de toegelaten instelling. Er is dan ook geen sprake van dat er vermogen weglekt uit de sociale sector.

In 2020 heeft De Key met Loods 6 en met de Beurs van Berlage gesprekken gevoerd over de wijze waarop we ons belang kunnen afbouwen. Deze gesprekken hebben nog niet tot resultaten geleid.

De coronacrisis heeft financiële impact op het verdienmodel van de Beurs van Berlage. De Beurs van Berlage trekt in 2021 goedkope leningen aan als financiering van de verliezen op de exploitatie.

In Driedee B.V. zijn de risico's verder afgenomen door de oplevering van het project Rieteland Oost.

Zo werken we gestaag door aan een verbindingenstructuur met onderstaande blauwdruk.



Zie voor een overzicht van de juridische structuur per balansdatum de toelichting op de waarderingsgrondslagen in de jaarrekening.

Financiële ondersteuning buitenlandse instellingen

In 2000 zijn in Suriname de Woningstichting Sekrepatu en in Nederland de Stichting Brasa opgericht. Brasa is het toezichthoudend orgaan van Sekrepatu. Het doel van de beide stichtingen is om een bijdrage te leveren aan de (volks)huisvesting in Suriname.

Met de herstructurering van haar leningenportefeuille en de herfinanciering via Stichting Financiering Sekrepatu (SFS) kon Sekrepatu vanaf 2016 zelfstandig verder en is de relatie met Sekrepatu vanuit Nederland beperkt tot de rol van toezichthouder (Brasa) en geldgever (SFS). Van beide stichtingen zijn de drie corporaties Rochdale, Stadgenoot en De Key bestuurder.

De vier gerealiseerde complexen van Sekrepatu dienen als hypothecaire zekerheid voor de SFS-lening van € 11 miljoen. Sekrepatu heeft in 2020 slechts gedeeltelijk aan haar rente- en aflossingsverplichtingen, inclusief handling fee jegens SFS kunnen voldoen. De tweede halfjaarstermijn 2019 en de eerste halfjaarstermijn 2020 is ontvangen. De tweede halfjaarstermijn 2020 is nog verschuldigd.

De restschuld van Sekrepatu aan SFS bedraagt ultimo 2020 € 9.985.000. Conform de leningafspraken met de houdstermaatschappijen van de woningcorporaties betaalt SFS een bedrag van € 85.000 aan elk van de houdstermaatschappijen, zijnde aflossing en rente over 2020. Het uitstaand schuldbedrag per houdstermaatschappij bedraagt ultimo 2020 € 3.450.000.

De economische situatie in Suriname ontwikkelt zich al langere tijd negatief en deze situatie is door de coronacrisis verder verslechterd. Het aantreden van de nieuwe regering medio 2020 heeft nog niet kunnen bijdragen aan een verbetering van de economie.

De netto huuropbrengsten ontwikkelen zich negatief ten gevolge van structurele leegstand die weliswaar iets is teruggedrongen ten opzichte van 2019. Voorts is er sprake van grotere betalingsachterstanden ten gevolge van koersdaling van de Surinaamse dollar (SRD). In 2020 is de nieuwe Huurwet in Suriname ingevoerd, waarin het huurders die hun inkomen in SRD ontvangen wordt toegestaan om de huur in de lokale valuta te betalen. Het valutarisico is hiermee verlegd naar Sekrepatu en heeft gevolgen voor de aflossingscapaciteit van Sekrepatu.

De geplande aflossingen volgens de tussen SFS en Sekrepatu afgesloten leningsovereenkomst zullen deels moeten worden uitgesteld. Mede om deze reden is een voorziening getroffen bij de houdstermaatschappijen van de corporaties. Over de samenwerking tussen Sekrepatu, Brasa en SFS op langere termijn wordt in 2021 het gesprek gestart tussen partijen.

Waardering en risico's

Voor de waardering van de verbindingen verwijzen wij naar de waarderingsgrondslagen in de jaarrekening. In de jaarrekening is ook informatie over de voorwaarden voor verstrekte geldleningen en de verstrekte garanties opgenomen. Deze lichten we respectievelijk toe bij de post langlopende schulden en bij de niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen.

Vereniging van Eigenaren

We nemen deel in verschillende VvE's. Een lijst van deze VvE's en hun financiële positie is ter inzage beschikbaar op ons kantoor.

Deelname aan organisaties

Eind 2020 is De Key vertegenwoordigd in of aangesloten bij de volgende organisaties:

- Aedes Vereniging van Woningcorporaties
- Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties
- De Vernieuwde Stad
- Stichting Kences

In deze organisaties vervullen we een rol zonder invloed van betekenis op de zeggenschap en hebben we geen financieel belang. De vertegenwoordiging hoeft dus niet als deelneming te worden geclassificeerd.

Deelnemingen en verbindingen

In onderstaande tabel staan de belangrijkste cijfers per verbinding, zoals opgenomen in de betreffende jaarrekening van de deelneming of verbinding. Het aandeel van De Key is in de eerste kolom weergegeven. De vestigingsplaats van de deelneming of verbinding staat in de Lijst van kapitaalbelangen bij de paragraaf Toelichting behorende tot de geconsolideerde jaarrekening 2020.

Overzicht deelnemingen en verbindingen

(x € 1.000,-)	Aandeel	Eigen vermogen per 31-12-2020	Leningen per 31-12-2020
Lieven de Stad B.V.	100,0%	373.405	39.000
Driedee B.V.	100,0%	18.313	-
De Principaal B.V.	100,0%	-41.067	-
De Beurs van de Key B.V.	100,0%	-2.490	-
Beurs van Berlage Exploitatie B.V.	25,0%	92	-
Beurs van Berlage Café B.V.	25,0%	187	-
Beurs van Berlage C.V.	25,0%	3.536	-
Monumenten De Key B.V.	100,0%	-668	-
Beurs van Berlage Vastgoed B.V.	25,0%	22.858	-
Stichting Loods 6	100,0%	42.860	-
Woningnet N.V.	5,1%	5.663	-
VOF Ik bouw betaalbaar in Almere	33,28%	8.651	-
Stichting Brasa	33,33%	88	-
Far West Holding B.V.	100,0%	-7.507	31
Far West Projecten B.V.	100,0%	-7.480	3.618
Stichting Financiering Sekrepatu	33,33%	142	-
Stichting Kences, Kenniscentrum Studentenhuisvesting	11,10%	143	-
Coöperatie Smart Finance B.V.	-	468	-

Voor deelnemingen waarvan de definitieve cijfers nog niet beschikbaar zijn, is gebruikgemaakt van de conceptjaarrekening van de betreffende deelneming of de definitieve jaarrekening van het laatst beschikbare boekjaar.

Verlag van de raad van commissarissen

Terugkijken en in volle vaart verder

Voor De Key was 2020 een jaar van transitie. Dat hangt samen met het besluit van algemeen directeur-bestuurder Leon Bobbe om in april 2021 afscheid te nemen. Hij laat De Key heel anders achter dan toen hij hier kwam. Ook Guusje ter Horst en Peter Ploegsma, twee commissarissen die deze periode van heel nabij hebben meegemaakt, sloten in 2020 hun laatste termijn af. Een mooi moment voor een korte terugblik.

Nieuwe koers

Toen Leon Bobbe in 2014 aantrad, bevond De Key zich in woelige baren. De corporatie was onder verscherpt toezicht gesteld en was met man en macht bezig om de financiële situatie weer stevig en stabiel te krijgen. Dat is gelukt, samen met de collega's in de directie, de RvC-leden en de vele betrokken medewerkers van De Key. Een belangrijk kompas daarbij is de scherpe nieuwe koers die De Key vanaf 2015 is gaan varen.

Onder de noemer Ruimte voor beweging kiest De Key voor mensen die de eerste stappen op de woningmarkt zetten. Ook de focus van het werkgebied binnen de ring A10 in Amsterdam geeft daarbij een duidelijke richting. De overdracht van het bezit in Zandvoort die eind 2020 plaatvond, is hiervan een logische vervolgstap. We zijn blij in Pré Wonen een waardig opvolger te hebben gevonden.

Ronde organisatie

De nieuwe koers kreeg steeds meer vorm, mede door bijbehorende interne aanpassingen. Toen ik in 2018 voorzitter werd van de RvC, was de organisatie in vele opzichten goed op orde. Naast de focus op woonstarters blijft er uiteraard aandacht voor de woonkwaliteit voor zittende huurders. Vanuit de raad van commissarissen volgen we met grote belangstelling de ontwikkeling van de ronde organisatie; een manier van samenwerken waarbij eigenaarschap en verantwoordelijkheid van alle medewerkers voorop staat.

Aan de start van 2021 gaat het De Key met die nieuwe ronde organisatie voor de wind. De gekozen koers is verankerd in het beleid en biedt een goede uitvalsbasis voor de voortdurende dynamiek op de sociale woningmarkt. De Key heeft zich weer op de kaart gezet als grote speler in Amsterdam mede door de flinke woningproductie om de woningnood te bestrijden.

Coronacrisis

De stevigheid van De Key als organisatie bleek ook tijdens de coronacrisis. De noodzakelijke aanpassingen in werkprocedures zijn zonder noemenswaardige problemen doorgevoerd. Sleuteluitreikingen konden doorgaan, medewerkers zijn tevreden over de thuiswerkplekken en de meeste huurders betalen de huur op tijd. Lukt dat nu even niet dan biedt De Key mooie maatwerkoplossingen.

En verder!

Namens de raad van commissarissen wil ik iedereen bedanken die het afgelopen jaar zijn schouders eronder heeft gezet en wederom mooie resultaten voor De Key heeft weten te bereiken. Met een extra luid afscheidssignaal van de scheepstoeter voor Leon Bobbe. We wensen hem veel succes bij de activiteiten die hij ook na zijn pensionering ongetwijfeld nog gaat ontplooiën. Grote dank gaat ook uit naar Guusje ter Horst en Peter Ploegsma die vanuit hun rol in de RvC Leon met raad en daad hebben bijgestaan.

We verwelkomen de nieuwe algemeen directeur-bestuurder Karin Verdooren en de twee nieuwe RvC-leden Jurenne Hooi en Rashied Nurmohamed. Gezamenlijk gaat De Key in volle vaart verder op de gekozen koers.

Hans Amman
Voorzitter RvC

Amsterdam, 25 juni 2021

Samenstelling raad van commissarissen

De raad van commissarissen (RvC) van De Key bestaat uit zes personen (drie mannen en drie vrouwen).

Samenstelling raad van commissarissen en overzicht van aftreden

Naam	Rol RvC/deelnemer commissies	Geboorte jaar	Jaar van aantreden	Jaar van aftreden	Termijn
De heer prof. dr. H. M. Amman	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter RvC• Lid Remuneratiecommissie	1957	2018	2021	1e
Mevrouw dr. G. ter Horst	<ul style="list-style-type: none">• Vicevoorzitter RvC• Voorzitter Remuneratiecommissie• Lid RvC op voordracht van huurdersvereniging Arcade	1952	2013	2020	2e
De heer drs. P.W. Ploegsma MBA	<ul style="list-style-type: none">• Lid RvC• Voorzitter Auditcommissie	1968	2013	2020	2e
De heer drs. E. Spek	<ul style="list-style-type: none">• Lid RvC• Voorzitter Commissie Vastgoed & Wonen	1961	2014	2021	2e
Mevrouw drs. R.T. Kervezee	<ul style="list-style-type: none">• Lid RvC• Lid Auditcommissie• Lid RvC op voordracht van huurdersvereniging Arcade	1956	2016	2023	2e
Mevrouw E. Stomphorst	<ul style="list-style-type: none">• Lid RvC• Lid Commissie Vastgoed & Wonen	1979	2017	2024	2e

Nieuwe benoemingen en herbenoeming

Guusje ter Horst en Peter Ploegsma zijn eind 2020 volgens het aftreedrooster afgetreden. De raad is beide leden heel dankbaar voor hun jarenlange inbreng en voor hun inzet voor De Key.

In 2020 heeft de procedure plaatsgevonden voor de werving van twee nieuwe RvC-leden per 1 januari 2021. Er is hiervoor een gezamenlijke commissie ingesteld met leden van de RvC en van huurdersvereniging Arcade. Een extern bureau heeft de selectie- en benoemingsprocedure begeleid. Op basis van het teamprofiel van de RvC zijn specifieke profielen opgesteld. De vacatures zijn gepubliceerd in landelijke dagbladen, op de website van De Key en het bureau en op online vacaturesites. De procedure heeft geleid tot de benoeming van mevrouw Jurenne Hooi op voordracht van Arcade en de heer Rashied Nurmohamed. De Autoriteit woningcorporaties heeft voor beide leden een positieve zienswijze afgegeven.

Esther Stomphorst is per 1 januari 2021 voor vier jaar herbenoemd. In het kader van de procedure is bekeken of het profiel geactualiseerd moest worden en hebben gesprekken plaatsgevonden. De Autoriteit woningcorporaties heeft een positieve zienswijze afgegeven.

Beroepen en nevenfuncties

In de volgende tabel staat een overzicht van de beroepen en nevenfuncties van de zes RvC-leden in 2020. De functies die meetellen voor het aantal toegestane commissariaten en bestuursfuncties volgens de Wet bestuur en toezicht zijn gemarkeerd met een *. Het toegestane aantal wordt niet overschreden.

Beroepen en nevenfuncties leden raad van commissarissen

Naam	Beroep	Nevenfuncties 2020
Hans Amman	Faculteitshoogleraar Faculteit Economie en Bedrijfskunde, Universiteit van Amsterdam	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht Amsterdam Health and Technology Institute (ATHI) (q.q.) • Lid bestuur Stichting Folia Civitatis (q.q.) • Lid instituutsraad Centrum voor Wiskunde en Informatica (CWI) (q.q.) • Lid Raad van Commissarissen UvA Ventures Holding • Lid Raad van Commissarissen AMC Ventures Holding (q.q.) • Hoofdredacteur van het wetenschappelijke tijdschrift Computational Economics, Springer International Publishing (q.q.) • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Nieuw Unicum Zandvoort • Lid Raad van Toezicht 's Heeren Loo
Guusje ter Horst		<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Commissarissen Shell Nederland* • Lid Raad van Toezicht Amsterdamse Hogeschool voor de Kunsten* • Vicevoorzitter Raad van Toezicht Consumentenbond • Directeur Ter Horst Agency • Voorzitter sectorraad Paarden (per 1 december 2020) • Voorzitter bestuur Stichting Zomer van Monet
Peter Ploegsma	Bestuurder Aafje* (thuiszorg, huizen, zorghotels)	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht MEE Utrecht Gooi & Vechtstreek • Voorzitter Raad van Toezicht Pensioenfonds PostNL*
Emile Spek	Directeur Huisvesting en Techniek Amsterdam UMC	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Bestuur Kunststichting AMC (q.q.) • Lid Raad van Toezicht Ir. Lely Lyceum (t/m september 2020) • Lid Raad van Toezicht Stichting Openbare Bibliotheek Amsterdam
Ruth Kervezee	Voorzitter College van Bestuur Stichting Esprit Scholen Amsterdam*	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Adviesraad Europees Platform - Nuffic • Voorzitter samenwerkingsverband passend onderwijs Amsterdam (q.q.) • Bestuurslid OSVO (q.q.) • Bestuurslid VO-raad (q.q.)
Esther Stomphorst	Partner bij Whyz Executive Search, met ingang van 1 oktober 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Lid strategy team bij Sociëteit Vastgoed

Beroepen en nevenfuncties nieuwe leden raad van commissarissen per 1-1-2021

Naam	Beroep	Nevenfuncties 2020
Jurenne Hooi	Jurenne D Hooi Adviesbureau	<ul style="list-style-type: none"> Lid Raad van Toezicht Stichting Doen Voorzitter Raad van Toezicht Swazoom, Amsterdam Lid Raad van Toezicht Cordaan Amsterdam* Lid Raad van Toezicht Ouder en Kind teams, Amsterdam Voorzitter Raad van Toezicht Mental Health Caribbean (Bonaire, Saba, St Eustatius) Lid Raad van Toezicht ONSbank, Amsterdam Lid Nederlands Centrum voor Commissarissen en Directeuren (NCD) Voorzitter Raad van Toezicht Amsterdam Museum Lid Adviesraad Purpose Adviesbureau voor maatschappelijke vraagstukken, Utrecht
Rashied Nurmohamed	Owner NGIS BV Management Advies Toezicht, Hoofddorp	<ul style="list-style-type: none"> Lid Raad van Advies International Compliance Partners, 's-Hertogenbosch Bestuurslid (Voorzitter auditcommissie) Cliëntenbelang, Amsterdam

Kaders en informatievoorziening

De RvC houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij De Key en bij de ondernemingen die daarbij horen. De raad adviseert het bestuur en is de werkgever van de algemeen directeur-bestuurder.

De raad opereert conform de wet- en regelgeving en de Governancecode. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de RvC staan in de statuten en zijn verder uitgewerkt in het reglement voor de RvC. Beide documenten staan op www.dekey.nl. Deze documenten vormen het interne toetsings- en toezichtskader voor de raad. Bij deze kaders horen ook de statuten voor verbindingen, treasury en vastgoed(des)investeringen, het financieel kader en het Reglement Financieel Beleid en Beheer. Daarnaast kent De Key als toetsingskader het vastgestelde beleid op basis van de koers: de portefeuillestrategie, het jaarplan en de meerjarenbegroting. De visie op bestuur en toezicht sluit aan bij de koers en wordt jaarlijks geactualiseerd op basis van het jaarplan.

De RvC toetst aan de hand van deze kaders of De Key de opgaves voor de volkshuisvesting heeft gehaald. De raad ontvangt rapportages over de financiële, volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties. De raad is betrokken bij de opzet van de rapportages. Daarnaast heeft de algemeen directeur-bestuurder de raad via rapportages geïnformeerd over de werkzaamheden van de geschillencommissie en over het thema integriteit.

Transparantie, integriteit, procesbeheersing en risicomanagement zijn belangrijke thema's in het toezicht. Om een antwoord te krijgen op de vraag in hoeverre De Key in 2020 haar doelen heeft gehaald, zijn in 2020 diverse audits en toetsingen uitgevoerd, waarover aan de auditcommissie is gerapporteerd. Vooraf is het audit jaarplan afgestemd met de auditcommissie.

De raad blijft graag op de hoogte van de dagelijkse gang van zaken en de projecten van De Key. Vanwege de coronamaatregelen vonden echter veel activiteiten online plaats en kon de jaarlijkse excursie niet doorgaan.

Werkwijze en overlegstructuur

Commissies

De RvC heeft drie commissies die de vergaderingen en de besluitvorming voorbereiden. Zij houden de raad op de hoogte van hun beraadslagingen en bevindingen via verslagen en door de inhoud van vergaderingen terug te koppelen. Voor alle commissies zijn reglementen opgesteld.

De remuneratiecommissie adviseert de raad over taken, prestatieafspraken, de beloning van de algemeen directeur-bestuurder van De Key en het beloningsbeleid van de RvC. De commissie voert de functionerings- en beoordelingsgesprekken met de algemeen directeur-bestuurder. De commissie is hiervoor eenmaal bijeengekomen. Daarnaast spreekt de voorzitter van de RvC de bestuurder om de vergaderingen voor te bereiden.

De commissie Vastgoed & Wonen adviseert de raad over vastgoedprojecten en de onderwerpen die gerelateerd zijn aan wonen en verhuurbeleid. In 2020 hebben zeven vergaderingen plaatsgevonden. De commissie overlegt met de directeur Vastgoed, de directeur Wonen en de algemeen directeur-bestuurder. De commissie heeft in 2020 bijzondere aandacht besteed aan onderhoud, kwaliteitsbeleid en investeringen in bestaande bouw, de productieagenda en de relatie met de huurders.

De auditcommissie heeft in 2020 zeven keer vergaderd samen met de algemeen directeur-bestuurder, de directeur Financiën & Control en de manager Planning & Control (financiële control-functie). Bij de voorbereiding van de jaarstukken en de managementletter waren de externe accountants aanwezig. Bij de bespreking van de auditrapportages was de medewerker Interne Audit aanwezig. Belangrijke onderwerpen in deze commissie waren de rapportages, inclusief de nieuwe opzet daarvan, de OOB-status, risicomanagement, de taakoverdracht van het bezit in Zandvoort, fiscaliteit en inkoop- en spendanalyses.

Vergaderingen en besluitvorming RvC

In 2020 heeft de RvC zeven keer vergaderd. Voorafgaand aan elke vergadering heeft de raad intern overleg, zonder bestuurder en directie. De februarivergadering was een heidag. Hier kwamen diverse thema's aan de orde: stand van zaken van de strategische koers en wat we nog op ons af zien komen, actualisatie van de portefeuillestrategie, het ICT-landschap en de dienstverlening.

De RvC heeft in 2020 28 besluiten goedgekeurd:

- (Meerjaren)begroting 2021-2025, jaarplan 2021, jaarstukken 2019 van Lieven de Key en Lieven de Stad.
- Verkopen en verkoopplannen: overdracht portefeuille Zandvoort aan Pré Wonen, verkoopplan seniorencomplexen.
- Projecten en investeringen: Crossover, Nieuwe Keizersgracht, Startblok Zeeburg, De Punt, programma brandveiligheid/plaatsing rookmelders, August Allebéplein en Prins Hendrikkade 189.
- Nevenstructuur: Verkoop van VVE Beheer Amsterdam B.V., kapitaalstorting in Far West Holding B.V., opheffen van Far West Holding B.V. en Far West Projecten B.V.
- Governance: treasuryjaarplan, jaarlijkse limieten, benoeming nieuwe bestuurder, herbenoeming commissaris, benoeming twee nieuwe commissarissen, beloning RvC, samenstelling RvC-commissies, opdracht visitatie.
- Actualisatie portefeuillestrategie.
- Vaststellingsovereenkomst Erfpacht en afschrijvingen met de Belastingdienst.

Inhoudelijk toezicht

De omgeving waarin wij werken, blijft sterk in beweging. Dit stelt De Key steeds voor nieuwe grote uitdagingen. De Key speelt hier op in met een sterke positionering en met aanpassingen van de organisatie. Ook in dit jaar waarin corona grote impact had, is de dienstverlening zo goed mogelijk doorgegaan. De raad is door de directie goed op de hoogte gehouden, mede door middel van de nieuwsbrieven aan de organisatie.

De raad ziet het evenwicht tussen verkopen, investeren en onderhoud als een uitdaging. De omvangrijke nieuwbouwportefeuille draagt bij aan het verstevigen en zichtbaar maken van de koers en de keuze voor woonstarters. Er is hierbij steeds aandacht voor het blijven voldoen aan alle ratio's, waarbij voor De Key met name de ICR van belang is. Nieuwe fiscale regels, de verhuurderheffing en de opgave in de energietransitie maken dit niet gemakkelijk.

De raad staat achter de koers en de bijbehorende aandacht voor woonstarters, maar blijft ook benadrukken dat de positie van de zittende huurders en de dienstverlening aan de huurders belangrijke thema's zijn. Hieraan wordt regelmatig aandacht besteed. De raad heeft hierover ook gesproken met het bestuur van huurdersvereniging Arcade. Het is belangrijk dat De Key in verbinding blijft met de zittende huurders en onnodige zorgen wegneemt.

Regelmatig besprak de raad onderwerpen rond volkshuisvesting en bedrijfsvoering. Daarbij was specifiek aandacht voor de projectenportefeuille, onderhoud van de bestaande voorraad en verbeterprojecten, de voorbereiding van de overdracht van het bezit in Zandvoort en de relatie en communicatie met de huurders. Ook kwamen actualiteiten aan de orde zoals onderwerpen die leven bij gemeenten waarin De Key werkzaam is, bij huurders en bij andere belanghebbenden.

De raad heeft zich in een aantal onderwerpen verder verdiept op basis van presentaties door de betrokken medewerkers van De Key. Dit betrof onder andere brandveiligheid, loden leidingen, woonbeleid, ICT, portefeuillestrategie en de taakoverdracht van het bezit van De Key in Zandvoort.

Risicomanagement is een specifiek aandachtspunt van de raad. De raad spreekt eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van bestuur en directie met de manager Planning & Control en de medewerker Audit & Interne beheersing.

Het toezicht op de verbindingen had aandacht van de raad. Het aantal verbindingen wordt gestaag afgebouwd, zodat de structuur eenvoudiger wordt.

Overleg met belanghebbenden

Een delegatie van de RvC heeft in 2020 één keer gesproken met de ondernemingsraad. Daarnaast heeft de voorzitter diverse malen contact gehad met de voorzitter van de ondernemingsraad. De gesprekken gingen onder andere over de corona-aanpak, organisatieaanpassingen bij Staf en Financiën en de werving van nieuwe commissarissen en een nieuwe bestuurder.

De twee commissarissen die op voordracht van Arcade zijn benoemd, onderhouden contact met het bestuur van Arcade. Dit heeft in 2020 tweemaal plaatsgevonden. Daarnaast heeft de voltallige RvC gesproken met het bestuur van Arcade. Het gesprek ging onder andere over het gezamenlijk optrekken in het vinden van nieuwe commissarissen, de nieuwe bestuurder, de voortgang van het verbeteren van de dienstverlening van De Key aan Arcade, de bewonerscommissies en de huurders en over de samenwerkingsafspraken. De werving van twee nieuwe commissarissen is aangegrepen door zowel de RvC als Arcade om elkaar beter te leren kennen en inzicht te krijgen in elkaars standpunten. De samenwerking in een gezamenlijke commissie heeft hier zeker aan bijgedragen. De commissie Vastgoed & Wonen heeft een projectbezoek gebracht aan het verbeterproject in de Anton Waldorpstraat.

De voltallige RvC was aanwezig bij een (digitale) bijeenkomst met de raden van commissarissen van andere Amsterdamse woningcorporaties. Deze bijeenkomst was door de RvC van De Key samen met de Federatie van Amsterdamse Woningcorporaties georganiseerd en had als thema de (financiële) middelen van woningcorporaties in relatie tot de duurzaamheidsopgave.

Begin 2021 spreekt de RvC in het kader van de vierjaarlijkse visitatie met de visitatiecommissie. In de voorbereiding van de visitatie is in de raad besproken welke partijen als belanghebbenden worden beschouwd.

Externe accountant

Na een selectietraject in 2019 is gekozen voor accountant KPMG en is opdracht verstrekt voor de controle van de jaarstukken 2019 tot en met 2022. Bij de vergadering in juni was KPMG aanwezig voor overleg over de jaarrekening 2019. Dit gesprek vond gedeeltelijk plaats buiten aanwezigheid van bestuur en directie.

KPMG heeft naast de reguliere werkzaamheden voor de controle van de jaarrekening geen andere werkzaamheden verricht.

Kwaliteit van de raad van commissarissen

Zelfevaluatie

Jaarlijks houdt de RvC een zelfevaluatie over zijn eigen functioneren, waarbij ook de onderlinge samenwerking in de RvC en de relatie tot het bestuur aan de orde komen. In december heeft de raad onder externe begeleiding het functioneren in 2020 geëvalueerd. Voorafgaand aan de zelfevaluatiesessie voerden commissarissen, bestuurder en directieleden een gesprek met de begeleider over het functioneren van de RvC en de samenwerking met de directie. Het resultaat van die gesprekken is weergegeven in een presentatie. Deze presentatie was de leidraad van het evaluatiegesprek waarin de RvC de onderlinge samenwerking, de interactie tijdens de vergaderingen en de samenwerking met de directie hebben besproken.

De RvC is positief over het eigen functioneren. Er komt een uniform beeld naar voren waarin de leden onafhankelijk van elkaar stellen dat de RvC in balans is, positief-kritisch toezicht houdt en onafhankelijk functioneert ten opzichte van de directie.

Er zijn ook verbeterpunten en aanbevelingen. De RvC-leden constateren dat de sparringpartnerrol in de reguliere vergadering beperkt blijft, in tegenstelling tot de commissies en de jaarlijkse heidag. Tijdens de zelfevaluatie is stilgestaan bij de relatie tussen de RvC, bestuur en directie en zijn aandachtspunten benoemd die nodig zijn voor een goede landing van de nieuwe bestuurder en de nieuwe RvC-leden.

Integriteit en onafhankelijkheid

De leden van de RvC voldoen aan de criteria voor onafhankelijkheid. Enkele commissarissen kunnen door hun beroep of nevenfuncties te maken krijgen met belangenverstrengeling in de zin van de Governancecode. Als dat nodig is, kunnen commissarissen gebruikmaken van hun verschoningsrecht; dan onthouden ze zich van een mening of stemming. Dit heeft zich in 2020 niet voorgedaan.

Permanente educatie

In het kader van de regels voor permanente educatie moet elke commissaris elke twee jaar minimaal 10 PE-punten halen. De leden van de RvC voldoen ruimschoots aan deze eis.

De Key faciliteert individuele opleidingen van commissarissen. In oktober 2020 heeft een gezamenlijke educatieactiviteit met andere Amsterdamse raden van commissarissen plaatsgevonden waarmee 2 PE-punten zijn behaald.

De commissarissen dragen ook bij aan de kennisontwikkeling van collega's in het land door het verzorgen van onderdelen van leergangen en deelname aan werkgroepen van de VTW (vereniging van toezichthouders in woningcorporaties).

PE-punten van de leden van de raad van commissarissen

Naam	PE-punten 2020	PE-punten 2019	Totaal PE-punten 2019 - 2020
Hans Amman	9	13	22
Guusje ter Horst	10	3	13
Peter Ploegsma	4	10	14
Emile Spek	5	14	19
Ruth Kervezee	2	13	15
Esther Stomphorst	8	15	23

Werkgeversrol bestuurder

De RvC is verantwoordelijk voor een goed bestuur van De Key. Dat gebeurt onder meer door een jaarlijkse evaluatie met de algemeen directeur-bestuurder. De remuneratiecommissie bereidt dit voor en spreekt vooraf met de algemeen directeur-bestuurder en met de RvC. Het beoordelingsgesprek vindt plaats op basis van het opgestelde beoordelingskader dat onderdeel is van de Visie op bestuur en toezicht. Jaarlijks worden nieuwe afspraken gemaakt op basis van deze visie en het jaarplan van De Key.

Leon Bobbe heeft aangegeven per 1 april 2021 gebruik te gaan maken van zijn pensioen. In februari 2021 is het jaarlijkse beoordelingsgesprek gecombineerd met een eindgesprek.

Karin Verdooren is met ingang van 1 april 2021 benoemd als algemeen directeur-bestuurder van De Key. Hiertoe is in overleg met de directie en de OR een profiel opgesteld. Er is een wervings- en selectiebureau ingeschakeld, dat op basis daarvan de voorselectie heeft gedaan. Vervolgens zijn gesprekken gevoerd met de selectiecommissie, de directieleden, de ondernemingsraad, huurdersvereniging Arcade en de voltallige raad van commissarissen.

Verantwoording honorering RvC en bestuurder

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) is van toepassing op De Key. Niet alleen de topfunctionarissen zijn hieraan gebonden maar ook de toezichthouders.

Vanuit de WNT gelden individueel toepasselijke bezoldigingsmaxima. Voor 2020 is de maximale vergoeding voor RvC-leden vastgesteld op € 20.100 en voor de voorzitter van de RvC geldt een maximale bezoldiging van € 30.150. De RvC van De Key volgt de beroepsregel van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). Deze bedragen liggen onder de normbedragen van de WNT en daarmee wordt voldaan aan de wettelijke voorschriften van de WNT. In 2020 was de vergoeding voor leden van de RvC € 17.750 per jaar en voor de voorzitter € 26.550 per jaar (klasse I, exclusief btw). De totale beloning van de RvC ging van € 111.344 in 2019 naar € 115.138 in 2020 (exclusief btw). Een van de commissarissen heeft € 162,50 te weinig gefactureerd. Dit wordt nabetaald in 2021. De Key heeft de leden van de raad van commissarissen geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt.

Het voor De Key toepasselijke bezoldigingsmaximum voor de bestuurder is in 2020 € 201.000. Dit bedrag is overeenkomstig klasse H bezoldigingsmaximum woningcorporaties. In 2020 bedroeg de beloning van de bestuurder € 200.988. Er zijn geen variabele componenten. De algemeen directeur-bestuurder heeft geen persoonlijke leningen of garanties en dergelijke gekregen. Bij zijn aanstelling is een ontslagvergoeding volgens kantonrechtformule afgesproken binnen de regels van de WNT. De pensioenregeling is volgens de cao.

Woonstichting De Key

Hoogte Kadijk 179
1018 BK Amsterdam

T 020 621 43 33
www.dekey.nl

Colofon

Uitgave Woonstichting De Key 2021

Redactie

Afdeling Bestuurszaken

Eindredactie

Christine van Eerd

Concept en vormgeving

Cascade - visuele communicatie b.v.
Amsterdam