

Volkshuisvestingsverslag 2019



Volkshuisvestings- verslag 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Bouwen aan verandering	5
Missie en visie	5
Volkshuisvestelijke doelen	5
Overleg met gemeenten	6
Overleg met huurders	7
De mensen	10
Nieuwe verhuringen	10
Passend toewijzen	11
Huisvesting doelgroepen	12
Huisvesting kwetsbare doelgroepen	12
Speciale regelingen	12
Huurbeleid	13
Huurachterstanden	14
Overlast	15
Aanpak woonfraude	16
De stenen	17
Woningen voor de doelgroep	17
Nieuwbouw en transformatie	18
Verbeterprojecten	21
Planmatig onderhoud	22
Verkoop	24
Dienstverlening dichtbij	26
Kwaliteit in buurten en wijken	26
Kwaliteit van dienstverlening	27
Klachten	28
Geschillen	28
Organisatie in beweging	30
Een lenige organisatie	30
Kerncijfers organisatie	31
Organisatiestructuur	33
Integriteit	34
Privacy-beleid	34
Ondernemingsraad	34
Goed bestuur	36
Governance	36
Intern risicobeheersings- en controlesysteem	37
Risico's in kaart	38

Financiële continuïteit	40
Uitgangspunten financieel beleid	40
Uitwerking financieel beleid in 2019	41
Gerealiseerd rendement	42
Van marktwaarde naar beleidswaarde	44
Gezonde basis	45
Financiële kengetallen	46
Toekomstverwachtingen	46
Verbindingen	48
Versoberen verbindingenstructuur	48
Afbouw risico's in de verbindingen	49
Waardering en risico's	50
Deelnemingen en verbindingen	50
Verslag van de raad van commissarissen	51
Samenstelling raad van commissarissen	52
Kaders en informatievoorziening	54
Werkwijze en overlegstructuur	54
Kwaliteit van de raad van commissarissen	56
Werkgeversrol bestuurder	57
Verantwoording honorering bestuurder	57
Verantwoording honorering RvC	57
Wet normering topinkomens	57

Voorwoord

Kantelpunten

Vier jaar geleden heeft De Key een nieuwe koers vastgesteld. Het huisvesten van woonstarters kreeg hoge prioriteit, zowel in de nieuwbouw als in de bestaande voorraad. Het effect is zichtbaar, het meest spectaculair in onze nieuwbouwproductie. Tegelijkertijd is in 2019 een kantelpunt bereikt op het gebied van woningverbetering. De ruimte voor investeringen in onze woningvoorraad stijgt gestaag, vooral omdat de nieuwbouw leidt tot betere exploitatieresultaten. Het aantal verbeterprojecten neemt toe. Zo is er ook de financiële ruimte gekomen om ons monumentale bezit in Vogelpunt ingrijpend te verbeteren.

De nieuwe Amsterdamse samenwerkingsafspraken vormen een tweede kantelpunt. Voor een periode van vier jaar zijn de gemeente, alle corporaties en hun huurderskoepels een ambitieus programma overeen gekomen. Voor De Key betekent dit dat onze inspanningen voor zowel de woonstarters als onze zittende huurders door alle partijen worden gesteund inclusief onze eigen huurderskoepel Arcade. Dat waarderen we zeer. Wel blijft de betaalbaarheid een collectief punt van zorg. Daarin blijven we samen optrekken richting 'Den Haag' teneinde bij corporaties de belastingdruk te verlagen.

Om al onze ambities te realiseren, is een goed werkende organisatie van groot belang. We zien dat onze medewerkers steeds meer investeren in hun eigen groei en ontwikkeling. Daarnaast zien we dat onze inspanningen voor bedrijfsvoering en governance niet onopgemerkt zijn gebleven. De Autoriteit woningcorporaties gaf De Key in haar governance-inspectie het op een na hoogste oordeel. Dat is heel mooi, vooral omdat het hoogst te behalen oordeel nog nooit is toegekend.

In jaarverslagen moet altijd iets worden gezegd over belangrijke gebeurtenissen na sluiting van het boekjaar. Dat er deze keer zo'n gebeurtenis heeft plaatsgevonden, is een groot understatement. De coronacrisis heeft het hele openbare leven platgelegd. Voor veel van onze huurders en medewerkers heeft dat flinke gevolgen, zeker voor degenen die door het coronavirus zijn getroffen. Dat vraagt veel van onze zorg en aandacht. De impact op onze bedrijfsresultaten en ambities lijkt vooralsnog beperkt. Dat is een schrale troost.

Leon Bobbe

directievoorzitter

Bouwen aan verandering

De Key kiest in Amsterdam voor woonstarters maar houdt de belangen van de zittende huurders goed in het oog. Dat doen we met zorgvuldige dienstverlening vertaald in klantbeloften. Ook in 2019 hebben we stevig ingezet om de gekozen richting verder uit te bouwen. We zitten op koers. Dat blijkt onder meer uit de bouwactiviteiten. Met veel woningen in aanbouw kunnen we steeds meer woonstarters helpen. Ook de organisatorische veranderingen, zoals verplaatsen van verantwoordelijkheden naar teams van vakmannen en beheerders in de wijken, krijgen steeds meer vorm. We zijn er nog niet, maar we liggen op koers en gaan doelbewust verder.

Missie en visie

Amsterdam en Diemen: 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.

In 2019 hebben we samen met de andere corporaties in Amsterdam, de gemeente en de huurdersorganisaties nieuwe samenwerkingsafspraken opgesteld. Ook onze bijdrage aan het huisvesten van woonstarters is vastgelegd in de samenwerkingsafspraken. We maakten afspraken over verhuren met een jongerencontract en over aantallen nieuwbouw voor jongeren en studenten.

We hebben in 2019 de portefeuillestrategie geactualiseerd. Na het advies van onze huurdersorganisatie begin februari 2020 werken we met de aangepaste doelen. Alle doelen passen binnen de nieuwe samenwerkingsafspraken. In de actualisatie is er meer aandacht voor investeringen in de kwaliteit van onze bestaande voorraad. Werken aan brandveiligheid is daarbij onze hoogste prioriteit. Daarnaast werken we aan het verminderen van de CO₂-uitstoot en het gasloos maken van onze voorraad. Tegelijk is ook het kwaliteitsbeleid geactualiseerd voor mutatie- en reparatieonderhoud bij zelfstandige sociale huurwoningen. In 2020 werken we dit verder uit voor onzelfstandige woningen en gemeenschappelijke ruimtes, vrijesectorwoningen en voor te verkopen woningen en bedrijfsonroerendgoed.

Zandvoort: Ruimte voor evenwicht

Woonstichting De Key draagt bij aan een krachtige Zandvoortse gemeenschap met ruimte voor evenwicht. We bieden jonge huishoudens woonkansen in Zandvoort en creëren voor ouderen mogelijkheden om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen.

In de koers van De Key voor Zandvoort is aangegeven dat De Key op zoek gaat naar een corporatie die het bezit in Zandvoort wil overnemen. In 2019 zijn gesprekken gevoerd met mogelijk geïnteresseerde corporaties. Samen met de huurders is een toetsingskader opgesteld voor biedingen. Eind 2019 is het proces van indicatieve biedingen gestart.

Volkshuisvestelijke doelen

In de portefeuillestrategie zijn volkshuisvestelijke doelen opgenomen. We liggen goed op koers bij de huisvesting van woonstarters: jongeren en studenten. We lopen voor op het aantal nieuw te bouwen studentenwoningen, vanwege de nieuwbouwmogelijkheden die wij aangeboden krijgen. Daarom stellen we de doelstelling voor studentenwoningen vanaf 2020 naar boven bij met een lichte groei van 300 in plaats van een gelijkblijvende voorraad.

De gestelde doelen voor de omvang van de sociale voorraad en de betaalbaarheid halen we ruim. De doelstelling voor betaalbaarheid halen we zo ruim dat de secundaire doelgroep in de knel komt. Daarom hebben we in het najaar daarop bijgestuurd. Gezien de nieuwe prestatieafspraken met gemeente en huurders moeten wij deze doelstelling voor 2020 aanpassen om ervoor te zorgen dat er voldoende woningen naar de secundaire doelgroep gaan.

Keuzes in 2019

- De methode van huurverhoging is in overleg met Arcade in 2019 aangepast. Volgens de vastgestelde methode is de huurverhoging gerelateerd aan de streefhuur. Deze methode blijkt lastig uit te leggen omdat de streefhuur afhankelijk is van beleid. Woningen met tijdelijke contracten en woningen met huren boven de hoge aftoppingsgrens kregen een verhoging gelijk aan de inflatie. De meeste overige woningen kregen 3% huurverhoging. Dat is ruim onder de 4,1% die was toegestaan.
- We hebben hoge ambities met onze verbeterprojecten. Daarom hebben we een nieuwe prioritering gemaakt. Verbeterprojecten kunnen variëren: we kennen een sobere of ingrijpende verbetering of zelfs sloop/nieuwbouw op termijn. Het beleid om tot 2026 geen sloop toe te passen, laten we los.
- We verhuren vrijesectorhuurwoningen bij voorkeur aan meerdere personen. Bij verhuur aan meer dan twee personen is een omzettingsvergunning van de gemeente nodig. In 2019 hebben we de pilot die in 2017 startte geëvalueerd. Het vergunningentraject bleek dermate lastig dat we gestopt zijn met het verhuren aan meer dan twee personen.
- De verhuringen aan de secundaire doelgroep blijven achter: nog geen 20% van de vrijkomende woningen kwam terecht bij deze groep. Daarom hebben we in het najaar de streefhuren aangepast. Hiermee komen meer woningen beschikbaar voor jongeren die niet afhankelijk zijn van huurtoeslag en wordt hun slaagkans gelijk aan jongeren die wel in aanmerking komen voor huurtoeslag.
- Om te voldoen aan de samenwerkingsafspraken had in 2019 65% van de vrijesectorwoningen een huurprijs onder € 1.003. Deze woningen gaan met voorrang naar mensen met een inkomen tot € 45.675 en met een maatschappelijk beroep.
- In Zandvoort was ons verkoopaanbod alleen beschikbaar voor huurders van De Key in deze gemeente. Hiermee willen we de doorstroming bevorderen.

Overleg met gemeenten

De Key heeft bezit in vier gemeenten. In drie van die gemeenten maken we prestatieafspraken over zaken die daar van belang zijn. De prestatieafspraken komen tot stand in overleg met de gemeenten en de huurdersorganisaties. We hebben ook regelmatig overleg over de voortgang van de gemaakte afspraken.

Amsterdam

De belangrijkste afspraken met de gemeente Amsterdam en de Huurdersvereniging Amsterdam zijn vastgelegd in de Samenwerkingsafspraken 2015-2019. Omdat deze afspraken eind 2019 afliepen en de gemeente haar woonvisie eind 2018 heeft vernieuwd, hebben we samen met de andere corporaties een bod gedaan op de nieuwe woonvisie. Op verzoek van onze huurderskoepel Arcade heeft De Key de gemeente een bod gedaan over de bijdrage van De Key in het gezamenlijke bod. De gemeente heeft Ortec gevraagd het gezamenlijke bod door te rekenen. Dit adviesbureau noemt het bod 'kennelijk niet onredelijk'. Het gezamenlijke bod is uitgewerkt in nieuwe prestatieafspraken met de titel Samenwerkingsafspraken 2020-2023. In december hebben de gemeente, de huurdersorganisaties en de corporaties deze ondertekend. De in februari ondertekende afspraken van het Convenant Studentenhuisvesting 2019-2022 over beschikbaarheid en betaalbaarheid van wonen voor studenten zijn opgenomen in de nieuwe samenwerkingsafspraken. Naast de gemeente zijn ook de onderwijsinstellingen en de studentenvertegenwoordigers ondertekenaar van dit convenant.

De belangrijkste thema's in de in 2019 lopende afspraken zijn:

- betaalbaarheid
- voorraad sociale huurwoningen
- gemengde wijken en wijkgericht werken
- nieuwe woningen voor de groei van de stad
- beschikbaarheid bestaande woningen
- kwaliteit en duurzaamheid
- doelgroepen
- verzakelijken en ontvlechten
- monitoring en aanspreekbaarheid

Diemen

Ook in Diemen hebben we samen met de andere corporaties een bod uitgebracht op de woonvisie van de gemeente. In het najaar is met de gemeente, de andere corporaties en de huurdersorganisaties onderhandeld over prestatieafspraken 2020-2023. Deze zijn in maart 2020 ondertekend.

De thema's in de in 2019 lopende prestatieafspraken zijn:

- huisvesting specifieke doelgroepen
- betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- kwaliteit en duurzaamheid van de woningen
- leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
- liberalisatie en verkoop
- nieuwbouw en aankoop
- bewonersparticipatie
- financiering
- wederkerigheid

Zandvoort

Eind 2016 zijn op basis van de portefeuillestrategie prestatieafspraken gemaakt met gemeente en huurders voor de periode 2016-2026. Eind 2018 hebben wij samen met huurdersvertegenwoordiging HPZ en de wethouder een pakket prestatieafspraken gemaakt voor 2019. De raadscommissie vond deze afspraken niet concreet genoeg. Daardoor zijn er geen prestatieafspraken voor 2019 vastgelegd en zijn we teruggevallen op de raamafspraken 2016-2026.

De thema's in de in 2019 lopende prestatieafspraken zijn:

- omvang en samenstelling woningvoorraad
- verkoop van sociale huurwoningen
- woonruimteverdeling
- aandachtsgroepen
- kwaliteit dienstverlening
- nieuwbouw
- onderhoud
- duurzaamheid
- vrije sector
- communicatie

De Bilt

Met de gemeente De Bilt hebben we geen prestatieafspraken. In het kader van de herziene Woningwet hebben we voor 1 juli 2019 een brief gestuurd naar de gemeente De Bilt. Daarin is aangegeven dat we ons op termijn willen terugtrekken uit De Bilt en dat er daarom wat ons betreft geen prestatieafspraken nodig zijn.

Hillegom

In 2019 hebben wij ons bezit in Hillegom overgedragen aan woningcorporatie Stek. We hebben daarom geen relatie meer met deze gemeente.

Overleg met huurders

Huurdersvereniging Arcade

Arcade behartigt de belangen van de huurders van De Key en van Lieven de Stad. Het bestuur van Arcade heeft in 2019 zes keer overleg gevoerd met de directie van De Key en één keer met de RvC.

In het overleg met Arcade kwam met regelmaat de communicatie en informatieverstrekking aan de orde. Daarom is voor 2020 afgesproken dat De Key inzichtelijk maakt hoe De Key is georganiseerd en hoe de relatie met bewonerscommissies en Arcade is ingericht. In 2019 is Arcade voor een aantal beleidswijzigingen gevraagd om mee te denken in een werksessie. Dat is niet voor elk onderwerp gelukt vanwege capaciteitsproblemen bij Arcade. Voor de actualisatie van de portefeuillestrategie en voor de basiskwaliteit voor zelfstandige sociale huurwoningen bij mutatie- en reparatieonderhoud zijn deze werksessies wél gehouden. Zowel Arcade als de medewerkers van De Key hebben dit als prettig ervaren. In januari 2020 staan werksessies gepland over het nieuwe huuraanpassingsbeleid en over de klantbeloften.

Andere gespreksonderwerpen waren onder andere: de bijdrage van De Key aan de Samenwerkingsafspraken 2015-2019 en het bod voor 2020-2023, beleid van De Key voor zittende huurders, het onderzoek van Arcade onder bewonerscommissies naar onderhoud, het onderhoudsabonnement en (het reglement van) de geschillencommissie.

In 2019 werd Arcade in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de verdeling van de huurverhoging, de (complexmatige) verkoop van het bezit in de gemeente Hillegom en aan de Polanenstraat in Amsterdam, het toetsingskader verkoop Zandvoort en de basiskwaliteit voor zelfstandige sociale huurwoningen bij mutatie- en reparatieonderhoud.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) heeft in 2016 ingestemd met de statutenwijziging van De Key. Arcade heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Een hoorzitting bij de Aw had geen invloed op de instemming. De rechter heeft geoordeeld dat de statutenwijziging rechtmatig is. Arcade is in beroep gegaan bij de Raad van State.

Daarnaast heeft Arcade bezwaar gemaakt tegen de goedkeuring door de Aw van het scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB. De rechter heeft bepaald dat de Aw opnieuw een besluit moet nemen. Door een voorlopige voorziening is dit niet nodig totdat de Raad van State uitspraak heeft gedaan in het hoger beroep.

Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels

Begin 2019 is de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) opgericht. Deze federatie wordt gevormd door alle huurderskoepels van in Amsterdam werkzame corporaties en was tijdens het overleg over de prestatieafspraken de gesprekspartner namens de huurderskoepels.

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 gespeeld bij de prestatieafspraken voor 2020 met de gemeente Diemen.

Huurdersplatform Zandvoort (HPZ)

In 2019 voerde De Key regelmatig overleg met Huurdersplatform Zandvoort. We deden dit informeel als daar aanleiding voor was en formeel tijdens kwartaaloverleggen en over de prestatieafspraken. De voorzitter van HPZ is lid van het bestuur van Arcade.

Daarnaast zijn in het kader van de mogelijke overdracht van ons bezit in Zandvoort diverse werksessies georganiseerd met HPZ en Arcade over de uitgangspunten en voorwaarden voor de overdracht. Dit heeft geresulteerd in een positief advies op het voorgenomen toetsingskader.

Bewonerscommissies

In 2019 heeft De Key een stap gezet om het overleg met de bewonerscommissies structureel te verbeteren. Samen met de bewonerscommissies willen wij de bewonersparticipatie verder bevorderen. Belangrijk aspect daarbij zijn de complexplannen. Deze zijn in 2019 een programma van de gebiedsbeheerders geworden. Het gaat daarbij voornamelijk over verhuringen, onderhoud, doelgroep, de samenstelling van de servicekosten, leefbaarheid en participatie. De complexplannen vormen een goede basis om het overleg met de bewonerscommissies effectief en efficiënt te organiseren.

In 2019 hebben we 60 van de 91 bewonerscommissies gesproken. Bij 10 commissies is dat agendatechnisch niet gelukt. Er lopen nog acties om in het eerste kwartaal van 2020 alsnog een gesprek te voeren. De overige 21 commissies bleken niet meer actief te zijn.

Over het algemeen hebben de bewonerscommissies voornamelijk dagelijkse zaken geagendeerd bij die besprekingen. Denk hierbij aan contactpersonen binnen De Key, reparatieverzoeken en vragen over servicekosten. Deze vragen zijn direct beantwoord of uitgezet voor vervolgacties. Bewonerscommissies uiten herhaaldelijk hun zorg dat instroom van jongeren de sociale cohesie in de complexen kan verminderen. We begrijpen de zorg, maar zien ook dat instroom van jongeren in bestaande complexen zeer gering is. De mutatiegraad in bestaande complexen is namelijk vrij laag. De druk op sociale cohesie heeft mogelijk een andere oorzaak en dat is onderwerp van gesprek bij de complexplannen.

Vereniging ASVA

De Key ziet in de ASVA een waardevolle gesprekspartner en adviseur op het gebied van studentenhuysvesting. Op de volgende thema's maken wij gebruik van de kennis van ASVA:

- Maatschappelijke trends: wat zijn voor De Key belangrijke ontwikkelingen in studenten- en jongerencultuur en in het onderwijs?
- Amsterdamse huisvesting: hoe kan De Key het beste aansluiten bij de woonbehoeftes van studenten en jongeren? Wat voor vernieuwingen zijn nodig?
- Onze woningen: hoe kan De Key de bouw en het beheer van wooncomplexen waarin jongeren en/of studenten wonen het beste vormgeven?

De Key herkent bij ASVA een gezamenlijk streven naar goede, betaalbare en veilige huisvesting voor studenten en de behoefte aan een woningaanbod dat meegroeit met de ambities van de stad en de universiteiten.

De mensen

De Key geeft met name woonstarters een kans om de Amsterdamse woningmarkt te betreden. Het gaat hierbij om jongeren tot 28 jaar met een beperkt inkomen. Ze krijgen een contract met een looptijd van vijf jaar zodat zij de volgende woonstarter ook weer een kans geven. Daarnaast huisvesten we kwetsbare doelgroepen, senioren (als er seniorenwoningen vrijkomen) en kandidaten die door woongroepen zijn voorgedragen. De Key houdt de belangen van de zittende huurders goed in het oog. Dat doen we met zorgvuldige dienstverlening vertaald in klantbeloften. In Zandvoort kiest De Key voor doelgroepen die het lastig hebben een woning te krijgen, zoals jonge gezinnen en ouderen.

Nieuwe verhuringen

Met de oplevering van twee complexen (Lieven en Elzenhagen) hebben we in 2019 600 meer woonstarters kunnen huisvesten dan in voorgaande jaren. Dit geldt voor sociale verhuur, studentenhuisvesting en Short Stay Facilities. De 114 verhuringen in de vrije sector zijn vooral voor maatschappelijke functies met een middenhuur (tot € 1.003).

Aantal verhuringen 2019 naar gemeente

	Amsterdam	Diemen	Zandvoort	Hillegom	Totaal 2019	Totaal 2018
Sociale verhuur	1.339	15	148	6	1.508	916
Studentenhuysvesting	1.534	349	0	0	1.883	1.624
Short Stay Facilities	2.845	323	0	0	3.168	2.709
Vrije sector	104	2	8	0	114	68
Parkeren	350	1	17	0	368	436
BOG	75	0	1	0	76	62
Overig	0	0	0	0	0	1
Totaal	6.247	690	174	6	7.117	5.812

De Key heeft op basis van prestatieafspraken toegezegd minimaal 80% van de sociale huurwoningen (woningen met een huurprijs tot € 720,42) toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tot maximaal € 38.035. Deze tijdelijke regeling geldt tot 2021.

Sociale verhuringen in 2019 naar gezinsinkomen

	Sociaal	Short Stay Facilities	Studenten huisvesting	Totaal	Realisatie	Norm
Gezinsinkomen < € 38.035	1.452	3.168	1.882	6.502	99,89%	Min 80%
Gezinsinkomen € 38.035 - € 42.436	4	-	-	4	0,06%	Max 10%
Gezinsinkomen > € 42.436	3	-	-	3	0,05%	Max 10%
Totaal	1.459	3.168	1.882	6.509	100%	100%

Passend toewijzen

Passend toewijzen betekent dat De Key bij alle sociale verhuringen in 2019 rekening moet houden met het verzamelinkomen en de huishoudsamenstelling van de nieuwe huurders. In 2019 moesten 6.509 sociale woningen worden getoetst aan de criteria van passend toewijzen. Van alle sociale huurwoningen die passend toegewezen moeten worden, hangt een wettelijke norm van 95%. De Key heeft met een percentage van 99,89% bovenmatig aan deze wettelijke norm voldaan (2018: 99,96%).

Aantal toewijzingen in 2019

		Hurgrenzen			
		basishuur	≤ kwaliteits- kortingsgrens	> kwaliteits- kortingsgrens ≤ laagste aftoppingsgrens	> laagste aftoppingsgrens ≤ liberalisatiegrens
1.a Eenpersoonshuishoudens		€ 225,07	< € 417,34	€ 417,35 - € 597,30	€ 597,30 - € 710,68
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht*	€ 22.700	353	3.150	1.150	35
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 22.700	0	15	39	216
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 22.675	0	2	33	0
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 22.675	0	0	6	8
Totaal		353	3.167	1.228	259
1.b Tweepersoonshuishoudens		€ 225,07	< € 417,34	€ 417,35 - € 597,30	€ 597,30 - € 710,68
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 30.825	0	1	81	3
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 30.825	0	1	0	21
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 30.800	0	0	10	0
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 30.800	0	0	0	4
Totaal		0	2	91	28
1.c Drie- en meerpersoonshuishoudens		€ 225,07	< € 417,34	€ 417,35 - € 640,14	€ 640,14 - € 710,68
Jonger dan 65 jaar, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 30.825	0	0	56	0
Jonger dan 65 jaar, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 30.825	0	0	0	20
65 jaar of ouder, inkomen lager of gelijk inkomensgrens Wht	€ 30.800	0	0	0	0
65 jaar of ouder, inkomen hoger dan inkomensgrens Wht	€ 30.800	0	0	0	0
Totaal		0	0	56	20
TOTAAL TOEWIJZINGEN (1A + 1B + 1C)		353	3.169	1.375	307

* Wet op de huurtoeslag

Huisvesting doelgroepen

Toewijzing sociale huurwoningen naar contractduur

	Totaal 2019	Totaal 2018
Jongerencontract	1.042	481
Contract onbepaalde tijd	381	304
Contract begeleid wonen	76	40
Totaal	1.499	825

Jongerencontracten (Amsterdam en Diemen)

Het aantal jongerencontracten is mede door de twee nieuwbouwprojecten wederom gestegen. We hebben in 2019 1.042 jongerencontracten afgesloten. Dat is 70% van al onze sociale verhuringen (exclusief onze studentenwoningen). Het betreft voornamelijk jongeren tussen de 23 en 28 jaar. Zij krijgen een contract voor vijf jaar waarna ze weer ruimte maken voor nieuwe woonstarters.

Contracten voor onbepaalde tijd

Het aantal nieuwe huurders met een contract voor onbepaalde tijd is licht gestegen ten opzichte van 2018. Senioren en kwetsbare doelgroepen ouder dan 28 jaar krijgen een contract voor onbepaalde tijd.

Contracten begeleid wonen

We hebben dit jaar fors meer jongeren (76) kunnen huisvesten die begeleid wonen. Hierbij werken we samen met een aantal zorgaanbieders. De Key biedt een deel van de woningen aan voor jongeren in de leeftijdscategorie van 18 tot 28 jaar. De zorgpartij levert daarbij zorg op maat. 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.

Toewijzing via 5% vrije ruimte

De Amsterdamse corporaties hebben maximaal 5% vrije ruimte bij het toewijzen van sociale verhuringen. Wij mogen tot 5% van het totaal aantal verhuringen in het sociale segment (exclusief studentenhuishuizing) naar eigen inzicht toewijzen. In 2019 hebben we via deze regeling 26 huurders in Amsterdam een woning aangeboden. In Zandvoort mogen we 25% van de sociale huurwoningen via de vrije ruimte toewijzen. In 2019 zijn 41 woningen via deze regeling toegewezen. Wij wegen de keuze voor het gebruik van deze regeling altijd goed af.

Huisvesting kwetsbare doelgroepen

De Key moet in Amsterdam elk jaar 30% van de vrijgekomen sociale woningen (onder de huurtoeslaggrens van € 720,42) toewijzen aan iemand uit een van de kwetsbare groepen, waaronder statushouders. Het betreft personen met een door de gemeentelijke veldtafels vastgestelde indicatie. Hierbij richt De Key zich op jongeren tussen de 18 en 28 jaar.

We hebben in 2019 in totaal 112 woningen toegewezen aan kwetsbare doelgroepen. Dat is 22% van de vrijgekomen sociale huurwoningen. De 30% (158 woningen) hebben we dus niet helemaal gehaald. Dit komt met name door een tekort aan kandidaten tussen de 18 en 28 jaar. We hebben een aantal aangeboden woningen weer teruggetrokken.

Speciale regelingen

De Key werkt samen met andere Amsterdamse corporaties in verschillende projecten om huurders aan een passende woning te helpen.

Het project Anders Wonen helpt 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. Deze regeling is in maart 2019 uitgebreid. Nu komen ook huurders van een woning met vier kamers ervoor in aanmerking, eerder was dat alleen bij vijf kamers. In 2019 hebben 5 huurders hiervan gebruikgemaakt.

Het project Onder de Pannen is een samenwerking tussen gemeenten, corporaties en de Regenbooggroep. Huurders kunnen onder bepaalde voorwaarden tijdelijk een kamer legaal via hospitaerverhuur verhuren aan een stadgenoot die dringend op zoek is naar woonruimte. Bijvoorbeeld mensen die door verlies van hun baan of door echtscheiding op straat terecht komen. Het doel is om deze mensen snel onderdak te bieden, zodat zij niet verder afglijden en afhankelijk raken van hulpverlening en mogelijk van de (dure) nachtopvang. De hospitaerverhuurder wordt niet gekort op uitkering of toeslagen en gaat er dus op vooruit met een bijverdienste.

Huurbeleid

De huur is voor onze huurders een flinke uitgavenpost. 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 huurbeleid zoeken we naar een balans tussen onze benodigde inkomsten en de draagkracht van verschillende groepen huurders. De kern van het huurbeleid is: meer mensen met een laag inkomen betaalbaar laten wonen.

Huursombenadering

Het is ons beleid om elk jaar de volledige huursom te realiseren. Bij de huurverhoging in 2019 zijn we uitgegaan van een huursomstijging van 2,6%. Deze huursomstijging is op een haar na gehaald: we komen uit op 2,59%.

Jaarlijkse huurverhoging 2019

De jaarlijkse huurverhoging per 1 juli 2019 was afhankelijk van het huishoudinkomen én de huurprijs die mensen op dat moment betaalden. Lag de betaalde kale huurprijs onder de hoge aftoppingsgrens van € 651,03 dan was de huurverhoging 3%. Was de huurprijs hoger dan kreeg de huurder een huurverhoging gelijk aan de inflatie.

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

Amsterdam, Diemen, De Bilt en Hillegom

Huidige sociale huur	Maximale huurverhoging per 1 juli 2019
> € 651,03	1,60%
≤ € 651,03	3,00%

Zandvoort

Huidige sociale huur	Maximale huurverhoging per 1 juli 2019
≥ 80% van de maximale huur*	1,60%
< 80% van de maximale huur*	3,00%

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

In 2019 kreeg 95% van onze huurders een huurverhoging. Dit is inclusief de huurders uit het woonlastenakkoord 2019 (zie de aparte paragraaf verderop). In 2018 kreeg 80% van onze huurders een huurverhoging. Het aantal huurders dat in 2019 een huurverhoging tussen de 1,6 en 3% kreeg is dus 15% hoger. Toch ligt de huurverhoging die we hanteerden nog ruim onder het wettelijk maximum. We hebben ervoor gekozen om de huurverhoging te verdelen over meer huurders. Hierdoor konden we een lager percentage hanteren en toch de volledige huursomstijging realiseren. Alle huurders met een inkomen hoger dan € 42.436 kregen een inkomensafhankelijk huurverhogingsvoorstel tot 5,6%. Deze huurverhoging gold in alle gemeenten.

Huurverhoging sociaal zelfstandige eenheden per 1 juli 2019

% huurverhoging	aantal contracten	% ten opzichte van totaal
0,00%	1.137	5%
1,60%	5.676	25%
3,00%	14.379	62%
5,60%	1.864	8%
Totaal	23.056	100%

Bezwaar tegen de huurverhoging

In 2019 ontving De Key 242 bezwaren tegen de huurverhoging. Hiervan waren er 116 gericht tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging en 126 tegen de reguliere huurverhoging. Het aantal bezwaren daalde met 53 ten opzichte van 2018. Van de 242 bezwaren werden er 135 direct met de huurder afgehandeld. 107 zaken zijn ter beoordeling doorgestuurd naar de Huurcommissie.

De afhandeling van de bezwaren verliep in 2019 vrijwel volledig per e-mail en werd door twee medewerkers verzorgd. Het resultaat was een snelle en persoonlijke afhandeling. Deze werkwijze is zeer goed bevallen en in 2020 willen we dit verder stroomlijnen.

Bezwaren huurverhoging

Ontvangen bezwaren van huurders met een sociaal huurcontract	Tegen inkomensafhankelijke huurverhoging		Tegen reguliere huurverhoging	
	Totaal	%	Totaal	%
2019	242	48%	126	52%
2018	295	35%	192	65%

Woonlastenakkoord

In het woonlastenakkoord van 2016 hebben gemeente Amsterdam, Huurdersvereniging Amsterdam en de woningcorporaties afspraken gemaakt over passende huur. De regeling is er voor mensen die lange tijd een laag inkomen hebben én een huur boven de huurtoeslaggrens voor hun woning betalen. In de periode 2016 tot en met 2018 betaalde de gemeente deze regeling. Vanaf 2019 hebben de corporaties de huurprijs verlaagd voor huurders die recht hebben op de regeling of zijn mensen verhuisd naar een kleinere woning met een lagere huur.

De gemeente Amsterdam heeft eind 2018 de gegevens van de betreffende huurders aangeleverd. Bij deze huurders heeft De Key de huurprijs per 1 januari 2019 verlaagd naar de geldende lage (€ 607,42) of hoge (€ 651,03) aftoppingsgrens. In totaal hebben we per 1 januari 2019 bij 759 huurders de huurprijs verlaagd met een totaalbedrag van € 32.671 per maand.

Zie voor meer informatie ook www.amsterdam.nl/pakjekans.

Huurachterstanden

Wij streven naar een zo laag mogelijke huurachterstand en zo min mogelijk uitzettingen op basis van huurachterstand. Ons doel is altijd in contact te blijven met een huurder die een achterstand heeft. Niemand hoeft op straat te slapen.

Voor studenten hanteren we een strenger beleid bij huurachterstand en uitzettingen. We willen hiermee voorkomen dat studenten een (te grote) huurschuld opbouwen bij de start van hun volwassen leven.

De goede resultaten zijn onder andere toe te schrijven aan de consequente werkwijze bij het incassoproces. We hebben scherpe, heldere kaders en leveren maatwerk als dat nodig of gewenst is. Verder zijn we constant op zoek naar verbeteringen in onze dienstverlening. Dit jaar hebben we de acceptgiro vervangen door een digitale betaalmogelijkheid. We kunnen de huurder nu op elk gewenst moment een e-mail sturen met een betaallink. Dit levert gemak en flexibiliteit op en draagt bij aan de wensen en behoeftes van onze huurders.

We werken samen met andere organisaties om schuldproblematiek grondig aan te pakken. In 2019 zijn samenwerkingsverbanden geïntensiveerd met maatschappelijke dienstverleners en andere corporaties. In het Convenant Vroegsignalering staan afspraken met de gemeente Amsterdam. Doel hiervan is om woningontzuimingen vanwege huurachterstand te voorkomen. Dit doen we door betalingsproblemen zo vroeg mogelijk te signaleren en hulp aan te bieden. Huurders met huurschulden krijgen ondersteuning, waarbij tevens aandacht is voor andere schulden en overige problematiek.

In 2019 zijn we samen met het Nibud, Hogeschool van Amsterdam en enkele andere corporaties gestart met het project Huren zonder zorgen. Hiermee willen we huurachterstanden van jongeren verminderen of zelfs voorkomen. Het gaat daarbij om bewustwording van veranderingen in je financiële situatie als je zelfstandig gaat wonen. Daarnaast willen wij jongeren ondersteunen met besparingstips en een check op beschikbare toeslagen (zoals huurtoeslag en zorgtoeslag) en vrijstellingen (bijvoorbeeld gemeentelijke heffingen). Huren zonder zorgen wordt gefinancierd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We verwachten in 2020 de eerste vruchten te plukken van dit inspirerende project.

Huurachterstand zittende huurders en ontzuimingen huurschuld

Gemeente	Percentage brutojaarhuur		Ontruimingen huurschuld			
	Jaar		Jaar			
Amsterdam	2019	0,81%	23	2018	0,65%	31
Diemen	2019	1,23%	7	2018	0,94%	11
Zandvoort	2019	0,70%	1	2018	0,64%	3

	Ontruimingen huurschuld		Ontruimingen huurschuld	
	Jaar		Jaar	
Sociaal	2019	15	2018	14
Studentenhuisvesting	2019	16	2018	27
Vrije sector	2019	0	2018	4
Totaal		31		45

Overlast

We streven naar een zo goed mogelijke oplossing en begeleiding bij overlastsituaties. Hiervoor werken we samen met organisaties die daarin gespecialiseerd zijn: Beter Buren in Amsterdam en Buurtbemiddeling in Zandvoort. In 2019 zijn in totaal 121 adressen aangemeld voor bemiddeling bij Beter Buren, 18 minder dan in 2018. In Zandvoort zijn 31 adressen aangemeld, 14 meer dan in 2018.

Daarnaast is de treiteraankpak gecontinueerd. Hierbij brengt de gemeente Amsterdam verschillende partijen bij elkaar om tot een oplossing te komen. In Amsterdam West en in Diemen zijn zaken overgedragen aan de treiteraankpak. Dit heeft geresulteerd in één tijdelijke verhuizing van het overlast gevende gezin en één permanente verhuizing van een gezin.

In 2019 zijn twee woningen via de rechter ontruimd in verband met overlast. Dat is er één minder dan vorig jaar.

Aanpak 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 niet gebruikt wordt waarvoor deze bestemd is. Denk aan door- of onderverhuren van (een deel van de) woning zonder toestemming of het gebruik van de woning voor criminele activiteiten als hennepcultuur, prostitutie, drugshandel of het huisvesten van illegalen. Woningverhuur en vakantieverhuur via Airbnb en vergelijkbare sites is ook woonfraude.

In 2019 heeft de aanpak woonfraude geresulteerd in 48 leeggekomen woningen. Dit jaar is ook gebruikt voor het bepalen van de koers en positie van woonfraude binnen De Key. Begin 2020 wordt de nieuwe aanpak woonfraude vastgesteld.

Aantal ontruiming en huuropzeggingen wegens woonfraude

	Ontruiming woonfraude	Huuropzegging woonfraude
Sociaal	4	32
Studentenhuisvesting	0	7
Vrije sector	1	4
Totaal	5	43

De stenen

Ook met de stenen ligt De Key op koers. In 2018 zijn we begonnen met de voorbereiding van veel nieuwe bouwprojecten voor starters op de woningmarkt. De komende jaren plukken we daarvan de vruchten. Ook met de verbeterprojecten worden flinke stappen gezet. Comfort en duurzaamheid gaan hand in hand; de energietransitie valt niet meer weg te denken. Maar de financiering ervan baart ons zorgen. De thema's die een aantal jaar geleden nog nieuw waren, raken ingebed in de aanpak van De Key. Zo zijn wij én onze woningen straks klaar voor de toekomst.

Woningen voor de doelgroep

We willen beschikken over voldoende woningen voor onze doelgroep. In Amsterdam ligt met de keuze voor woonstarters de nadruk op woningen en woonproducten die daarbij aansluiten qua oppervlakte en huurprijs. De woningvoorraad in Zandvoort moet meer aansluiten bij woonwensen van jonge huishoudens en ouderen.

Verloop verhuureenheden 2019 - Woonstichting De Key Ti DAEB

	Ultimo 2018	Nieuwbouw	Aankoop	Verkoop	Sloop	Sfeer- overgang	Overige mutaties	Totaal 2019
De Key DAEB								
<i>Zelfstandig huurklasse:</i>								
≤ € 424,44	5.876	397	4	-13	-750	-2	-197	5.315
€ 424,45 ≤ € 651,03	15.154	107	17	-267		2	208	15.221
€ 651,04 ≤ € 720,42	2.945	122	-	-56		11	-500	2.522
≥ € 720,42	989		2	-21		-6	480	1.444
Zelfstandig totaal	24.964	626	23	-357	-750	5	-9	24.502
Onzelfstandig	4.285	30					15	4.330
Woonzorg	339							339
MOG	210				-4	-4		202
BOG	21	6					-18	9
Parkeren	0							
TOTAAL	29.819	662	23	-357	-754	1	-12	29.382

Verloop verhuureenheden 2019 - Woonstichting De Key Ti Niet-DAEB

	Ultimo 2018	Nieuwbouw	Aankoop	Verkoop	Sloop	Sfeer- overgang	Overige mutaties	Totaal 2019
De Key niet-DAEB								
<i>Zelfstandig huurklasse:</i>								
≤ € 424,44	-	-	-	-	-	-	1	1
€ 424,45 ≤ € 651,03	3	-	-	-	-	-2	-	1
€ 651,04 ≤ € 720,42	2	-	-	-	-	-1	1	2
≥ € 720,42	915	1	-	-6	-	-2	-1	907
Zelfstandig totaal	920	1	-	-6	-	-5	1	911
Onzelfstandig	-	-	-	-	-	-	-	-
Woonzorg	-	-	-	-	-	-	-	-
MOG	16	-	-	-	-	4	-	20
BOG	792	2	-	-	-8	-	-113	673
Parkeren	2.954	30	-	-11	-	-	-6	2.967
Totaal	4.682	33	-	-17	-8	-1	-118	4.571
TOTAAL	34.501	695	23	-374	-762	-	-130	33.953

Verdeling verhuureenheden naar gemeente 2019 (incl. Lieven de Stad)

	Zelfstandige huurklasse				Onzelf- standig	Woonzorg	MOG	BOG	Parkeren	Totaal 2019
	≤ € 424,44	424,45 ≤ € 651,03	651,04 ≤ € 720,42	≥ € 720,42						
Amsterdam										
- Woonstichting De Key	4.530	13.484	2.007	1.913	3.504	127	196	633	2.588	28.982
- Lieven de Stad B.V.	11	321	112	480	6	28	-	253	400	1.611
- Monumenten de Key		1		1				7	10	19
- Loods 6								1		1
Diemen	622	204	65	31	806	182	6	38	11	1.965
Zandvoort	164	1.534	452	407	-	30	20	11	368	2.986
Hillegom	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
De Bilt	-	-	-	-	20	-	-	-	-	20
Totaal	5.327	15.544	2.636	2.832	4.336	367	222	943	3.377	35.584

Nieuwbouw en transformatie

De Key zet in op woonstarters in Amsterdam. Om onze wensportefeuille waar te maken, ontwikkelen we of kopen we 5.000 voor de doelgroep geschikte woningen. In 2019 leverden we in totaal 657 nieuwe woningen op, waarvan 532 voor jongeren. Aan de portefeuille studentenwoningen voegden we 125 zelfstandige eenheden toe. We zijn in 2019 gestart met de bouw van 1.070 woningen: vooral studentenwoningen (1.065) en een beperkt aantal jongerenwoningen (5).

Ondanks deze mooie resultaten vraagt het proces projectontwikkeling veel aandacht gelet op de moeizame aanbestedings- en vergunningstrajecten. Toch hebben we in 2019 € 67 miljoen kunnen investeren in nieuwbouw, terwijl in de meerjarenbegroting € 117 miljoen was geprognosticeerd.

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

Lieven 2-5, stadsdeel Nieuw-West

Het project Lieven in de Delflandpleinbuurt is het grootste nieuwbouwproject van De Key. De woningen liggen rond een gemeenschappelijke, openbare binnentuin. De woonstarters en studenten kunnen gebruikmaken van een wasruimte op de begane grond. In 2020 komt er ook een laagdrempelige buurtontmoetingsruimte met restaurant. Er is een bewonersvereniging opgericht en Academie van de Stad selecteerde vier bewoners die bijdragen aan de communityvorming in het complex. In 2019 zijn 125 studentenwoningen en 246 jongerenwoningen in Lieven 2-5 opgeleverd.

<https://actueel.dekey.nl/2019/11/01/nog-keer-sleutels-weggeven-op-lieven-voorlopig/>

Wittenburg, stadsdeel Centrum

In een voormalige bedrijfsruimte onderin een woongebouw op Wittenburg maakte De Key starterswoningen: 4 tweekamerwoningen, 6 studio's en een vrijesectorwoning die we aan twee mensen verhuren. De woningen zijn gasvrij: ze worden verwarmd met een warmtepomp.

<https://actueel.dekey.nl/2019/12/19/jongeren-superblij-starterswoning-centrum/>

Startblok Elzenhagen, stadsdeel Noord

In 2019 zijn de 275 woningen van De Key in dit project opgeleverd. Startblok Elzenhagen is een samenwerking van De Key en Eigen Haard. Het is een modulair bouwproject met een tijdelijke exploitatieperiode van tien jaar. In het complex wonen starters en statushouders. Het beheerconcept met zelfbeheer en zelforganisatie is afgeleid van Startblok Riekerhaven. Bodemwarmte voorziet in de ruimteverwarming (en koeling) en in het warme tapwater.

<https://actueel.dekey.nl/2019/04/08/startblok-elzenhagen-verwelkomt-275-nieuwe-bewoners/>

Projecten in ontwikkeling

Lieven 6 en 8, stadsdeel Nieuw-West

De laatste deelfasen van het grote bouwproject Lieven liggen op de tekentafel. In een open carré met verschillende bouwblokken komt een gevarieerd programma met 539 studenten- en starterswoningen voor De Key. Ook komt er een grandcafé en een fitnessruimte. De ingerichte binnentuin is publiek toegankelijk en geeft ruimte voor ontmoeting van buurtbewoners. De start van de bouw is voorzien in 2020.

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. Het plan voorziet in 96 woningen en bijbehorende gemeenschappelijke ruimten. De architectuur sluit mooi aan bij de naastgelegen bouwblokken van de Amsterdamse School. Een klankbordgroep met buurtbewoners begeleidt de planontwikkeling. Door moeizame aanbesteding is de start van de bouw uitgesteld. We verwachten in 2020 te kunnen beginnen.

DC van Hall, stadsdeel West

In de Staatsliedenbuurt verwierf De Key een bedrijfsverzamelgebouw met als doel huisvesting te ontwikkelen voor studenten. Het ontwikkelde plan bevat 178 wooneenheden waarvan 20 onzelfstandige eenheden. De start bouw is voorzien in 2020.

Houthavens, stadsdeel West

De Key ontwikkelt de komende jaren vier deelprojecten in de Houthavens. In 2020 start de bouw van 41 ruime zelfstandige woningen voor gezinnen. Een deel van de woningen is voor bewoners uit de aanpalende Spaarndammerbuurt. In de volgende deelprojecten in het hart van deze nieuwe wijk van Amsterdam bouwen we semi-zelfstandige starterswoningen. De jongeren krijgen een ruime kamer en een eigen badkamer met toilet en delen een gezamenlijke woonkeuken. Het gaat om Houthavens 3C (15 zelfstandige sociale woningen en 89 sociale woningen met in totaal 263 onzelfstandige eenheden) en Houthavens 5C (65 sociale woningen met 195 onzelfstandige eenheden).

Prins Hendrikkade, stadsdeel Centrum

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

Nieuwe Keizersgracht, stadsdeel Centrum

In 2019 is besloten dit complex niet te verkopen maar te verbeteren. Inmiddels is het funderings- en het gevelherstel van dit rijksmonument 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 begin 2021.

Projecten in aanbouw

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 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 buitenlandse 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 met een huur tot € 417 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.

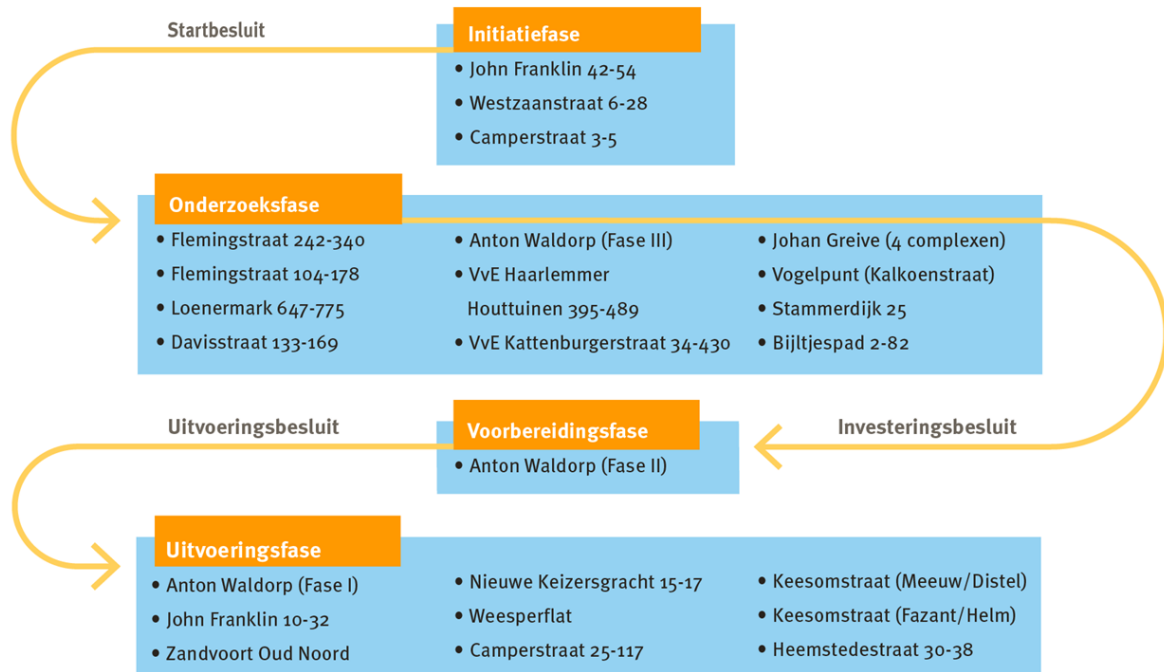
Meeuwenlaan, stadsdeel Noord

Een aantal jaar geleden brandde een pand met een bedrijfsruimte en daarboven 2 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 5 starterswoningen. De bouw is in 2019 gestart. Begin 2020 is de oplevering van deze gasloze woningen.

NoordDok, stadsdeel Noord

Aan de noordelijke oever van het IJ bouwt Kondor Wessels Vastgoed sinds 2018 een complex met 309 starterswoningen. Het gaat om tweekamerwoningen met een gemiddelde grootte van 40 m². De Key neemt deze woningen turn key af. NoordDok maakt deel uit van een grootschalige gebiedsontwikkeling op het NDSM-terrein. Kenmerkend is het gemengde karakter van de nieuwe stadswijk met plaats voor wonen, werken en recreatieve voorzieningen. Met de transformatie van meerdere gebouwen blijft de link naar het industriële verleden intact. In maart 2020 komen de starterswoningen voor De Key beschikbaar.

Verbeterprojecten



Bovenstaand schema geeft een overzicht van de lopende verbeterprojecten en de stand van zaken aan het eind van 2019. Iedere fase wordt met een besluit afgesloten.

Heroriëntatie verbeterprojecten

Begin 2019 besloten we tot een heroriëntatie van het maatregelenpakket van de verbeterprojecten. We hebben hoge ambities met onze verbeterprojecten. Daarom hebben we een nieuwe prioritering gemaakt. Verbeterprojecten kunnen variëren: we kennen een sobere of ingrijpende verbetering of zelfs sloop/ nieuwbouw op termijn. Het beleid om tot 2026 geen sloop toe te passen, laten we los.

De eerder ingezette koers om in één of twee stappen naar CO₂-neutrale wooncomplexen te gaan, is heroverwogen. Mede als gevolg van de verhuurderheffing ontbreekt het bij De Key aan financiële armsgslag om deze strategie blijvend waar te maken. Bij verbeterprojecten bereiken we wel betere energielabels voor onze woningen, maar de complete energietransitie naar CO₂-neutrale woningen vergt meer. We voelen ons aan onze CO₂-neutrale ambitie verbonden en blijven doorgaan met de energietransitie. Maar zolang wij verhuurderheffing moeten betalen, kunnen we minder doen dan eigenlijk nodig is. Naast de verbetering van de energielabels krijgt brandveiligheid de absolute prioriteit bij de verbeterprojecten.

Door de heroriëntatie vroeg de voorbereiding van de projecten meer tijd en in sommige gevallen moesten de plannen worden bijgesteld. Daardoor is de start van een aantal verbeterprojecten verschoven naar 2020. De uitgaven aan de verbeterprojecten vallen daardoor ook lager uit. Onder meer bij het project Columbusplein hebben we gedurende de uitvoering gekozen om de vloervervanging op een andere manier uit te voeren. In totaal is er € 19 miljoen uitgegeven ten opzichte van € 40 miljoen geprognosticeerd in de dPi. Het bedrag in de dPi is exclusief de toerekening van de organisatiekosten.

Gerealiseerde verbeterprojecten

In 2019 ronden we twee projecten af.

- Columbusplein: Met het gevelherstel, het schilderwerk en de nieuwe kozijnen staat dit complex er weer schitterend bij. De bedrijfsruimten aan de Postjesweg behorend bij dit complex kregen prachtige luifels, wat het straatbeeld zeer ten goede komt.
- Anton Waldorpstraat (fase 1): De woningen maakten door isolatie en nieuwe kozijnen een labelstap van D naar A. Het binnenklimaat is met de nieuwe mechanische ventilatie sterk verbeterd.

<https://actueel.dekey.nl/2019/06/13/bewoners-anton-waldorpstraat-kijken-tevreden-terug-op-onderhoud/>

Lopende verbeterprojecten

- We zijn gestart met de verbeterprojecten voor de complexen Camperstraat, John Franklinstraat en de Weesperflat in Amsterdam.
- Voor de Heemstedestraat is een uitvoeringsbesluit genomen en start de realisatie in 2020.
- De Key volgt de Kaderafspraken voor vernieuwing en verbetering. Bij meer ingrijpende verbeteringen is de instemming van tenminste 70% van de bewoners een vereiste. Voor de verbeterplannen van de John Franklinstraat, Heemstedestraat en Anton Waldorpstraat (fase 2) is deze instemming verkregen.
- In Zandvoort begonnen we met diverse woonblokken in Zandvoort Oud Noord en met de vier flats aan de Keesomstraat (zie hieronder).

Keesomstraat Zandvoort

In 2018 kwam betonschade aan het licht bij de vier flats aan de Keesomstraat in Zandvoort met in totaal 248 appartementen. In 2019 bleek dat het benodigde betonherstel en de ermee samenhangende asbestsanering groter was dan vooraf gedacht. Eind 2019 was het werk aan twee flats gereed en de bouwkundige werkzaamheden aan de twee andere flats zijn inmiddels gestart.

Planmatig onderhoud

Met planmatig onderhoud zorgen we dat de kwaliteit van het vastgoed op eigentijds niveau blijft. In 2019 zijn 650 woningen van huurder gewisseld en bij deze mutatie opgeknapt. Ook is er in 70 complexen planmatig onderhoud uitgevoerd. Naast schilderwerk, cascowerkzaamheden en onderhoud aan installaties gaat het hierbij vaak om werkzaamheden om de woning duurzamer te maken met isolerende maatregelen zoals het plaatsen van dubbel glas en een betere cv-installatie. Deze werkzaamheden bevorderen de kwaliteit van de gehuurde woning en het complex. Hiermee dragen wij bij aan onze portefeuillestrategie om goed en betaalbaar wonen in Amsterdam en Zandvoort mogelijk te maken.

Communicatie en klanttevredenheid

De Key scoort een ruime voldoende voor klanttevredenheid over onderhoud. Toch hebben wij kritisch gekeken naar de opmerkingen vanuit KWH. Deze gebruiken we om in 2020 de kans te grijpen om te verbeteren. Met betere communicatie over onze werkzaamheden, het verbeteren van ons leveranciersmanagement, een gedegen kwaliteitsbeleid en meer aansluiten bij het werken in de wijk willen we de klanttevredenheid op dit taakvlak naar minimaal een 8 te brengen. Hiervoor is een intern en extern informatie- en evaluatieplan opgesteld dat wordt uitgevoerd bij ieder project. De ingebouwde evaluatiemomenten moeten borgen dat wij kunnen blijven verbeteren.

Convenanteisen verkoop Amsterdam en brandveiligheid

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 convenanteisen. Het betreft hier werkzaamheden aan het casco van deze woningen.

Voor ons reguliere bezit doen we extra investeringen in het kader van brandveiligheid.

Voor 2020 en verder is geld vrijgemaakt om de binnenkant van de woningen bij individuele verkoop aan de convenanteisen te laten voldoen.

Planmatig onderhoud Amsterdam en Diemen

In 2019 is voor € 4,7 miljoen aan planmatig onderhoud uitgevoerd in Amsterdam en Diemen.

Casco-onderhoud

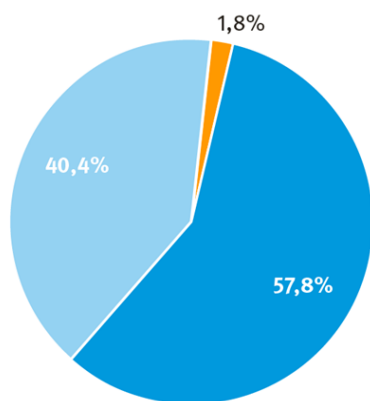
Op elf locaties is casco-onderhoud uitgevoerd. Het betreft voornamelijk werkzaamheden aan gevels en daken. Denk hierbij aan schilderwerk van houten kozijnen, ramen, deuren, herstel van gevelmetselwerk en het vernieuwen van dakbedekkingen.

Vervangen cv-ketels

De Key vervangt cv-ketels na een gemiddelde levensduur van vijftien jaar. Tegenwoordig worden de nieuwste generatie HR-toestellen geplaatst. Indien noodzakelijk vervangen we dan ook de rookgasafvoer. In 2019 zijn projectmatig ruim vierhonderd nieuwe cv-ketels geplaatst en ruim honderd open verbrandingstoestellen vervangen door een cv-ketel.

Liftinstallaties

De Key laat intensief onderhoud uitvoeren aan de liftinstallaties om ervoor te zorgen dat ze goed blijven functioneren. In 2019 is in twee woongebouwen onderhoud uitgevoerd aan de liftinstallatie(s) en zijn voorbereidingen getroffen voor liften in acht woongebouwen in 2020.



Casco-onderhoud	€ 2.720.570
Vervangen cv-ketels	€ 1.904.472
Liftinstallaties	€ 82.702
Totaal	€ 4.707.744

Planmatig onderhoud Zandvoort

In 2019 is voor € 3,2 miljoen aan planmatig onderhoud uitgevoerd in Zandvoort.

Casco-onderhoud

Op drie locaties is casco-onderhoud uitgevoerd. Het betreft voornamelijk schilderwerk en herstelwerk aan het (betonnen) casco. Verder is er gestart met werkzaamheden aan zeven andere complexen die in 2020 worden afgerond.

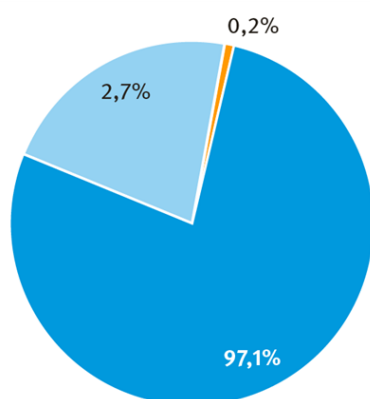
Liftinstallaties

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 2019 is dat in drie gebouwen gebeurd.

Divers klein onderhoud

Naast bovengenoemde onderdelen is er onderhoud uitgevoerd op verschillende gebieden. Denk hierbij aan het vervangen van hydrofoorinstallaties, vuilwaterpompen, bestrating en verlichting.

Planmatig onderhoud Zandvoort



Casco-onderhoud	€ 3.146.830
Liftinstallaties	€ 87.326
Divers klein onderhoud	7.617
Totaal	€ 3.241.772

Energielabelstappen

In het planmatig onderhoud, mutatieonderhoud en de verbeterprojecten zijn in 2019 in totaal per saldo 2.839 positieve labelstappen gemaakt en afgemeld.

Open verbrandingstoestellen

Het vervangen van open verbrandingstoestellen gaat gestaag door, maar nog niet snel genoeg. In 2019 zijn 100 open verbrandingstoestellen vervangen; er zijn dus nog ongeveer 600 te gaan. Het is lastig om dit te integreren in de reguliere werkzaamheden aan een woning. In 2020 stellen we een programma op waarmee we op zo kort mogelijke termijn alle open verbrandingstoestellen kunnen verwijderen.

Verkoop

Door woningen te verkopen, is geld beschikbaar voor onze nieuwbouwdoelestellingen en om onze 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. Gezien de hoge marktwaarden zijn onze huidige huurders nauwelijks in staat om hun woning te kopen.

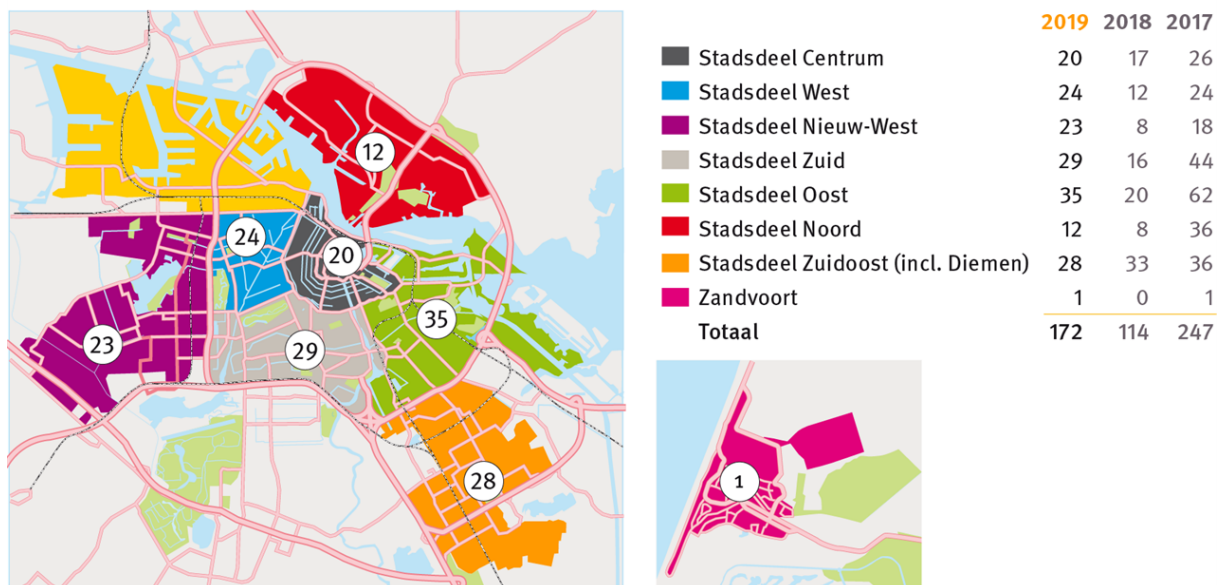
Verkopen uit bestaand bezit

In 2019 heeft De Key 156 woningen en 10 parkeerplaatsen verkocht. Dit zijn vrijwel allemaal woningen in Amsterdam, waaronder 26 in Amsterdam Zuidoost. In Zandvoort verkopen we alleen woningen aan zittende huurders. In 2019 maakte 1 huurder hiervan gebruik.

Aantal verkopen bestaand bezit in 2019

Bedrijf	Type	Gemeente Amsterdam	Diemen	Zandvoort	Eindtotaal
De Key DAEB	Zelfstandig	150		1	151
De Key niet-DAEB	Kast/Box	1			1
	Parkeer	5	1	4	10
	Zelfstandig	3	1		4
Lieven de Stad	BOG	13			13
	Parkeer	1			1
	Zelfstandig	17			17
Eindtotaal		190	2	5	197

Verkoop woningen per gebied



Complexmatige verkopen

We geven invulling aan de portefeuillestrategie van De Key door vastgoed en ontwikkelposities die niet passen in de portefeuille af te stoten.

Verkocht en geleverd

Naam	woningen DAEB	Woningen niet-DAEB	Grond
Wooncomplexen Maartensheem en Bloemhof in Hillegom	199	9	
Wooncomplex Polanenstraat/Knollendamstraat, Amsterdam	24		
Ontwikkelpositie Lieven fase 7			x

In 2019 is prijsovereenstemming bereikt over:

- Villa Sandwijck in De Bilt.

Verkoopomzet

Met de totale verkopen in 2019 was € 104,4 miljoen gemoeid (2018: € 57,0 miljoen). De geprognosticeerde verkoopomzet van € 140,4 miljoen is in 2019 niet gehaald. Dit komt onder andere doordat de verkoopvijver in Amsterdam bij de start van het jaar niet toereikend was en de mutatiegraad zeer laag bleef.

Dienstverlening dichtbij

Stapsgewijs werken we aan verbetering van de dienstverlening aan nieuwe en bestaande huurders. Zij kunnen als vanouds rekenen op een woning die veilig, heel en schoon is. Met vernieuwde woon- en beheerconcepten stimuleren we zelfbeheer en zelforganisatie van huurders. Samen werken we aan leefbaarheid in buurten, wijken en complexen. En we brengen de dienstverlening steeds dichterbij. Bewoners kunnen online veel zelf regelen op momenten dat het hen uitkomt. Maar wie dat wil kan ook persoonlijk in contact komen met beheerders en vakmensen in buurten waar we veel bezit hebben.

Kwaliteit in buurten en wijken

Eigenaarschap en zelfbeheer

Het programmameteam Woonconcepten dat in 2019 is opgezet, haalt woonwensen op en vertaalt deze naar woon- en beheervormen waarbij betrokkenheid en eigenaarschap voorop staat. In 2019 lag de focus op het vergaren van kennis over de woonstarter en het ontwikkelen en voorbereiden van woonconcepten voor nieuwbouw, zoals de kavels in de Houthaven, DC van Hall, Startblok Zeeburg en Wormerveerstraat. Nieuwe woonconcepten zijn al toegepast bij de opgeleverde projecten Startblok Elzenhagen en Lieven.

We stimuleren communities door betrokkenheid, eigenaarschap en competentie van bewoners in te zetten en te vergroten. We denken na over vernieuwingen als een mobiele app die ondersteunt bij het wegwijs maken in een woning in een nieuwbouwcomplex. En we werken aan meer bewonersbetrokkenheid bij beheer in een pand en bij keuzes in complexenmerken, zoals de invulling van gemeenschappelijke ruimtes en indeling van woningplattegronden.

Aspecten bij ontwikkeling van woonconcepten



Leefbaarheid

Aan leefbaarheid is in 2019 gemiddeld € 94 per sociale huurwoning uitgegeven. In 2018 was dat gemiddeld € 52. Leefbaarheid in complexen is een gedeelde verantwoordelijkheid van De Key en de huurders. We zijn zorgvuldig in onze leefbaarheidsuitgaven en voeren vooral projecten uit in het kader van veilig, heel en schoon. Zo zijn er schoonmaakacties uitgevoerd in complexen waar door vervuiling de leefbaarheid in het geding kwam, camera's geplaatst op plekken die onveilig aanvoelden voor bewoners en algemene ruimten opgefrist. De wijkteams hebben leefbaarheidsacties georganiseerd in meerdere complexen. We ondersteunen kwetsbare bewoners door samen met

de andere corporaties in Amsterdam, de gemeente en Stichting Vluchtelingenwerk statushouders te begeleiden als zij hun woning betrekken. We faciliteren initiatieven van bewoners, zoals bewonersgroepen die zelf het groen rond hun complex onderhouden. Bewonerscommissies die zich inzetten om hun burens een warm welkom te geven, kunnen rekenen op onze steun. Voor buurtinitiatieven in Amsterdam Noord, Oostelijk Havengebied, K-buurt en Venserpolder stellen wij een gemeenschappelijke ruimte beschikbaar.

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 terug wat er is besproken en staat te gebeuren. Meer participatie van huurders moet leiden tot grotere klanttevredenheid en anticipeert op de verwachte nieuwe wetgeving voor gemengd eigendom.

In 2019 is gekozen voor gezamenlijke bijeenkomsten over zaken zoals planmatig onderhoud of verduurzaming. Deze zaken gaan immers alle bewoners in een complex aan. Over het dagelijks onderhoud in VvE-complexen zijn afspraken aangescherpt. Dit verdient continue monitoring om misverstanden of klachten te voorkomen.

Kwaliteit van dienstverlening

Klantwaardering

Onze huurders waardeerden het contact met De Key afgelopen jaar met een 6,8. Daarmee kreeg De Key dezelfde waardering als in 2018. Dit cijfer ligt onder de door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) gemiddeld gemeten klantwaardering (7,2). Op de verschillende deelonderwerpen scoort De Key in de meeste gevallen iets lager dan in 2018.

Bij het onderdeel Nieuwe huur hadden de nieuwbouwopleveringen van Lieven en Elzenhagen de nodige voeten in de aarde. Met name de grote aantallen nieuwe huurders die in een heel kort tijdsbestek hun nieuwe woning betrokken, blijken administratief en operationeel een uitdaging. Uit de evaluaties hebben we verbeterpunten opgenomen in onze procesbeschrijvingen.

Bij het onderdeel Huur opzeggen hebben we in 2019 de casix app geïntroduceerd in het verhuisproces. Deze app heeft een verdere professionalisering gebracht die huurders in sommige gevallen als zakelijk ervaren. Waar voorheen nog onderdelen van de oplevering voor rekening van De Key konden worden opgevoerd, is die ruimte met de app weggenomen. Als gevolg hiervan ervaren vertrokken huurders meer afstand tot De Key.

De Key scoort telkens onder het landelijke gemiddelde. Dat willen we veranderen. Eind 2018 is gestart met een organisatiebreed verbetertraject van de dienstverlening en in 2019 is de samenwerking met KWH geïntensiveerd. Via het opstellen van organisatiebrede klantbeloften en door hiernaar te handelen moet de dienstverlening in 2020 beter zijn en uiteindelijk doorklinken in het klantoordeel.

Resultaten KWH



Tevredenheid

2019	74%	91%	88%	87%	81%	86%	100%
2018	76%	96%	96%	89%	84%	80%	93%

Keyk op dienstverlening

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

In september ging een projectteam van dertig enthousiaste collega's van verschillende bedrijfsonderdelen aan de slag met klantbeloften voor De Key. Zij verdiepten zich in workshops onder leiding van KWH in de wensen en behoeften van de huurder. Gegevens uit diverse onderzoeken onder huurders en medewerkers vormden daarvoor input. Ook vijftien betrokken leden van huurderskoepel Arcade leverden input tijdens een workshop. De leden van het projectteam hadden een actieve rol in het betrekken van collega's. Zo konden alle medewerkers van De Key een bijdrage leveren. De concept-klantbeloften zijn voorgelegd aan huurders tijdens een huurderspanel en aan collega's tijdens een collega-arena. Eind 2019 lagen er drie breedgedragen klantbeloften voor De Key. Hiermee gaan we verder in 2020.

Innovatieve dienstverlening

De snelle technologische ontwikkeling biedt heel veel kansen op het gebied van de digitale dienstverlening. We houden onze oren en ogen open en pakken kansen die er zijn. Het programma Studentenhuisvesting is daarbij leading. Dat komt met name door de doelgroep die digitaal is opgevoed en de hoge mutatiegraad. Hierdoor is de druk om de werkzaamheden te vereenvoudigen groot en dat leidt tot innovatieve technologische toepassingen.

Een mooi voorbeeld van zo'n vernieuwing uit 2019 is de keyless-woning. Internationale studenten openen de centrale toegangsdeur en hun eigen woning via een app. In 2019 is deze techniek bij 78 woningen aangebracht. Hiermee besparen we flink op het extra werk van sleuteluitgifte.

Herinrichting studentenwoningen en gemeenschappelijke ruimtes

Iedere zomer richten we een deel van de bestaande short-stay-woningen opnieuw in. We sluiten hiermee aan bij behoeften van de huurders en maken de woningen steeds duurzamer. Het ultieme doel is om vanaf 2022 te werken met een circulaire inrichting.

Ook bij de herinrichting van gemeenschappelijke ruimtes in studentencomplexen besteden we steeds meer aandacht aan kwaliteit en details. In 2019 zijn bijvoorbeeld de gemeenschappelijke keukens van de Weesperflat opgeknapt.

Klachten

In 2019 ontving De Key 2.434 tips, vragen en klachten. Dat zijn 404 meldingen meer dan in het voorgaande jaar. De gemiddelde afhandelingstijd nam toe met bijna twee dagen. Van de klachten die wij ontvingen werd 51% binnen drie dagen afgehandeld. Dit was vorig jaar nog 45%. Het aantal klachten dat niet binnen de gestelde zeven dagen werd afgehandeld bleef met 26% ongeveer gelijk.

Klachten in 2019

2019	Aantal klachten	Gemiddelde doorlooptijd
Eerste kwartaal	585	7,8 dagen
Tweede kwartaal	697	10,2 dagen
Derde kwartaal	631	8,1 dagen
Vierde kwartaal	521	4,8 dagen
Eindtotaal	2.434	7,9 dagen

Geschillen

De Key werkt samen met twee geschillencommissies. Huurders in Zandvoort kunnen terecht bij de Regionale Commissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond. En huurders in Amsterdam, Diemen, Hillegom en De Bilt (dus ook huurders van Lieven de Stad) bij de Geschillencommissie De Key.

Zeven huurders hebben een klacht gestuurd en vier daarvan zijn opgelost in overleg tussen de huurder en De Key. De geschillencommissie heeft één klacht niet ontvankelijk verklaard. Een klacht die eind 2019 is ingediend door een bewonerscommissie wordt in 2020 behandeld. De geschillencommissie heeft dus in 2019 maar één zaak behandeld en deze gegrond verklaard.

In Zandvoort zijn in 2019 twee geschillen bij de Geschillencommissie binnengekomen. Beide zijn na melding onmiddellijk door De Key opgelost.

Zaken behandeld door de geschillencommissie

Commissie	Onderwerp(en)	Uitspraak Geschillencommissie	Vervolgactie De Key
Amsterdam	Houding en gedrag De Key na bezichtiging woning. Aangeven reden intrekking onjuist. Intrekken halverwege verhuurprocedure.	Gegronnd	Verbeteren verhuurproces studentenwoningen, hanteren oorspronkelijke kandidatenlijst en kijken naar intrekken woning tijdens verhuurproces.

Rechtzaken

In 2019 heeft De Key 59 rechtzaken gevoerd.

Rechtzaken in 2019

Onderwerp	Aantal zaken	Huurder wint	De Key wint	Schikking	Intrekking	Zaak loopt nog
Overlast	11		7	1		3
Drugs/wapens/hennep/prostitutie	13	1	4	3		5
Medehuur/voortzetting huur na overlijden/verblijf onrechtmatig / verblijf zonder recht of titel	12		4	5	2	1
Gebrek gehuurde	6		2	1		3
Onderhuur	5		2	1		2
Statutenwijziging						
Omzettingsvergunning	2		2			
Indeplaatsstelling	1					1
Overig (scheiding DAEB/niet-DAEB, onrechtmatige uitbouw, mishandeling en servicekosten, koopaanbod, schuldsanering)	7	2	1	1		3
VvE-claims	2			1		1
Totaal	59	3	22	13	2	19

Organisatie in beweging

In 2018 is aan de hand van de HR-strategie de basis gelegd voor het creëren van een stimulerende omgeving voor medewerkers. Een omgeving waar het fijn werken is en waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen. In 2019 zijn hiervoor belangrijke stappen gezet.

Een lenige organisatie

Medewerkersonderzoek

In april is een medewerkersonderzoek georganiseerd. Een ruime meerderheid van het personeel heeft het vragenformulier ingevuld (71%). Medewerkers hebben zich over diverse thema's uitgesproken, zoals betrokkenheid, bevoegenheid, sociale veiligheid en leiderschap. De uitkomst geeft reden tot vreugde en bevestigt een aantal ontwikkelpunten. De Key scoort bovengemiddeld op bevoegenheid en betrokkenheid in vergelijking met andere Nederlandse organisaties. Dit is een mooie basis om voortvarend aan de slag te gaan met onze verbeterpunten: communicatie, samenwerken en klantgerichtheid.

GO!

De bespreking van de uitkomsten van het medewerkersonderzoek binnen de teams en met de leidinggevenden heeft geleid tot het organiseren van GO! Academies (GO = Groei en Ontwikkeling). Bijeenkomsten waar we medewerkers in gezamenlijkheid inspireren, informeren, stimuleren en faciliteren op de ontwikkelthema's van de organisatie. De eerste academie ging over de kunst van het samenwerken. Dat het een geslaagde opzet was blijkt uit het feit dat 67% van de deelnemers aangaf dat ze dingen hebben geleerd die ze in de praktijk kunnen toepassen.

Samenwerking en klantgerichtheid

In 2019 is al een aantal afdelingen verhuisd naar de Turbinestraat. De Key zal vanaf begin 2020 op die locatie onder één dak samenwerken. Dit levert kortere lijnen op. Het wordt makkelijker om elkaar op te zoeken en met elkaar af te stemmen. Intussen wordt het pand aan de Hoogte Kadijk verbouwd. In 2021 verhuizen alle afdelingen terug naar dit kantoor.

Met onze inspanningen op de ontwikkelthema's willen we ook effect sorteren op scores van huurders op onze klanttevredenheid en dienstverlening. We hebben klantbeloften vastgesteld en vertaald naar zichtbaar gewenst gedrag. Het verbeteren van onze klantgerichtheid blijft de komende jaren een prioriteit.

Een kenmerkend aspect van de werkwijze van het project klantbeloften en de begeleiding van de verhuizingen is dat een brede selectie van medewerkers meedoet, via deelname aan de projectgroep zelf of via een klankbord. Dat zorgt voor een breed draagvlak en inbreng van verschillende meningen.

Communicatie en leiderschap

Het thema communicatie benaderen we vanuit verschillende perspectieven. Met schrijftrainingen voor collega's in de wijkteams en klantenteams is er geïnvesteerd in het verbeteren van schriftelijke communicatie naar onze huurders. Weekstarts in de teams zijn in 2019 uitgegroeid van experiment tot een structurele gebeurtenis. Bij weekstarts bespreken teams actualiteiten, stemmen ze werkzaamheden af en het draagt bij tot het bespreekbaar maken van ervaringen en gevoelens. Met behulp van studenten van de Hogeschool Utrecht is het gebruik en de doelmatigheid van Sharepoint onderzocht, het meest gebruikte interne communicatiekanaal. In 2020 gaan we met de uitkomsten aan de slag.

Samen beter

In 2018 zijn we met samenbeter@dekey.nl begonnen. Met dit verbeterprogramma willen we de basis op orde krijgen zodat we efficiënter werken en minder fouten maken. Inmiddels hebben we een overzichtelijk proceshuis gebouwd en zijn 68 processen en 10 kernprocessen in kaart gebracht. Het eigenaarschap en de samenhang van de processen zijn gedefinieerd. De samenhang van 22 processen is verbeterd, wat leidt tot een meer effectieve en efficiënte organisatie. Door jaarlijkse gezamenlijke evaluatie van de processen zijn we aantoonbaar in control. In 2019 volgden 75 collega's een training LEAN yellow belt en 78 collega's zijn getraind in operational risicomanagement.

Kerncijfers organisatie

	2019	2018
Gewogen gemiddelde aantal fte met een vast en tijdelijk dienstverband	301	291
Aantal medewerkers met een vast en tijdelijk dienstverband (einde boekjaar)	323	311
Gemiddelde leeftijd	47	47
Gemiddelde diensttijd	13	13
Ziekteverzuim (incl. langdurig ziekteverzuim)	5,00%	5,30%
Aantal meldingen kortdurend ziekteverzuim < 5 dagen	307	350
Gemiddeld aantal ziektedagen per medewerker	12,9	11,9
Verhouding man/vrouw	61-39%	62-38%

Wijzigingen personeelsbestand

In 2019 zijn 39 medewerkers (12,2%) nieuw in dienst gekomen. 27 medewerkers (6,6%) hebben De Key verlaten en 22 medewerkers (6,89%) zijn van functie veranderd. Het totaal aantal medewerkers is gestegen met 12 tot 319.

De groei van het personeelsbestand is gelijk verdeeld over de vier bedrijfsonderdelen. Elk bedrijfsonderdeel is met circa 2 fte gegroeid. Bij Wonen is nog extra groei vanwege aangestelde vervangers van medewerkers waarvan de arbeidsovereenkomst pas in 2020 eindigt.

Ziekteverzuim

Het verzuim over 2019 is weliswaar licht gedaald in vergelijking met 2018, maar het blijft hoger dan het landelijk gemiddelde. Het hoge cijfer wordt veroorzaakt door het aandeel langdurig verzuim. Opvallend gegeven is de langere duur naar volledige re-integratie. Het afgelopen jaar zagen we een aantal langdurige verzuimtrajecten uitmonden in WIA-aanvragen. Ook medewerkers waarbij er sprake is van verzuim vanwege mantelzorg zijn opvallend en helaas langdurig.

Tijdelijke contracten

Onze voorkeur voor langjarige tijdelijke arbeidscontracten heeft dit jaar geleid tot een groei naar 36 collega's met zo'n contract. Dit is ruim 11% over het totaal aantal medewerkers. Ondanks het beleid van tijdelijke arbeidscontracten is van 12 medewerkers het contract omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd.

De cao-afspraken die flexibele inhuur tot 12 maanden beperkt, voorziet in een groei van het aantal tijdelijke contracten.

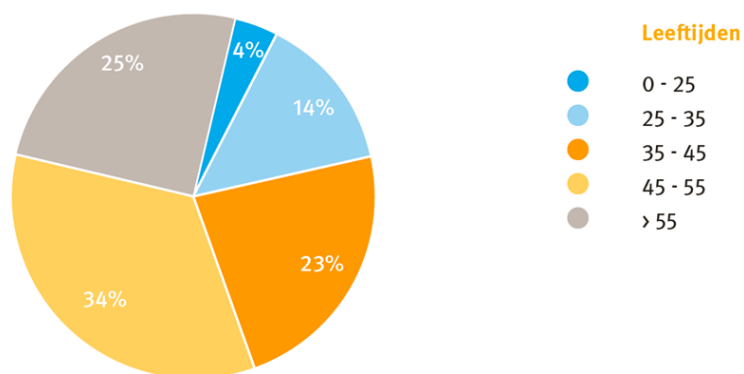
Aantal tijdelijke contracten

	2019	2018	2017
1-2 jaar	20	24	12
3-5 jaar	36	22	15

Fte per bedrijfsonderdeel

	Gemiddeld fte 2019	Gemiddeld fte 2018
Directie & Staf	66,51	64,12
Financiën & Control	30,36	28,66
Wonen	152,73	148,14
Vastgoed	46,6	45,69
Totaal gemiddeld aantal fte's	296	286,61

Leeftijdscategorieën 2019



Organisatiestructuur

De voorgenomen verschuivingen van afdelingen binnen de Staf en Financiën & Control heeft in 2019 geen doorgang gehad. Aan de hand van meerdere gesprekken binnen deze bedrijfsonderdelen is er gezocht naar een optimale positionering en een logische herverdeling van taken. Veranderingen in het vakgebied en de betekenis die dit heeft op het werk zijn uitvoerig aan de orde gekomen. Een evenwichtige verdeling van checks en balances is daarbij een belangrijk ijkpunt. In 2020 valt het definitieve besluit voor de herverdeling.

Organogram eind 2019



Integriteit

Dit jaar was er slechts één integriteitsschending en een melding van diefstal. De integriteitsschending betrof een collega die structureel vrouwonvriendelijke opmerkingen maakte. De diefstal betrof een draagbare radio en nieuw aangekocht gereedschap uit een opslagruimte in het kantoor op de Turbinestraat. Er is geen dader gevonden.

Dit jaar zijn er meer overzichten met risicofactoren per functies vastgelegd. Het aantal was echter kleiner dan voorzien. Gedurende het jaar zijn andere keuzes gemaakt waardoor dit onderdeel weinig aandacht heeft gekregen. Komend jaar schenken we opnieuw aandacht aan risicofactoren per functie ter voorkoming van integriteitsschendingen.

Jaar	Aantal meldingen	Waarvan integriteitsschendingen
2019	2	1
2018	3	1
2017	3	1
2016	2	1

Privacy-beleid

Om de privacy van onze huurders te beschermen hebben we in 2019 de volgende activiteiten uitgevoerd:

- 20 jaarlijkse privacyworkshops
- 75 nieuwe medewerkers hebben de basisworkshop privacy gevolgd
- clean-desk-beleid is uitgerold
- privacybeleid, gegevensregister, verwerkersregister en model verwerkersovereenkomst zijn geactualiseerd
- aanbevelingen van de audits van 2018 zijn uitgewerkt in concrete acties

Op verzoek van collega's hebben we vijf bewustwordingsacties georganiseerd: bezoek van een mystery guest, mystery calls en test met phishing mails, SMSing (phishing SMS) en USB-stick-tests. Er is een duidelijke verbetering zichtbaar. Zo is 89% van collega's niet voor de levensechte SMSing gevallen en kwam de mystery caller in geen enkel geval achter persoonsgegevens of gevoelige bedrijfsinformatie. Ook factuurfraude werd direct herkend en rondslingerende USB-sticks met virus werden ingeleverd bij ICT.

We hebben dit jaar één keer melding gemaakt van een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Het betrof een beperkt datalek: in een e-mail zijn per ongeluk 35 huurders in de cc gezet in plaats van in de bcc, waardoor ze elkaars e-mailadressen ontvingen. Gelukkig is de ernst van mogelijke gevolgen voor de betrokkenen klein. Alle huurders zijn direct geïnformeerd en we hebben onze excuses aangeboden.

Ondernemingsraad

Afgelopen jaar was voor de ondernemingsraad een hectisch en bewogen jaar waar veel werd gevergd van de ondernemingsraadsleden. Gelukkig waren er weinig verschuivingen binnen de ondernemingsraad en zijn de OR-leden steeds meer op elkaar ingespeeld. Met de bestuurder is de samenwerking geïntensiveerd. De bestuurder en de voorzitter van de OR spreken elkaar regelmatig. 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.

Belangrijkste onderwerpen dit jaar waren de voorbereiding van de verhuizing van de Hoogte Kadijk naar de Turbinestraat en de overwegingen van de overdracht van het bezit in Zandvoort. De OR heeft de verhuizing op de voet gevolgd en aanvullende vragen gesteld over constructiestevigheid, arbotoets en de risico-inventarisatie en evaluatie. Medio februari 2020 worden alle medewerkers met open armen ontvangen op de Turbinestraat zodat de verbouwing van de Hoogte Kadijk kan beginnen. De verbouwing van de Hoogte Kadijk zal circa 1,5 jaar gaan duren.

Om goed op de hoogte te blijven van het bezit in Zandvoort heeft de OR een commissie Zandvoort ingesteld. Hierdoor heeft de OR een directe link met de betrokken collega's. De OR laat zich bijstaan door een externe adviseur.

Afgelopen jaar heeft de OR veelvuldig over het personeels- en aannamebeleid gesproken. Wij zien dat de nieuwe werknemers verschillende contracten aangeboden krijgen. De contractduur kan 1, 2, 3 of 5 jaar zijn. Er is afgesproken dat de aanpassingen vanuit de nieuwe CAO en WAB worden verwerkt in het nog op te stellen beleid. Hiermee geeft de OR aan dat de veranderingen van contracten net als vorig jaar nog niet heeft geleid tot instemming van de OR.

De functie preventiemedewerker heeft wederom de aandacht gekregen van de OR. Helaas is dit jaar geen medewerker gevonden die alle taken als preventiemedewerker op zich wil nemen. Dat betekent dat twee medewerkers de preventietaak op zich nemen (huidige taken).

Andere onderwerpen waar de OR bij betrokken is, zijn de plannen voor herindeling staf, aanvullende arbeidsvoorwaarden (gaat niet door), aannamecontracten, integriteit, veranderingen CAO, veranderingen WAB, samenvoeging wijkkantoren Vinkenstraat en Spaarndammerstraat, periodiek medisch onderzoek, vertrouwenspersoon, besloten benoemingen, Arbo-commissie en VvE-beheer Amsterdam. Ook is er een bijeenkomst georganiseerd in samenspraak met vakbond FNV.

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

Samenstelling ondernemingsraad eind 2019

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
<i>Vacant</i>	
<i>Vacant</i>	

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

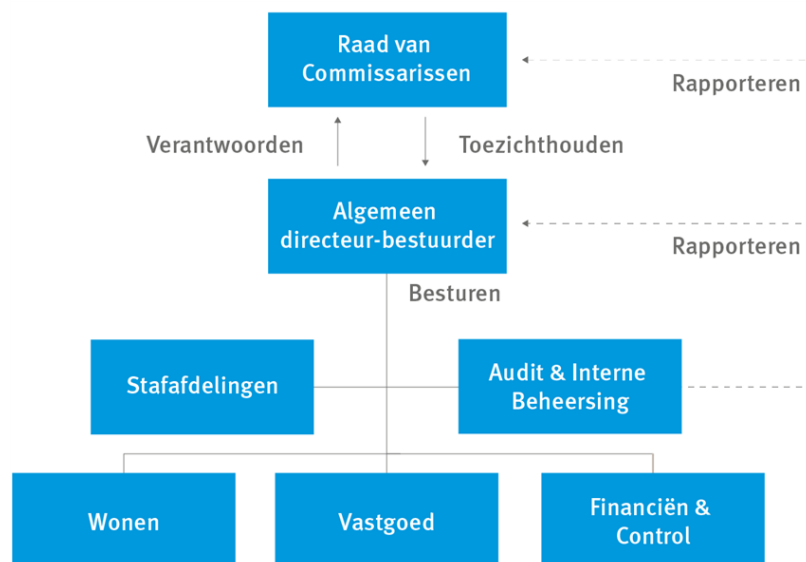
De Key onderschrijft de Aedescode en de Governancecode woningcorporaties. Dit is geïmplementeerd en vastgelegd in onze werkwijze en in onze statuten en reglementen. De Governancecode gaat uit van het principe 'pas toe of leg uit'. Bij De Key geldt het principe 'leg uit' voor artikel 4.8 van de Governancecode.

- Volgens dit artikel wordt ruim aandacht besteed aan een aantal onderwerpen in zowel het ondernemingsplan als het volkshuisvestingsverslag. We kiezen ervoor dit vooral te doen in het jaarverslag. Het ondernemingsplan van De Key is meer strategisch van aard.
- De man-vrouw-verdeling in het bestuur is niet van toepassing omdat we één bestuurder hebben. In de selectieprocedure is dit onderwerp onderdeel van het profiel van de bestuurder.

Tegenstrijdige belangen

Er zijn in 2019 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 2019)



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 medewerker Audit & Interne Beheersing is hiërarchisch ondergebracht bij de bestuurder. Hij rapporteert aan het bestuur en aan de auditcommissie van de raad van commissarissen. Hij geeft gevraagd en ongevraagd advies. Dit is vastgelegd in het Reglement Interne Auditor.

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.

- Nevenfuncties: Leon Bobbe was van 2010 tot 1 juli 2019 lid van de raad van toezicht van de Montessori Scholengemeenschap Amsterdam. Hij 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 2019 30 PE-punten behaald.

Directie

De directie van De Key werkt volgens een collegiaal model. Dit betekent onder andere dat directiebesluiten bestuursbesluiten zijn. In 2019 heeft de directie over 49 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 & Control 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.

1e lijn: procesmanagement

We werken continu aan de verbetering van onze (kern)processen en procedures. De verantwoordelijkheid voor procesverbetering ligt bij de procesteams in de lijn, zowel voor het oplossen van knelpunten (Lean) als het beheersen van operationele risico's. Het programma samenbeter@dekey.nl dient als fundering voor de continue procesverbetering. Daarbij is onder andere aandacht voor eigenaarschap en risicobewustzijn binnen de organisatie waaronder ook op de gebieden privacy en informatiebeveiliging.

2e lijn: risicobeheersing en compliance

In 2019 hebben wij de opzet van ons framework voor governance, risk en compliance (GRC) verder uitgewerkt en vertaald naar de organisatie. In 2020 vullen we de fte's die voor risicomangement en compliance zijn opgenomen in de formatiebegroting in. Daarbij houden we rekening met de verwachtingen die de status als Organisatie van Openbaar Belang met zich meebrengt voor risicobeheersing en de documentatie van interne beheersmaatregelen.

Op het gebied van risicobeheersing hebben we niet alleen aandacht gehad voor onze strategische risico's en onzekerheden met een financiële impact (zie volgende paragrafen voor de beschrijving daarvan), we hebben ook een overzicht gemaakt van risico's die van invloed kunnen zijn op de betrouwbaarheid van de financiële informatievoorziening. De komende jaren borgen wij de belangrijkste interne beheersmaatregelen in de processen.

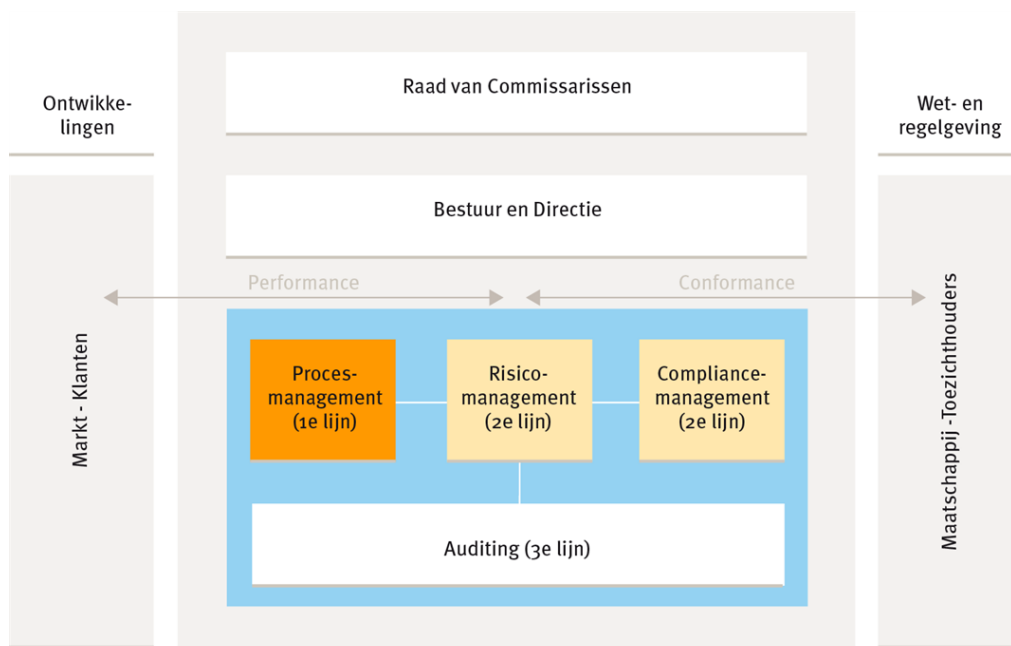
Hoewel wij de fte voor compliance nog niet hebben ingevuld, houden wij op centraal niveau wel een overzicht bij van relevante wet- en regelgeving specifiek voor de corporatiesector. Voor de Algemene Verordening Gegevensbescherming hebben wij een onafhankelijke beoordeling laten uitvoeren. Op basis van die beoordeling voeren wij verdere verbeteringen door op gebied van dataprivacy.

3e lijn: auditing

De afdeling Audit & Interne Beheersing functioneert als onafhankelijke afdeling direct onder het bestuur. De auditwerkzaamheden volgen uit het CORA-procesmodel dat we in 2019 hebben uitgewerkt naar de audit-universe van De Key. Hiermee bedoelen wij het totaal van periodiek te beoordelen onderwerpen dat de basis vormt voor de meerjarenplanning en dat op een risico-inschatting is gebaseerd. Met een audit wordt opzet, bestaan en werking van de kernprocessen beoordeeld. Een audit kent een operationele focus en is gericht op verbetering.

Vanuit de financiële functie voert de afdeling Planning & Control zogenoemde toetsingen uit. De toetsingen volgen ook het CORA-procesmodel dat we in 2019 hebben uitgewerkt naar het Overzicht Interne Controles. Dat overzicht verschaft inzicht in de belangrijkste processen binnen De Key die van invloed kunnen zijn op de betrouwbaarheid van de financiële informatievoorziening, de risico's die daarop betrekking hebben en de periodiek uit te voeren toetsingen. Met een toetsing wordt beoordeeld of specifieke interne beheersmaatregelen hebben gewerkt. Een toetsing kent veelal een financiële focus en is gericht op verantwoording.

De Key werkt aan een transitie van de afdeling Audit & Interne Beheersing richting een Interne Auditfunctie. De gewenste Interne Auditfunctie omvat drie medewerkers en zal niet alleen operationele en financiële audits uitvoeren, maar ook de toetsingen en de interne review op de interim- en jaarrekeningdossiers. De Interne Auditfunctie stelt het jaarplan op en rapporteert periodiek over de voortgang en de resultaten daarvan aan de directie en aan de auditcommissie van de raad van commissarissen.



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 deze 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 en houdt de raad van commissarissen 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	Organisatie-structuur 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 aanvullende maatregelen in gang voor de risico's die significant buiten onze risicobereidheid vallen. De risico's die het betreft zijn hieronder kort opgesomd.

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 qua kwantiteit als kwaliteit 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 2019 hebben wij de relevante risico's nader toegelicht als onderdeel van onze meerjarenbegroting 2020-2024. Daar hebben wij ook aandacht besteed aan de voorgenomen overdracht van ons bezit in Zandvoort aan een andere corporatie. In 2020 herhalen wij onze periodieke risicomangementcyclus met een nieuwe strategische risico-inventarisatie.

Financiële continuïteit

Het financieel beleid van De Key is erop gericht onze investeringen uit eigen middelen te financieren. Wij exploiteren en verkopen vastgoed en zetten deze (netto) inkomsten in voor het bouwen van nieuwe woningen, het verbeteren van bestaande woningen en het aflossen van onze leningen. Dat is het verdienmodel van De Key. Door te werken volgens dit verdienmodel zijn in 2019 de ratio's waarop onze toezichthouder toetst verder verbeterd. De Key is weerbaar, ook in economisch slechtere tijden.

Uitgangspunten financieel beleid

Het financieel beleid van De Key is gericht op continuïteit en daarmee ondersteunend aan onze volkshuisvestelijke doelstellingen. Daarbij sturen wij vanuit twee invalshoeken: liquiditeitsmanagement en het rendement op het eigen vermogen.

Liquiditeitsmanagement

Het liquiditeitsmanagement is gericht op het beschikbaar hebben en houden van voldoende (eigen) middelen om aan onze financiële verplichtingen te blijven voldoen.

Dat doen wij als volgt:

- Financiering (bij voorkeur) uit eigen middelen.
 - Wij werken toe naar onze wensportefeuille door de verkoopopbrengst van bestaande (grote) woningen te benutten om de nieuwbouw van meer kleinere woningen te financieren. Voor één verkochte woning bouwen we in de periode 2020-2024 circa drie kleinere nieuwbouwwoningen terug. Dit levert per saldo 2,6 keer zoveel huuropbrengsten op per maand in de periode 2020-2024. Hiermee bereiken wij twee doelen: de beschikbaarheid en betaalbaarheid van onze woonvoorraad neemt toe en wij verhogen onze huuropbrengsten.
 - Wij blijven aflossen op onze langlopende leningenportefeuille. Hiermee verlagen we de rentelasten in de periode van 2020-2024 met circa € 2,3 miljoen en daalt ook het renterisico in de exploitatie.
 - Beide ankers geven steeds meer ruimte om vanuit het exploitatieresultaat te investeren in de kwaliteit en duurzaamheid van ons bestaand bezit. In de periode 2020-2024 stijgt het exploitatieresultaat naar verwachting met € 12,7 miljoen.
- De beschikbaarheid van liquide middelen zodanig borgen dat schommelingen in de liquiditeitsbehoefte altijd worden opgevangen. De Key heeft daartoe als buffer de beschikking over een rekeningcourantkrediet bij BNG bank (in 2019 € 18 miljoen). De Key heeft geen derivaten.
- Een ICR in alle takken boven de norm van de toezichthouders. De Key voldoet in 2019 aan deze normstelling.

Rendement op eigen vermogen

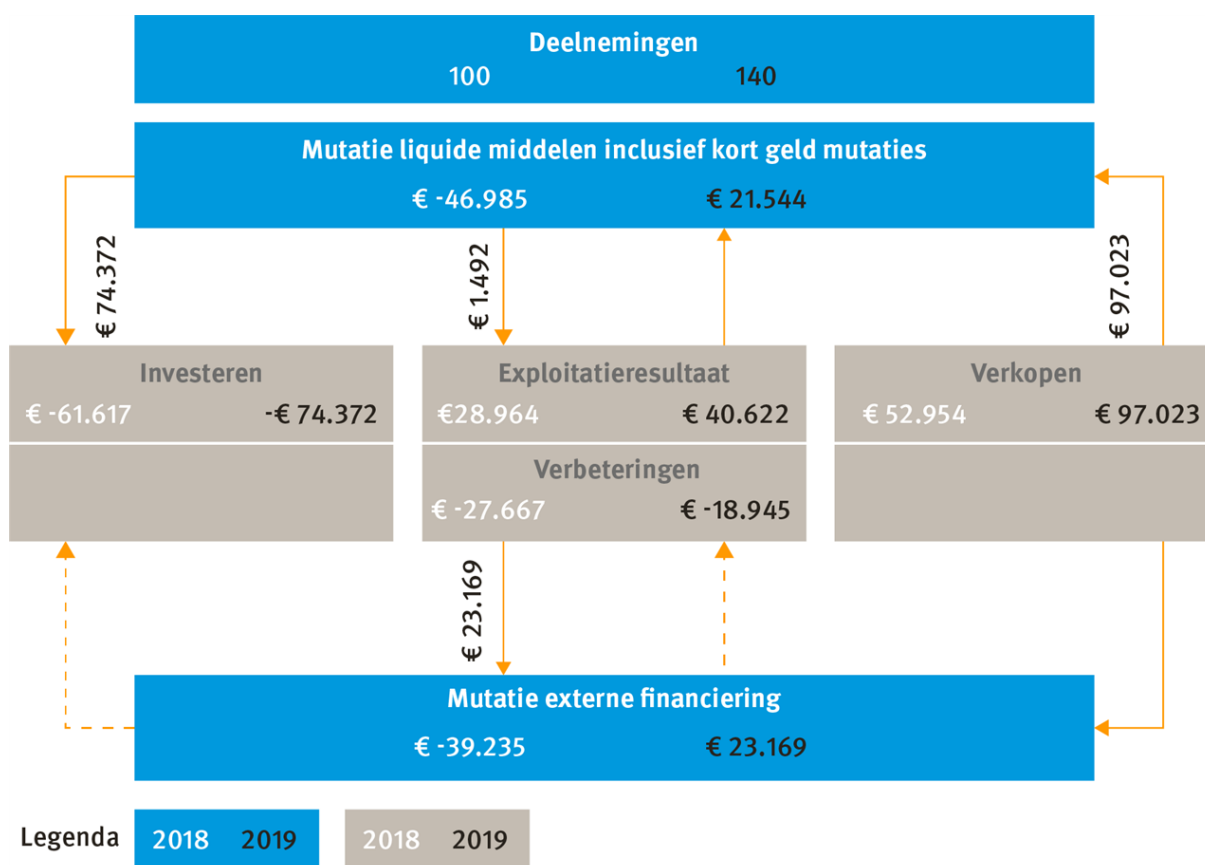
Een gezond rendement op het eigen vermogen betekent dat wij met de verhuur van en investeringen in onze woningen een zodanig rendement behalen dat wij ons vermogen in stand blijven houden voor volgende generaties.

Dat doen we zo:

- We sturen op een solide exploitatieresultaat met blijvende aandacht voor optimale opbrengsten en kostenbeheersing. Hiermee leggen we een duurzame basis voor direct rendement op eigen vermogen dat ten minste inflatievolgend is.
- We benutten verschillende fiscale mogelijkheden en minimaliseren daarmee de fiscale kasstromen.
- We gaan door met het afbouwen van de (risico's in de) verbindingsstructuur. Door het afbouwen van de verbindingsstructuur loopt De Key minder risico's die impact (kunnen) hebben op het resultaat en eigen vermogen.

Uitwerking financieel beleid in 2019

In de onderstaande figuur is de herkomst en besteding van middelen in 2019 opgenomen.



Kasstroom

Uit het exploitatieresultaat (€ 46,0 miljoen) zijn de investeringen in bestaand bezit (€ 22,3 miljoen) en de geplande aflossingsverplichtingen (€ 23,1 miljoen) voldaan.

De verkoopopbrengst (€ 97,1 miljoen) was voldoende om nieuwbouw te bekostigen (€ 76,4 miljoen).

Het aandeel uit deelnemingen en kortgeld-mutaties bedraagt € 0,2 miljoen.

Liquide middelen

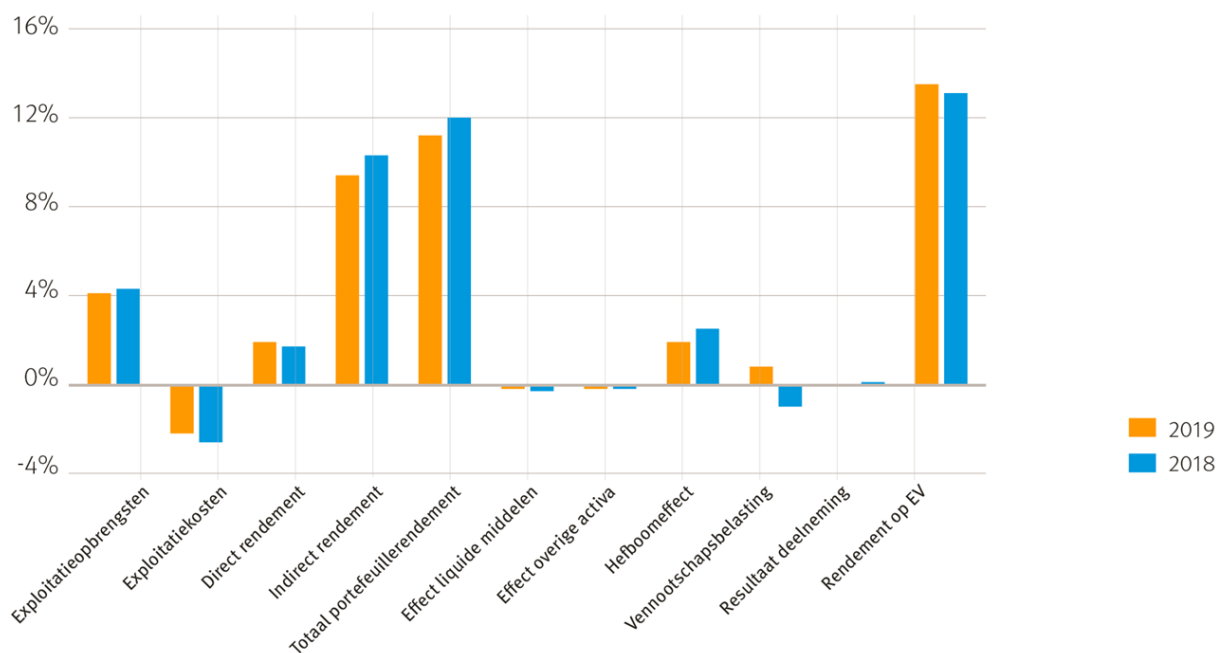
Per saldo is de stand van de liquide middelen in 2019 toegenomen met € 21,5 miljoen ten opzichte van 2018.

De toename is het resultaat van:

- Langere vergunningstrajecten en moeizamere aanbesteding en contractvorming bij nieuwbouwprojecten;
- Heroriëntatie van het maatregelenpakket van de verbeterprojecten.

De eindstand van € 140,8 miljoen komt boven de 10%-norm (€ 23,0 miljoen) uit van het WSW. Tegenover deze stand staat op 31 december 2019 een bedrag van € 99,0 miljoen waarvoor al nieuwbouwcontracten zijn aangegaan. Dit is in overeenstemming met de meerjarenbegroting 2020-2024. 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 onze stand liquide middelen binnen de bandbreedtes van het WSW. Om seizoenspatronen tussen in- en uitgaande kasstromen op te vangen, zullen we naar verwachting binnen één jaar onze kredietfaciliteit moeten vergroten of tijdelijk moeten lenen. Het bedrag dat we verwachten te lenen is niet hoger dan het bedrag dat De Key in enig jaar als aflossingsverplichting heeft.

Gerealiseerd rendement



Het gerealiseerde rendement op eigen vermogen over 2019 is 13,6%. Dit ligt dus ruim boven de norm van 1% boven inflatie; de inflatie over 2019 was 2,6%. De stijging van het gerealiseerde rendement op eigen vermogen ontstaat door zowel het indirect rendement (het rendement dat is opgesloten in onze stenen) als het positieve resultaat op onze belastinglatenties.

Het direct rendement op het vastgoed van 1,9% komt rechtstreeks voort uit de exploitatiekasstromen die in 2019 zijn gerealiseerd. Dit rendement ligt 0,7% lager dan het inflatiepercentage over 2019. Maar laat ten opzichte van 2018 een stijging zien.

Het exploitatieresultaat (exclusief financieringslasten) is ten opzichte van 2018 gestegen van € 91,5 miljoen naar € 107,9 miljoen. De belangrijkste verklaringen voor de stijging met € 16,5 miljoen zijn:

- Hogere huuropbrengsten van € 4,1 miljoen als gevolg van de jaarlijkse huurverhoging, huurharmonisatie en de oplevering van nieuwbouwprojecten. Zie paragraaf huurbeleid voor een nadere toelichting op de jaarlijkse huurverhoging. Zie het hoofdstuk de stenen voor een nadere toelichting op de opgeleverde nieuwbouwprojecten.
- Per saldo hoger resultaat servicecontracten van € 1,3 miljoen (2018: -/- € 0,4 miljoen).
- Hogere verhuur- en beheerlasten van € 5,1 miljoen. Deze toename ten opzichte van 2018 wordt verklaard door een negatief sloopresultaat op de sloop van 750 containers aan de Wenckebachweg van € 2,8 miljoen. Daarnaast zijn de organisatiekosten die worden toegerekend aan de exploitatie € 3,4 miljoen hoger dan 2018. Deze stijging ontstaat door het CAO-akkoord dat in 2019 is gesloten met een loonsverhoging van 3,75%. De overige posten zijn gedaald met € 1,1 miljoen, dit betreffen meerdere kleinere posten.
- Lagere onderhoudslasten voor in totaal € 5,7 miljoen, als gevolg van:
 - Het planmatig onderhoud is ten opzichte van 2018 gedaald met circa € 5,4 miljoen. Bij het opstellen van de meerjarenbegroting 2019-2023 heeft De Key bewust gekozen om het budget voor planmatig onderhoud voor het jaar 2019 lager vast te stellen. In de jaren erna zal het budget toenemen en zijn we in staat om vanuit vastgoedsturing dit efficiënt en effectief uit te voeren. Het planmatig onderhoud VvE's is gestegen met circa € 2,1 miljoen wat grotendeels wordt verklaard door een eenmalige bijdrage in één complex. Per saldo is de totale mutatie 2019 ten opzichte van 2018 een daling van circa € 3,3 miljoen.
 - Het klachtenonderhoud is gedaald met circa € 1,0 miljoen. In 2018 hebben we veel opstalschade gehad door een drietal grote branden. In 2019 is het bedrag aan opstalschade gedaald en hebben we relatief weinig grote incidenten gehad.
 - Het niet aansluitend mutatie-onderhoud is gedaald met € 3,2 miljoen. Dat komt enerzijds doordat we strakker sturen op het onderscheid onderhoud en investeringen, ook bij mutatie. En anderzijds doordat in 2018 nog opdrachten uit 2017 zijn afgerond en daardoor in 2018 de kosten relatief hoog zijn.
 - De stijging in de organisatiekosten van € 1,8 miljoen wordt enerzijds verklaard door het CAO-akkoord en anderzijds door wijziging van de methodiek van toerekening ten opzichte van 2018.

- Lagere overige bedrijfsuitgaven van € 11,3 miljoen, als gevolg van:
 - Verhuurderheffing € 9,0 miljoen minder dan in 2018. In 2019 hebben we de eerste beschikkingen ontvangen van projecten die zijn opgeleverd en die onder de regeling vermindering verhuurderheffing vielen.
 - De bijdrage in 2018 van de saneringsheffing (€ 2,5 miljoen) die niet in 2019 is geheven in afwachting van de afronding van het strategische programma van het WSW.
- Hogere lasten leefbaarheid van € 0,5 miljoen.
- Overige posten per saldo € 0,2 miljoen hoger.

Het gerealiseerde indirect rendement is 9,5%. 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 2019 is deze waarde met 9,3% 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 positief effect op het rendement van 0,3%. Het verkoopresultaat is ten opzichte van 2018 gestegen met € 10,0 miljoen door voornamelijk complexmatige verkopen.

Rendement op activa (langlopende en kortlopende vorderingen)

Het rendement op eigen vermogen daalt met 0,4% doordat op de langlopende en kortlopende vorderingen op de balans nauwelijks rendement wordt gehaald. De grootste post is de stand liquide middelen van € 140,8 miljoen.

Hefboomeffect

Het rendement op eigen vermogen stijgt met 2,0% als gevolg van een positief hefboomeffect. De reguliere aflossingen en renteherzieningen in 2019 zorgen dat de gemiddelde rentevoet is gedaald van 3,94% naar 3,90% op de resterende leningportefeuille.

Vennootschapsbelasting

Het rendement op de vastgoedportefeuille stijgt met 0,8% als gevolg van mutaties in de latente belastingpositie. Begin 2020 heeft De Key een vaststellingsovereenkomst gesloten met de Belastingdienst over de methodiek van afschrijven op woningen en erfpacht. Dit heeft ertoe geleid dat in de jaarrekening 2019 het toekomstig afschrijvingspotentieel is gewaardeerd voor een bedrag van € 15,4 miljoen. Daarnaast heeft De Key haar inschatting herzien over de looptijd waarop tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale waardering worden geëffectueerd. De meerjarenprognoses voor nieuwbouw en verbeteringen geven voldoende zekerheid om te verwachten dat we continu gebruik kunnen maken van de faciliteit van de herinvesteringsreserve. Hierdoor blijven verschillen tussen commerciële en fiscale waardering bestaan, met als gevolg dat de latente belastingvoorziening 2018 van € 27,8 miljoen vrijvalt. In de geconsolideerde jaarrekening is een uitgebreide toelichting bij de post latente belastingvordering opgenomen.

Deelnemingen

Het behaalde resultaat uit deelnemingen over 2019 is € 0,07 miljoen. Dit heeft nauwelijks effect op het rendement op eigen vermogen. Zie voor een uitgebreide toelichting de post resultaat deelneming in de jaarrekening.

Korting Regeling Vermindering Verhuurderheffing (RVV)

De stukken voor het verkrijgen van de verklaring van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) ten behoeve van de korting Verhuurderheffing zijn ingediend voor de projecten Nieuweramstel en Elzenhagen Zuid. De beschikkingen voor beide projecten zijn ontvangen. Dit betekent dat we over deze woningen geen verhuurderheffing hoeven te betalen. De verkregen kortingen worden verrekend met de af te dragen verhuurderheffing.

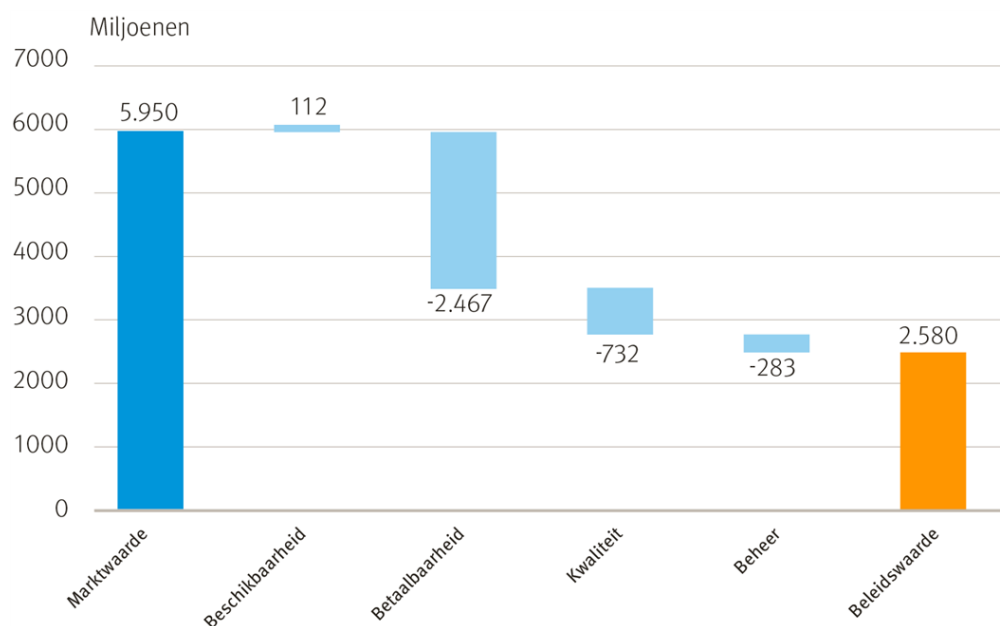
	Jaar oplevering	dPi	Prognose	Verrekenen voor
Nieuweramstel	2017	20	20	5-nov-22
Elzenhagen Zuid	2019	275	0	5-apr-22
Totaal		295	20	

Van marktwaarde naar beleidswaarde

Het positieve resultaat over 2019 van € 647,0 miljoen versterkt het weerstandsvermogen van De Key. Het eigen vermogen stijgt van € 4.421,1 miljoen eind 2018 naar € 5.068,1 miljoen eind 2019. Het eigen vermogen is maar voor een deel vrij uitkeerbaar. Een groot deel is opgesloten in de stenen (de herwaarderingsreserve). Eind 2019 was dat 81% van het eigen vermogen. Ter vergelijking: net als in 2018 is dat 81% 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 doorexploiteren van ons bezit. De waardering op beleidswaarde weerspiegelt onze inzet beter. Als we het vastgoed zouden waarderen tegen beleidswaarde dan zou het eigen vermogen € 1.698,1 miljoen zijn.

Vergelijking marktwaarde verhuurde staat - beleidswaarde



De marktwaarde in verhuurde staat in de geconsolideerde jaarrekening 2019 is € 5,950 miljard. De beleidswaarde is € 2,580 miljard. Voor het negatieve verschil van € 3,37 miljard tussen deze twee waardebegrippen 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 te bepalen, berekenen we zowel een uitpondscenario als een doorexpluatiescenario, waarna we het vastgoed waarderen tegen de hoogste van deze twee scenario's. Maar in werkelijkheid zullen we het overgrote deel van ons bezit langdurig exploiteren. Het positieve verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat op basis van uitponden en doorexploratie is € 112 miljoen. Het positieve verschil ontstaat omdat ook de overdrachtkosten die in de marktwaarde worden ingerekend worden gecorrigeerd in deze stap.
- **Betaalbaarheid:** Met gemeenten en huurdersorganisaties maken wij afspraken over de betaalbaarheid van onze woningen. De marktwaarde in verhuurde staat gaat uit van markthuren. Verder hebben we als corporatie te maken met wet- en regelgeving, waaronder passend toewijzen. Het effect op de marktwaarde als gevolg van het hanteren van ons eigen huurbeleid bedraagt -/- € 2.467 miljoen. Dit wordt veroorzaakt door de volgende factoren:
 - Het hanteren van onze eigen streefhuren in plaats van markthuur. De afgelopen jaren zijn als gevolg van marktomstandigheden de markthuren in Amsterdam fors gestegen. Dit zorgt voor een groot verschil tussen markthuur en beleidshuur.
 - Woningen die in de marktwaardering tegen markthuur worden verhuurd, krijgen geen verhuurderheffing ingerekend. De meeste woningen die wij conform onze beleidshuren verhuren, krijgen dat wel. Dit effect komt terug in de betaalbaarheid.
- **Kwaliteit:** Marktwaarde in verhuurde staat gaat uit van genormeerd onderhoud per type woning en een restwaarde aan het eind van de standaardlevensduur. 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 van deze stap bedraagt -/- € 732 miljoen.

- **Beheer:** De beheerlasten in de marktwaarde bestaan uit 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 van deze stap is +/- € 283 miljoen.

Gezonde basis

In 2019 voldoen we voor het eerst in alle takken aan de normen van onze toezichthouder. De ontwikkeling laat zien dat De Key gezond is. Wel blijft de noodzakelijke aandacht gericht op de ICR, want om ons heen zien we een snelle stijging van de bouwkosten, exploitatiekosten en belastingen. Ook zijn we continu bezig met een allocatievraagstuk om onze maatschappelijke middelen zo doelmatig mogelijk in te zetten. De financiële buffer is voldoende om eventuele tegenvallers op te vangen. Zo kunnen wij op een verantwoorde wijze investeren. Nu en in de toekomst.

ICR DAEB-tak

In 2020 verwachten we dat de ICR in de DAEB-tak onder de 1,4 uitkomt. In 2019 is de definitie van onderhoud en investeren gewijzigd. Hierdoor worden kasstromen eerder als onderhoud aangemerkt. Voor de lopende verbeterprojecten verwachten we in 2020 circa € 10 miljoen aan extra onderhoudslasten. Deze extra lasten hebben we bewust niet gecorrigeerd op onze reguliere planmatig onderhoudsactiviteiten om te voldoen aan de ICR.

De komende jaren verbetert de ICR in de DAEB-tak. We leveren dan meer woningen op dan we verkopen. Daardoor stijgt het exploitatieresultaat en verbetert de ICR in de DAEB-tak structureel.

ICR toegelaten instelling

De niet-DAEB-tak blijft ruim voldoen aan de norm van de toezichthouders van 1,8. De ICR van de toegelaten instelling laat een gezonde tendens zien. De ICR op dit niveau verbetert van 1,83 in 2019 naar 1,94 in 2024. De ICR benadert daarmee onze interne norm van 2,0. Deze verbetering is ook gewenst om zowel de verbeteropgave in ons bestaand bezit als de duurzaamheidsopgave te financieren op de lange termijn.

Financiële kengetallen

		Woonstichting De Key							
x € 1.000	Norm	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ICR (Interest Coverage Ratio)	> 1,8	1,57	1,62	1,83	1,56	1,80	2,05	2,00	1,94
Loan to Value (beleidswaarde)	< 75% *	- *)	51,4%	50,5%	42,3%	42,9%	41,6%	40,5%	38,7%
Solvabiliteit (beleidswaarde)	> 20% *	- *)	51,3%	57,3%	61,4%	60,7%	61,5%	63,2%	65,1%
Dekkingsratio (marktwaarde)	< 70%	27,1%	20,5%	20,2%	21,1%	21,1%	20,3%	19,7%	18,7%

		DAEB							
x € 1.000	Norm	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ICR (Interest Coverage Ratio)	> 1,4	1,14	1,28	1,59	1,30	1,47	1,77	1,71	1,62
Loan to Value (beleidswaarde)	< 75% *	- *)	58,4%	58,4%	46,3%	47,3%	45,4%	44,3%	42,5%
Solvabiliteit (beleidswaarde)	> 20% *	- *)	56,6%	58,8%	62,7%	62,0%	62,9%	64,5%	66,4%
Dekkingsratio (marktwaarde)	< 70%	30,4%	20,4%	20,4%	21,5%	21,6%	20,6%	19,9%	19,0%

		Niet-DAEB							
x € 1.000	Norm	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ICR (Interest Coverage Ratio)	> 1,8	5,12	5,93	5,74	7,48	10,58	10,05	9,52	10,22
Loan to Value (beleidswaarde)	< 75% *	- *)	24,8%	21,7%	20,7%	19,2%	21,1%	20,4%	18,9%
Solvabiliteit (beleidswaarde)	> 40% *	- *)	64,4%	80,0%	83,5%	86,5%	87,3%	87,9%	89,0%
Dekkingsratio (marktwaarde)	< 70%	42,8%	21,3%	18,7%	17,2%	15,9%	17,4%	16,9%	15,6%

*) Beleidswaarde is per 1 januari 2018 van kracht.

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.

Toekomstverwachtingen

Prioriteiten en vastgoedsturing

De middelen uit exploitatie zijn onvoldoende om 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 nieuwbouwopgave zijn we afhankelijk van verkopen. Als de komende periode de verkoop stagneert, is De Key toch in staat om haar ambities voor de periode 2020-2024 te realiseren. De Key zal dan extra gaan lenen. Om de verkoop niet te laten stagneren, vergroten we de verkoopvijver in zowel de DAEB als de niet-DAEB-tak. De uitbreiding van de verkoopvijver is een van de onderwerpen van de actualisatie van de complexstrategieën in 2020.

Tegelijkertijd wordt er dagelijks aan 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. Bij de actualisatie van de portefeuillestrategie is geconcludeerd dat we meer geld besteden aan verbeteringen in bestaand bezit en voor brandveiligheid en fundering. Op het thema duurzaamheid zetten we in op gasloos koken en onderzoeken we gebruik van riothermie.

In de meerjarenbegroting en via de financiële kaders en periodieke rapportages sturen we op onze exploitatierendementen. In 2019 zijn twee exploitatiemanagers aangesteld die de verbindingen in onze organisatie tussen enerzijds het beleid en de kaders en anderzijds het dagelijkse beheer monitoren.

Zandvoort

In de koers voor Zandvoort is aangegeven dat De Key op zoek gaat naar een corporatie die het bezit in Zandvoort wil overnemen. In 2019 zijn gesprekken gevoerd met mogelijk geïnteresseerde corporaties. Samen met de huurders en de gemeente Zandvoort is een toetsingskader opgesteld, waaraan de geïnteresseerde corporaties dienen te voldoen. Begin 2019 is het proces voor de zoektocht van een nieuwe corporatie voor Zandvoort formeel gestart.

Als dit proces niet succesvol wordt afgerond, blijft het bezit bij De Key. Dit is zo afgesproken met onze huurdersorganisatie en de gemeente. De beslissing over een eventuele overdracht wordt in het derde kwartaal van 2020 verwacht. Als het proces wel succesvol wordt afgerond, heeft de overdracht van het bezit aan een andere corporatie nauwelijks effect op de ICR. In het biedingenproces heeft De Key aangegeven dat onderdeel van de prijsvorming is dat een gegarandeerd deel van de rentelasten worden overgenomen. Hierdoor blijft de positieve ontwikkeling van de ICR in de DAEB-tak geborgd voor De Key.

Vervanging ICT-systeem

De afgelopen periode hebben we een visie neergelegd op ons ICT-landschap de komende jaren, zowel vanuit klantbehoefte en toezicht als technologische mogelijkheden. Om in te spelen op deze ontwikkeling start De Key in 2020 met het vervangen van haar kernsystemen. Huur, onderhoud, projecten en financiële administratie worden in één pakket samengevoegd. Hierdoor hebben we naar verwachting in het tweede kwartaal 2021 een nieuwe sterke motor. Bij de inrichting van het nieuwe systeem betrekken we onze klantbeloftes en signaleren we mogelijkheden om efficiënter en effectiever te werken.

Covid-19

In het vroege voorjaar van 2020 zijn we als samenleving terechtgekomen in een crisissituatie veroorzaakt door het coronavirus (COVID-19). Dit heeft ook 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. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. 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. De crisis veroorzaakt door het coronavirus zal naar de toekomst toe ook impact hebben voor De Key.

De (economische) effecten van het coronavirus zullen waarschijnlijk van invloed zijn op:

- Het betalingsgedrag van onze huurders en vooralsnog met name in de niet-DAEB-tak.
- De waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie, hetgeen 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 effecten heeft op zowel renteherzieningen als de waardering van het vastgoed. Beide hebben invloed op onze leningencapaciteit.

Op het moment van schrijven is nog onduidelijk wat de impact precies zal zijn. De huidige inschatting is dat dit voor De Key niet zal leiden tot onoverkomelijke financiële problemen. Gezien ons bedrijfsmodel liggen continuïteitsproblemen 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.
- De Key beschikt over voldoende eigen middelen.

De afgelopen tijd hebben we vooral aandacht voor crisismanagement en het is nog te vroeg voor een gedetailleerde impactanalyse. Dit zullen we de komende maanden vormgeven bij het opstellen van de meerjarenbegroting 2021-2025. Op basis van de uitgevoerde analyse 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.

Verbindingen

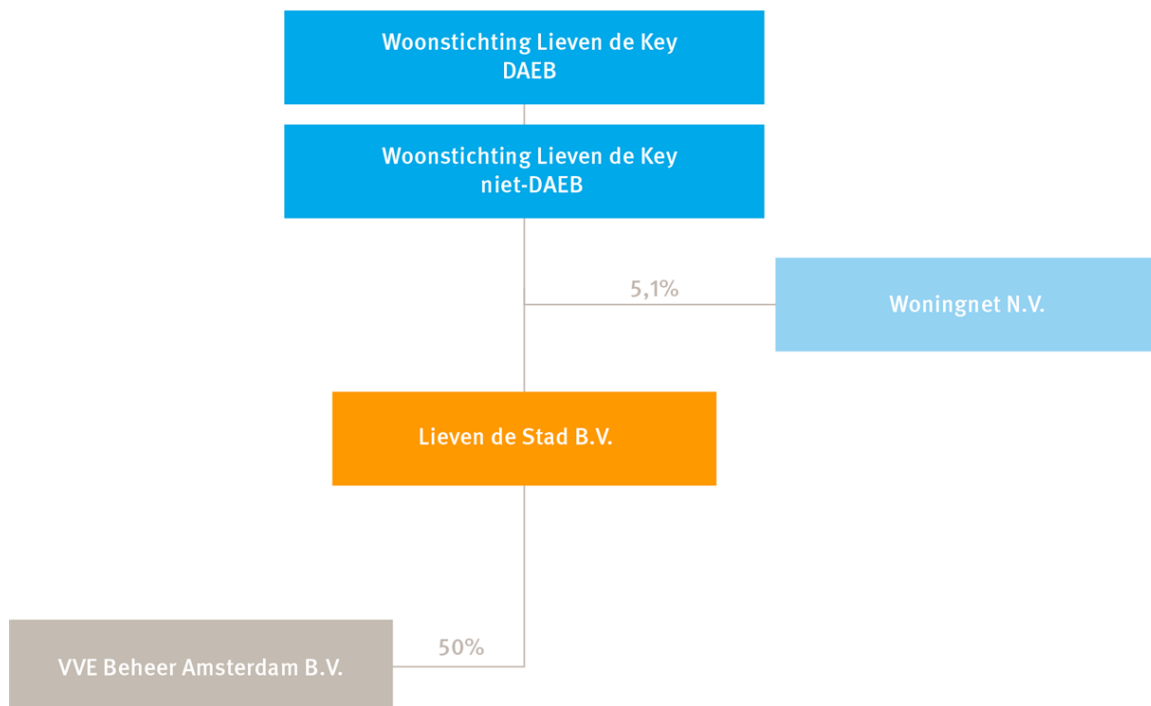
Het grootste deel van de ambities van De Key wordt gerealiseerd met DAEB-activiteiten. Om deze ambities in de gemeente Amsterdam te kunnen realiseren, willen we ook niet-DAEB-activiteiten ontplooiën. Daarmee kunnen we woonvormen aanbieden die zonder staatssteun worden gerealiseerd. Met deze keuze kunnen we product vernieuwing bewerkstelligen om te voldoen aan de brede vraag naar woonconcepten in de stad Amsterdam.

Versoberen verbindingenstructuur

Eind 2019 is het aantal verbindingen teruggebracht tot 19. De versoering van de structuur werd bereikt met de opheffing van IJ-Mij Beheer B.V. en IJburger Maatschappij C.V. In 2020 gaan we door met het versoeren van de verbindingenstructuur door verbindingen die niet meer noodzakelijk zijn te verkopen, op te heffen of samen te voegen.

Verbindingenstructuur volgens scheidingsvoorstel

In het scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB hebben we de gewenste eindstructuur van onze verbindingen weergegeven. De Key wilde terug naar drie verbindingen. Naast Lieven de Stad B.V. waren dat Woningnet N.V. en VvE Beheer Amsterdam B.V. Deze laatste twee verbindingen hebben een doelstelling die onze kerntaak ondersteunt. Woningnet N.V. ondersteunt het proces van verhuringen en VvE Beheer Amsterdam beheert complexen waarin kopers en huurders wonen. De gewenste structuur volgens het scheidingsvoorstel is hieronder weergegeven.



Afstoten VvE-beheer Amsterdam

Lieven de Stad B.V. bezit 50% van de aandelen van VvE Beheer Amsterdam (VBA). Met de andere aandeelhouder (eveneens 50%) is afgesproken om de aandelen te verkopen.

De werkzaamheden rondom VvE-beheer behoren conform de Woningwet niet tot de kernactiviteiten. Beide aandeelhouders achten het daarom niet langer van strategisch belang om VvE-beheer te laten uitvoeren door een 'eigen' dochteronderneming. Na een tenderprocedure met meerdere geïnteresseerde partijen eind 2019/begin 2020 is een partij geselecteerd waarmee een verkoopprocedure is doorlopen. De aandeelhouders hebben inmiddels een voorgenomen besluit genomen om de verkoop af te ronden. Dit voorgenomen besluit is ter advisering voorgelegd aan de OR van VBA. Eind juni/begin juli nemen de RvC's van beide aandeelhouders een definitief besluit.

Ook na aftrek van de reeds gemaakte verkoopkosten resteert er naar verwachting een mogelijk positief verkoopresultaat. Daarmee bestaat er heden geen reden de boekwaarde van de aandelen VvE-beheer Amsterdam te herwaarderen (afwaarderen). Het positieve resultaat wordt uiteindelijk genomen bij realisatie van de verkoop.

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

Afbouw risico's in de verbindingen

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 Lieven de Key bestuurder.

De vier gerealiseerde complexen van Sekrepatu dienen als hypothecaire zekerheid voor de SFS-lening van € 11,0 miljoen. Sekrepatu heeft in 2019 gedeeltelijk aan haar rente- en aflossingsverplichtingen, inclusief handlingfee jegens SFS kunnen voldoen. Alleen de eerste halfjaarstermijn is in 2019 ontvangen. Het schuldrestant van Sekrepatu aan SFS bedraagt ultimo 2019 € 10.275.000.

Conform de leningafspraken met de houdstermaatschappijen van de woningcorporaties betaalt SFS een bedrag van € 338.000 aan elk van de houdstermaatschappijen, zijnde een extra aflossing en rente over 2019. Het uitstaand schuldbedrag per houdstermaatschappij bedraagt ultimo 2019 € 3.500.000.

De economische situatie in Suriname ontwikkelt zich al langere tijd negatief. De netto huuropbrengsten ontwikkelen zich negatief, er is sprake van hoge structurele leegstand en betalingsachterstanden. Dit heeft gevolgen voor de aflossingscapaciteit van Sekrepatu vanaf 2019.

In 2020 wordt een nieuwe Huurwet in Suriname ingevoerd, de consequenties hiervan voor Sekrepatu zijn nog onduidelijk. De geplande aflossingen volgens de tussen SFS en Sekrepatu afgesloten leningovereenkomst zullen deels moeten worden uitgesteld. Mede om deze reden is ook een voorziening getroffen bij de houdstermaatschappijen van de corporaties.

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.

Verenigingen 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 2019 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, waardoor de vertegenwoordiging niet als deelneming moet 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 2019.

Overzicht deelnemingen en verbindingen

(x € 1.000,-)	Aandeel	Eigen vermogen per	
		31-12-2019	Leningen per 31-12-2019
Lieven de Stad B.V.	100,00%	324.330	55.200
VVE Beheer Amsterdam B.V.	50,00%	2.182	-
Driedee B.V.	100,00%	18.225	-
De Principaal B.V.	100,00%	-41.744	-
De Beurs van de Key B.V.	100,00%	-2.058	-
Beurs van Berlage Exploitatie B.V.	25,00%	339	-
Beurs van Berlage Café B.V.	25,00%	428	-
Beurs van Berlage C.V.	24,50%	5.264	-
Monumenten De Key B.V.	100,00%	957	-
Beurs van Berlage Vastgoed B.V.	25,00%	23.890	-
Stichting Loods 6	100,00%	37.938	-
Woningnet N.V.	5,10%	7.175	-
VOF Ik bouw betaalbaar in Almere	33,51%	4.791	-
Stichting Brasa	33,33%	28	-
Far West Holding B.V.	100,00%	-7.414	29
Far West Projecten B.V.	100,00%	-7.388	3.447
Stichting Woonservice Kennemerland	20,00%	-	-
Stichting Financiering Sekrepatu	33,33%	13	-
Stichting Kences, Kenniscentrum Studentenhuisvesting	11,10%	106	-
Coöperatie Smart Finance B.A.	-	480	-

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

Blijven balanceren

Vanuit de raad van commissarissen wil ik mijn waardering uitspreken voor alles wat De Key het afgelopen jaar heeft bereikt. Het meest in het oog springend zijn de activiteiten op het gebied van nieuwbouw waarmee De Key een belangrijke bijdrage levert aan de stad. Vele woningen zijn opgeleverd en de voorbereidingen voor nog meer bouwprojecten zijn in volle gang. Afgelopen jaar zijn bijvoorbeeld weer woningen gereed gekomen in het project Lieven in Amsterdam West. Een buurt die ik goed ken omdat ik er ben opgegroeid. Tijdens een excursie met de raad van commissarissen zagen we mooie woningen voor woonstarters en studenten. Met recht iets om trots op te zijn.

De Key heeft een belangrijke opgave bij het verbeteren en verduurzamen van bestaande woningen. Ook zittende huurders moeten kunnen rekenen op een goede woning met haalbare woonlasten en dat is een continu punt van aandacht van de RvC. De energietransitie vraagt om flinke investeringen. Het is een van de grootste uitdagingen van dit moment om dit voor elkaar te krijgen binnen de versoberde financiële ruimte. Wat De Key moet betalen aan verhuurderheffing en vennootschapsbelasting kan zij niet in de woningen investeren. Ook de maatschappelijke rol van woningcorporaties vraagt veel aandacht, zodat wijken leefbaar blijven en nieuwe en oude huurders elkaar weten te vinden.

De Key heeft het afgelopen jaar weer stappen gezet om de organisatie aan te passen aan de nieuwe koers. Er zijn diverse programma's opgezet om de kwaliteit van de dienstverlening richting huurders te verhogen. Ik heb bewondering voor de inzet en de betrokkenheid van de medewerkers. Samen zorgen zij ervoor dat De Key haar belangrijke werk kan blijven doen, hoe lastig dat ook is binnen het veranderde speelveld. Ook de komende jaren is het een kwestie van blijven balanceren om ruimte te vinden voor de ambities.

Hans Amman
Voorzitter RvC

Amsterdam, 30 juni 2020

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	Geboortejaar	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. Letter- Stomphorst	<ul style="list-style-type: none">• Lid RvC• Lid Commissie Vastgoed & Wonen	1979	2017	2020	1e

Nieuwe benoeming en herbenoeming

Ruth Kervezee is per 1 januari 2020 voor vier jaar herbenoemd. Zij is benoemd op voordracht van Huurdersvereniging Arcade. In het kader van de procedure is in 2019 bekeken of het profiel geactualiseerd moest worden en hebben gesprekken plaatsgevonden, o.a. met Huurdersvereniging Arcade. Arcade ondersteunt de herbenoeming en 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 2019. 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
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 (q.q.) • Lid adviesraad Centrum voor Wiskunde en Informatica (CWI) (q.q.) • Lid Raad van Commissarissen UvA Holding • Lid Raad van Commissarissen AMC Ventures Holding (q.q.) • Hoofdredacteur van het wetenschappelijke tijdschrift Computational Economics, Springer International Publishing (q.q.)
Guusje ter Horst		<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid (tot juli 2019) • Lid Raad van Commissarissen Shell Nederland* • Lid Raad van Toezicht Amsterdamse Hogeschool voor de Kunsten* • Vicevoorzitter Raad van Toezicht Consumentenbond • Directeur Ter Horst Agency
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 • 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 Letter-Stomphorst	Manager Business Innovation Deloitte, tot mei 2019, daarna Directeur Innovatie & Strategie bij Van Wijk tot 31-12-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Lid strategy team bij Sociëteit Vastgoed

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 opgave voor de volkshuisvesting heeft gehaald. De raad ontvangt rapportages over de financiële, volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties. Met ingang van 2019 zijn deze rapportages niet meer per kwartaal, maar per tertiaal (4 maanden). 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 2019 haar doelen heeft gehaald, zijn in 2019 diverse audits en toetsingen uitgevoerd, waarover per kwartaal aan de auditcommissie is gerapporteerd. Vooraf is het audit jaarplan afgestemd met de auditcommissie.

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 bijeen gekomen. Daarnaast spreekt de voorzitter van de RvC de bestuurder om de vergaderingen voor te bereiden.

De commissie Vastgoed en Wonen adviseert de raad over vastgoedprojecten en de onderwerpen die gerelateerd zijn aan wonen. De commissie is in 2019 vijf keer bijeengekomen en heeft één RvC-vergadering schriftelijk voorbereid. De commissie overlegt met de directeur Vastgoed, de directeur Wonen en de algemeen directeur-bestuurder. De commissie heeft in 2019 bijzondere aandacht besteed aan onderhoud, kwaliteitsbeleid en investeringen in bestaande bouw, de productieagenda en de relatie met de huurders.

De auditcommissie heeft in 2019 zes keer vergaderd (waarvan een keer via een conference call) 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 interne auditrapportages was de medewerker Audit & Interne Beheersing aanwezig. Belangrijke onderwerpen in deze commissie waren de rapportages, inclusief de nieuwe opzet daarvan, de OOB-status, maturity assessments privacy en informatiebeveiliging en de selectie van een nieuwe accountant.

Vergaderingen en besluitvorming RvC

In 2019 heeft de RvC zes keer vergaderd. Voorafgaand aan elke vergadering heeft de raad intern overleg, zonder bestuurder en directie. De februarivergadering was een heidag die in het teken stond van de actualisatie van de strategische koers.

De RvC heeft in 2019 24 besluiten goedgekeurd:

- (Meerjaren)begroting 2020-2024, jaarplan 2020, jaarstukken 2018.
- Verkopen en verkoopplannen: verkoop van het complex Sandwijck in De Bilt en het plaatsen op de desinvesteringslijst van een aantal complexen met bedrijfsonroerengoed en woningen.
- Projecten en investeringen: Houthavens (3C en 5C), Lieven fase 6 en 8, Anton Waldorpstraat fase 2, DC Van Hall, Keesomstraat Zandvoort.
- Nevenstructuur: afbouw door opheffing van 1 bv en 1 cv en het voornemen tot het afstoten van VvE Beheer Amsterdam BV (VBA).
- Financieel toetsingskader voor de overdracht van het bezit in Zandvoort.
- Bod en activiteitenoverzichten voor prestatieafspraken met de gemeenten Amsterdam, Zandvoort, Diemen en De Bilt.
- Governance: treasuryjaarplan, jaarlijkse limieten, herbenoeming commissaris, beloning RvC.
- Aflossing interne lening.
- Benoeming accountant KPMG.

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. Een ander belangrijk thema waren de prestatieafspraken, die in Amsterdam eenmaal in de vier jaar worden gemaakt.

De raad ziet het evenwicht tussen verkopen, investeren en onderhoud als een uitdaging. 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 aandacht voor woonstarters roept positieve en negatieve reacties op. De raad staat achter de koers, maar heeft begrip voor de negatieve reacties en geeft deze een plaats in het toezicht. Zo zijn de positie van de zittende huurders en de dienstverlening aan de huurders belangrijke thema's waaraan regelmatig aandacht wordt besteed. De raad heeft hierover ook gesproken met het bestuur van huurderskoepel 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 onderhoud en kwaliteitsbeleid, huurverhogingsbeleid en het proces en financieel kader van de overdracht van het bezit van De Key in Zandvoort. Daarnaast heeft de bestuurder enkele malen dilemma's gedeeld zoals rond Loods 6 en het complex Vogelpunt in Noord, waarbij de verschillende scenario's zijn bediscussieerd.

Risicomanagement is een specifiek aandachtspunt voor 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.

Een kijkje in de praktijk

De raad blijft graag op de hoogte van de dagelijkse gang van zaken en de projecten van De Key. Dit jaar was er een excursie met het thema innovatie. In een presentatie werd eerst ingegaan op de innovaties van de afgelopen jaren, zoals het online reserveringssysteem voor short stay facilities, informatieve apps en een nieuw betaalplatform voor internationale studenten. Daarna werd een bezoek gebracht aan twee locaties met studentenhuysvesting en short stay facilities, waar de ontwikkelde app voor keyless-woningen en de vernieuwde inrichting werden bekeken.

Enkele leden van de RvC bezochten ook het project Lieven in Amsterdam West, waar De Key ongeveer 1200 woningen voor jongeren en studenten bouwt.

De commissie Vastgoed en Wonen heeft een projectbezoek gebracht aan het verbeterproject in de Anton Waldorpstraat.

Overleg met belanghebbenden

Een delegatie van de RvC heeft in 2019 tweemaal gesproken met de ondernemingsraad. De gesprekken gingen onder andere over het medewerkersonderzoek, Wonen 2.0 en de verhuizing van het kantoor naar een tijdelijke locatie.

De twee commissarissen die op voordracht van Arcade zijn benoemd, onderhouden contact met het bestuur van Arcade. Dit heeft in 2019 tweemaal plaatsgevonden. Daarnaast heeft de voltallige RvC gesproken met het bestuur van Arcade. Het gesprek ging onder andere over communicatie en informatievoorziening, het onderzoek dat Arcade onder bewonerscommissies heeft laten uitvoeren en onderhoud.

Een delegatie van de RvC was aanwezig op een bijeenkomst met de raden van commissarissen van andere Amsterdamse woningcorporaties.

In september hebben de voorzitter, vicevoorzitter en de voorzitters van de auditcommissie en de commissie Vastgoed en Wonen een gesprek gevoerd met de Autoriteit woningcorporaties in het kader van de governance-inspectie.

Externe accountant

Bij de vergadering in juni was de externe accountant EY aanwezig voor overleg over de jaarrekening 2018. Dit gesprek vond gedeeltelijk plaats buiten aanwezigheid van bestuur en directie.

EY heeft naast de reguliere werkzaamheden voor de controle van de jaarrekening 2018 ook controles verricht van de jaarrekeningen van een dochter (De Principaal B.V.) over voorgaande jaren (2014-2015).

De al eerder door EY uitgevoerde maturity assessments voor informatiebeveiliging en privacy zijn in januari besproken in de auditcommissie.

Op basis van de evaluatie in 2018 heeft de raad besloten om het jaarrekeningtraject vanaf het controlejaar 2019 opnieuw aan te besteden. Dit selectietraject heeft in 2019 plaatsgevonden conform het inkoopbeleid van De Key. Van de vijf genodigde partijen hebben er drie een offerte uitgebracht (een partij was wel geïnteresseerd, maar had geen capaciteit en een ander gaf er de voorkeur aan de fiscale dienstverlening aan De Key te continueren). Met de drie partijen is op basis van de offerte een gesprek gevoerd door een delegatie van de organisatie (inclusief de bestuurder) en de auditcommissie. In april is opdracht verstrekt aan KPMG voor de controle van de jaarstukken 2019 tot en met 2022, met een evaluatie in het eerste jaar.

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 februari 2019 heeft de zelfevaluatie 2018 plaatsgevonden, onder externe begeleiding. In december heeft de raad het functioneren in 2019 geëvalueerd. De leden vulden op evaluatieformulieren vragen in over de onderwerpen toezicht houden, adviseren, werkgeversrol, bemensing en vergadering. De antwoorden zijn gezamenlijk besproken. Tevens is input van de bestuurder gevraagd over het functioneren van de raad en heeft de raad de raad de vorige zelfevaluatie in de bespreking betrokken. Over het algemeen is de raad tevreden over haar eigen functioneren. Wel is er vaak te weinig tijd om alle onderwerpen te bespreken. De raad wil graag tijdig worden meegenomen door de bestuurder. Het blijft belangrijk de balans tussen het voorwerk in de commissies en de dialoog in de RvC-vergadering goed te bewaken, met het oog op gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het geheel en de daarbij noodzakelijke informatiesymmetrie in de RvC.

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 Aedescode. Als dat nodig is, kunnen commissarissen gebruikmaken van hun verschoningsrecht; dan onthouden ze zich van een mening of stemming. Dit heeft zich in 2019 niet voorgedaan.

Permanente educatie

Met ingang van 2015 is een systeem voor permanente educatie van commissarissen van kracht. Elke commissaris moet elke twee jaar minimaal 10 PE-punten halen.

De Key faciliteert individuele opleidingen van commissarissen. In oktober 2019 heeft een gezamenlijke educatieactiviteit met het thema 'innovatie' plaatsgevonden waarmee 3 PE-punten zijn behaald. Daarnaast hebben enkele commissarissen deelgenomen aan een bijeenkomst met de raden van commissarissen van de andere Amsterdamse woningcorporaties over energietransitie en verduurzaming.

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 2019	PE-punten 2018	Totaal PE-punten 2018 - 2019
Hans Amman	13	10	23
Guusje ter Horst	3	12	15
Peter Ploegsma	10	2	12
Emile Spek	14	16	30
Ruth Kervezee	13	7	20
Esther Stomphorst	15	2	17

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 voor het gesprek met de algemeen directeur-bestuurder 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.

Verantwoording honorering bestuurder

De Key houdt zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). In 2019 bedroeg de beloning van de algemeen directeur-bestuurder € 193.995. Daarnaast is in 2019 een nabetaling over 2018 gedaan van € 3.162, wat binnen de WNT-norm van 2018 valt. 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.

Verantwoording honorering RvC

De RvC heeft in 2019 besloten de honorering aan te passen aan de beroepsregel van de vereniging van toezichthouders in woningcorporaties (VTW). Dit betekent een vergoeding van € 17.100 per jaar voor leden en € 25.600 per jaar voor de voorzitter (klasse I, exclusief btw). Aan de vicevoorzitter is daarnaast nog een nabetaling gedaan van € 244 over 2018. De totale beloning van de RvC ging hiermee van € 78.822 in 2018 naar € 111.344 in 2019 (excl. btw).

De Key heeft de leden van de raad van commissarissen geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt.

Wet normering topinkomens

De WNT is van toepassing op Woonstichting De Key. Niet alleen de topfunctionarissen zijn hieraan gebonden maar ook de toezichthouders. Vanuit de WNT gelden individueel toepasselijke bezoldigingsmaxima. Voor 2019 is de maximale vergoeding voor RvC-leden vastgesteld op € 19.400 en voor de voorzitter van de RvC geldt een maximale bezoldiging van € 29.100. De bedragen volgens de VTW liggen onder de normbedragen van de WNT en derhalve wordt voldaan aan de wettelijke voorschriften van de WNT.

Het voor Woonstichting De Key toepasselijke bezoldigingsmaximum voor de bestuurder is in 2019 € 194.000,-. Dit bedrag is overeenkomstig klasse H bezoldigingsmaximum woningcorporaties.

De binnen de organisatie geïdentificeerde leidinggevende topfunctionarissen met een dienstbetrekking hebben geen dienstbetrekking bij meerdere WNT-plichtige instelling(en) als leidinggevende topfunctionaris (die zijn aangegaan met ingang van 1 januari 2019).

Voor de heer Bobbe is er in 2019 sprake van de zogenoemde 'optische' overschrijding. De overschrijding van de heer Bobbe over 2019 heeft betrekking op een nabetaling van het salaris over 2018 die in januari 2019 is verricht, ter hoogte van € 3.162. In overeenstemming met de WNT dient dit bedrag te worden getoetst aan de feitelijke situatie over 2018. De nabetaling valt binnen het Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum zoals gesteld voor 2018.

Woonstichting De Key

Hoogte Kadijk 179
1018 BK Amsterdam

T 020 621 43 33
www.dekey.nl

Colofon

Uitgave Woonstichting De Key 2019

Redactie

Financiën, afdeling Administratie
& Verslaggeving en afdeling
Planning & Control

Concept en vormgeving

Cascade - visuele communicatie bv,
Amsterdam