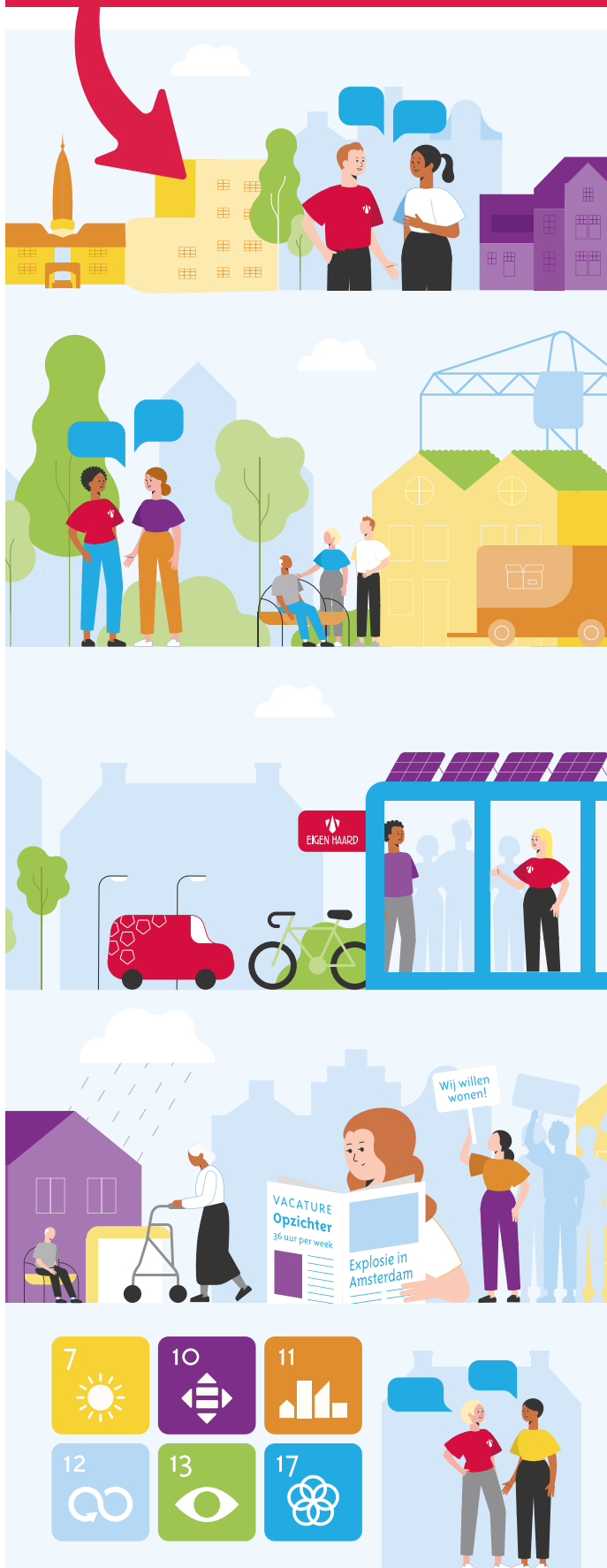


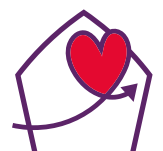


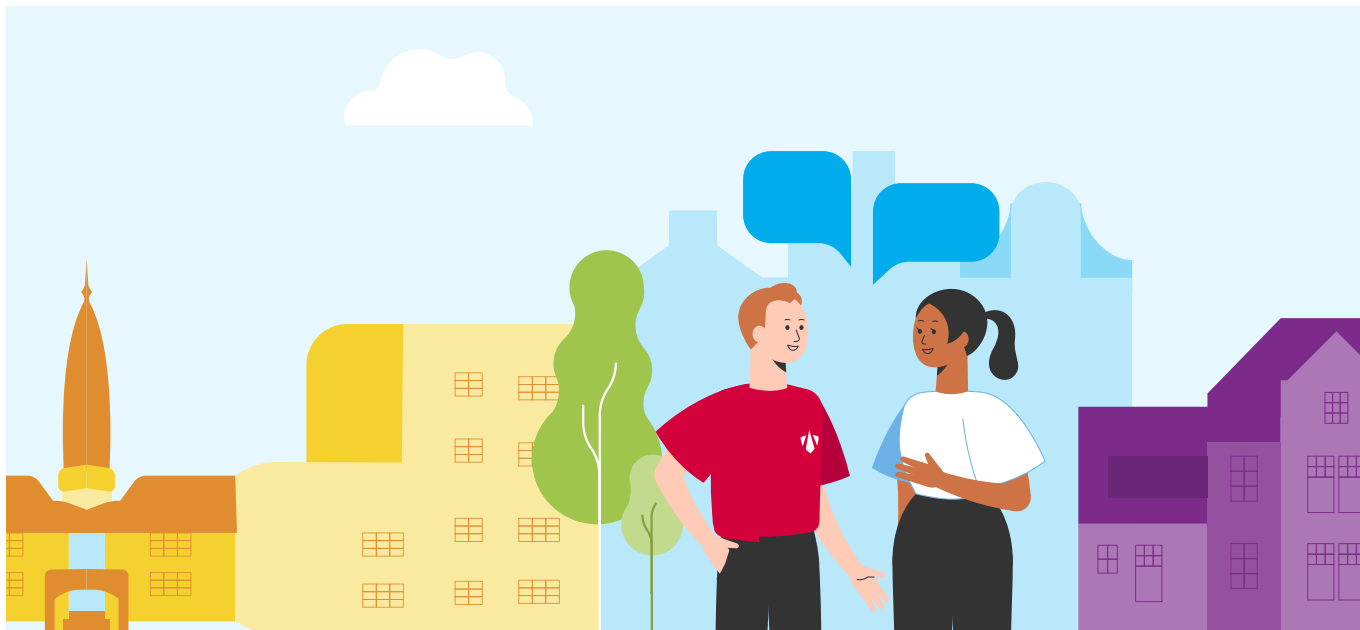
Het Eigen Haard Koersplan 2030 én de Portefeuillestrategie zijn óók online beschikbaar.
Via de website [Koersplan2030.EigenHaard.nl](https://www.koersplan2030.eigenhaard.nl) vind je een visuele samenvatting.
Kies wat voor jou het prettigste leest.



Inhoudsopgave

Wie we zijn	3
Dit doen we voor onze huurders	5
Ons werkgebied	5
Met wie we samenwerken	5
Aan de slag	8
Centrale opgave: Huurder op 1	9
Een goede woning voor nu en straks	11
Woningnood verkleinen	15
Leven in gezonde en veilige buurten	20
Een betaalbare woning	23
Mensen & Middelen	26
Toekomstbestendige organisatie	26
Eigen Haard als werkgever	26
Duurzaam prestatie­model voor nu en in de toekomst	27
Duurzame interne bedrijfsvoering	27
Onze omgeving	31
Woningnood	31
Mensen worden ouder	31
Mensen wonen langer alleen	32
Veiligheidsgevoel in buurten onder druk	32
Bestaanszekerheid onder druk	32
Klimaatverandering en materiaalschaarste	32
Personeelsschaarste	33
Afnemend vertrouwen in instituties	33
Onze bijdrage aan een groter doel	34
Totstandkoming & verantwoording	36





Dit is het Koersplan 2030 van Eigen Haard

Het geeft inzicht in wat we op langere termijn willen bereiken. En voor collega's geeft het handvatten om zelf, iedere dag, de juiste keuzes te maken. Keuzes waarmee we de huurder op 1 zetten. Keuzes die zorgen voor een passende oplossing.

Wie we zijn

Wij zijn Eigen Haard. We zijn in 1909 opgericht om mensen een thuis te geven. Om onze gemeenschap te versterken. Onze huurders kozen bewust voor Eigen Haard. Omdat ze leefden naar sociale idealen. Samenhorigheid. Verantwoordelijkheid. Vertrouwen. Ze keken naar elkaar om.

Dat verleden omarmen we nu, meer dan een eeuw later, op een manier die past bij deze tijd. Met onze aanwezigheid in buurten zorgen we voor verbinding. We willen dat mensen zich geborgen voelen. Dat ze ons én elkaar makkelijk kunnen benaderen. We kijken naar elkaar om. Want de stad, de buurt en de woning waarin je woont, bepaalt mede hoe het je vergaat in het leven. Daarom willen we zoveel mogelijk mensen een plek geven om te wonen. In een duurzaam en goede woning. Voor nu en voor volgende generaties.

Een samenleving die individualiseert, waar mensen elkaar niet meer vanzelfsprekend kennen en waar veel eenzaamheid is, vraagt om plekken waar mensen elkaar ontmoeten en steunen. Daarom helpen we buurten sterker te maken. Buurten waar mensen naar elkaar omkijken en samen oplossingen vinden. En we dragen bij aan het welzijn van huurders. Dat doen we verenigd: met huurders en met maatschappelijke organisaties samen.

We doen veel en hebben veel te doen. Zorgen voor fijne buurten. Zorgen voor dienstverlening die mensen van hun corporatie mogen verwachten. Woningen onderhouden, bouwen en betaalbaar houden. Dat zijn onze kerntaken en die hebben we verwerkt in prestatievelden die je verderop leest.



Vanuit die resultaatgebieden onderscheiden we en zijn we aanspreekbaar op 5 bijzondere onderwerpen waar we extra op gaan letten:

Onze centrale opgave: de huurder op 1

We willen dat huurders goed worden geholpen. Dat doen we door ons verantwoordelijkheidsgevoel te vergroten met 'Eigen HaardSchap'. En we gaan meer redeneren vanuit de huurder bij alle beslissingen die we nemen. Ook geven we de huurders meer zeggenschap. Op hun leefomgeving en in onze bedrijfsvoering. Op het niveau van de individuele huurder en de huurdersvertegenwoordiging. Dat wil echter niet zeggen dat we altijd doen wat de huurder zegt. Nee is ook een antwoord.



Zo weten we of we succesvol zijn:

Huurdersoordeel dienstverlening : 8 of beter in 2030

Verbinden en verenigen in de buurt

In de tien buurten waar sociale samenhang het meest achterblijft, willen we onderlinge contacten versterken, meer personeel inzetten en ervoor zorgen dat bewoners positiever kijken naar de ontwikkeling van hun buurt. Dit leidt uiteindelijk tot meer waardering voor onze inzet in de wijk.



Zo weten we of we succesvol zijn:

Meer waardering voor de inzet van Eigen Haard in de buurt: positieve ontwikkeling (trend)

Absolute groei sociale huur in alle gemeenten

In ons werkgebied groeit het aantal huishoudens fors. Daarom gaan we voor absolute groei van onze woningvoorraad in alle gemeenten waar we actief blijven.



Zo weten we of we succesvol zijn:

Groei sociale woningvoorraad 2025 tot 2035: 2.050 (wat leidt tot 87,5% sociale huurwoningen van onze totale woningvoorraad)

Nadrukkelijke inzet voor middensegment

Er zijn steeds meer huishoudens met een middeninkomen die geen woning kunnen kopen of huren in de vrije sector. Deze groep is essentieel voor onze steden en dorpen. Bovendien wordt met middensegment de doorstroming gestimuleerd en de bestaande voorraad beter gebruikt. Daarom breiden wij ons betaalbare middensegment uit.



Zo weten we of we succesvol zijn:

Groei middensegment 2.250 2025 tot 2035 (wat leidt tot 12,5% middensegment van onze totale woningvoorraad)

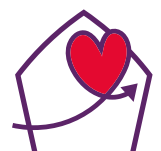
Overwegend driekamerwoningen (one size fits all)

Wij denken dat het voor de toekomst de meeste waarde heeft om zoveel mogelijk driekamerwoningen te bouwen. Die zijn voor veel verschillende huishoudens geschikt. Van jonge starters die hun eerste woning huren, tot ouderen die comfortabel en kleiner willen wonen. Ook zorgt het voor meer doorstroming.



Zo weten we of we succesvol zijn:

70% van ons nieuwbouwprogramma is een driekamerwoning



Dit doen we voor onze huurders

We maken mogelijk dat onze huurders prettig kunnen wonen en betrokken zijn.

We verhuren, onderhouden en bouwen

We verhuren, onderhouden en bouwen huurwoningen. Daarnaast verhuren we bedrijfsruimten en parkeerplekken voor een goede mix van voorzieningen en mogelijkheden om te werken. De huurinkomsten en de waarde van ons woningbezit hebben we nodig om onze huurders, nu en straks, prettig te laten wonen en leven. We weten dat dit geld van onze huurders komt. Daarom gaan we er zorgvuldig mee om. We gebruiken ons geld in overleg met huurders en gemeenten. We willen onze volkshuisvestelijke rol ook in de toekomst blijven vervullen. Op dit moment geven we meer geld uit dan er binnenkomt. Daarom kunnen we niet altijd alles doen wat we zouden willen.

Ook zorgen we samen met onze partners dat onze huurders prettig kunnen blijven wonen in een veranderend klimaat. Omdat we er ook voor toekomstige generaties zijn, beperken we onze impact op het milieu. Eén op de vijf huurders woont in een VvE. Daarom werken we nauw samen met Arlanda VvE Beheer om ook die woningen goed te onderhouden en te verduurzamen.

We zijn er voor uiteenlopende huurders en woningzoekenden

Huurders met een inkomen tot ongeveer €50.000 kunnen bij ons terecht voor een sociale huurwoning. De meeste woningen die we verhuren zijn sociale huurwoningen. Ook zijn we er voor huishoudens met een inkomen tot €75.000. Zij kunnen een woning in ons middensegment huren. We zijn er voor uiteenlopende huurders en woningzoekenden. Zoals ouderen, gezinnen, jongeren, mensen die (opnieuw) moeten starten, mensen met begeleiding vanuit de zorg, mensen die samen willen wonen. We zorgen dat ons woningaanbod zoveel mogelijk past én blijft passen bij de woonbehoeften van al die verschillende mensen. Dat betekent bijvoorbeeld dat de vergrijzing van de bevolking erom vraagt dat onze woningen geschikt zijn om oud in te worden.

Ons werkgebied

We zijn actief in 9 gemeenten en zo'n 100 buurten. De meeste huurders van Eigen Haard wonen in Amsterdam, gevolgd door Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer, Ouder-Amstel, Landsmeer, Zaanstad, Haarlemmermeer en Oostzaan.

Daarnaast verhuren we circa 5.500 parkeerplaatsen en 1.500 kleinschalige bedrijfsruimten. Bijvoorbeeld voor de fysiotherapie of de buurtwinkel. Ook dat hoort bij goed wonen.

Met wie we samenwerken

We werken met verschillende partijen samen.

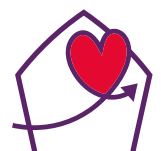
Huurders

Onze huurders zijn georganiseerd in bewonerscommissies, lokale huurdersverenigingen en de Huurdersfederatie Alert waar we belangrijke beslissingen mee bespreken die alle huurders aangaan. Huurders zijn dus op meerdere niveaus (formeel) betrokken: bij hun woning of woongebouw, hun buurt, de gemeente en bij ons hele werkgebied. Regelmatig overleggen we met hun vertegenwoordigers over onderwerpen die voor zowel hen als ons van belang zijn. Daarnaast betreft Eigen Haard huurders op allerlei andere manieren. Denk aan huurdersonderzoeken en -panels, buurtkamers en via wijkpartners.

Prestatieafspraken en buurtstrategieën

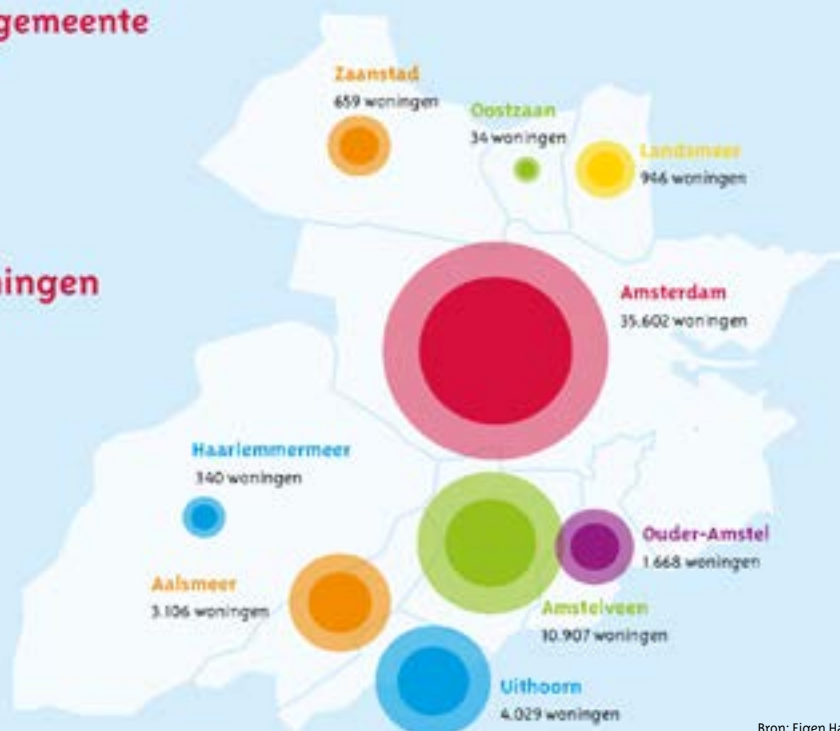
Ook hebben we een nauwe samenwerking en maken we (prestatie)afspraken met gemeenten, huurdersorganisaties en collega-corporaties over betaalbare, goede en duurzame woningen in fijne buurten. Hierbij houden we rekening met de landelijke volkshuisvestelijke prioriteiten voor corporaties en de Nationale Prestatieafspraken (NPA). Dat zijn bindende afspraken tussen het Rijk, Aedes, de Woonbond en de VNG voor een sterke volkshuisvesting in Nederland.

Samen met andere corporaties ontwikkelen we buurtstrategieën en samen met de huurders maken we buurtplannen.



Woningbezit per gemeente

Totaal aantal woningen
57.291



Bron: Eigen Haard Jaarverslag 2023

Zorg- en wijkpartners

Onze samenwerking gaat verder. Met zorgpartners, zoals HVO-Querido, Leger des Heils en Cordaan, hebben we het over het woonzorgaanbod maar ook over de zorg aan individuele huurders. Onze wijkpartners, zoals politie en welzijnsorganisaties, zijn onmisbaar voor precies die activiteiten die een wijk nodig heeft. We investeren in relaties en versterken samenwerking om overlast, explosies en geweldsincidenten te voorkomen. En met bouwbedrijven maken we onze bestaande woningen beter, bouwen we nieuwe woningen en maken we buurten gezonder.

Bouwpartners

Met bouwbedrijven werken we aan onze woningen. Zo maken we samen onze bestaande woningen beter, bouwen we nieuwe woningen en maken we buurten gezonder. Hierin maken we gebruik van elkaars expertise op het gebied van versnelling van de woningbouw, bouwtechnieken, verduurzaming, circulariteit en klimaatadaptatie.

Kennisinstellingen

Hiernaast werken we met kennisinstellingen aan innovaties om woningen comfortabel en betaalbaar te houden, ook in de toekomst. Maar ook werken we bij het ontwikkelen van nieuwe woonconcepten samen om tot meer passende woningen te komen. Zo blijven we ons aanpassen aan een veranderende omgeving.



Portefeuillestrategie

Behoeftte van onze doelgroepen

We hebben onderzocht wat de behoefte is van onze doelgroepen voor nu en in de toekomst.

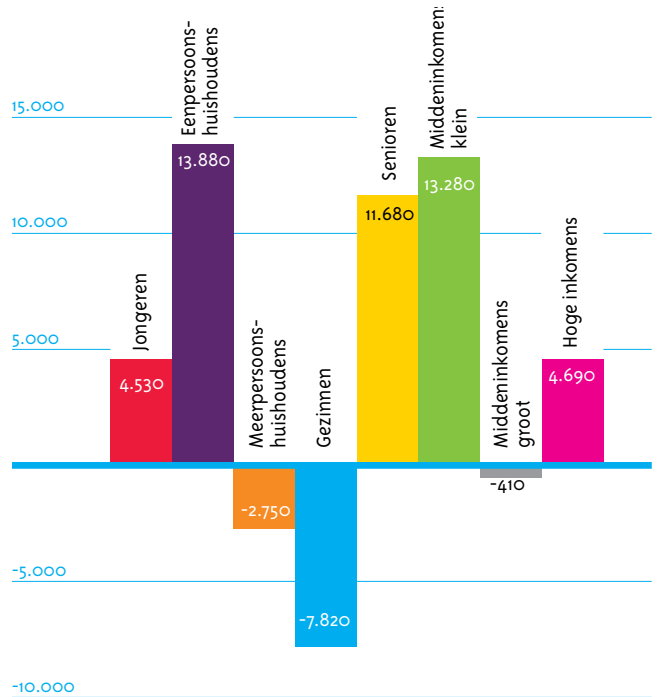
We hebben onderzocht hoe de vraag naar huurwoningen in ons werkgebied zich de komende jaren ontwikkelt. We verwachten dat in de huursector tussen 2022 en 2035 het aantal huishoudens toeneemt met ongeveer 37.000.

De komende jaren zien we vooral een toename in de volgende categorieën huishoudens:

- Eenpersoonshuishoudens met een laag inkomen (vooral in gemeente Amsterdam)
- Ouderen met een laag inkomen
- Een- en tweepersoonshuishoudens met een middeninkomen

Wij focussen ons op de lage inkomens en middeninkomens.

Grafiek: Verwachte ontwikkeling van doelgroepen die huren in het werkgebied van Eigen Haard van 2022-2035



Portefeuillestrategie

Ons werkgebied

We hebben onderzocht hoe we met ons vastgoed kunnen inspelen op de behoefte van de doelgroep. Nu en in de toekomst.

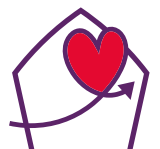
Ons vastgoed

De tabel laat onze huidige woningvoorraad zien in de verschillende gemeenten waar we actief zijn. We maken onderscheid tussen sociale huur (SH) en middensegment (MSH). Meer informatie over nieuwbouw, sloop, verkoop en middensegment lees je in het hoofdstuk 'Aan de slag' bij het kopje 'Woningnood verkleinen'.

Onze ambitie per gemeente

We willen onze woningvoorraad laten groeien. We richten ons zoveel mogelijk op de buurten en gebieden waar we nu al veel woningen hebben. Daarom breidden we vooral uit in zuidflank van Amsterdam, Amsterdam en Landsmeer. En trekken we ons terug uit Oostzaan.

2024	SH	MSH	SH	MSH
Aalsmeer	2.861	245	92,1%	7,9%
Amstelveen	9.709	1.211	88,9%	11,1%
Amsterdam	32.141	3.281	90,7%	9,3%
Haarlemmermeer	340	-	100%	0%
Landsmeer	879	67	92,9%	7,1%
Oostzaan	32	2	94,1%	5,9%
Ouder-Amstel	1.542	126	92,4%	7,6%
Uithoorn	3.641	388	90,4%	9,6%
Zaanstad	622	76	89,1%	10,9%
Totaal	51.767	5.396	90,6%	9,4%





Aan de slag

De centrale opgave in het Koersplan is ‘huurder op 1’. Er zijn 4 resultaatgebieden die daaraan bijdragen. Die helpen om elke dag de beste beslissingen te nemen voor onze huidige en toekomstige huurders.

We volgen onze prestaties intern en maken ze extern zichtbaar. In ons jaarverslag vertellen we hoe we deze opgave en resultaten realiseren en hoe ze bijdragen aan de Nationale Prestatieafspraken.

Huurder op 1, centrale opgave

We geven huurders meer invloed en werken aan slimme, digitale dienstverlening. We zijn flexibel als de persoonlijke situatie daarom vraagt.



1. Een goede woning voor nu en straks

We zorgen voor een gezonde en goed onderhouden woning. We zorgen voor verschillende vormen van zelfstandig wonen. Ook voor ouderen in bestaand bezit en nieuwbouw. En we organiseren betere samenwerking met zorg.

2. Woningnood verkleinen

Onze woningvoorraad moet groeien. We bouwen zoveel en zo snel als we kunnen. En we gaan slimmer om met bestaande woonruimte om zoveel mogelijk huurders passend te huisvesten.

3. Leven in gezonde en veilige buurten

We werken aan sterke sociale netwerken. Zodat mensen goed met elkaar samenleven in hun buurt. Samen met huurders en wijkpartners maken we de buurt. We nemen het voortouw waar we het verschil kunnen maken.

4. Een betaalbare woning

We zorgen ervoor dat de huur bij het inkomen van onze huurders past.



Centrale opgave: Huurder op 1

We zetten de huurder op 1: dat is onze centrale opgave. We willen dat huurders goed worden geholpen en we nemen de stem van de huurder mee in beslissingen die we nemen.

De beste keuze voor onze huurder(s)

In het directe contact met onze huurder zijn we flexibel als de persoonlijke situatie van onze huurder daarom vraagt en zetten een stap naar voren als dat nodig is. Bij projecten, zoals renovatie, verduurzamen of nieuwbouw, bepalen we samen met de huurders wat de beste keuze is voor zoveel mogelijk huurders. We spelen een verbindende rol, tussen huurders, tussen huurders en onszelf en tussen huurders en wijkpartners in de buurt.

Dienstverlening die je mag verwachten

We willen dat iedereen goed wordt geholpen. We zorgen dat onze huurders direct een duidelijk antwoord krijgen op hun vraag. En dat ze zich begrepen voelen. We willen uitblinken in onze dienstverlening. Dat betekent niet dat we overal ja op zeggen. We reageren snel, hebben persoonlijk contact en bieden een luisterend oor met oplossend vermogen als de situatie daarom vraagt. Het betekent dat onze medewerkers meer regelruimte krijgen en mogen pakken om te doen wat nodig is. Of het nu gaat om dienstverlening, of in gesprekken over leefbare buurten, renovatieprojecten, verduurzamen of nieuwbouw.

Er wonen meer dan 100.000 mensen in een woning van Eigen Haard. Dat is net zo veel als een middelgrote gemeente of heel stadsdeel Amsterdam-Noord. Onze huurders zijn divers en hebben verschillende wensen. Daar houden we rekening mee. Inclusievere participatie noemen we dat. Dat doen we door te luisteren en hun wensen mee te nemen. Bij iedere beslissing die we nemen, denken we vanuit het perspectief van de huurder van nu en van straks. Van jong tot oud. We willen dat huurders in een VvE even goed worden geholpen als huurders die niet in een VvE wonen.

We zetten in op snelle en simpele digitale dienstverlening die werkt. We handelen vragen van huurders zoveel mogelijk in één keer af. We zijn dicht bij onze huurders in de buurt. Huurders die dat willen, kunnen ons ook bellen of spreken in de buurt.

De stem van de huurder telt

Onze huurders weten als geen ander hoe het is om in hun woning, woongebouw en buurt te wonen. Hoe logisch is het dan om hun ervaring te benutten voor betere resultaten en tevreden huurders? Nu laten we daar nog kansen liggen. In het visitatierapport 2019-2022 stond: 'Eigen Haard weet hoe de wereld in elkaar zit en luistert daardoor minder naar de buitenwereld'.

De komende jaren krijgt de stem van huurders, ook die in een VvE wonen, dan ook een centrale plek. We starten verschillende initiatieven. Zoals de inzet van een buurtbus om naar huurders toe te gaan en proactief reparaties op te lossen en vragen te beantwoorden. Ook kunnen huurders uit meer opties kiezen in de badkamer of keuken als ze naar een gerenoveerde of nieuwbouwwoning verhuizen. Verder zetten we meer in op online participatie en organiseren we bijeenkomsten met huurders, waar zij hun ervaringen delen en wij aan de slag gaan met de verbeteringen die worden voorgesteld. Dat noemen we klantarena's.

EigenHaardSchap

Voor onze huurders doen we elke dag ons best. Ons werk vraagt om betrokkenheid en bevlogenheid. Daarom staat het EigenHaardSchap centraal. We vragen collega's eigenaarschap (E) te nemen voor vragen van huurders. Zo zetten we de huurder (H) op 1. Hiervoor werken we samen (S) over afdelingen heen.



Portefeuillestrategie

Centrale opgave: Huurder op 1

We zetten de huurder op 1: dat is onze centrale opgave. We willen dat huurders goed worden geholpen en we nemen de stem van de huurder mee in beslissingen die we nemen.

Onze woningen en bedrijfsruimten zijn de sleutel voor verbinding. Verbinding tussen huurders onderling en tussen huurders en Eigen Haard. Zoals gemeenschappelijke ruimtes waarin onze huurders elkaar kunnen ontmoeten. Of voor wonen en zorg en gemengd wonen. We willen mooie gebouwen, waar huurders comfortabel en met plezier wonen. En trots op zijn. Woningen die uitnodigen tot ontmoeten. Denk aan de verbinding tussen woning en straat, overzichtelijke entrees en groen. Onze bedrijfsruimten dragen bij aan een levendige buurt met goede (maatschappelijke) voorzieningen. En we richten huurderskantoren in, zodat we dicht bij onze huurders zijn en ze makkelijk bij ons binnen kunnen lopen.



Een goede woning voor nu en straks

We willen dat onze huurders, nu en straks, een goede woning hebben. Daarom zorgen we voor goed onderhoud en maken we mogelijk dat huurders oud kunnen worden in een woning van Eigen Haard. Met alles wat we doen belasten we het milieu niet onnodig, daarom zorgen we voor meer energiezuinige woningen en gaan we zuinig om met grondstoffen.

• Goed onderhoud

Het aantal reparatieverzoeken stijgt. Dat moet minder kunnen worden door beter onderhoud en renoveren. We willen dat onze huurders tevreden zijn, ook die in een VvE wonen. Met alles wat we doen belasten we het milieu niet onnodig en zorgen we voor comfortabel wonen voor onze huurders. Ook houden we rekening met de lange termijn effecten. We nemen de milieu-impact van wat we doen daarom mee in alle projecten. Dat doen we zo.

Onderhoud: speerpunten hittestress, vocht en schimmel

We zorgen voor een gezonde woning met prioriteit voor het oplossen van vocht-, tocht- en schimmelproblemen en hittestress. Dat doen we omdat deze problemen leiden tot gezondheidsrisico's en we de gezondheid van onze huurders belangrijk vinden. Door tijdig onderhoud, ook van badkamer, keuken en toilet, zorgen we voor een goede en gezonde woning. Dat zorgt ook voor minder herstelkosten en een ingrijpende renovatie is minder snel aan de orde. Door nieuwe technieken te gebruiken krijgen we beter inzicht in de staat van de woning en weten we wanneer we wat moeten doen.

Renoveren: speerpunt fundering

Toch is renoveren of slopen soms nodig. Dat is vooral aan de orde waar funderingen niet meer goed zijn. Dat is een actueel thema vanwege droogte, waardoor het grondwaterpeil daalt en zorgt voor rot in de houten palen waar onze woningen vaak nog op rusten. Daarnaast verzwakken onze palen door bodemdaling in ons werkgebied. We gaan door verbeterde monitoring scheuren en verzakkingen proberen te voorkomen. Als dat niet voldoende is en woningen

toch gesloopt moeten worden, geeft dat ons de kans om meer en verschillende woningen terug te bouwen. Daarmee verkleinen we de woningnood. We doen dit zoveel mogelijk circulair, waardoor we materialen kunnen hergebruiken en we onze impact op het klimaat beperken.

Interventieteam

We richten een interventieteam op om preventief klachten te voorkomen en klachten zo goed en snel mogelijk op te lossen. Ook werkt het interventieteam aan complexe reparatieverzoeken, geëscaleerde situaties en calamiteiten. Urgente problemen lossen we direct en snel op.

• Oud worden in een woning van Eigen Haard

Onze huurders zijn gemiddeld ongeveer 60 jaar oud en het aantal oudere huurders groeit. Steeds meer ouderen willen of moeten langer zelfstandig thuis wonen. We zorgen de komende jaren voor meer woningen geschikt voor ouderen. Daarbij gaat het soms ook om meer hulp of extra voorzieningen in de buurt. Dat bieden we graag.

Driekamerwoningen

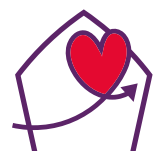
We willen dat huurders wonen in een woning die past bij hun wensen en huishouden. Daarom bouwen we bij voorkeur driekamerwoningen die geschikt zijn voor veel mensen en huishoudens, voor jongere en ook voor oudere huurders.

Aangepaste woning

Als een huurder dat nodig heeft, passen we zijn woning aan. Bijvoorbeeld door drempels weg te halen of, samen met gemeenten, (kleine) aanpassingen te doen. Zoals een traplift of een parkeerplek voor een scootmobiel.

Meer geschikte woningen voor ouderen

We willen dat een derde van onze woningen geschikt is voor ouderen. Daarvoor zijn nieuwe woningen nodig. En passen we bestaande woningen aan. In flats waar al veel ouderen wonen, werken we goed samen met zorgverleners en voegen we meer zorggeschikte woningen toe. Zo kunnen mensen



die veel zorg nodig hebben, toch in hun eigen buurt blijven wonen. Daar doen we ervaring mee op in een nieuw woonconcept: de Lang Leven Thuisflat in Amsterdam Noord. Hier wonen ouderen zelfstandig, met of zonder zorg, maar wel bij elkaar. Voor huurders die meer nodig hebben, bedenken we samen met zorgaanbieders en welzijnspartijen nieuwe woonconcepten die verschillende manieren van wonen mogelijk maken. Zo hoor je er altijd bij als je bij Eigen Haard woont. Ouderen met dezelfde zorgbehoeften kunnen bijvoorbeeld samenwonen in een woongebouw met zorg en een gemeenschappelijke ruimte voor activiteiten en om elkaar te ontmoeten.

- **Meer energiezuinige woningen**

We isoleren onze woningen en bedrijfsruimten om het energieverbruik te verminderen. De komende jaren volgen we de Nationale Prestatieafspraken om dit te bereiken. Onze prioriteit is om de woningvoorraad 'aardgasvrij-ready' te isoleren en de slechtste energielabels (E, F, G) weg te werken. We doen het maximaal mogelijke met de beschikbare menskracht.

Meer geïsoleerde woningen, minder warmteverbruik

Tot 2035 willen we 4.000 woningen met slechte (E,F,G) en 3.500 met matige energielabels verbeteren. Dit doen we door complexen te renoveren en een duurzaamheidsprogramma te volgen. De complexen waar het om gaat, zijn verspreid over ons hele werkgebied. Het verbeteren van onze woningen doen we het liefst tegelijk en op grote schaal, of voordat een nieuwe huurder in een woning komt. Dan is de overlast voor de huurders minimaal en kunnen we de kosten zo laag mogelijk houden. We zijn aanspreekbaar op vermindering van het verbruik (warmtereductie) maar kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld voor het daadwerkelijk dalen van de energielasten.

Energietransitie

In 2050 willen we helemaal aardgasvrij zijn. We kiezen in de energietransitie voor oplossingen die betaalbaar zijn voor onze huurders, betrouwbare technologie gebruiken en ze

kerheid bieden. In onze aanpak onderscheiden we appartementen en eengezinswoningen.

Voor flats en portiekwoningen kiezen we bij voorkeur voor een collectief warmtenet, al zijn deze in ons werkgebied schaars en is de betaalbaarheid nog onderwerp van landelijke discussie. De keuze is dus nog niet gemaakt. Daarom bereiden we de woningen optimaal voor op welke transitie het ook gaat worden door tempo te houden met isoleren. Dat heet aardgasvrij-ready maken. Hierbij houden we rekening met de milieu-impact van onze aanpak en gevolgen voor mogelijke hittestress.

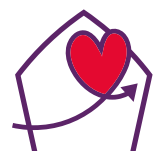
Bij eengezinswoningen kiezen we voor hybride installaties of een volledig aardgasvrije oplossing. Vervanging doen we zoveel mogelijk circulair en op logische momenten, bijvoorbeeld als de huidige installatie aan vervanging toe is. De gemeente geeft aan op welke wijze buurten aardgasvrij worden gemaakt. Daar zijn we actief bij betrokken.

- **Zuinig met grondstoffen**

Om onze wereld gezond, veilig en leefbaar te houden voor onszelf en toekomstige generaties, moeten we binnen de grenzen van onze planeet bouwen.

Circulair werken

Als we de huidige manier van bouwen aanhouden, overschrijden we in Nederland in 2027 de CO²-limiet voor de Nederlandse bouw. Dit maakt, samen met de schaarste aan materialen, bouwen duurder. Als we willen blijven bouwen, moeten we circulair werken. Dit betekent dat we materialen zo lang mogelijk gebruiken en materialen hergebruiken, en dat we zo min mogelijk voor nieuw materiaal kiezen. We gaan voor duurzame en biobased-grondstoffen die het ecosysteem niet schaden. En we willen sturen op de CO²-uitstoot van materialen tijdens de productie en bouwfase. We hebben een meerjarenplan voor circulariteit en experimenteren met kleinschalige pilots. Als deze succesvol zijn, implementeren we deze en breiden we ze verder uit.



Portefeuillestrategie

Een goede woning voor nu en straks

We willen dat onze huurders, nu en straks, een goede woning hebben. Daarom zorgen we voor goed onderhoud en maken we mogelijk dat huurders oud kunnen worden in een woning van Eigen Haard. Met alles wat we doen belasten we het milieu niet onnodig, daarom zorgen we voor meer energiezuinige woningen en gaan we zuinig om met grondstoffen.

Oud worden in een woning van Eigen Haard

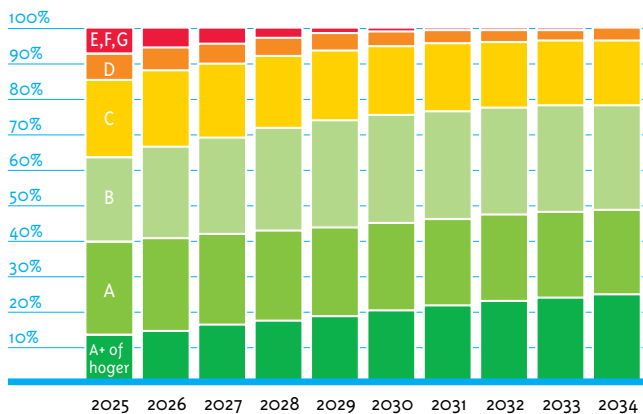
We willen dat een derde van onze woningen geschikt is voor ouderen. Daarvoor zijn nieuwe woningen nodig. En we passen ook onze bestaande woningvoorraad aan. We werken aan een brede visie op wonen en zorg, die zoveel mogelijk aansluit op de gemeentelijke woonzorgvisies. We hebben doelstellingen voor drempelloze, geclusterde en zorggeschikte woningen.

- **Doelstelling drempelloze woningen**

Tot 2035 willen we 450 woningen per jaar drempelloos nieuwbouwen en 50 woningen per jaar drempelloos renoveren.

- **Doelstelling geclusterde woningen**

Tot 2035 willen we doorgaan met het realiseren van woonconcepten in geclusterde woonvorm en woonprogramma's voor gecombineerde specifieke doelgroepen. We gaan uit van 80 woningen per jaar, waarvan 30 woningen binnen nieuwbouwconcepten.



Grafiek: Ontwikkeling energielabels portefeuille

- **Doelstelling zorggeschikte woningen**

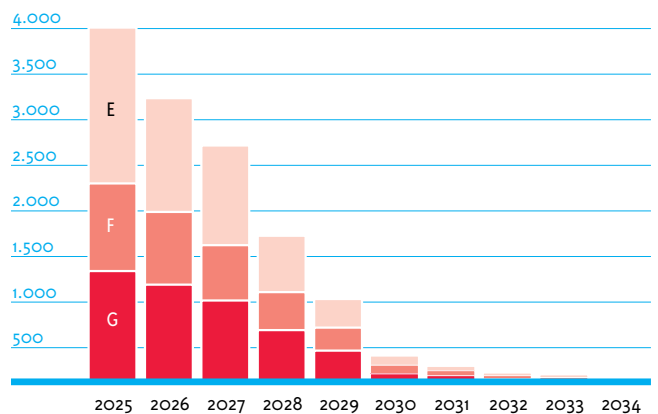
Tot 2035 willen we 150 extra zorggeschikte woningen per jaar realiseren. We werken aan 'Lang leven thuis flats' door aanpassingen in onze bestaande woningvoorraad en we ontwikkelen 'wonen met zorg' in nieuwbouw. Daarnaast zorgen we voor 20 extra aangepaste woningen per jaar voor individuele huurders met een specifieke zorgvraag, zoals ROWO en WMO.

- **Meer energiezuinige woningen**

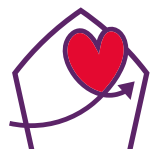
We willen dat onze woningen bestand zijn tegen klimaatverandering en dat huurders voor hun verwarming en om te koken geen aardgas meer hoeven te gebruiken. Ons doel is dat onze woningvoorraad in 2050 CO²-neutraal is. De komende jaren volgen we de Nationale Prestatieafspraken om dit te bereiken. We hebben doelstellingen voor EFG-energielabels en aardgasvrij.

- **Doelstelling EFG-energielabels**

In de Nationale Prestatieafspraken (NPA) is opgenomen dat woningen in 2028 geen slecht energielabel (E, F of G) meer mogen hebben, met uitzondering van monumenten en VvE's. De verduurzaming van monumenten en VvE's is ingewikkelder dan onze reguliere woningvoorraad en vereist meer inspanning en tijd. Bij VvE's staan we niet zelf aan het roer maar bepalen we samen met het VvE-bestuur de aanpak en planning.



Grafiek: Ontwikkeling EFG-labels portefeuille



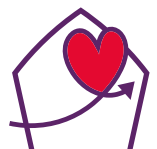
Onze prioriteit is om de woningvoorraad 'aardgasvrij-ready' te isoleren en de slechtste energielabels (E, F en G) weg te werken. We willen tot 2035 ongeveer 4.000 woningen met de slechtste energielabels verbeteren en ook 3.500 woningen met iets betere energielabels aanpakken. Dit doen we door complexen te renoveren en een duurzaamheidsprogramma te volgen. De complexen waar het om gaat, zijn verspreid over ons hele werkgebied. We gaan deze woningen verbeteren tijdens logische onderhoudsmomenten. Denk aan verhuizingen, dagelijks onderhoud en planmatig onderhoud. Dan is de overlast voor de huurders minimaal en het is voor ons het meest efficiënt.

Eind 2030 willen we in ieder geval geen woningen met een slecht energielabel meer hebben. Dat is niet zoals het is afgesproken volgens de NPA doelstellingen. Want de woningen waar het om gaat zijn vaak erg verspreid in complexen en vormen een uitzondering op de rest van de woningen die een beter energielabel hebben. Daarvoor gaan we een individuele aanpak inzetten om de doelstelling in 2028 alsnog te halen.

- **Doelstelling energietransitie**

We willen dat in 2050 geen van onze woningen nog aardgas gebruikt. Het aandeel aardgasvrije woningen stijgt mee met onze nieuwbouwproductie van ongeveer 8.000 woningen. Voor onze bestaande woningen is dat transitietempo minder goed te voorspellen. Dat gaat projectgewijs zoals bijvoorbeeld in Amstelveen. En in Amsterdam ligt dit proces zelfs stil. Het tempo wordt bepaald door de investeringsbereidheid van warmteleveranciers en de beheerders van het elektriciteitsnet. De betaalbaarheid voor huurders zijn voor ons een belangrijke overweging in de keuzes die we maken.

We bereiden onze woningen al zoveel mogelijk voor op de energietransitie. In onze onderhoudsprogramma's zetten we in op isolatie en schakelen we, waar mogelijk, over naar elektrisch koken. We blijven ook investeren in het duurzaam opwekken van energie door zonnepanelen op onze complexen en woningen te plaatsen.



Woningnood verkleinen

We dragen bij aan het verkleinen van de woningnood. We groeien van 57.200 naar 61.500 woningen in 2035. We bouwen zoveel en zo snel als we kunnen, op een klimaat adaptieve manier. Hiernaast zorgen we dat we onze bestaande woningvoorraad beter benutten en minimaliseren we leegstand.

- **Bouwen zoveel en zo snel als we kunnen**

Tussen 2025 en 2035 verwachten we 7.700 woningen te bouwen. Dat doen we zo veel mogelijk in Amsterdam, ten zuiden daarvan en in Landsmeer. We bouwen dichtbij waar we nu al de meeste woningen hebben.

Meer betaalbare woningen

In ons werkgebied groeit het aantal huishoudens fors. Daarom gaan we voor absolute groei van onze woningvoorraad in alle gemeenten waar we actief blijven. Tussen 2025 en 2035 verwachten we een groei van ruim 2.050 sociale huurwoningen en ruim 2.250 middensegmentwoningen. Dat is de uitkomst van 7.700 woningen bouwen, het slopen van 1.500 woningen en maximaal 1.900 verkopen. We vinden het belangrijk om middensegment toe te blijven voegen via liberalisatie van sociale huurwoningen en nieuwbouw. Woningen voor middeninkomens zijn belangrijk omdat deze groep vaak tussen wal en schip valt: hun inkomen is te hoog voor een sociale huurwoning en te laag voor een koopwoning. Het middensegment is betaalbaar voor vitale beroepsgroepen in de stad (bijvoorbeeld onderwijs, politie, zorg), zorgt voor doorstroming op de woningmarkt en draagt bij aan een gemengde buurt.

We bouwen nieuwe woningen

Om de woningnood te verkleinen zetten we in op sneller te bouwen en samenwerking binnen de keten. Dat doen we met de gemeente, particuliere ontwikkelaars en investeerders. Een mooi voorbeeld is de samenwerking met onze partners in de Noord Holland-bouwstroom. Samen ontwikkelen we modulaire (driekamer)woningen die we snel kunnen bouwen, lang meegaan en geschikt zijn voor veel mensen, ook voor onze oudere huurders.

Bij nieuwbouw kijken we goed voor wie we bouwen. Tot 2030 leveren we elk jaar zo'n 800 nieuwe woningen op. We richten ons op doelgroepen die het moeilijkst een woning vinden of voor specifieke doelgroepen om de doorstroming te bevorderen. Dat zijn mensen met een laag en middeninkomen. We zorgen ervoor dat het aantal sociale huurwoningen per gemeente gelijk blijft of groeit.

We slopen woningen en bouwen hier (extra) nieuwe woningen voor terug

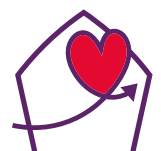
Sloop en nieuwbouw zijn soms nodig om de kwaliteit van woningen en leefbaarheid in de buurt te verbeteren. We slopen liever niet vanwege de milieu-impact, het verbreken van sociale structuren en het behoud van erfgoed. Maar als dat toch nodig is, bouwen we meer woningen terug op die locatie. Ook zien we bij onze bestaande gebouwen kansen om extra woningen toe te voegen. We bouwen dan nieuwe woningen op zolders, daken, aan gevels of in de plint op de begane grond.

Verplaatsbare en demontabele woningen

We bouwen natuurlijk het liefst op permanente plekken, maar we staan er ook voor open om tijdelijke plekken te benutten met verplaatsbare of demontabele woningen. Hiermee helpen we woningzoekenden sneller aan een woning. Het zijn volwaardige woningen van goede kwaliteit. Na ongeveer 15 jaar kunnen we ze naar een nieuwe of definitieve plek verplaatsen. Ook bij verplaatsbare woningen maken we goede afspraken met gemeenten over wie erin kan wonen, hoe ze beheerd worden, de leefbaarheid en waar ze definitief geplaatst kunnen worden.

- **Klimaat adaptief bouwen**

Hittestress en wateroverlast beïnvloeden het woongenot van onze huurders. Steeds vaker zorgen zware regenbuien voor wateroverlast in straten en kelders. En tijdens hete zomers is het in de woning soms oncomfortabel warm.



We kunnen dit niet alleen oplossen, maar we kunnen wel maatregelen nemen voor bestaande en nieuwe woningen en gemeenschappelijke tuinen. Bijvoorbeeld door te zorgen voor minder zoninval, meer schaduw en door meer groen aan en rondom onze woningen aan te brengen verminderen we hittestress en wateroverlast.

- **Slimmer omgaan met bestaande woonruimte**

In Nederland wonen we gemiddeld ruim. Veel huurders hebben meer slaapkamers dan gezinsleden. Soms wonen gezinnen juist te krap. We denken dat het logisch is woonruimte beter te benutten door doorstroming en woningdelen te stimuleren.

Doorstroming

We zetten in op doorstroming binnen onze bestaande woningvoorraad. Huurders kunnen verhuizen naar een woning die beter bij hun situatie en huishouden past. Zo krijgen oudere huurders die kleiner willen wonen voorrang. Maar ook sociale huurders krijgen voorrang op een middensegmentwoning. En minimaal 60 procent van de nieuwe verhuringen in het middensegment gaat naar voormalige sociale huurders. Ongeveer 30 procent willen we toewijzen aan starters en mensen met een vitaal beroep. Zoals verpleegkundigen, onderwijzers en politieagenten.

Oudere huurders verhuizen vaak pas als het echt niet anders kan. We helpen ze en begeleiden ze om een grote woning te vervuilen voor een kleinere, beter passende woning. Dat kan ook een nieuwbouwwoning in de buurt zijn. Een gezin kan dan naar de grotere woning verhuizen, zonder dat we nieuwe grote woningen hoeven te bouwen.

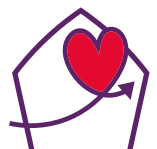
Andere vormen van samen wonen

We maken ook andere vormen van samen wonen mogelijk, zoals woningdelen en hospitaverhuur. We zorgen dat onze huurders dit weten en het makkelijk kunnen regelen. Samen met huurders en gemeenten pakken we beperkingen aan in landelijke en gemeentelijke regels.

- **Leegstand beperken**

Leegstand in tijden van woningnood is niet acceptabel. Onze woningen zijn bedoeld om in te wonen.

Illegaal gebruik pakken we aan met onze partners in de buurt, zoals de gemeente, politie en buurtpartijen. Die samenwerking zoeken we actief op. Bij verhuizingen zorgen we dat woningen zo snel mogelijk weer verhuurd worden. Het onderhoud wat gedaan moet worden als de woning leegkomt, pakken we zo snel mogelijk op. Zo kunnen we snel een (nieuwe) huurder blij maken.



Portefeuillestrategie

Woningnood verkleinen

We dragen bij aan het verkleinen van de woningnood. We groeien van 57.200 naar 61.500 woningen in 2035. We bouwen zoveel en zo snel als we kunnen, op een klimaat adaptieve manier. Hiernaast zorgen we dat we onze bestaande woningvoorraad beter benutten en minimaliseren we leegstand.

Bouwen zoveel en zo snel als we kunnen

Om een bijdrage te leveren aan het verkleinen van de woningnood hebben we de opgave in onze regio vertaald naar het aandeel van Eigen Haard. Dit zijn onze vastgoeddoelstellingen.

- **Doelstelling meer sociale huur- en middensegmentwoningen bouwen**

We gaan voor absolute groei van onze woningvoorraad. Uiteraard in de sociale huur maar ook in het middensegment. In al onze gemeenten voegen we woningen toe. Tussen 2025 en 2035 verwachten we een groei van ruim 2.050 sociale huurwoningen en ruim 2.250 middensegmentwoningen. Middeninkomens vinden in onze regio net als lage inkomens nauwelijks nog op eigen kracht een passende woning. En dat is jammer, want middeninkomens zijn essentieel voor draagkrachtige, gemengde buurten en vitale beroepsgroepen. Soms wonen ze al in onze sociale huurwoningen, maar dan scheef. We zien het liefst dat deze middeninkomens doorstromen naar een passende betaalbare middensegmentwoning, zodat mensen met een lager inkomen meer kans maken op een woning. Maar vaak zijn die woningen er niet. Daarom bouwen wij ook betaalbare woningen voor middeninkomens.

- **Doelstelling nieuwbouw-, sloop- en verkoopplannen**

We slopen alleen als de technische staat van een gebouw slecht is en we meer huurwoningen kunnen terugbouwen voor verschillende doelgroepen. Dit helpt om de woningvoorraad te vergroten en te verbeteren. De komende tien jaar zullen we ongeveer 1.500 woningen slopen, maar daar staan

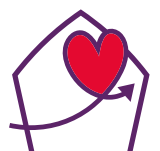
ongeveer 7.700 nieuwe woningen tegenover. Ook gaan we de CO²-uitstoot van sloop en renovatie met elkaar vergelijken en meenemen in onze afwegingen.

De afgelopen jaren hebben we beperkt woningen verkocht: ongeveer 50 sociale huurwoningen per jaar. In afgelopen bevestigingen werd rekening gehouden met een forse groei naar 400 verkopen per jaar in de komende jaren. Vooral om onze nieuwbouw, renovatie en verduurzaming van te betalen. We schroeven het aantal verkopen terug omdat we verwachtten dat het leenplafond in 2025 zal worden verhoogd, waardoor voor ons meer investeringsruimte ontstaat. Tot 2035 zijn we van plan om maximaal 200 sociale huurwoningen per jaar te verkopen. Tot 2035 gaat dit om ongeveer 1.900 woningen die we verkopen. Dat is wat we nodig hebben om al onze ambities te kunnen realiseren. Onze verkopen blijven volkshuisvestelijk gedreven. Dat betekent dat we verkoop vooral inzetten om te zorgen voor meer draagkrachtigere buurten en doorstroming. In overleg met huurdersorganisaties en gemeenten bepalen we welke woningen we gaan verkopen. Onze huurders krijgen voorrang bij de verkoop. Dat deden we al in Amsterdam en willen we ook doen in de andere gemeenten.

- **Doelstelling nieuwe woningen door optoppen, uitplinten en aanplakken**

We onderzoeken innovatieve mogelijkheden om onze woningvoorraad uit te breiden. Dit kan door het optoppen, uitplinten en aanplakken van onze huidige complexen. Het voordeel is dat de milieu-impact hiervan beperkt is. Op deze manier willen de komende jaren ongeveer 500 woningen toevoegen.

De tabel hieronder laat de netto groei van de woningvoorraad per gemeente zien tussen 2025 en 2035. Netto groei betekent de som van toevoegingen (zoals nieuwbouw) en afname (zoals sloop en verkoop).



Absolute groei 2025 - 2035	SH	MSH
Aalsmeer	349	29
Amstelveen	27	152
Amsterdam	718	1.715
Haarlemmermeer	375	28
Landsmeer	110	-
Oostzaan	-32	-2
Ouder-Amstel	357	162
Uithoorn	56	132
Zaanstad	86	43
Totaal	2.046	2.259

- **Doelstelling 'one size fits all' driekamerwoningen**

We zien vooral een toename van eenpersoonshuishoudens met lage inkomens, ouderen en kleine huishoudens met middeninkomens. Dit zijn verschillende doelgroepen met uiteenlopende wensen. Omdat de vraag in de toekomst kan veranderen, willen we vooral toekomstbestendige woningen bouwen die geschikt zijn voor verschillende levensfasen. Een middelgrote driekamerwoning is passend en toekomstbestendig voor de meeste doelgroepen. Dit wordt de richtlijn voor onze nieuwbouw en acquisitie.

- **Doelstelling sneller bouwen door verplaatsbare en demontabele woningen**

Er is een tekort aan woningen en soms zijn er geen locaties beschikbaar voor permanente bouw. Verplaatsbare en demontabele woningen kunnen snel worden gebouwd en zijn een goede oplossing om op korte termijn toch woonruimte te bieden op tijdelijke locaties. Deze modulair gebouwde, verplaatsbare en demontabele woningen zijn van dezelfde kwaliteit als reguliere nieuwbouwwoningen. Ze zijn vaak duurzamer omdat ze met minder milieubelastende materialen en minder afval worden geproduceerd. We gaan de komende jaren ongeveer 280 verplaatsbare en demontabele woningen bouwen met de Noord Hollandse Bouwstroom.

- **Doelstelling verhouding sociale huur en middensegment**

We willen onze woningvoorraad in elke gemeente laten groeien, ook in het middensegment. Ten opzichte van de vorige Portefeuillestrategie verhogen we onze doelstelling van het aandeel middensegment van 11% naar 12,5%. We vinden het belangrijk om middensegment toe te blijven voegen. Woningen voor middeninkomens zijn belangrijk omdat deze groep vaak tussen wal en schip valt: hun inkomen is te hoog voor een sociale huurwoning en te laag voor een koopwoning. Het middensegment is betaalbaar voor vitale beroepsgroepen in de stad (bijv. onderwijs, politie, zorg), zorgt het voor doorstroming op de woningmarkt en draagt het bij aan een gemengde buurt.

- **Doelstelling middensegment-strategie**

We blijven een deel van de sociale huurwoningen in kwetsbare buurten na een verhuizing verhuren in het middensegment om te zorgen voor gemengde buurten en de doorstroming vanuit sociale huur te bevorderen. Daarnaast blijven we nieuwbouw in het middensegment toevoegen. Dit doen we vooral in herstructureringsgebieden. Dat zijn plekken waar nieuwe buurten vanaf de grond worden opgebouwd. Daar slopen we complexen en bouwen we hiervoor nieuwe woningen terug. Dat doen we voor een brede doelgroep, inclusief middeninkomens. We verwachten rond 2035 de gewenste verhouding van 87,5% sociale huur en 12,5% middensegment te bereiken.

Slimmer omgaan met bestaande woonruimte

In Nederland wonen we ruim. Veel huurders hebben meer slaapkamers dan gezinsleden. Om bestaande woonruimte beter te benutten zijn dit onze vastgoed doelstellingen. Bij nieuwbouw kijken we goed voor wie we bouwen. We richten ons op doelgroepen die het moeilijkst een woning vinden of voor specifieke doelgroepen om de doorstroming te bevorderen. Dat zijn mensen met een laag en middeninkomen. We zorgen ervoor dat het aantal sociale huurwoningen per gemeente gelijk blijft of groeit.



- **Doelstelling woningen eerlijk verdelen**

Er zijn veel meer woningzoekenden dan beschikbare woningen. Om ons woningaanbod eerlijk te verdelen over verschillende doelgroepen, maken we afspraken met gemeenten en gebruiken we het woonruimteverdelingssysteem. Bijvoorbeeld in Amsterdam, waar minimaal 70% van de sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrenzen verhuurd moet worden.

We streven met ons aanbod naar gelijke slaagkansen voor iedereen. We monitoren onze verhuringen op gemeentelijk niveau met onze jaarlijkse rapportage over woonruimteverdeling. Als er doelgroepen zijn met een structureel lagere slaagkans sturen we bij. Dit doen we bijvoorbeeld door verhuurprijzen aan te passen of woningen specifiek te labelen voor bepaalde doelgroepen, zodat er meer aanbod voor hen beschikbaar komt.

Tussen 2025 en 2035 verwachten we ongeveer 34.000 woningen aan te bieden. Bij ongeveer 26.000 verhuringen gaat het om woningen in de bestaande voorraad die opnieuw worden verhuurd. Bij zo'n 7.500 verhuringen gaat het om nieuwbouwwoningen. Bijna 81% van onze verhuringen is sociaal en 19% middensegment. 12,5% middensegmentwoningen zorgt voor een verwacht aanbod van 19%. Dat komt omdat middensegmenthuurders vaker verhuizen. In de tabel hieronder zie je de verdeling van het aanbod naar de verschillende huurprijsklassen.

Verwachte aan te bieden woningen 2025-2035

Sociale huur onder aftoppingsgrenzen	52,4%
Sociale huur tot liberalisatiegrens	28,5%
Middensegment	19%
Topsegment	0,1%
Totaal	100%



Leven in gezonde en veilige buurten

Een gezonde buurt is een plek waar mensen goed kunnen wonen, rust vinden, bewegen, elkaar ontmoeten en samenleven. Gezonde buurten maken we samen met huurders en wijkpartners. We staan dicht bij onze huurders en zorgen dat zij gezond en comfortabel wonen in een veranderend klimaat. Hiernaast versterken we de samenwerking voor huurders in een kwetsbare positie.

- **Gezonde buurten maken,**

samen met huurders en wijkpartners

Een gezonde buurt is een buurt met groen, voorzieningen en organisaties die mensen bij elkaar brengen voor activiteiten. Als je elkaar kent, maakt dat een groot verschil voor sociaal contact, zowel in goede als minder goede tijden. We zorgen voor verbondenheid en de mogelijkheid voor iedereen om mee te doen.

Samen met partners plannen maken en uitvoeren

We maken plannen voor onze buurten, samen met actieve huurders, de gemeente en wijkpartners. Met andere corporaties maken we gezamenlijke buurtstrategieën. Wijkpartners krijgen de ruimte om activiteiten voor en met buurtbewoners te organiseren. Bijvoorbeeld met tuinieren, eten, kunst, leren en onderlinge hulp.

Plannen passend bij de buurt

Met onze interne afdeling conceptontwikkeling werken we aan nieuwe, gezonde buurten. Iedere buurt heeft een eigen karakter en andere behoeftes. Met conceptontwikkeling hanteren we 4 pijlers: beweging, ontmoeting, ontspanning en bewustwording.

Initiatief nemen en samenwerken

In buurten waar we veel woningen hebben, nemen we het initiatief en brengen we verschillende partijen samen om de buurt te verbeteren. Met onze bedrijfsruimten dragen we bij aan een goede mix voorzieningen met een goede uitstraling en ruimte voor buurtmakers. We richten buurt(werk)kamers

en ontmoetingsruimten in. Soms in een bedrijfsruimte en soms in een woning.

Menging van inkomens in buurten

We vinden het belangrijk dat in een buurt zowel lagere als hogere inkomens kunnen wonen. Bij sloop en nieuwbouw in buurten met veel sociale huur bouwen we daarom sociale huur en extra middensegmentwoningen. Waar veel sociale huurwoningen staan verkopen we soms woningen.

- **Dicht bij onze huurders**

We zijn op meerdere manieren aanwezig in alle buurten waar we woningen hebben.

Wijkbeheerders

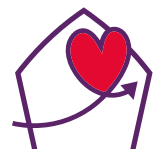
Onze wijkbeheerders horen en zien wat er speelt in de buurt. Ze helpen huurders bij het organiseren van activiteiten voor een schone en veilige buurt en om elkaar te leren kennen. Ze gaan in gesprek met huurders om ervoor te zorgen dat het woongebouw netjes en veilig blijft.

Overlast aanpakken

Bij conflicten, overlast of illegale bewoning komen onze collega's van Zorg en overlast en Woonfraude in actie. Zij kennen de buurt goed en hebben de kennis en middelen om in te grijpen of door te verwijzen naar (wijk)partners. Als burenruzie met elkaar hebben en er zelf niet uitkomen, helpen we ze om met buurtbemiddelaars hun problemen te bespreken en op te lossen. Dit draagt bij aan een schone en veilige buurt. Overlast hangt vaak samen met psychische problemen of verslaving. De signalen die wij daarover krijgen, bespreken we met instanties die hulp kunnen bieden. We werken samen aan een oplossing.

Dicht bij onze huurders

Naast onze wijkkantoren, werkplekken voor onze collega's in de buurten, openen we huurderskantoren. Zo zijn we dicht bij onze huurders en kunnen ze makkelijk binnenlopen.



- **Gezond en comfortabel wonen in een veranderend klimaat**

Hittestress en wateroverlast beïnvloeden het woongenot van onze huurders. Steeds vaker zorgen zware regenbuien voor wateroverlast in straten en kelders. En tijdens hete zomers is het in sommige woningen soms oncomfortabel warm.

We kunnen dit niet alleen oplossen, maar we kunnen wel maatregelen nemen voor bestaande en nieuwe woningen en gemeenschappelijke tuinen. Bijvoorbeeld door te zorgen voor meer schaduw en door meer groen in en rondom onze woningen aan te brengen, verminderen we hittestress en wateroverlast. Meer groen helpt ook de biodiversiteit, heeft een positief effect op het welzijn en is een kans om huurders actief bij hun leefomgeving te betrekken. Groen verbindt, moedigt beweging aan en brengt mensen samen.

- **Goede samenwerking voor huurders in een kwetsbare situatie**

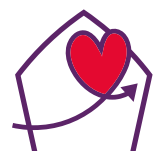
Samen met partners in de buurt en collega-corporaties zorgen we dat huurders in een kwetsbare situatie ook een plek hebben in onze buurten.

Veerkrachtige buurten

Een deel van onze huurders komt vanuit een zorginstelling bij ons wonen. Zij krijgen dan begeleiding. Met ons huur- en toewijzingsbeleid zorgen we dat huurders in een kwetsbare situatie gespreid in buurten wonen. Dat is beter voor de veerkracht van onze huurders en van de buurt. Vaak gaat het zelfstandig wonen goed, maar niet altijd. In sommige buurten leidt dit tot meer overlast voor buurtbewoners. We willen voorkomen dat buurten overbelast worden, daarom voeren we dit gesprek op gemeentelijk niveau. We overleggen met collega-corporaties als we in overbelaste buurten tijdelijk geen woningen meer toewijzen aan huurders in een kwetsbare situatie. Ook werken we samen met partners die ervoor zorgen dat er time-outvoorzieningen zijn als zelfstandig wonen (tijdelijk) niet lukt.

Samenwerking in kwetsbare buurten

Als we in kwetsbare buurten renoveren of slopen en nieuwbouwen zetten we een tandje bij. We combineren onze vastgoedwerkzaamheden met een sociale aanpak. Hierbij werken we intensief samen met bouwpartners, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties en investeren samen in een sterk sociaal netwerk. Dit versterkt de zelfredzaamheid. En de waardering van onze huurders.



Portefeuillestrategie

Leven in gezonde en veilige buurten

Een gezonde buurt is een plek waar mensen goed kunnen wonen, rust vinden, bewegen, elkaar ontmoeten en samenleven. Gezonde buurten maken we samen met huurders en wijkpartners. We staan dicht bij onze huurders en zorgen dat zij gezond en comfortabel wonen in een veranderend klimaat. Hiernaast versterken we de samenwerking voor huurders in een kwetsbare positie.

Gezonde buurten maken, samen met huurders en wijkpartners

We willen dat we samen met huurders en wijkpartners zorgen voor een gezonde buurt. Vanuit onze Portefeuillestrategie dragen we hier als volgt aan bij.

- Doelstelling bedrijfs-onroerend goed voor de buurt**
 We willen ons bedrijfs-onroerend goed (BOG) zoveel mogelijk inzetten om de leefbaarheid van buurten te verbeteren. Het uitgangspunt is dat BOG een toegevoegde waarde moet hebben voor de buurt als het gaat om behoeften van buurtbewoners. Bijvoorbeeld om ontmoeting te stimuleren. Een ander belangrijk onderdeel is het creëren van 'een hart' in de buurt daar waar dat gewenst is. Het uitgangspunt is dat functies elkaar versterken en voldoende passen bij de behoeften van buurtbewoners.
- Doelstelling gevarieerd wonen in elke buurt**
 We dragen bij aan veerkrachtige buurten, waar iedereen betaalbaar kan wonen. Met ons huur- en toewijzingsbeleid zorgen we voor een gevarieerd aanbod in elke buurt, met voldoende aanbod in alle huurprijsklassen, ook in ons middensegment. Daarmee zorgen we er voor dat lage inkomens ook in populairdere buurten kunnen wonen. Daarmee voorkomen we tevens een te eenzijdige instroom van sociaal-economisch minder sterke bewoners in buurten waar de leefbaarheid onder druk staat.



Een betaalbare woning

Zorgen voor betaalbare huurprijzen is de verantwoordelijkheid van drie partijen: wijzelf, het Rijk en de huurder. We zorgen ervoor dat de huur bij het inkomen van onze huurders past, zowel bij de toewijzing als tijdens de bewoning. Het Rijk geeft huurtoeslag en het is aan de huurder om zijn eigen huishoudboekje op orde te houden. Wij zorgen hierbij voor duidelijke communicatie over huurprijs en servicekosten.

- **Huur die past bij je inkomen**

We passen de huur jaarlijks aan volgens landelijke regels en wetgeving. We houden daarbij rekening met het inkomen van de huurder. Dat geldt ook voor het middensegment. Zo draagt iedereen eerlijk bij aan betaalbaar wonen.

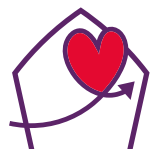
Passende oplossingen

Als huurders in financiële problemen komen, zoeken we samen naar een oplossing. Bij beginnende huurschulden nemen we direct contact op met de huurder en zoeken we samen naar een passende oplossing om oplopende huurschulden te voorkomen. Met de Vroeg Eropaf-aanpak voorkomen we dat schulden nog groter worden en zorgen we ervoor dat de hulp die nodig is snel wordt geboden. Daarnaast werken we samen met maatschappelijk dienstverleners. Huurschulden zijn vaak een teken van andere problemen.

- **Communicatie over huurprijs en servicekosten**

We zijn duidelijk over hoe en waarom we de huurprijzen aanpassen. Huurders hebben recht op een heldere uitleg. We leggen op een begrijpelijke manier uit wat we met de opbrengsten van de jaarlijkse huuraanpassing doen.

We willen goed kunnen uitleggen aan onze huurders waar ze precies voor betalen. Daarom zorgen we voor een heldere uitleg als huurprijzen worden aangepast en servicekosten in rekening worden gebracht. Om dit begrijpelijk en helder te communiceren betrekken we onze huurdersorganisaties. Met klantarena's en tevredenheidsmetingen vragen we huurders wat beter kan.



Portefeuillestrategie

Een betaalbare woning

Zorgen voor betaalbare huurprijzen is de verantwoordelijkheid van drie partijen: wijzelf, het Rijk en de huurder. We zorgen ervoor dat de huur bij het inkomen van onze huurders past, zowel bij de toewijzing als tijdens de bewoning. Het Rijk geeft huurtoeslag en het is aan de huurder om zijn eigen huishoudboekje op orde te houden. Wij zorgen hierbij voor duidelijke communicatie over huurprijzen en servicekosten.

Huur die past bij je inkomen

We zorgen dat wonen betaalbaar blijft. We passen de huur jaarlijks aan volgens landelijke regels en wetgeving. We houden daarbij rekening met het inkomen van de huurder. Dat geldt ook voor het middensegment. Zo draagt iedereen eerlijk bij aan betaalbaar wonen.

Visie op betaalbaar wonen

We hebben een doordachte visie op betaalbaarheid. De kern hiervan is dat we woningen passend toewijzen en de betaalbaarheid waarborgen via de jaarlijkse huuraanpassing. Dat werkt zo: we verhuren woningen passend en betaalbaar. Niet alleen aan de laagste inkomens waar dit wettelijk verplicht is, maar ook aan de iets hogere inkomens in de sociale huur en aan mensen met een middeninkomen in het middensegment. We zorgen voor een gevarieerd aanbod in alle huurprijsklassen, zodat de schaarste zo eerlijk mogelijk wordt verdeeld. De huurprijzen in ons middensegment sluiten goed aan op de sociale huur, zodat doorstromen mogelijk is zonder een te grote huursprong.

Bij de jaarlijkse huuraanpassing kijken we naar de inkomensindicatie van een huishouden via de Belastingdienst. Afhankelijk van deze indicatie en de huidige huurprijs krijgt het huishouden een huuraanpassing. Voor lage inkomens beperken we de huuraanpassing tot de aftoppingsgrenzen en liberalisatiegrens. Voor middeninkomens beperken we de huuraanpassing tot de maximale huurprijsgrens voor het middensegment. Hierdoor betalen huishoudens nooit meer dan de maximale

huurprijs die als passend en betaalbaar wordt beschouwd door het Rijk. Daarnaast bieden we maatwerk om huurders te helpen die toch in de problemen komen.

- **Doelstelling betaalbaar wonen in elke buurt**

We dragen bij aan veerkrachtige buurten, waar iedereen betaalbaar kan wonen. Met ons huur- en toewijzingsbeleid zorgen we voor een gevarieerd aanbod in elke buurt, met voldoende aanbod in alle huurprijsklassen, ook in ons middensegment. Daarmee zorgen we er voor dat lage inkomens ook in populairdere buurten kunnen wonen. Schaarste sociale huurwoningen in gewilde buurten behouden we zoveel mogelijk. Dit doen we met ons huur- en verkoopbeleid en door sloop, nieuwbouw en verdichting.

- **Doelstelling huurprijsklasse**

De tabel hieronder laat de ontwikkeling van onze woningvoorraad naar huurprijsklasse zien. We willen dat sociale huurwoningen bewoond worden door huurders die dit nodig hebben. Vrijwel al onze woningen in de vrije sector verhuren wij in het middensegment aan middeninkomen. Tussen 2025 – 2035 groeit ons middensegment en bouwen we ons topsegment af. Dit sluit aan bij de prestatieafspraken die we hebben, gemaakt zijn en nog moeten maken.

Woningvoorraad huurprijsklasse	2025	2035	% 2025	% 2035
Sociale huur	51.767	53.813	90,6%	87,5%
Tot aftoppingsgrenzen	42.005	39.497	73,5%	64,3%
Tot liberalisatiegrens	9.762	14.316	17,1%	23,3%
Vrije Sector	5.396	7.655	9,4%	12,5%
Middensegment	5.163	7.512	9%	12,2%
Topsegment	233	143	0,4%	0,2%
Totaal	57.163	61.468	100%	100%



- **Doelstelling huurbeleid**

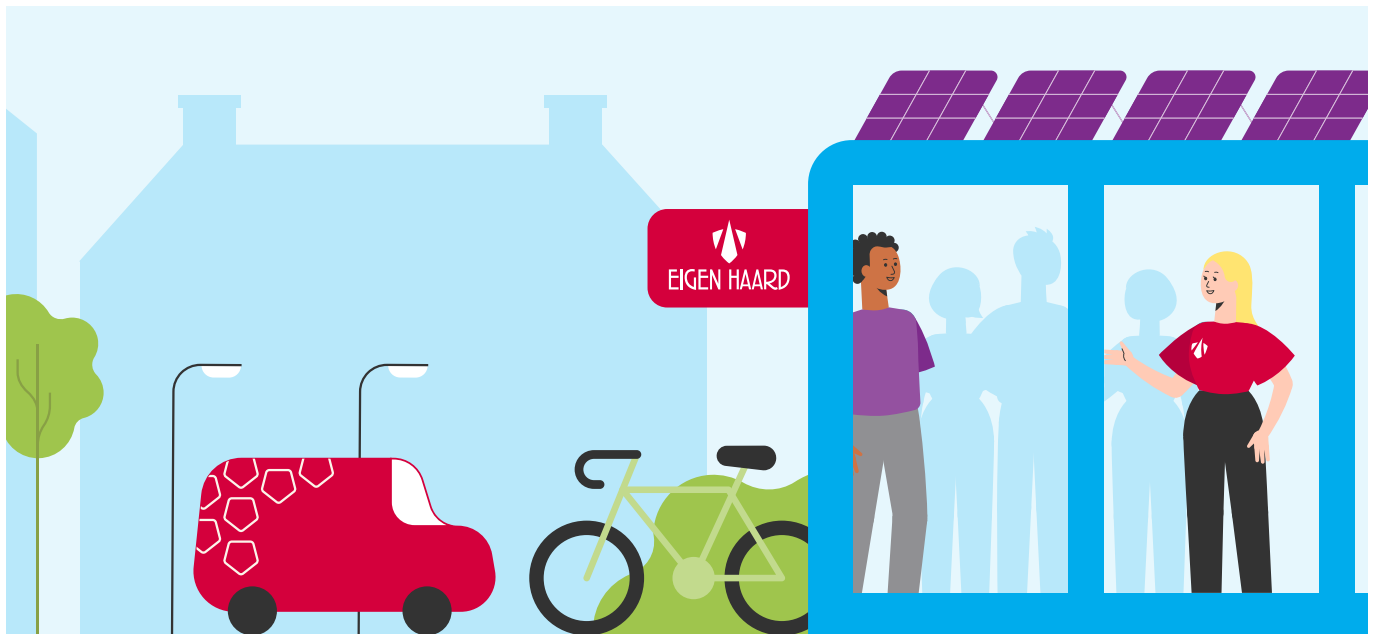
In ons beleid houden we rekening met een betaalbare huur volgens onze visie op betaalbaarheid. Voor de Portefeuillestrategie betekent dat het volgende:

De jaarlijkse huuraanpassing in de SH is in 2025 in de basis gelijk aan looninflatie +/- 0,5%. Dat is conform de Nationale Prestatieafspraken die tot en met 2025 gelden. In de jaren daarna is de huuraanpassing gelijk aan de prijsinflatie. (Er is op dit moment, eind 2024, een landelijke discussie gaande tussen huurders, het kabinet en de corporaties. We volgen uiteraard de laatste wet- en regelgeving.) In de praktijk ligt de huuraanpassing altijd nog wat lager doordat we de huuraanpassing conform onze visie op betaalbaarheid voor de lage inkomens aftoppen op de aftoppingsgrenzen en de liberalisatiegrens.

De MSH-huuraanpassing is gelijkgesteld aan de SH-huuraanpassing, en daarmee lager dan wettelijk toegestaan (VSH-contracten kennen een maximale huuraanpassing van de laagste van de twee: prijsinflatie +1% of looninflatie +1%). Ook hier geldt dat in de praktijk de huuraanpassing altijd nog wat lager uitvalt omdat we aftoppen op de bovengrens van het middensegment.

De huurprijzen na verhuizing volgen ons beleid voor huurharmonisatie. Zo blijven we sociale huurwoningen in kwetsbare buurten liberaliseren om voor gemengde buurten te zorgen en doorstroming te bevorderen. We verwachten in 2035 het gewenste aandeel van 12,5% middensegment te bereiken. Dan stoppen we met het liberaliseren van sociale huurwoningen.





Mensen & Middelen

We zijn trots op onze collega's die zich dagelijks inzetten voor onze huurders. Daarom zorgen we dat onze organisatie toekomstbestendig is, door zich waar nodig aan te passen, en we een aantrekkelijke werkgever blijven. Hiernaast maken we onze bedrijfsvoering steeds duurzamer en meer circulair. Dat draagt bij aan een bewustere en duurzamere werkcultuur. We willen dat huurders ook in de verre toekomst goed en betaalbaar bij ons kunnen wonen. Daarom zorgen we voor een duurzaam prestatiemodel voor nu en de toekomst.

Toekomstbestendige organisatie

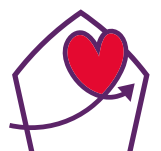
Een organisatie blijft toekomstbestendig door te vernieuwen en zich waar nodig aan te passen aan externe ontwikkelingen. Daarom zijn we vooruitstrevend en bepalend met onze benadering van laaggeletterde of digitaal minder vaardige huurders. Ook geven we veel aandacht aan onze circulaire aanpak. Dat willen we zo houden. Daarnaast richten we ons de komende jaren op het vernieuwen van onze bewonersparticipatie en het ontwikkelen van woonvormen waarin onze huurders en andere buurtbewoners elkaar kunnen ondersteunen.

• Huurder centraal in ons werk

We willen dat de huurder altijd weet waar hij aan toe is en dat zijn vraag volledig wordt opgevolgd. We passen een deel van onze werkprocessen aan naar ketens waarbij de huurder en zijn vragen centraal staan. We communiceren duidelijk over vragen die in behandeling zijn en vragen worden altijd volledig afgehandeld. Er is één duidelijke eigenaar die verantwoordelijk is van begin tot eind. Daarvoor werken we samen in multidisciplinaire teams en laten we afdelingsgrenzen waar nodig los.

Eigen Haard als werkgever

We vinden onze collega's belangrijk. Om onze huurders optimaal van dienst te kunnen zijn, zorgen we ervoor dat onze collega's in een gezonde en veilige omgeving kunnen werken. We streven naar een organisatie waar iedereen zich thuis voelt en zichzelf kan zijn, met gelijke kansen voor iedereen. Integriteit en respect zijn voor ons van groot belang. We willen dat onze collega's met plezier naar hun werk komen en een goede balans tussen werk en privé hebben.



- **Aantrekkelijke werkgever**

De komende jaren blijft de arbeidsmarkt krap. Daarom zorgen we ervoor dat we een aantrekkelijke werkgever zijn waar mensen willen en blijven werken. Nieuwe collega's verwelkomen we met een goed inwerkprogramma waar het hart voor de volkshuisvesting vanaf spat. Collega's hebben mogelijkheden om zich te ontwikkelen en hun eigen carrièrepad te kiezen. Aanvullend is er voor iedereen het EigenHaardSchap traject. Waar collega's samen eigenaarschap leren nemen voor vragen van huurders. Verdere digitalisering en beter gebruik van technologische innovatie kan de sleutel zijn om al het werk goed te blijven doen. Dat vraagt ook om voortdurende ontwikkeling van onze collega's.

Duurzaam prestatie­model voor nu en in de toekomst

We willen dat huurders ook in de verre toekomst goed en betaalbaar bij ons kunnen wonen. Daarom investeren we verantwoord binnen onze financiële mogelijkheden.

We investeren doelmatig, binnen de normen van onze externe toezichthouders. Dat zijn de Autoriteit Woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De Autoriteit Woningcorporaties houdt namens het Rijk toezicht op het huisvesten van mensen met een laag inkomen. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw ondersteunt corporaties bij het verkrijgen van gunstige financiering voor de bouw en het beheer van sociale huurwoningen.

Elk jaar moeten we veel geld lenen. Dit kost ons geld omdat we er rente over moeten betalen. Bovendien kunnen we niet onbeperkt lenen. Er is een grens aan hoeveel we kunnen lenen, het zogenaamde 'leenplafond' dat door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw wordt bepaald. Deze grens is bijna bereikt. Gelukkig zijn er signalen dat de grens binnenkort verhoogd wordt. Dit is goed nieuws voor ons. Met de extra ruimte kunnen we onze plannen uitbreiden. We willen meer woningen bouwen, minder huizen verkopen, meer verduurzamen en aandacht houden voor betaalbaarheid.

We groeien daarmee door het oude leenplafond heen, zonder de financiële regels van de toezichthouders te overtreden. Dit betekent dat we goed in de gaten houden of we onze rente kunnen blijven betalen (de zogenaamde Interest Coverage Ratio of ICR).

- **Verantwoorde verkoop**

Om ook in de toekomst te kunnen blijven investeren in nieuwbouw en verduurzamen zetten we in op verkoop. Dat doen we alleen als dat volkshuisvestelijk te verantwoorden is, door rekening te houden met gebieden waar sociale huurschaars of juist in overvloed is.

- **Hard maken voor een duurzaam prestatie­model**

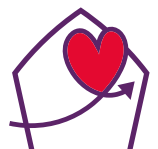
Maar om onze volkshuisvestelijke rol ook in de toekomst te blijven vervullen is een duurzaam bedrijfsmodel nodig. En dat is het nu niet. Zeker niet als je ziet wat we zelf, de maatschappij en de politiek van ons verwachten. We maken ons met onze huurdersorganisaties en gemeenten hard voor een reëel duurzaam prestatie­model voor de volkshuisvesting. Simpelweg betekent dat meer geld erbij in de vorm van subsidies of minder oneigenlijke belastingen zoals de ATAD (Anti-Tax Avoidance Directive) en de vennootschapsbelasting.

Duurzame interne bedrijfsvoering

We maken onze bedrijfsvoering steeds duurzamer en meer circulair. Dat draagt bij aan een bewustere en duurzamere werkcultuur. Dat doen we zo.

- **Duurzaam kantoor**

Ons kantoor heeft energielabel A+ en is aardgasvrij. We verwarmen en koelen met een WKO-installatie. We blijven zoeken naar manieren om ons elektriciteitsverbruik te verminderen, bijvoorbeeld door zonnepanelen en ledverlichting te gebruiken.



- **Duurzame mobiliteit**

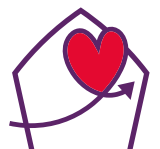
Om de CO₂-uitstoot van onze bedrijfsvoering verder te verlagen, zetten we in op duurzame mobiliteit. We vervangen bedrijfsauto's en poolauto's door elektrische voertuigen en breiden het aantal (e-)fietsen uit.

- **Verantwoord kantoomateriaal**

We gebruiken minder milieubelastende materialen, zoals FSC-gecertificeerd papier voor drukwerk en blanco papier. Bij schoonmaak en onderhoud verminderen we ons waterverbruik en gebruiken we minder schadelijke producten. We verminderen afval door kantoormeubilair te repareren en materialen te hergebruiken bij herinrichting. Bij de aanschaf van nieuw meubilair kiezen we steeds vaker voor circulaire opties. Oude bedrijfskleding sturen we terug naar de leverancier voor hergebruik.

- **Duurzaamheid in de uitvraag**

We werken samen met leveranciers om te kijken wat mogelijk is. In onze uitvragen nemen we duurzaamheid op in de 'prestatieafspraken met leveranciers'.



Portefeuillestrategie

Duurzaam prestatiemodel voor nu en in de toekomst

We willen dat huurders ook in de verre toekomst goed en betaalbaar bij ons kunnen wonen. Daarom hebben we de volgende doelstellingen.

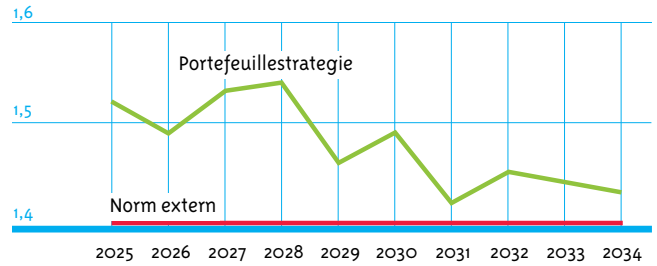
- **Doelstelling over onze financiële situatie: nu en in de toekomst**

We willen verantwoord investeren in de volkshuisvesting. De toezichthouder (de Autoriteit Woningcorporaties) hanteert duidelijke financiële normen waarbinnen we dat moeten doen. Onze investeringen financieren we door extra te lenen. Tot 2024 waren we voor de DAEB (Diensten van Algemeen Economisch Belang)-tak gebonden aan het leenplafond, dat door het WSW was vastgesteld op 3,5 miljard.

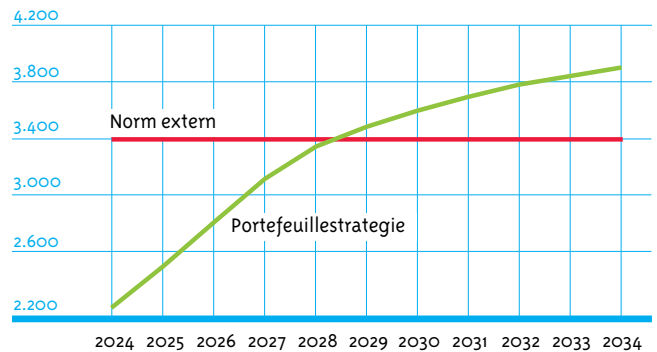
Er zijn duidelijke signalen dat dit leenplafond vanaf 2025 wordt geïndexeerd en dus verhoogd. Daar zijn we erg blij mee. We kunnen daarmee een grote extra betekenisvolle volkshuisvestelijke ambitie uitwerken bovenop onze meest recente meerjarenbegroting. Meer woningen bouwen, minder verkopen en meer verduurzamen. We groeien hierdoor door het oude leenplafond heen, zodanig totdat de eerstvolgende financiële ratio van de toezichthouders bijna wordt overschreden. Dat is de ICR (Interest Coverage Ratio), het kengetal dat aangeeft in hoeverre wij aan onze renteverplichtingen kunnen voldoen. Daarom sturen we op een minimale ICR van 1,4 die die een stabiele trend vertoont.

De ICR heeft een directe relatie met de operationele kasstroom. Hierdoor is het kengetal gevoeliger voor bijvoorbeeld regelgeving over de huuraanpassing dan het leen-

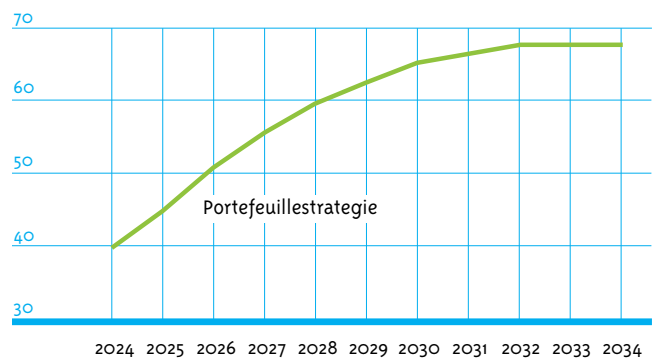
Grafiek: ICR DAEB



Grafiek: Totale WSW geborgde schulden (x mln)

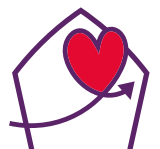


Grafiek: Schuld per gewogen eenheid



Toelichting grafieken

- De bovenste grafiek toont de ICR-trend, die negatief is tot 2031 en daarna stabiliseert net boven de ondergrens.
- De middelste grafiek laat zien dat de totale WSW-geborgde schuld van de DAEB-tak ruim boven het huidige leenplafond stijgt.
- De onderste grafiek toont een gemiddelde schuld per verhuurbare eenheid (woningen, partkeerplaatsen, bedrijfsruimten) deze loopt op tot circa €70.000.

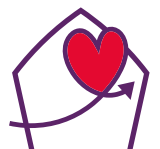


plafond. Ingrepen van het Rijk in het huurbeleid (zoals in 2021 is gebeurd met een generieke huurbevriezing) vormen daarmee een groter risico dan voorheen. We monitoren dit soort risico's actief door scenario's door te rekenen en sturen daarmee strak op een gezonde financiële toekomst. Dat betekent wat ons betreft altijd dat we zelf aan het roer staan.

We bepalen zelf wat we een acceptabele schuld per verhuurbare eenheid vinden en wanneer we het acceptabel vinden om bijvoorbeeld heel even door de ICR van 1,4 te zakken als dat ons echt iets oplevert op het gebied van meer en betere woningen. Allemaal in belang van onze huidige en toekomstige huurders.

- **Doelstelling niet-DAEB financiering**

Onze huidige financiering voor niet-DAEB (niet-gesubsidieerde) activiteiten zit al aan het maximum. Die leningen lopen niet via het WSW maar verkrijgen we tegen marktconforme hogere rente op de commerciële kapitaalmarkt. Dit maakt het moeilijk om meer te investeren in het middensegment. Omdat onze niet-DAEB portefeuille relatief groot is, hebben we meer mogelijkheden dan gemiddeld in de sector. Toch wordt onze financiering beperkt omdat we alleen leningen kunnen krijgen met onze niet-DAEB portefeuille als onderpand. Dit wordt verder bemoeilijkt doordat onze niet-DAEB woningvoorraad zeer verspreid is over complexen en banken strenge eisen stellen aan het onderpand. We onderzoeken of er alternatieve financieringsmogelijkheden zijn, zoals het aanvragen van een rating. De verwachting is dat over een aantal jaar investeringen in het middensegment gefinancierd kunnen worden met WSW-borging. Door onderlinge borging (corporaties) met gemeenten als achtervang kunnen corporaties hierdoor goedkoper en eenvoudiger geld lenen. Hierdoor zal financiering goedkoper worden en eenvoudiger om aan te trekken.





Onze omgeving

Onze omgeving verandert voortdurend. We hebben, samen met onze partners, onderzocht welke ontwikkelingen onze koers beïnvloeden. Hieronder lees je hoe we daarnaar kijken.

Woningnood

De regio Amsterdam is populair en duur om te wonen. De bevolking neemt toe. En de vraag naar (betaalbare) woningen is hoger dan het aanbod. Vanuit de overheid zijn Woondeals afgesproken. Dat betekent dat er tussen 2021 en 2030 in onze regio 171.210 woningen bij moeten komen. In heel Nederland gaat het om 936.349 extra woningen. Niet iedereen heeft genoeg inkomen om een woning te kopen of tegen marktprijzen te huren. In ons marktonderzoek zien we dat er de komende 10 jaar ruim 37.000 huishoudens bijkomen in de huursector in onze belangrijkste werkgemeenten. We zien vooral een toename van eenpersoonshuishoudens, ouderen en kleine middeninkomens.

- **Onze reactie**

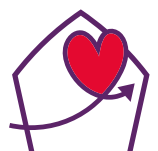
Wij vinden dat iedereen, ook mensen met lage en middeninkomens, overal in de stad en regio moet kunnen wonen.

We bouwen daarom meer woningen bij en sluiten zo goed als mogelijk aan bij de vraag van onze doelgroepen. Ook benutten we onze huidige woningvoorraad beter. Wij vinden het uitlegbaar dat mensen die het hardste een woning nodig hebben voorrang krijgen op anderen, zolang er ook voldoende woningen beschikbaar komen voor reguliere woningzoekenden.

Mensen worden ouder

Mensen worden ouder en wonen langer thuis, ook als ze zorg nodig hebben. Uit ons marktonderzoek blijkt dat het aantal ouderen de komende jaren flink toeneemt. Zelfstandig blijven wonen gaat vaak goed, maar niet altijd.

Door de sterke toename van het totaal aantal huishoudens van 75 jaar en ouder neemt in deze leeftijdsgroep ook het aantal huishoudens met zware fysieke beperkingen toe, met 84.000 huishoudens; van 161.000 naar 245.000. Het aantal potentiële mantelzorgers per hulpbehoevende persoon tot 2040 halveert. Bij huishoudens van 75 jaar en ouder heeft in 2020 zo'n 16% een zware mobiliteitsbeperking.



- **Onze reactie**

Wij vinden dat onze huurders zo lang mogelijk thuis moeten kunnen wonen. Daarom werken we nog intensiever samen met partners die zorg kunnen leveren. Daarnaast ontwikkelen we woonconcepten met diverse, voor oudere huurders geschikte, woningen. Hiernaast zorgen we voor woningen die geschikt zijn voor verschillende levensfasen, die breed inzetbaar zijn zodat onze huurders er zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Dat zijn bij voorkeur driekamerwoningen die geschikt zijn voor veel mensen en huishoudens, voor jongere en ook voor onze oudere huurders. We zorgen ook voor manieren waarop mensen gezond samen kunnen wonen met zorg dichtbij, en elkaar kunnen ondersteunen als dat nodig is.

Mensen wonen langer alleen

Nederlanders wonen steeds vaker en langer alleen. In onze regio woont 44% van de inwoners alleen en dat neemt al langere tijd toe. We zien in ons marktonderzoek dat de doelgroep kleine huishoudens (eenpersoons, ouderen en middeninkomens) de komende jaren flink toeneemt.

- **Onze reactie**

We willen eenzaamheid van onze huurders voorkomen door ontmoeting te stimuleren. Daarvoor zijn gemeenschappelijke ruimtes enorm belangrijk. Die gaan we maken, ook in bestaande woongebouwen. Om de woningnood te verkleinen willen we ook het samenwonen buiten het traditionele gezin stimuleren. Zo benutten we de ruimte van onze woningen beter. Denk dan aan woningdelen en hospitaoverhuur.

Veiligheidsgevoel in buurten onder druk

Explosies, de productie van drugs, geweld en ook vervuiling zetten het veiligheidsgevoel in buurten onder druk. Een kwart van de inwoners in onze regio voelt zich wel eens onveilig. Daarnaast zien we meer mensen met onbegrepen gedrag. In buurten met veel corporatiewoningen kunnen problemen zich opstapelen. Bijvoorbeeld omdat er meer huurders zijn met sociale, financiële en psychische problemen. Dan is er meer nodig dan wij kunnen leveren.

- **Onze reactie**

We willen concentraties van woon- en leefbaarheidsproblematiek voorkomen of aanpakken. Dit vraagt om sterke lokale samenwerkingsrelaties. Met buurtbewoners, politie, zorgpartners en buurtmakers. We zoeken de samenwerking op wanneer onze invloed indirect is en er een gedeelde verantwoordelijkheid is. Dan brengen we deze partijen samen. En we zorgen voor instroom van draagkrachtigere huishoudens.

Bestaanszekerheid onder druk

De politiek heeft steeds meer aandacht voor bestaanszekerheid, maar nog veel mensen zitten in de schuldsanering of moeten aankloppen bij de voedselbank. Deze armoede en onzekerheid belemmert meedoen en vooruitkomen in de samenleving.

- **Onze reactie**

Met goede en betaalbare woningen dragen we bij aan de bestaanszekerheid van onze huurders. Betaalbaarheid zien we als een gedeelde verantwoordelijkheid tussen overheid, woningcorporatie en burger. En we merken dat mensen die het hard nodig hebben, niet altijd de toeslagen aanvragen waar ze recht op hebben. Daarbij helpen we graag.

Klimaatverandering en materiaalschaarste

Het klimaat verandert. Nederland heeft steeds hetere zomers, droogte, piekbuien en hevige stormen. Zo is de jaarlijkse neerslag de laatste 100 jaar met 26% toegenomen. Hierdoor zijn er toenemende problemen met wateroverlast, funderingen en hittestress in en om de woningen waar onze huurders wonen. Ook zien we een tekort ontstaan aan grondstoffen, waardoor prijzen stijgen.

- **Onze reactie**

Met alles wat we doen, zorgen we dat we het milieu niet onnodig belasten. En dragen we bij aan comfortabel wonen voor onze huurders, nu en in de toekomst. Ook houden we rekening met lange termijn effecten en willen we onze



bijdrage leveren aan landelijke en Europese afspraken om in 2050 CO₂-neutraal te zijn met onze woningvoorraad. We nemen de milieu-impact van wat we doen daarom mee, van nieuwbouw tot verhuizen. Voor zaken buiten onze directe invloedssfeer die onze woningen en huurders wel kunnen raken, roepen we partners op om samen oplossingen te vinden.

Personeelsschaarste

Er zijn in Nederland niet genoeg mensen om al het werk te kunnen doen dat nodig is om woningen te bouwen en te onderhouden. Er is een tekort van 100.000 technici. Dit tekort wordt de komende jaren alleen maar groter. Onze keten- en samenwerkingspartners hebben daar ook mee te maken.

- **Onze reactie**

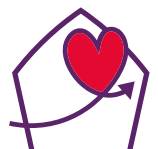
We merken dat het moeilijker is om (technisch) personeel te vinden en te behouden. Dit heeft invloed op wat en hoeveel we kunnen bereiken. Om deze reden leggen we extra nadruk op de maatschappelijke impact waar je aan bijdraagt én de mogelijkheden voor (persoonlijke) ontwikkeling. Daarnaast is Eigen Haard is natuurlijk een plek waar je gezond en prettig werkt. Om het werk voor onze huurders gedaan te krijgen, werken we samen met (keten)partners.

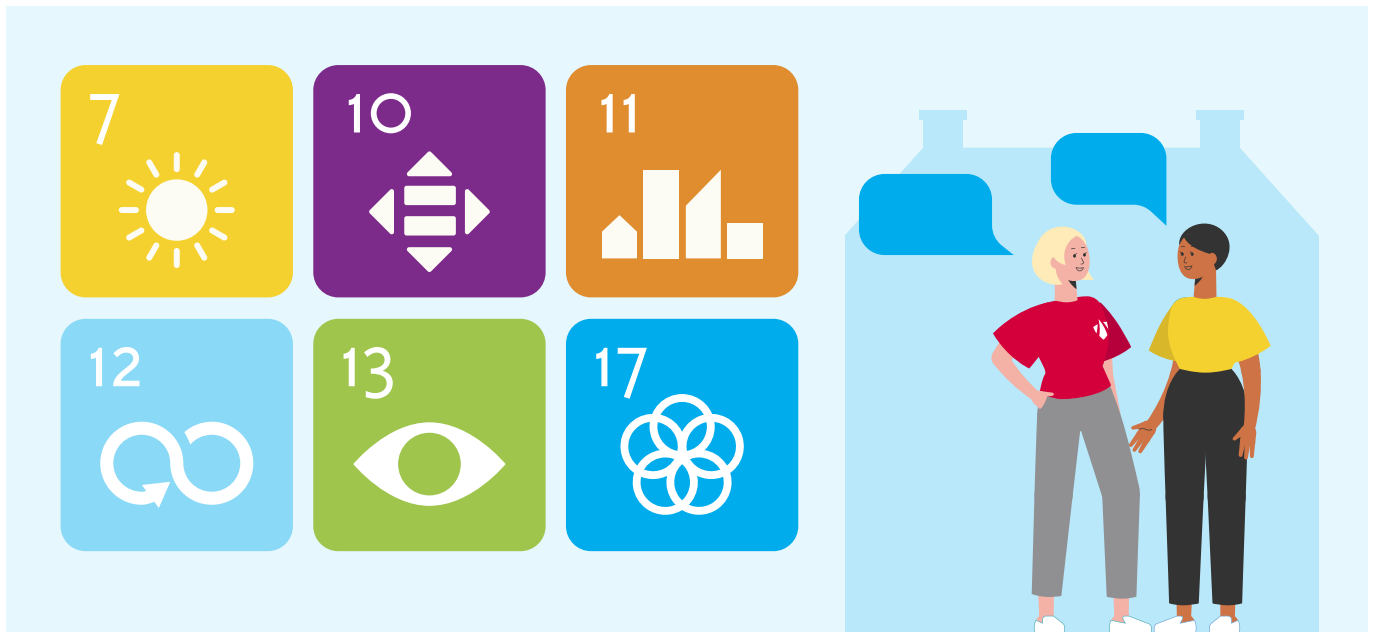
Afnemend vertrouwen in instituties

Veel inwoners van Nederland zijn hun vertrouwen verloren in de overheid en grote organisaties. De toeslagaffaire laat zien hoe de menselijke maat is zoekgeraakt. Veel burgers durven de steun waar ze recht op hebben niet meer aan te vragen. Dit gebrek aan vertrouwen zien we ook bij onze huurders.

- **Onze reactie**

We zijn een betrouwbare partner voor onze huurders en samenwerkingspartners. We staan naast onze huurders en behartigen hun belangen. Om ze te betrekken, zetten we verschillende participatiemiddelen in. We zorgen voor dienstverlening die bij de wensen van onze huurders past. Voor de een is dat digitaal, voor de ander is dat aan de telefoon of persoonlijk in de buurt. In iedere situatie lossen we problemen, met eigenaarschap en doorzettingskracht, zo snel mogelijk op.





Onze bijdrage aan een groter doel (SDG en ESG)



Onze maatschappelijke opdracht zit in ons DNA. We maken zichtbaar hoe we bijdragen aan een groter doel: dat iedereen een goed leven op een leefbare planeet kan hebben.

Sustainable Development Goals (SDG)

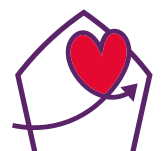
Met ons werk dragen we bij aan 6 Sustainable Development Goals (SDG's, zie iconen hierboven): werelddoelen voor duurzame ontwikkeling, geformuleerd door de Verenigde Naties. Zo maken we zichtbaar hoe we ons steentje bijdragen aan een groter doel: dat iedereen een goed leven op een leefbare planeet kan hebben. Hier en daar, nu en later.

Environmental, Social en Governance (ESG)

Met ons Koersplan leggen we ook de basis om te werken met ESG: Environmental, Social en Governance. De SDG's zijn de kapstok, ESG is hierop gebaseerd. Dit maakt de bijdrage van ons werk voor mens en milieu inzichtelijk.

- **We zijn een maatschappelijk organisatie**

Onze maatschappelijke opdracht zit in ons DNA. Voor ons als corporatie is het niet nieuw om te sturen op onze maatschappelijke prestaties. We hebben ook geen winstoogmerk. Het is zelfs vastgelegd in wet- en regelgeving en op vele manieren onderdeel van het volkshuisvestingsstelsel in Nederland waar we als Toegelaten Instelling rekening mee houden.



Zo werken we in lijn met de volkshuisvestelijke prioriteiten van het Rijk en de Nationale Prestatieafspraken. En laten we iedere vier jaar een visitatie uitvoeren: een uitgebreid onderzoek naar ons maatschappelijk presteren. Daarnaast werkt de corporatiesector met de Aedes Benchmark om breed inzicht te geven in prestaties en om van elkaar te leren.

- **Onze invloed als opdrachtgever**

Als een van de grootste corporatie van Nederland hebben wij in de bouwsector invloed als opdrachtgever. Denk aan materiaalgebruik en de energietransitie. En vooral ook door onze kernactiviteit als sociale huisvester zo goed mogelijk uit te voeren en te zorgen voor voldoende betaalbare woningen voor mensen die dat hard nodig hebben.

- **Waarom werken met ESG**

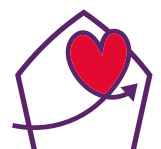
Nieuwe jaarverslagrichtlijnen voor commerciële partijen en banken stimuleren dat er, buiten onze sector, meer aandacht is voor de impact op mens en milieu. Bedrijven rapporteren daarom steeds meer volgens ESG-richtlijnen. Dat juichen wij toe.

Het ESG-raamwerk helpt om onze maatschappelijke prestaties nog bewuster zichtbaar maken. Deze manier van werken is ook herkenbaar voor financiers en commerciële partners die te maken hebben met nieuwe jaarverslagrichtlijnen.

- **Zo zie je ESG terug in dit Koersplan**

In de tabel hieronder zie je hoe Environmental, Social en Governance (ESG) terugkomt in 'Aan de slag' met de 4 resultaatgebieden en bij 'Mensen & middelen'.

Environmental, Social en Governance:	E	S	G
Een goede woning, voor nu en straks	✓	✓	
Woningnood verkleinen	✓	✓	
Leven in gezonde en veilige buurten	✓	✓	
Een betaalbare woning		✓	
Mensen en Middelen	✓	✓	✓



Totstandkoming & verantwoording

We hebben dit Koersplan in 2024 gemaakt. Hieronder lees je hoe we dit hebben gedaan en hoe we onze doelen en ambities actueel houden.

Totstandkoming: luisteren, analyseren, vertalen & schrijven

Het Koersplan 2030 en de Portefeuillestrategie hebben we samen gemaakt. We hebben kwantitatief marktonderzoek uitgevoerd naar demografische ontwikkelingen, woonwensen en verhuisbewegingen. Dit hebben we vertaald naar onze volkshuisvestelijke opgave en gebruikt in gesprekken met huurders en andere belanghebbenden. Daarnaast hebben we kwalitatief onderzoek gedaan. We luisterden en gingen in gesprek. We reden met een bus naar huurders in 7 verschillende buurten toe. En we hebben huurders, woningzoekenden en collega's ook digitaal gevraagd wat ze belangrijk vinden. Daarnaast zijn we tijdens 2 bijeenkomsten in gesprek gegaan met (zorg)partners, gemeenten, collega-corporaties, ketenpartners en buurtmakers. Dit hebben we allemaal meegenomen in de definitieve keuzes.

Verantwoording: actueel houden en evalueren

Elk jaar beoordelen we hoe we hebben gepresteerd en of we op koers liggen voor de resultaten in het Koersplan en de Portefeuillestrategie. We kijken naar externe ontwikkelingen en naar de interne voortgang richting 2030. Onze inzichten kunnen leiden tot bijsturing.

In het Koersplan en de Portefeuillestrategie hebben we rekening gehouden met de volkshuisvestelijke prioriteiten van het Rijk in de Nationale Prestatieafspraken en de lokale prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties. In het kort gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen en middensegmenten, investeringen in duurzaamheid, kwaliteit en leefbaarheid. Eventuele wijzigingen in de landelijke afspraken betrekken we, net als andere externe ontwikkelingen, bij onze jaarlijkse beoordeling en bijsturing.



