

Jaarverslag 2013

Volkshuisvestingsverslag 2013



Inhoudsopgave

Volkshuisvestingsverslag			
1 Voorwoord	4	5 Kwaliteit van woningen en beheer	25
2 Verantwoording van de Raad van Commissarissen	6	Kwaliteit van onze woningen	25
Samenstelling RvC	6	Energielabel	25
Commissies en werkwijze	7	Projecten	25
Inhoudelijk toezicht	7	6 Verkopen	27
Governance	8	Verkopen uit bestaand bezit	27
Werkgeversrol en verantwoording		Complexmatige verkoop	28
bestuurdersbeloning	9	Verkoop uit renovatie en nieuwbouw	29
Verantwoording honorering RvC	9	7 Kwaliteit in wijken en buurten	30
3 Governance	11	Convenanten met samenwerkingspartners	30
Governancestructuur	11	Leefbaarheidsprojecten en buurtevenementen	31
Verklaring bestuur	11	Wonen en zorg	32
Governancecode	11	8 Belanghebbenden	33
Tegenstrijdige belangen	12	Afspraken met gemeenten	33
Activiteiten waarvoor een meldingsplicht geldt	12	Huurderkoepel	33
Horizontale dialoog en verantwoording stakeholders	12	Vereniging van Eigenaren	34
Interne risicobeheersings- en controlesystemen	12	Bewonersparticipatie	34
Integriteit	13	Raad van advies EMM Zandvoort	34
Visitatie en overige kwaliteitsmetingen	13	Stakeholders	34
		Landelijke, regionale en lokale samenwerkingsverbanden	35
4 Huisvesten van onze doelgroepen	14	9 Organisatie	36
Omvang en ontwikkeling	14	Organisatieontwikkelingen	36
Huurprijsbeleid en prijsontwikkeling	15	Organisatie in het kort	37
Toewijzing 2013 en (bijzondere) verhuringen	16	Ondernemingsraad	37
• Toewijzingsafspraken gemeente Amsterdam	16	10 Financiële continuïteit	38
• Toewijzing van woningen in de sociale huur	16	Algemeen	38
• Verhuurwijze sociale huurwoningen	17	Financieel beleid en beheer	38
• Toewijzingen vrije sectorwoningen	20	Marktwaarde in verhuurde staat	40
• Toewijzingen studentenhuusvesting	20	Toekomstverwachtingen	41
Studentenhuusvesting	20	Omgeving	41
Huurachterstanden en schuldhulpverlening	21	Kengetallen	42
Overlast, ontruiming en woonfraude	22	Rente (risico) management	45
Klachten en geschillen	23	(Des) Investerings	45
		Beleggingen (enkelvoudig)	45

11 Verbindingen	46
Algemeen	46
Afbouw risico's in de verbindingen	46
Sturing op de balans tussen investeringen en kasstromen	47
Aflossen rekening courant positie toegelaten instelling	47
Versoberen verbindingenstructuur	47
Rechtmatigheidseisen rond verbindingen	47
Waardering en risico's	48
Overzichten van deelnemingen en verbindingen	49

Jaarrekening 2013	51
--------------------------	-----------

Geconsolideerde jaarrekening 2013

• Balans per 31 december 2013 (na resultaatbestemming)	54
• Winst-en-verliesrekening over 2013	56
• Kasstroomoverzicht over 2013	57
• Toelichting behorende tot de geconsolideerde jaarrekening 2013	58
• Toelichting behorende tot de geconsolideerde balans per 31 december 2013	68
• Toelichting behorende tot de geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2013	81

Enkelvoudige jaarrekening 2013

• Balans per 31 december 2013 (na resultaatbestemming)	92
• Winst-en-verliesrekening over 2013	94
• Toelichting behorende tot de enkelvoudige jaarrekening 2013	95
• Toelichting behorende tot de enkelvoudige balans per 31 december 2013	96
• Toelichting behorende tot de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2013	102

Overige gegevens

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	106
---	-----

Voorwoord

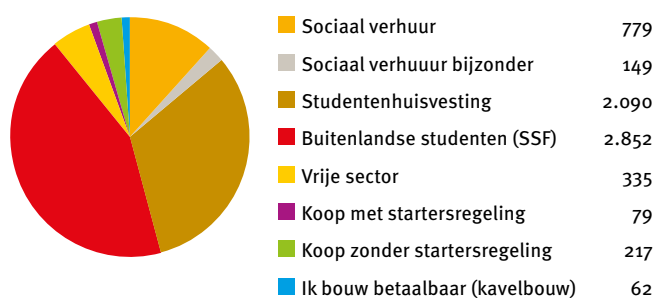
13 januari 2014 was mijn eerste werkdag bij De Key. Ik heb dus geen enkele bijdrage geleverd aan de zaken die u kunt lezen in dit jaarverslag over 2013. Ik kan alleen maar lezen wat er allemaal is gebeurd. En dat is heel wat.

Er zijn natuurlijk zaken die mij als nieuweling extra opvallen. De Key blijkt geen doorsnee-corporatie te zijn. Zo beschikt De Key over een breed scala aan woonproducten, net wat meer dan andere corporaties. Als gevolg daarvan helpt De Key elk jaar enorm veel mensen aan nieuwe woonruimte. Die grote aantallen zien wij vooral bij studenten. Die studenten komen niet alleen uit Nederland; ze weten ons te vinden vanuit alle werelddelen. Sommige blijven maanden, andere jaren.

Ook opvallend is dat De Key mensen met een bescheiden inkomen helpt om zelf een eigen huis te bouwen op een nieuwbouw-kavel. Nu nog alleen in Almere. Maar we werken er aan om dit de komende jaren ook in Amsterdam mogelijk te maken.

Ook de slankheid van de organisatie valt op. De afgelopen jaren is het werk efficiënter georganiseerd en de werkorganisatie drastisch gekrompen. Dat is goed omdat het bijdraagt aan de doelstelling om meer middelen in te zetten voor de volkshuisvesting en heeft ook bijgedragen aan financieel gezond te worden. Daardoor schrijft De Key ook in 2013 zwarte cijfers. Dit betekent overigens niet dat De Key met een gerust hart achterover kan gaan leunen. 2013 was het eerste jaar waarin De Key fors moest gaan betalen voor

Figuur 1 Nieuw afgesloten koop- en huurcontracten in 2013



de verhuurdersheffing en saneringssteun voor andere corporaties. In 2013 bedroeg dat € 7,6 miljoen, en dat stijgt de komende jaren naar tenminste € 23 miljoen. Geld dat helaas voor een groot deel doorberekend moet worden in de huren. Omdat veel huurders het toch al niet ruim hebben, is dat een zorgwekkende ontwikkeling.

Wat mij bij De Key verrast, is dat De Key in vele buurten en complexen kantoortjes heeft met beheerders. De Key zit dus dicht bij haar bewoners. We bekijken of we zelfs nog meer medewerkers in onze buurten kunnen stationeren. Dat spreekt mij erg aan.

Er zijn natuurlijk ook minder positieve zaken te melden. Onze financiële mogelijkheden om woningen te verbeteren, zijn helaas beperkt. Dat is vooral pijnlijk in enkele complexen die hard aan een opknapbeurt toe zijn. Maar ook het programma van energiebesparende maatregelen is noodgedwongen bescheiden van omvang.

Tenslotte treft het mij dat De Key - behoudens haar studenten - nauwelijks aan jonge mensen kan verhuren. Die moeten op andere plaatsen een dak boven hun hoofd vinden. Het bijna geheel ontbreken van deze jonge mensen in onze woningen, speelt bij alle corporaties in de regio. Dat komt niet alleen omdat er weinig wordt verhuisd. Het is ook het gevolg van de wijze waarop de schaarse vrijkomende woningen volgens regionale systemen worden verdeeld. Ik hoop dat we daar de komende jaren verandering in kunnen brengen.

Ik beseft dat ik met een opsomming van zaken die mij verrasten, geen recht doe aan veel andere activiteiten en prestaties waaraan alle collega's en bewoners in 2013 hard hebben gewerkt. Maar een voorwoord is te kort om hier allemaal recht aan te kunnen doen. Daarom hoop ik dat u wordt verrast bij het lezen van ons jaarverslag 2013.

Namens de directie van Woonstichting De Key,

Leon Bobbe,
algemeen directeur-bestuurder

Amsterdam, 23 juni 2014

Verantwoording van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken in de woningcorporatie en de ondernemingen die daarbij horen. Ook adviseert de raad het bestuur.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de RvC staan in de statuten van De Key. Ze zijn verder uitgewerkt in het reglement voor de RvC. Beide documenten staan op www.dekey.nl.

In dit hoofdstuk legt de RvC verantwoording af over de manier waarop hij zijn taken in 2013 heeft uitgevoerd.

Samenstelling RvC

De RvC van De Key bestond in 2013 uit zeven personen.

Tabel 1 Samenstelling Raad van Commissarissen en overzicht van aftreden

Naam	Rol RvC/deelnemer commissies	Geboortejaar	Jaar van aantreden	Jaar van aftreden	Termijn
De heer mr. F.H.G. de Grave	Voorzitter RvC Lid Remuneratiecommissie	1955	2010	2017	2e termijn
De heer drs. D.J. Elders	Lid RvC op voordracht van huurdersvereniging Arcade Lid Commissie Projecten & Wonen	1964	2012	2015	1e termijn
Mevrouw dr. G. ter Horst	Vicevoorzitter RvC Lid Remuneratiecommissie op voordracht van huurdersvereniging Arcade	1952	2013	2016	1e termijn
Mevrouw drs. T.E. Monzón RA	Lid RvC Voorzitter Audit Commissie	1967	2012	2015	1e termijn
De heer prof. ir. W. Patijn ¹⁾	Lid RvC Voorzitter Commissie Projecten & Wonen	1947	2009	2013	2e termijn
De heer drs. P.W. Ploegsma MBA	Lid RvC Lid Audit Commissie	1968	2013	2016	1e termijn
Mevrouw K. Rosielle MBA ¹⁾	Lid RvC Lid Commissie Projecten & Wonen	1952	2008	2013	2e termijn

1) Aftgetreden per 31/12/2013.

Tabel 2 Overzicht nieuwe leden

Naam	Rol RvC/deelnemer commissies	Geboortejaar	Jaar van aantreden	Jaar van aftreden
Mevrouw ir. M.A.A. Schoenmakers	Lid RvC Lid Commissie Projecten & Wonen	1952	2014	2017
De heer drs. E. Spek	Lid RvC Lid Commissie Projecten & Wonen	1961	2014	2017

In de volgende tabel staat een overzicht van het beroep en de nevenfuncties van de zeven leden in 2013:

Tabel 3 Overzicht nevenfuncties

Naam	Beroep	Nevenfuncties
De heer mr. F.H.G. de Grave	Voorzitter Orde van Medisch Specialisten Lid Eerste Kamer der Staten-Generaal (VVD)	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht ING Bank Nederland • Voorzitter Raad van Toezicht Artis (tot 1-9-13) • Lid RvC SADC (Schiphol Area Development Corporation) • Lid Raad van Beheer Pantar Amsterdam • Vicevoorzitter Raad van Toezicht NTR (tot 1-1-14) • Voorzitter bestuur Coöperatie PGGM • Voorzitter Raad van Toezicht Sectorinstituut Bibliotheken (SIOB) • Lid Raad van Advies Conclusion B.V. • Lid Raad van Advies Rechtbank Amsterdam • Voorzitter Stichting Ondersteuning VVD
De heer drs. D.J. Elders	Zelfstandig interim-manager en adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter RvC Intermaris • Lid Raad van Toezicht Stichting Olympisch Stadion Amsterdam
Mevrouw dr. G. ter Horst	Lid Eerste Kamer der Staten-Generaal (PvdA)	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht Stedelijk Museum te Amsterdam • Voorzitter Raad van Toezicht Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid • Voorzitter LAN (Long Alliantie Nederland) • Lid Raad van Commissarissen Shell Nederland
Mevrouw drs. T.E. Monzón RA	Managing partner 4thline Risk Management	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht en voorzitter Auditcommissie Nederlandse Brandwondenstichting en Euro Tissue Bank
De heer prof. ir. W. Patijn	Architect	<ul style="list-style-type: none"> • Stadsbouwmeester gemeente Delft • Voorzitter Kwaliteitsteam gemeente Middelburg • Lid Adviesraad Erfgoedbalans
De heer drs. P.W. Ploegsma MBA	Directeur Financiën en Economische Zaken (CFO), UWV	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Bestuur Pensioenfonds UWV • Lid van de Raad van Toezicht van MEE UG&V • Lid van de Raad van Toezicht van Impuls • Redactielid Management Executive
Mevrouw K. Rosielle MBA	Zelfstandig adviseur en interim-manager Interim-bestuurder Laurentius	<ul style="list-style-type: none"> • Commissaris bij Kwintes Zorg Groep • Commissaris bij RIBW Amstelland Kennemerland

Commissies en werkwijze

De RvC heeft drie commissies ingesteld. Dit zijn de:

- Remuneratiecommissie;
- Commissie Projecten en Wonen;
- Audit Commissie.

De commissies bereiden de besluitvorming van de raad voor. Zij houden de raad op de hoogte van de beraadslagingen en bevestigingen via verslagen en door de inhoud van vergaderingen terug te koppelen. Voor alle commissies zijn reglementen opgesteld.

Remuneratiecommissie

De voorzitter, de heer F.H.G. de Grave, en de vicevoorzitter, mevrouw G. ter Horst, vormen de Remuneratiecommissie. Die commissie adviseert de raad over taken, prestatieafspraken, de beloning van de algemeen directeur-bestuurder van De Key en het beloningsbeleid van de directie.

Commissie Projecten en Wonen

De heer W. Patijn, mevrouw K. Rosielle en de heer D.J. Elders vormen de Commissie Projecten en Wonen. Die adviseert de raad over projecten en de aan wonen gerelateerde onderwerpen. De commissie overlegt daarvoor onder andere

met de directeur Vastgoed en de directeur Wonen. De commissie is in 2013 vijf maal bijeen gekomen om de vergaderingen van de raad voor te bereiden.

Audit Commissie

De Audit Commissie bestond uit mevrouw T.E. Monzón en de heer P. Ploegsma. Ze heeft zeven keer vergaderd. De Audit Commissie vergadert samen met de bestuurder en de directeur Financiën & Control. Bij de voorbereiding van de jaarstukken en de managementletter waren de externe accountants aanwezig. Belangrijke onderwerpen in deze commissie waren de gebruikelijke financiële rapportages, de administratieve organisatie en interne controle, de borgingsruimte en de financiering.

Inhoudelijk toezicht

De raad vindt dat De Key de juiste richting heeft gekozen en dat De Key zich sterk herstelt. De economie en de corporatiesector bevinden zich echter in zwaar weer, en dat heeft ook zijn weerslag op De Key. Regelmatig terugkerende thema's in de vergaderingen waren dan ook de financiële situatie van De Key en de relatie met de externe toezichthouders.

De Key staat sinds 2010 onder verscherpt toezicht en werkt sindsdien met succes aan haar financieel herstel. We werken voortdurend aan een goede balans tussen onze activiteiten en het herstel van onze vermogenspositie. Ondanks dat we steeds voor nieuwe uitdagingen worden gesteld, zijn al veel stappen gezet om weer in de situatie te komen waarin we niet meer onder verscherpt toezicht staan. De criteria waren voor de RvC niet helder. Het CFV heeft hieraan aandacht besteed in haar toezichtbrief. Daarnaast heeft de raad hierover van gedachten gewisseld met de directie van het CFV. Daarbij is geconcludeerd dat in sporttermen De Key zich heeft gekwalificeerd, maar nu nog vormbehoud moet tonen. De raad is er van overtuigd en blijft er voluit naar streven dat dit het laatste jaar onder verscherpt toezicht zal zijn.

Kaders en informatievoorziening

In de statuten, het reglement van de RvC en het bestuursreglement staan de kaders en werkwijze van bestuur en toezicht. Deze documenten staan op www.dekey.nl. Ze vormen het toezichtskader voor de raad, samen met wet- en regelgeving. Daarnaast kent De Key als toetsingskader het vastgestelde beleid: de portefeuillestrategie 2011-2020, het Strategisch Meerjarenbeleidsplan, het Jaarplan, de jaarlijkse update van het projecten kader en de (Meerjaren)begroting. Bij het toetsings en toezichtskader horen ook de statuten voor verbindingen, treasury en vastgoed(des)investeringen die de raad heeft vastgesteld.

In 2013 is het toetsingskader verder verstevigd. De Key heeft daarvoor:

- de portefeuillestrategie 2011-2020 uitgewerkt in complexstrategieën en uitgebreid met de portefeuillestrategie voor BOG;
- het Financieel kader vastgesteld;
- kengetallen en normen voor projecten vastgesteld;
- het treasury statuut aangepast.

De raad toetst aan de kaders die hiervoor staan of De Key de opgave voor de volkshuisvesting heeft gehaald. Zoals gebruikelijk houdt De Key via de algemene rapportages elk kwartaal de RvC op de hoogte van haar financieel, volkshuisvestelijk en maatschappelijk reilen en zeilen. Daarnaast heeft de algemeen directeur-bestuurder de raad via rapportages geïnformeerd over de werkzaamheden van de Geschillencommissie en over het thema integriteit.

Vergaderingen en besluitvorming RvC

In 2013 heeft de RvC acht keer vergaderd. Bij de vergaderingen in februari en mei was de externe accountant aanwezig voor overleg over respectievelijk de managementletter en de jaarrekening 2012. De vergaderingen in november en december vonden plaats zonder bestuurder vanwege zijn vertrek naar de Alliantie. In deze periode waren alle directieleden aanwezig bij de vergaderingen. In de decembervergadering evalueerde de raad zichzelf buiten aanwezigheid van de directie.

Op de gebruikelijke momenten zijn de formele onderwerpen aan bod gekomen. Zo stelde de raad in mei de jaarstukken 2012

vast. De raad is verheugd dat al in november 2013 de begroting 2014 en de meerjarenbegroting konden worden vastgesteld. De raad heeft verder besluiten genomen over onder andere aanvullende aanpassingen in de organisatie van Vastgoed en Financiën, goedkeuring (interne) verkopen, het financieringsplan, projectkaders en het opheffen van een aantal verbindingen.

Daarnaast heeft de raad gesproken over onderwerpen rond volkshuisvesting en bedrijfsvoering. Daarbij is specifiek aandacht besteed aan integriteit, risicomanagement en actualiteiten zoals het Woonakkoord. Ook heeft de raad speciale aandacht besteed aan de financiële continuïteit, financiering, de projectenportefeuille en verbetering van de bedrijfsvoering. Dat gebeurde mede in het kader van het herstelplan.

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

Om een antwoord te krijgen op de vraag in hoeverre De Key in 2013 haar doelen heeft gehaald, zijn in 2013 diverse audits en quick audits uitgevoerd waarover per kwartaal aan de raad is gerapporteerd. De raad heeft deze rapportages besproken.

Governance

De Key vindt goed ondernemingsbestuur (corporate governance) van groot belang. Het onderwerp governance keert regelmatig terug in de vergaderingen van de raad.

Governancecode

De RvC onderschrijft de Aedescode en de Corporate Governance Code voor Woningcorporaties. Deze code bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing. De code gaat uit van het principe 'pas toe of leg uit'. De Key past de code volledig toe en maakt op één punt gebruik van het principe 'leg uit': op het punt van de benoemingstermijn van de bestuurder (zie de paragraaf over werkgeversrol en hoofdstuk 3 voor een toelichting).

Zelfevaluatie

In december heeft de raad zijn eigen functioneren geëvalueerd. De leden van de raad vulden op evaluatieformulieren vragen in over de onderwerpen toezicht houden, adviseren, werkgeversrol, bemensing en vergadering. De antwoorden zijn gezamenlijk besproken. Over het algemeen is de raad tevreden over het eigen functioneren. Een van de uitkomsten is dat de informatievoorziening aan de raad continu aandacht vraagt, wat betreft kwaliteit en tijdigheid. Tevens is naast de reguliere vergaderingen een 'heidag' afgesproken voor 2014 waar allerlei zaken uitgebreid aan de orde komen.

In het kader van evaluatie en scholing heeft de raad in maart ervaringen uitgewisseld met de RvC van collegacorporatie Wonen Breburg. Deze corporatie is naar omvang en opgave redelijk vergelijkbaar, maar werkzaam in een andere regio (Breda en Tilburg). De raad heeft deze uitwisseling als nuttig ervaren.

(Her)benoeming

De voorzitter van de raad, de heer De Grave, is eind 2013 herbenoemd. Voorafgaand aan zijn herbenoeming is zijn functioneren geëvalueerd. Alle leden hebben hiertoe een evaluatieformulier ingevuld dat eerst tussen voorzitter en vicevoorzitter en daarna door de RvC onder leiding van de vicevoorzitter is besproken.

Twee leden zijn eind 2013 volgens het aftreedrooster afgetreden, mevrouw Rosielle en de heer Patijn. De raad is beide leden heel dankbaar voor hun jarenlange inbreng en voor hun inzet voor De Key.

In 2013 zijn twee nieuwe commissarissen geworven; beide leden van de Commissie Projecten & Wonen. Voor de werving hebben wij het profiel geactualiseerd. Dit profiel staat op de website. Voor de begeleiding van de procedure hebben we een extern bureau ingezet. Ook hebben we geadverteerd in landelijke dagbladen. Met succes: per 1 januari 2014 zijn de heer E. Spek en mevrouw M.A.A. Schoenmakers benoemd.

Integriteit en onafhankelijkheid

Volgens de RvC voldoen de leden aan de criteria voor onafhankelijkheid. Enkele commissarissen kunnen vanwege hun beroep of nevenfuncties te maken hebben met belangenverstrengeling in de zin van de Aedescode. Als dat nodig is, kunnen zij gebruikmaken van hun verschoningsrecht; dan onthouden ze zich van een mening of stemming. In 2013 is dit bij één project aan de orde geweest. Naar aanleiding hiervan zijn heldere gedragsregels afgesproken.

De raad heeft geen besluiten genomen over transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de raad spelen.

Overleg met belanghebbenden

De voorzitter en vicevoorzitter hebben een aantal keren met de ondernemingsraad (or) gesproken, onder andere over het profiel van de nieuwe algemeen directeur-bestuurder, de organisatie en het onderhoud. Ook heeft een delegatie van de raad gesproken met het bestuur van Huurdersvereniging Arcade. Naar aanleiding hiervan is in de vergaderingen van de raad specifiek aandacht besteed aan klachtenafhandeling.

Daarnaast is door een delegatie van de raad gesproken met een delegatie van de RvC van collegacorporatie Pré Wonen uit Haarlem in het kader van het SEV-experiment De aanspreekbare commissaris.

Externe accountant

In 2012 is het contract met KPMG verlengd tot en met de jaarrekening van 2014.

Het totale jaarrekening traject 2012 is geëvalueerd binnen De Key en met KPMG. Daarnaast is het onderdeel marktwaarde in verhuurde staat geëvalueerd met alle betrokken partijen. De evaluatie is besproken in de Auditcommissie en de RvC.

De externe accountant heeft ook andere taken verricht. Zo heeft hij geholpen bij het risicomanagementbeleid en geadviseerd inzake werkkostenregeling en de wijze waarop uitvoering

wordt gegeven aan de diverse rollen binnen een VvE. Verder heeft de externe accountant meerdere subsidieverklaringen en assurance rapporten bij externe verslagstaten afgegeven.

Werkgeversrol en verantwoording bestuurdersbeloning

De RvC is verantwoordelijk voor een goed bestuur, onder meer door het bestuur te benoemen en jaarlijks te evalueren en, als dat nodig is, te schorsen of te ontslaan. De Remuneratiecommissie bereidt dit onderdeel voor. De commissie spreekt voor het gesprek met de algemeen directeur-bestuurder altijd met de RvC.

Vanwege het vertrek van de algemeen directeur-bestuurder per 1 oktober heeft dit jaar de gebruikelijke jaarlijkse evaluatie niet plaatsgevonden.

In 2013 heeft de werving van een nieuwe algemeen directeur-bestuurder plaatsgevonden. Hiertoe is in overleg met de directie en de OR een profiel opgesteld. Voorafgaand daaraan is gesproken over het gewenste bestuursmodel.

Er is een werving- en selectiebureau ingeschakeld dat de voorselectie heeft gedaan. Vervolgens hebben gesprekken plaatsgevonden met de selectiecommissie, de directieleden, Ondernemingsraad en voltallige Raad van Commissarissen. De referenties van de nieuwe algemeen directeur-bestuurder zijn gecheckt en hij heeft een integriteitverklaring getekend. De raad is zeer verheugd met de benoeming van de heer Leon Bobbe met ingang van 13 januari 2014.

De Key conformeert zich aan de sectorbrede beloningscode. De beloning van de (vertrokken) bestuurder valt binnen de code en bedroeg in 2013 € 139.766,-. De beloning bestaat uit brutoloon, vakantiegeld en eindejaarsuitkering. Er zijn geen variabele componenten. De algemeen directeur-bestuurder heeft geen persoonlijke leningen of garanties en dergelijke gekregen. Bij zijn aanstelling is een ontslagvergoeding van maximaal een jaarsalaris afgesproken. De pensioenregeling is volgens de cao.

Per 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) in werking getreden. De Key conformeert zich daar aan. Bij de aanstelling van de nieuwe bestuurder is zijn beloning gebaseerd op de daar bij behorende (aangepaste) staffel. Naast de jaarlijkse evaluatie vindt in het vierde jaar een evaluatie plaats. Inzet van de evaluatie is te bepalen in hoeverre partijen voortzetting van de arbeidsovereenkomst wenselijk achten. Bij een positieve uitkomst van de evaluatie is er sprake van herbenoeming als algemeen directeur-bestuurder bij De Key.

Verantwoording honorering RvC

De beloningen van de RvC-leden verschillen onderling vanwege de verschillende regelingen. Per 1 januari 2011 heeft de raad de beloning van de zittende commissarissen aangepast aan de honoreringscode voor commissarissen in woningcorporaties die sinds 1 juli 2010 geldt.

Vervolgens is de WNT in werking getreden en is hieraan bij de benoeming van de nieuwe commissarissen aan geconformeerd, inclusief de op dat moment geldende staffel voor woningcorporaties.

Tabel 4 Honorering Raad van Commissarissen

Naam	Honorering excl. BTW (in €)	Honorering incl. BTW (in €)	ZvW-premie (in €)
De heer mr. F.H.G. de Grave	15.000,00	18.150,00	-
De heer drs. D.J. Elders	11.313,00	13.688,73	-
Mevrouw drs. T.E. Monzón RA	11.313,00	13.688,73	-
De heer prof. ir. W. Patijn	12.000,00	14.520,00	-
Mevrouw K. Rosielle MBA	12.000,00	14.520,00	-
De heer drs. P.W. Ploegsma	8.250,00	9.982,50	639,36
Mevrouw dr. G. ter Horst	8.250,00	9.982,50	-
TOTAAL	78.126,00	94.532,46	639,36

In totaal heeft De Key in 2013 € 96.548,07 aan vergoedingen, inclusief reiskosten, uitbetaald aan de raad. Dit is inclusief sociale lasten. De Key heeft de raadsleden geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt.

Tot slot

De raad is zich er sterk bewust van dat 2013 weer een lastig jaar voor woningcorporaties is geweest. De economische crisis manifesteert zich stevig in de onroerendgoedsector. Dat stelt corporaties voor grote uitdagingen, terwijl tegelijk de noodzaak toeneemt om haar kerntaak in te vullen. Die kerntaak is het bieden van passende en betaalbare huisvesting aan mensen die daar niet zelfstandig in kunnen voorzien.

Voor De Key kwam daar nog veel bij. Wij moesten de consequenties verwerken van besluiten die in het verleden en in andere omstandigheden genomen zijn. Van de medewerkers van De Key is in 2013 dan ook veel gevraagd. Dat realiseert de raad zich heel goed. Daarom waarderen wij de inzet van alle betrokkenen bij De Key bijzonder. Wij zijn ervan overtuigd dat De Key in 2014 haar taken en maatschappelijke verantwoordelijkheden sterker en krachtiger kan invullen.

Hoogachtend,

Mr. F.H.G. de Grave

Voorzitter RvC

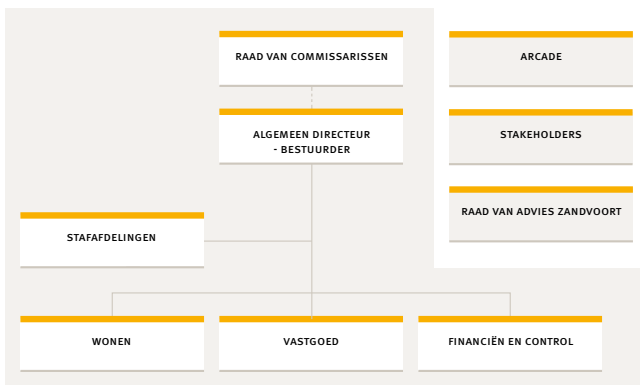
Amsterdam, 23 juni 2014

Governance

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.

Governancestructuur

De governancestructuur van De Key op 31 december 2013 staat in het volgende schema¹⁾.



1) Een uitgebreider organisatieschema staat in hoofdstuk 9.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur staan in de statuten van Woonstichting De Key. Zij zijn nader uitgewerkt in de reglementen van bestuur en directie. Hierin staat dat directiebesluiten bestuursbesluiten zijn. In 2013 heeft de directie over 86 directievoorstellen besluiten genomen. Het bestuur heeft geen afzonderlijke bestuursbesluiten genomen.

Aan de besluitvorming gaat een intern proces vooraf. Dat proces bestaat onder meer uit beheersingsmaatregelen die de kwaliteit van de besluitvorming waarborgen. Zo speelt bij de besluitvorming rond (des)investeringen bijvoorbeeld het Investeringscomité een belangrijke rol. En voor een aantal (materiële) besluiten van de bestuurder moet de RvC vooraf toestemming geven. Dat geldt bijvoorbeeld voor investeringen boven de € 10 miljoen.

Algemeen directeur - bestuurder

Sinds 1 januari 2011 is de heer Rob Haans (1961) algemeen directeur-bestuurder. Hij had een overeenkomst voor

onbepaalde tijd die is geëindigd per 30 september 2013 vanwege zijn nieuwe functie als directie voorzitter-bestuurder van collega-corporatie De Alliantie.

Per 13 januari 2014 is de heer Leon Bobbe (1955) benoemd als algemeen directeur-bestuurder. In de tussenperiode hebben de zittende directieleden Woonstichting De Key vertegenwoordigd middels een algemene volmacht waarbij 2 directieleden, waaronder in elk geval de directeur Financiën & Control, bevoegd zijn.

Nevenfuncties van de heer Haans

- Roelsefonds, goededoelenstichting zorginnovatie, voorzitter stichtingsbestuur (sinds 2007)
- Uitgeverij Bas Lubberhuizen, lid bestuur (sinds 2011)

Functies gerelateerd aan het werk van de heer Haans

- Diverse posities als aandeelhouder c.q commissaris van deelnemingen (onder meer VvE Beheer Amsterdam en Beurs van Berlage)
- Lid algemeen bestuur Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties
- Bestuurslid Stichting Brasa
- Lid dagelijks bestuur Aedes (sinds november 2012)
- Lid bestuur Kences

Verklaring bestuur

Het bestuur van De Key verklaart dat haar middelen, inclusief batige saldi alleen gebruikt zijn voor de volkshuisvesting. Dat komt overeen met wat in artikel 21 en 22 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) staat.

Governancecode

Woonstichting De Key onderschrijft de uitgangspunten voor het inrichten van haar organisatie zoals ze in de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties staan. In 2011 is een aangepaste governancecode in werking getreden. De Key past deze code volledig toe en maakt op één punt gebruik van het principe 'leg uit': op het punt van de benoemingstermijn van de bestuurder hebben wij bij de benoeming van de (vertrokken)

bestuurder gekozen voor een overeenkomst voor onbepaalde tijd, met een jaarlijkse beoordeling en een grondige evaluatie in het achtste jaar. Voor de nieuwe algemeen directeur-bestuurder geldt dat de grondige evaluatie plaatsvindt in het vierde jaar. Inzet van de evaluatie is te bepalen in hoeverre partijen voortzetting van de arbeidsovereenkomst wenselijk achten. Bij een positieve uitkomst van de evaluatie is er sprake van herbenoeming als algemeen directeur-bestuurder bij De Key.

Tegenstrijdige belangen

Er zijn in 2013 geen besluiten aan de RvC voorgelegd waarbij tegenstrijdige belangen van de algemeen directeur-bestuurder spelen die van materiële betekenis zijn voor de corporatie en/of de algemeen directeur-bestuurder. Ook zijn er geen besluiten genomen over transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de raad spelen. Potentiële situaties waarbij mogelijke tegenstrijdige belangen kunnen spelen zijn in de raad benoemd en adequaat afgehandeld om zodoende tegenstrijdige belangen te voorkomen. Ten slotte is er geen sprake geweest van transacties waarbij sprake is van een tegenstrijdig belang tussen De Key en leden van de raad die niet zijn voorgelegd aan de raad.

Activiteiten waarvoor een meldingsplicht geldt

In 2012 heeft De Key met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkszaken (BZK) informatie uitgewisseld, vanwege de meldingsplicht uit MG2001-26 (nevenactiviteiten). Het contact ging vooral over de stand van zaken van eerder gemelde nevenactiviteiten: grondposities, het gerechtsgebouw in Osdorp, de tijdelijke exploitatie van de locatie Amstelborgh/Borchland en de deelname aan Glasvezelnet Amsterdam. In 2014 wordt het gerechtsgebouw in Osdorp verkocht. Voor de locatie Amstelborgh/Borchland is een verkoopovereenkomst gesloten in 2014. Tevens heeft De Key het ministerie geïnformeerd dat de lening aan Stichting Vakantiebesteding Onze Woning (SVOW) in 2013 is afgelost.

Bij de transacties waarbij woningen betrokken zijn, hebben wij toestemming gevraagd aan het Ministerie van BZK, zoals dat vereist is. Die toestemming hebben wij voor al deze verkopen gekregen. Tevens is toestemming verkregen voor de verkoop van maatschappelijk BOG bezit.

In 2013 heeft De Key geen nieuwe activiteiten ondernomen of opgestart die zij moet melden.

Horizontale dialoog en verantwoording stakeholders

Verschillende overlegorganen borgen de horizontale dialoog met diverse stakeholders en hoe De Key verantwoording aan hen aflegt. Dit zijn de Zandvoortse raad van advies EMM (Eendracht Maakt Macht) en de huurdersorganisatie Arcade. Wij hebben in 2013 verder diverse bijeenkomsten met

stakeholders georganiseerd, bijvoorbeeld met bewonerscommissies, stadsdelen, maatschappelijke organisaties rond zorg, welzijn, onderwijs en veiligheid. In hoofdstuk 8 staat een overzicht van de activiteiten per stakeholder.

Interne risicobeheersings- en controlesystemen

De Key onderkent een zestal risicogebieden. Externe risico's zijn onder te verdelen naar politieke, financieel-economische en sociaal-demografische risico's. De interne risico's zijn onder te verdelen naar strategie, operationeel-financieel en compliance. In 2013 heeft De Key verder gewerkt aan het optimaliseren haar interne risicobeheersings- en controlesystemen. Er is op meerdere terreinen progressie geboekt.

Aanpak risicomanagement

- In 2013 heeft de Raad van Commissarissen een prioritering van (externe) risico's besproken. Vanuit het perspectief van interne risico's is een andere werkverdeling binnen de structuur van Financiën & Control aangekondigd en met de implementatie hiervan is gestart. In 2014 zullen de externe en interne risico's verder worden geoperationaliseerd naar tactisch en operationeel niveau. Aan de hand van alle procesbeschrijvingen wordt getoetst of de kritieke beheersingsmaatregelen in de interne organisatie voldoende waarborg zijn tegen de geïdentificeerde risico's.
- In de kwartaalrapportages 2013 is niet alleen over operationele risico's gerapporteerd, maar ook over de juridische risico's en de langetermijnrisico's die daaraan gerelateerd zijn. Door uitwerking van de strategische risico's in 2014 in de kwartaalrapportage ontstaat een integrale planning- en controlcyclus op dit onderwerp.

Externe risico's

- In de Meerjaren Begroting 2014-2018 zijn diverse scenario's doorgerekend wanneer bepaalde ontwikkelingen in externe risico's plaatsvinden. Zoals reeds eerder opgemerkt is de veranderende wet- en regelgeving een belangrijke ontwikkeling en vraagt in 2014 verdere doorvertaling in de strategische beslissingen van De Key.
- Voor de ontwikkeling van financieel-economische parameters wordt verwezen naar hoofdstuk 10 waarin wijziging in de waardeveranderingen nader wordt toegelicht.
- In 2013 is alleen met de gemeente Zandvoort onderhandeld over nieuwe prestatieafspraken. Deze zijn van korte duur. Rekening houdend met de nieuwe wet- en regelgeving is de verwachting dat het toezicht op de corporatie door de gemeenten wordt verstevigd zoals aangekondigd in de nieuwe Woningwet. Prestatie-afspraken die betrekking hebben op het vastgoed moeten dan ook worden ingerekend in de waardering van het vastgoed. Voor een nadere toelichting over de afspraken met belanghebbenden wordt verwezen naar hoofdstuk 8.

Interne risico's

- Het proces rondom de dispositie van grootschalige complexen en ontwikkellocaties is vastgesteld in de directie.

Hiermee is de governance van dit kwetsbare proces geborgd. Voor een nadere toelichting inzake verkopen wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

- In 2013 zijn alle complexen nogmaals technisch gescoord. Hiermee is de conditiescore van alle complexen conform een identieke systematiek vastgelegd. De technische meerjarenplannen zijn een onderdeel van het uitwerken van de complexstrategieën.
- Op operationeel niveau zijn procedures en handleidingen verder verbeterd waar van toepassing. Met name de kern- en financiële processen zijn uitgebreid beschreven. Ook is een geactualiseerd procuratieschema voor de organisatie vastgesteld. Door de invoer van SG zijn nu alle autorisaties binnen softwarepakketten centraal vastgelegd. Functiescheiding op alle softwarepakketten is daarmee verkregen.
- In 2013 zijn vier verschillende verbindingen beëindigd. Dat hebben we gedaan op basis van de evaluatie daarvan, en vanwege het afbouwen van specifieke commerciële activiteiten. In 2014 gaan we de activiteiten in de nevenstructuur verder afbouwen en meer verbindingen beëindigen. Zie voor een verdere toelichting hoofdstuk 11.
- Voor de financiële en fiscale risico's wordt verwezen naar hoofdstuk 10.

De Key zet interne audits in als aanvullende beheersingsmaatregel. Hoe de audits tot stand komen, ligt vast in een auditbeleidsplan. In 2013 is gecontroleerd of de aanbevelingen over 2011, 2012 en 2013 opgevolgd zijn. Er zijn negen specifieke audits uitgevoerd en negen zogeheten Quick audits. De directie en de RvC hebben de resultaten van de audits besproken. In de kwartaalrapportages is de opvolging van de aanbevelingen opgenomen.

Integriteit

In 2012 is een integriteitsonderzoek verricht onder de medewerkers van De Key om inzicht te krijgen in de integriteitsbeleving van medewerkers en of zij het integriteitsbeleid van De Key kennen. Uit het onderzoek bleek allereerst dat medewerkers integer werken en een goed moreel bewustzijn hebben. Daarnaast moeten we het integriteitsbeleid nog meer bekendheid geven.

In 2013 is actief een vervolg gegeven aan de opvolging van deze resultaten, door onder andere integriteit regelmatig in afdelingsoverleggen op de agenda te zetten. Er heeft een afdeling brede inventarisatie plaatsgevonden over de wijze waarop integriteit ter sprake komt en wat de belangrijkste onderwerp en dilemma's zijn in het dagelijks werk. De inventarisatie van dilemma's wordt in 2014 gebruikt voor het samenstellen van intern cursusmateriaal.

Op intranet is de site "Zo werkt het bij De Key" is gelanceerd. Op deze site zijn alle regels (onder andere het integriteitsbeleid en de onderliggende gedragscode en protocollen) en andere documenten op het gebied van integriteit verzameld. De lancering van deze intranetsite is gepaard gegaan met een aantal promotieacties.

Diverse documenten zijn in 2013 tegen het licht gehouden en geactualiseerd. Dit betrof onder andere;

- Integriteitshandboek
- Beleid ongewenste omgangsvormen
- Omgang met media.
- In het arbeidscontract is artikel 8 'Zo werkt het bij De Key' opgenomen. Hiermee verklaart de nieuwe medewerker kennis te hebben genomen en akkoord te gaan met de gedragscode.

In de RvC is het onderwerp diverse keren als geagendeerd. Een rapportage van de integriteitsmeldingen 2013 wordt in 2014 opgesteld en verzonden naar de RvC.

Daarnaast hebben alle leidinggevenden een cultuurtraject in 2013 doorlopen met als thema eigenaarschap en samenwerking. In 2014 is hierop een vervolg gepland.

Visitatie en overige kwaliteitsmetingen

Visitatie

De Key is in 2012 voor het laatst gevisiteerd door visitatiebureau Cognitum (voorheen Resources Global Professionals) over de periode 2008-2011.

KWH-participatielabel

De Key laat eens per 2 jaar de participatiemeting uitvoeren door het KWH. De laatste meting is in 2012 gedaan.

Huurdertevredenheid

De huurdertevredenheid is een vast onderdeel geweest van de kwartaalrapportages aan de directie en de RvC. De meting van de huurdertevredenheid is in 2013 uitgevoerd door onderzoeksbureau KWH. Tot en met 2012 maakte De Key maakte gebruik van de diensten van onderzoeksbureau USP. Omdat er sprake is van een andere meetmethode zijn in de onderstaande tabel geen vergelijkende cijfers over 2012 opgenomen.

Tabel 5 Algemene tevredenheid t.o.v. andere corporaties

Categorieën	Score 2013	norm 2013
Bereikbaarheid en telefonische dienstverlening	6,4	
Communicatie en informatie	6,5	
Woning zoeken	7,0	
Woning betrekken	7,6	
Woning verlaten	7,5	
Uitvoering reparaties	7,0	
Planmatig onderhoud	7,2	
Afhandeling klachten	6,0	
TOTAALCIJFER	6,9	7,1

De directie had voor 2013 een minimale KWH-score van een 7,1 als norm gesteld. Het behalen van een waardering van 7,1 is voor de medewerkers van De Key gekoppeld aan een deel van de variabele eindejaarsuitkering in 2013. In hoofdstuk 9 is dit nader toegelicht.

Huisvesten van onze doelgroepen

De Key werkt voor de volgende doelgroepen:

- woningzoekenden die minder dan € 34.229,- verdienen en dus recht hebben op een sociale huurwoning;
- studenten die wij veilige en betaalbare woningen bieden in de levendige studentenstad Amsterdam;
- mensen die zelfstandig kunnen wonen met begeleiding van zorg- en welzijnscollega's; woongroepen die nabuurschap in de praktijk brengen;
- senioren die lang zelfstandig wonen in een comfortabele woning met goede zorg en buurtvoorzieningen
- woningzoekenden die niet voor een sociale huurwoning in aanmerking komen omdat ze tussen de € 34.229,- en € 48.750,- verdienen.

De laatste groep bieden wij de keuze tussen de huur van een vrijesector woning tot € 930,- en een betaalbare koopwoning.

We zien dat de regelgeving soms tot onbedoelde en onvoorziene effecten leidt. Wij noemen enkele voorbeelden.

De € 34.229,- grens maakt dat het aantal ingeschreven alleenstaande woningzoekenden toeneemt. Dan kom je voor een sociale huurwoning in aanmerking. De € 34.229,- grens correspondeert niet met de huurtoeslaggrenzen waardoor de huurquote soms te hoog wordt. Veel woningen van De Key liggen in aantrekkelijke wijken en kunnen dus makkelijk doorgezet worden naar de vrije sector met een streefhuur boven de € 930,-. Door onze relatief lage gemiddelde huurprijs bij zittende huurders is het huurpotentieel groot, maar niet te realiseren. Dat doen we wel bij vrijkomende woningen met huurverhogingen volgens ons huurbeleid. Wij hebben de huurinkomsten nodig om onze kasstromen positief te houden.

Daardoor kan de betaalbaarheid voor doelgroepen onder druk komen te staan.

Ons antwoord op 'goed wonen' is dat wij verschillende maatregelen toepassen. We sturen met onze portefeuillestrategie op het behouden van 88% van onze zelfstandige woningen in de sociale huur. Studentenwoningen toppen wij voor het grootste deel af op de huurtoeslaggrens voor jongeren tot 23 jaar. En voor huishoudens met kinderen en een inkomen lager dan € 28.550,-, toppen wij de huur af op de eerste aftoppingsgrens.

Omvang en ontwikkeling

De exploitatieportefeuille van De Key bestaat eind 2013 uit 38.045 verhuureenheden. De mutaties in 2013 lichten wij in deze paragraaf toe.

Aankoop

DrieDee B.V. heeft in september 19 woningen en 38 parkeerplaatsen uit blok 64 (Ijburg Oost) en 2 parkeerplaatsen uit blok 48B geleverd aan Woonstichting De Key. Uit Diensten De Key B.V. is één woning aan de Zwanebloemstraat geleverd.

Daarnaast zijn de volgende grondposities en vastgoed geleverd: De grond in Zeewolde is geleverd door Bouwloods De Principaal II B.V.. De grondpositie in Diemen (inholland) en de voorraad kooppositie aan de Verspronckweg in Haarlem uit de Principaal B.V en het project Blok 59 uit Driedee B.V. De levering houdt verband met het aflossen van de interne lening tussen De Key en haar verbindingen.

Tabel 6 Omvang en ontwikkeling portefeuille

	2012	Nieuwbouw	Aankoop	Verkoop	Ov. Mutaties	2013
Woningen	32.836	169	18	-365	-59	32.598
BOG	1.562	11	-	-8	-101	1.464
Parkeren	3.450	-	37	-22	6	3.471
Woon - zorg	282	-	-	-	-	282
Overig	219	1	-	-	10	230
TOTAAL	38.349	181	55	-395	-144	38.045

Tabel 7 Verdeling verhuureenheden naar gemeente

Gemeente	Zelfstandig	Onzelfstandig	BOG	Parkeren	Woonzorg	Overig	Totaal
Amsterdam	24.624	3.398	1.351	3.071	101	167	32.712
Diemen	921	823	46	14	181	3	1.988
Zandvoort	2.602	-	67	386	-	60	3.115
Hillegom	210	-	-	-	-	-	210
De Bilt	-	20	-	-	-	-	20
TOTAAL	28.357	4.241	1.464	3.471	282	230	38.045

Opleveringen

In 2013 zijn vijf projecten opgeleverd. Met deze projecten verruimt De Key gericht het woonruimte aanbod voor de volgende doelgroepen. Voor senioren met 15 WIBO woningen en een berging in de Wagenaarstraat, voor studenten met 154 nieuwgebouwde eenheden in de Amstelcampus, In september is het Community Center aan het August Allebéplein opgeleverd met een (voor)school en bijbehorende gymzaal. Ter bevordering van de sociale contacten kunnen bewoners gebruik maken van de BuurtOntmoetingsRuimte (BOR). Daarnaast zijn in het complex een OuderKindCentrum (OKC) en drie bedrijfsruimtes ondergebracht.

In 2013 is de woningverbetering van 56 sociale huurwoningen en twee (fiets)bergingen aan de Mauritskade afgerond.

Verkoop van woningen en parkeerplaatsen

De Key heeft in de 2013 296 woningen verkocht en geleverd, waarvan 51 aan zittende huurders.

Daarnaast zijn 8 parkeerplaatsen verkocht. 85% van de woningen die De Key in 2013 uit de bestaande voorraad heeft verkocht, had een verkoopprijs tot € 225.000,-. Deze verkoopprijs ligt binnen het bereik van de secundaire doelgroep, de middeninkomens. De Starters Renteregeling draagt bij aan het bereikbaar maken van woningen voor deze doelgroep.

Verkoop complexmatig

De 6 eenheden uit de tweede fase van het BOG mandje 'Blaue Ente' zijn verkocht. Ook hebben twee BOG huurders (Leger des Heils en Pontania) de door hen gehuurde containers/bedrijfsruimte gekocht. Het complex aan de Jan Tooropstraat is dit jaar eveneens verkocht. Daarnaast zijn de 14 parkeerplaatsen die vorig jaar zijn aangekocht uit de liquidatieboedel van Vof New York aan één partij geleverd.

Overige mutaties

De administratieve correcties op ons bezit zijn ondergebracht onder overige mutaties.

Huurprijsbeleid en prijsontwikkeling

Het huurprijsbeleid van De Key is erop gericht betaalbare en passende huisvesting te bieden aan huishoudens met een inkomen < € 34.229,-. Daarbij willen wij prijs en kwaliteit met elkaar in evenwicht brengen. Bij zelfstandige sociale

huurwoningen streven we naar een huurprijs van 100% van de maximale huur, op grond van het Woningwaarderingstelsel. In 2013 verhuren wij 93% van onze zelfstandige huurwoningen binnen de grenzen van de sociale huur.

Tabel 8 Percentage zelfstandige woningen van De Key naar nettohuurprijs per 31 december 2013 in Amsterdam, Diemen, Zandvoort en Hillegom

	Huurklassen 2013	2013	2012 ¹⁾
Goedkoop	<€ 374,44	30%	31%
Betaalbaar	€ 374,44 – € 574,35	51%	52%
Maximale huurgrens	€ 574,35 – € 681,02	12%	10%
Vrije sector middel duur	€ 681,02 - € 930	5%	4%
Vrije sector duur	>€ 930	2%	2%
TOTAAL		100%	100%

1) Percentage vanaf 2012 inclusief het overgenomen bezit uit voormalig Far West.

Inkomensafhankelijke aftoppingen

In 2013 topten wij de huren van 155 sociale huurwoningen af. Als gevolg van de Donnerpunten, nam de beschikbaarheid van kleine meerkamerwoningen af. Met de inzet van de inkomensafhankelijke aftopping, bieden wij op maat meerpersoonshuishoudens met kinderen een passende woning aan met een huur van maximaal € 574,35. Nieuwe huurders komen hiervoor in aanmerking als het verzamelinkomen niet boven de € 28.550,- uitkomt.

Huurverhoging

De Key heeft per 1 juli 2013 de inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd op basis van het inflatiepercentage van 2,5% en een inkomensafhankelijke opslag. De opslag is verdeeld in drie categorieën: 1,5%, 2,0% en 4,0%. De Key heeft de huren in 2013 gemiddeld (ongewogen) met 4% verhoogd over het totale bezit. Huurders van woningen die op korte termijn in aanmerking komen voor sloop of renovatie en lopende huurcommissiezaken zijn uitgesloten van de huurverhoging 2013.

Bezwaren op de inkomensafhankelijke huurverhoging

In het eerste jaar van de inkomensafhankelijke huurverhoging ontvingen wij 750 bezwaren. Met ruim 200 huurders zijn wij eruit gekomen zonder tussenkomst van de huurcommissie. Van de bezwaren die in behandeling zijn bij de huurcommissie is in de volgende tabel de uitkomst opgenomen.

Tabel 9 Huurcommissiezaken naar aanleiding van de inkomensafhankelijke huurverhoging 1 juli 2013

	Status
Huurder gelijk	61
Corporatie gelijk	377
Beide gelijk	4
Ingetrokken	25
Lopend, nog geen uitspraak	69
TOTAAL	536

Toewijzing 2013 en (bijzondere) verhuringen

Toewijzingsafspraken gemeente Amsterdam

In 2013 heeft De Key 69,0% van de nieuwe verhuringen onder de aftoppingsgrens verhuurd. Daarmee voldoen wij ruim aan de afspraak met de gemeente Amsterdam om minimaal 50% van de huurwoningen te verhuren onder de aftoppingsgrens van € 574,35,- (prijspeil 2013). Deze afspraak heeft alleen betrekking op de verhuring van sociale-, vrije sector en studentenwoningen in Amsterdam

Tabel 10 Aandeel verhuringen afgezet tegen de huurklassen in Amsterdam

	Afspraak BADSII	Resultaat De Key
Percentage verhuringen tot € 574	Min. 50%	69%
Percentage verhuringen van € 574 -681	n.v.t.	19%
Percentage verhuringen vanaf € 681	Max. 25%	12%
TOTAAL		100%

Toewijzing van woningen in de sociale huur

Tabel 11 Nieuwe verhuringen in 2013

	Sociaal	Short Stay Facilities	Studenten- huisvesting	Totaal	Realisatie	Norm
Gezinsinkomen < € 34.229,-	832	2.852	2.090	5.774	98,3%	Min. 90 %
Gezinsinkomen > € 34.229,- ¹⁾	96	-	-	96	1,7%	Max.10 %
TOTAAL NIEUWE VERHURINGEN	928	2.852	2.090	5.870	100,0%	

1) Van een beperkt aantal toewijzingen van sociale huurwoningen is achteraf niet aantoonbaar wat de leeftijd, gezinssamenstelling en/of inkomen is.

Met 98,3% heeft De Key de norm van 90% van de nieuwe verhuringen in de sociale huur toe te wijzen aan huurders met een verzamelinkomen tot en met € 34.229,- ruimschoots gehaald.

Tabel 12 Aantal verhuringen naar doelgroepen

	2013	2012
Sociale verhuur	928	993
Binnenlandse studenten	2.090	2.129
Buitenlandse studenten (SSF)	2.852	2.881
Vrije sector	335	436
Parkeren	341	304
BOG	193	171
TOTAAL	6.739	6.914

Het aantal verhuringen in de sociale verhuur daalt de laatste jaren. Dit komt doordat:

- De woonduur toeneemt, mensen blijven langer in dezelfde woning wonen, en daarmee het aantal huuropzeggingen afneemt;
- De Key meer woningen in de vrije sector verhuurt. Dit draagt bij aan de doelstelling om ook middeninkomens in de stad te kunnen huisvesten;
- De Key een deel van de vrijgekomen sociale huurwoningen verkoopt ten behoeve van onze verkoopdoelstelling. Dit draagt ook bij aan keuzevrijheid voor van onze huurders.

Tabel 13 Aantal verhuringen 2013 naar gemeente

	Amsterdam	Diemen	Zandvoort	Hillegom	Totaal
Sociale verhuur	758	22	120	28	928
Studentenhuisvesting	1.614	476	-	-	2.090
Short Stay Facilities	2.412	440	-	-	2.852
Vrije sector	310	6	19	-	335
Parkeren	313	1	27	-	341
BOG	161	30	2	-	193
TOTAAL	5.568	975	168	28	6.739

Verhuurwijze sociale huurwoningen

De Key biedt haar sociale huurwoningen in Amsterdam en Diemen aan via de aanbiedingsmodule van Woningnet en in Zandvoort via Woonservice Zuid-Kennemerland. De woningen in Hillegom verhuren wij via Woonzicht. Daarnaast verhuren wij woningen via directe bemiddeling, zoals woningruil, coöptatie of urgente verhuringen vanwege begeleid wonen.

In onderstaande tabel zijn de verhuringen op basis van categorie en verhuurwijze opgenomen.

Tabel 14 Verhuringen op basis van categorie en verhuurwijze

Doelgroep	Verhuurwijze	Amsterdam	Diemen	Zandvoort	Hillegom	Totaal
Reguliere verhuur	Woningnet	491	20	106	28	645
Reguliere verhuur	Directe bemiddeling	32	1	-	-	33
Sociaal beheer	Woningnet	10	-	-	-	10
Sociaal beheer	Directe bemiddeling	8	-	-	-	8
Stadsvernieuwing	Woningnet	2	-	2	-	4
Stadsvernieuwing	Directe bemiddeling	5	-	2	-	7
Begeleid Wonen	Woningnet	6	-	-	-	6
Begeleid Wonen	Directe bemiddeling	21	-	-	-	21
Atelierwoning	Woningnet	-	-	-	-	-
Atelierwoning	Directe bemiddeling	1	-	-	-	1
MIVA/WMO	Woningnet	2	-	-	-	2
MIVA/WMO	Directe bemiddeling	3	-	1	-	4
WIBO	Woningnet	28	-	2	-	30
WIBO	Directe bemiddeling	3	-	1	-	4
Woningruil	Woningnet	1	-	2	-	3
Woningruil	Directe bemiddeling	2	-	-	-	2
Coöptatie	Woningnet	-	-	-	-	-
Coöptatie	Directe bemiddeling	101	-	-	-	101
COA	Woningnet	28	-	3	-	31
COA	Directe bemiddeling	7	1	-	-	8
Overig	Woningnet	-	-	-	-	-
Overig	Directe bemiddeling	7	-	1	-	8
TOTAAL		758	22	120	28	928

Verhuring aan speciale doelgroepen

De Key stelt een groot deel van haar sociale huurwoningen beschikbaar voor speciale doelgroepen. In 2013 wijzen Amsterdamse corporaties 50% van de vrijgekomen woningen toe aan speciale doelgroepen.

De Key stelt woonruimte beschikbaar voor mensen uit de dak- en thuislozenopvang, statushouders en bewoners die als gevolg van overlast of stadsvernieuwing in aanmerking voor andere woonruimte komen. Met de verhuur van WIBO woningen en woningen met MIVA/WMO aanpassingen maken wij het huurders mogelijk om langer zelfstandig te wonen. En gezinnen met een lager inkomen krijgen voorrang op een meerkamer woningen. Ook huurders die zich inschrijven voor een coöptatiewoning met gedeelde voorzieningen en huurders die woningruil overeenkomen helpen wij aan een woning. De inkomens van alle nieuwe huurders toetsen wij conform de toewijzingsregels.

Sociale huurwoningen aanbieden (BBSH tabel)

De Key ontvangt jaarlijks een overzicht van de sociale huurwoningen die zij via de aanbiedingsmodules van Woningnet, Woonservice Zuid-Kennemerland en Woonzicht verhuurt op basis van de voorwaarden uit het BBSH. In de onderstaande tabel zijn deze verhuringen opgenomen.

Tabel 15 Verhuringen via Woningnet Amsterdam, Woonservice Zuid-Kennemerland en Woonzicht Hillegom

Een persoon	Inkomen	Gemeente	Huur <= € 374,44	Huur € 374,44	Huur > € 535,91	Totaal		
				t/m € 535,91				
< 65 jaar	< € 21.025	Amsterdam	1	52	189	242		
		Diemen	-	-	6	6		
		Zandvoort	-	13	56	69		
		Hillegom	-	-	13	13		
	>= € 21.025	Amsterdam	-	8	61	69		
		Diemen	-	-	-	-		
		Zandvoort	-	-	-	-		
		Hillegom	-	-	3	3		
		>= 65 jaar	< € 21.100	Amsterdam	-	1	45	46
				Diemen	-	-	2	2
Zandvoort	-			-	8	8		
Hillegom	-			-	6	6		
>= € 21.100	Amsterdam		-	2	13	15		
	Diemen		-	-	-	-		
	Zandvoort		-	-	-	-		
	Hillegom		-	-	4	4		
	Subtotaal			1	76	406	483	
	Twee personen		Inkomen	Gemeente	Huur <= € 374,44	Huur € 374,44	Huur > € 535,91	Totaal
		t/m € 535,91						
< 65 jaar	< € 28.550	Amsterdam	-	9	70	79		
		Diemen	-	-	4	4		
		Zandvoort	-	1	18	19		
		Hillegom	-	-	2	2		
	>= € 28.550	Amsterdam	-	-	10	10		
		Diemen	-	-	-	-		
		Zandvoort	-	-	-	-		
		Hillegom	-	-	-	-		
		>= 65 jaar	< € 28.725	Amsterdam	-	2	14	16
				Diemen	-	-	2	2
Zandvoort	-			-	2	2		
Hillegom	-			-	-	-		
>= € 28.725	Amsterdam		-	-	5	5		
	Diemen		-	-	-	-		
	Zandvoort		-	-	-	-		
	Hillegom		-	-	-	-		
	Subtotaal			-	12	127	139	

Tabel 15 (vervolg) Verhuringen via Woningnet Amsterdam, Woonservice Zuid-Kennemerland en Woonzicht Hillegom - aantal toewijzingen 2013

Drie of meer personen	Inkomen	Gemeente	Huur ≤ € 374,44	Huur € 374,44 t/m € 535,91	Huur > € 535,91	Totaal
< 65 jaar	< € 28.550	Amsterdam	-	7	68	75
		Diemen	-	1	5	6
		Zandvoort	-	-	17	17
		Hillegom	-	-	-	-
	>= € 28.550	Amsterdam	-	-	6	6
		Diemen	-	-	-	-
		Zandvoort	-	-	-	-
		Hillegom	-	-	-	-
>= 65 jaar	< € 28.725	Amsterdam	-	-	5	5
		Diemen	-	-	-	-
		Zandvoort	-	-	-	-
		Hillegom	-	-	-	-
	>= € 28.725	Amsterdam	-	-	-	-
		Diemen	-	-	-	-
		Zandvoort	-	-	-	-
		Hillegom	-	-	-	-
Subtotaal			8	101	109	
TOTAAL			1	96	634	731

Invulling van de vrije beleidsruimte

De Key voldoet ook in 2013 aan de invulling van de vrije beleidsruimte zoals met de verschillende gemeentes is afgesproken.

Tabel 16 Invulling van de vrije beleidsruimte (5% regeling)

	Aantal verhuringen	Sociaal beheer en personeel	Beleidsruimte benut	Ruimte
Amsterdam	 sociaal	 personeel		
2013	758	18	2,4%	5,0%
2012	830	34	4,0%	5,0%
Diemen 3%-regeling	 Aantal verhuringen	 Passende woningtoewijzing ¹⁾	 Beleidsruimte benut	 Ruimte
	 sociaal			
2013	22	1	4,5%	3,0%
2012	28	1	4,0%	3,0%
Zandvoort 30%-regeling	 Aantal verhuringen	 Passende woningtoewijzing ¹⁾	 Beleidsruimte benut	 Ruimte
	 sociaal			
2013	120	5	4,2%	30%
2012	124	11	8,9%	30%
Hillegom 2%-regeling	 Aantal verhuringen	 Passende woningtoewijzing ¹⁾	 Beleidsruimte benut	 Ruimte
	 sociaal			
2013	28	-	-	2%
2012	11	-	-	2%

1) De Key gebruikt passende woningtoewijzing om zittende huurders te laten doorstromen naar een woning die aansluit bij de woonwens van de huurder.

Zandvoort

De Key heeft besloten het Lang Leven Thuisplan (LLTP) te beëindigen. Er werd steeds minder gebruik gemaakt van het LLTP omdat er steeds minder geschikte woningen beschikbaar kwamen. In 2013 is samen met een klankbordgroep van bewoners een nieuw experiment ontwikkeld gericht op doorstroming binnen het woningbezit van De Key in Zandvoort. Dit experiment Passend Wonen gaat in 2014 van start.

Toewijzingen vrije sectorwoningen

Tabel 17 Aantal verhuringen vrije sector woningen

	Huur € 681,03 t /m € 930,-	Huur € 930,- t/m € 1.200,-	Huur > € 1.200	Totaal
Amsterdam	206	76	28	310
Diemen	6	-	-	6
Zandvoort	16	3	-	19
Hillegom	-	-	-	-
TOTAAL	228	79	28	335

In 2013 zijn 228 woningen vrije sectorwoningen beschikbaar gesteld voor gezinnen met een middeninkomen. Wij hebben in ons huurbeleid opgenomen dat het belangrijk is dat er voldoende woningen met een huurprijs tussen de € 681,03 en € 930,- beschikbaar zijn.

Met 206 verhuringen in de huurklasse tot € 930,- voldoet De Key aan de afspraak met de gemeente Amsterdam om minimaal 75 woningen aanbieden aan de middengroep.

Toewijzingen studentenhuysvesting

Tabel 18 Toewijzingen studentenhuysvesting

Huurklassen verhuringen	Huur <= € 374,4	Huur € 374,44 t/m € 535,91	Huur € 535,91 tot € 699,-	Totaal
Amsterdam	1.203	196	215	1.613
Diemen	445	31	-	476
TOTAAL	1.648	227	215	2.090

In 2013 heeft De Key 79% van de reguliere studentenwoningen verhuurd in de laagste huurklasse tot € 374,44. Daarmee dragen wij structureel bij aan het aanbod van studentenwoningen in de laagste huurcategorie.

Studentenhuysvesting

De Key is met ruim 7.000 eenheden één van de grootste studentenhuysvesters van Amsterdam. Circa 20% van het studentenbezit is bewoond door internationale studenten.

Omdat buitenlandse studenten regelmatig een aantal weken of maanden studeren in Nederland, verhuren wij de eenheden SSF soms meerdere malen per jaar.

Voorraadontwikkeling studentenhuysvesting

De Key doet er alles aan om de vergunningen van tijdelijke eenheden te verlengen.

Tijdelijke eenheden in Amsterdam en Diemen

Bij de Stavangerweg/Gevleweg is de vergunning verlengd tot eind december 2014. In februari hebben we het project om de siergevels van de 647 eenheden te vervangen voor brandwerend materiaal afgerond. Hiermee is voldaan aan de voorwaarde brandveiligheid. In 2013 zijn 170 tijdelijke contracten afgesloten op het complex aan de Stavangerweg.

Met de gemeente Diemen is overeengekomen dat de eenheden aan de Bergwijkdreef tot eind 2021 in exploitatie blijven. Om aan de noodzakelijk voorwaarden brandveiligheid van de gemeente Diemen te voldoen is in 2013 een sprinklerinstallatie aangelegd in 250 woningen.

Voor Zeeburgereiland is in 2013 een procedure opgestart om voor 335 eenheden een permanente vergunning te krijgen. Begin 2014 is de verlengingsperiode tot december 2019 bekrachtigd, met een optie op verlenging van maximaal 5 jaar.

Permanente eenheden labelen

In 2013 zijn in Amsterdam 10 sociale huurwoningen overgegaan naar studentenhuisvesting. De keuze voor deze woningen is gestuurd door de wens om beheerproblemen in bepaalde complexen te verminderen dan wel te voorkomen. In totaal zijn 89 woningen op deze manier onttrokken aan de sociale huurwoningvoorraad.

Opleveringen en ontwikkeling

Met de oplevering van de eerste fase van de Amstelcampus aan het begin van 2013 heeft De Key 154 volwaardige zelfstandige studentenwoningen toegevoegd aan het woonaanbod in Amsterdam.

Daarnaast is gestart met de bouw van de 2e fase van de Amstel campus (59 eenheden). Deze woningen worden in het 4e kwartaal van 2014 opgeleverd. Eind 2013 is de ontwikkeling van het plan Pieter Vlamingstraat vormgegeven. Naar verwachting gaat de bouw van deze 146 zelfstandige eenheden voor het einde van 2014 van start.

Verder is in 2013 de nodige energie gestoken in de planvorming van de locatie ABC Van Hall (circa 145 eenheden). Voor deze locatie is een wijziging van het bestemmingsplan noodzakelijk. Het traject hiervoor is ingezet.

Internationale studenten (Short Stay Facilities)

Het aantal internationale studenten in uitwisselingsprogramma's die gebruik maken van huisvesting van De Key is in 2013, net als in 2012 licht gedaald. Deze daling is het gevolg van het feit dat locaties zijn weggevallen (Jacob van Arteveldestraat) of binnen afzienbare termijn sluiten (Houthavens). Onderwijsinstellingen wijken als gevolg van het ontbreken van vervangende locaties uit naar beschikbare locaties van andere aanbieders die recent zijn opgeleverd.

Bedrijfsplan studentenhuisvesting

In 2013 hebben wij de volgende doelstellingen uit het bedrijfsplan gehaald:

- Aansluitende verhuring en bezichtiging in bewoonde staat
- Digitale mogelijkheid tot huur opzeggen en huisbewaring
- Digitale betaling en aanmanen via email bij SSF

Hiermee maken we een stap in meer klantgerichtheid en realiseren we een kostenbesparing.

Het verder digitaliseren van onze dienstverlening door onder andere een online reserveringssysteem bij SSF wordt in 2014 afgerond. Ook geven we verder vorm aan het afsluiten van digitale contracten.

Huurachterstanden en schuldhulpverlening

De totale huurachterstand is gedaald ten opzichte van 2012.

In de huidige economische situatie groeit het risico dat huurders hun maandelijkse huur (tijdelijk) niet kunnen opbrengen. Wij voeren een actief beleid om huurachterstand te voorkomen en om bijtijds hulp te bieden, als dat nodig is. Ons doel is daarbij te voorkomen dat huurachterstanden onoverkomelijk hoog worden. Het aantal dossiers is afgenomen en daar zijn wij trots op. Dit betekent dat ons beleid zijn vruchten afwerpt. De gemiddelde vordering neemt echter wel toe, want er blijven situaties bestaan waar een huurder niet of moeizaam in staat is om zelfs de kleinste huurachterstand in te lopen.

De Key stuurt betalingsherinneringen, maar we zoeken ook persoonlijk contact met de huurders om ze te attenderen op de betalingsachterstand. Ontvangen huurders voor de tweede keer een betalingsbrief en reageren ze niet binnen zes weken op aanmaningen, telefoontjes en/of huisbezoeken, dan dragen wij de dossiers over aan de deurwaarder.

Tabel 19 Percentage huurachterstand zittende huurders

Gemeente	Jaar	(On)zelfstandige woningen Aantal dossiers	Percentage bruto- jaarhuur
Amsterdam	2013	1.798	0,90%
	2012	2.367 ¹⁾	1,00%
Diemen	2013	172	1,54%
	2012	190	1,01%
Zandvoort	2013	237	1,54%
	2012	237	1,66%
Hillegom	2013	2	0,38%
	2012	7	0,45%

1) Inclusief 157 contracten uit het voormalig bezit Far West.

Vroeg Eropaf

Vroeg Eropaf is een samenwerkingsverband van de woningcorporaties Amsterdam, de stadsdelen, Dienst Werk en Inkomen (DWI) en de Samenwerkende Organisaties Maatschappelijke dienstverlening Amsterdam (SOM). Het heeft als doel oplopende achterstanden te voorkomen en bewoners op tijd naar relevante hulpverlening te leiden.

In 2013 heeft Vroeg Eropaf bij 130 van de 242 meldingen binnen 28 dagen contact gehad met de huurder. Vroeg Eropaf slaagt er in minder goed in, om contact te maken met onze huurders. In 2014 evalueren wij of deze vorm van dienstverlening voldoende resultaat oplevert.

Tabel 20 Aanmeldingen Vroeg erop af

	2013	2012
Aantal ingebrachte dossiers	242	342

Overlast, ontruiming en woonfraude

Overlast

Overlast is in eerste instantie een zaak tussen huurders. De Key zet haar medewerkers in om mee te zoeken naar een oplossing. Maar wij maken ook gebruik van de dienstverlening van Beter Buren in Amsterdam en Buurtbemiddeling in Zandvoort. Deze instanties bemiddelen bij conflicten door mensen met elkaar in gesprek te brengen. De huurders kunnen via De Key maar ook rechtstreeks met deze instanties in contact treden. De dienstverlening is bekrachtigd in aparte convenanten.

Beleid op overlast

Er zijn in 2013 meer meldingen voor bemiddeling geregistreerd. Het aantal meldingen waarbij een huurder van De Key is betrokken neemt toe en het aantal meldingen door De Key neemt af. Dat betekent dat (ook) onze huurders de weg beter naar Beter Buren en Buurtbemiddeling weten te vinden. Dat is overeenkomstig onze bedoeling om huurders zelf hun vraag te laten stellen. Daarnaast speelt de toegenomen bekendheid van bemiddeling en het streven naar meer zelfredzaamheid bij bewoners een rol in het gebruik willen maken van bemiddeling.

De verklaring voor de stijging van het aantal meldingen is volgens Beter Buren merkbaar, omdat er meer mensen noodgedwongen overdag thuis zijn als gevolg van het verlies van een baan. De spanningen die dit met zich mee brengt uiten zich in een aantal gevallen in overlast.

In 2013 heeft De Key het volgend aantal meldingen geregistreerd:

Tabel 21 Overlastzaken

Gemeente	Convenant	2013	2012
Amsterdam	Beter Buren	162	127
Diemen ¹⁾	n.v.t.	-	-
Zandvoort	Buurtbemiddeling	21	15
Hillegom ¹⁾	n.v.t.	-	-
TOTAAL		183	142

1) In Diemen en Zandvoort wordt geen gebruik gemaakt van vormen van buurtbemiddeling.

Ontruimingen en Woonfaude

In 2013 ontruimden wij noodgedwongen 74 sociale huurwoningen, 43 studentenwoningen en 10 huurwoningen in de vrije sector. De Key probeert ontruimingen te voorkomen, maar dat lukt helaas niet altijd. Vooral in Amsterdam zien wij dat de oorzaak van ontruimingen in toenemende mate een combinatie van huurschuld, woonfraude en/of overlast betreft. Het gaat hier vaak om multiprobleemgezinnen.

Om ontruimingen als gevolg van huurschuld te voorkomen werken wij samen met onze partners, zoals Vroeg erop Af, de deurwaarder en maatschappelijke dienstverlening (Madi's). De Key werkt rond de woonfraudebestrijding samen met bureau Zoeklicht in het project Doorzon en met Pointer een organisatie die online woonfraude detecteert en kant-en-klare dossiers aanlevert bij De Key. Bij woonfraude zeggen wij eenzijdig de huurovereenkomst op. In uiterste gevallen gaan wij ook hier over tot ontruiming. In 2013 maakte De Key 66 woningen vrij voor de verhuur of de verkoop aan haar doelgroepen als gevolg van woonfraudebestrijding.

Tabel 22 Ontruimingen en huuropzeggingen vanwege woonfraude en huurschuld

Ontruimingen en/of huuropzegging als gevolg van woonfraude	Doelgroep	Ontruimingen		Huuropzegging	
		Huurschuld	Woonfraude	Woonfraude	Totaal
2013	Sociaal	49	25	29	103
	SH	42	1	2	45
	Vrije sector	7	3	6	16
TOTAAL 2013		98	29	37	164
2012	Sociaal	59	6	-	65
	SH	33	3	-	36
	Vrije sector	9	2	-	11
TOTAAL 2012		101	11	-	112

Tabel 23 Aantal ontruimingen on)zelfstandige woningen¹⁾ naar gemeente

	2013	2012
Amsterdam	96	90
Diemen	21	16
Zandvoort	10	6
Hillegom	-	-
TOTAAL	127	112

1) Exclusief huuropzeggingen.

Klachten en geschillen

Ons beleid is er op gericht om er altijd 'met de huurder uit te komen', en daarmee de weg naar de Geschillencommissie te voorkomen.

Tabel 24 klachten en geschillen

	2013	2012
Klachten	698	871
Geschillen	7	3

Klachtenafhandeling

In 2013 neemt het aantal geregistreerde klachten af. Wij handelden 65% van de klachten binnen vier weken af. Dit betekent dat we onze interne doelstelling van 75% niet hebben gerealiseerd. Dit is een speerpunt in 2014.

De inhoud van de klachten heeft met name betrekking op de communicatie. Op dit punt hebben wij in 2013 een aantal verbeteringen gerealiseerd. Elke bewoner met een klacht heeft één contactpersoon binnen De Key, die er voor zorgt dat de communicatie met de bewoner adequaat is en dat de klacht wordt opgelost. En nog belangrijker daar waar een oplossing op zich laat wachten, koppelen wij dit terug. Het is gebleken dat dit een belangrijk misverstand is tussen de huurder en De Key. Omdat wij de huurder nu ook tussentijds op de hoogte stellen van de status van de klacht, is het voor de huurder duidelijk dat wij de klacht serieus nemen en actie ondernemen.

Geschillencommissie

In 2013 bestond de geschillencommissie de volgende leden:

Tabel 25 Geschillencommissies

Voordracht door	Lid
<i>Amsterdam/Diemen</i>	
Onafhankelijk voorzitter	Mevrouw drs. M.E. van Bodengraven MBA
Op voordracht van Arcade	De heer drs. ir. V. Thöne-Kat
	De heer H. Wolring
Op voordracht van De Key	Mevrouw drs. I. Teijmant
	Mevrouw mr. T. 't Hooft
<i>Zuidkennemerland</i>	
Onafhankelijk voorzitter	De heer mr. J.G. van Burk
Plaats vervangend voorzitter	Mevrouw mr. P.G. Muller
Leden namens de verhuurders	De heer W.M.A. Noordermeer
	De heer G.J. van der Hulst
Leden namens de huurders	De heer H.J. Bouma
	De heer G.J. Stapelkamp

Tabel 26 Behandelde geschillen

Gemeente	Onderwerp	Uitspraak	Vervolgactie De Key
		geschillencommissie	
Amsterdam	Geluidsoverlast	Gegrond	Verplaatsen ventilator
	Stankoverlast	Gegrond	Uitvoeren onderzoek
	Oplevering woning	Gegrond	Geringe huurverlaging
	Afhandeling reparatie	Gegrond	Herstel schade plafond
	Woningtoewijzing	Ongegrond	Niet van toepassing
Diemen	-	-	-
Zandvoort	Betalingsachterstand	Ongegrond	Niet van toepassing
	Capaciteit radiatoren CV	Gegrond	Uitvoeren onderzoek
Hillegom	-	-	-

In 2013 zijn door de geschillencommissie Amsterdam en de geschillencommissie Zuid-Kennemerland zeven geschillen behandeld. Twee klachten zijn door de Geschillencommissies ongegrond verklaard. Vier geschillen in Amsterdam en één in Zandvoort zijn gegrond verklaard en door De Key technisch opgelost in 2013. Bij de klacht over stankoverlast heeft De Key onderzoek laten uitvoeren door een extern bureau en de aanbevelingen uit het onderzoek overgenomen en uitgevoerd. De Key is nog in gesprek met de huurder, omdat deze aangeeft dat de klacht niet volledig is opgelost.

Kwaliteit van woningen en beheer

De kwaliteit van onze woningen is één van onze speerpunten. In totaal hebben we daarom in 2013 ruim € 42 miljoen (excl. spaareffect VvE's) uitgegeven aan onderhoud. In 2013 zijn onder andere open verbrandingstoestellen, verouderde cv-installaties en liften vervangen.

Kwaliteit van onze woningen

De Key heeft de kwaliteit van het bestaand bezit verder verbeterd, vooral door het restant van verbrandingstoestellen (geisers, gaskachels en oude cv-installaties) verder te vervangen. Wij willen voor 2016 alle open verbrandingstoestellen in onze woningen vervangen. Daarmee liggen we prima op koers. Behalve meer veiligheid heeft de vervanging soms nog een ander positief effect: de woning krijgt een hoger energielabel. Dat is goed voor de kwaliteit van de woningen maar ook voor de portemonnee van de huurder; het energieverbruik daalt.

Rond veiligheid heeft De Key in 2013 het nieuwe asbestbeleid vastgesteld. Hierin is de actualisatie van het beheerplan verwerkt, zodat we nog adequater kunnen optreden tijdens asbestincidenten. Daarnaast volgden alle medewerkers en managers van de onderhoudsafdelingen in 2013 een opfriscursus asbestherkenning. De basis van het beleid is uiteraard dat we dat de gezondheidsrisico's voor onze huurders, medewerkers en samenwerkingspartners tot het minimum beperken en dat wij voldoen aan wet- en regelgeving.

Energielabel

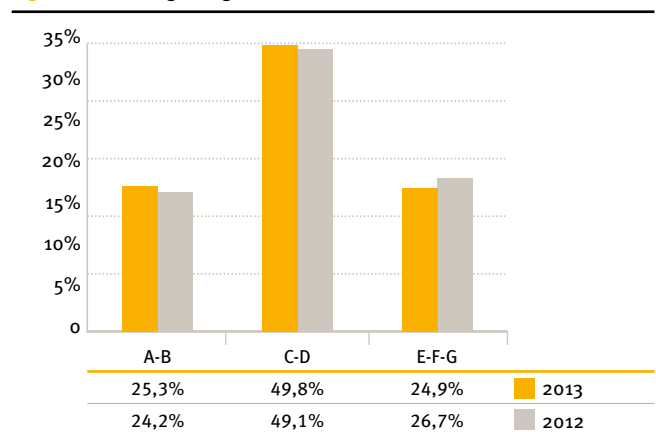
In totaal heeft De Key in 2013 van ruim zeshonderd woningen het energielabel verbeterd. Dat varieert van één labelstap bij kleinere, energetische verbeteringen zoals het vervangen van een cv-installatie, tot grote labelstappen bij renovatie. Bij renovatieprojecten dragen dubbel glas en isolatie ook bij aan het verbeteren van het energielabel.

Overzicht per categorie

De Key heeft de ambitie om vooral woningen met labels E, F en G in fasen te verbeteren. De eindstand van 2012 gebruiken wij als nulmeting. Van daaruit volgen we de komende jaren

de vooruitgang van de energielabels. Daarbij hebben we de energielabels in drie categorieën ingedeeld: goed (A, B), redelijk (C, D) en slecht (E, F, G). Voor woningen die jonger dan tien jaar zijn of een monumentenstatus hebben is een energielabel (nog) niet wettelijk verplicht.

Figuur 2 Verdeling energielabels¹⁾



1) Exclusief monumenten

Projecten

Bij de vaststelling van de meerjarenbegroting 2014-2018 is ook het investeringsprogramma voor 2014 vastgesteld. De projectenportefeuille van De Key bestaat uit bouw- en ontwikkelingsactiviteiten die vooral gericht zijn op activiteiten die vallen onder Diensten van Algemeen Economisch Belang, de zogenoemde DAEB-activiteiten. Deze activiteiten passen binnen de kerntaak van De Key: woonruimte beschikbaar stellen voor de doelgroepen in de categorie sociaal en studenten. Niet-DAEB-projecten voeren we alleen uit als het gaat om verplichtingen, of als het uit commercieel oogpunt ongewenst is om projecten stil te leggen. Het gaat hier bijvoorbeeld om vrije sectorwoningen met een huur vanaf € 930,- en/of bedrijfsnonoerend goed.

Nieuwbouw en renovatie in aanbouw

In 2013 heeft De Key twee renovatieprojecten gestart. Met de oplevering van Amstelcampus Wibaut voegen wij naast het in 2013 opgeleverde project Amstelcampus wederom woonruimte toe ten behoeve van studenten in Amsterdam.

In Haarlem is de vierde fase van het project Deo Neo (de ontwikkeling van het voormalige ziekenhuis Johannes de Deo) ingegaan.

Ik bouw betaalbaar Almere (Ibba) 2.0

Met het project *Ik bouw betaalbaar Almere (Ibba)* maken we particulier opdrachtgeverschap mogelijk voor kopers met een inkomen tussen de € 20.000,- en € 46.000,-. In 2013 zijn 62 kavels in ontwikkeling genomen. Om dit mogelijk te maken is externe financiering aangetrokken voor € 1 miljoen. Daarnaast dragen de vennoten in de VOF Ibba bij aan de risicoreserve in het vennotenkapitaal. De maatschappelijke investering voor De Key in 2013 bedroeg € 124.000.

De 62 kavels zijn onderdeel van een eerste afspraak met de Gemeente Almere over 380 kavels. Hiervan zijn reeds 168 kavels opgeleverd. In 2014 nemen wij de laatste 60 kavels in ontwikkeling. Verder wordt de oplevering verwacht van circa 90 kavels.

Daarnaast participeert De Key in de verdere ontwikkeling van dit product. In dat kader is een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met de Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederland (SvN). Hierdoor worden de operationele risico's ten aanzien van onder andere inkomenstoetsing verminderd. Dit product passen wij ook toe bij de resterende kavels uit de overeenkomst tussen de Gemeente Almere en De Key.

Tabel 27 Nieuwbouw in aanbouw

Projectnaam	Aantal woningen	Waarvan huur	Waarvan koop	Parkeren	BOG (in m ²)	Verwachte oplevering
Amstelcampus Wibaut	59	59	-	-	480	2014
Deo Neo, Haarlem	104	-	104	81	475	2015
SUBTOTAAL NIEUWBOUW	163	59	104	81	955	

Geplande opleveringen aan de TI

In de volgende tabel staan de geplande opleveringen uit renovatie of nieuwbouw in 2013.

Tabel 28 Geplande oplevering uit renovatie of nieuwbouw

Projectnaam	Aantal woningen	Waarvan huur	Waarvan koop	Overig	BOG huur (in m ²)	BOG koop (in m ²)	Status
Amstelcampus	154	154	-	-	-	-	- Gerealiseerd
August Allebéplein ¹⁾	-	-	-	-	5.669	-	- Gerealiseerd
Landlust	-	-	-	-	2.243	-	- Gerealiseerd
Wagenaarstraat ²⁾	15	15	-	2	-	-	- Gerealiseerd
TOTAAL OPLEVERINGEN	169	169	-	2	7.912	-	
HVO Poeldijkstraat	153	153	-	-	-	-	- Vertraagd
TOTAAL OPLEVERINGEN	322	322	-	2	7.912	-	

1) Project uit voormalig Far West.

2) WIBO-woningen.

Verkopen

Door woningen te verkopen komt geld beschikbaar om te investeren in de bestaande huurwoningen en in nieuwbouw. Daarnaast voldoen wij op die manier aan de veranderende woonwensen van de samenleving en bevorderen wij de keuzemogelijkheden en de doorstroming van bewoners en woningzoekenden.

Tabel 29 Totaal aantal verkochte verhuureenheden ¹⁾

Verkoop (verkocht en geleverd)	Soort verhuur- eenheid	2013	2012
<i>De Key (TI)</i>			
Bestaand bezit	Woningen	296	167
	Parkeren	8	9
	Complexmatige verkoop	4	68
	Parkeren	14	84
	BOG comm.	8	13
	BOG maatsch.	1	-
	Containers	65	-
<i>Overige entiteiten</i>			
Verkopen (nog niet)	Woningen	74	127
opgeleverde projecten	Parkeren	56	34
	BOG comm.	2	27

1) Verkocht en geleverd

In onderstaande kaarten staat de verkoop van alle verkochte eenheden uit bestaand bezit naar stadsdeel in Amsterdam en het totaal aan verkopen in Zandvoort. Vooral in de stadsdelen Oost en Zuid heeft De Key relatief veel bezit verkocht. In deze stadsdelen bieden wij dan ook 30% van onze verkoopwoningen aan. Net als vorig jaar blijven de verkopen in het stadsdeel Noord opvallend achter bij de verkopen in de andere stadsdelen.

Verkopen uit bestaand bezit

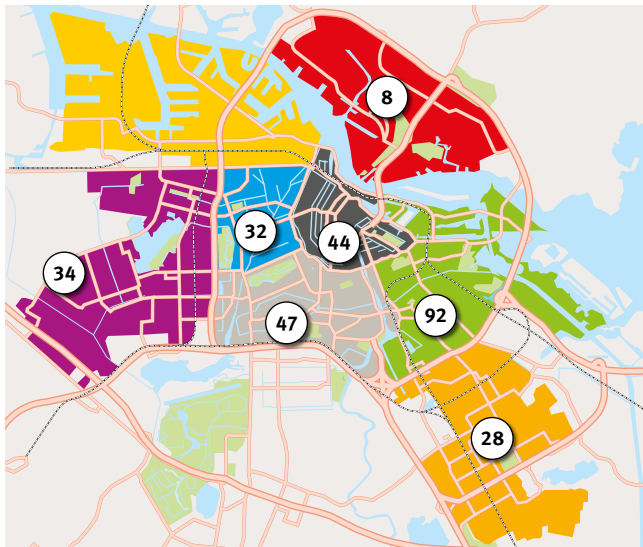
Verkoopvijver

Begin 2014 telt de verkoopvijver circa negenduizend woningen. In 2014 wordt het splitsen van circa 900 woningen voltooid. De komende jaren wil De Key jaarlijks ongeveer driehonderd woningen verkopen. Deze ambitie sluit aan bij de afspraken in BADSII die met de gemeente Amsterdam zijn gemaakt. Wij hebben onze verkoopvijver uitgebreid, zodat het aanbod groot genoeg is om de verkoopambitie waar te maken.

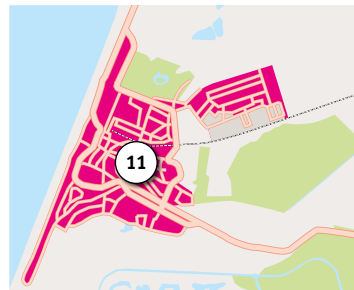
Verkopen uit bestaand bezit

De Key heeft 296 voormalige huurwoningen verkocht en geleverd, waarvan 51 aan zittende huurders. Daarnaast zijn er 57 voorlopige koopcontracten getekend, waarvan de levering

Amsterdam



Zandvoort



Stadsdelen Amsterdam

Nieuw West	Noord
Westpoort	Centrum
West	Oost
Zuid	Zuidoost

gepland staat in het eerste kwartaal van 2014.

Ondanks de sombere economische en financiële vooruitzichten hebben wij in 2013 meer huizen verkocht dan in 2012. Deze toename sluit aan bij de landelijke ontwikkelingen ten aanzien van verkopen. Bij 8 woningen is de bijbehorende parkeerplaats eveneens verkocht.

Tabel 30 Aantal verkopen zelfstandige woningen in 2013

	2013	2012
Amsterdam	285	157 ¹⁾
Zandvoort	11	10
TOTAAL	296	167

1) Waarvan één in gedeeld eigendom.

Ook in 2013 heeft De Key sterk ingezet op verkoop. Om onze verkoopdoelstellingen te halen gaven wij een vervolg aan de diverse marketingacties waarmee we in 2012 zijn gestart. Samen met de Amsterdamse Woningcorporatie organiseerden we twee keer een grootschalige openhuizenroute onder het motto 'liever een corporatiewoning'. Daarnaast vonden er diverse koopcafés plaats voor huurders van De Key die geïnteresseerd waren in het kopen van hun huurwoning.

Starters Renteregeling

Er maakten 79 kopers gebruik van deze regeling en aan het eind van het jaar zijn nog 19 aanvragen in behandeling. Dit is lager uitgekomen dan verwacht. De Key verwachtte 50% van de verkopen met de SRR af te sluiten. Dit is een positieve

ontwikkeling, omdat blijkt dat onze doelgroep de mogelijkheid heeft een woning te kopen zonder extra steun.

Met de inzet van de Starters Renteregeling willen we meer mensen de kans geven een huis te kopen. De regeling is bestemd voor starters op de woningmarkt met een inkomen tot € 48.750,- (de middengroep).

Kant-en-klaar

Alle hiervoor genoemde acties zijn heel belangrijk geweest voor het succesvolle resultaat van De Key in 2013, maar doorslaggevend is steeds de kwaliteit van de woning. Daarom hebben we extra geïnvesteerd in 'kant-en-klare kwaliteit'. Dit betekent dat een koopwoning van ons een goed afwerkingsniveau heeft en uiteraard bouwtechnisch in een goede staat is. De Key geeft kopers hiermee een goede start, omdat bijvoorbeeld muren al gestukt zijn en de keuken en/of badkamer van een goede basiskwaliteit zijn. De koper hoeft daardoor minder geld en tijd te besteden aan het woonklaar maken van de woning. Ook hier draagt De Key bij aan de betaalbaarheid van woonruimte voor haar doelgroep.

Complexmatige verkoop

De Key heeft in 2013 onderstaande complexen verkocht en geleverd uit het bestaand bezit. Alle complexen zijn in Amsterdam gesitueerd.

Tabel 31 Verkopen complexmatige verkoop

Complex	Woningen	Parkeren	BOG Maatsch.	BOG Comm.	Containers	Kopende partij
Raampoort Hugo de Grootplein 16	3	-	-	1	-	Belegger
Parkeerplaatsen voorheen Vof NewYork	-	14	-	-	-	Belegger
Jan Tooropstraat 29	-	-	-	1	-	Belegger
Roomtuintjes 233	-	-	1	-	-	Huurder
Generatorstraat (containerunits)	-	-	-	-	65	Huurder
Blaue Ente	1	-	-	6	-	Belegger
TOTAAL	4	14	1	8	65	

Verkoop uit renovatie en nieuwbouw

In 2013 heeft De Key de onderstaande verhuureenheden vanuit renovatie- en nieuwbouwprojecten verkocht en geleverd.

Tabel 32 Verkoop uit renovatie en nieuwbouw

Projectnaam	Kavels	Woningen	Parkeren	BOG
Verkopen voorraad renovatie				
Zaanstraat	-	1	-	-
Solferinostraat 9, Diemen	-	1	-	-
Blaauwlakenblok	-	2	-	-
Verkopen renovatie in ontwikkeling				
Raampoort 10	-	8	-	-
Overamstelstraat	-	3	-	-
Weesperzijdestrook	-	4	-	-
(Voor)verkopen uit nieuwbouw				
Binderij	-	-	2	2
Luycksterrein	-	-	36	-
IJburg	-	2	-	-
IJburg blok48B	-	-	12	-
IJburg Oost, blok 52	-	-	3	-
IJburg Oost, blok 64	-	2	3	-
Wateringseveld fase 3	5	-	-	-
Scheepmakerkwartier	3	-	-	-
Deo Terrein, Haarlem	-	43	-	-
TOTAAL VERKOPEN	8	66	56	2

De Key ontwikkelt een aantal projecten in haar verbindingen. In hoofdstuk 11 geven wij een toelichting op de verbindingenstructuur van De Key.

Kwaliteit in wijken en buurten

Voor een prettige leefomgeving zijn allereerst de bewoners zelf verantwoordelijk. Zij bepalen zelf hoe ze willen leven en hoe ze zich in hun buurt gedragen. Bij De Key hechten we aan schoon, heel en veilig wonen en dragen wij op deze manier bij aan de leefomgeving van onze huurders.

Onze beheerders spelen een belangrijke rol in het versterken van de samenhang in de buurten. Zij zijn de ogen en oren van de wijk; ze signaleren woonkansen en woonproblemen, gaan met bewoners in gesprek of brengen bewoners met elkaar in gesprek. Bij De Key werken 42 beheerders, van wie 13 specifiek voor studentenhuysvesting.

De Key heeft in 2013 ingezet op stadsbrede en lokale leefbaarheidsinitiatieven. In de stad verbeteren we de leefbaarheid door samenwerking in Amsterdam, Diemen en Zandvoort. Voorbeelden hiervan zijn inzet van BeterBuren in Amsterdam en Buurtbemiddeling in Zandvoort. Met samenwerkingsinitiatieven zoals JINC en Academie van de stad betrekken wij bewoners, kinderen, werkenden en studenten in elkaars omgeving.

Wij ervaren dat huurders leefbaarheid van technische aard meer waarderen dan sociale leefbaarheid. Wij onderschrijven

dit, omdat de effecten van een veilige fietsenstalling of het schoonmaken van zolders en de directe leefomgeving op straat een langdurig resultaat laat zien. Een opgeruimde en schone woonomgeving heeft een direct effect op de beleving van de woonomgeving.

In buurten waar De Key veel bezit heeft, verbeteren wij het contact met de bewoners omdat onze beheerders in de wijk 'kantoor houden'. Dit brengt De Key dicht bij de huurder. Deze contacten zijn essentieel om concrete verbeteringen op te pakken, problemen te signaleren en gezamenlijk met de bewoners op te lossen.

In buurten en complexen zijn projecten ontwikkeld waarin met bewoners is en wordt samengewerkt om de leefbaarheid te verbeteren. In dit hoofdstuk staan enkele voorbeelden.

Convenanten met samenwerkingspartners

Om te zorgen voor een prettige omgeving werken we in verschillende buurten samen met andere organisaties. Ze staan in het volgende schema.

Tabel 33 Convenanten met samenwerkingspartners

Doelgroep	Gebied	Omschrijving activiteiten/samenwerkingspartners
Jongeren	Amsterdam	JINC: Jonge mensen maken kennis met bedrijfsleven.
Bewoners	Amsterdam	Kennisnetwerk van partijen die betrokken zijn bij wijk- en buurtontwikkeling.
Bewoners	Amsterdam	Platform 31
Jongeren	Amsterdam	Academie van de Stad Deelname: Stichting die studenten inzet op thema's als leren en opgroeien, integreren, participeren, jeugd, wonen en leven etc.
Bewoners	Amsterdam	Beter Buren: Stichting die bewoners begeleid zelf hun problemen op te lossen.
Bewoners	Zandvoort	Buurtbemiddeling Stichting die bewoners begeleid zelf hun problemen op te lossen.
Senioren	Zandvoort	Ook Zandvoort: Samenwerking ten behoeve van wonen, zorg en welzijn in Zandvoort

Leefbaarheidsprojecten en buurt evenementen

Overal waar De Key bezit heeft, investeren wij in uiteenlopende projecten om woongerealteerde leefbaarheid in de buurt te vergroten. We zijn trots op de talrijke leefbaarheidsinitiatieven die in 2013 tot stand kwamen, voor bewoners, door bewoners en steeds in prettige samenwerking met bewoners. De Key heeft in de onderstaande leefbaarheidsprojecten geïnvesteerd:

Tabel 34 Leefbaarheidsprojecten en buurt evenementen

Doelgroep	Gebied	Omschrijving activiteiten/
Studenten	SH	Buurtborrels 8 SSF panden
Studenten	SH	Bijdrage Key-cup 2013
Studenten	SH	Bijeenkomst bewonerscommissies SHV
Studenten	SH	Evenement Stavangerweg/Gevleweg vanwege bouwoverlast
Studenten	SH	Opening Amstelcampus
Jongeren	Regio 3	Spotjes aanbrengen voor jeugd mozaïek
Bewoners	Regio 3	Herstel gevelreclame naar originele staat
Jongeren	Regio 3	Bijdrage sinterklaasfeest en buurtfeest
Bewoners	Regio 2	Website Spaarndammerburen + activiteiten die hier op aansluiten
Bewoners	Regio 2	Activiteiten Woongroep Andalus
Bewoners	Regio 2	Aanpak tuinen Johan Jongkindstraat
Bewoners	Regio 2	Activiteiten bewonerscommissie Karel Klinkenbergstraat
Bewoners	Regio 2	Inrichting van de Tuin van Jan (achter de Jan Maijenschool)
Bewoners	Regio 2	Aanpassen entree Tuin van Jan
Bewoners	Regio 2	De buurtkamer in het complex De Kleine Wereld
Bewoners	Regio 2	Huurkorting BOG-ruimte Piet Mondriaanstraat 119 op basis van samenwerkingsovereenkomst SSOP
Bewoners	Regio 2	Beheerkosten Moestuinenproject
Jongeren	Regio 2	Creëren speelroute door De Bakkerij. De verschillende buurten met elkaar verbinden en speelmogelijkheden creëren voor kinderen
Asielzoekers	Regio 2	Technische aanpassingen aan de Jan Tooropstraat 29
Bewoners	Regio 1	Coalitie IJburg
Bewoners	Regio 1	Civic, huur voor welzijn
Bewoners	Regio 1	Containerruimte Toren 5 aanpassen voor fietsenstalling elektra fietsen
Bewoners	Regio 1	Bijdrage Panna Voetbaltoernooi Venserpolder
Bewoners	Regio 1	Burendag Sfinx en Entrepot

Jan Tooropstraat 29

Op 31 mei 2013 werd het complex aan de Jan Tooropstraat 29 gekraakt door een groep uitgeprocedeerde asielzoekers. In plaats van direct te ontruimen heeft De Key samenwerking gezocht met de stad Amsterdam, HVO Querido en het Leger des Heils en zijn in overleg afspraken gemaakt. Om de veiligheid van de tijdelijke bewoners te garanderen heeft De Key technische aanpassingen aan het gebouw aangebracht. Met de tijdelijke bewoners was overeengekomen het gebouw op 30 september te verlaten. Zij zijn deze afspraak nagekomen.

'De buurtkamer' met Facebook

De Buurtkamer is een project van huurders voor huurders in de wijk De Kleine Wereld, in Amsterdam Noord. Het is een samenwerkingsproject met verschillende organisaties die bewoners initiatieven mogelijk maken. Bewoners beheren zelf de ruimte. Bewoners nemen initiatief op basis van behoeften in de wijk. De gemeente ondersteunt bewoners bij de uitvoer, een bank betaalt materialen en denkt mee om de initiatieven verder te helpen.

Inmiddels is per initiatief budget beschikbaar gesteld en de kalender ingepland. Voorbeelden van initiatieven zijn: computerles voor iedereen, kookbuddies (groep dames die samen koken en eten), fietsenmaker, huiswerkbegeleiding en gedichten schrijven. Via een aangemaakte Facebook pagina worden iedere dag zaken/onderwerpen uitgewisseld die de buurt bezig houdt. Zo kunnen betrokken partijen pro-actief voorsorteren op wat er speelt in de wijk.

De tuin van Jan

De Key is eigenaar van een voormalig schoolgebouw aan het Jan Maijenplein in de Baarsjes. Op de begane grond zit de Meester Coupeursopleiding. Op de verdiepingen bevinden zich studentenwoningen.

Het voormalig schoolplein achter de school lag er jaren ongebruikt bij. Een buurtbewoner kende het plein en vond het een unieke plek voor een aards paradijs in het dichtstbevolkte stadsdeel van Amsterdam West. Per huishouden beschikt de Baarsjes over 12m2 groen. In wijken als Westerpark is dat 30m2. Een huishouden in Bos & Lommer beschikt over 34m2 meter. Op dit vergeten binnenterrein van 1.600 m2 is nu 'De Tuin van Jan' ontstaan, een stadsoase in de vorm van een paradijstuin. Een groep actieve buurtbewoners heeft een plan gemaakt voor deze tuin. Het werd een stiltetuin die alleen op zondag voor publiek geopend is. Op zaterdag werken vrijwilligers in de tuin. Dit plan is mogelijk gemaakt door het Stadsdeel West en De Key.

De Tuin van Jan werkt samen met andere tuinen in Amsterdam West. Deze samenwerking op het gebied van onder andere natuur- educatie, beheer en kennisuitwisseling is in korte tijd uitgebreid tot een groen netwerk.

Tabel 35 Beheer en toezicht

Doelgroep	Gebied	Activiteiten
Bewoners	Zandvoort	Bijdragen aan initiatieven via de buurtcommissies, onder meer cameratoezicht
Bewoners	Regio 1	beheer Boeninhuis en organisatie activiteiten (incl. continuering portiekportiers)
Jongeren	Regio 1	continuering portiekportiers
Bewoners	Regio 2	Schoonmaak en opruimacties trappenhuisen jaarplan 2013
Bewoners	Regio 2	Bewonersinitiatieven Leefbaarheid jaarplan 2013
Bewoners	Regio 2	Aankoop Tuinhuis achter beheerkantoor
Bewoners	Regio 3	Toezichthouders in verschillende complexen
Bewoners	Regio 1/2/3	Borden met leefregels plaatsen

Portiekportiers

Ook dit jaar betrok De Key de jeugd actief bij de wijk. Met het succesvolle project Portiekportiers helpen jongeren aan een schone en opgeruimde leefomgeving op straat.

Boeninhuus

Het buurthuis in Venserpolder is overgedragen aan onze bewoners. In eigen beheer organiseren zij activiteiten voor de buurt. Eigen kracht en zelfredzaamheid staat hierbij centraal. De bewoners hebben een eigen stichting opgericht: Stichting SES: South East Stars. De missie van de stichting is het motiveren en inspireren van alle bewoners, waaronder de jeugd en ouderen in onze multiculturele woonomgeving Venserpolder, ook als erkend leerbedrijf. "Wij groeien door nieuwsgierig te zijn en open te staan voor het onbekende. De stichting laat zien dat als je actief deelneemt aan het veranderen van je omgeving, je zelf de regie kan hebben over je wijk. Wij als stichting geloven dat goed voorbeeld geven, goed voorbeeld doet volgen."

Wonen en zorg

Samen met verschillende maatschappelijke organisaties maken we (begeleid) wonen mogelijk voor ouderen, dak- en thuislozen en mensen met een beperking. We zorgen ervoor dat ze zo zelfstandig mogelijk in hun eigen buurt kunnen blijven wonen. In 2013 is samen met de andere Amsterdamse corporaties een start gemaakt met het in kaart brengen van de consequenties van de wijzigingen in de wet- en regelgeving in de zorg.

Toewijzingen woningen voor begeleid wonen

De Key levert samen met andere Amsterdamse corporaties jaarlijks woningen voor mensen uit de dak- en thuislozenopvang. In de maatschappelijke opvang krijgen mensen die zich niet op eigen kracht in de samenleving kunnen handhaven tijdelijk huisvesting en/of begeleiding. Na een (kort) verblijf in een maatschappelijke instelling stroomt het merendeel van de cliënten uit naar reguliere woningen in de wijk. Ook daar krijgen deze cliënten begeleiding bij het zelfstandig wonen en deelnemen aan de samenleving

Woonservicewijken

Elk stadsdeel in Amsterdam heeft inmiddels één of meer woonservicewijken aangewezen. De Key participeert alleen in woonservicewijkoverleggen in wijken waar we veel bezit hebben. Dat zijn de stadsdelen Oost (Dapperbuurt), Noord (Buikslotermeer), Amsterdam-Zuidoost (Woonservicewijk K+), West (Woonservicewijk Spaarndammerbuurt en Centrum (Czaar Peterbuurt/Haarlemmerplein).

Haarlemmerplein

Aan het Haarlemmerplein verhuurt De Key 22 WIBO-woningen. Het naastgelegen woonzorgcentrum De Rietvinck levert de zorg.

Wagenaarstraat

De Key heeft in januari 15 WIBO-woningen aan de Wagenaarstraat opgeleverd. Er zijn ruime driekamerwoningen gerealiseerd van circa 80 m². Het complex is voorzien van een algemene ruimte en een fietsenstalling. De voorzieningen van het nabij gelegen woonzorgcentrum de Gooyer zijn beschikbaar voor de bewoners van de WIBO-woningen.

Zorglandgoed Landlust

De Key heeft in 2013 de woonvoorziening opgeleverd waar zorginstelling Cordaan aan 24 cliënten beschermd wonen biedt. De Key renoveert de boerderij en de stallen tot ruimtes waar zorg gecombineerd kan worden met recreatie. Op het zorglandgoed komen een biologische kwekerij, een theetuin en een winkeltje. In deze voorzieningen kunnen vijftig cliënten in dagbesteding werken. In het winkeltje zijn tuinplanten en biologische producten te koop. De cliënten werken ook mee in de catering voor de bewoners en medewerkers van Landlust.

Zorglandgoed Klarenbeek

Samen met zorginstelling Cordaan en onder andere gemeente, provincie en Staatsbosbeheer maakt De Key van de boerderij een stadslandgoed waar dagbesteding en recreatie samengaan. De oplevering van de gerestaureerde koeienstallen en hooimijt staat begin 2014 gepland.

De Gooyer

Zorgcentrum De Gooyer in de Dapperbuurt is door De Key en Cordaan beter toegankelijk gemaakt en alle technische installaties zijn vernieuwd. Tijdens de verbouwing, die begin 2014 is afgerond, is ook de begane grond flink aangepakt. Zo ontstaat er een aantrekkelijke en goed bereikbare ontmoetingsruimte, die zo is ingericht dat de verschillende doelgroepen zich thuis voelen. Met de inrichting van een 'zorgstraat' zitten fysiotherapie, wijkverpleging en thuiszorg overzichtelijk bij elkaar.

Op de etages zijn alle woningen opgeknapt en zijn er op de verdiepingen gezellige gemeenschappelijke huiskamers. Naast de huidige oudere (dementerende) bewoners, is er voor 31 jongere cliënten met een lichte verstandelijke beperking woonruimte gemaakt in het complex. De zorg wordt kleinschaliger en meer afgestemd op de thuissituatie. Buurtbewoners kunnen hier terecht voor vragen en ondersteuning op het gebied van zorg, wonen en welzijn. Op deze manier levert De Gooyer een belangrijke bijdrage aan de leefbaarheid van de Dapperbuurt.

Hillegom

In Hillegom maken bewoners van onze complexen zo nodig gebruik van de diensten van de organisatie voor ouderenzorg. Daarnaast hebben wij samenwerking gezocht met de Hillegomse Organisatie voor Zorgverlening aan Ouderen (HOZO), vanwege de toewijzing van woningen via deze organisatie.

Zandvoort

De Key neemt deel aan stuurgroep Wonen, welzijn en zorg onder de naam 'Ook Zandvoort'.

Belanghebbenden

Afspraken met gemeenten

Tabel 36 Prestatieafspraken

Gemeente	Convenant	Termijn	Onderwerpen
Amsterdam	Bouwen aan de Stad(BADS II)	2011 - 2014	Beschikbaarheid huur- en koopwoningen en energielabelstappen
Amsterdam	Splitsen en verkoop	2008 - 2016	Sociale woningen beschikbaar stellen voor verkoop
Diemen	Prestatieafspraken	2013 - 2014	Sociale woonvoorraad, woonruimteverdeling, toewijzing zorgwoningen en leefbaarheid
Zandvoort	Prestatieafspraken	2013 - 2015	Kernvoorraad, verkoop, vrije sector huur, duurzaamheid en leefbaarheid.
Hillegom	-	-	-

Amsterdam – BADSII

De belangrijkste thema's in het convenant BADSII zijn aanbiedingsafspraken, het verkoopconvenant en 'de ongedeelde stad'. In de zomer zijn de aanbiedingsafspraken aangepast. De nieuwe afspraak voor 2013 is dat 50% van de sociale huurwoningen in het sociale segment wordt verhuurd onder de aftoppingsgrens van € 574,35,- (prijsspeil 2013). Na de gemeenteraadsverkiezingen in 2014 wordt gestart met het voorbereiden van nieuwe prestatieafspraken.

Stadsdeel Nieuw-West

Naast afspraken op gemeentelijk niveau heeft De Key ook maatwerkafspraken met stadsdelen gemaakt. Zo hebben wij in Nieuw-West een afspraak gemaakt over de stedelijke vernieuwing. De gemeenschappelijke corporaties hebben met de Gemeente een allonge opgesteld bij de Raamovereenkomst Nieuw-West. De crisis en de ontbinding van Far West was reden om de Raamovereenkomst aan te passen. Voor De Key betekent dit dat een groot aantal ontwikkelposities in Nieuw-West zijn teruggegeven aan de Gemeente. Ook zijn er nieuwe afspraken gemaakt rond de financiering van projecten en de werkwijze met betrekking tot grondexploitaties. Daarnaast zijn er nieuwe afspraken gemaakt over het

Stimuleringsfonds voor Far West. De focus van het Stimuleringsfonds is verschoven van nieuwbouw naar woningverbetering.

Diemen

Begin 2013 heeft De Key nieuwe prestatieafspraken getekend voor een periode van twee jaar. De gemeente Diemen werkt aan een nieuwe woonvisie die naar verwachting in 2014 beschikbaar is.

Zandvoort

De prestatieafspraken met de gemeente Zandvoort zijn in 2013 hernieuwd voor een periode van drie jaar.

Hillegom

De prestatieafspraken met de gemeente Hillegom zijn sinds 2011 niet verlengd. De Key heeft op dit moment geen prestatieafspraken meer met de gemeente Hillegom.

Huurderkoepel

Tabel 37 Huurderkoepel Arcade

Gemeente	Huurders	Leden Arcade	% deelname
	De Key	Arcade	Arcade
Amsterdam	21.023	5.097	24%
Diemen	285	70	25%
Hillegom	212	94	44%
Zandvoort	2.524	179	7%

In 2013 heeft de directeur Wonen zes keer met het bestuur van Arcade overleg gevoerd. Daarnaast vonden diverse overleggen plaats over uiteenlopende onderwerpen.

Arcade heeft in 2013 op het gebied van asbestbeleid, de huurverhoging 2013, overdracht van complexen aan het WIF en over de prestatieafspraken 'Wonen in Zandvoort 2013- 2015' De Key gekwalificeerd advies gegeven.

Stappen in de richting naar een nieuwe samenwerkings-overeenkomst werden na bestuurlijke wisselingen bij Arcade eind 2013 weer voortgezet. Naar verwachting komt de definitieve samenwerkingsovereenkomst medio 2014 tot stand.

Huurders in Zandvoort

In 2013 is het HuurdersPlatform Zandvoort opgericht. Eind 2013 is de voorzittersfunctie ingevuld, de voorzitter neemt ook zitting in het bestuur van Arcade. Hiermee is de vertegenwoordiging van onze huurders in Zandvoort geborgd.

Het dagelijks bestuur van Arcade bestaat uit de volgende leden:

Tabel 38 Leden dagelijks bestuur Arcade

Functie	Lid
Voorzitter	De heer H. Geurtsen
Bestuurslid	De heer H. Visser
Bestuurslid en Secretaris	De heer A. Leenders

Vereniging van Eigenaren

Omdat de verkoopvijver van De Key steeds groter wordt, wordt participeren in Verenigingen van Eigenaren (VvE's) een van onze kernactiviteiten. Daarom heroriënteren wij ons op onze rol in de VvE's. Ook willen wij onze manier van werken en de participatie van huurders en hun vertegenwoordigers in de VvE's verder professionaliseren. Huurders en eigenaren hebben voor een deel gelijke belangen, vooral wat betreft leefbaarheid, woonafspraken en kosten die zij beide dragen (o.a. servicekosten of onderhoudsingrepen met een huurconsequentie).

Huurderparticipatie in VvE's

De in 2013 gestarte pilots laten een wisselend beeld zien. Van enthousiaste deelname in de ALV (Kattenburg) tot en met deelname als toehoorders (Loenermark) en afwachtend (Noordkop). In verband met andere prioriteiten is een bredere intensieve aanpak/inzet van huurdersparticipatie in VvE's nog niet verder uitgerold.

In 2014 zal een heroriëntering op huurdersparticipatie in VvE's plaatsvinden. Dit in het kader van de formulering van het nieuwe VvE-Beleid.

Bewonersparticipatie

Bewonerscommissies spelen een belangrijke rol bij bewonersparticipatie. In veel van onze complexen zijn commissies actief. De gebiedsbeheerders onderhouden de contacten met de commissies.

Tabel 39 Bewonerscommissies

Gemeente	Aantal
Amsterdam	75
Diemen	2
Zandvoort	10
De Bilt	1

Contacten met bewonerscommissies

In november 2013 vond de jaarlijkse ontmoeting met bewoners commissies plaats. Gekozen is voor een informele ontmoeting in de vorm van een rondvaart langs het bezit van De Key.

De dag van de huurder

In 2013 zijn we gestart met het versterken van de samenwerking met onze huurders. In dit kader vond op 7 februari 2013 een bijeenkomst plaats waarin leden van een aantal bewonerscommissies en Arcade een kijkje kregen achter de schermen van De Key op financieel en beleidsmatig gebied. Uit deze dag kwam naar voren dat zowel Arcade als de huurdersvertegenwoordigers het belangrijk vinden om na te denken over (nieuwe) manieren om bewoners te activeren om te participeren. Arcade nam die dag het stokje over om dit verder in werkgroepen uit te werken.

In mei 2013 is in Zandvoort een huurdersplatform opgericht onder regie van Arcade. Hierin nemen leden van verschillende bewonerscommissies zitting. Het huurdersplatform is een podium om via een korte lijn de belangen van de Zandvoortse huurders te behartigen.

In mei en juni hebben er een aantal – interne – lunchbijeenkomsten plaatsgevonden met als doel kennis en bewustzijn over te dragen over formele en informele participatie bij de medewerkers van De Key.

Raad van advies EMM Zandvoort

De Key en de raad hebben gesproken over een informele rol en over beëindigen van de formele taak. De raad vindt de lokale verankering belangrijk, maar wil eerst een stabiele huurdersvertegenwoordiging in Zandvoort, voordat de formele taak van de raad beëindigd kan worden. De Key sluit zich hierbij aan.

Stakeholders

De Key heeft ook in 2013 op diverse niveaus met veel stakeholders overlegd en samengewerkt aan diverse onderwerpen die aan wonen gerelateerd zijn. Omdat we in 2014 onze strategie vernieuwen, zijn we gestart met gesprekken met onze stakeholders over wat zij van ons verwachten. Belangrijke stakeholders zijn:

Overheden, zoals:

- Gemeente Amsterdam;
- De Amsterdamse stadsdelen;
- Dienst Werk en Inkomen (Amsterdam);
- Dienst Wonen, Zorg en Samenleving (Amsterdam);
- Meldpunt Zorg en Overlast;
- Gemeente Diemen;
- Gemeente Zandvoort;
- Gemeente Hillegom;

Zorgorganisaties, zoals:

- het Leger des Heils;
- Cordaan;
- Osira;
- Amsta;

- RIBW/KAM;
- GGD Kennemerland en Amsterdam;
- Nieuw Unicum;
- HVO Querido;

Overige organisaties, zoals:

- Pluspunt;
- OOK Zandvoort;
- Meerwaarde (buurtbemiddeling);
- de Kredietbank;
- JINC;
- de Academie van de Stad;
- de deurwaarders;
- Beter Buren;
- Zone 3.

Landelijke, regionale en lokale samenwerkingsverbanden

Tabel 40 Samenwerkingsverbanden

Samenwerkingsverband	Bereik	Vertegenwoordiging De Key
Aedes	Landelijk	Bestuurder
AFWC	Lokaal	Bestuurder en management
ROSV	Regionaal	Regiomanager Zandvoort
PWNR	Regionaal	Bestuurder
Kences	Landelijk	Directeur Wonen
Woningnet	Regionaal	Bestuurder en directeur Wonen
VBA	Lokaal	Bestuurder en directeur Wonen
De Vernieuwde Stad	Landelijk	Bestuurder

De Key werkt op verschillende niveaus samen met andere partijen. Hieronder worden de samenwerkingsverbanden toegelicht.

Aedes

De Key is aangesloten bij de landelijke brancheorganisatie Aedes.

AFWC

De Key is actief lid van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC). De Federatie behartigt de belangen van de woningcorporaties in Amsterdam. In 2013 stonden de onderwerpen Visie op Wonen in Amsterdam, huurverhoging, betaalbaarheid, de monitoring van prestatieafspraken met de gemeente, de verschillende convenanten en samenwerking tussen corporaties op de agenda.

Regionaal Overleg Sociale Verhuurders (ROSV)

De Key (Zandvoort) maakt deel uit van het Regionaal Overleg Sociale Verhuurders (ROSV), samen met Ymere, Brederode, Elan Wonen en Pré Wonen. De deelnemers stemmen regionale zaken als zorg, welzijn en huisvesting voor bovenlokale doelgroepen in dit overleg op elkaar af. Vanuit het ROSV is de woonruimteverdeling ondergebracht in de stichting Woonservice. De Key is vertegenwoordigd in de RvC van Woonservice.

Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad (PWNR)

De Key is regionaal actief in het Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad (PWNR). Hierin gaat het vooral over thema's waarover regionaal afspraken worden gemaakt met de Stadsregio Amsterdam en Almere.

De Vernieuwde Stad

De Vernieuwde Stad is een platform dat de belangen vertegenwoordigt van grote en grootstedelijke woningcorporaties. Onze bestuurder vertegenwoordigt De Key. De bijeenkomsten van de Vernieuwde Stad hebben vooral in het teken gestaan van de ontwikkelingen in de sector.

Organisatie

Organisatieontwikkelingen

Aanpassingen organisatie

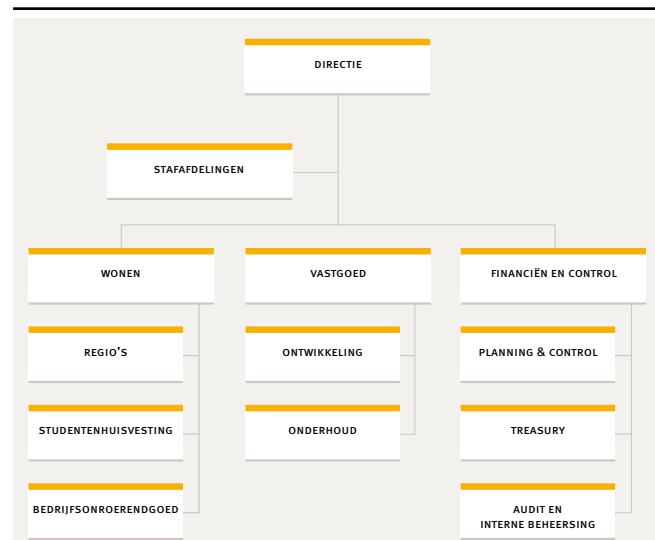
In de Meerjarenbegroting wordt uitgegaan van dalende organisatiekosten middels natuurlijk verloop en kritische sturing op nut en noodzaak van invulling van fte's. Daarnaast is De Key op zoek naar het optimaliseren van haar werkprocessen. Ook dit leidt ertoe dat continu wordt geëvalueerd om te komen tot een organisatiestructuur die past bij de huidige tijd.

In 2013 zijn de volgende organisatorische aanpassingen doorgevoerd:

- De afdeling Informatievoorziening is versterkt met 2,4 fte, ten behoeve van de functioneel beheerfunctie. De complexiteit van onze processen vraagt om een aantal specialisten, in die behoefte is nu voorzien. Deze uitbreiding is gerealiseerd met een verschuiving binnen de bestaande formatie.
- De afdeling Projectontwikkeling is afgenomen met 2 fte, vanwege een verdere daling van het aantal projecten.
- De structuur van het Bedrijfsonderdeel Financiën & Control is aangepast, waarbij nadrukkelijk een scheiding is gemaakt tussen de afdelingen die registreren & rapporteren en die plannen en beheersen. Dit betekent dat de afdeling Projectcontrol onderdeel is geworden van de afdeling Planning & Control en de registratie van de leningen is verschoven van Treasury naar Administratie & Verslaggeving. De afdeling Rapportage en de afdeling Concernadministratie zijn samengevoegd. De functie van teamleider concernadministratie is daarmee vervallen. Tevens is als derde beheersingsmaatregel de functie van een aparte audit- en risicomanager toegevoegd. De aanpassing van de structuur van Financiën heeft geleid tot een daling in het aantal fte's van 2,34. Naast het wegvallen van de functie teamleider concernadministratie is dit gerealiseerd door het verminderen van inhuurkrachten.

Met de ondernemingsraad is uitvoerig overleg gevoerd over de organisatorische aanpassingen. De ondernemingsraad heeft hierover positief geadviseerd. Vanaf januari 2014 werkt De Key volgens de nieuwe structuur. Deze structuur is in het nevenstaande organogram opgenomen.

Figuur 3 Organogram



Eindejaarsuitkering

De eindejaarsuitkering bestaat in 2013 voor 5% uit een vast deel en 1% is variabel. De variabele uitkering is sinds 2013 gekoppeld aan het klanttevredenheidsonderzoek van KWH. De directie stelt jaarlijks de norm vast, voor 2013 een 7,1. Het jaarresultaat kwam 0,2 lager uit, op een 6,9. De directie heeft besloten de eindejaarsuitkering toch uit te keren mede vanwege de geleverde prestaties in 2013.

Organisatie in het kort

Tabel 41 Organisatie in het kort

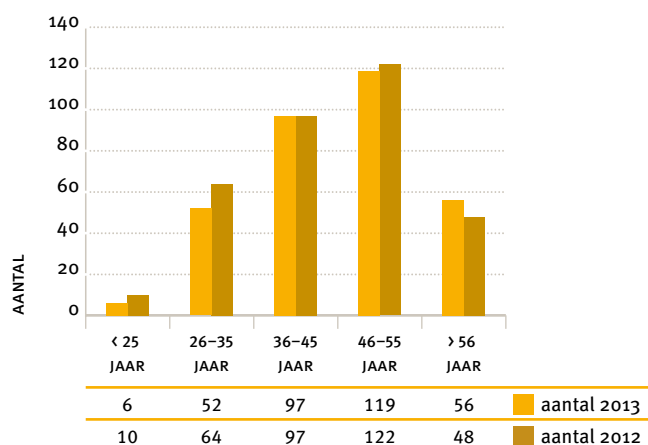
	Norm	2013	2012
Aantal fte met een vast- en tijdelijk dienstverband ¹⁾	-	304	325
Aantal medewerkers met een vast- en tijdelijk dienstverband ¹⁾	-	330	341
Gemiddelde leeftijd	-	46	45
Gemiddelde diensttijd	-	12	11
Ziekteverzuim ²⁾	4%	2,9%	2,8%
Aantal meldingen kortdurend ziekteverzuim < 5 dagen	-	327	317
Gemiddeld aantal ziekte dagen per medewerker	-	3,5	3,4

1) Exclusief outplacement.

2) Exclusief zwangerschapsverlof en outplacement.

De leeftijdsopbouw van de medewerkers van De Key staat in de volgende grafiek.

Figuur 4 Leeftijdsopbouw vaste formatie 2013



Exclusief afdeling Outplacement.

Ondernemingsraad

Als gevolg van de reorganisaties in 2011/2012 is het personeelsbestand van De Key fors teruggelopen. Begin 2013 is ook de omvang van de OR verminderd van elf naar negen leden.

Belangrijkste onderwerpen die in 2013 in de OR zijn behandeld zijn:

- de invoering van een nieuwe beoordelingscyclus (instemmingsverzoek);
- een wijziging structuur ICT en informatievoorziening (adviesaanvraag);
- een structuur wijziging aansturing van de afdelingen Planmatig onderhoud, Dagelijks onderhoud, Bedrijfsbureau en Woonservice (adviesaanvraag);
- de aanstelling algemeen directeur-bestuurder (adviesaanvraag);
- aanpassing bedrijfsonderdeel Financiën en Control (waaronder aanstelling directeur Financiën) (adviesaanvraag);
- de benoeming van twee leden van de Raad van Commissarissen (adviesaanvraag);
- de aanvullende arbeidsvoorwaarden 2014 (instemmingsverzoek).

Daarnaast is onder meer overleg gevoerd over het opheffen van de functie van senior projectleider en de detachering van projectopzichters van de afdeling Ontwikkeling naar verschillende afdelingen Onderhoud.

Raad van commissarissen

In 2013 heeft de OR tweemaal overlegd met een vertegenwoordiging van de RvC.

Samenstelling OR

De ondernemingsraad bestond in 2013 uit de volgende negen leden. Alle vrijgekomen vacatures uit 2012 en 2013 zijn in de loop van 2013 opgevuld:

Tabel 42 Samenstelling or

Naam or lid		Aan- en aftreden 2013
Wim de Waard	voorzitter	-
Willem Brogge	lid	-
Praveen Kartaram	lid	-
Jeroen Rademaker	vice voorzitter	-
Martijn van Zalingen	lid	-
Particia Schavemaker	lid	aangetreden
Tjeerd Zijlstra	lid	aangetreden
Gabriel van den Brink	lid	aangetreden
Michael Vierhout	lid	aangetreden
Angelique Vloemans	lid	afgetreden
Willem Janssen	lid	afgetreden

Financiële continuïteit

Algemeen

In 2013 heeft de afbouw van de totale uitstaande geldpositie centraal gestaan. De afbouw van het volume aan kasgeldleningen is hierin een belangrijke pijler. Eind 2013 is het compensabel stelsel tussen de toegelaten instelling en haar verbindingen verbroken. Dit was het sluitstuk van het eerder opgestelde financieringsplan. De uitvoering van het opgestelde financieringsplan is op dit punt voltooid. Voor de komende jaren zal het aflossen van de langlopende leningportefeuille één van de centrale thema's zijn. In 2013 wordt een enkelvoudig positief resultaat gerealiseerd van € 63,8 miljoen. Dit resultaat draagt verder bij aan het versterken van het weerstandsvermogen van de toegelaten instelling.

Tabel 43 Enkelvoudige jaarrekening

x € 1.000	Marktwaaarde	
	2013	2012
Exploitatieresultaat	45.437	33.152
Verkoopresultaat	2.461	-1.178
Onrendabele investeringen	-2.974	11.841
Mutatie actuele waarde	-12.614	-57.935
Vennootschapsbelasting	34.590	5.382
Resultaat deelnemingen	-3.122	-17.960
	63.778	-26.698

Hieronder volgt op hoofdlijnen een korte samenvatting van het resultaat 2013

- Het exploitatieresultaat is verbeterd. Dat komt door het ingezette huurbeleid waardoor ten opzichte van 2012 een hogere huuropbrengst van € 8,4 miljoen is gerealiseerd.
- De verhuurlasten zijn als gevolg van saneringssteun en verhuurdersheffing in 2013 gestegen met € 7,6 miljoen.
- De onderhoudskosten zijn gedaald met € 12,6 miljoen door een spaareffect van € 6,5 miljoen in de voorziening planmatig onderhoud bij VvE's. Tegenover de daling staat een toename van het bedrag aan woningverbetering investeringen.
- Het aantal verkopen bestaand bezit is toegenomen van 167 woningen in 2012 naar 296 woningen in 2013. Daarnaast is er gemiddeld minder uitgegeven aan bijkomende verkoopkosten per woning.

Financieel beleid en beheer

Om goed wonen te kunnen blijven waar maken, is een solide financiële positie van De Key van groot belang. Om continuïteit te waarborgen stuurt De Key op de balans tussen projectontwikkeling en verkopen én op een positieve exploitatie. Het exploitatieresultaat neemt de afgelopen jaren steeds verder toe. In 2010 bedroeg het exploitatieresultaat € 11 miljoen. In 2012 bedroeg het exploitatie resultaat al € 33 miljoen. In 2013 bedraagt het exploitatieresultaat € 45 miljoen.

De verbetering van het exploitatieresultaat is vooral het resultaat van het ingezette huurbeleid, interne sturing op huurderving en besparingen op de organisatiekosten. Tegelijkertijd wordt in het onderhoud fors geïntensiveerd op basis van het nieuwe meerjaren onderhoudsplan. Voor energiebesparende investeringen is subsidie aangevraagd. In 2013 is € 2,5 miljoen aan subsidie voor energielabelstappen ontvangen.

In het exploitatieresultaat 2013 zit een incidentele btw-post van circa € 3 miljoen in het kader van btw suppleties uit het verleden. In 2013 is de uitbreiding van de verkoopvijver nagenoeg gerealiseerd. Hierdoor neemt de jaarlijkse storting van ons aandeel in de planmatig onderhoud voorziening bij VvE's toe. Momenteel vindt in geringe mate feitelijke besteding plaats, het zogenoemde spaareffect. Dit beïnvloedt het exploitatieresultaat positief. In 2013 voor een bedrag van € 6,5 miljoen.

In 2013 is € 7,6 miljoen betaald aan verhuurdersheffing en saneringssteun. De komende jaren nemen de exploitatielasten verder toe door effecten van het regeringsbeleid. De Key moet deze externe kostenstijgingen terugverdienen en maakt bij de jaarlijkse huurverhoging gebruik van de inkomensafhankelijke opslagen. Omdat de heffingen sneller toenemen dan de huuropbrengsten stijgen, komt het exploitatieresultaat de komende jaren lager uit. Het exploitatieresultaat blijft wel binnen de gestelde normen.

De verbeteringen van de afgelopen jaren werpen nu vruchten af. Ook in de komende jaren houden we daarom veel aandacht voor financieel gedegen beleid en efficiëntie en effectiviteit van onze activiteiten. Daarmee is De Key zich structureel aan het verbeteren.

Financieel beleid

De financiële continuïteit dient duurzaam gegarandeerd te zijn, waardoor De Key zich kan concentreren op haar volkshuisvestelijke taak. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) is financieel toezichthouder voor corporaties en beoordeelt jaarlijks de financiële positie van alle corporaties.

De Key streeft in zijn beoordelingen (continuïteit en solvabiliteit) door het CFV naar een indeling in de hoogste categorieën en voldoende solvabiliteit. De status geeft aan dat het gepresenteerde weerstandsvermogen afgezet tegen het risicoprofiel voldoende op niveau is. De Key blijft zich het komende jaar inzetten om onder het normale toezichtregime te komen.

Portefeuille en complex strategieën

In 2012 hebben we de portefeuillestrategie uitgewerkt in complexstrategieën. Voor elk complex is bepaald hoe het bijdraagt aan de wensportefeuille. In 2013 is de uitbreiding van de verkoopvijver gerealiseerd naar circa 8.100 woningen. Tezamen met de investeringen in woningverbeteringen en nieuwbouw vormden de complexstrategieën de basis van de Meerjarenbegroting. In de Meerjarenbegroting 2014-2018 bestendigen we onze koers voor de komende jaren.

Projectenkader

In 2013 is de koers nogmaals bevestigd dat De Key projectontwikkeling koppelt aan de beschikbare financiële ruimte en het portefeuillebeleid. Nieuwe projecten moeten een aanvulling op de portefeuille zijn. Dit betekent voor De Key met name de bouw van sociale huur en studentenwoningen. Het investeringsvolume komt uit op gemiddeld € 30 miljoen per jaar, met een dip in 2017 en 2018.

Besparingen en efficiënter werken

Het aantal fte is in 2013 verder gedaald van 325 fte naar 304 fte. In de meerjarenbegroting is uitgegaan van 300 fte inclusief uitzendkrachten in 2015. De Key ligt op koers om dit te realiseren. In het onderhoud wil De Key in 2014 5% besparing realiseren door extra efficiëncymaatregelen en scherpere (gezamenlijke) inkoop. Het doel is hetzelfde te doen met minder geld. Verder is De Key gestart met een programma Online dienstverlening. Het resultaat moet zijn dat wat de huurder, woningzoekende, klant digitaal wil ook digitaal 24 uur per

dag kan. Door bewustwording te creëren welk kanaal effectief en efficiënt werkt vanuit de klant, worden bedrijfsprocessen geoptimaliseerd. Verder zijn in 2013 pilots gedaan met aansluitend verhuren. In 2014 verhuren wij woningen aansluitend daar waar dat mogelijk is.

Hieronder volgt een korte toelichting per resultaatgebied. Eerst worden de resultaten van 2013 en 2012 op marktwaarde vergeleken en daarna worden apart de resultaten van beide jaren op bedrijfswaarde toegelicht. Behoudens het exploitatieresultaat, dat in marktwaarde gelijk is aan bedrijfswaarde, zijn de resultaten tussen marktwaarde en bedrijfswaarde onvergelijkbaar met elkaar door de sterk verschillende waarderingsgrondslagen.

Marktwaarde

Exploitatieresultaat

Het positieve exploitatieresultaat is ten opzichte van 2012 sterk verbeterd met € 12,3 miljoen. Onderstaand volgt een nadere toelichting van het exploitatieresultaat:

- De huuropbrengsten verbeteren met € 8,4 miljoen door ondermeer de (inkomensafhankelijke) huurverhoging;
- Het bedrag aan onderhoudslasten is gedaald van € 44,6 miljoen in 2012 naar € 32,0 miljoen in 2013. Een daling van € 12,6 miljoen. De daling wordt verklaard door een spaareffect van € 6,5 miljoen in de voorziening planmatig onderhoud bij VvE's in 2013. Tegenover de lagere onderhoudslasten in 2013 staan hogere investeringen in woningverbeteringen;
- Het bedrag aan verhuur- en directe operationele lasten is toegenomen van € 26,0 miljoen naar € 37,1 miljoen. Deze stijging van € 11,1 miljoen wordt verklaard door hogere heffingen, hogere algemene bijdrage VvE's door uitbreiding splitsingsvijver en hogere toerekening van de organisatiekosten aan de exploitatie door een lagere dekking in de projecten;
- De overige organisatiekosten dalen met € 4,7 miljoen. In deze daling is sprake van een incidentele btw-bate van € 3 miljoen;
- De kosten leefbaarheid stijgen van € 2,4 miljoen naar € 3,7 miljoen door onder andere meer beheerders binnen de bestaande formatie;
- Per saldo neemt het exploitatieresultaat met € 1 miljoen af door een lager servicekostenresultaat (-/0,7 miljoen), minder projectsteun (-/0,8 miljoen) en beter renteresultaat (+0,5 miljoen).

Tabel 44 Vergelijking resultaat marktwaarde/bedrijfswaarde

Enkelvoudige jaarrekening	MARKTWAARDE		BEDRIJFSWAARDE	
	2013	2012	2013	2012
Exploitatieresultaat	45.437	33.152	45.437	33.152
Verkoopresultaat	2.461	-1.178	21.042	8.082
Onrendabele investeringen	-2.974	11.841	-6.632	21.514
Mutatie actuele waarde	-12.614	-57.935	-100.491	151.686
Vennootschapsbelasting	34.590	5.382	17.689	-13.406
Resultaat deelnemingen	-3.122	-17.960	-6.014	-11.309
	63.778	-26.698	-28.969	189.719

Verkoopresultaat

Het verkoopresultaat is positief en ten opzichte van 2012 verbeterd met € 3,5 miljoen. Op de verkopen bestaand bezit is een positief resultaat behaald. De gemiddelde marktwaarde is circa 70% van de gerealiseerde verkoopwaarde. Doordat 129 woningen meer zijn verkocht in 2013 dan in 2012 verbetert het verkoopresultaat. Daarnaast zijn de gemiddelde verkoopkosten per woning ten opzichte van 2012 afgenomen.

Onrendabele investeringen

De onrendabele investeringen betreft het saldo van dotaties en vrijval aan de voorziening onrendabel in het kader van nieuwbouw en transformatieprojecten. De dotatie bedraagt € 3,0 miljoen. Dit wordt grotendeels verklaard door lopende koopprojecten. De resultaten zijn in de geconsolideerde jaarrekening toegelicht.

Mutatie actuele waarde

Zie toelichting opgenomen onder toekomstverwachtingen in dit hoofdstuk.

Vennootschapsbelasting

De Key is sinds 2008 integraal vennootschapsbelasting verschuldigd over haar activiteiten. Het huidige beleid van De Key is om verrekenbare compensabele verliezen niet te laten verdampen. Door het verbeterde financiële resultaat in 2013 en de komende jaren is hiervoor een goede basis gelegd. In 2014 zal het fiscale beleid worden herijkt op de gewijzigde omstandigheden. De verwachting voor de komende jaren is dat de belastingdruk nihil blijft. Voor een uitgebreide toelichting wordt verwezen naar de toelichting in de geconsolideerde jaarrekening bij de post belastingresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening.

Resultaat deelnemingen

Het behaalde resultaat 2013 bedraagt € 3,1 miljoen negatief. Het negatieve resultaat wordt veroorzaakt doordat in 2013 compensabele verliezen worden verrekend. Hierdoor neemt het bedrag aan toekomstige verliescompensatie af. Hierdoor neemt de latente belastingvordering in Holding De Key B.V. af.

Bedrijfswaarde

Exploitatieresultaat

Zie de toelichting opgenomen bij de paragraaf marktwaarde.

Verkoopresultaat

De toename van het aantal verkopen van 167 naar 296 woningen is de oorzaak van het positievere verkoopresultaat 2013.

Onrendabele investeringen

De onrendabele investeringen betreft het saldo van dotaties en vrijval aan de voorziening onrendabel in het kader van nieuwbouw en transformatieprojecten. De onrendabele investeringen van € -/ 6 miljoen dragen in 2013 per saldo negatief bij aan het resultaat.

Mutatie actuele waarde

Voor een uitgebreide toelichting wordt verwezen naar de jaarrekening.

Vennootschapsbelasting

De actieve latente die betrekking heeft op het tijdelijke verschil tussen fiscale boekwaarde en bedrijfswaarde is toegenomen van € 17,7 miljoen.

Resultaat deelnemingen

Het behaalde resultaat 2013 bedraagt € 6,0 miljoen negatief. Verschillen met marktwaarde ontstaan door een andere waardering van het vastgoed.

Marktwaarde in verhuurde staat

In de jaarrekening 2013 is voor twee achtereenvolgende jaar de waarderingsgrondslag marktwaarde in verhuurde staat opgenomen. De marktwaarde in verhuurde staat geeft aan het bedrag dat het vastgoed zal opbrengen in de markt waarbij de koper de lopende huurovereenkomsten met alle daaraan verbonden rechten en plichten overneemt. In de marktwaarde wordt zowel een uitpond als een doorexplotatie scenario berekend. De waardering vindt plaats tegen de hoogste van de twee scenario's. Het vastgoed van De Key is overwegend gewaardeerd tegen het uitpondscenario.

In 2013 neemt de marktwaarde van het vastgoed (exclusief mutaties in bezit) af met € 12 miljoen. De daling in de marktwaarde is circa 0,3% van de marktwaarde eind 2012. De belangrijkste ontwikkelingen zijn:

- Door de verhuurdersheffing is de marktwaarde verlaagd. Door het doorvoeren van de inkomensafhankelijke huurverhoging stijgt de marktwaarde weer.
- Door een positievere kijk op de ontwikkeling van de verkoopprijzen de komende jaren is de marktwaarde verhoogd.
- Door het realiseren van hogere starthuren en stijging van de markthuren neemt de marktwaarde toe.
- De marktwaarde daalt door een hogere disconteringsvoet waarin tot uitdrukking wordt gebracht de onzekerheid over de duur van de heffing.

Zie voor een nadere toelichting de post niet gerealiseerde waardeveranderingen in vastgoedportefeuille in de jaarrekening.

Het proces van de waardering volgens marktwaarde in verhuurde staat is in 2013 verbeterd en versneld. De basisgegevens zijn meer in de primaire systemen vastgelegd. In 2014 wordt hier nog een verdere verbeteringslag in gerealiseerd. Daarnaast zijn geveltaxaties onderdeel geweest van de aannemelijkheidsverklaring van de taxateur. In 2013 is voor het eerst een meerjarenbegroting vastgesteld op basis van marktwaarde in verhuurde staat en is een financieel kader vastgesteld. Vanaf 2014 wordt de sturing op marktwaarde in verhuurde staat verder doorontwikkeld bij de aanvraag van investeringsbesluiten en in de reguliere informatievoorziening. Hiermee geeft De Key verdere invulling aan het groeiproces van sturing op marktwaarde in verhuurde staat.

Toekomstverwachtingen

De belangrijkste pijlers voor een solide financiële positie van De Key nu en in de toekomst zijn:

- Huurbeleid gebaseerd op maximale huurpotentie waarbij wij rekening houden met studenten en gezinnen met kinderen met een laag inkomen. De Key hanteert hiervoor specifiek aftoppingsbeleid.
- Het verkoopbeleid gaat uit van circa 300 woningverkopten uit de bestaande voorraad per jaar. In 2013 is deze doelstelling nagenoeg gerealiseerd. In de huidige markt blijven de verkopen onder druk staan. Daarnaast is er sprake van een dalende mutatiegraad waardoor minder woningen vrijkomen voor verkoop. De Key heeft door verruiming van de verkoopvijver haar mogelijkheden vergroot. Daarnaast stimuleert de De Key de verkoop aan een zittende huurder en aan starters via de startersrenteregeling. In 2013 zijn 51 woningen verkocht aan een zittende huurder. 71 kopers hebben gebruik gemaakt van de startersrenteregeling.
- Het realiseren van besparingen op de organisatiekosten. In 2013 is verdere daling van het aantal fte 's gerealiseerd.
- Het verminderen van de uitstaande geldpositie. In 2013 is de omvang van de kasgeldpositie verminderd, waardoor De Key minder gevoelig is voor beschikbaarheid van korte kredietlijnen. De komende jaren zal aflossing van de langlopende leningportefeuille plaatsvinden. Hierdoor is De Key minder gevoelig bij een opwaartse rentestijgingen. Complexmatige verkopen en het afstoten van BOG dragen daarin versneld bij aan het realiseren van deze aflossingen.
- Het intensiveren van het onderhoud op basis van het nieuwe onderhoudsbeleid en technische meerjaren planningen. Door efficiënter te werken doen wij hetzelfde voor minder geld.

In de meerjarenbegroting 2014-2018/dPi 2013 heeft De Key deze koers nogmaals bevestigd. Het Regeringsbeleid heeft geen invloed gehad op het staande beleid van De Key. Wel zijn de saneringsheffing, de verhuurderheffing en de inkomensafhankelijke huurstijgingen in de meerjarenbegroting verwerkt. Ondanks deze ingrepen blijft De Key in de prognose jaren voldoen aan de kengetallen van de toezichthouders en neemt het eigen vermogen toe conform eerder ingezet beleid.

De huurontwikkeling in de bedrijfswaarde ten opzichte van de MJB 2014 -2018 is als volgt:

Tabel 45 Huurontwikkeling

x € 1.000	2014	2015	2016	2017	2018
MJB 2014 -2018	198.130	203.676	210.142	214.951	216.096
Bedrijfswaarde 2013	196.103	201.693	208.282	214.748	216.144
VERSCHIL	-2.027	-1.983	-1.860	-203	48

Voor 2014 is de huurverhoging inkomensafhankelijk en voor de jaren 2015 tot en met 2023 is de huurverhoging gebaseerd op een huursombenadering, waarbij een opslag op de inflatie is ingerekend van 1,5%. De ontwikkeling van de huur van de woningportefeuille is daarbij wel afgegrensd op de doelstelling voor de samenstelling van het bezit overeenkomstig de portefeuillestrategie.

Tabel 46 Verhuurderheffing

x € 1.000	2014	2015	2016	2017	2018
MJB 2014 -2018	16.417	19.232	22.264	24.764	23.639
Bedrijfswaarde 2013	15.858	18.531	19.866	21.819	22.010
VERSCHIL	-559	-701	-2.398	-2.945	-1.629

De verhuurderheffing is in de bedrijfswaarde gebaseerd op de meest actuele WOZ waardering. De toename van het aandeel vrije sector woningen heeft een lagere verhuurdersheffing tot gevolg.

Ondanks deze ingrepen blijft De Key in de prognose jaren voldoen aan de kengetallen van de toezichthouders en neemt het eigen vermogen toe conform eerder ingezet beleid.

Tabel 47 Financiële kengetallen

x € 1.000	2014	2015	2016	2017	2018
Jaarresultaat	41.649	63.062	60.786	65.606	67.395
Rentedekkings- -graad	1,60	1,56	1,72	1,84	1,96
Operationele kas- stroom na aflos- singsfictie (2%)	5.431	2.729	12.488	17.988	23.792
Loan to Value	72,40%	67,70%	65,20%	62,30%	58,70%
Aflossingsratio	2,43%	2,33%	2,96%	3,47%	4,09%

De Key hoeft geen liquiditeitsbuffer aan te houden vanwege derivaten zoals beschreven in de ministeriële Beleidsregels gebruik financiële derivaten. Dat betekent dat De Key de som van haar netto verkoopopbrengsten en netto operationele kasstromen in kan zetten voor naar eigen inzicht te bepalen activiteiten, zoals niet borgbare investeringen of aflossing van ongeborgde leningen.

In 2014 worden de investeringen € 46,9 miljoen geheel betaald uit eigen middelen gegenereerd door verkoopkastromen. Het aangevraagde faciliteringsvolume van € 17 miljoen wordt gebruikt om eerdere overborging te kunnen verrekenen.

De verwachting van het bestuur is dan ook dat de toegelaten instelling zonder wezenlijke aanpassingen in de bedrijfsvoering niet volledig gebruik hoeft te maken van de verruiming van het huurbeleid om aan de in de sector gebruikelijke kengetallen te kunnen blijven voldoen. Op grond hiervan is de jaarrekening opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling.

Omgeving

De Key is intern bezig om met het oog op de nieuwe woningwet strategische verkenning uit te voeren op de gevolgen van de scheiding DAEB/niet DAEB. Tevens hebben de toezichthouders veranderingen in hun toetsingskader doorgevoerd. De Key is bezig deze veranderingen in haar planning- en controlcyclus te incorporeren. De omgeving zal ook in 2014 turbulent zijn, hetgeen ook van De Key haar antwoord zal vragen.

Kengetallen

	2013	2012
1. Gegevens woningbezit		
<i>Aantal verhuureenheden</i>		
Woningen en woongebouwen	28.357	28.594
Onzelfstandige eenheden	4.241	4.242
Garages/parkeerplekken	3.471	3.450
Winkels/bedrijfspanen	1.464	1.562
Bedden in verzorgingshuizen	282	282
Overig	230	219
Totaal verhuureenheden	38.045	38.349
<i>Aantal woningen naar huurprijsklasse</i>		
Goedkoop (374,44 euro en lager)	8.101	8.946
Betaalbaar (tussen 374,44 en 574,35 euro)	14.783	14.907
Duur tot de liberalisatiegrens (tussen 574,35 en 681,02 euro)	3.582	2.865
Boven liberalisatiegrens (681,02 euro en hoger)	1.891	1.876
Overige woongelegenheden	4.523	4.242
Totaal	32.880	32.836
2. Verhuur		
<i>Mutatiegraden</i>		
Mutatiegraad sociale huur	3,8%	4,1%
Mutatiegraad binnenlandse studenten	34,6%	38,5%
Mutatiegraad buitenlandse studenten	179,8%	180,5%
Mutatiegraad vrije sector	16,8%	34,5%
Mutatiegraad parkeren	9,0%	8,8%
Mutatiegraad bedrijfsonroerend goed	12,2%	8,5%
<i>Huurderving</i>		
Huurderving sociale huur	-1,0%	-1,5%
Huurderving binnenlandse studenten	-1,9%	-3,5%
Huurderving buitenlandse studenten	0,0%	0,0%
Huurderving vrije sector	-4,3%	-12,0%
Huurderving parkeren	-25,7%	-26,1%
Huurderving bedrijfsonroerend goed	-5,3%	-4,3%

Kengetallen

	2013	2012
3. Kengetallen per verhuureenheid (bedragen in €)		
<i>Balans</i>		
Materiële vaste activa	82	110
Vastgoedbeleggingen	94.726	94.450
Financiële vaste activa	3.666	2.068
Vlottende activa	5.321	5.425
Eigen vermogen	59.401	57.583
Voorzieningen	491	316
Weerstandsvermogen	59.892	57.473
Langlopende schulden	39.831	37.161
<i>Winst- en verliesrekening</i>		
Huren en vergoedingen	5.503	5.261
Onderhoudslasten	843	1.266
Personeelskosten	585	608
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	88	59
Rentelasten en soortgelijke kosten	1.629	1.699
Netto bedrijfslasten ¹⁾	1.347	1.021
Jaarresultaat	1.676	-636
4. Financiering (bedragen in € x 1.000)		
<i>Leningen, lang</i>		
Schuldrestant per 1 januari	1.486.580	1.337.781
Uitname Far West	-	148.227
Bedrag aan aflossing	-64.087	-52.815
Bedrag aan nieuwe leningen	143.309	53.387
Schuldrestant per 31 december	1.565.802	1.486.580
Gemiddeld rentepercentage leningen	3,89%	4,11%
ICR	1,8	1,6
Investerings/financieringsratio	0,0	0,0
<i>Leningen, kort</i>		
Bedrag aan kasgeldleningen	42.300	120.625
<i>Beleggingen</i>		
Bedrag aan beleggingen	-	-
Bedrag aan liquide middelen	42.135	3.859

1) Volgens wegingsfactor CFV en exclusief bijzondere waardeveranderingen vlottende activa.

Kengetallen

	2013	2012
5. Solvabiliteit		
Eigen vermogen / totaal vermogen	57,23%	56,24%
Weerstandsvermogen / totaal vermogen	57,70%	56,55%
Totaal vaste activa / lang vreemd vermogen	2,47	2,60
6. Liquiditeit		
Current ratio	1,31	0,73
Quick ratio	0,98	0,62
7. Rentabiliteit		
Rentabiliteit eigen vermogen	2,82%	-1,22%
Rentabiliteit vreemd vermogen	4,09%	4,57%
Rentabiliteit totaal vermogen	0,05%	-0,32%
Netto huur / vastgoedbeleggingen	5,38%	5,01%
8. Overig		
Personeelsbezetting ultimo jaar (fte's)	304	325
Personeelskosten per fte in €	71.159	71.717
Aantal VHE per FTE	117	110

Toelichting

Current ratio	vlottende activa/kortlopende schulden
Quick ratio	vlottende activa minus voorraden/kortlopende schulden
Weerstandsvermogen	eigen vermogen plus egalisatierekening plus voorzieningen
Rentabiliteit eigen vermogen	jaarresultaat/eigen vermogen einde boekjaar
Rentabiliteit vreemd vermogen	verschuldigde rente/langlopende schulden einde boekjaar
Rentabiliteit totaal vermogen	jaarresultaat plus verschuldigde rente/eigen vermogen + langlopende schulden + kortlopende schulden

Rente (risico) management

Het schuldrestant van de geconsolideerde leningenportefeuille bedraagt ultimo 2013 € 1.597,3 miljoen. De totale uitstaande geldpositie bedraagt € 1.587,3 miljoen.

Tabel 48 *Uitstaande geldpositie geconsolideerd jaarrekening*

x € 1.000	2013	2012
Langlopende leningen	1.597.342	1.527.365
Kasgeldleningen	41.150	149.625
Bankkrediet	1.911	8.681
Liquide middelen	-53.118	-11.390
TOTAAL	1.587.285	1.674.281

De daling van de totale uitstaande geldpositie is met name gerealiseerd door het aflossen van kasgeldleningen. Dit is enerzijds gefinancierd door het aantrekken van langlopende leningen. Anderzijds is de afbouw gefinancierd door het verhogen van het aantal verkopen uit bestaand bezit ten opzichte van 2012 en complexmatig verkopen. Door de afbouw van de kasgeldpositie wordt De Key minder afhankelijk van korte kredietkanalen. In de meerjarenbegroting 2014-2018 is aflossing voorzien van de langlopende leningportefeuille waardoor de gemiddeld gewogen schuldpositie zich positief ontwikkelt binnen het toetsingskader van de externe toezichthouders.

De Key heeft geen derivaten in haar bezit. Voor een uitgebreide toelichting op de zekerheden en de risico's wordt verwezen naar de post langlopende schulden in de jaarrekening alsmede naar de paragraaf Financiële instrumenten.

(Des)investeringen

In 2013 is door De Key en haar dochters voor een bedrag van € 28 miljoen geïnvesteerd in vastgoed ten behoeve van de eigen exploitatie. De belangrijkste opleveringen (nieuwbouw en transformatie) betroffen Amstelcampus Boerhaave, Community Center August Allebeplein Blok 3, Landlust en Wagenaarstraat. Voor een beschrijving van de projecten zie hoofdstuk 5, Kwaliteit en samenstelling portefeuille.

In 2013 is een aantal complexmatige verkooptransacties gerealiseerd. Dit betrof ondermeer de verkoop van bedrijfsonroerend goed aan de Kleine Wittenburgerstraat, Spaarndammerdijk, Generatorstraat, Roomtuintjes en de Jan Tooropstraat. Dit past binnen het beleid om de portefeuille bedrijfsonroerend goed binnen de toegelaten instelling de komende jaren af te bouwen. Verder zijn de posities in Raampoort blok 10 en blok 8/9 respectievelijk door projectovernameovereenkomst en verkoop aan een belegger verkocht. De voorraad koopwoningen uit transformatie is verder afgenomen. Dit heeft geleid tot in totaal een verkoopopbrengst in de toegelaten instelling van € 9,3 miljoen.

Beleggingen (enkelvoudig)

In het Treasury Beleidsplan is het beleid ten aanzien van de beleggingen vastgelegd. De positie aan beleggingen is in 2013 verder afgenomen door de aflossing van de lening aan Centrada van € 11,6 miljoen. Hierdoor resteren een uitstaande lening aan de Woonbench en Stichting Beheer Hoogte Kadijk. In de jaarrekening is een voorziening getroffen voor de uitstaande lening aan de Woonbench (€ 0,06 miljoen) omdat onzeker is of deze lening kan worden terugbetaald. De lening aan Stichting Beheer Hoogte Kadijk lossen wij gefaseerd af. In de jaarrekening is deze lening onder vorderingen op groepsmaatschappijen opgenomen.

Verbindingen

Algemeen

In 2013 is de ingezette koers, waarbij terug naar de kerntaak centraal staat, ook ten aanzien van de verbindingen verder doorgezet. Belangrijke pijlers in deze koers zijn:

- de afbouw van risico's in de verbindingen.
- voor nieuwe investeringen geldt een continue sturing op de balans tussen investeringen en verkopen en de beschikbaarheid van financiering.
- het aflossen van rekening courant positie met de toegelaten instelling, waardoor per 1 januari 2014 een duidelijke scheiding tussen de financieringskasstromen in de toegelaten instelling en in de nevenstructuur is gerealiseerd.
- het versoberen van de verbindingenstructuur. In dit kader worden de projectrisico's binnen Bouwen de Principaal afgebouwd. In Diensten de Key B.V. en Exploitatiemaatschappij de Key B.V. staat het verkopen van de aanwezige BOG portefeuille centraal.

Afbouw risico's in de verbindingen

In 2013 is met diverse partijen onderhandeld over de verplichtingen ten aanzien van projecten waarbij een besluit is genomen om deze niet verder te ontwikkelen. Dit heeft geresulteerd in vaststellingsovereenkomsten met betrekking tot de projecten in de verbindingen Fountainhead en vof Ontwikkelingscombinatie Pontsteiger. In de vaststellingsovereenkomsten wordt onderling finale kwijting gegeven ten aanzien van de aanwezige rechten en verplichtingen. Hierdoor zijn de risico's in deze entiteiten afgedekt. Naar verwachting worden in 2014 besluiten tot opheffing genomen.

De risico's binnen de De Principaal B.V. zijn in 2013 verder afgenomen door de verkoop van bedrijfsruimte en parkeerplaatsen uit de voorraad koop. De grondpositie aan de Foeliedwardsstraat en het Rapenburg wordt in 2014 verkocht. In het project Wateringse veld is het verkooprisico verminderd door de verkoop van kavels aan Ouwehand Bouw. In 2014 neemt Ouwehand Bouw gefaseerd de resterende kavels af. Ook in het project Scheepmakerskwartier is het verkooprisico afgenomen. In 2014 start de bouw, waarbij de verwachting is dat dit project in 2015 is afgerond. In de jaarrekening komt dit

tot uiting in meerdere projecten die als onderhanden project worden geclassificeerd. De onderhanden werkpositie Miquel is teruggeven aan de gemeente Amsterdam. De overdracht was vrij van verplichtingen.

De risico's binnen Driedee zijn verder afgenomen door de verkoop van voorraad koop. In 2014 wordt de resterende positie voorraad koopwoningen en parkeerplaatsen geleverd aan Woonstichting Lieven de Key. De toegelaten instelling neemt dit vastgoed terug in de huur, waardoor wij meer aanbod voor de middengroep creëren. Verder worden intensieve onderhandelingen gevoerd over een ontwikkelpositie in de deelneming IJburgermaatschappij C.V. Naar verwachting zullen deze onderhandelingen in 2014 tot concrete resultaten leiden. Naast deze positie resteert in Driedee alleen nog de positie Rietiland Oost. Deze positie wordt de komende jaren verminderd door de verkoop van kavels aan derden.

De risico's in de entiteit VOF Deo terrein zijn verminderd. De externe lening is afgelost uit de verkoopopbrengsten. De opgeleverde appartementen en bijbehorende parkeerplaatsen zijn nagenoeg allemaal verhuurd. Ook hebben de eerste bewoners van de koopwoningen hun intrek genomen. Hierdoor verandert de locatie van een bouwterrein tot een onderdeel van Kleverparkbuurt in Haarlem Noord. Dit heeft een gunstig effect op de resterende koopwoningen. In de jaarrekening is een voorziening opgenomen voor dit prijsrisico.

Door middel van verkoop van bezit aan externe partijen nemen de risico's in diverse entiteiten af. In de Bouwloods De Key Zandvoort is BOG verkocht. Daarnaast zijn onderhandelingen gevoerd over de grondpositie in Bouwloods De Principaal V Vastgoed B.V. Dit heeft in 2014 geresulteerd in een koopovereenkomst.

Met de partner in de VOF Nieuw Delflandplein zijn onderhandelingen gaande over de afwikkeling van de verplichtingen inzake de complexen rondom Delflandplein. Het kantoorpand in de Stichting beheer kantoorpand EMM is verkocht aan een derde. Dit past in het beleid om te sturen en bewaken van de omvang van de organisatiekosten. Om zichtbaar te blijven in gemeente Zandvoort voor onze huurders is een kleiner kantoor gehuurd.

Ten aanzien van bezit in Exploitatiemaatschappij De Key B.V. en haar verbonden entiteiten geldt dat verkenningen worden uitgevoerd om deze posities te verkopen. Uit de verkenningen is begin 2014 de verkoop van het bedrijfsverzamelcomplex Oog op het IJ voortgekomen.

Ten aanzien van de deelnemingen die vallen onder Diensten De Key B.V. zijn gesprekken gevoerd om te kijken in hoeverre verkoop van aandelen aan derden mogelijk is.

Met de bovenstaande voortgang is een behoorlijk deel van de projectrisico's in de entiteiten onder Bouwen de Principaal verminderd. Door het verkopen van BOG vastgoed nemen de risico's in de entiteiten van Exploitatiemaatschappij de komende jaren verder af.

Sturing op de balans tussen investeringen en kasstromen

De sturing op de balans tussen investeringen en kasstromen heeft tot een temporisering van de investeringen in de projectontwikkeling geleid. Dit leidt er onder andere toe dat meer ontwikkeling van projecten binnen de toegelaten instelling plaatsvinden en minder investeringskasstromen in de nevenstructuur.

Voor de investeringen geldt dat continue sturing op de balans tussen investeringen en verkopen en beschikbaarheid van financiering is vereist. In de huidige markt staan de verkopen van commercieel vastgoed onder druk, waardoor de financiële ruimte om te investeren beperkt is. Daarnaast geldt dat ook de bancaire sector en het toezicht sterk in beweging is, waardoor stringente eisen aan de beschikbaarheid van geld worden gesteld.

Om een eigen koopwoning voor lagere inkomensgroepen mogelijk te maken is in 2013 verder gegaan met de ontwikkeling van particulier opdrachtgeverschap in de VOF Ibba. In 2013 zijn 62 kavels in ontwikkeling genomen. Om dit mogelijk te maken is externe financiering aangetrokken voor € 1 miljoen. Daarnaast dragen de vennoten in de VOF Ibba bij aan de risicoreserve in het vennotenkapitaal. De maatschappelijke investering voor De Key in 2013 bedroeg € 124.000. De 62 kavels zijn onderdeel van een eerste afspraak met de Gemeente Almere over 380 kavels. Een verdere toelichting op de projecten is opgenomen in hoofdstuk 5.

Aflossen rekening courant positie toegelaten instelling

In 2013 is de rekening courant positie tussen Holding De Key B.V. en de toegelaten instelling deels afgelost. Daarnaast zijn nieuwe afspraken met banken gemaakt over de verstrekking van kredietfaciliteiten. Tevens is het rentecompensabel stelsel tussen de toegelaten instelling en Holding De Key op 31 december ontbonden. Hiermee is een duidelijke scheiding

aangebracht in de wijze waarop de toegelaten instelling en haar nevenstructuur wordt gefinancierd. Met deze activiteiten is het opgestelde financieringsplan in 2012 gerealiseerd. In 2014 stellen wij voor iedere verbinding een afzonderlijk financieringsstrategie op.

Om de aflossing mogelijk te maken zijn grond- en ontwikkelpositie alsmede vastgoed intern geleverd van nevenstructuur naar de toegelaten instelling. Door de interne leveringen is geen bezit meer aanwezig in Bouwloods De Key Zandvoort B.V., De Principaal II en Diensten De Key B.V. Verder is de voorraad kooppositie en de ontwikkelpositie in Driedee verder afgenomen. Dit geldt ook voor de Principaal B.V. De intern geleverde koopwoningen worden door de toegelaten instelling grotendeels teruggenomen in de huur om het aanbod voor de middeninkomens te vergroten.

De verkoop van overig bezit aan derden zal met name bijdragen aan het aflossen van de langlopende leningen portefeuille

Versoberen verbindingsstructuur

In 2013 zijn Vof Vreeswijk-Noord, Woontoren Amsterdam C.V., Woontoren Amsterdam Beheer B.V. opgeheven. Voor de entiteiten Bouwloods De Principaal VI en Bouwloods De Principaal B.V. is een liquidatiebesluit in 2013 genomen. De liquidatie zal in 2014 plaatsvinden. Deze entiteiten vallen allen onder Bouwen de Principaal.

Eerste Amsterdamse Gebiedsonderneming B.V. is geliquideerd. De bestuurlijke betrokkenheid in Stichting Karel Appelhuis is afgebouwd evenals de inbreng qua activiteiten waardoor er geen sprake meer is van een deelneming. Hiermee neemt het aantal verbindingen die direct onder de toegelaten instelling vallen ook verder af.

Door de gesloten vaststellingsovereenkomsten in 2013, verkoop van vastgoed aan derden en de interne levering zijn de aanwezige risico's in diverse entiteiten afgebouwd. Hierdoor doen wij in 2014 voor meerdere entiteiten een voorstel tot opheffing dan wel fusie met andere verbindingen in de nevenstructuur. Dit geldt voor circa 10 entiteiten, waarmee wij een behoorlijke stap in de verdere versobering realiseren in 2014.

Rechtmatigheidseisen rond verbindingen

Gemeenschappelijk Glas Amsterdam B.V. en Glasvezelnet Amsterdam B.V.

De Key neemt vanaf 2006 deel in het glasvezelproject Amsterdam. Sinds 2009 is De Key aandeelhouder in Gemeenschappelijk Glas Amsterdam B.V. (GGA B.V.) met een aandeelpercentage van 12,5%. Deze B.V., waarin ook 3 andere Amsterdamse woningcorporaties aandeelhouder zijn alsmede de gemeente Amsterdam, bezit voor 30% aandelen in Glasvezelnet Amsterdam B.V. (GNA B.V.), waarin ook Reggefiber tH B.V. (een samenwerkingsverband tussen Reggefiber

en KPN) participeert. GNA B.V. heeft tot doel de aanleg van een glasvezelnetwerk naar alle woningen in Amsterdam te realiseren. Binnen GGA B.V. hebben de aandeelhouders (corporaties en gemeente) de krachten gebundeld voor wat betreft hun inbreng in GNA B.V..

In 2013 is in de woonwijk De Aker in stadsdeel Nieuw West een glasvezelnetwerk aangelegd. Verder is veel aandacht besteed aan een strategische verkenning voor een vervolguitrol in Amsterdam waarbij met name is gekeken naar efficiëntere aanlegmethodes, kostenreductie en financiering van toekomstige investeringen.

Per 1 januari 2010 hebben de in GGA B.V. participerende woningcorporaties een gewijzigde toestemming van het ministerie voor hun deelname in de aanleg van dit open glasvezelnetwerk. Deze nieuwe toestemming is gebaseerd op het zogenaamde proportionaliteitsbeginsel (het aandeel van de investeringen van corporaties in een glasvezelnetwerk mag niet hoger zijn, dan de kosten die zouden zijn gemaakt indien de corporaties zelf glasvezel hadden aangelegd van wijkcentrale tot in de meterkast van de woningen). De Key voldoet in 2013 aan de door het ministerie verbonden voorwaarden voor participatie in een glasvezelnetwerk. Een accountantsverklaring die separaat aan het ministerie wordt gestuurd, bevestigt dit. Over 2013 werd door GNA B.V. verlies geleden en daardoor behaalde GGA B.V. een negatief resultaat.

Brasa

Sinds 2006 maakt De Key deel uit van Stichting Brasa. Samen met het Ontwikkelingsbedrijf van Gemeente Amsterdam (OGA) en de Amsterdamse woningcorporaties Stadgenoot en Rochdale vormen wij het bestuur van Brasa. De belangrijkste doelstelling van de stichting is het helpen opzetten van een lokale woningcorporatie in Suriname. Hiertoe is in Paramaribo in 2000 Woningstichting Sekrepatu opgericht, naar Nederlands model. Sekrepatu en Brasa zetten zich gezamenlijk in voor de ontwikkeling van (sociale) woningbouw in Suriname, in het bijzonder voor ouderen en remigranten. Vanuit Nederland wordt specialistische kennis met betrekking tot volkshuisvesting en de ontwikkeling en het beheer van woningen ter beschikking gesteld. Woningstichting Sekrepatu heeft een lokaal bestuur en Stichting Brasa vormt de Raad van Toezicht.

Sekrepatu heeft haar eerdere ambities van 500 huurwoningen naar beneden bijgesteld en heeft in totaal 257 huurwoningen opgeleverd, verdeeld over een viertal complexen, die grotendeels in exploitatie zijn. Sekrepatu heeft daarmee een omslag gemaakt van een ontwikkelende, naar een voornamelijk beherende woningstichting. Het laatste complex Buiten, bestaande uit 71 huurwoningen en 30 vrije kavels is in 2013 gereed gekomen. Deze 257 woningen en het beheer voor derden, vormen voor Sekrepatu voldoende basis om als zelfstandige woningcorporatie verder te gaan.

In 2013 zijn vervolgstappen gezet om Sekrepatu financieel te verzelfstandigen. Hiervoor is een aantal maatregelen getroffen om de kosten van het werkapparaat beheersbaar te maken en in lijn te brengen met de voorraad woningen in beheer.

Hiervoor is een aangepast beleidsplan en een meerjarenbegroting opgesteld die als taakstellend moeten worden beschouwd. Daarnaast is een bidbook opgemaakt, ten behoeve van de lokale herfinanciering van de leningportefeuille. Er zijn vergaande overleggen gevoerd met banken en financiers om dit mogelijk te maken. Wij gaan ervan uit, dat dit proces in de loop van 2014 is afgerond.

De Key heeft in 2013 € 237.500,- naar de Stichting Brasa overgemaakt. Dit bedrag heeft te maken met de afrekening van de jaarlijkse storting in het Brasafonds voor € 200.000,- over het jaar 2012 en de dekking van de apparaatskosten (€ 37.500,-) over 2013. De Key heeft in 2013 voldaan aan de bepaling voor steunverlening aan buitenlandse corporaties.

Waardering en risico's

Voor de waardering van de verbindingen verwijzen wij naar de waarderingsgrondslagen in de jaarrekening. Informatie over de voorwaarden voor verstrekte geldleningen en de verstrekte garanties staan eveneens vermeld in de jaarrekening. Respectievelijk is een toelichting opgenomen bij de post leningen en bij de niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen.

Vereniging van Eigenaren

De Key neemt deel in verschillende VvE's. Een lijst van betreffende VvE's en de bijbehorende financiële positie(s) ligt op ons kantoor ter inzage.

Organisaties

Eind 2013 is De Key vertegenwoordigd in of respectievelijk aangesloten bij de volgende organisaties:

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

Overzichtiging van deelnemingen en verbindingen

In de volgende tabel staan de belangrijkste financiële kengetallen per verbinding. De cijfers zoals gepresenteerd in de kolommen eigen vermogen, omzet, jaarresultaat, leningen en rekening courant zijn 100% (volledig) opgenomen.

Tabel 49 Overzicht resultaat en vermogen deelnemingen

(x € 1.000)	Aandeel	Eigen vermogen per 31-12-2013	Omzet 2013	Jaarresultaat 2013	Leningen per 31-12-2013	Rekening courant per 31-12-2013
Stichting Beheer Hoogte Kadijk 179	100,00%	-834	392	15	-	670
Stichting loods 6 (op basis van actuele waarde)	100,00%	19.749	1.383	1.283	-	-
Stichting Exploitatie Kantoorpand EMM Zandvoort	100,00%	302	12	205	-	-
Stedenfonds Amsterdam NV	4,20%	58.861	2.771	1.883	-	-
Woningnet NV	5,10%	6.099	14.400	-200	-	-
VvE Beheer Amsterdam B.V.	50,00%	2.127	5.075	438	-	2.300
Fountainhead Enterprise B.V.	50,00%	-6.990	-	-5	-	3.046
VOF Ik bouw betaalbaar in Almere	50,00%	2.551	104	-399	-	-
Far West Holding B.V.	100,00%	-1.816	-	-1.697	-	-40
Far West Projecten B.V.	100,00%	-10.353	-	-472	-	-1.661
VOF Nieuw Delflandplein	50,00%	17.311	-	-2.826	-	-
Holding De Key B.V. (enkelvoudig)	100,00%	48.322	-	-3.489	59.459	-
Diensten De Key B.V. (enkelvoudig)	100,00%	-2.032	-	-228	-	-
Gemeenschappelijk Glas Amsterdam B.V.	12,50%	8.126	-	-519	-	-
De Beurs van de Key B.V.	100,00%	-3.086	-	-158	-	6
Beurs van Berlage Exploitatie B.V.	25,00%	4	-	46	-	-
Beurs van Berlage Exploitatie CV	24,50%	1.076	6.888	-427	-	-
Beurs van Berlage Café B.V.	-	77	1.922	66	-	-
Exploatiemaatschappij De Key B.V. (enkelvoudig)	100,00%	15.870	1.785	1.935	-	-
Lloyd Hotel Beheer B.V.	100,00%	4.023	1.218	1.247	-	151
Monumenten De Key B.V.	100,00%	-2.999	150	-155	-	-150
Winkelcentrum De Kameleon B.V.	100,00%	9.797	1.462	-692	-	-71
Beurs van Berlage Vastgoed B.V.	25,00%	21.785	1.200	-521	-	-
Bouwen De Principaal B.V. (enkelvoudig)	100,00%	1.744	-	270	3.000	-
Driedee B.V.	100,00%	14.897	-	1.788	-	-
IJ-mij beheer B.V.	30,00%	83	-	-3	-	-18
IJburgermaatschappij CV	33,00%	30.913	-	-123	-	-
De Principaal B.V.	100,00%	-74.856	7	-20.895	-	-1.320
Bouwloods De Principaal B.V.	100,00%	2.257	-	-27	-	-
Bouwloods De Principaal II B.V.	100,00%	-19.695	-	-41	-	-
Bouwloods De Principaal III B.V.	100,00%	-4.160	42	-7	-	-
VOF Deoterrein	50,00%	-5.854	14.610	66	-	-
Bouwloods De Principaal V B.V.	100,00%	5.987	-	-5.950	-	-
Bouwloods De Principaal V Vastgoed B.V.	100,00%	13.088	420	385	-	152
Bouwloods De Principaal VI B.V.	100,00%	-2.322	-	-9	-	-
Bouwloods De Principaal VII B.V.	100,00%	-1.548	159	202	-	-
Ontwikkelingscombinatie Pontsteiger VOF	33,30%	-	-	170	-	-
Bouwloods De Key Zandvoort B.V.	100,00%	-2.756	42	-69	-	-

NB

- Tabel 49 is opgenomen conform de uitgangspunten van de dVi 2013.
- Indien er sprake is van een schuld van de deelneming op De Key, dan is in de rekening courant een negatieve notatie opgenomen.
- Indien de deelneming een vordering heeft op De Key, dan is in de rekening courant een positieve notatie opgenomen.

Colofon

Uitgave van Woonstichting De Key, juni 2014

Financiële gegevens

Financiën, afdeling Administratie en Verslaglegging,
afdeling Planning & Control

Eindredactie

Bestuurssecretaris i.s.m. afdeling Communicatie

Concept en vormgeving

Cascade - visuele communicatie bv, Amsterdam

Druk

Drukkerij Hega, Rijswijk
