

Jaarverslag 2018

De Alliantie dichtbij



Inhoudsopgave

Huishoudboekje 2018

p. 3

Goede kwaliteit

p. 10

De Alliantie in cijfers

p. 4

In een fijne buurt

p. 11

Passende woningen voor onze (toekomstige) huurders

p. 5

Samen met belanghebbenden

p. 12

Maatschappelijke prestaties

p. 6

Werkgebied en verdeling woningbezit van de Alliantie

p. 13

Beschikbaarheid voor bijzondere doelgroepen

p. 8

Betaalbaar wonen

p. 9

Huishoudboekje 2018



2018: jaar van goede prestaties en mooie ontwikkelingen. Ruim 3.700 huishoudens hebben wij een woning kunnen bieden. Iets waar we enorm trots op zijn! We zijn ons ook bewust van de toenemende druk op de woningmarkt en hiermee op onze (toekomstige) huurders.

De Alliantie wil mensen een thuis bieden, een plek die bijdraagt aan een goede kwaliteit van wonen en leven. Nu én in de toekomst. Daarom werken we aan een gevarieerd aanbod van betaalbare, goede huizen in fijne buurten, op een duurzame manier.

Mensen met een (tijdelijk) bescheiden inkomen vormen onze belangrijkste doelgroep. Daarnaast zijn we er ook voor mensen die tussen wal en schip raken, zoals een kleine maar snelgroeiende groep kwetsbaren. In ons werkgebied met woningschaarste en hoge woningprijzen komen ook de middeninkomens in de knel. Ook voor hen willen we er zijn. Dit vraagt om creatieve samenwerkingsvormen met diverse partners.

We zijn een maatschappelijke onderneming zonder winstoogmerk en zonder aandeelhouders aan wie geld uitgekeerd

wordt; in feite een financieel gesloten systeem. Onze inkomsten uit huur en verkoop geven we uit aan onderhoud, duurzame verbeteringen, organisatiekosten, belastingen & verzekeringen, heffingen en rente op leningen.

De ruimte die overblijft, investeren we in duurzame verbetering van onze huurwoningen, transformatie van gebouwen en in nieuwbouw.

Een verantwoorde balans tussen uitgaven en inkomsten is vanzelfsprekend. We doen er alles aan om onze maatschappelijke doelen te verwezenlijken.

Tabel met cijfers huishoudboekje

Inkomsten	2018	in %
Huuropbrengsten	390	100%
Verkoopopbrengsten huurwoningen	73	
Verkoopopbrengsten nieuwbouw koopwoningen	25	

Uitgaven/investeringen	2018	in %
Onderhoud/duurzame verbetering	-208	-51%
Leefbaarheid	-1	0%
Organisatiekosten	-52	13%
Rente leningen	-73	-19%
Belastingen/verzekeringen	-19	-5%
Heffingen	-55	14%
Nieuwbouw huurwoningen	-170	-44%
Nieuwbouw koopwoningen	-11	-3

De Alliantie in cijfers

2018	2017	
62.849	62.363	Aantal verhuureenheden
53.605	53.134	Waarvan zelfstandige huurwoningen
50.325	49.891	Waarvan sociale huurwoningen
3.280	3.243	Waarvan vrije sector huurwoningen
1,50	1,56	Gemiddelde energie-index
52%	45%	Percentage huurwoningen met een A- of B-label
B	B	Aedes-benchmarkscore, prestatieveld Duurzaamheid
C	B	Aedes-benchmarkscore, prestatieveld Onderhoud en Verbetering
2.051	2.220	Aantal woningen en kamers maatschappelijke huisvesting
17.900	17.482	Aantal nultreden woningen
Zelfstandige huurwoningen naar huurklasse		
6.500	7.285	Goedkoop, € 417,34
34.492	32.959	Betaalbaar, € 640,14
6.462	6.864	Bereikbaar tot huurtoeslag-grens, € 710,68
2.871	2.783	Bereikbaar boven huurtoeslag-grens, € 710,68
2.214	2.291	Goedkope vrije sector € 710,68 t/m € 995,00
1.066	952	Dure vrije sector vanaf € 995,00
Mutaties van het bezit		
734	1.132	Opgeleverde nieuwbouw huurwoningen
897	799	Opgeleverde verbeterde en gerenoveerde huurwoningen
4.868	1.762	Aantal woningen voorzien van zonnepanelen
184	217	Verkochte huurwoningen
53	395	Gesloopte huurwoningen
Toewijzingen		
3.785	3.689	Aantal EU-toewijzingen
3.583	3.504	Toegewezen aan doelgroep met een inkomen van < € 36.798
127	130	Toegewezen aan doelgroep met een inkomen van > € 36.798 en < € 41.056
75	55	Toegewezen aan doelgroep met een inkomen van > € 41.056
99%	99%	Percentage passend toegewezen

Tabel met cijfers huishoudboekje

2018	2017	
Personeel en bedrijfslasten		
576,8	578,5	Aantal fulltime-equivalent
5,15%	4,85%	Ziekteverzuim
55,7	53,3	Personeelskosten (inclusief inhuurkosten) x € 1 miljoen
100,5	99,4	Aantal gewogen verhuureenheden/fulltime-equivalent
A	A	Aedes-benchmarkscore, prestatieveld Bedrijfslasten
Huurdersoordeel		
7,4	7,2	Nieuwe huurder
7,5	7,4	Reparatieverzoek
7,5	7,0	Vertrokken huurder
B	B	Aedes-benchmarkscore, prestatieveld Huurdersoordeel
Huuropbrengsten		
388,7	380,0	Netto huuropbrengsten x € 1 miljoen
285,9	274,2	Maatschappelijke bijdrage aan betaalbaar wonen x € 1 miljoen
547,09	535,00	Gemiddelde huur sociale huurwoning per maand x € 1
67,4%	68,7%	Gemiddeld percentage max redelijke huur
Financiële resultaten x € 1 miljoen		
55,7	73,7	Operationele kasstroom
937,1	1.127,8	Resultaat na belastingen
922,7	1.102,0	Mutatie actuele waarde
149,1	170,8	Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille
72,4	74,3	Rentelasten en soortgelijke kosten
Balans x € 1 miljoen		
7.878,7	6.975,1	DAEB vastgoed in exploitatie
1.768,9	1.728,2	Niet-DAEB vastgoed in exploitatie
10.409,8	9.374,9	Balanstotaal
7.795,3	6.858,2	Eigen vermogen
2.149,8	2.093,1	Leningen
Financiële kengetallen		
1,7	2,0	Interest coverage ratio
48,3%	49,3%	Loan-to-value (ob.v. beleidswaarde)
50,2%	48,9%	Solvabiliteit (o.b.v. beleidswaarde)
22,5%	24,1%	Dekkingsratio (o.b.v. marktwaarde verhuurde staat)

Passende woningen voor onze (toekomstige) huurders



We willen zoveel mogelijk mensen een woning bieden die past bij hun behoefte. Die woningen moeten betaalbaar, beschikbaar en duurzaam zijn zodat ze een goede basis vormen voor mensen om een thuis te creëren.

Voor mensen met een bescheiden inkomen bieden we een grote hoeveelheid betaalbare huurwoningen. Onze woningen bestaan voor 94% uit sociale huurwoningen. Dat zijn huurwoningen die we verhuren tegen een sociale huurprijs bij afsluiting van het huurcontract. Dat zijn ruim 53.000 huizen.

Onze ambitie is om onze voorraad huurwoningen de komende jaren te laten groeien. Net als in 2017 is dat ook in 2018 gelukt. Door in te zetten op nieuwbouw, door zorgvuldig om te gaan met sloop

en door een tijdelijke rem te zetten op verkoop, is het ons in 2018 gelukt om onze voorraad met 486 huurwoningen te laten toenemen.

In 2018 hebben we 734 huurwoningen opgeleverd waarvan 85 onzelfstandige woningen. Van de 649 zelfstandige huurwoningen had ruim 88% een huurprijs onder de hoogste aftoppingsgrens.

We rekenen naast mensen met bescheiden inkomens ook mensen met een middeninkomen (met een inkomen tot € 55.000 per jaar) tot onze doelgroep. Deze 'tussen-wal-en-schipgroep' kan niet terecht in de sociale huur, maar heeft in ons werkgebied onvoldoende alternatieven op de markt van vrijesectorhuurwoningen. Tot het middensegment rekenen wij wonin-

gen met een huur tussen de sociale huurgrens (€ 710,68 in 2018) en € 995,- (prijspijl 2018). In het contract met deze huurders regelen we dat hun inkomen periodiek (jaarlijks) kan worden getoetst, dus niet alleen als het huurcontract wordt gesloten. Op die manier waarborgen wij dat de woning in het middensegment blijft zolang het huishouden tot de groep middeninkomens behoort. Ruim 60 procent van onze verhuringen in de vrije sector, was een verhuring in het middensegment.

We zorgen ook voor de huisvesting van kwetsbare groepen in onze samenleving. Dat kunnen mensen met een verstandelijke beperking zijn, ex-psychiatrische patiënten, mensen met een lichte zorgvraag of ex-daklozen. Zij zijn vrijwel altijd op een woningcorporatie aangewezen. In

totaal bood de Alliantie in 2018 aan 2.051 mensen maatschappelijke huisvesting, waar ze voor korte tijd konden verblijven of langere tijd konden wonen. Een punt van zorg is de relatieve toename van deze kwetsbare groep in onze wijken.

De druk op de wijken neemt merkbaar toe en dit vergt veel van onze bewoners en van ons sociaal beheer.

Ook de huisvesting van statushouders rekenen we tot onze maatschappelijke taak. Samen met de gemeenten zoeken wij actief naar extra woonruimte boven

op de reguliere en geplande voorraad sociale huurwoningen, zodat we bijdragen aan voldoende woningen voor alle woningzoekenden. In 2018 zijn er in vijf nieuwbouwprojecten in totaal 165 woningen opgeleverd voor de huisvesting van statushouders.

Zelfstandige huurwoningen

	Sociale huur	Vrije sector huur	Totaal
Gemeente Amsterdam	17.712	1.558	19.270
Gemeente Amersfoort	12.127	647	12.774
Gemeente Eemnes	767	86	853
Gemeente Leusden	101	1	102
Gemeente Nijkerk	524	41	565
Gemeente Soest	589	19	608
Gemeente Almere	6.441	355	6.796
Gemeente Zeewolde	68	13	81
Gemeente Blaricum	156	26	182
Gemeente Gooise Meren	864	12	876
Gemeente Hilversum	5.414	211	5.625
Gemeente Huizen	5.199	286	5.485
Gemeente Laren	8	17	25
Gemeente Weesp	0	8	8
Gemeente Wijdemeren	355	0	355
	50.325	3.280	53.605

Urgentie voor duurzaamheid

We investeren voortvarend in de verduurzaming van onze woningen (energie transitie, circulariteit en klimaatadaptatie). In de energietransitie werken we actief mee aan het landelijke klimaatakkoord en aan verschillende citydeals. De Alliantie voert sinds een aantal jaren het Aedes Convenant Energiebesparing Huursector 2012 uit. Met onze ambitie van gemiddeld label B in 2020 liggen wij op koers. In 2018 hebben we 763 woningen naar label A/B gebracht om deze energie-index eind 2020 te halen. Daarnaast wordt een versneld zonnepanelenproject op volle kracht uitgevoerd, waarbij onze bewoners over zonnepanelen kunnen beschikken zonder dat hun woonlasten hierdoor stijgen. In totaal zijn er in 2018 bij 4.868 woningen, zonnepanelen geïnstalleerd.

Innovatie

We willen als de Alliantie meer inzetten op innovaties die ons helpen om onze maatschappelijke opgave te vervullen. Zo heeft de Alliantie meegewerkt aan experimenten met blockchain en het inzetten van drones om de onderhoudsbehoefte van woningen in te schatten. Sinds een aantal jaren werken we met Sequent-programma's aan nieuwe samenwerkingsvormen met onze onderhoudspartners. We werken zelf aan innovaties, bijvoorbeeld in ons Innovatielab. En we hebben in 2018 gewerkt met de inzet van data, om voorspellingen te doen over bijvoorbeeld onderhoud en huurmutaties, en zo efficiënter te werken. In toenemende mate sluiten we aan bij andere partijen die innovatieve producten of diensten hebben ontwikkeld.

Klanttevredenheid

In 2018 is de klanttevredenheid verder gestegen naar een 7,5. We meten hoe tevreden onze klanten zijn over onze dienstverlening. Naast verschillende operationele verbeteringen zijn we in 2018 gestart met een Hospitality-programma. De huurders staan bij de Alliantie centraal, al ons werk is immers op hen gericht. We willen dichtbij onze klanten staan en aanwezig zijn waar het kan.

Klantinzicht

Kennis over onze (toekomstige) huurders vormt de basis van onze besluitvorming en onze klantprocessen. We leren onze klanten kennen door gesprekken met huurders en huurderspanels, via enquêtes en data-analyses. Zo kunnen onze dienstverlening en onze producten beter aansluiten op de behoefte van onze huidige en toekomstige huurders.

Maatschappelijke prestaties

Aantal gehuisveste huishoudens in 2018, naar type toewijzing

	Verhuringen sociaal	Verhuringen vrije sector	Tijdelijke verhuringen	Nieuwbouw huur	Verkopen bestaand bezit	Verkopen nieuwbouw	Totaal
Gemeente Amsterdam	631	144	61	259	96	0	1.191
Gemeente Amersfoort	635	65	6	10	38	9	763
Gemeente Eemnes	43	6	0	0	4	0	53
Gemeente Leusden	4	0	0	0	1	31	36
Gemeente Nijkerk	22	10	1	0	0	0	33
Gemeente Soest	33	3	0	0	5	0	41
Gemeente Almere	434	22	3	287	68	0	814
Gemeente Zeewolde	9	1	0	0	4	0	14
Gemeente Blaricum	4	0	0	0	2	0	6
Gemeente Gooise Meren	65	2	0	0	3	0	70
Gemeente Hilversum	237	8	3	93	39	0	380
Gemeente Huizen	321	29	9	0	17	0	376
Gemeente Wijdemeren	12	0	0	0	1	0	13
De Alliantie	2.450	290	83	649	278	40	3.790

Woningen beschikbaar hebben en houden

In 2018 is het aanbod van de Alliantie gegroeid met per saldo 486 woningen. We hebben ruim 3.700 huishoudens een woning kunnen bieden! We bouwen jaarlijks nieuwe woningen, zodat onze voorraad huurwoningen toeneemt.

Afgelopen jaar hebben we 649 nieuwe betaalbare woningen opgeleverd en 1.906 woningen in aanbouw genomen. Het is onze ambitie om dit hoge productievolume ook de komende jaren voort te zetten.

Door in te zetten op nieuwbouw, door gepast om te gaan met sloop en door

een tijdelijke rem te zetten op verkoop, is het ons in 2018 gelukt om onze voorraad te laten toenemen. We ervaren dat dit een complexe opgave is door de enorme druk op de woningmarkt en de hoge bouwkosten.



Nieuwbouw en transformatie

In ons werkgebied, de noordoostvleugel van de Randstad, zijn lange wachtlijsten voor een betaalbare woning.

De vraag hiernaar neemt de komende jaren nog verder toe. Nieuwbouw is voor ons een belangrijk middel om aan de toenemende woningvraag te voldoen. En met nieuwbouw vernieuwen wij ook onze vastgoedportefeuille. Daarnaast transformeren we gebouwen die een commerciële functie hebben, bijvoorbeeld kantoren, naar betaalbare woningen.

Transformatie

Het kantoorgebied De Hoef in Amersfoort zal de komende jaren worden getransformeerd van kantoorgebied naar een gemengde stadswijk.

De Alliantie heeft het voormalige Schuitema-kantoorpand aan de Lichtpenweg 6 gerenoveerd en omgebouwd tot wooncomplex met één- en tweekamerwoningen en honderd kamers die met name bedoeld zijn voor jongeren.

Verkoop van huurwoningen

Met de verkoop van huurwoningen bedienen we mensen met een middeninkomen en jongere starters die in ons werkgebied moeilijk een betaalbaar huis kunnen vinden. Bij de verkoop geven we Alliantiehuurders (die een sociale huurwoning achterlaten) voorrang. Zo dragen we met de verkoop ook bij aan de doorstroming op de sociale huurwoningmarkt. En we zorgen met de verkoop voor gevarieerde buurten

en wijken van goede kwaliteit. We streven ernaar voor elke verkochte woning ten minste één nieuwe sociale huurwoning te bouwen. In 2018 hebben we een beperkt aantal huurwoningen verkocht: 278 in totaal. De reden hiervoor is dat we dankzij de extreem lage rente makkelijker aanvullende financiering krijgen voor de nieuwbouw en verduurzaming van huurwoningen.

Sloop

We gaan zorgvuldig om met sloop. We hebben in 2018: 98 woningen gesloopt, dit maakt onderdeel uit van een vernieuwingsopgave waarbij we een gevarieerd aanbod van nieuwbouwwoningen terugbouwen en we de buurten verbeteren.



Beschikbaarheid voor **bijzondere** doelgroepen



Huisvesting van statushouders

Wij nemen de verantwoordelijkheid om naast de huidige nieuwbouwprogrammering extra woonruimte te realiseren om statushouders te huisvesten. We willen deze mensen helpen aan een betaalbare woning, zonder andere woningzoekenden op de lange wachtlijsten te benadelen. We doen dit via extra nieuwbouw, door leegstaande (kantoor)gebouwen te transformeren tot woningen of door

tijdelijke units te plaatsen. In totaal hebben we in 2018, 165 statushouders gehuisvest.

Maatschappelijke huisvesting

De Alliantie heeft hart voor mensen die tijdelijk of permanent ondersteuning nodig hebben bij het wonen, zoals ex-daklozen, mensen met psychiatrische problematiek of mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Voor hen bouwen en onderhouden

we zorgvastgoed voor maatschappelijke opvang, beschermd wonen, en verpleging en verzorging.

In totaal bood de Alliantie in 2018 aan 2.051 mensen maatschappelijke huisvesting, waar ze voor korte tijd konden verblijven of langere tijd konden wonen.

Maatschappelijke huisvesting in 2018, naar aantallen per doelgroep

Gehuisveste doelgroepen	Maatschappelijke opvang		Beschermd wonen		Verpleging & verzorging		Totaal
	Kamer	Woning	Kamer	Woning	Kamer	Woning	
Gemeente Amsterdam	119	205	97	320	90	13	844
Regio Amsterdam	119	205	97	320	90	13	844
Gemeente Amersfoort	104	23	40	191	0	29	387
Gemeente Eemnes	0	0	0	8	0	0	8
Gemeente Nijkerk	2	0	0	0	0	0	2
Gemeente Soest	0	0	10	2	0	0	12
Regio Amersfoort	106	23	50	201	0	29	409
Gemeente Almere	1	18	79	111	18	180	407
Regio Almere	1	18	79	111	18	180	407
Gemeente Gooise Meren	0	0	0	1	0	68	69
Gemeente Hilversum	0	0	26	19	76	47	168
Gemeente Huizen	0	0	47	106	1	0	154
Regio Gooi & Vechtstreek	0	0	73	126	77	115	391
De Alliantie (totaal)	226	246	299	758	185	337	2.051

Wonen en zorg-/ouderenhuisvesting

De Alliantie werkt in meerdere gemeenten met wooncoaches die oudere huurders helpen hun verhuiscens te vervullen. Dit doen we in Amersfoort, Soest, Huizen, Almere en Eemnes. Wij maken met gemeenten ook afspraken over de bouw van geschikte woningen voor onder andere ouderen. Door woningen te realiseren voor deze groep, ontstaan

verhuisbewegingen en komt er meer doorstroming op de woningmarkt.

Eind 2018 hadden we 17.900 nultredenwoningen in onze voorraad. Dat is ongeveer 33% van onze voorraad. Een nultredenwoning is een woning die zonder trappen van buitenaf bereikbaar is en waarbij de primaire ruimten in de woning (keuken, sanitair, woonkamer en minstens één slaapkamer) zich op

dezelfde woonlaag bevinden. Deze woningen zijn geschikt voor mensen die minder goed ter been zijn.

Betaalbaar **wonen**



Huurprijsontwikkeling sociale huur 2018

	31 december 2018	31 december 2017	Huursom-stijging in 2018	Gemiddelde huurprijs als % van maximaal redelijk huur per 31 december 2018
Gemeente Amsterdam	€ 523,37	€ 507,84	3,1%	59,9%
Gemeente Amersfoort	€ 542,84	€ 532,78	1,9%	70,0%
Gemeente Eemnes	€ 607,88	€ 589,71	3,1%	69,7%
Gemeente Leusden	€ 664,16	€ 650,96	2,0%	69,0%
Gemeente Nijkerk	€ 583,30	€ 576,15	1,2%	68,7%
Gemeente Soest	€ 543,14	€ 531,61	2,2%	68,3%
Gemeente Almere	€ 575,43	€ 569,21	1,1%	75,0%
Gemeente Zeewolde	€ 573,16	€ 568,08	0,9%	60,3%
Gemeente Blaricum	€ 581,52	€ 570,33	2,0%	66,4%
Gemeente Gooise Meren	€ 542,40	€ 531,57	2,0%	78,6%
Gemeente Hilversum	€ 554,75	€ 541,53	2,4%	74,4%
Gemeente Huizen	€ 580,00	€ 571,04	1,6%	72,0%
Gemeente Laren	€ 610,41	€ 0,00	0,0%	67,3%
Gemeente Weesp	€ 0,00	€ 0,00	0,0%	0,0%
Gemeente Wijdmeren	€ 540,25	€ 518,66	4,2%	66,3%
De Alliantie (gemiddeld)	€ 547,09	€ 535,00	2,3%	67,4%

De huur vormt een belangrijk deel van de maandelijkse woonlasten. Wij zetten ons in om huren betaalbaar te houden voor onze huidige en nieuwe huurders. Dat doen we door niet de maximale huur te vragen bij nieuwe verhuringen. Ook houden wij rekening met het inkomen van mensen, zowel bij nieuwe verhuringen als bij de jaarlijkse huuraanpassing. Huurders met een laag inkomen kunnen huurtoeslag krijgen van de overheid. Zo zorgen we samen dat de huren betaalbaar blijven voor iedereen.

Nieuwe verhuringen

De Alliantie hanteert een inkomensafhankelijk huurbeleid bij nieuwe verhuringen in de sociale huur. Dit betekent dat we bij een nieuwe verhuring de huurprijs van een sociale huurwoning

afhankelijk maken van het inkomen van het huishouden. Daarmee geven wij uitvoering aan het passend toewijzen, zoals dat is vastgelegd in de Woningwet. Door dit 'tweehurenbeleid' zijn al onze sociale huurwoningen beschikbaar voor alle huishoudens die vanwege hun inkomen aanspraak mogen maken op een sociale huurwoning.

Huuraanpassing 2018

Voor het zesde opeenvolgende jaar kregen alle huurders met een sociaal huurcontract een inkomensafhankelijke huuraanpassing. Net als vorig jaar was er sprake van één inkomensgrens: € 41.056. Circa 92% van de huurders met een sociaal huurcontract had een inkomen onder deze grens (de lage en lage middeninkomens). Zij hebben een

zeer beperkte huuraanpassing gekregen of zelfs een huurbevriezing, indien de huur boven de eerste aftoppingsgrens lag (€ 597,30). De huishoudens met een hoger inkomen dan € 41.056 (8% van alle huurders met een sociaal huurcontract) kregen een zogenoemde inkomensafhankelijke huurverhoging aangezegd van maximaal de inflatie plus 4 procent (maximaal 5,4%).

Huishoudens die uit meer dan vier personen bestaan, of waarvan een of meer personen op de voorgestelde ingangsdatum van de huurverhoging de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt, zijn van deze inkomensafhankelijke huurverhoging uitgezonderd. Zij hebben een huuraanpassing gekregen conform de lage inkomensgroep.

Goede **kw**aliteit

Onze huurders willen niet alleen een betaalbare woning, maar ook een goede woning. Daarom onderhouden we onze woningen zorgvuldig en op tijd. Door de woningen preventief en periodiek te onderhouden, verlengen we de levensduur en houden we de goede kwaliteit in stand. Een woning van goede kwaliteit omschrijven we als een veilige, gezonde en comfortabele woning die voldoet aan de eisen van deze tijd. Energiebesparende maatregelen vormen een belangrijk onderdeel van deze kwaliteit.

Verbetering en verduurzaming van onze portefeuille

Waarom werkt de Alliantie aan duurzaamheid?

Voor de Alliantie is duurzaamheid een zeer belangrijk maatschappelijk thema. Als woningcorporatie willen we mensen een thuis bieden van goede kwaliteit, nu én in de toekomst. Dat lukt alleen als we dat doen zonder de aarde en onze

natuurlijke hulpbronnen uit te putten. Daarom werken we aan een duurzame wereld in drie thema's: energietransitie, circulair bouwen en klimaatadaptatie.

Onze ambitie

Met ruim 53.000 huurwoningen kunnen we echt het verschil maken. We zijn gedreven om onze bijdrage te leveren aan de CO2-reductie. Onze ambitie is om onze woningen te verbeteren en te verduurzamen, zodat onze woningvoorraad uiterlijk in 2050 CO2-neutraal is. We dagen onszelf en de markt uit innovatief te zijn en samen met ons de CO2-reductie te versnellen. Verduurzamen doen we niet alleen. Deze uitdaging gaan we aan samen met andere woningcorporaties, partners, huurders, VvE-genoten, buurtgenoten en gemeenten. Met hen gaan we samenwerkingsverbanden aan en maken we onderlinge afspraken.

Huurder voorop

Verduurzaming lukt alleen als we dat samen met onze huurders doen en we

hen ook de voordelen laten ervaren, zoals een betere en meer comfortabele woning. Zo krijgen onze huurders zonnepanelen voor de opwekking van elektriciteit, geven we huurders tips bij het vergroenen van hun tuin en faciliteren we de uitruil van meubels wanneer we woningen in dezelfde buurt renoveren.

Het afgelopen jaar hebben we ruim 6.000 woningen verbeterd en verduurzaamd door extra isolerende maatregelen of door grootschalige renovatie. Daarnaast zijn we in 2018 verder gegaan met duurzame energie op te wekken door zonnepanelen op onze huurhuizen te plaatsen. Dit is door onze huurders met veel enthousiasme ontvangen. Met deze verbeteringen en de toevoeging van nieuwbouw huurwoningen is de energie-index van onze portefeuille flink verbeterd. Eind 2018 is de gemiddelde energie-index voor onze woningportefeuille 1,50. Daar zijn we erg trots op!

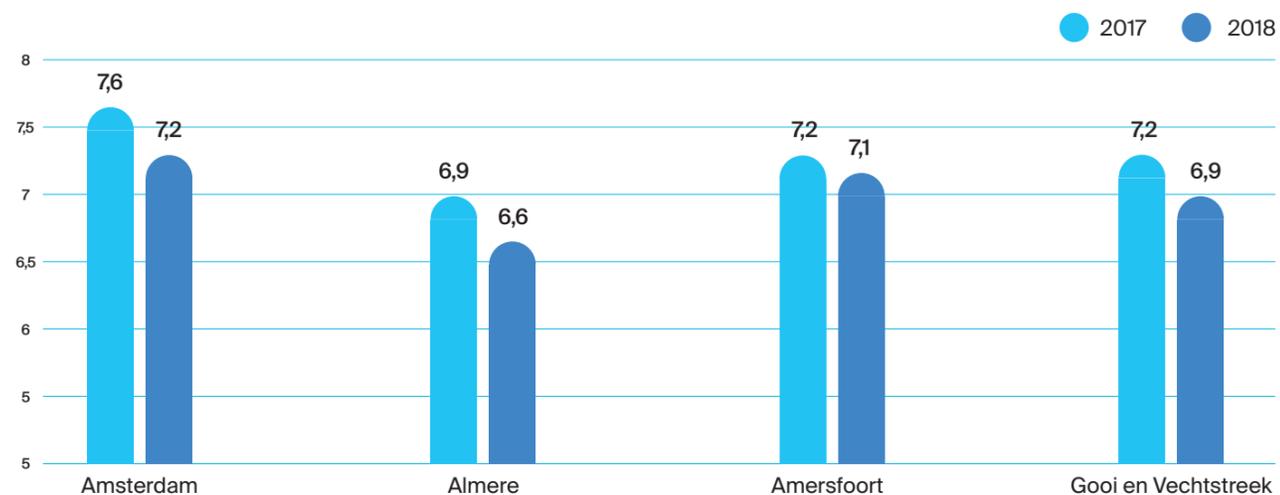


In een **fijne** buurt



Een huis is pas fijn als de buurt ook fijn is: als buren elkaar kennen, rekening met elkaar houden en meehelpen om de woonomgeving leefbaar te houden. We werken samen met bewoners, gemeenten en andere partijen aan de leefbaarheid. Onze beheerders Wonen zijn het eerste aanspreekpunt voor onze

huurders. Zij maken nieuwe huurders wegwijs in hun huis en directe woonomgeving, houden toezicht op het dagelijks onderhoud en pakken overlastsituaties op. Ze stimuleren bewoners ook om zaken en taken zelfstandig met elkaar te organiseren.



Sociaal beheer

Huurders bij wie problemen optreden, helpen wij zo goed mogelijk. We nemen onze verantwoordelijkheid en doen wat past binnen ons werkdomein. Bij overlast stimuleren we huurders om met elkaar in gesprek te gaan. Wanneer dat niet lukt, verwijzen we door naar instanties zoals maatschappelijk werk of we roepen de hulp in van buurtbemiddeling.

Bij complexe overlastsituaties werken we samen met gemeente, politie, GGD en/of welzijnsinstanties. Een huurder kan vanwege overlast uit de woning worden

gezet. In dat geval voeren we een tweedekansbeleid: huurders komen dan in aanmerking voor een andere huurwoning en maken een nieuwe start, op voorwaarde dat ze begeleiding accepteren. Dit geldt ook voor huurders die vanwege huurachterstand uit hun woning zijn gezet. Ons beleid is erop gericht ontruimingen te voorkomen.

Woonfraude pakken we streng aan, omdat onrechtmatige bewoning niet is toegestaan en daarmee huurwoningen worden onthouden aan de woningzoekenden die er wel recht

op hebben. Iedereen die woonfraude in onze woningen vermoedt, kan dit melden bij onze woonfraudeteams. De meeste meldingen gaan over een vermoeden van illegale bewoning of een wietplantage. Het aantal niet-vrijwillige ontruimingen daalt al een paar jaar, zowel in de sociale huur als in de vrijesectorhuur. Ook in 2018 is het aantal niet-vrijwillige ontruimingen weer gedaald.

Niet-vrijwillige ontruimingen sociale huur	Huur-achterstand	Wiet-plantage	Woonfraude	Overlast	Totaal
Gemeente Amersfoort	4	0	9	2	15
Gemeente Eemnes	6	2	7	1	16
Gemeente Zeewolde	8	3	6	1	18
Gemeente Huizen	1	0	0	0	1
Gemeente Laren	3	1	0	0	4
De Alliantie (totaal)	22	6	22	4	54

Samen met belanghebbenden



We werken al vele jaren nauw samen met gemeenten, huurdersorganisaties en maatschappelijke organisaties in ons werkgebied. We zijn en blijven lokaal verankerd. Daar hebben we onze organisatie op ingericht. We vinden het belangrijk dat de gemeenten waarin we actief zijn profijt hebben van de grootte van onze organisatie, én zien en ervaren dat we in de buurt zijn.

Met de meeste gemeenten, de huurdersorganisaties en collega-corporaties maakten we prestatieafspraken over de ontwikkeling van de sociale woningvoorraad, verkopen, duurzaamheid, leefbaarheid, bijzondere doelgroepen, en wonen en zorg. Ook wederkerigheid en samenwerking kwamen daarbij aan bod en zijn in de prestatieafspraken opgenomen. In een samenwerkingsovereenkomst ligt vast waarover en hoe de huurdersverenigingen worden geraadpleegd. Ze zijn toegerust voor de taken en verantwoordelijkheden voor huurdersorganisaties, zoals die in de Woningwet en de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder zijn beschreven.

Overleg met bewoners

We stimuleren en ondersteunen betrokkenheid van huurders via onze huurdersverenigingen en bewonerscommissies. Deze denken mee en adviseren ons over belangrijke onderwerpen als betaalbaarheid, beschikbaarheid, onderhoud en leefbaarheid. Onze samenwerking is open en gelijkwaardig en we betrekken elkaar vroeg in het beleidsproces. We houden elkaar op de hoogte en bieden ruimte aan de regionale diversiteit in ons werkgebied.

Niet alleen via bewonerscommissies hebben we rechtstreeks contact en overleg met bewoners, maar we raadplegen ook klantenpanels. Zo hebben we in het najaar van 2018 aan de klanten van ons panel gevraagd hoe ze de informatie over de jaarlijkse huuraanpassing hebben ervaren. Dat leverde ons veel inzicht op en geeft ons handvatten om het nog beter te doen. Verder betrekken we op buurtniveau bewoners bij bijvoorbeeld renovatie- en nieuwbouwplannen.

Vitale en toekomstbestendige organisatie

In 2018 zijn er relatief veel wisselingen geweest in onze directie en ons management. Het directieteam is vernieuwd. Koos Koolstra is na een succesvolle en verdienstelijke loopbaan met pensioen gegaan. Joan van der Burgt is hem opgevolgd als directeur in Amersfoort. Anne Oosterbaan is begonnen als directeur Gooi en Vechtstreek. Maartje Brans is directeur Vastgoedonderhoud geworden. We zijn er trots op dat de nieuwe en jonge directieleden afkomstig zijn uit onze eigen organisatie. Daarnaast zijn er verschuivingen geweest binnen de managementteams en zijn er nieuwe managers aangetreden bij onder andere wonen en vastgoedmanagement. Ook in andere onderdelen van de organisatie is er een gezonde dynamiek met een gewenst verloop van ongeveer 10 procent. De medewerkerstevredenheid is gegroeid, met positieve aandacht voor samenwerken, verantwoordelijkheid nemen en werkplezier.

Vitaliteit

Vitaliteit is een thema dat binnen de Alliantie steeds belangrijker wordt. Wij onderzoeken samen met onze medewerkers op welke manier zij toegerust kunnen worden om vitaal en betrokken te kunnen werken. Begin 2017 is de Alliantie het programma Bruis gestart. Dat is in 2018 voortgezet en zal ook in 2019 verder uitgebouwd worden. Ruim 180 medewerkers zijn aan de slag gegaan

met hun persoonlijke vitaliteitsdoelstellingen. Ook zijn de managers opgeleid om in hun eigen teams met vitaliteit aan de slag te gaan.

Scheiding DAEB/niet-DAEB

Nadat ons scheidings- en splitsingsvoorstel in 2017 was goedgekeurd, hebben we dit per 1 januari 2018 ingevoerd. Een verplicht onderdeel van de Woningwet is dat alle woningcorporaties eenmalig

een scheiding moeten maken tussen Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB) en Diensten zonder Algemeen Economisch Belang (niet-DAEB). We kozen voor een hybride vorm waarbij een deel van ons bezit administratief gescheiden wordt en een klein deel juridisch. Op deze manier kunnen de we doorstroming en de diversiteit in de wijken bevorderen.

Zelfstandige huurwoningen verdeeld naar sociale huur en vrije sectorhuur

Zelfstandige huurwoningen eind 2018	Sociale huur	Vrije sectorhuur	Totaal
Stichting de Alliantie: DAEB-tak	47.613	0	47.613
Stichting de Alliantie: niet-DAEB-tak	2.592	2.422	5.014
De Alliantie Woonfonds BV	112	829	941
De Alliantie Woonzorg BV	8	29	37
De Alliantie	50.325	3.280	53.605

Mooie positie in de Aedesbenchmark

We kunnen ook veel leren van onze omgeving en specifiek van onze collega-corporaties. De Aedesbenchmark is een uitstekend middel om met andere corporaties in gesprek te gaan over de manier waarop zij te werk gaan. In november 2018 werd de Aedesbenchmark voor de vijfde keer uitgebracht. De benchmark geeft een goed beeld van de prestaties van de hele sector en hoe de Alliantie daarin scoort. We hebben de bedrijfslasten opnieuw zien dalen en onze klanttevredenheid is toegenomen, waarmee we steviger in respectievelijk de A en de B groep zijn gekomen. Ook op het gebied van duurzaamheid scoren we goed. We hebben de laatste jaren dan ook vol ingezet op het verbeteren en verduurzamen van ons bezit, wat geresulteerd heeft in goede en energiezuinige woningen. Op duurzaamheid zitten we daarmee in de B groep. Het afgelopen jaar zijn onze onderhoudskosten daardoor echter wel gestegen, op het thema Onderhoud & Verbetering zitten we dit jaar dan ook in de C groep.

Compliance

2018 gaat de boeken in als het jaar waarin de AVG van kracht is geworden, namelijk op 25 mei 2018. In 2017 is een projectgroep opgericht om alle risico's in kaart te brengen rondom de AVG. Het doel van deze projectgroep was om compliant te worden (of te blijven) aan de eisen van de AVG. Vanaf 1 juli 2018 is daarnaast de Wijzigingswet Elektriciteitswet 1998 (ook wel wet VET genoemd) van kracht en moeten wij bij het aanvragen van omgevingsvergunningen rekening houden met het feit dat nieuw te bouwen bouwwerken niet meer mogen worden aangesloten op het gasnet.

Financiën

De Alliantie streeft ernaar haar financiële positie duurzaam gezond te houden. Het bedrijfsresultaat van de Alliantie wordt in 2018 gedomineerd door de waardevermindering van het vastgoed. Deze waardevermindering genereert echter geen kasgeld dat direct inzetbaar is. We zetten het resultaat uit de reguliere exploitatie in voor onze bedrijfsdoelstellingen. In 2018 heeft de Alliantie - naast de inzet van het exploitatieresultaat - meer geld geleend

om haar activiteiten te kunnen realiseren. In het meerjarenbeleid wordt gestuurd op ICR (interest-coverage-ratio) en loan to value, waarbij de Alliantie haar middelen maximaal en verantwoord in wil zetten voor haar volkshuisvestelijke doelstelling. Ook in 2018 zijn alle middelen hiervoor ingezet.

We kunnen trots zijn dat we een ambitieuze en financieel gezonde woningcorporatie zijn. We staan midden in de samenleving en zijn voorbereid op de toekomst. Met elkaar zijn we elke dag bezig om de kwaliteit van onze dienstverlening op een zo hoog mogelijk niveau te houden. Ook de komende jaren zetten we ons in om onze huidige en toekomstige huurders een veilig, gezond en comfortabel thuis te bieden.

Werkgebied en verdeling woningbezit van de Alliantie

Werkgebied de Alliantie

- Regio Almere
- Regio Amersfoort
- Regio Amsterdam
- Regio Gooi & Vechtstreek



De Alliantie werkt in veertien gemeenten in twee woningmarktregio's:

1. Woningmarktgebied: Metropoolregio Amsterdam:

- Amsterdam, Almere, Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren en Weesp

2. Woningmarktregio: Amersfoort Noord-Veluwe Zeewolde:

- Amersfoort, Eemnes, Leusden, Nijkerk, Soest en Zeewolde