

Jaarverslag 2014

14

**Volkshuisvestingsverslag
2014**

Inhoudsopgave

Volkshuisvestingsverslag	1	5 Verkopen	30
Voorwoord	4	Verkopen uit bestaand bezit	30
Beukenhorst: een tragisch ongeluk	7	Complexmatige verkoop	31
1 Verantwoording van de Raad van Commissarissen	8	Verkoop uit renovatie en nieuwbouw	32
Samenstelling RvC	8	6 Kwaliteit in wijken en buurten	33
Commissies en werkwijze	9	Convenanten met samenwerkingspartners	33
Inhoudelijk toezicht	10	Leefbaarheidsprojecten en buurtevenementen	33
Governance	10	7 Belanghebbenden	35
Werkgeversrol en verantwoording bestuurdersbeloning	11	Afspraken met gemeenten	35
Verantwoording honorering RvC	12	Huurderkoepel Arcade	35
2 Governance	13	Verenigingen van Eigenaren	36
Governancestructuur	13	Bewonerscommissies	36
Verklaring bestuur	13	Raad van advies EMM Zandvoort	36
Governancecode	13	Stakeholders	36
Tegenstrijdige belangen	13	Landelijke, regionale en lokale samenwerkingsverbanden	37
Activiteiten waarvoor een meldingsplicht geldt	13	8 Organisatie	38
Horizontale dialoog en verantwoording stakeholders	14	Organisatieontwikkelingen	38
Interne risicobeheersings- en controlesystemen	14	Ondernemingsraad	39
Visitatie en overige kwaliteitsmetingen	16	9 Financiële continuïteit	40
Strategie en beleid	16	Financieel beleid en beheer	40
3 Huisvesten van onze doelgroepen	17	Toelichting ontwikkeling resultaat en eigen vermogen 2014	42
Omvang en ontwikkeling portefeuille	17	Indirect rendement	44
Huurprijsbeleid en prijsontwikkeling	18	Toekomstverwachtingen	44
Contact met huurders: naar een optimale online dienstverlening	18	Kengetallen	45
Toewijzing 2014 en (bijzondere) verhuringen	18	Omgeving	47
Studentenhuisvesting	23	10 Verbindingen	48
Huurachterstanden en schuldhulpverlening	24	Algemeen	48
Samenwerken tegen huurachterstanden, overlast, ontruiming en woonfraude	25	Risico's afgebouwd in de verbindingen	48
Klachten en geschillen	26	Aflossen rekening-courantpositie toegelaten instelling	48
4 Kwaliteit van woningen en beheer	28	Verbindingenstructuur	49
Kwaliteit van onze woningen	28	Rechtmatigheidseisen rond verbindingen	49
Energielabel	28	Waardering en risico's	50
Projecten	28	Overzichtiging van deelnemingen en verbindingen	51

Jaarrekening 2014	53
Geconsolideerde jaarrekening 2014	55
• Balans per 31 december 2014 (na resultaatbestemming)	56
• Winst-en verliesrekening over 2014	58
• Kasstroomoverzicht over 2014	59
• Toelichting behorende tot de geconsolideerde jaarrekening 2014	60
• Toelichting behorende tot de geconsolideerde balans per 31 december 2014	70
• Toelichting behorende tot de geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2014	83
Enkelvoudige jaarrekening 2014	91
• Balans per 31 december 2014 (na resultaatbestemming)	92
• Winst-en verliesrekening over 2014	94
• Toelichting behorende tot de enkelvoudige jaarrekening 2014	95
• Toelichting behorende tot de enkelvoudige balans per 31 december 2014	96
• Toelichting behorende tot de enkelvoudige winst-en verliesrekening over 2014	102
Overige gegevens	104
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	106

Voorwoord

De Amsterdamse woningmarkt is in de loop van 2014 gaan aantrekken. Er wordt weer meer verhuurd, zowel in de huur- als de koopmarkt. Dat is hoopgevend voor alle mensen die naarstig op zoek zijn naar een woning.

Tegelijkertijd blijft voor velen de betaalbaarheid van het wonen onder druk staan. Dat zal niet snel veranderen, ondanks onze inzet om de huren niet meer te laten stijgen dan strikt noodzakelijk. Wat dat betreft staan we nog maar aan het begin van een uitdagende periode waarin vooral voor huishoudens met kinderen steeds vaker betaalbaarheidsproblemen dreigen. Gelukkig lukt het De Key nog steeds om huurachterstanden te beperken en het aantal ontruiming vanwege huurschuld te laten afnemen.

Eind 2014 werd het verscherpte financiële toezicht op De Key opgeheven. Financieel gezien zijn we dus in iets rustiger vaarwater gekomen. We bouwen en verbeteren weer. Daar hadden we lange tijd het geld niet voor. Maar de marges blijven smal; financiële behoedzaamheid blijft geboden.

Om beter voorbereid te zijn op de toekomst actualiseert De Key haar bedrijfsstrategie. Onze ambitie is 'klein en betekenisvol'. We willen daarbij naar scherpere keuzes. Ons werkgebied kan kleiner, de doelgroep nauwer omschreven, onze schulden omlaag. Dat laatste niet alleen om te voldoen aan eisen van externe toezichthouders, maar ook omdat geld lenen geld kost. Zonder leningen kunnen onze huren lager zijn. En als bedrijf lopen we zonder leningen minder risico's. In 2014 hebben we op veel plaatsen gesprekken over onze toekomstige strategie gevoerd. In de loop van 2015 bepalen we hierin definitief onze keuzes.

Begin 2014 startte ik bij De Key. Mijn eerste jaar was plezierig en enerverend. Onze regio daagt telkens weer uit, de krapte op de woningmarkt vraagt steeds meer creativiteit, onze huurders leggen de lat hoog en jonge woningzoekenden hebben nog steeds weinig kans op woonruimte. Daar valt dus nog veel te bereiken. Het is een voorrecht om daar samen met honderden collega's elke dag aan te mogen werken. Bij het tragisch ongeluk op Beukenhorst in Diemen maakte ik de inzet, betrokkenheid en veerkracht van de collega's intens mee.

Mijn eerste jaar zit er op. We hebben veel bereikt. En de toekomst vraagt nog meer.

Leon Bobbe,
directievoorzitter

Beukenhorst: een tragisch ongeluk

Donderdagmiddag 4 september 2014 om 15.40 uur richtte een gasexplosie een enorme ravage aan in de flat Beukenhorst in Diemen. Alle 193 appartementen werden onder regie van de brandweer ontruimd. Onze geliefde collega Margo Westrik kwam bij dit tragische voorval om het leven. Ook Wim Samson, een ingehuurde kraanmachinist, overleefde de gasexplosie niet. Het verlies van Margo kwam hard aan in de organisatie. Zij werkte dertig jaar bij De Key en was een zeer betrokken collega, sociaal bewogen met oog voor de noden van onze huurders. Naast dit verdriet dat we samen moesten verwerken, is er met man en macht gewerkt aan het ondersteunen en begeleiden van de bewoners.

Persoonlijke aandacht centraal

Op vrijdagmiddag 5 september draagt de gemeente Diemen de noodopvang over aan De Key. Vanaf die dag is er – naast het crisisteam op locatie – ook een crisisteam operationeel op de Hoogte Kadijk. 139 huishoudens kunnen in eerste instantie niet terug naar hun woning. De Key regelt een hotel en eten voor bewoners die niet terecht kunnen bij familie. Voor de kinderen wordt vervoer naar school geregeld. Op locaties en in de hotels zijn elke dag spreekuren. Een telefoonteam is met een speciaal 999-nummer dagelijks bereikbaar voor bewoners van 8.00 uur tot 21.00 uur en op de website van De Key vinden de bewoners de laatste informatie. Persoonlijke aandacht staat centraal in de communicatie, zowel met de bewoners als met onze medewerkers.

Inzet medewerkers

Het crisisteam op Beukenhorst onderzoekt de constructieve veiligheid van de flat en treft constructieve maatregelen. In twee weken tijd rondt dit team de stut- en stempelwerkzaamheden af en kunnen bewoners – op 32 huishoudens na – terugkeren naar Beukenhorst. De huishoudens die niet terugkeren, kunnen met al hun vragen terecht bij hun woonbegeleider. Zo is ruim twee weken lang dag en nacht keihard gewerkt, waarbij dagelijks zeventig medewerkers zijn ingezet. De betrokkenheid van alle De Key-medewerkers was hierbij indrukwekkend. Ook de vele samenwerkingspartijen – waaronder de gemeente Diemen – hebben zich tot het uiterste ingespannen. Maandag 22 september wordt het crisisteam afgebouwd en pakken de meeste betrokken collega's hun reguliere werk weer op. Die middag staan we met alle collega's nog een keer stil bij de gebeurtenissen rondom Beukenhorst, en herdenken we ook Margo nogmaals.

Communicatiestrategie

De media – zowel lokaal als landelijk – hebben veel aandacht besteed aan de situatie rond Beukenhorst. In de berichtgevingen houden we het kort en feitelijk, met begrip voor alle emoties. Onze communicatiestrategie was: eerst de bewoners en medewerkers informeren, en dan pas de media.

Herstel

Duyts Bouwconstructies heeft een bouwtechnisch onderzoek uitgevoerd in het beschadigde deel van de flat. Op basis hiervan heeft De Key besloten de bergingen en woningen die tijdens de gasexplosie zijn beschadigd, te herstellen. Vanaf dat moment is een bouwteam aan de slag gegaan met het herstellen van de woningen en de bergingen en het afronden van de liftrenovatie. Naar verwachting zijn deze werkzaamheden voor de zomer 2015 klaar en dan kunnen de 32 huishoudens weer terug naar Beukenhorst.

Afronding

De afwikkeling van alle juridische zaken en verzekeringskwesties zal nog een tijd duren. De exacte toedracht van de gasexplosie is nog niet vastgesteld. Er lopen meerdere onderzoeken. De Onderzoeksraad voor de Veiligheid onderzoekt hoe een dergelijke ramp te voorkomen en welke lessen er getrokken kunnen worden. Het OM hoort getuigen en bepaalt op basis van deze verhoren het vervolgtraject. De Key heeft ook opdracht gegeven voor eigen onderzoek om de eigen processen waar nodig te verbeteren. Alle resultaten worden in 2015 verwacht.

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. De raad adviseert ook het bestuur en is de werkgever van de algemeen directeur-bestuurder.

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 2014 heeft uitgevoerd.

Samenstelling RvC

De RvC van De Key bestond in 2014 uit zeven personen.

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 Voorzitter Commissie Vastgoed & Wonen	1964	2012	2015	1e termijn
Mevrouw dr. G. ter Horst	Vicevoorzitter RvC Lid Remuneratiecommissie Lid RvC op voordracht van huurdersvereniging Arcade	1952	2013	2016	1e termijn
Mevrouw drs. T.E. Monzón RA	Lid RvC Voorzitter Auditcommissie	1967	2012	2015	1e termijn
De heer drs. P.W. Ploegsma MBA	Lid RvC Lid Auditcommissie	1968	2013	2016	1e termijn
Mevrouw ir. M. A. A. Schoenmakers	Lid RvC Lid Commissie Vastgoed & Wonen	1952	2014	2017	1e termijn
De heer drs. E. Spek	Lid RvC Lid Commissie Vastgoed & Wonen	1961	2014	2017	1e termijn

Daarnaast is de RvC sinds september versterkt met een trainee, Paul van Kalmthout. Hij is algemeen directeur/secretaris van de provincie Gelderland en loopt stage bij de RvC van De Key in het kader van de Leergang toekomstige toezichthouders in de not-for-profit sector.

In de volgende tabel staat een overzicht van het beroep en de nevenfuncties van de zeven RvC-leden in 2014.

Overzicht leden Raad van Commissarissen

Naam	Beroep	Nevenfuncties
De heer mr. F.H.G. de Grave	Voorzitter Federatie van Medisch Specialisten Lid Eerste Kamer der Staten-Generaal (VVD)	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Advies Rechtbank Amsterdam • Lid Raad van Toezicht ING Bank Nederland • Voorzitter coöperatiebestuur PGGM • Lid Raad van Advies Conclusion B.V. • Lid Raad van Commissarissen SADC • Voorzitter stichting Ondersteuning VVD • Lid Raad van Commissarissen ZIN (vanaf 1-1-2015)
De heer drs. D.J. Elders	Zelfstandig interim-manager en adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Commissarissen Intermaris • Lid Raad van Toezicht Stichting Olympisch Stadion Amsterdam • Lid Raad van Toezicht Stichting Exploitatie 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 Amsterdam • Voorzitter Raad van Toezicht Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid • Voorzitter LAN (Long Alliantie Nederland) • Lid Raad van Commissarissen Shell Nederland • Lid Raad van Toezicht Amsterdamse Hogeschool voor de Kunsten (vanaf 18-10-2014) • Voorzitter KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie) (vanaf 15-11-2014)
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 drs. P.W. Ploegsma MBA	Directeur Financiën en Economische Zaken (CFO), UWV Per 1-12-2014: bestuurder Aafje	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Bestuur Pensioenfonds UWV (tot 1-12-2014) • Voorzitter Raad van Toezicht MEE Utrecht Gooi & Vechtstreek • Voorzitter Raad van Toezicht Impuls Amsterdam • Redactielid Management Executive
Mevrouw ir. M. A.A. Schoenmakers	Directeur AM Concepts	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Bestuur Stichting Cultuurwerf Vlissingen • Lid Raad van Advies Spoorzone Delft
De heer drs. E. Spek	Directeur Huisvesting en Techniek AMC Academisch Medisch Centrum	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht Scholengemeenschap Reigersbos – Exellius • Bestuurslid European

Commissies en werkwijze

De RvC heeft de volgende drie commissies ingesteld:

- Remuneratiecommissie;
- Commissie Vastgoed & Wonen;
- Auditcommissie.

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

Remuneratiecommissie

De voorzitter, de heer De Grave, en de vicevoorzitter, mevrouw 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 en de RvC.

Commissie Vastgoed & Wonen

De heer Elders, de heer Spek en mevrouw Schoenmakers vormen de Commissie Vastgoed & Wonen. Deze commissie adviseert de raad over projecten en de onderwerpen die

gerelateerd zijn aan wonen. De commissie heeft in 2014 zeven keer vergaderd om de vergadering van de raad voor te bereiden. De naam van de commissie is in 2014 gewijzigd van 'Projecten & Wonen' naar 'Vastgoed & Wonen' omdat de commissie niet alleen kijkt naar de ontwikkelingsprojecten, maar ook naar onderhoud en beheer van het vastgoed. De commissie overlegt onder andere met de directeur Vastgoed, de directeur Wonen en de algemeen directeur-bestuurder. De commissie heeft in 2014 bijzondere aandacht besteed aan alle in aanmerking komende ontwikkel- en verkoopprojecten, alsmede aan het proces/kader complexmatige verkoop, de dispositielijst, de projectenlijst en de manier waarop over projecten wordt gerapporteerd.

Auditcommissie

De Auditcommissie bestaat uit mevrouw Monzón en de heer Ploegsma. Ze heeft zeven keer vergaderd. De Auditcommissie vergadert samen met de algemeen directeur-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.

De Auditcommissie en de Commissie Vastgoed & Wonen hebben op 10 juli gezamenlijk vergaderd over het project Nieuw Delflandplein (NDP), om de tussentijdse schriftelijke besluitvorming door de RvC voor te bereiden.

Op 15 december hebben de voorzitters van beide commissies gesproken met een externe partij naar aanleiding van een klacht over complexmatige verkoop. Het proces rond complexmatige verkoop heeft afgelopen jaar veel aandacht gekregen. De voorzitter van de Commissie Vastgoed & Wonen is voor de bespreking van dit onderwerp ook een keer aangeschoven bij de Auditcommissie.

Inhoudelijk toezicht

De Key heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan het (financieel) herstel. De financiële situatie van De Key en de relatie met de externe toezichthouders waren regelmatig terugkerende thema's in de vergaderingen. De RvC is zeer verheugd dat de inspanningen ertoe hebben geleid dat De Key in 2014 van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) het bericht heeft ontvangen niet meer onder verscherpt toezicht te staan. Daarmee gaan we een nieuwe fase in en kijken we vooruit naar de toekomst. Ook de maatschappelijke omgeving en regelgeving veranderen. De Key speelt hierop in en ontwikkelt een nieuwe strategie. Ook de raad heeft gesprekken gevoerd over visie, missie en verdienmodel.

Transparantie, integriteit en risicomanagement zijn belangrijke thema's in het toezicht. In dit kader heeft de RvC een externe partij opdracht gegeven om een scan uit te voeren op hoe De Key risicovolle werkprocessen heeft geregeld. Het proces complexmatige verkoop krijgt hierin, mede vanwege de ingediende klacht, extra aandacht en heeft een uitgebreide onderzoeksvraag.

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 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. De Key werkt op dit moment aan een nieuwe strategie waarbij heldere keuzes worden gemaakt die richtinggevend zijn. Het toetsingskader van de RvC zal aansluitend hieraan aangepast worden.

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 2014 heeft de RvC zeven keer vergaderd. Bij de vergaderingen in februari en juni was de externe accountant aanwezig voor overleg over respectievelijk de managementletter en de jaarrekening 2013. Aansluitend op de februarivergadering was een symposium georganiseerd ter gelegenheid van het afscheid van commissarissen Wytze Patijn en Karin Rosielle. Het thema was de toekomst van woningcorporaties. De aprilvergadering was een heidag, die voor een deel besteed werd aan een reguliere vergadering, en waar ook tijd was ingeruimd voor overleg met de algemeen directeur-bestuurder en voor de strategie van De Key. In september heeft de raad stil gestaan bij het drama in de Beukenhorst-flat. In de decembervergadering vergaderde de RvC deels buiten aanwezigheid van de directie, omdat de raad zichzelf evalueerde en overlegde over een klacht van een externe partij.

Op de gebruikelijke momenten in het jaar zijn de formele onderwerpen aan bod gekomen. Zo stelde de raad in juni de jaarstukken 2013 vast. De raad is verheugd dat al in november 2014 de begroting 2015 en de meerjarenbegroting konden worden vastgesteld. De raad heeft verder besluiten genomen over onder andere het bestuursreglement, gedragsregels voor commissarissen, de volmacht aan het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), goedkeuring van (interne) verkopen, aanpassing van de meldingsgrens aan de RvC bij afwijkingen in projecten, investeringsvoorstellen, en het opheffen van enkele verbindingen.

Daarnaast heeft de raad gesproken over onderwerpen rond volkshuisvesting en bedrijfsvoering. Daarbij is specifiek aandacht besteed aan de financiële continuïteit, financiering, de projectenportefeuille en (het proces van) complexmatige verkoop.

Ook actualiteiten zoals de parlementaire enquête woningcorporaties en de herziene Woningwet kwamen regelmatig aan de orde.

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 2014 haar doelen heeft gehaald, zijn in 2014 diverse audits en quick audits uitgevoerd, waarover per kwartaal aan de Auditcommissie is gerapporteerd.

Governance

De Key vindt goed ondernemingsbestuur (corporate governance) van groot belang. Het onderwerp governance komt dan ook regelmatig aan de orde 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.

Zelfevaluatie

In december heeft de raad zijn eigen functioneren geëvalueerd onder externe begeleiding. Vooraf heeft de begeleider gesprekken gevoerd met alle commissarissen, de algemeen directeur-bestuurder en de bestuurssecretaris. Tijdens de evaluatie heeft hij zijn bevindingen gepresenteerd, en deze zijn besproken. Een aantal onderwerpen kwam terug op de heidag in april 2015.

Over het algemeen is de raad tevreden over zijn eigen functioneren. Een nieuwe fase voor De Key leidt tot het verleggen van focus van de RvC. De rapportages zijn verbeterd en maken het mogelijk om effectiever en gericht toezicht te houden. Afgesproken is de verbeterpunten te bespreken met de algemeen directeur-bestuurder. Deze punten hangen vooral samen met informatievoorziening: het streven is om eerder inzicht te krijgen in afwijkingen van beleid en om de afwegingen/dilemma's mee te nemen in de besluitvorming.

Benoeming

Per 1 januari 2014 zijn de heer Spek en mevrouw Schoenmakers benoemd als lid van de RvC en van de Commissie Vastgoed & Wonen. Voor de werving hebben wij het profiel geactualiseerd. Dit profiel staat op de website. We hebben met de vacatures voor deze functies geadverteerd in landelijke dagbladen, en de wervings- en benoemingsprocedure laten begeleiden door een wervings- en selectiebureau.

Integriteit en onafhankelijkheid

Volgens de RvC voldoen de leden aan de criteria voor onafhankelijkheid. Enkele commissarissen kunnen door 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 2014 is dit twee keer gebeurd.

Overleg met belanghebbenden

Een delegatie van de RvC heeft twee keer gesproken met de ondernemingsraad (OR), onder andere over het strategietraject en de (mogelijke) gevolgen voor de organisatie, het externe onderzoek naar werkprocessen en de beoordeling van de algemeen directeur-bestuurder.

Ook heeft (een delegatie van) de RvC twee keer gesproken met het bestuur van huurdersvereniging Arcade. De gesprekken gingen onder andere over de (financiële) relatie tussen De Key en Arcade, de missie en visie van De Key, de capaciteit en de relatie met de achterban van Arcade.

Daarnaast hebben de twee commissarissen die op voordracht van Arcade in de RvC zijn benoemd, een bestuursvergadering van Arcade bijgewoond.

Externe accountant

Het contract met accountant KPMG loopt tot en met de jaarrekening van 2014.

Het jaarrekeningtraject 2013 is geëvalueerd binnen De Key en met KPMG. De externe accountant heeft ook andere taken verricht, namelijk werkzaamheden in het kader van de waardering van functieomschrijvingen en de controle van subsidies.

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 voor.

De heer Leon Bobbe is met ingang van 13 januari 2014 benoemd als algemeen directeur-bestuurder van De Key. Hiertoe is in overleg met de directie en de OR een profiel opgesteld. Er is een wervings- en selectiebureau ingeschakeld, dat op basis daarvan de voorselectie heeft gedaan. Vervolgens zijn gesprekken gevoerd met de selectiecommissie, de directieleden, de ondernemingsraad en de voltallige Raad van Commissarissen. De referenties van de nieuwe algemeen directeur-bestuurder zijn gecheckt en hij heeft een integriteitverklaring getekend.

De Key conformeert zich aan de Wet normering topinkomens (WNT). Bij de aanstelling van de algemeen directeur-bestuurder is zijn beloning gebaseerd op de daarbij behorende (aangepaste) staffel. In 2014 bedroeg de beloning van de algemeen directeur-bestuurder € 144.809,50. Deze 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 volgens kantonrechtformule afgesproken, binnen de maximumontslagvergoeding zoals gesteld door de WNT. De pensioenregeling is volgens de cao. De algemeen directeur-bestuurder heeft aangegeven in 2015 aan de nieuwe norm van 100%-ministersalaris te willen voldoen, ook al is nog de oude hogere staffel van kracht.

Naast de jaarlijkse evaluatie vindt in het vierde jaar een grondige evaluatie plaats, waarin wordt bepaald in hoeverre partijen voortzetting van de arbeidsovereenkomst wenselijk achten. Bij een positieve uitkomst van deze evaluatie wordt de algemeen directeur-bestuurder herbenoemd bij De Key. De remuneratiecommissie spreekt voor het gesprek met de algemeen directeur-bestuurder altijd met de RvC. In 2014 hebben diverse gesprekken plaatsgevonden met de algemeen directeur-bestuurder. Het beoordelingsgesprek over 2014 vindt plaats in 2015.

Verantwoording honorering RvC

De beloningen van de RvC-leden verschillen onderling, doordat er verschillende regelingen golden op het moment van hun aantreden.

Honorering Raad van Commissarissen

Enit	Honorering excl. BTW (in €)	Honorering incl. BTW (in €)	ZvW-premie (in €)
De heer mr. F.H.G. de Grave	15.000	18.150	
De heer drs. D.J. Elders	11.313	13.689	
Mevrouw drs. T.E. Monzón RA	11.313	13.689	
De heer drs. P.W. Ploegsma	10.170	12.306	763
Mevrouw dr. G. ter Horst	10.170	12.306	
Mevrouw ir. M. A. A. Schoenmakers	0	0	
De heer drs. E. Spek	10.170	12.306	763
TOTAAL	68.136	82.445	1.526

Mevrouw Schoenmakers is in 2014 aangetreden als commissaris. Zij heeft dit jaar gezien als een inwerkperiode en heeft aangegeven af te zien van beloning.

In totaal heeft De Key in 2014 € 84.422,= 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.

Hoogachtend,

Mr. F.H.G. de Grave

Voorzitter RvC

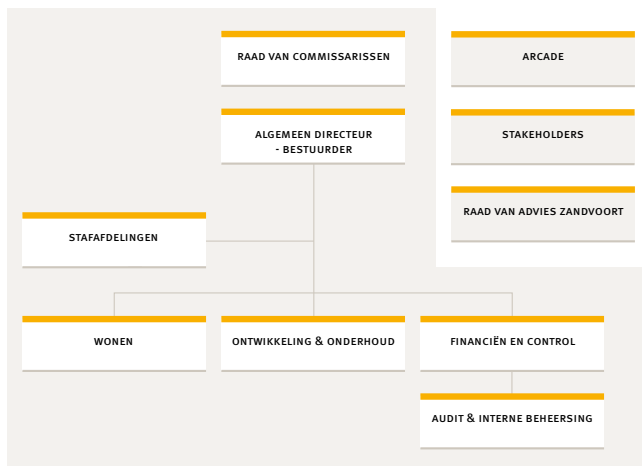
Amsterdam, 17 juni 2015

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 2014 staat in het volgende schema¹⁾.



1) Een uitgebreider organisatieschema staat in hoofdstuk 8.

De medewerker Audit & Interne Beheersing valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur Financiën & Control en rapporteert functioneel aan zowel de directie als aan de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen. Dit is vastgelegd in het auditreglement.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur staan in de statuten van Woonstichting De Key. Ze zijn nader uitgewerkt in de reglementen van bestuur en directie. Hierin staat dat directiebesluiten bestuursbesluiten zijn. In 2014 heeft de directie over 89 directievoorstellen besluiten genomen. Het bestuur heeft geen afzonderlijke bestuursbesluiten genomen.

Algemeen directeur - bestuurder

Sinds 13 januari 2014 is de heer Leon Bobbe (1955) algemeen directeur-bestuurder.

Nevenfuncties van de heer Bobbe

- Lid Raad van Toezicht Montessori Scholengemeenschap Amsterdam (vmbo, mavo, havo, vwo) (sinds 2010)

Verklaring bestuur

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

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.

Tegenstrijdige belangen

Er zijn in 2014 geen besluiten aan de RvC voorgelegd waarbij tegenstrijdige belangen van de algemeen directeur-bestuurder spelen. Buiten het besluit waarbij een van de commissarissen gebruik heeft gemaakt van zijn verschoningsrecht, zijn er geen besluiten genomen over transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de raad spelen. Ten slotte is er geen sprake geweest van transacties waarbij sprake is van een tegenstrijdig belang tussen De Key en leden van de raad.

Activiteiten waarvoor een meldingsplicht geldt

In 2014 en 2015 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 opzet van onze verkoopprocessen en de stand van zaken van eerder gemelde nevenactiviteiten: grondposities, de deelname aan Glasvezelnet Amsterdam en REM Eiland.

In 2014 is de locatie Amstelborgh / Borchland verkocht. Over de verkoopafspraken hebben we het ministerie geïnformeerd.

In 2015 heeft KPMG een rapport van bevindingen opgesteld over de opzet van de procesbeschrijvingen van de verkoopprocessen, nadat het ministerie dit had gevraagd.

Bij de verkooptransacties 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.

In 2014 heeft De Key geen nieuwe activiteiten ondernomen of opgestart, die zij moet melden.

Horizontale dialoog en verantwoording stakeholders

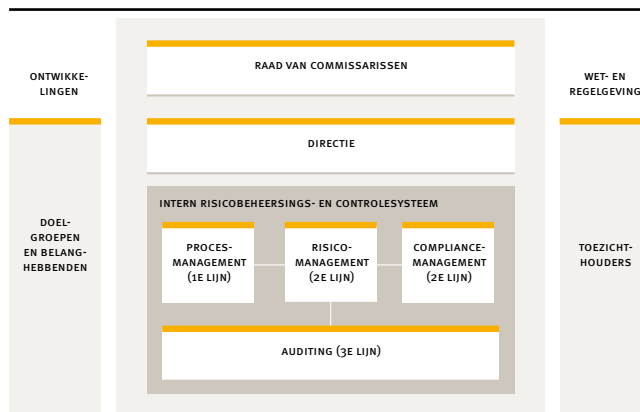
Verschillende overlegorganen borgen de horizontale dialoog met diverse stakeholders en hoe De Key verantwoording aan hen aflegt. Dit zijn de Zandvoortse raad van advies EMM (Eendracht Maakt Macht) en de huurdersorganisatie Arcade. Verder hebben wij in 2014 diverse bijeenkomsten georganiseerd met stakeholders zoals bewonerscommissies, stadsdelen en maatschappelijke organisaties rond zorg, welzijn, onderwijs en veiligheid. In hoofdstuk 7 vindt u een overzicht van de activiteiten per stakeholder.

Interne risicobeheersings- en controlesystemen

In 2014 heeft De Key binnen haar organisatiestructuur een onafhankelijke afdeling Audit & Interne Beheersing ingericht. De afdeling Planning & Control heeft een deel van de auditwerkzaamheden overgedragen aan deze nieuwe afdeling. De afdeling Audit & Interne Beheersing speelt een belangrijke rol binnen het interne risicobeheersings- en controlesysteem. Met audits worden bij de Key specifieke risico's beoordeeld en wordt ook getoetst of interne beheersingsmaatregelen continu werken.

Het interne risicobeheersings- en controlesysteem van De Key maakt deel uit van het Beleid Audit & Interne Beheersing. Dit beleidsdocument heeft als doel inzicht te verschaffen in de verschillende onderdelen van het interne risicobeheersings- en controlesysteem. Het scheidt ook de kaders en uitgangspunten, aan de hand waarvan de betreffende onderdelen verder worden ingevuld.

Intern risicobeheersings- en controlesysteem



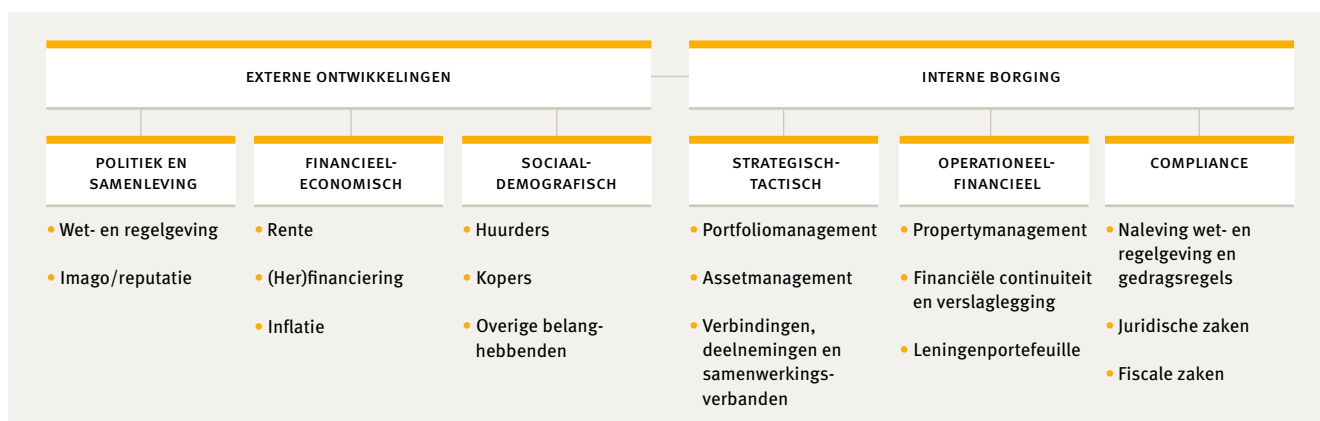
Zowel de externe omgeving waarin De Key opereert, als de effectiviteit en efficiëntie van onze interne organisatie, brengen naast kansen ook risico's met zich mee. Die risico's kunnen beïnvloeden of we onze doelstellingen halen. In 2014 hebben we er daarom voor gekozen om deze risico's volgens een thematisch overzicht te analyseren en te rapporteren. De komende jaren werken we dit risico-overzicht verder uit, net als de rapportages.

Hierna vindt u een selectie van de belangrijkste risico's en onzekerheden waarmee De Key wordt geconfronteerd.

Externe ontwikkelingen

Het is nog onzeker wat de gevolgen zullen zijn van wet- en regelgeving op de bediening van onze doelgroepen. Hierbij gaat het in de eerste plaats om de herziening van de Woningwet en de uitwerking daarvan in Algemene Maatregelen van Bestuur. Nu de Eerste Kamer de herziene Woningwet heeft vastgesteld,

Thematisch risico-overzicht



is De Key de effecten daarvan op haar strategisch beleid en governance aan het uitwerken in een plan van aanpak. Ook de effecten op de leningen- en projectenportefeuille worden onderzocht. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 9.

In de voorbereiding op de begroting 2016 onderzoeken we ook de effecten van andere wetswijzigingen, waaronder het nieuwe Woningwaarderingssstelsel, de nieuwe energielabelcertificering en de Warmtewet.

De lage rente heeft voor De Key een positief effect op de rentelasten door renteherzieningen. Het renterisico is ruimschoots onder de norm van zowel het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) als onze eigen norm zoals vastgelegd in het Treasurystatuut. De liquiditeitspositie laat zien dat De Key in 2014 voldoende liquide middelen beschikbaar heeft en dat investeringen uit eigen middelen gefinancierd kunnen worden.

De inflatie is in 2014 fors lager uitgevallen dan in de begroting 2014 is opgenomen. Daarnaast zijn ook de toekomstverwachtingen over groei van de inflatie naar beneden bijgesteld.

De wet- en regelgeving heeft ook effect op onze huurders en potentiële kopers. De inkomens van onze huurders blijven achter onder druk van overheidsmaatregelen. Tot nu toe weet De Key het risico op huurachterstanden te beheersen.

De verkoopmarkt in Amsterdam heeft zich in 2014 positief ontwikkeld. Daarnaast is ten opzichte van de jaarrekening 2013 de verwachting rooskleuriger. De vraag naar en de ontwikkeling van de verkoopprijzen kunnen echter negatief beïnvloed worden door de op handen zijnde wijziging van verkoop bevorderende maatregelen en door veranderingen in besteedbaar inkomen en consumentenvertrouwen. Onze mogelijkheden om te investeren in de kwaliteit van onze woningvoorraad, worden bepaald door de omvang van de desinvesteringstroom samen met de omvang van het exploitatieresultaat.

Interne borging

De Key is bezig haar missie en visie te herzien. Als we onze nieuwe missie en visie hebben vastgesteld, voeren wij een nieuwe strategische risico-inventarisatie uit. Dan operationaliseren we de relevante risico's naar beheersmaatregelen, die we borgen binnen de organisatie.

De Key bekijkt continu hoe ze haar interne beheersings- en controlesysteem verder kan verbeteren. In 2014 heeft De Key een externe partij opdracht gegeven om een scan uit te voeren op hoe wij onze risicovolle werkprocessen hebben geregeld. De verbetermogelijkheden die hieruit naar voren kwamen, borgen wij in onze organisatie en processen. In 2015 werken we andere onderwerpen uit, waaronder privacy.

Auditing

Vanaf 2014 voert de afdeling Audit & Interne Beheersing het Auditjaarplan uit. Op basis van objectief en onafhankelijk onderzoek is het interne beheersings- en controlesysteem op verschillende onderwerpen beoordeeld. Hiertoe zijn in totaal tien audits gedaan. Vanwege het specialistisch karakter heeft De Key ervoor gekozen om de audit op de treasuryactiviteiten door een externe partij te laten uitvoeren.

In de managementteams wordt de voortgang van resterende verbeteracties vanaf 2015 ieder kwartaal besproken, in aanwezigheid van de medewerker Audit & Interne Beheersing. Hij bespreekt de resultaten van alle auditwerkzaamheden, zowel de individuele auditrapportages als de effectieve opvolging van de actieplannen, met de directie en met de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen.

Integriteit

Ook in 2014 heeft de organisatie zich intensief beziggehouden met het onderwerp integriteit. Integriteitsissues worden actief besproken in de werkoverleggen. Drie integriteitsincidenten die kort na elkaar plaatsvonden, hebben ertoe geleid dat er intern extra bijeenkomsten zijn georganiseerd. Hierbij is speciaal aandacht besteed aan de direct betrokken teams.

Gedurende het hele jaar zijn dilemmatrainingen georganiseerd voor medewerkers. Hierbij ging het vooral over bewustwording, praktijksituaties herkennen, met elkaar in gesprek gaan over praktijksituaties en ervaringen en adviezen delen. De begrippen dilemma's en integriteit leven onder het personeel. Door de overleggen en trainingen hierin groeit de bewustwording, de transparantie en ook de bereidheid om ervaringen te delen. De dilemmatrainingen en werkoverleggen over integriteit worden in 2015 voortgezet.

In 2014 zijn in totaal tien integriteitdilemma's gemeld. De afdelingen Personeel & Organisatie (P&O) en Juridische Zaken en het management onderzoeken alle meldingen. In twee gevallen gaf dit aanleiding om de arbeidsovereenkomst met de betrokken medewerker te ontbinden. In twee andere gevallen heeft het geleid tot een schriftelijke waarschuwing. P&O zorgt ervoor dat de incidenten aandacht krijgen in de managementteams. Leidinggevend informeren de medewerkers tijdens team overleggen over preventieve maatregelen of aanpassingen van bestaande afspraken.

In samenwerking met de ondernemingsraad is een start gemaakt om het integriteitshandboek inclusief bijlagen te actualiseren. Hierin worden ook de voorschriften van de werkkostenregeling nadrukkelijk meegenomen. In 2015 wordt dit afgerond.

Ook in de RvC is integriteit regelmatig onderwerp van gesprek. Mede naar aanleiding van deze gesprekken scant een bureau een aantal processen, waarin onder andere wordt gekeken naar fraudegevoeligheid.

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. In 2016 wordt De Key gevisiteerd over de periode 2012-2015.

KWH-participatielabel

De Key laat periodiek de participatiemeting uitvoeren door onderzoeksbureau 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. KWH heeft in 2014 de huurdertevredenheid gemeten.

Om de huurdertevredenheid te kunnen vergelijken met die van vorig verslagjaar, vindt u ook de cijfers van 2013 in de tabel hierna. De meetmethode is op een aantal punten anders dan in 2013. De onderdelen 'bereikbaarheid/telefonische dienstverlening' en 'communicatie/informatie' zijn samengevoegd tot 'contact'. Daarnaast is het onderdeel 'verkoop woningen' (tevredenheid over van De Key gekochte woningen) aan de meting toegevoegd. In 2014 is het onderdeel 'afhandeling klachten' op een andere manier gemeten, waardoor de score op dit onderdeel gemiddeld lager uitviel.

Algemene tevredenheid huurders in 2014 t.o.v. 2013

Categorieën	Score 2014	Score 2013
Bereikbaarheid en telefonische dienstverlening	-	6,4
Communicatie en informatie	-	6,5
Contact	6,5	-
Woning zoeken	7,2	7,0
Woning betrekken	7,3	7,6
Woning verlaten	6,9	7,5
Uitvoering reparaties	7,6	7,0
Planmatig onderhoud	8,0	7,2
Afhandeling klachten	5,4	6,0
Verkoop woningen	7,3	-
TOTAAL CIJFER	7,0	6,9

De directie had voor 2014 een minimale KWH-score van 7,2 als norm gesteld. Het behalen van deze norm is voor de medewerkers van De Key gekoppeld aan een deel van de variabele eindejaarsuitkering in 2014. Een nadere toelichting hierop vindt u in hoofdstuk 8.

Strategie en beleid

In 2014 is De Key begonnen om een nieuw strategisch beleidsplan op te stellen.

Om een nieuwe strategie te vormen hebben we het eerste halfjaar in- en extern informatie verzameld, onder andere aan de zogenoemde verhalentafels. Daar gingen medewerkers van De Key met elkaar in gesprek over wat ze in hun omgeving voorbij zien komen en wat er in de organisatie wringt. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met de huurders, met de gemeenten en met andere partijen.

Alle informatie uit deze ontmoetingen en overleggen is gebundeld in een gespreksnotitie die de denkrichting schetst voor onze nieuwe strategie. Op 6 oktober is deze notitie gepresenteerd aan medewerkers. Vervolgens is deze breed verspreid via internet en intranet en besproken met onze medewerkers, de gemeenten Amsterdam, Diemen en Zandvoort, met de huurdersvereniging Amsterdam, met onze eigen huurderskoepel Arcade en met onze collega-corporaties in Amsterdam.

In het najaar is een gespreksnotitie over ons verdienmodel uitgewerkt. Ook deze notitie is in- en extern verspreid. We zijn ook hierover in gesprek gegaan met onze omgeving en met de organisatie. In januari 2015 is de voorlopige missie en visie vastgesteld. De thema's voor de strategie werken we in 2015 verder uit en in het najaar van 2015 stellen we de strategie definitief vast.

Huisvesten van onze doelgroepen

De Key werkt voor de volgende doelgroepen:

- woningzoekenden die minder dan € 34.678,- verdienen en dus in aanmerking komen voor een sociale huurwoning;
- studenten die wij veilige en betaalbare woningen bieden in Amsterdam;
- mensen die zelfstandig kunnen wonen met begeleiding van zorg- en welzijnscollega's;
- 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 € 34.678,- en € 48.750,- verdienen.

De laatste groep bieden wij de keuze tussen de huur van een vrije sector woning tot € 955,- en een betaalbare koopwoning.

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

De € 34.678,-grens maakt dat het aantal ingeschreven alleenstaande woningzoekenden toeneemt. Met een inkomen onder deze grens kom je voor een sociale huurwoning in aanmerking. Deze grens correspondeert echter 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 € 955,-. Door onze relatief lage gemiddelde huurprijs bij zittende huurders wordt dit grote huurpotentieel niet gerealiseerd. Als huurwoningen vrijkomen, streven we er wel naar dit potentieel te halen, 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 € 29.325,- toppen wij de huur af op de eerste aftoppingsgrens.

Omvang en ontwikkeling portefeuille

De exploitatieportefeuille van De Key bestaat eind 2014 uit 37.732 verhuureenheden. De mutaties in 2014 lichten wij in deze paragraaf toe.

Nieuwbouw

Bij de nieuwbouw gaat het om 60 woningen en 2 BOG-ruimten Amstelcampus Wibaut en de oplevering van Stadslandgoed Klarenbeek.

Aankoop

De aankopen betreffen de interne leveringen van Blok 62 door Driedee B.V. (18 woningen, 19 bergingen en 63 parkeerplaatsen) en van de Ibisweg door de Exploitatiemaatschappij B.V. (22 BOG-ruimten).

Verkoop van woningen en parkeerplaatsen

De Key heeft in 2014 in totaal 452 woningen verkocht en geleverd (inclusief 4 complexmatige verkopen), waarvan 110 aan zittende huurders. Daarnaast zijn er 9 parkeerplaatsen verkocht en 4 BOG-eenheden.

Omvang en ontwikkeling portefeuille (TI)

	Stand 2013	Nieuwbouw	Aankoop	Verkoop	Sloop	Ov. Mutaties	Stand 2014
Woningen	32.598	60	18	-452	-85	65	32.204
BOG	1.464	3	22	-4	-6	5	1.484
Parkeren	3.471	-	63	-9	-26	22	3.521
Woon - zorg	282	-	-	-	-	0	282
Overig	230	-	19	-	-1	-7	241
TOTAAL	38.045	63	122	-465	-118	85	37.732

Verdeling verhuureenheden naar gemeente

Gemeente	Zelfstandig	Onzelfstandig	BOG ¹⁾	Parkeren	Woonzorg	Overig	Totaal
Amsterdam	24.216	3.502	1.373	3.148	101	180	32.520
Diemen	940	783	45	14	181	2	1.965
Zandvoort	2.534		66	359		59	3.018
Hillegom	209						209
De Bilt		20					20
TOTAAL	27.899	4.305	1.484	3.521	282	241	37.732

1) Bedrijfsroerendgoed

Van de woningen die De Key in 2014 uit de bestaande voorraad heeft verkocht, had 78% een verkoopprijs tot € 225.000,-. Deze verkoopprijs ligt binnen het bereik van de secundaire doelgroep, de middeninkomens. De Starters Renteregeling draagt eraan bij dat woningen bereikbaar worden voor deze doelgroep.

Sloop

De voorraad is afgenomen wegens sloop op Sophiaweg (37 woningen, 26 parkeerplekken en 1 berging), Kop Wibaut (42 woningen en 4 BOG) en Vinkenstraat (5 woningen en 2 BOG).

Overige mutaties

Onder de post overige mutaties verwerken we de administratieve correcties op ons bezit.

Huurprijsbeleid en prijsontwikkeling

Het huurprijsbeleid van De Key is erop gericht betaalbare en passende huisvesting te bieden aan huishoudens met een inkomen lager dan € 34.678,-. Daarbij zoeken we altijd naar een evenwicht tussen prijs en kwaliteit. Bij zelfstandige sociale huurwoningen streven we naar een huurprijs van 100% van de maximale huur, op grond van het Woningwaarderingssysteem. In 2014 hebben wij 94% van onze zelfstandige huurwoningen verhuurd binnen de grenzen van de sociale huur.

Percentage zelfstandige woningen van De Key naar rekenhuur per 31 december 2014 in Amsterdam, Diemen, Zandvoort en Hillegom

	Huurklassen ¹⁾	2014	2013
Goedkoop	< € 389,05	25%	30%
Betaalbaar	€ 389,06 - € 596,75	51%	51%
Maximale huurgrens	€ 596,76 - € 699,48	17%	12%
Vrije sector middel duur	€ 699,49 - € 955	5%	5%
Vrije sector duur	> € 955	2%	2%
TOTAAL		100%	100%

1) In de huurklassen zijn de uiterste grenzen van één en meerpersoons-huishoudens opgenomen.

Inkomensafhankelijke aftoppingen

Als gevolg van de Donnerpunten nam de beschikbaarheid van kleine meerkamerwoningen af. Met de inzet van de inkomensafhankelijke aftopping, bieden wij meerpersoonshuishoudens met kinderen een passende woning op maat aan, met een huur van maximaal € 596,76. Deze huurders komen hiervoor in aanmerking als het verzamelinkomen niet boven de € 29.325,- uitkomt.

Huurverhoging

De Key heeft per 1 juli 2014 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 2014 gemiddeld (ongewogen) met 4% verhoogd. Huurders van woningen die op korte termijn in aanmerking komen voor sloop of renovatie en lopende huurcommissiezaken zijn uitgesloten van de huurverhoging 2014.

De gezinnen uit de primaire doelgroep die tussen 1 januari en 1 juli 2014 een woning huren of hebben gehuurd en gebruik gemaakt hebben van bovengenoemde aftoppingsregeling, hebben geen huurverhoging gekregen met ingang van 1 juli 2014. Zo komt hun huur niet meteen boven de aftoppingsgrens. Op verzoek van de gemeente Amsterdam heeft De Key geen huurverhoging toegepast op de door de gemeente aangewezen huurdersgezinnen die in aanmerking komen voor het armoedebeleid van de gemeente Amsterdam, en een rekenhuur hebben boven de € 596,75. Het gaat hier om gezinnen met een langdurig inkomen onder de 110% van de bijstandsnorm.

Contact met huurders: naar een optimale online dienstverlening

De afgelopen jaren zijn binnen De Key veel initiatieven ontplooid en projecten gestart om de online dienstverlening aan onze huurders te verbeteren. Helaas ontbrak een logische samenhang tussen deze projecten en was de besluitvorming vooral afdeling georiënteerd in plaats van organisatie breed. Daarom is eind november 2013 besloten deze initiatieven, als projecten, onder te brengen in een overkoepelend programma Online dienstverlening. Er is een programmamanager aangesteld, een stuurgroep gevormd als beslissend en sturend orgaan en een werkgroep samengesteld.

Doelstelling van het programma

Het doel van het programma Online dienstverlening is alle lopende en nieuwe projecten voor digitale dienstverlening in samenhang uit te voeren. Uiteindelijke doel is dat de dienstverlening van De Key 7x24 uur digitaal beschikbaar is voor de huurder, de dienstverlening verbetert en dat de processen en werkzaamheden efficiënter en effectiever worden uitgevoerd.

Uit diverse onderzoeken blijkt dat onze huurders het steeds vanzelfsprekender vinden dat zij snel en efficiënt worden geholpen via de digitale communicatiemiddelen. De Key heeft als ambitie een klantgerichte organisatie te zijn die haar huurderswensen kent. Daarom willen we onze digitale dienstverlening ook laten aansluiten bij de behoeften van onze klanten en zorgen voor een efficiëntere manier van werken. Waar mogelijk digitaliseren we de dienstverlening en waar nodig blijven we persoonlijke dienstverlening inzetten.

Opbrengsten projecten

Reserveringssysteem

Als resultaat van dit project is in oktober 2014 een volledig ontwikkeld en geïmplementeerd reserveringssysteem voor short stay studenten opgeleverd en in gebruik genomen. 95% van de studenten zoekt en boekt via dit systeem hun kamer. Ook regelen ze gelijk online de betaling en het ondertekenen van de huurovereenkomst.

Let's Fix

Met dit project is een pilot gestart waarbij de afdeling Onderhoud huurders bij reparatieverzoeken op afstand hulp biedt, in de vorm van beeldgesprekken. De Key gebruikt de uitkomsten om inzicht te verkrijgen in alternatieve oplossingen voor eenvoudige reparaties. Daarbij is aandacht voor de technische uitvoerbaarheid, klanttevredenheid en de integratie van deze nieuwe werkwijze in ons dagelijks proces. De pilot heeft tot 1 september 2014 gelopen en is daarna geëvalueerd. Deze pilot heeft aangetoond dat het technisch mogelijk is om op

Nieuwe verhuringen in 2014

	Sociaal ¹⁾	Short Stay Facilities	Studenten- huisvesting	Totaal	Realisatie	Norm
Gezinsinkomen < € 34.678,-	849	2.753	2.117	5.719	99,8%	Min 90%
Gezinsinkomen > € 34.678,-	13	-	-	13	0,2%	Max 10%
TOTAAL	862	2.753	2.117	5.732	100,0%	100%

1) Exclusief intermediaire verhuur

Aantal verhuringen naar doelgroepen

	2014	2013
Sociale verhuur	862	928
Binnenlandse studenten	2.117	2.090
Buitenlandse studenten (SSF)	2.753	2.852
Vrije sector ¹⁾	276	335
Parkeren	587	341
BOG	157	193
TOTAAL	6.752	6.739

1) Inclusief verhuringen in extern beheer

afstand onze doelgroepen van dienst te zijn en dat dit bijdraagt aan de efficiency in het reparatieproces. Bij het bepalen van de strategie rondom onze dienstverlening besluiten wij of dit project verder wordt uitgerold.

Online betalen

Met dit project is inzichtelijk gemaakt van welke manieren van (uit)betalen De Key gebruik maakt. Daarnaast loopt er nog een onderzoek naar een uitbreiding van online betalen met IDEAL of creditcard. De uitkomst van dit project is onderdeel van de ontwikkeling van de nieuwe website van De Key, waarvan de lancering gepland staat in 2015.

Toewijzing 2014 en (bijzondere) verhuringen

Toewijzingsafspraken gemeente Amsterdam

In 2014 heeft De Key 74% 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 € 596,- (prijspeil 2014).

Aandeel verhuringen¹⁾ afgezet tegen de huurklassen in Amsterdam

	Afspraak BADS II	Resultaat De Key
Percentage verhuringen tot € 596	Min 50%	74%
Percentage verhuringen van € 596 - € 699	n.v.t.	17%
Percentage verhuringen vanaf € 699	Max 25%	9%
EINDTOTAAL		100%

1) Alleen sociale huurwoningen, vrijesectorwoningen en studentenwoningen

Toewijzing van woningen in de sociale huur

In 2014 sloot De Key 99,8% van haar nieuwe huurcontracten in de sociale huur af met huishoudens met een verzamelinkomen tot en met € 34.678,-. Wij voldoen hiermee ruimschoots aan de norm van minimaal 90%.

Aantal verhuringen 2014 naar gemeente

	Amsterdam	Diemen	Zandvoort	Hillegom	Totaal
Sociale verhuur	675	14	151	22	862
Studentenhuisvesting	1.615	502			2.117
Short Stay Facilities	2.352	401			2.753
Vrije sector	252	1	22	1	276
Parkeren	567		20		587
BOG	153	1	3		157
EINDTOTAAL	5614	919	196	23	6.752

In 2014 is het aantal nieuwe verhuringen in de sociale verhuur en de vrije sector in totaal afgenomen met 122 ten opzichte van 2013. Dit komt voornamelijk omdat na mutatie meer woningen voor verkoop zijn aangeboden en ook zijn verkocht.

De leegstand van parkeergelegenheden heeft in 2014 bijzondere aandacht gekregen, onder andere door een speciale website te ontwikkelen. Het aantal verhuringen is in 2014 fors toegenomen.

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 in het kader van begeleid wonen. In de tabel hierna staan de verhuringen op basis van categorie en verhuurwijze.

Verhuringen naar categorie en verhuurwijze

Doelgroep	Verhuurwijze	Amsterdam	Diemen	Hillegom	Zandvoort	Totaal
Regulier	Woningnet	458	10	22	99	589
	Directe bemiddeling	8			26	34
Sociaal beheer	Woningnet	39	1		7	47
	Directe bemiddeling	1			5	6
Stadsvernieuwing	Woningnet	4			1	5
	Directe bemiddeling				1	1
Begeleid wonen	Woningnet	11				11
	Directe bemiddeling	30				30
Atelierwoning	Woningnet	1				1
	Directe bemiddeling					0
MIVA/WMO	Woningnet	4			1	5
	Directe bemiddeling				1	1
WIBO	Woningnet	6	1			7
	Directe bemiddeling				1	1
Woningruil	Woningnet	1				1
	Directe bemiddeling					0
Coöptatie	Woningnet	7				7
	Directe bemiddeling	69				69
COA	Woningnet	32	2		6	40
	Directe bemiddeling				2	2
Overig	Woningnet	1				1
	Directe bemiddeling	3			1	4
TOTAAL		675	14	22	151	862

Verhuring 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 komen voor andere woonruimte. Met de verhuur van WIBO-woningen en woningen met MIVA/WMO-aanpassingen maken wij het huurders mogelijk om langer zelfstandig te wonen. Gezinnen met een lager inkomen krijgen voorrang op een meerkamerwoning. 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 volgens 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 Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH). In de tabel hierna zijn deze verhuringen opgenomen. De huurklassen in onderstaande tabellen zijn conform de huurgrenzen 2014 opgesteld door het ministerie van Wonen en Rijksdienst.

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

Een persoon	Inkomen	Gemeente	Huur <= € 389,06	Huur € 389,06 t/m € 556,82	Huur > € 556,82	Totaal	
< 65 jaar	< € 21.600	Amsterdam	-	1	238	239	
		Diemen	-	-	2	2	
		Zandvoort	-	-	6	6	
		Hillegom	-	-	12	12	
	>= € 21.600	Amsterdam	-	6	77	83	
		Diemen	-	-	-	0	
		Zandvoort	-	67	-	67	
		Hillegom	-	-	7	7	
	>= 65 jaar	< € 21.600	Amsterdam	-	4	53	57
			Diemen	-	-	3	3
Zandvoort			-	-	-	0	
Hillegom			-	-	-	0	
>= € 21.600		Amsterdam	-	7	9	16	
		Diemen	-	-	-	0	
		Zandvoort	-	13	-	13	
		Hillegom	-	-	-	0	
Subtotaal			0	98	407	505	
Twee personen		Inkomen	Gemeente	Huur <= € 389,06	Huur € 389,06 t/m € 556,82	Huur > € 556,82	Totaal
< 65 jaar	< € 29.325	Amsterdam	-	-	67	67	
		Diemen	-	-	2	2	
		Zandvoort	1	-	-	1	
		Hillegom	-	-	2	2	
	>= € 29.325	Amsterdam	-	-	4	4	
		Diemen	-	-	-	0	
		Zandvoort	-	-	1	1	
		Hillegom	-	-	1	1	
	>= 65 jaar	< € 29.325	Amsterdam	-	-	8	8
			Diemen	-	-	1	1
Zandvoort			-	-	-	0	
Hillegom			-	-	-	0	
>= € 29.325		Amsterdam	-	-	2	2	
		Diemen	-	-	1	1	
		Zandvoort	-	-	-	0	
		Hillegom	-	-	-	0	
Subtotaal			1	0	89	90	

Verhuringen via Woningnet Amsterdam, Woonservice Zuid-Kennemerland en Woonzicht Hillegom -
aantal toewijzingen 2014 (vervolg)

Drie of meer personen	Inkomen	Gemeente	Huur ≤ € 389,06	Huur € 389,06 t/m € 574,35	Huur > € 574,35	Totaal		
< 65 jaar	< € 29.325	Amsterdam			79	79		
		Diemen			5	5		
		Zandvoort			2	2		
		Hillegom				0		
	≥ € 29.325	Amsterdam			6	6		
		Diemen				0		
		Zandvoort		24		24		
		Hillegom				0		
		≥ 65 jaar	< € 29.325	Amsterdam			3	3
				Diemen				0
Zandvoort						0		
Hillegom						0		
≥ € 29.325	Amsterdam					0		
	Diemen					0		
	Zandvoort					0		
	Hillegom					0		
	Subtotaal			0	24	95	119	
	TOTAAL			1	122	591	714	

Invulling van de vrije beleidsruimte

De Key voldoet in 2014 alleen in Diemen niet aan de invulling van de vrije beleidsruimte, zoals met de verschillende gemeenten is afgesproken. Voor de overige gemeenten voldoen we wel aan de afspraken voor de vrije beleidsruimte.

Invulling vrije beleidsruimte (5% regeling)

Amsterdam	Aantal verhuringen sociaal	Sociaal beheer	Beleidsruimte benut	Ruimte
2014	675	40	6%	5%
2013	758	18	2%	5%

Diemen 3%-regeling	Aantal verhuringen sociaal	Passende woningtoewijzing ¹⁾	Beleidsruimte benut	Ruimte
2014	14	1	7%	3%
2013	22	1	5%	3%

Zandvoort 30%-regeling	Aantal verhuringen sociaal	Passende woningtoewijzing ¹⁾	Beleidsruimte benut	Ruimte
2014	151	12	8%	30%
2013	120	5	4%	30%

Hillegom 2%-regeling	Aantal verhuringen sociaal	Passende woningtoewijzing ¹⁾	Beleidsruimte benut	Ruimte
2014	22	0	0%	2%
2013	28	0	0%	2%

1) De Key gebruikt passende woningtoewijzing om op maat oplossingen te bieden.

Zandvoort

In het tweede kwartaal van 2014 is De Key gestart met het experiment Passend Wonen. Het experiment is ontwikkeld in samenspraak met een klankbordgroep, waarin huurders van De Key in Zandvoort en de gemeente Zandvoort vertegenwoordigd waren. Het doel van Passend Wonen is om meer mensen passend bij hun situatie te laten wonen. In 2014 heeft De Key totaal veertien woningen toegewezen via Passend Wonen. Dit is een mooi resultaat. Acht huurders ouder dan 65 hebben hun eengezinswoning verlaten en zijn verhuisd naar een appartement. Hierdoor zijn eengezinswoningen vrijgekomen voor zittende huurders uit Zandvoort. Die woningen zijn aangeboden aan huishoudens met kinderen. In 2015 en in 2016 wordt het experiment geëvalueerd.

Toewijzingen vrije sector woningen

Aantal verhuringen vrije sector woningen

Gemeente	Huur € 699,48 t/m € 955,-	Huur € 955,- t/m € 1.200,-	Totaal
Amsterdam	139	113	252
Diemen	1		1
Zandvoort	19	3	22
Hillegom	1		1
TOTAAL	160	116	276

In 2014 zijn 160 woningen vrije sector woningen 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 € 699,48 en € 955,- beschikbaar zijn.

Met 139 verhuringen in de huurklasse tot € 955,- voldoet De Key aan de afspraak met de gemeente Amsterdam om minimaal 75 woningen aan te bieden aan de middengroep.

Toewijzingen studentenhuysvesting

Toewijzingen studentenhuysvesting

Huurklassen verhuringen	Huur <= € 389,-	Huur € 389,- t/m € 596,-	Huur > € 596,-	Totaal
Amsterdam	1.273	208	134	1.615
Diemen	467	33	2	502
TOTAAL	1.740	241	136	2.117

In 2014 heeft De Key 82% van de reguliere studentenwoningen verhuurd in de laagste huurklasse tot € 389,-. Dit is 3% hoger dan in 2013. Daarmee dragen wij structureel bij aan het aanbod van studentenwoningen in de laagste huurcategorie.

Studentenhuysvesting

De Key is met ruim 7.000 eenheden een 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 meer keren per jaar.

Voorraadontwikkeling studentenhuysvesting

De Key doet er alles aan om de vergunningen van tijdelijke eenheden te verlengen. Op deze wijze houden we studentenwoningen zo lang mogelijk betaalbaar beschikbaar.

Tijdelijke eenheden in Amsterdam en Diemen

Bij de Stavangerweg/Gevleweg is de vergunning verlengd tot 31 oktober 2015. Dit betekent dat op 31 juli 2015 de eenheden leeg moeten zijn voor demontage.

De Key is voornemens om 116 containers van de Houthavens voor minimaal tien jaar te verplaatsen naar de Zuiderzeeweg. De verlengingsperiode voor de overige containerwoningen aan de Zuiderzeeweg is begin 2014 tot december 2019 bekrachtigd, met een optie op verlenging van maximaal 5 jaar.

Opleveringen en ontwikkeling

Met de oplevering van de tweede fase van de Amstelcampus aan het einde van 2014 heeft De Key 60 zelfstandige studentenwoningen toegevoegd aan het woningaanbod in Amsterdam. Daarnaast zijn de voorbereidingen gestart voor de bouw van 146 zelfstandige studentenwoningen aan de Pieter Vlamingstraat. De eerste paal gaat in mei 2015 de grond in.

Nieuwbouw projecten Zuidblokken fase 1 en ABC van Hall

De planvorming is gestart voor de nieuwbouw van 219 (on)zelfstandige woningen bij de Zuidblokken. De omgevingsvergunning is ingediend en de bouw start naar verwachting eind 2015. Verder is in 2014 opnieuw de nodige energie gestoken in de planvorming van de locatie ABC Van Hall (circa 178 studentenwoningen). Voor deze locatie is een ander bestemmingsplan noodzakelijk.

Internationale studenten (Short Stay Facilities)

Het aantal internationale studenten in uitwisselingsprogramma's, die gebruik maken van huisvesting van De Key, is in 2014 licht gedaald, net als in 2013. Dit komt doordat de exploitatie van de Houthavens binnen afzienbare termijn eindigt. Onderwijsinstellingen anticiperen hierop door bij gebrek aan vervangend aanbod van De Key uit te kijken naar beschikbare locaties van andere aanbieders die recent zijn opgeleverd.

Bedrijfsplan studentenhuysvesting

In 2014 hebben wij onder meer de volgende zaken uit het bedrijfsplan studentenhuysvesting gerealiseerd:

- de aansluitende verhuring en bezichtiging in bewoonde staat;
- het digitaal opzeggen van de huur en het aanvragen van de digitale betaling en aanmaning via e-mail bij SSF;
- het online reserveren en regelen van het huren van een studentenwoning voor SSF.
- De dienstverlening van de afdeling Studentenhuisvesting is verder aangepast aan de wensen van studenten, onder andere: het verhuurproces is verder gedigitaliseerd, de website Studentenwoningweb is vernieuwd en geoptimaliseerd.
- Een pilot uitbreiding beheer buiten kantooruren. Omdat we ervaring willen opdoen met beheer buiten kantooruren en in de weekeinden en als aanvulling op het reguliere beheer in deze complexen, is in oktober 2014 de pilot studentbeheerders gestart op de Rode Kruislaan en de H. Cleyndertweg. Deze pilot loopt tot 31 december 2015.

Zo maken we een stap naar meer klantgerichtheid en besparen we kosten. Het bedrijfsplan is eind 2014 afgerond en verdere acties zijn in het jaarplan 2015 opgenomen. We gaan onze dienstverlening nog verder digitaliseren, onder andere door contracten online af te sluiten en met het online uploaden van het bewijs van inschrijving onderwijsinstelling voor de campuscontractcontrole. Deze uitbreidingen geven we in 2015 verder vorm.

Huurachterstanden en schuldhulpverlening

In 2014 is de totale huurachterstand opnieuw gedaald.

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 zo nodig bijtijds hulp te bieden. Ons doel is daarbij te voorkomen dat huurachterstanden onoverkomelijk hoog worden. Het aantal dossiers is afgenomen en daar zijn we trots op. Dit betekent dat ons beleid zijn vruchten afwerpt. De gemiddelde vordering neemt echter wel toe, want er blijven situaties bestaan waarin een huurder niet of nauwelijks 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.

Percentage huurachterstand zittende huurders

Gemeente	Jaar	(On)zelfstandige woningen Aantal dossiers	Percentage bruto- jaarhuur
Amsterdam	2014	1.616	0,80%
	2013	1.798	0,90%
Diemen	2014	116	1,00%
	2013	172	1,54%
Zandvoort	2014	197	1,25%
	2013	237	1,54%
Hillegom	2014	8	0,55%
	2013	2	0,38%

Samenwerken tegen huurachterstanden, overlast, ontruiming en woonfraude

Vroeg Eropaf

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

In 2014 heeft De Key 290 huurders aangemeld bij Vroeg Eropaf. 172 (59%) van deze huurders zijn bereikt. In 2014 heeft Berenschot de resultaten van Vroeg Eropaf geëvalueerd en begin 2015 heeft De Key het rapport met aanbevelingen ontvangen om de effectiviteit te verbeteren.

Aanmeldingen Vroeg erop af

	2014	2013
Aantal ingebrachte dossiers	290	241

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. De huurders kunnen via De Key in contact komen met deze instanties, maar ze ook rechtstreeks benaderen. De dienstverlening is opgenomen in aparte convenanten.

Beleid op overlast

Het aantal meldingen waarbij een huurder van De Key is betrokken, is met ruim 30% gedaald, zowel in Amsterdam als (in iets mindere mate) in Zandvoort. In 2014 is het aantal meldingen voor bemiddeling in heel Amsterdam gelijk gebleven ten opzichte van 2013. Beter Buren meldt dat bewoners zich in toenemende mate zelf melden. Die trend zien we bij De Key al vanaf 2012 en deze komt overeen met de doelstelling om de zelfredzaamheid van onze huurders te versterken.

In de tabel hierna staat hoeveel meldingen De Key heeft geregistreerd in 2014.

Overlastzaken

Gemeente	Convenant	2014	2013
Amsterdam	Beter Buren	108	162
Diemen ¹⁾	n.v.t.	-	-
Zandvoort	Buurtbemiddeling	17	21
Hillegom ¹⁾	n.v.t.	-	-
TOTAAL		125	183

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

Ontruimingen en Woonfraude

De Key heeft in 2014 opnieuw minder sociale huurwoningen ontruimd als gevolg van huurachterstand. Ons beleid is om ontruimingen zo veel mogelijk te voorkomen. Er is wel een toename bij studenten. Bij studenten zijn we zeer streng en ontruimen we sneller. Deze doelgroep willen we niet onnodig met hoge schulden confronteren.

De Key pakt woonfraude steeds actiever aan. Het aantal ontruimingen en huuropzeggingen als gevolg van woonfraude is toegenomen van 66 in 2013 naar 78 in 2014. De aanpak van woonfraude loont, niet alleen vanuit een efficiënte bedrijfsvoering, maar ook om de leefbaarheid van complexen te verbeteren, de woonruimte eerlijk te verdelen en de mutatiegraad te vergroten. Vanaf 2015 heeft De Key de aanpak van woonfraude weer als kerntaak benoemd.

Aantal ontruimingen en huuropzeggingen wegens woonfraude en huurschuld

Doelgroep		Ontruimingen		Huuropzegging	Totaal
		Huurschuld	Woonfraude	Woonfraude	
Sociaal	2014	35	25	29	89
SH	2014	53	2	1	56
Vrije sector	2014	11	7	14	32
TOTAAL 2014		99	34	44	177
Sociaal	2013	49	25	29	103
SH	2013	42	1	2	45
Vrije sector	2013	7	3	6	16
TOTAAL 2013		98	29	37	164

Aantal ontruimingen ¹⁾ naar gemeente

	2014	2013
Amsterdam	109	96
Diemen	19	21
Zandvoort	5	10
Hillegom	-	-
TOTAAL	133	127

1) Exclusief huuropzeggingen.

Klachten en geschillen

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

Klachten en geschillen

	2014	2013
Klachten	1033	698
Geschillen	5	6

Klachtenafhandeling

In 2014 is het aantal geregistreerde klachten toegenomen. Wij handelden 80% van de klachten binnen vier weken af en realiseerden hiermee onze interne doelstelling van 75%.

Geschillencommissie

In de tabel hierna staan de leden van de Geschillencommissies in 2014.

Samenstelling 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>Zuid-Kennemerland</i>	
Onafhankelijk voorzitter	De heer mr. J.G. van Burk
Plaatsvervangend 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

Behandelde geschillen

Gemeente	Onderwerp	Uitspraak geschillencommissie	Vervolgactie De Key
Amsterdam	Onderhoud en beheer	Gegrond	Preventief vervangen lampen
	Eindafrekening	Gegrond	Aanpassen eindafrekening en aanpassen inspectieformulier
	Opvragen dossier	Ongegrond	Niet van toepassing
	Servicekosten in VvE	Niet ontvankelijk	Beoordelen beleid
Diemen	-	-	-
Zandvoort	Toewijzing parkeerplaats	Gegrond	Compenseren bewoner
Hillegom	-	-	-

In 2014 hebben de geschillencommissie Amsterdam en de geschillencommissie Zuid-Kennemerland vijf geschillen behandeld. Eén klacht is door de geschillencommissies ongegrond verklaard en één bleek na behandeling toch niet ontvankelijk. Drie geschillen zijn gegrond verklaard.

Kwaliteit van woningen en beheer

De Key richt zich, behalve op onderhoud en nieuwbouw, ook op het verbeteren van haar bezit. Woningverbetering is een van de speerpunten van De Key, omdat woningen daardoor langer meegaan en de huurpotentie groter wordt. In 2014 heeft De Key ruim € 42 miljoen uitgegeven aan onderhoud, waarvan € 9 miljoen aan het verbeteren van de kwaliteit van woningen.

Kwaliteit van onze woningen

In 2014 heeft De Key in 288 woningen geisers vervangen door een alternatief systeem van warmwaterbereiding. Een groot aandeel hiervan is de aanleg van een collectieve warmtapwaterinstallatie in vier galerijflats in Amsterdam-Noord. De overige woningen zijn voorzien van een cv-combiketel. De Key komt hiermee een stap dichterbij het realiseren van haar doelstelling om voor 2016 alle open verbrandingstoestellen in haar woningen te vervangen.

Met deze maatregelen verhogen wij niet alleen de veiligheid in de woningen, maar krijgen de woningen soms ook een hoger energielabel. Hiermee stijgt de kwaliteit van de woningen en gaan de energiekosten voor de huurder omlaag.

Energielabel

In het kader van het verbeteren van haar bezit heeft De Key in 2013 een energielabelstappenplan opgesteld. Aan de hand daarvan zetten we stappen om onze doelstelling voor duurzaamheid te behalen, zoals die in de portefeuillestrategie is geformuleerd.

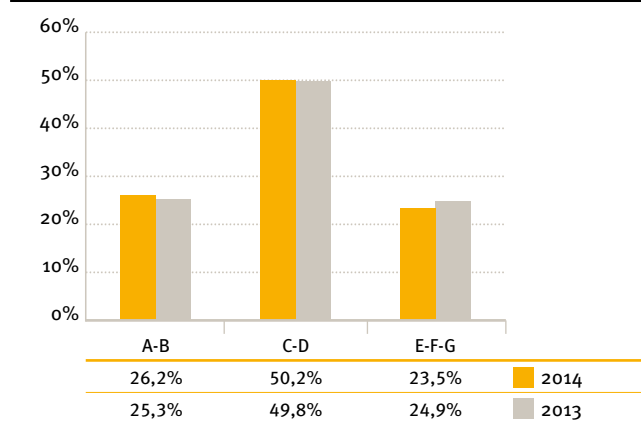
In 2014 heeft De Key van 601 woningen het energielabel verbeterd. In totaal zijn er 1.013 labelstappen gemaakt, vooral door cv-ketels te vervangen en isolatieglas aan te brengen.

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 houden we als nulmeting aan. Van daaruit volgen we de komende jaren de vooruitgang van de energielabels, die we hebben ingedeeld in drie categorieën: 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.

Ontwikkeling energielabels¹⁾ over ons woningbezit



1) Exclusief monumenten

Projecten

De bouw- en projectenportefeuille van De Key is vooral gericht op activiteiten die vallen onder Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB). In het DAEB-investeringsprogramma ontwikkelen we huurwoningen voor starters en studenten. Projecten – met name de koopprojecten en de huurwoningen in de vrije sector – 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 sector woningen in het hogere huursegment en/of bedrijfsnonroerend goed.

Nieuwbouw en renovatie in aanbouw

In 2014 is De Key gestart met de uitvoering van vier nieuwbouwprojecten, die in de tabel hierna staan.

Kop Wibaut

De 49 woningen in dit complex worden gerenoveerd tot betaalbare koopwoningen. Het project is gesitueerd in kleine complexen aan de Wibautstraat, de Eerste Oosterparkstraat en de Blasiusstraat. In december 2014 zijn de eerste drie woningen en een BOG-ruimte verkocht.

Nieuwbouw in aanbouw

Projectnaam	Aantal eenheden	Waarvan huur	Waarvan koop	Parkeren	BOG (in m ²)
Kop Wibaut	49	-	49	-	361
Blok 59	-	-	71	-	-
Sophiaweg	50	28	22	-	-
Deo Neo Haarlem ¹⁾	18	-	18	-	-

1) De Key heeft een deelneming van 50% in dit project.

Geplande oplevering uit renovatie of nieuwbouw

Projectnaam	Aantal woningen	Waarvan huur	Waarvan koop	BOG huur (in m ²)	Status
Klarenbeek	-	-	-	1.900	Opgeleverd
Amstelcampus Wibaut	60	60	-	480	Opgeleverd
HVO Poeldijkstraat	153	153	-	-	Plan gewijzigd; verkoop 2015

Blok 59

Blok 59 biedt 71 kopers de mogelijkheid om binnen de bouwvoorschriften een woning en eventuele parkeerplek te ontwikkelen naar eigen ontwerp en budget. De Key verkoopt de kavels waarop de kopers dit kunnen realiseren, de kopers zijn zelf verantwoordelijk voor het vervolg. Het project is gelegen op het meest oostelijke deel van IJburg, Haveneiland Oost. De voorverkoop is in december 2014 gestart.

Sophiaweg

In 2014 zijn 22 kopers eigenaar geworden van een woning aan de Sophiaweg. Daarnaast is de ontwikkeling gestart van 28 sociale huurwoningen waarvan de oplevering in het eerste halfjaar van 2015 is gepland.

Deo Neo, Haarlem

Het project Deo Neo in Haarlem is in 2014 de laatste fase ingegaan met achttien woningen. Van deze laatste fase zijn in 2014 negen woningen verkocht. De verwachting is dat het project in 2015 geheel is verkocht. De Key heeft een deelneming van 50% in dit project.

Geplande opleveringen aan de TI

In 2014 zijn twee van de drie geplande projecten opgeleverd. Eén project is niet opgeleverd en wordt in 2015 verkocht.

Klarenbeek

Het rijksmonument waarin zorgboerderij Klarenbeek is gevestigd, is sinds december 2014 in gebruik door zorginstelling Cordaan. Deze beschermde omgeving biedt cliënten met een verstandelijke beperking of psychiatrische aandoening verschillende vormen van dagbesteding, waaronder helpen in de moestuin. Daarnaast wordt de theetuin op de boerderij opengesteld voor bezoekers die willen genieten van de omgeving en zijn de biologisch gekweekte groenten te koop.

Amstelcampus Wibaut

Aan de Van Musschenbroekstraat is in november de tweede fase opgeleverd van het project Amstelcampus Wibaut. Op het dak van dit complex met 60 zelfstandige studentenwoningen

zijn zonnepanelen aangebracht om de energiekosten te verlagen van de lift en de verlichting in de algemene ruimten. Op de begane grond komt een grand café met entree aan het Wibauthof en is ruimte voor bedrijven. De opening van het BOG-gedeelte staat gepland voor de zomer van 2015.

HVO Poeldijkstraat

Dit voormalig project is geannuleerd en onderdeel van de vaststellingsovereenkomst Nieuw Delflandplein zoals genoemd in de paragraaf 'Risico's afgebouwd in de verbindingen' (hoofdstuk 10).

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 2014 zijn 96 kavels opgeleverd onder de eerste Ibba regeling. Er zijn nog 6 kavels in ontwikkeling onder deze regeling waarin De Key participeert. Daarnaast zijn 220 overeenkomsten met kopers gesloten via de SvN waarin de VOF Ibba participeert. Het aandeel van De Key bedraagt 112 overeenkomsten. De VOF Ibba heeft een externe financiering aangetrokken van € 2,5 miljoen ter financiering van deze overeenkomsten. Hiervan is € 1,0 miljoen opgenomen in rekening courant eind december 2014.

Bij het aangaan van de VOF Ik Bouw Betaalbaar Almere is afgesproken dat in totaal wordt deelgenomen voor 380 kavels/overeenkomsten. In 2014 zijn gesprekken met de Gemeente Almere gevoerd over de mogelijkheid om de samenwerking binnen de VOF Ibba uit te breiden. Deze gesprekken gaan in 2015 door.

Het concept waarin particulier opdrachtgeverschap via de SvN wordt geïnitieerd heeft ook concrete belangstelling van andere gemeenten en corporaties. In dat kader wordt in 2015 een Stichting opgericht die de licentie van dit product gaat uitrollen over Nederland. Tussen de stichting en de VOF Ibba wordt een licentieovereenkomst gesloten.

Verkopen

Door woningen te verkopen komt geld beschikbaar om te investeren in de bestaande huurwoningen en in nieuwbouw. Daarnaast komen wij met woningverkoop tegemoet aan de veranderende woonwensen van de samenleving en bevorderen wij de keuzemogelijkheden en de doorstroming van bewoners en woningzoekenden.

Totaal aantal verkochte verhuureenheden

Verkoop (verkocht en geleverd)	Soort verhuur- eenheid	2014	2013
<i>De Key (TI)</i>			
Bestaand bezit	Woningen	448	296
	Parkeren	9	8
Complexmatige verkoop	Woningen	4	4
	Parkeren		14
	BOG comm.	3	12
	BOG maatsch.	1	62
<i>Overige entiteiten</i>			
Verkopen uit transformatie/renovatie	Woningen	5	10
	BOG	2	-
Verkopen nieuwbouw projecten	Woningen	45	74
	Parkeren	65	56
	Bergingen	19	-
	Kavels	73	-
	BOG comm.	4	2

Op de 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, Centrum en Zuid heeft De Key relatief veel bezit verkocht. In deze stadsdelen bieden wij dan ook 50% 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

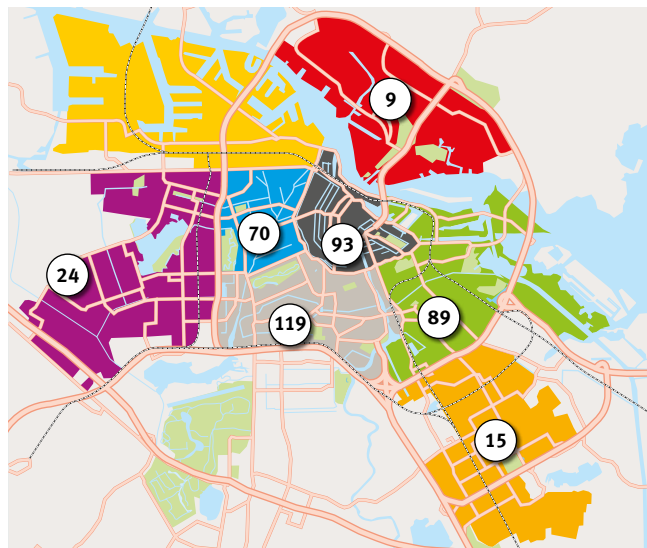
Verkoopvijver

Eind 2014 hebben achtduizend woningen het label verkoop (verkoopvijver). De woningen met dit label worden bij mutatie verkocht. De komende jaren wil De Key jaarlijks ongeveer driehonderd woningen verkopen. Deze ambitie sluit aan bij het convenant Bouwen aan de Stad II (BADS II), dat we hebben gesloten met de gemeente Amsterdam.

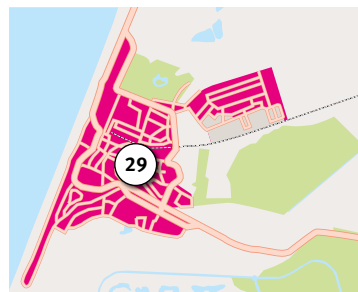
Verkopen uit bestaand bezit

De verkoopdoelstelling voor 2014 was 330 woningen. De Key heeft in 2014 448 voormalige huurwoningen verkocht en geleverd, waarvan 110 aan zittende huurders. Door het verkopen van de woningen bespoedigen we het financieel herstel van De Key en zorgen we ervoor dat we kunnen blijven investeren in

Amsterdam



Zandvoort



Stadsdelen Amsterdam

■ Nieuw West	■ Noord
■ Westpoort	■ Centrum
■ West	■ Oost
■ Zuid	■ Zuidoost

bestaande huurwoningen en nieuwbouw. De hogere realisatie van de verkopen is daarmee een bewuste keuze.

Aantal verkopen zelfstandige woningen in 2014

	2014	2013
Amsterdam	419	285
Zandvoort	29	11
TOTAAL	448	296

In 2014 heeft De Key sterk ingezet op verkoop. Om onze verkoopdoelstellingen te halen, hebben we het hele jaar ingezet op online marketing via social media, nieuwsbrieven en Google AdWords. Daarnaast zijn we ook aangehaakt bij de traditionele marketingacties zoals de halfjaarlijkse NVM Open Huizen Route.

Starters Renteregeling

In 2014 maakten 52 kopers gebruik van de Starters Renteregeling. Met de inzet van de Starters Renteregeling geven we meer mensen de kans om een huis te kopen. De regeling is bestemd voor starters op de woningmarkt met een inkomen tot € 48.750,- (de middeninkomens).

Aantallen complexmatige verkoop

Complex	Woningen	Parkeren	BOG Maatsch.	BOG Comm.	Grond	Kopende partij
<i>De Key</i>						
Swammerdamstraat 42, huis	-	-	-	1	-	- Belegger
Zuidermolenweg 1, gerechtsgebouw	-	-	-	1	-	- Belegger
Emmaweg 22/Julianaweg 15, kerk	-	-	-	1	-	- Belegger
Emmaweg 24, kosterwoning	1	-	-	-	-	- Belegger
Hoogte Kadijk 17	3	-	-	1	-	- Belegger
<i>Verbindingen</i>						
Foelie II-panden	13	-	-	1	-	- Belegger
Oog op het IJ	-	-	-	57	-	- Belegger
Borchland	-	-	-	1	1	Belegger
Blok 20	-	-	-	-	1	Belegger
Ibisweg e.o.	-	-	-	22	-	- De Key
Donker Curtius van Hall	-	19	-	8.655 m ²	-	- De Key

Afwerkingsniveau woningen

Alle hiervoor genoemde acties zijn heel belangrijk geweest voor het succesvolle resultaat van De Key in 2014, maar de kwaliteit van de woning is en blijft hiervoor doorslaggevend. We zijn daarom blijven investeren in het afwerkingsniveau van de verkoop woningen. Denk hierbij aan gestucte wanden, een nieuwe badkamer of fris geschilderd houtwerk. De koopwoningenmarkt kenmerkt zich in belangrijke mate door kopers die wel een hypotheek kunnen krijgen, maar onvoldoende spaargeld hebben om zelf de woning te kunnen of willen opknappen. Hiernaast spelen ook nog de striktere hypotheekvoorwaarden. Kopers zijn bereid een hogere koopsom te betalen als het afwerkingsniveau van de woning daarmee in overeenstemming is.

Complexmatige verkoop

De Key heeft in 2014 de complexen in onderstaande tabel verkocht en geleverd.

Verkoop uit renovatie en nieuwbouw

De Key heeft in 2014 verkopen uit renovatie- en nieuwbouwprojecten gerealiseerd, die staan in de tabel hierna.

Verkoop uit renovatie en nieuwbouw

Projectnaam	Woningen	Parkeren	Bergingen	BOG	Grond/kavels
Verkopen transformatie/renovatie					
Blaauwlakenblok	1	-	-	-	-
Schellingpanden	1	-	-	1	-
Kop Wibaut	3	-	-	1	-
Verkopen uit nieuwbouw					
Binderij	-	2	-	2	-
IJburg-Oost, blok 62 ¹⁾	18	63	19	-	-
Wateringseveld, fase 3	-	-	-	-	9
Scheepmakerskwartier	-	-	-	-	39
Scheepmakerskwartier, kavel A/B	-	-	-	-	1
Deo Terrein, fase 4b, Haarlem	18	-	-	-	-
Deo Terrein, fase 5, Haarlem	9	-	-	-	-
Rieteland-Oost ²⁾	-	-	-	-	1
Sophiaweg, Zandvoort	-	-	-	-	22
Middengebied Noord	-	-	-	-	1
NDP	-	-	-	2	-
TOTAAL VERKOPEN	50	65	19	6	73

1) Betreft interne levering aan de toegelaten instelling

2) Driedee B.V. heeft een aandeel van 20% in de verkopen uit Rieteland-Oost, in het bovenstaande overzicht is het 100%-aandeel opgenomen.

De Key ontwikkelt een aantal verkoopprojecten in haar verbindingen. In hoofdstuk 10 vindt u een toelichting op de verbindingenstructuur van De Key.

Kwaliteit in wijken en buurten

Woongerelateerde activiteiten van De Key helpen de leefbaarheid in de wijken en buurten te verbeteren.

De Key zet in op 100% beheer op alle complexen. Concreet dragen 46 beheerders eraan bij de leefomgeving veilig, heel en schoon te houden. Daarnaast houden we goed contact met onze stakeholders en samenwerkingspartners, zodat we van elkaars expertise kunnen profiteren, en samen een sluitend aanbod kunnen doen van diensten voor goed wonen.

In buurten en complexen zijn ook projecten ontwikkeld, waarin we met bewoners en organisaties samenwerken om de leefbaarheid te verbeteren. In dit hoofdstuk vindt u daarvan enkele voorbeelden.

Convenanten met samenwerkingspartners

Met een aantal partijen heeft De Key convenanten gesloten, waarin afspraken voor samenwerking zijn vastgelegd. Zo verwijzen wij huurders met een huurachterstand naar het project Vroeg Eropaf, om te voorkomen dat die achterstand te ver oploopt en tot huisuitzetting leidt. Bij beginnende burencollicten doen we een beroep op Beter Buren in Amsterdam en Buurtbemiddeling in Zandvoort, die vrijwilligers hebben opgeleid om te bemiddelen tussen partijen. Leidt een burencollic tot overlast, dan verwijzen wij door naar de Meldpunten Zorg en Overlast in de stadsdelen. Samen met Zoeklicht sporen wij onrechtmatige bewoning op.

Leefbaarheidsprojecten en buurt evenementen

De Key streeft ernaar de leefbaarheid te vergroten in samenspraak en samenwerking met bewoners. Hiertoe zijn in 2014 kleine en grote activiteiten georganiseerd. Een aantal mooie en effectieve voorbeelden hiervan delen we graag in dit jaarverslag.

Complex 40/ Het Atelier

In een complex in Nieuw West waren veel klachten over onveiligheid en ontevredenheid over de renovatie. Ook werd er veel zwerfvuil en parkeeroverlast op de binnenterreinen gemeld. In 2014 hebben we actie ondernomen om dit met de bewoners op te lossen, om samen de leefbaarheid te

verbeteren.

De Key is gestart met een actiedag Prettig Wonen doen we Samen, waaraan alle medewerkers van de regio hebben meegewerkt. Op deze dag is een enquête gehouden onder de bewoners en is vuil opgehaald op de binnenterreinen. Uit de enquête bleek dat de bewoners de meeste last hadden van de (parkeer)overlast op de binnenterreinen, inbraken en vandalisme. Omdat er veel leegstand was hebben we ervoor gekozen het parkeerterrein met de grootste overlast af te sluiten voor auto's en er bloembakken neer te zetten. Het parkeren is nu geconcentreerd op de twee overige parkeerterreinen.

In samenwerking met het stadsdeel, de politie, het Ministerie van Justitie en Zone 3 hebben we ingezet op verbetering van de veiligheid in het gebied. Uit politiecijfers bleek dat woninginbraken er meer dan gemiddeld voorkwamen. Op de binnenterreinen zijn camera's opgehangen. Ook heeft De Key nieuw hang- en sluitwerk aangebracht in de woningen die grenzen aan de openbare ruimte. Die voldoen nu aan het keurmerk Veilig wonen. De bewoners op de verdiepingen konden voor eigen kosten hun hang- en sluitwerk inbrekerproof laten maken.

Opruimactie Columbusplein

Volle trappenhuisen en bergingen leveren ergernis op en zijn onveilig. Om bewoners te motiveren hun portieken en zolders leeg te halen en leeg te houden, hebben we de samenwerking gezocht met de brandweer. Buurtvoorlichters zijn van deur tot deur gegaan om alle bewoners te informeren over de risico's bij brand en de eigen verantwoordelijkheid. Deze actie heeft de bewoners bewuster gemaakt en ook meer bereid tot de nodige opruimwerkzaamheden. Bewoners die niet zelf hun spullen naar beneden konden brengen, werden hierbij geholpen.

De kick-off was op het Columbusplein. Daarbij werden huisbezoeken afgelegd door de brandweer, Regio 2, Zone 3 en de bewonerscommissie, en werden rookmelders geplaatst. Ook de brandweer organiseerde een aantal activiteiten op het Columbusplein. In een brandcontainer konden bewoners bijvoorbeeld ervaren hoe het is om met brand of rook geconfronteerd te worden. Tot nu toe staan er in de meeste trappenhuisen geen spullen meer.

Kinderenergiecoaches

In 2014 zijn de eerste kinderenergiecoaches van Nederland opgeleid. De Key heeft dit geïnitieerd, omdat we duurzaamheid belangrijk vinden, maar ook om de bewoners zelfredzamer te maken en meer grip te helpen krijgen op de betaalbaarheid van hun energielasten.

South East Stars (SES) leidde samen met het Wijksteunpunt Wonen Zuidoost en De Key de kinderenergiecoaches op. Deze partijen hebben gezamenlijk een buurtenergiewinkel (BEW) voor kids opgezet. Vanaf 2015 gaan de kinderenergiecoaches deze winkel runnen. Met de BEW worden jonge bewoners zich bewust van hun energieverbruik en van mogelijke energiebesparende maatregelen aan en in hun woning. Hiermee leren zij hoe ze geld op energie kunnen besparen, en ze geven hun kennis hierover weer door aan anderen. Bovendien leiden de kinderenergiecoaches zelf weer andere kinderen op.

Timmerdorp Zandvoort

Afgelopen jaar heeft De Key een vakman beschikbaar gesteld voor het timmerdorp. In de laatste week van de zomervakantie bouwen kinderen tussen 8 en 12 jaar met elkaar een heel dorp. Samen bouwen en wonen kun je niet vroeg genoeg leren. Daarom levert De Key hier een bijdrage aan.

Belanghebbenden

Afspraken met gemeenten

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 woningvoorraad, woonruimteverdeling, toewijzing zorgwoningen en leefbaarheid
Zandvoort	Prestatieafspraken	2013 - 2015	Kernvoorraad, verkoop, vrijesectorhuur, duurzaamheid en leefbaarheid
Hillegom	-	-	-

Amsterdam – BADS II

De belangrijkste afspraken met de gemeente Amsterdam in het convenant BADS II zijn aanbiedingsafspraken, het verkoopconvenant en 'de ongedeelde stad'. In oktober 2013 zijn de aanbiedingsafspraken aangepast en deze zijn verlengd tot 1 januari 2015.

Een belangrijke aanvulling was de incidentele maatregel om een- en tweoudergezinnen met minderjarige kinderen die huurtoeslag ontvangen én meerjarig zijn aangewezen op een inkomen van 110% van het bijstandsniveau, tegemoet te komen bij de huurverhoging. Afsproken is dat de gemeente haar woonkostenbijdrage inzet om de genoemde gezinnen financieel te ondersteunen, in het kader van het armoedebeleid. Wij hebben de gezinnen uit deze groep die zich bij De Key hebben gemeld, in 2014 vrijgesteld van huurverhoging.

Diemen

Begin 2013 heeft De Key met de gemeente Diemen nieuwe prestatieafspraken getekend voor een periode van twee jaar. Eind 2013 heeft deze gemeente een nieuwe woonvisie vastgesteld. Eind 2014 zijn De Key en de gemeente Diemen gesprekken gestart over deze woonvisie en wat de bijdrage van De Key daarin kan zijn.

Zandvoort

De prestatieafspraken met de gemeente Zandvoort zijn in 2013 hernieuwd voor een periode van drie jaar. De afspraken zijn onderdeel van het bestuurlijk overleg tussen De Key en de gemeente.

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 Arcade

Huurderkoepel Arcade

Gemeente	Leden Arcade	Huurders De Key	% deelname Arcade
Amsterdam	4.876	20.760	23%
Diemen	65	286	23%
Hillegom	90	208	43%
Zandvoort	194	2.485	8%

In 2014 heeft de directeur Wonen vijf keer met het bestuur van Arcade overleg gevoerd. Daarnaast vonden diverse overleggen plaats over uiteenlopende onderwerpen. Arcade heeft De Key gekwalificeerd advies gegeven over de volgende thema's:

- Portefeuillestrategie BOG 2013-2020
- Doelgroepen en duurzaamheid
- Waarborgsommen
- Service- en administratiekosten
- Huurverhoging 2014
- Seniorenlabel bij verkoop
- Zolders (mogen deze tot extra kamer worden omgebouwd?)
- Verkoopbeleid in gemengde complexen

Ook is in 2014 een aanzet gedaan om tot een nieuwe samenwerkingsovereenkomst te komen tussen De Key en Arcade. Dit voornemen is aangehouden in afwachting van het missie-/visietraject van De Key. In de tabel hierna vindt u de leden van het dagelijks bestuur van Arcade.

Leden dagelijks bestuur Arcade

Functie	Lid
Voorzitter	De heer H. Geurtsen
Secretaris	Mevrouw R. Koimans
Penningmeester	De heer J. Errahmouni
Bestuurslid	De heer H. Visser
Bestuurslid	Mevrouw D. van de Werff
Bestuurslid	Mevrouw A. van de Niet
Bestuurslid	De heer B. Vredendregt

Huurders Platform Zandvoort

Het Huurders Platform Zandvoort (HPZ) is opgericht in 2013. In 2014 had het HPZ vier keer overleg met de regiomanager Zandvoort. Eind 2014 is er een nieuwe voorzitter voor dit platform benoemd, die ook zitting heeft in het bestuur van Arcade. De Key beoordeelt het overleg als functioneel en ervaart dat het vertrouwen tussen de partijen is toegenomen.

Verenigingen van Eigenaren

Ook 2014 liet een groei zien van het aantal Verenigingen van Eigenaren (VvE's) waarin zowel huurders van De Key als kopers wonen. Beide categorieën hebben op een groot aantal fronten gelijke belangen, bijvoorbeeld plezierig en veilig wonen en niet te hoge servicekosten. Samenwerking hierop is daarom gewenst.

In 2014 waren er maar enkele VvE's waarbij huurders betrokken werden bij de algemene ledenvergaderingen en/of participeerden in werkgroepen. Soms stonden de VvE's dit niet toe en soms leek de interesse bij huurders te ontbreken. Een voorzichtige ontwikkeling is nu zichtbaar, met uitschieters waarbij de huurders meer inbreng in de VvE lijken te hebben dan de eigenaren.

Bewonerscommissies

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

Bewonerscommissies

Gemeente	Aantal
Amsterdam	77
Diemen	2
Zandvoort	12
De Bilt	1

Contacten met bewonerscommissies

Elk jaar zetten onze bewonerscommissies zich in voor verschillende zaken. Ze komen onder andere op voor de algemene belangen van huurders in hun complex en ze zijn een belangrijke gesprekspartner voor De Key. De gebiedsbeheerders hebben minimaal twee momenten per jaar contact met hun bewonerscommissies.

Om de bestuurders van de bewonerscommissies te bedanken voor hun inzet, organiseerden De Key en Arcade in december 2014 de jaarlijkse ontmoeting met bewonerscommissies. De Key had hierbij een faciliterende rol.

De dag bood ruimte voor informele ontmoetingen tijdens een museumbezoek naar keuze (Rijksmuseum, Van Gogh Museum of Stedelijk Museum). Voorafgaand aan het museumbezoek kregen de commissieleden een lunch aangeboden, waarbij Arcade hen onder andere informeerde over de actuele ontwikkelingen bij deze huurdersvereniging.

Raad van advies EMM Zandvoort

Toeziens op lokale verankering, is een van de statutaire doelstellingen van deze raad. Deze rol zou, volgens de raad, in principe ook door de huurdervertegenwoordiging kunnen worden ingevuld. De raad heeft dit onderwerp besproken met het Huurders Platform Zandvoort (HPZ). Beide organen zijn op dit moment van mening dat het HPZ deze rol nog niet goed kan vervullen. Daarmee blijft de raad vooralsnog in functie.

Stakeholders

Ook in 2014 heeft De Key op verschillende niveaus met veel stakeholders overlegd en samengewerkt aan onderwerpen die aan wonen gerelateerd zijn. In 2014 zijn we gestart met het vernieuwen van onze strategie. In het eerste halfjaar hebben we binnen en buiten de organisatie beelden verzameld die we hebben gebundeld in een gespreksnotitie met de titel 'Op weg naar een missie en visie van de Key'. Deze notitie is op internet gepubliceerd en uitvoerig besproken met stakeholders.

We hebben onder andere gesproken met de volgende overheden:

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

We hebben onder andere gesproken met de volgende zorgorganisaties:

- Leger des Heils
- Cordaan
- Osira
- Amsta
- Amie
- RIBW/KAM
- GGD Kennemerland
- Nieuw Unicum
- HVO Querido.

Daarnaast hebben we ook gesproken met de volgende organisaties:

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

Landelijke, regionale en lokale samenwerkingsverbanden

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	directeur Financiën
VBA	Lokaal	directeur Financiën
De Vernieuwde Stad	Landelijk	Bestuurder

De Key werkt op verschillende niveaus samen met andere partijen. Hieronder lichten we de samenwerkingsverbanden toe.

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 2014 stonden de volgende onderwerpen op de agenda: Herzieningswet, maatregelen huurverhoging, betaalbaarheid, monitoring van prestatieafspraken met de gemeente, besteding middelen Stimuleringsfonds, de verschillende convenanten en nieuwe samenwerkingsafspraken met de gemeente.

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 voorzitter van het bestuur 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. Een voorbeeld hiervan is de nieuwe Huisvestingswet.

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

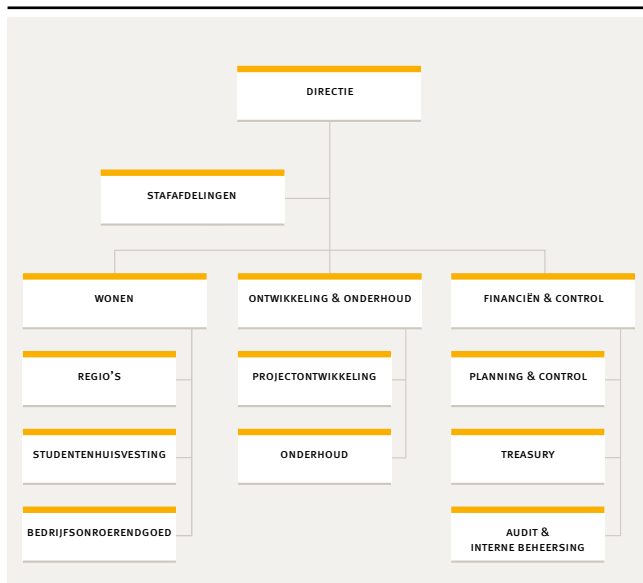
Organisatieontwikkelingen

Aanpassingen organisatie

In 2014 is de lijn van dalende organisatiekosten en een lagere personeelsbegroting doorgezet:

- Eind 2014 is de personeelsformatie ten opzichte van 2013 met 7,2 fte afgenomen.
- Het totale verlooppercentage bedraagt 9,4%.
- Er is één managementlaag minder bij de afdeling Onderhoud. De functie van manager onderhoud is komen te vervallen.

Organogram



Eindejaarsuitkering

De variabele eindejaarsuitkering van 1% is dit jaar niet uitgekeerd, omdat de score op het huurderstevredenheidsonderzoek 0,2 punten achterbleef bij de norm die de directie voor 2014 had vastgesteld. De variabele uitkering is sinds 2013 gekoppeld aan het klanttevredenheidsonderzoek dat wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau KWH.

Organisatie in het kort

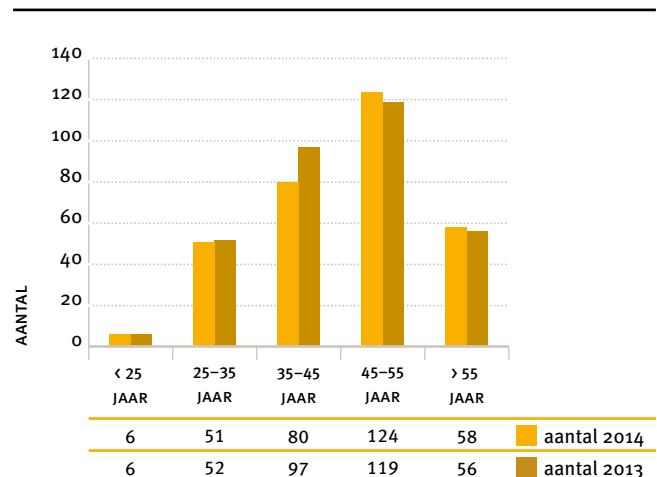
	Norm	2014	2013
Aantal fte met een vast- en tijdelijk dienstverband ¹⁾		297	304
Aantal medewerkers met een vast- en tijdelijk dienstverband ¹⁾		319	330
Gemiddelde leeftijd		46	46
Gemiddelde diensttijd		12	12
Ziekteverzuim ²⁾	3%	3,7%	2,9%
Aantal meldingen kortdurend ziekteverzuim < 5 dagen		334	327
Gemiddeld aantal ziekte-dagen per medewerker		3,2	3,5

1) Exclusief outplacement.

2) Exclusief zwangerschapsverlof en outplacement.

De leeftijdsopbouw van de medewerkers van De Key is uitgezet in de volgende grafiek.

Leeftijdsopbouw vaste formatie 2013¹⁾



1) Exclusief Outplacement.

Ondernemingsraad

Van de onderwerpen die in 2014 behandeld zijn in de ondernemingsraad (OR), waren het belangrijkste:

- De OR heeft één adviesverzoek ontvangen, namelijk over een aanvraag om de Interne Dienst onder te brengen bij het Bedrijfsbureau met ingang van 2015. Hier heeft de OR positief op geadviseerd.
- De directie heeft de evaluatie van de beoordelingscyclus met de OR besproken.
- Ter voorbereiding op een formeel adviestraject heeft de directie de OR geïnformeerd over de strategienotitie over de nieuwe visie en koers van De Key.
- De directie heeft de OR geïnformeerd over het jaarverslag 2013 en de meerjarenbegroting 2015-2019.
- Voor de Aanvullende Arbeidsvoorwaarden (AAV) 2016 en later is de afspraak gemaakt om hiervoor in 2015 een gezamenlijke werkgroep in te richten, die gevraagd wordt om vereenvoudigingsvoorstellen uit te werken. Voor 2015 is afgesproken dat de AAV in principe niet worden gewijzigd.
- De OR heeft een enquête gehouden naar aanleiding van de wijziging in de AAV 2014. Onderwerpen waren de effecten en de beleving van de afschaffing van de vergoeding van 19 cent per km voor medewerkers die hun privéauto gebruikten voor het werk. De OR heeft de uitslag van de enquête aangeboden aan de directie, met het verzoek de maatregel te heroverwegen.

Samenstelling OR

De voorgenomen OR-verkiezingen zijn niet doorggegaan, omdat het aantal kandidaatstellingen gelijk was aan het aantal te verkiezen zetels (9). Alle kandidaten zijn daarmee toegetreden tot de OR. In de tabel hierna ziet u hoe de ondernemingsraad in 2014 was samengesteld.

Samenstelling ondernemingsraad

Naam OR-lid	Functie	Aan- en aftreden 2014
Wim de Waard	voorzitter	
Willem Brogge	lid	
Praveen Kartaram	lid	afgetreden
Jeroen Rademaker	vicevoorzitter	afgetreden
Martijn van Zalingen	lid	
Particia Schavemaker	lid	
Tjeerd Zijlstra	lid	afgetreden
Gabriel van den Brink	lid	
Michael Vierhout	lid	
Jesse Boom	lid	aangetreden
Eric Vliem	lid	aangetreden
Marco Reurink	lid	aan- en afgetreden

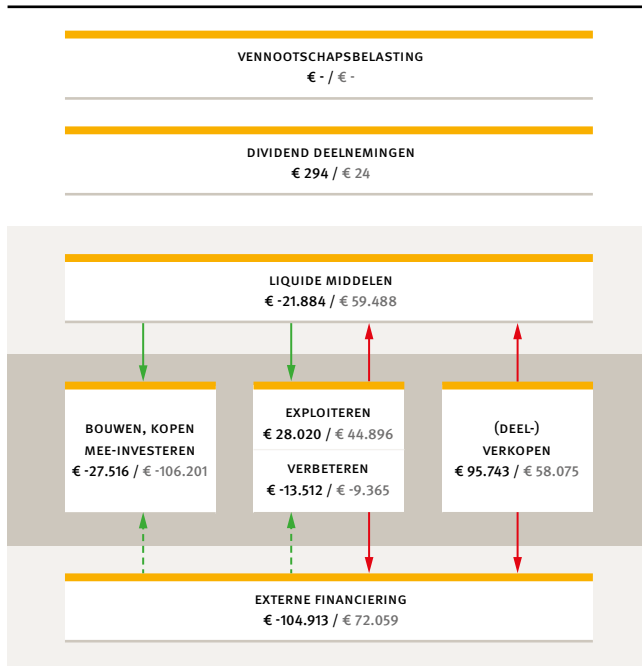
Financiële continuïteit

Financieel beleid en beheer

Om haar strategische doelstellingen te realiseren, is het van groot belang dat De Key haar financiële positie goed beheert. Ons eigen vermogen is in hoofdzaak geïnvesteerd in vastgoed. Om dat vermogen waardevast te houden, moet De Key beschikken over een verdienmodel waarbij voldoende rendement op het vastgoed wordt gemaakt.

In 2014 heeft De Key haar verdienmodel beschreven en besproken met de RvC. Het model ziet eruit zoals in de figuur hierna.

Kasstroom TI enkelvoudig 2014/2013 (x 1.000)



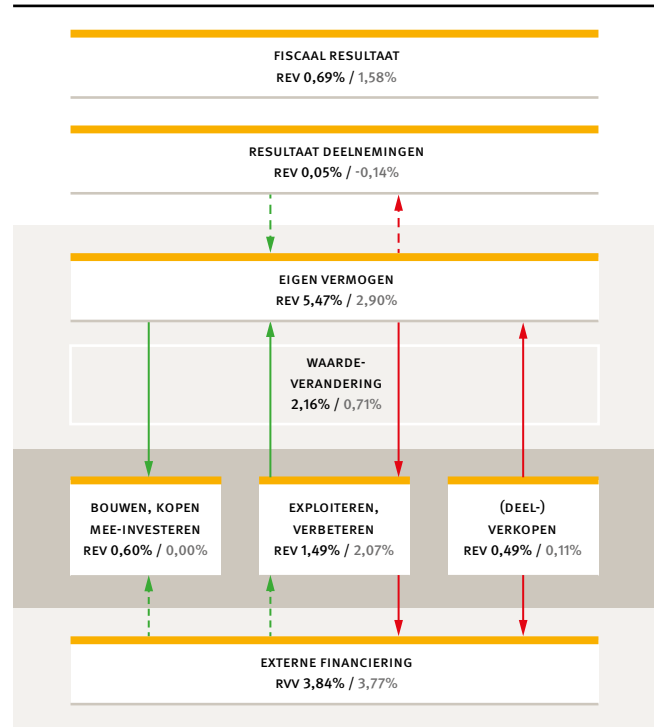
In 2014 is het saldo van de operationele kasstromen en verkoopkasstromen voornamelijk gebruikt om externe financiering (zowel lang als kort geld) af te lossen voor circa € 105 miljoen. In 2013 is juist externe financiering aangetrokken om kredietlijnen te verminderen en de stand van de liquide middelen toe te laten nemen. De investeringen zijn in 2013 hoger dan in 2014 omdat voor € 87 miljoen aan interne leveringen tussen de nevenstructuur en de toegelaten instelling

heeft plaatsgevonden. De interne leveringen waren onderdeel van het financieringsplan van De Key.

Een belangrijke pijler in de continuïteit van het eigen vermogen is voldoende rendement op vastgoed. Rendement op vastgoed is te onderscheiden in 'indirect rendement' en 'direct rendement'. Indirect rendement komt voort uit de waardeontwikkeling van het vastgoed. Direct rendement is het rendement dat gerealiseerd wordt op basis van de jaarlijkse huurinkomsten minus de exploitatiekosten van het onroerend goed.

Naast het rendement op vastgoed, wordt het uiteindelijke rendement op eigen vermogen bepaald door het beheer van de kosten die geen directe relatie hebben met het vastgoed evenals het rendement op de langlopende leningenportefeuille. Dit betreft onder meer de mutatie in de belastinglatentie en het resultaat deelnemingen. In de figuur hierna is dit samengevat.

Rendement TI enkelvoudig 2014/2013



Het rendement op eigen vermogen (2014: 5,47%; 2013: 2,90%) is in 2014 voornamelijk gestegen door stijging van het indirect rendement op eigen vermogen (2014: 2,16% 2013: -0,71%). Het direct rendement (2014: 1,49% 2013: 2,07%) is gedaald omdat de toename van de verhuurdersheffing slechts gedeeltelijk wordt doorberekend in hogere huurverhoging.

In 2014 heeft De Key besloten om weer deel te nemen aan de IPD/Aedex-benchmark. Door te benchmarken met corporaties en commercieel gedreven beleggers kan De Key het verdienmodel van haar eigen vastgoedportefeuille aanscherpen. Professionele vastgoedsturing is hierbij een belangrijk onderdeel. Hierdoor zijn we beter in staat om te sturen op de waarde van ons vastgoed en onze maatschappelijke keuzes transparant te maken. Daarnaast krijgen we in de benchmark nog beter inzicht in hoe efficiënt onze operationele processen zijn ten opzichte van andere corporaties en beleggers.

Financieel beleid

De financiële continuïteit moet duurzaam gegarandeerd zijn, zodat 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. In november 2014 heeft het CFV het verscherpt toezicht op De Key opgeheven. In zijn toezichtbrief heeft het CFV een aantal verbetermaatregelen benoemd, waaronder:

- CFV betrekken in het proces van de nieuwe portefeuillestrategie (zie hoofdstuk 2 voor een nadere toelichting op het nieuwe missie- en visietraject);
- de verbindingsstructuur verder afbouwen (zie hoofdstuk 10 voor nadere toelichting);
- de integrale planning- en controlcyclus doorontwikkelen. In 2014 is bij de vaststelling van de begroting ook de opzet van de kwartaalrapportage herbeoordeeld en aangepast. Het beschreven verdienmodel en de rapportage op directe kasstromen zijn belangrijke verbeterpunten om de integrale planning- en controlcyclus te verbeteren.

De Key informeert het CFV periodiek over de voortgang van de verbetermaatregelen.

In het eerste halfjaar van 2015 zal De Key haar verdienmodel doorrekenen in verschillende scenario's, waarbij ook rekening wordt gehouden met de effecten uit de herziene Woningwet. Deze strategische doorrekeningen hebben als doel om zowel de bandbreedtes op kengetallen in het eigen financieel beleid van De Key, als ook de kengetallen uit het externe toezichtkader van het CFV en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) voor de komende tien jaar te verkennen. Deze doorrekeningen zijn onderdeel van onze interne besluitvormingsprocedure om de nieuwe missie en visie vast te stellen. Na de vaststelling van deze nieuwe strategie, evalueren we het huidige financiële beleidskader naar verwachting in de tweede helft van 2015.

Portefeuille- en complexstrategieën

In 2012 hebben we de huidige portefeuillestrategie uitgewerkt in complexstrategieën. Voor elk complex is bepaald hoe

het bijdraagt aan de wensportefeuille. Eind 2014 bestaat de verkoopvijver uit 8.000 woningen. Samen met de investeringen in woningverbeteringen en nieuwbouw vormden de complexstrategieën de basis voor de meerjarenbegroting. Nadat de nieuwe missie en visie is vastgesteld, wordt de portefeuillestrategie herijkt, evenals de complexstrategieën.

Ter voorbereiding van de begroting 2015-2019 is een inventarisatie gedaan van mogelijke investeringsprojecten in de bestaande bouw. Daaruit is een selectie van investeringsprojecten gekomen, die opgenomen is in deze begroting.

In 2014 hebben we de eisen in het financieel kader verder vertaald in de besluitvorming over investeringen in nieuwbouw en bestaand bezit. De afdeling Projectontwikkeling heeft een training gevolgd in de verschillende rendementsbegrippen. Daarnaast zijn de rendementsberekeningen verder verankerd in het besluitvormingsproces van investeringsvoorstellen. De afdelingen S&B, Planning&Control en Projectontwikkeling werken intensief samen om in de praktijk de uitgangspunten van het financieel kader te vertalen in de verschillende investeringsprojecten.

Actief verkoopbeleid

Bij de vaststelling van de begroting 2015 is het actief verkoopbeleid van de afgelopen jaren voortgezet. Dit verkoopbeleid gaat uit van ruim 300 woningverkopten uit de bestaande voorraad per jaar. In 2014 is deze doelstelling gerealiseerd met de verkoop van 448 woningen vanuit bestaand bezit en 4 woningen vanuit complexmatige verkoop. Zie voor een nadere toelichting hoofdstuk 5 Verkoppen. Daarnaast geldt dat de gemiddelde verkoopprijzen stijgen en de gemiddelde kosten om een woning te verkopen ten opzichte van 2013 dalen. De Key heeft hiermee bewust geprofiteerd van het aantrekken van de verkoopmarkt, om zo haar financiële continuïteit te verbeteren.

Daarnaast stimuleert De Key de verkoop aan zittende huurders en aan starters via de Starters Renteregeling. In 2014 hebben we 110 woningen verkocht aan zittende huurders en hebben 52 kopers gebruik gemaakt van de Starters Renteregeling.

Naast de individuele verkoop van woningen heeft De Key het beleid om bij het realiseren van complexmatige verkopen te beoordelen wat de mogelijkheden zijn om de langlopende leningenportefeuille versneld af te lossen. Dit geldt ook voor de beschikbare middelen die vrijkomen uit het liquideren van verbindingsleningen. Zie paragraaf Complexmatige verkoop (in hoofdstuk 5) voor een nadere toelichting.

Afbouw langlopende leningenportefeuille

In 2014 is in totaal € 44 miljoen aan extra kasstromen ontvangen uit verkopen, vergeleken met wat was begroot. We hebben deze kasstromen gebruikt om de langlopende leningenportefeuille versneld terug te brengen met € 26 miljoen. Daarnaast is het saldo van de liquide middelen minus kasgeldleningen verhoogd met € 18 miljoen. Tegenover de toename van dit saldo staat een afname van de omvang van de

kredietfaciliteiten met € 50 miljoen. Ultimo 2014 bedraagt de kredietfaciliteit € 50 miljoen.

Overzicht geconsolideerde schulddispositie

x € 1.000	Woon- stichting Lieven de Key	Neven- structuur	Totaal
Schuldrestant begin boekjaar	1.565.802	31.540	1.597.342
Aflossingen	-79.917	-8.126	-88.042
Stortingen		500	500
SCHULDRESTANT			
EINDE VERSLAGPERIODE	1.485.885	23.914	1.509.799

In 2014 is voor een bedrag van € 42,3 miljoen aan kasgeldleningen afgelost. De kortgeldmutatie bedraagt in totaal € 25 miljoen. De Key bezit geen derivaten. Voor een uitgebreide toelichting op de zekerheden en de risico's verwijzen we naar de post langlopende schulden in de jaarrekening, en ook naar de paragraaf Financiële instrumenten in de jaarrekening.

In het Treasury Beleidsplan is het beleid op beleggingen vastgelegd. De positie aan beleggingen is eind 2014 nihil. In 2015 evalueren we de bestaande regels en stellen een beleggingsstatuut op.

Projectenkader

Bij de vaststelling van de begroting 2015 is de koers nog eens bevestigd dat De Key investeringen in de kwaliteit van haar woningvoorraad koppelt aan de beschikbare financiële ruimte en het portefeuillebeleid.

Nieuwe projecten moeten een aanvulling op de portefeuille zijn, waarbij De Key zich concentreert op starters op de woningmarkt en op de gemeente Amsterdam. Dit betekent voor De Key met name de bouw van sociale huurwoningen en studentenwoningen. In de meerjarenbegroting 2015-2019 zijn ondermeer Houthavens fase 1 tot en met 5 en de vervolgfases van de Zuidblokken opgenomen boven op de al bestaande projectenportefeuille.

In de woninginvesteringen zijn energie-investeringen ingecalculerd voor de komende vijf jaar. Hiermee vult De Key haar opgave in om haar bezit te verduurzamen.

Het totale investeringsvolume komt uit op gemiddeld € 47 miljoen per jaar, met een dip in 2018 en 2019. Dit totale investeringsvolume wordt de komende jaren uit eigen middelen gefinancierd.

In 2014 zijn de studentenwoningen aan de Amstelcampus Wibaut opgeleverd, evenals het maatschappelijk vastgoed Klarenbeek. Een beschrijving van de projecten vindt u in hoofdstuk 4.

Solide exploitatieresultaat en efficiënter werken

De pijlers onder het solide exploitatieresultaat zijn:

- Ons huurbeleid is gebaseerd op maximale huurpotentie binnen de vigerende wet- en regelgeving, waarbij wij rekening houden met studenten en gezinnen met kinderen met een laag inkomen. De Key hanteert hiervoor specifiek aftoppingsbeleid.
- We werken efficiënt en kopen voordelig in. In 2014 is het programma Online dienstverlening gestart. Het eerste resultaat daarvan is een nieuwe website medio 2015. In de ontwikkeling van deze website is integraal beoordeeld hoe we de processen in onze backoffice beter kunnen laten aansluiten op digitale dienstverlening. In 2015 gaan we verder met dit programma. Zie paragraaf Online dienstverlening (in hoofdstuk 3) voor een nadere toelichting. Daarnaast geldt dat de logistieke aspecten van onze onderhoudsprocessen een belangrijk speerpunt vormen voor 2015. Verder zijn we in 2014 gestart met het professionaliseren van het algemene inkoopbeleid binnen De Key. Dit heeft geleid tot een nieuw inkoopbeleid dat de directie begin 2015 heeft vastgesteld. In 2015 zullen we dit beleid verder implementeren.
- We beheersen onze organisatiekosten. We continueren het beleid om kritisch te kijken naar de invulling van vacatures. In 2014 is het gemiddelde aantal fte's verder gedaald van 313 naar 301.
- We verminderen de rentelasten door onze portefeuille met langlopende leningen af te bouwen. In 2014 is de rentelast gedaald van € 62,5 miljoen naar € 59,6 miljoen. In de meerjarenbegroting 2015-2019 is een verdere daling voorzien in 2019 naar € 48 miljoen.

Financieel kader

De financiële uitkomsten worden getoetst aan het huidige financieel kader. Zie paragraaf toekomstverwachtingen voor een nadere toelichting.

Toelichting ontwikkeling resultaat en eigen vermogen 2014

Het positieve resultaat over 2014 van € 123,7 miljoen versterkt het weerstandsvermogen van de toegelaten instelling.

Enkelvoudige jaarrekening

x € 1.000	Marktwaaarde 2014	Marktwaaarde 2013
Exploitatieresultaat	33.595	45.437
Verkoopresultaat	24.574	2.461
Onrendabele investeringen	-2.735	-5.447
Mutatie actuele waarde	51.440	-10.140
Vennootschapsbelasting	15.642	34.590
Resultaat deelnemingen	1.185	-3.123
	123.701	63.778

Hieronder vindt u een korte toelichting per resultaatgebied. Eerst vergelijken we de resultaten van 2014 en 2013 op marktwaarde en daarna lichten we apart de resultaten van beide jaren op bedrijfswaarde toe. Behalve het exploitatieresultaat, dat in marktwaarde gelijk is aan bedrijfswaarde, zijn de resultaten tussen marktwaarde en bedrijfswaarde niet met elkaar te vergelijken, doordat de waarderingsgrondslagen sterk verschillen.

Marktwaarde

Exploitatieresultaat

Het positieve exploitatieresultaat is ten opzichte van 2013 gedaald met € 11,8 miljoen. Dit wordt verklaard door :

- hogere bedrijfslasten als gevolg van stijging van de verhuurdersheffing (€ 16 miljoen)
- hogere onderhoudsuitgaven doordat verplichtingen met VvE's zijn afgekocht (€ 1,4 miljoen)
- incidentele lasten die in 2014 zijn gereserveerd voor de afbouw van verbindingen (€ 1 miljoen). In 2013 is een btw bate verantwoord van € 3,5 miljoen in het kader van btw supplementies uit het verleden.
- hogere huuropbrengsten (€ 9 miljoen) ten opzichte van 2013 hebben een positief effect
- lagere rentelasten (€ 1,1 miljoen) door aflossing van de langlopende leningenportefeuille.

Verkoopresultaat

Het verkoopresultaat is positief en ten opzichte van 2013 verbeterd met € 22,1 miljoen.

Op de verkopen van bestaand bezit is een positief resultaat behaald van circa € 11 miljoen. Een toename van € 8,7 miljoen ten opzichte van 2013. Dit is gerealiseerd door bewust meer woningen te verkopen dan begroot. Daarnaast is de verkoopprijs van de woningen gestegen. De marktwaarde in verhuurde staat van een verkochte woning is gemiddeld circa 74% van de gerealiseerde verkoopwaarde (2013: 76%). De verkoopkosten bedragen over 2014 € 10,5 miljoen (2013: € 9,5 miljoen). In 2014 is € 5,3 miljoen (2013: € 4,2 miljoen) uitgegeven aan vrij op naam acties en circa € 0,5 miljoen aan Starters Renteregeling (2013: € 1,3 miljoen). Zie voor een nadere toelichting hoofdstuk 5 verkopen.

Het verkoopresultaat op projecten is verbeterd met € 13,4 miljoen. Dit wordt verklaard door het resultaat op de vaststellingsovereenkomst inzake VOF Nieuw Delflandplein. Voor de uitname van deze positie heeft een afboeking plaatsgevonden in de splitsingsbalans in Far West.

Onrendabele investeringen

De post onrendabele investeringen gaat over het saldo van dotaties en de vrijval aan de voorziening op zowel nieuwbouw en transformatieprojecten als grondposities. In 2014 is op de grondpositie in Hillegom een aanvullende afwaardering gedaan gebaseerd op een externe taxatie. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de post overige waardeveranderingen in de geconsolideerde jaarrekening.

Mutatie actuele waarde

Samen met de post onrendabele investeringen vormt de post mutatie actuele waarde het indirect rendement. Zie voor een toelichting de paragraaf indirect rendement en de post niet gerealiseerde waardeveranderingen in de geconsolideerde jaarrekening voor een gedetailleerde verschillenanalyse.

Vennootschapsbelasting

De Key is sinds 2008 integraal vennootschapsbelasting verschuldigd over haar activiteiten. Doordat compensabele verliezen de komende jaren verrekend zullen worden, is het belangrijk dat De Key verschillende fiscale mogelijkheden benut om de kasstromen vanuit fiscaliteit te minimaliseren. In 2015 is de aangifte vennootschapsbelasting 2012 ingediend. In deze aangifte heeft de fiscale afwikkeling van de splitsing van Far West plaatsgevonden. Dit leidt tot een hogere fiscale verliescompensatie dan tot nu toe in de belastinglatentie was voorzien van circa € 11 miljoen. In 2015 zal De Key een fiscaal beleid opstellen.

In de geconsolideerde jaarrekening vindt u een uitgebreide toelichting bij de post belastingresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening.

Resultaat deelnemingen

Het behaalde resultaat over 2014 bedraagt € 1,2 miljoen positief. Zie voor een uitgebreide toelichting de post resultaat deelneming in de enkelvoudige jaarrekening.

Bedrijfswaarde

Enkelvoudige jaarrekening

x € 1.000	Bedrijfswaarde 2014	Bedrijfswaarde 2013
Exploitatieresultaat	33.595	45.437
Verkoopresultaat	56.506	21.042
Onrendabele investeringen	-5.508	-6.632
Mutatie actuele waarde	-10.286	-100.491
Vennootschapsbelasting	29.995	17.689
Resultaat deelnemingen	-3.268	-6.014
	101.034	-28.969

Zie paragraaf Toelichting ontwikkeling resultaat en eigen vermogen 2014 voor een toelichting.

Verkoopresultaat

Door de forse toename van het aantal verkopen in 2014 ten opzichte van 2013 is het verkoopresultaat 2014 positiever.

Onrendabele investeringen

Bij de onrendabele investeringen gaat het om het saldo van dotaties en vrijval aan de voorziening onrendabel in het kader van nieuwbouw en transformatieprojecten. De onrendabele investeringen dragen in 2014 per saldo negatief bij aan het resultaat. Het betreft het project Sophiaweg.

Mutatie actuele waarde

Voor een uitgebreide toelichting verwijzen we naar de jaarrekening.

Vennootschapsbelasting

De actieve latentie die betrekking heeft op het tijdelijke verschil tussen fiscale boekwaarde en bedrijfswaarde, is toegenomen.

Resultaat deelnemingen

Het behaalde resultaat 2014 bedraagt € € 3,3 miljoen negatief. Verschillen met marktwaarde ontstaan door een andere waardering van het vastgoed.

Indirect rendement

In 2014 bedroeg het indirect rendement 2,16% (2013: +/- 0,7%). In de jaarrekening is het vastgoed gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat. De marktwaarde in verhuurde staat geeft het bedrag aan dat het vastgoed zal opbrengen in de markt, waarbij de koper de lopende huurovereenkomsten met alle daaraan verbonden rechten en plichten overneemt. Om de marktwaarde te bepalen, wordt zowel een uitpondscenario als een doorexpluatiescenario berekend. Het vastgoed wordt gewaardeerd tegen de hoogste van deze twee scenario's. Het vastgoed van De Key is overwegend gewaardeerd tegen het uitpondscenario.

De waarde van het vastgoed is vooral gestegen door de volgende ontwikkelingen:

- Er is een positievere kijk ontstaan op de ontwikkeling van de verkoopprijzen in de komende jaren.
- We realiseren hogere starthuren en de markthuren zijn gestegen.
- Het convenant splitsen en verkopen tussen de gemeente Amsterdam en de corporaties is nader geduid. Hierdoor zijn de kosten voor de afkoop van bestemmingswijziging eerder ingerekend, en zijn de totale erfpachtkosten toegenomen. Het effect van deze schattingswijziging lichten we nader toe in de waarderingsgrondslagen van de jaarrekening.

Zie in de jaarrekening de post niet-gerealiseerde waardeveranderingen in vastgoedportefeuille, voor een uitgebreidere toelichting op het indirecte rendement.

Toekomstverwachtingen

De belangrijkste pijlers voor de financiële continuïteit zijn nader toegelicht in de paragraaf Financieel beleid en beheer (in dit hoofdstuk). Deze pijlers zijn de basis geweest voor de vastgestelde meerjarenbegroting 2015-2019, die een continuering laat zien van het staande beleid van De Key, met een beperkte uitbreiding van het bestaande projectenkader. Het regeringsbeleid heeft daarom geen invloed gehad op het beleid van De Key. In de meerjarenbegroting zijn de saneringsheffing, de verhuurdersheffing en de inkomensafhankelijke huurverhogingen in de komende jaren verwerkt.

In de tabel hierna staat de huurontwikkeling in de bedrijfswaarde 2014 ten opzichte van de meerjarenbegroting 2015-2019.

Huurontwikkeling

x € 1.000	2015	2016	2017	2018	2019
MJB 2015 -2019	199.260	203.530	207.044	212.146	217.985
Bedrijfswaarde 2014	200.377	203.663	207.714	213.751	220.438
VERSCHIL	1.117	133	670	1.605	2.453

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.

Verhuurdersheffing

x € 1.000	2015	2016	2017	2018	2019
MJB 2015 -2019	19.592	21.704	24.220	24.702	24.809
Bedrijfswaarde 2014	19.433	21.665	23.580	23.338	22.151
VERSCHIL	-159	-39	-640	-1.364	-2.658

De verhuurdersheffing 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. Door bevrozing van de liberalisatiegrens wordt dit effect vergroot.

Ondanks deze ingrepen ontwikkelen de kengetallen zich positief in de prognosejaren en neemt het eigen vermogen toe volgens eerder ingezet beleid. In de volgende paragraaf vindt u een nadere toelichting.

De verwachting van het bestuur is dan ook dat de toegelaten instelling zonder wezenlijke aanpassingen in de bedrijfsvoering, maar beperkt gebruik hoeft te maken van de verruiming van het huurbeleid, om te kunnen blijven voldoen aan de in de sector gebruikelijke kengetallen. De jaarrekening is opgesteld met deze continuïteitsveronderstelling als uitgangspunt.

Kengetallen

	2014	2013
1. Gegevens woningbezit		
<i>Aantal verhuureenheden</i>		
Woningen en woongebouwen	27.899	28.357
Onzelfstandige eenheden	4.305	4.241
Garages/parkeerplekken	3.521	3.471
Winkels/bedrijfspanen	1.484	1.464
Bedden in verzorgingshuizen	282	282
Overig	241	230
Totaal verhuureenheden	37.732	38.045
<i>Mutaties in bezit</i>		
Oplevering	150	566
Aankoop	466	25
Verkoop	-341	-134
Sloop	-165	-45
Overig	-34	-233
Totaal	76	179
<i>Aantal woningen naar huurprijsklasse</i>		
Goedkoop (€ 389,05 en lager)	7.110	8.101
Betaalbaar (tussen € 389,06 en € 596,75)	14.112	14.783
Duur tot huurtoeslaggrens (tussen € 596,76 en € 699,48)	4.074	3.582
Boven huurtoeslaggrens (€ 699,49 en hoger)	2.603	1.891
Overige woongelegenheden	4.587	4.523
Totaal	32.486	32.880
2. Verhuur		
<i>Mutatiegraden</i>		
Mutatiegraad sociale huur	3,6%	3,8%
Mutatiegraad binnenlandse studenten	37,3%	34,6%
Mutatiegraad buitenlandse studenten	182,4%	179,8%
Mutatiegraad vrije sector	18,9%	16,8%
Mutatiegraad parkeren	16,9%	9,0%
Mutatiegraad bedrijfsonroerend goed	10,7%	12,2%
<i>Huurderving</i>		
Huurderving sociale huur	-0,8%	-1,0%
Huurderving binnenlandse studenten	-1,8%	-1,9%
Huurderving buitenlandse studenten	-0,1%	0,0%
Huurderving vrije sector	-3,4%	-4,3%
Huurderving parkeren	-25,3%	-25,7%
Huurderving bedrijfsonroerend goed	-4,9%	-5,3%

Kengetallen

	2014	2013
3. Kengetallen per verhuureenheid (bedragen in €)		
<i>Balans</i>		
Materiële vaste activa	69	82
Vastgoedbeleggingen	96.042	94.726
Financiële vaste activa	5.155	3.666
Vlottende activa	4.698	5.321
Eigen vermogen	63.172	59.401
Voorzieningen	1.107	491
Weerstandsvermogen	64.279	59.892
Langlopende schulden	37.187	39.831
Kortlopende schulden	4.499	4.073
<i>Winst- en verliesrekening</i>		
Huren en vergoedingen	5.768	5.503
Onderhoudslasten	898	843
Personeelskosten	571	585
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	60	88
Rentelasten en soortgelijke kosten	1.603	1.629
Netto bedrijfslasten ¹⁾	1.347	1.347
Jaarresultaat	3.278	1.676
4. Financiering (bedragen in €)		
Personeelsbezetting ultimo jaar (fte's)	297	304
Personeelskosten per fte in €	71.510	71.160
Aantal VHE per FTE	117	114

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

Financiële kengetallen

x € 1.000	Norm financieel kader			Realisatie	
	De Key	CFV	WSW	2013	2014
Solvabiliteit (o.b.v. bedrijfswaarde)	25%-30%	nvt	20%	24%	26%
Solvabiliteit (o.b.v. marktwaarde)	> 55%	nvt		57%	60%
Dekkingsratio (WOZ-waarde)		< 45%	< 50%	26%	26%
Loan to Value (marktwaarde)	< 45%	< 50%		43%	41%
Loan to Value (bedrijfswaarde)		< 85%	< 75%	86%	81%
ICR (Interest Coverage Ratio)	> 1,4	> 1,4	> 1,4	1,37	1,43
DSCR (Debt Service Coverage Ratio)	> 1,0	> 1,0	> 1,0	1,00	1,05
Nominale waarde langlopende leningen per VHE		< 45.000		45.773	42.171
Langlopende schuld in % geunifomeerde bedrijfswaarde		< 95%		99%	94%

De loan to value op bedrijfswaarde is in 2014 verbeterd van 86% naar 81%, maar voldoet nog niet aan de norm vastgelegd in ons eigen kader en dat van de toezichthouders. Door de langlopende leningenportefeuille verder af te bouwen en het direct rendement te verbeteren, kan dit kengetal de komende jaren verder dalen.

Omgeving

In hoofdstuk 2 hebben we aan de hand van het thematisch risico-overzicht aangegeven dat verandering van de wet- en regelgeving een belangrijke risicofactor is voor de komende jaren.

De Eerste Kamer heeft dinsdag 17 maart 2015 unaniem ingestemd met de herzieningswet Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting. Deze wet beoogt het functioneren van woningcorporaties als ondernemingen met een maatschappelijke taak te verbeteren. Daartoe worden de Woningwet en een aantal andere wetten gewijzigd. Naast het effect op de relatie met de externe stakeholders zal de herzieningswet ook van invloed zijn op het te voeren beleid door de corporatie. Vanuit de herzieningswet worden restricties gelegd op activiteiten en het te volgen huurbeleid. De mogelijke effecten doen zich voor bij het kunnen ontwikkelen van de bestaande projectenportefeuille, de samenstelling en financiering van het niet-DAEB bezit, de wijze waarop woningtoewijzing dient plaats te vinden en de huurprijs die gevraagd kan worden. Dit kan zijn weerslag hebben op kasstromen en daarvan afgeleid de waardering van het vastgoed.

De Key voert in april 2015 een quick scan uit op de punten die voor haar van toepassing zijn. Omdat op onderdelen Algemene Maatregelen van Bestuur nog moeten worden ingevuld en de uitwerking door de corporatie van bovenstaande nog dient plaats te vinden is het op dit moment niet mogelijk om de financiële effecten te kwantificeren. Bij het opstellen van de aankomende begroting worden zo veel mogelijk effecten meegenomen. Uit de herzieningswet voorkomende wijzigingen zullen moeten passen binnen de door toezichthouders aangegeven kengetallen. De Key zal hier altijd op blijven sturen zodat de continuïteit van de organisatie gewaarborgd blijft.

De implementatie van de herziene Woningwet wordt in verschillende fases door De Key uitgevoerd. Voor 1 juli 2015 voert de Key de verplichtingen in die in deze wet zijn beschreven.

Nadat het verdienmodel is doorgerekend, bereidt De Key de besluitvorming voor over de splitsing van haar DAEB- en niet-DAEB-bezit. Naar verwachting wordt hierover eind 2015 een besluit genomen. In 2016 bereiden we het splitsingsvoorstel voor en dit stemmen we af met de betrokken belanghebbenden, en in 2017 zullen we het voorstel implementeren.

De Key is al in gesprek met haar softwareleveranciers om de noodzakelijke aanpassingen in haar primaire systemen door te voeren. Daarnaast is De Key in 2013 al begonnen haar vastgoed beter te registreren en haar stamgegevens te verbeteren. Deze projecten worden in 2015 afgerond. De projectopbrengsten ondersteunen de uiteindelijke besluitvorming in de komende periode.

Naast de herziene Woningwet spelen ook veranderingen in andere wet- en regelgeving een rol. We rekenen ook de effecten van deze wet- en regelgeving de komende tijd door en incorporeren deze in de planning- en controlcyclus.

Samenvattend zal de externe omgeving ook in 2015 turbulent zijn. Dit zal opnieuw een beroep doen op de veerkracht en het aanpassingsvermogen van De Key.

Verbindingen

Algemeen

De activiteiten die De Key uitvoert, verricht zij juridisch niet alleen vanuit de toegelaten instelling maar ook in dochters onder deze moeder en in samenwerkingsverbanden. Gezamenlijk te definiëren als de verbindingenstructuur. De Key heeft in 2014 haar verbindingenstructuur verder afgebouwd en versoberd. Belangrijke pijlers in deze koers zijn:

- De risico's in de verbindingen worden afgebouwd.
- De verbindingenstructuur wordt versoberd, door de projectrisico's af te bouwen binnen Bouwen De Principaal. In Diensten De Key B.V. en Exploitatiemaatschappij De Key B.V. staat het verkopen van de aanwezige BOG-portefeuille centraal.
- De kasgeldleningen tussen Holding De Key B.V. en de toegelaten instelling worden afgelost.

In 2015 is de implementatie van de herziene Woningwet een van de centrale thema's voor De Key. De bovenstaande koers past in deze wetgeving.

Risico's afgebouwd in de verbindingen

In 2014 is met diverse partijen onderhandeld over de verplichtingen aan projecten, waarbij is besloten om deze niet verder te ontwikkelen en/of vastgoed te verkopen. Dit heeft geresulteerd in vaststellingsovereenkomsten voor de VOF Nieuw Delflandplein en Blok 20 in de IJburgermaatschappij C.V. In deze overeenkomsten zijn ook afspraken gemaakt over de liquidatie van de betreffende entiteiten. Nadat de VOF Nieuw Delflandplein is opgeheven, zullen ook de houdstermaatschappijen Far West projecten B.V. en Far West Holding B.V. worden opgeheven.

De verkooprisico's in De Principaal B.V. en VOF Deo Terrein zijn in 2014 verder afgenomen, doordat de markt voor koopwoningen is aangetrokken. De 18 woningen in het project Deo Terrein in VOF Deo Terrein zijn verkocht en worden in 2015 geleverd. Daarna zal deze VOF worden ontbonden. In 2014 zijn 39 kavels verkocht in het project Scheepmakerskwartier in de Principaal B.V. Voor de resterende 4 kavels is een voorlopig verkoopcontract getekend, waarmee alle kavels uit het project begin 2015 verkocht zijn. Ook alle 14 kavels in het project Wateringse Veld zijn in 2014

geleverd. Dit project is afgesloten eind 2014 in De Principaal B.V. Het aantal projecten in De Principaal B.V. is daarmee beperkt tot 4.

De verkoop van de kavels op Rieteiland Oost trekt aan. Als deze verkooptrajecten zijn afgerond, zijn er geen projecten meer in Driedee B.V.

Door deze voortgang zijn de projectrisico's in de entiteiten onder Bouwen De Principaal B.V. fors verminderd.

In 2014 is de BOG-portefeuille in de Exploitatiemaatschappij verder afgebouwd. Het bedrijfsverzamelcomplex Oog op het IJ is verkocht aan derden. Het bedrijfsverzamelgebouw aan de Donker Curtius van Hall in de Exploitatiemaatschappij De Key is geleverd aan de toegelaten instelling. Dit pand is ingebracht in het project ABC van Hall. De Key werkt plannen uit om hier studentenwoningen te realiseren. De grond naast het kantoorpand aan de Turbinestraat is onder voorbehoud verkocht. De levering staat gepland in juni 2015. Zowel het Lloyd Hotel als de Beurs van Berlage staan op de desinvesteringslijst.

Over de deelneming Gemeenschappelijk Glas Amsterdam voert De Key besprekingen met de gemeente Amsterdam over de overname van de aandelen.

In 2014 zijn de 403-verklaringen die Holding De Key B.V. heeft afgegeven aan Bouwen De Principaal B.V., Diensten De Key B.V. en Exploitatiemaatschappij De Key B.V. ingetrokken. Dit geldt ook voor de 403-verklaring van Bouwen De Principaal B.V. aan Bouwloods De Principaal V B.V. De 403-verklaringen zijn onder andere ingetrokken ter voorbereiding op de herziene Woningwet.

Aflossen rekening-courantpositie toegelaten instelling

In 2014 is de kasgeldpositie tussen Holding De Key B.V. en de toegelaten instelling deels afgelost met € 15 miljoen. De kasgeldlening bedraagt ultimo 2014 circa € 41 miljoen. De aflossing in 2014 is gefinancierd met de interne levering van bezit aan de toegelaten instelling. Eind 2014 bedraagt de positieve geconsolideerde stand van de liquide middelen in de Holding De Key B.V. € 19,6 miljoen. Door verkopen te realiseren

in projecten en bedrijfsonroerend goed te verkopen, is de verwachting dat de kasgeldlening komend jaar verder kan worden afgelost.

Verbindingenstructuur

In 2014 zijn Bouwloods De Principaal B.V., Fountainhead Enterprise B.V., VOF Pontsteiger en Bouwloods De Principaal VII opgeheven. De liquidatie van Bouwloods De Principaal VI is in voorbereiding. In 2014 is fiscaal onderzocht hoe de verbindingenstructuur verder versoberd kan worden. Dit heeft geleid tot een actieplan voor 2015, waarbij met de toezichthouders de mogelijkheid van een juridische fusie wordt besproken. Voor Bouwloods De Key Zandvoort is een liquidatiebesluit in voorbereiding.

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 BV (GGA BV) met een aandeelpercentage van 12,5. Deze bv, waarin ook drie andere Amsterdamse woningcorporaties en de gemeente Amsterdam aandeelhouder zijn, bezit voor 30% aandelen in Glasvezelnet Amsterdam BV (GNA BV), waarin ook Reggefiber tH BV (een samenwerkingsverband tussen Reggefiber en KPN) participeert. GNA BV heeft tot doel een glasvezelnetwerk aan te leggen naar alle woningen in Amsterdam. Binnen GGA BV hebben de aandeelhouders (corporaties en gemeente) de krachten gebundeld in GNA BV.

Uit eind 2014 zijn er bijna 67.000 woningen aangesloten op het glasvezelnetwerk (Homes Passed) in Amsterdam, waarvan ruim 42.000 daadwerkelijk zijn afgemonteerd in de woning (Homes Connected). Hiervan zijn uit eind 2014 bijna 16.000 aansluitingen verhuurd (Homes Activated); een gemiddelde bezetting van 23,4% (een stijging van 3,2% ten opzichte van 2013).

Per 1 januari 2010 hebben de in GGA BV 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 zogenoemde proportionaliteitsbeginsel (het aandeel van de investeringen van corporaties in een glasvezelnetwerk mag niet hoger zijn, dan de kosten die de corporaties gemaakt zouden hebben als ze zelf glasvezel hadden aangelegd van wijkcentrale tot in de meterkast van de woningen). De Key voldoet in 2014 aan de voorwaarden volgens dit proportionaliteitsbeginsel.

Over 2014 werd door GNA BV verlies geleden, waardoor GGA BV een negatief resultaat behaalde.

Brasa

Sinds 2006 maakt Woonstichting Lieven de Key deel uit van Stichting Brasa. Samen met de Amsterdamse woningcorporaties Stadgenoot en Rochdale vormen wij het bestuur van Brasa. We hebben Brasa in 2000, samen met de gemeente Amsterdam, opgericht met als belangrijkste doelstelling het helpen opzetten van een lokale woningcorporatie in Suriname. Hiertoe is in Paramaribo in 2000 Woningstichting Sekrepatu opgericht, naar Nederlands model. Sekrepatu en Brasa hebben zich de afgelopen jaren gezamenlijk ingezet voor de ontwikkeling van betaalbare huurwoningen, in het bijzonder voor ouderen en remigranten. Vanuit Nederland wordt specialistische kennis ter beschikking gesteld over volkshuisvesting en de ontwikkeling en het beheer van woningen. Woningstichting Sekrepatu heeft een lokaal bestuur en Stichting Brasa vormt de Raad van Toezicht.

Sekrepatu heeft haar eerdere ambities om 500 huurwoningen te stichten naar beneden bijgesteld. De stichting heeft in totaal 257 huurwoningen opgeleverd, verdeeld over vier complexen. Sekrepatu heeft daarmee een omslag gemaakt van een ontwikkelende naar een voornamelijk beherende woningstichting. Deze 257 woningen en het beheer voor derden (voornamelijk wooncomplexen die door de Surinaamse overheid zijn ontwikkeld) vormen voor Sekrepatu de basis om als zelfstandige woningcorporatie verder te gaan. De voorgenomen herfinanciering in het kader van de financiële verzelfstandiging van Sekrepatu kon in 2014 nog niet worden gerealiseerd onder de condities die hieraan zijn gesteld. Brasa legt, in afwachting van de lokale herfinanciering, nu de nadruk op de governance en haar toezichthoudersrol. Op verzoek van Sekrepatu heeft Brasa de annuïteiten aan DIGH voorgeschoten, in afwachting van toestemming van de Deviezencommissie in Suriname om het geld naar Nederland te kunnen overmaken. De Nederlandse Ambassade is ingeschakeld om dit proces zo mogelijk te bespoedigen.

In 2014 heeft de gemeente Amsterdam zich teruggetrokken uit Brasa vanwege de veranderde politieke situatie. Eind 2014 is de voorgenomen opheffing van DIGH aan de garantie gevende corporaties bekendgemaakt. Sekrepatu zet zich in om lokale herfinanciering alsnog te regelen, om hiermee de positie als financieel zelfstandige organisatie te kunnen borgen en het gedachtegoed te kunnen behouden.

Woonstichting Lieven de Key heeft in 2014 € 185.000,- naar de Stichting Brasa overgemaakt. Dit bedrag heeft te maken met de afrekening van de jaarlijkse storting in het Brasafonds voor € 140.000,- over het jaar 2013 en de dekking van de apparaatskosten voor € 45.000,- over 2014. Hiermee is in 2014 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. In de jaarrekening vindt u ook informatie over de voorwaarden voor verstrekte geldleningen en de verstrekte garanties. Deze worden respectievelijk toegelicht bij de post leningen en bij de niet uit de balans bijkomende rechten en verplichtingen.

Vereniging van Eigenaren

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

Organisaties

Eind 2014 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.

Overzichts van deelnemingen en verbindingen

In de volgende tabel ziet u de belangrijkste cijfers per verbinding zoals opgenomen in de betreffende jaarrekening van de deelneming of verbindingen. Het aandeel van De Key is in de eerste kolom weergegeven.

Cijfers per verbinding

(x € 1.000)	Aandeel De Key	Eigen vermogen per 31-12-2014	Omzet 2014	Jaarresultaat 2014	Leningen per 31-12-2014	Rekening courant per 31-12-2014
Stichting Beheer Hoogte Kadijk 179	100,00%	-781	396	52	-	402
Stichting Beheer Loods 6 ¹⁾	100,00%	22.137	1.407	2.388	-	-
Stichting Exploitatie Kantoorpand EMM Zandvoort	100,00%	302	-	-	-	-
Stedenfonds Amsterdam N.V.	4,20%	59.901	2.806	4.219	-	-
Woningnet N.V.	5,10%	6.940	14.400	146	-	-
VvE Beheer Amsterdam B.V.	50,00%	1.962	5.743	248	-	-
VOF Ik bouw betaalbaar in Almere	50,00%	2.957	645	406	-	-
Far West Holding B.V.	100,00%	-6.254	-	-4.438	-	40
Far West Projecten B.V.	100,00%	-14.792	-	-4.438	-	4.700
VOF Nieuw Delflandplein	50,00%	4.708	-	-18.505	-	-
Holding De Key B.V. (enkelvoudig)	100,00%	53.336	-	1.172	5.610	-
Diensten De Key B.V. (enkelvoudig)	100,00%	-2.419	-	-387	-	-
Gemeenschappelijk Glas Amsterdam B.V.	12,50%	7.323	-	362	-	-
De Beurs van de Key B.V.	100,00%	-2.991	-	95	-	6
Beurs van Berlage Exploitatie B.V.	25,00%	46	-	33	-	-
Beurs van Berlage Exploitatie C.V.	24,50%	1.457	5.214	380	-	-
Beurs van Berlage Café B.V.	25,00%	136	1.391	58	-	-
Exploitatiemaatschappij De Key B.V. (enkelvoudig)	100,00%	16.965	1.368	1.096	-	-
Lloyd Hotel Beheer B.V.	100,00%	5.015	1.317	992	7.320	197
Monumenten De Key B.V.	100,00%	-3.006	144	-8	-	37
Winkelcentrum De Kameleon B.V.	100,00%	8.537	1.637	-1.261	-	290
Beurs van Berlage Vastgoed B.V. ¹⁾	25,00%	18.817	1.229	-2.968	-	-
Bouwen De Principaal B.V. (enkelvoudig)	100,00%	23.204	-	1.038	3.000	-
Driedee B.V.	100,00%	14.918	-	20	-	223
IJ-mij beheer B.V.	30,00%	83	-	1	-	-
IJburgermaatschappij C.V.	33,00%	20.710	-	183	-	-
De Principaal B.V.	100,00%	-50.134	3	-567	16.516	1.516
Bouwloods De Principaal II B.V.	100,00%	-19.818	-	-123	10.165	-
Bouwloods De Principaal III B.V.	100,00%	-2.256	-	1.905	-	115
VOF Deo Terrein	50,00%	-4.148	3.939	1.706	-	-
Bouwloods De Principaal V B.V.	100,00%	12.114	-	-213	-	-
Bouwloods De Principaal V Vastgoed B.V.	100,00%	12.876	-	-213	-	152
Bouwloods De Principaal VI B.V.	100,00%	-	-	-	-	-
Bouwloods De Key Zandvoort B.V.	100,00%	-2.754	-	-	-	-
Coöperatie Smart Finance BA	2,08%	609	7	-56	-	-
Stichting Woonservice Kennemerland	20,00%	206	1.104	259	-	-

1) Op basis van actuele waarde

Toelichting op de tabel

- De definities van de begrippen die in de kolommen zijn opgenomen, zijn volgens de uitgangspunten van dVi 2014.
- Als de deelneming een vordering heeft op De Key, staat in de rekening-courant een positieve notatie.

Colofon

Uitgave Woonstichting De Key 2015

Redactie

Financiën, afdeling Administratie & Verslaggeving en
afdeling Planning & Control

Concept en vormgeving

Cascade - visuele communicatie bv, Amsterdam

Druk

Drukkerij Hega, Rijswijk

Woonstichting De Key

Hoogte Kadijk 179
1018 BK Amsterdam

T 020 621 43 33
www.dekey.nl