



# JAARVERSLAG 2017

De Alliantie dichtbij



**de Alliantie**

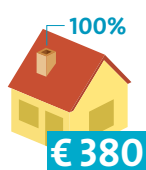
hart voor wonen

# Huishoudboekje 2017

Ieder mens wil prettig wonen. De Alliantie helpt hierbij, met betaalbare en goede huizen in prettige buurten, voor onze huidige en toekomstige huurders. We verhuren en onderhouden 53.000 woningen, voeren dagelijkse reparaties uit en renoveren en verbeteren onze huizen in de regio's Amsterdam, Almere, Amersfoort en Gooi en Vechtstreek.



## Inkomsten



Verhuur  
woningen



Verkoop  
huurwoningen

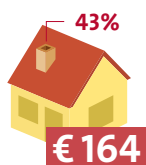


Verkoop nieuwbouw  
koopwoningen

% = percentage van de  
huurinkomsten

€ = in miljoen, eind 2017

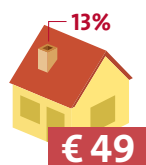
## Uitgaven / investeringen



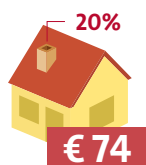
Onderhoud /  
duurzame verbetering



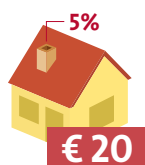
Leefbaarheid



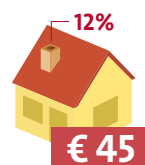
Organisatiekosten



Rente leningen



Belastingen /  
verzekeringen



Heffingen



Nieuwbouw  
huurwoningen



Nieuwbouw  
koopwoningen





We zijn een maatschappelijke onderneming zonder winstoogmerk en zonder aandeelhouders aan wie geld uitgekeerd wordt; in feite een financieel gesloten systeem.

Onze inkomsten uit huur en verkoop geven we uit aan onderhoud, duurzame verbeteringen, organisatiekosten, belastingen & verzekeringen, heffingen en rente op leningen. De ruimte die overblijft, investeren we in duurzame verbetering van onze huurwoningen, transformatie van gebouwen en in nieuwbouw.

Een verantwoorde balans tussen uitgaven en inkomsten is voor ons een must. Daarbij draaien we aan verschillende 'knoppen' om onze maatschappelijke doelen te verwezenlijken. We kunnen de huur- en/of verkoopinkomsten aanpassen, maar ook de bedrijfs- of onderhoudsuitgaven en/of onze investeringen.

# De Alliantie in kerncijfers

2017	2016	
<b>62.363</b>	<b>61.781</b>	<b>Aantal verhuureenheden</b>
53.134	52.619	- waarvan zelfstandige huurwoningen
49.891	49.296	- waarvan sociale huurwoningen
<b>1.299</b>	<b>1.294</b>	<b>Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen (inclusief transformatie)</b>
1.061	666 (51%)	- waarvan sociale huurwoningen
63	205 (16%)	- waarvan vrije sector huurwoningen
167	423 (33%)	- waarvan koopwoningen
8	145	In oplevering begrepen aantal onzelfstandige eenheden
92	218	In oplevering begrepen aantal wooneenheden middels transformatie
<b>217</b>	<b>687</b>	<b>Aantal verkochte bestaande zelfstandige woningen</b>
147 (68%)	469 (68%)	- waarvan sociale huurwoningen
€ 219.128	€ 165.572	Gemiddelde verkoopprijs verkochte sociale huurwoningen
€ 68 mln	€ 151 mln	Totale verkoopopbrengst t.b.v. nieuwe investeringen
<b>395</b>	<b>278</b>	<b>Aantal gesloopte woningen</b>
<b>4.190</b>	<b>4.162</b>	<b>Aantal nieuwe verhuringen</b>
3.185 (76%)	3.024 (73%)	- waarvan onder € 635,05
504 (12%)	469 (11%)	- waarvan tussen € 635,05 en € 710,68
		<b>Huursom</b>
€ 535	€ 532	Gemiddelde huur sociale huurwoningen
68,7%	70,2%	Gemiddeld percentage van maximaal redelijke huur
0,6%	1,9%	Huursomstijging sociale huur
		<b>Kwaliteit</b>
2.131	2.160	Aantal energiezuinig en duurzaam gerenoveerde woningen
€ 1.649	€ 1.857	Gemiddelde onderhoudsuitgaven per woning
€ 140 mln	€ 144 mln	Kasstroom woningonderhoud en -verbetering
45%	39%	Percentage huurwoningen met A- of B-label
		<b>Maatschappelijke huisvesting</b>
17.923 (34%)	17.377 (33%)	Aantal nultredenwoningen
2.220	2.246	Aantal woningen en kamers maatschappelijke huisvesting
		<b>Personeel &amp; organisatie</b>
578,5	583,9	Aantal fte



# Hart voor wonen

**De Alliantie wil mensen een thuis bieden, een plek die bijdraagt aan een goede kwaliteit van wonen en leven. Nu én in de toekomst. Daarom werken we aan een gevarieerd aanbod van betaalbare, duurzame huizen in fijne buurten. Op een duurzame manier, zonder de aarde en haar natuurlijke bronnen uit te putten.**

De klant is uitgangspunt bij alles wat we doen. Voor mensen met een bescheiden inkomen<sup>1</sup> hebben we een grote hoeveelheid betaalbare<sup>2</sup> huurwoningen. Onze woningen bestaan voor 94% uit sociale huurwoningen. Dat zijn huurwoningen die we verhuren tegen een sociale huurprijs bij afsluiting van het huurcontract. Dat zijn bijna 50.000 huizen. Onze voorraad huurwoningen groeit de komende jaren, maar het percentage sociale huur blijft rond de 94% - we houden daarbij wel rekening met regionale verschillen.

We rekenen ook mensen met een middeninkomen (tot € 55.000 per jaar) tot onze klantgroep. Deze 'tussen-wal-en-schipgroep' kan niet terecht in de sociale huur en heeft in ons werkgebied onvoldoende alternatieven op de markt van huurwoningen in de vrije sector.

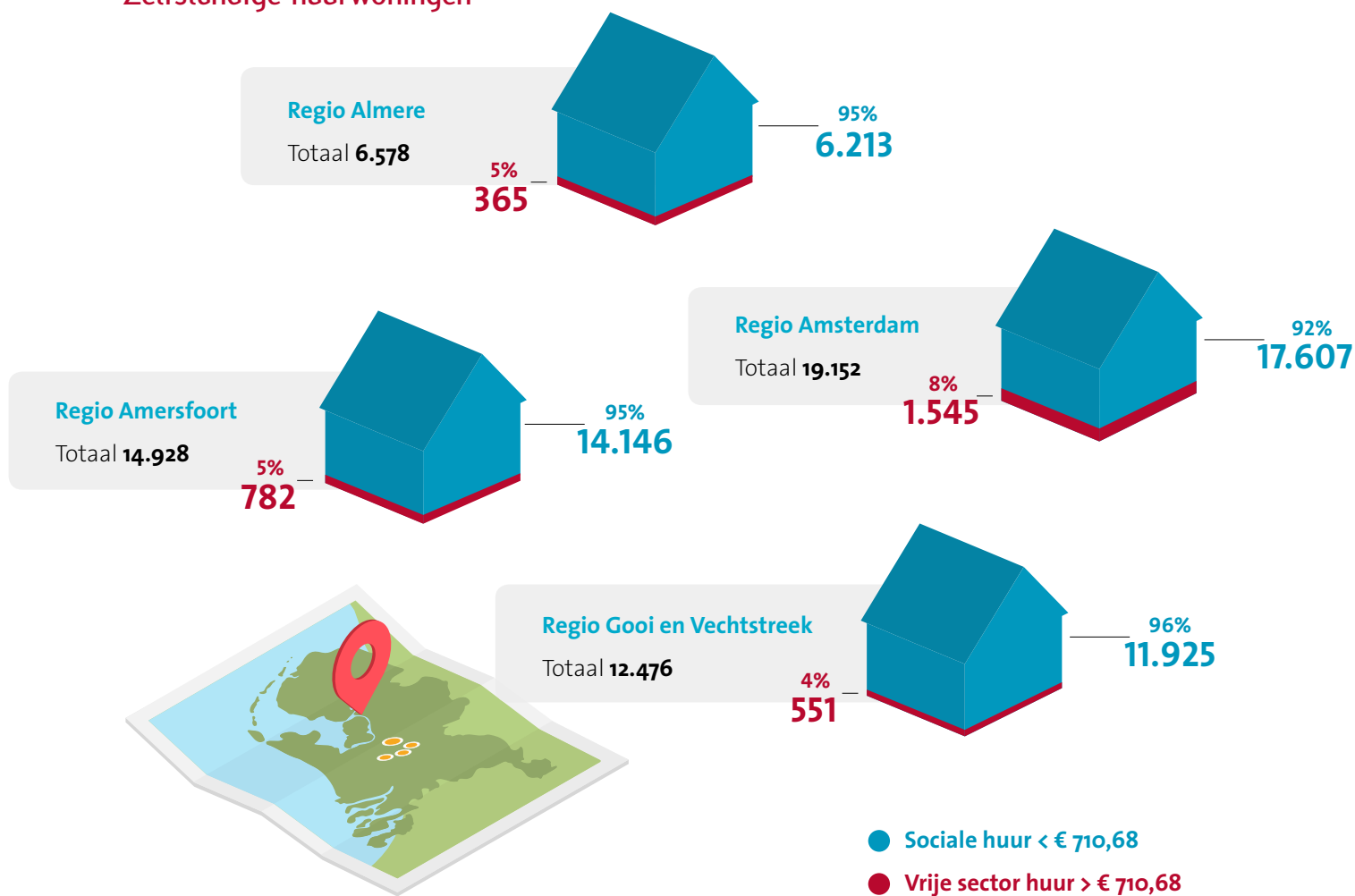
Dit middensegment is belangrijk voor het functioneren van de woningmarkt, voor gemengde wijken en doorstroming. In de vrije sector ontbreekt het aan voldoende woningen met een middensegmenthuur. Tot het middensegment rekenen wij woningen met een huur tussen de sociale huurgrens (€ 710,68) en € 995,-.

In 2017 hebben we ruim 5.600 huishoudens een nieuw huis geboden. Dit zijn zo'n 10.000 individuele bewoners. Door een hoge nieuwbouwproductie zijn we er in 2017 in geslaagd om onze woningvoorraad te laten groeien terwijl we de huren door gematigde huurverhoging en passende toewijzing betaalbaar hebben gehouden. In 2017 hebben we 1.124 zelfstandige huurwoningen opgeleverd. Onze voorraad sociale huurwoningen is gestegen met 492 woningen.

<sup>1</sup> Huishoudeninkomen tot € 36.165 per jaar (prijspeil 2017).

<sup>2</sup> Netto huurprijs bij aanvang huurcontract t/m € 710,68 per maand (prijspeil 2016; deze grens blijft tot 2018 onveranderd).

## Zelfstandige huurwoningen



We zorgen ook voor de huisvesting van kwetsbare groepen in onze samenleving. Dat kunnen mensen met een verstandelijke beperking zijn, ex-psychiatrische patiënten, mensen met een lichte zorgvraag of ex-daklozen. Zij zijn vrijwel altijd op een woningcorporatie aangewezen. In totaal bood de Alliantie in 2017 aan 2.220 mensen maatschappelijke huisvesting, waar ze voor korte tijd konden verblijven of langere tijd konden wonen. Een punt van zorg is de relatieve toename van deze kwetsbare groep in onze wijken. De druk op de wijken neemt merkbaar toe en dit vergt veel van onze bewoners en van ons sociaal beheer.

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

reguliere en geplande voorraad sociale huurwoningen, zodat we bijdragen aan voldoende woningen voor alle woningzoekenden. In 2017 zijn er in vijf nieuwbouwprojecten in totaal 68 woningen opgeleverd voor de huisvesting van statushouders. In totaal hebben we in 2017 bijna 700 statushouders gehuisvest.

Ook in de toekomst willen we voldoende woningen beschikbaar hebben. Daarom willen we onze huurwoningenvoorraad de komende jaren laten groeien.

### Belangrijke ontwikkelingen

Met ons ondernemingsplan uit 2016 zijn we een richting ingeslagen, die nog steeds voldoet op het gebied van beschikbaarheid van voldoende betaalbare woningen. Op een aantal onderwerpen willen we echter meer scherpte





en verdieping. Daarom zijn we hard bezig om een actualisatieslag hierin te maken. Deze update moet in 2018 af zijn en gaat met name in op verdieping en aanscherping op duurzaamheid en innovatie.

### Urgentie voor duurzaamheid

Duurzaamheid is voor ons een van de zeer urgente maatschappelijke thema's. De Alliantie heeft duurzaamheid in de brede zin van het woord omarmd. In alles wat we doen, ondersteunen en versnellen wij de overgang naar een duurzame wereld. We maken ons daarom hard voor duurzame bouw, mobiliteit, energie en een circulaire economie.

### Innovatie

We willen meer inzetten op innovaties die ons helpen om onze maatschappelijke opgave te vervullen. Soms werken we zelf aan innovaties, bijvoorbeeld in ons Innovatielab. Soms sluiten we aan bij andere partijen die innovatieve producten of diensten hebben ontwikkeld. Voor de Alliantie liggen er uitdagingen op het gebied van

de energietransitie, sociale innovaties en duurzaam en vernieuwend bouwen. Maar ook de digitale transformatie gaat door en daar spelen we op in.

### Klantinzicht

Al flink wat jaren meten we onze klanttevredenheid bij een aantal processen. Dit geeft ons veel nuttige informatie. Onze klanttevredenheid is in 2017 gestegen naar een 7,3.

Om onze (toekomstige) klanten echt goed te begrijpen, willen we nog meer doen dan alleen de klanttevredenheid meten. Daarom zijn we in 2017 gestart met het project Klantinzicht. Doel van het project is om alle klantinzichten en klantgegevens gestructureerd te verzamelen en te analyseren. Zo kunnen we onze dienstverlening en onze producten beter aansluiten op de behoefte van onze huidige en toekomstige huurders. In 2018 gaan we hiermee verder.



# Maatschappelijke prestaties

## Woningen beschikbaar hebben en houden

In ons werkgebied zijn lange wachtlijsten. Veel mensen met een bescheiden inkomen zijn op zoek naar een (ander) huis. De vraag naar betaalbare woningen neemt de komende jaren nog verder toe. We werken er hard aan voldoende betaalbare woningen beschikbaar te hebben, voor nu en de toekomst. Daarom willen we onze huurwoningenvoorraad de komende jaren laten groeien. We zijn terughoudend met sloop. Door meer nieuwbouw te realiseren, zijn we er in 2017 in geslaagd om onze woningvoorraad te laten groeien. Onze voorraad sociale huurwoningen is gestegen met 492 woningen. We huisvestten in totaal ruim 5.600 nieuwe huishoudens.

## Nieuwbouw en transformatie

In 2017 hebben we 1.124 zelfstandige huurwoningen opgeleverd. Voor het derde achtereenvolgende jaar is hiermee het aantal nieuwbouwhuurwoningen gestegen. Dit jaar hebben we twee transformatieprojecten kunnen uitvoeren, namelijk de Ottho Heldringstraat in Amsterdam (65 woningen) en

de voormalige basisschool de Wijngaard in Huizen (27 woningen). Naast de huurwoningen hebben we in 2017 ook nog 167 koopwoningen gebouwd. In totaal hebben we 1.291 woningen opgeleverd.

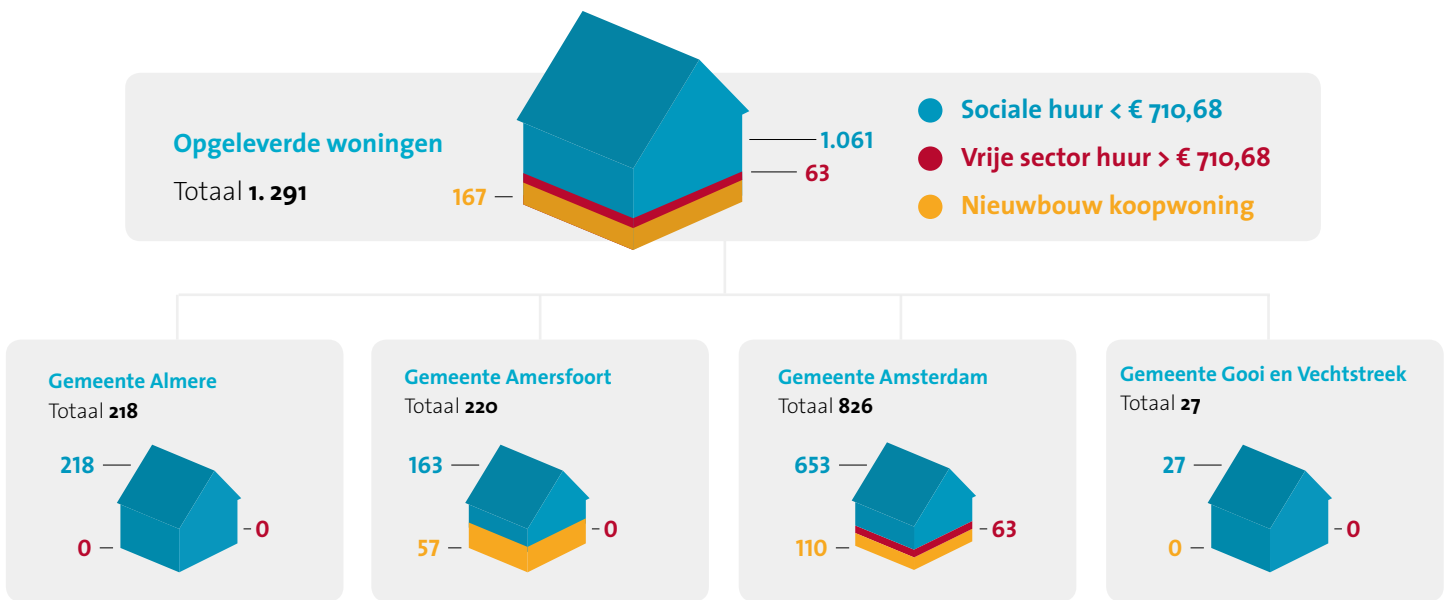
## Verkoop van huurwoningen

Met de verkoop van huurwoningen bedienen we mensen met een middeninkomen en jongere starters die in ons werkgebied moeilijk een betaalbaar huis kunnen vinden. Bij de verkoop geven we Alliantie-huurders (die een sociale huurwoning achterlaten) voorrang. Zo dragen we met de verkoop ook bij aan de doorstroming op de sociale huurwoningmarkt. En we zorgen met de verkoop voor gevarieerde buurten en wijken van goede kwaliteit. We streven ernaar voor elke verkochte woning ten minste één nieuwe sociale huurwoning te bouwen.

In 2017 hebben we een beperkt aantal huurwoningen verkocht: 217 in totaal (687 in 2016). De reden hiervoor is dat we dankzij de extreem lage rente makkelijker



## Opgeleverde woningen nieuwbouw 2017



Gehuisveste huishoudens	Nieuwe verhuringen sociale huur	Nieuwe verhuringen vrije sector huur	Tijdelijke verhuringen	Nieuwbouw huurwoningen	Verkochte huurwoningen*	Nieuwbouw koopwoningen	Totaal
Regio Almere	447	54	0	218	67	0	786
Regio Amersfoort	886	144	58	163	74	57	1.382
Regio Amsterdam	1.010	245	420	716	76	110	2.577
Regio Gooi en Vechtstreek	683	30	23	27	100	0	863
<b>De Alliantie</b>	<b>3.026</b>	<b>473</b>	<b>501</b>	<b>1.124</b>	<b>317</b>	<b>167</b>	<b>5.608</b>

\* Inclusief 100 Koopgarantwoningen die wij terugkochten en vervolgens verkochten.

aanvullende financiering krijgen - binnen de huidige verantwoorde parameters - voor de nieuwbouw en verduurzaming van huurwoningen. We hebben de verkoopopbrengsten tijdelijk minder hard nodig.

### Sloop

We zijn terughoudend met sloop. We hebben in 2017 weliswaar 395 woningen gesloopt, maar deze sloop maakt onderdeel uit van een vernieuwingsopgave waarbij we een gevarieerd aanbod van nieuwbouwwoningen terugbouwen en we de buurten verbeteren. We doen dit onder andere om meer variatie aan te kunnen brengen in de woningvoorraad.

## Beschikbaarheid voor bijzondere doelgroepen

### Huisvesting van statushouders

Wij nemen de verantwoordelijkheid om naast de huidige nieuwbouwprogrammering extra woonruimte te realiseren om statushouders te huisvesten. We willen deze mensen helpen aan een betaalbare woning, zonder andere woningzoekenden op de lange wachtlijsten te benadelen. We doen dit via extra nieuwbouw, door leegstaande (kantoor)gebouwen te transformeren tot woningen of door tijdelijke units te plaatsen. In totaal hebben we in 2017 bijna 700 statushouders gehuisvest.

Gehuisveste doelgroepen	Maatschappelijke opvang		Beschermd wonen		Verpleging & verzorging		Totaal
	Kamer	Woning	Kamer	Woning	Kamer	Woning	
Regio Almere	4	24	81	95	18	181	403
Regio Amersfoort	82	18	79	235	0	57	471
Regio Amsterdam	113	254	170	228	90	13	868
Regio Gooi en Vechtstreek	2	0	127	155	77	117	478
De Alliantie	201	296	457	713	185	368	2.220

### Maatschappelijke huisvesting

De Alliantie heeft hart voor mensen die tijdelijk of permanent ondersteuning nodig hebben bij het wonen, zoals ex-daklozen, mensen met psychiatrische problematiek of mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Voor hen bouwen en onderhouden we zorgvastgoed voor maatschappelijke opvang, beschermd wonen, en verpleging en verzorging. In totaal bood de Alliantie in 2017 aan 2.220 mensen maatschappelijke huisvesting, waar ze voor korte tijd konden verblijven of langere tijd konden wonen.

### Wonen en zorg-/ouderenhuisvesting

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

Eind 2017 hadden we 17.923 nultredenwoningen. Dat is ongeveer 34% van onze voorraad. Een nultredenwoning is een woning die zonder trappen van buitenaf bereikbaar is en waarbij de primaire ruimten in de woning (keuken, sanitair, woonkamer en minstens één

slaapkamer) zich op dezelfde woonlaag bevinden. Deze woningen zijn geschikt voor mensen die minder goed ter been zijn.

### Betaalbaar wonen

De laatste jaren neemt de druk op de maandelijkse uitgaven toe, terwijl de inkomens van veel huurders minder hard stijgen. Dat is een zorgelijke ontwikkeling. De huur vormt een belangrijk deel van de maandelijkse woonlasten. Wij zetten ons in om huren betaalbaar te houden voor onze huidige en nieuwe huurders. Dat doen we door niet de maximale huur te vragen bij nieuwe verhuringen. Ook houden wij rekening met het inkomen van mensen, zowel bij nieuwe verhuringen als bij de jaarlijkse huuraanpassing. Huurders met een laag inkomen kunnen huurtoeslag krijgen van de overheid. Zo zorgen we samen dat de huren betaalbaar blijven voor iedereen.

### Nieuwe verhuringen

De Alliantie hanteerde in 2017 een inkomensafhankelijk huurbeleid bij nieuwe verhuringen in de sociale huur. Voor huishoudens die een inkomen hebben dat boven de inkomensgrens voor de huurtoeslag ligt, verhuren wij de woningen voor 90% van de maximale huur. Als de 90%-huur boven € 710,68 ligt, verlagen we de huurprijs zodat die niet meer dan € 710,68 bedraagt. Voor huishoudens

die vanwege een laag inkomen huurtoeslaggerechtigd zijn, verhuren we de woning voor 80% van de maximale huur. Maar als die 80%-huur boven de voor hen geldende aftoppingsgrens ligt, verlagen we de huurprijs tot onder de aftoppingsgrens. Daarmee geven wij uitvoering aan het passend toewijzen, zoals dat is vastgelegd in de Woningwet.

Sinds 2016 benutten wij de tijdelijke wettelijke mogelijkheid om maximaal 10% van de sociale huurwoningen toe te wijzen aan mensen met een laag middeninkomen (€ 36.165 tot en met € 40.349, prijspeil 2017). Zo'n 2% van de nieuwe sociale huurwoningen verhuurden wij aan deze mensen.

### Huuraanpassing 2017

Voor het vijfde opeenvolgende jaar kregen alle huurders met een sociaal-huurcontract een huuraanpassing die afhankelijk was van hun inkomen en de huur van hun woning. Dit jaar was er sprake van slechts één inkomensgrens (€ 40.349). De Alliantie heeft in 2017 de jaarlijkse huuraanpassing voor de lage en lage middeninkomens fors beperkt. Ruim 90% van onze sociale huurders kreeg een huuraanpassing tussen de 0 en +0,5%.

Vanaf 2017 geldt een nieuwe huursombenadering. Gemeten over een kalenderjaar mag de gemiddelde

huursom voor zelfstandige woningen slechts stijgen met de inflatie +1%. Het gaat hierbij om een totaal van de jaarlijkse huuraanpassing en de huurstijging bij mutatie. Voor 2017 gold een inflatiepercentage van 0,3%. Het maximale stijgingspercentage voor de huursom was dus 1,3%.

In 2017 steeg de huursom voor de Alliantie gemiddeld met 0,6%, als gevolg van de jaarlijkse huurverhoging, nieuwe verhuringen, renovaties en/of verbeteringen en nieuwbouw. Onze huursomstijging valt ruim binnen de overheidsnorm van 1,3%.

### Verantwoord huren

Soms kan een huurder (tijdelijk) zijn huur niet betalen, bijvoorbeeld door financiële of sociale oorzaken. Dan doen we er alles aan om zo vroeg mogelijk samen een oplossing te vinden. We spreken een regeling af of verwijzen door naar hulpverlenende instanties. Pas als niets meer werkt, gaan we stappen zetten. En voordat we iemand daadwerkelijk uit een woning zetten, toetsen we nog eens of dit echt nodig is. Ons beleid is erop gericht ontruiming te voorkomen. Hiertoe hebben wij ook met diverse gemeenten en welzijnsorganisaties convenanten afgesloten. Dankzij dit beleid is het aantal huisuitzettingen door huurschuld in 2017 gedaald tot 37 (63 in 2016).

## Huurprijsontwikkeling sociale huurwoningen 2017

Huurprijsontwikkeling sociale huurwoningen	31-12-2017 in €	31-12-2016 in €	Huursomstijging in 2017	Gemiddelde huurprijs als % van max. redelijk per 31-12-2017
Regio Almere	569,20	568,48	0,1%	75%
Regio Amersfoort	538,29	529,70	1,6%	70%
Regio Amsterdam	507,84	509,02	-0,2%	63%
Regio Gooi en Vechtstreek	553,39	548,83	0,8%	73%
<b>De Alliantie</b>	<b>535,00</b>	<b>531,82</b>	<b>0,6%</b>	<b>69%</b>



## Goede kwaliteit

Onze huurders willen goed en betaalbaar wonen. Daarom onderhouden we onze woningen zorgvuldig. Door de woningen preventief en periodiek te onderhouden, verlengen we de levensduur en houden we de kwaliteit in stand. Een woning van goede kwaliteit omschrijven we als een veilige, comfortabele woning die voldoet aan de eisen van deze tijd. Energiebesparende maatregelen maken een belangrijk onderdeel uit van deze kwaliteit. Deze maken onze woningen niet alleen comfortabeler, maar zorgen ook voor lagere woonlasten en dragen bij aan een duurzame wereld.

Duurzaamheid is voor ons een van de zeer urgente maatschappelijke thema's. We hebben duurzaamheid in de brede zin van het woord omarmd. In alles wat we doen, ondersteunen en versnellen wij de overgang naar een duurzame wereld. We maken ons hard voor duurzame bouw, mobiliteit, energie en een circulaire economie.

We zorgen ervoor dat uiterlijk in 2050 de woningvoorraad van de Alliantie CO<sub>2</sub>-neutraal is. Een eerste tussenstap is een gemiddelde energie-index (EI) van maximaal 1,40 voor ons bezit in 2020. Hiermee sluiten we aan bij het Aedes-convenant waarin is afgesproken dat corporaties

eind 2020 hun woningvoorraad naar gemiddeld label B hebben gebracht. Wij zijn op de goede weg en gaan deze doelstelling realiseren.

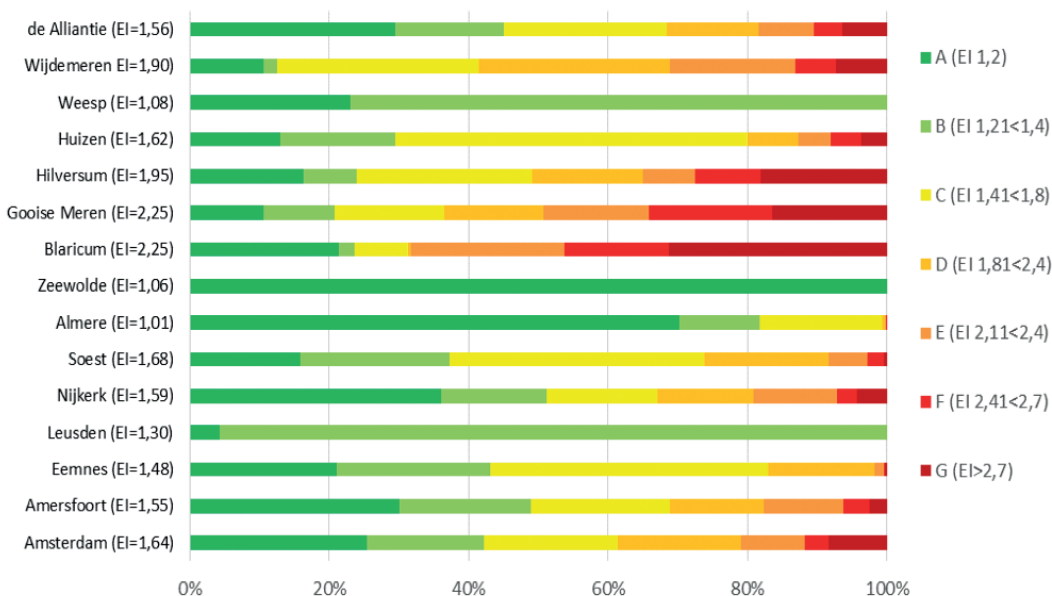
## Verbetering en verduurzaming van onze woningen

Het afgelopen jaar hebben we ruim 2.000 woningen verbeterd en verduurzaamd door extra isolerende maatregelen of door grootschalige renovatie. Daarnaast zijn we in 2017 op grote schaal begonnen duurzame energie op te wekken door zonnepanelen op onze huurhuizen te plaatsen. Dit is door onze huurders met veel enthousiasme ontvangen. Met deze verbeteringen en de toevoeging van nieuwbouw huurwoningen is de energie-index van onze portefeuille flink verbeterd. Eind 2017 is de gemiddelde energie-index voor onze woningportefeuille 1,56. Daar zijn we erg trots op!

## In een fijne buurt

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

## Energielabel / EI-index eind 2017



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

In mei 2017 hebben we een onderzoek gehouden onder onze huurders. We hebben hun daarin ook gevraagd hoe tevreden ze zijn over de buurt, en in welke mate zij zich thuis voelen in de buurt. Onze huurders zijn over het algemeen tevreden over de buurt waarin ze wonen en voelen zich hier thuis.

### Sociaal beheer

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

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

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

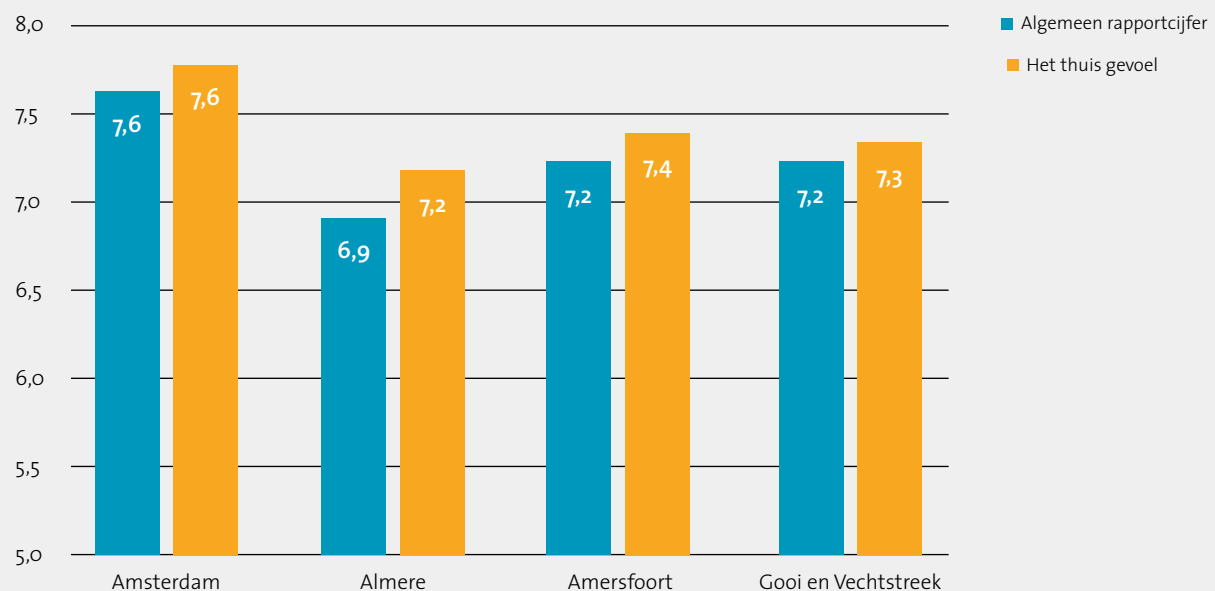
Woonfraude pakken we streng aan, omdat daardoor huurwoningen onthouden worden aan mensen die deze echt nodig hebben en deze wel rechtmatig gebruiken. Iedereen die woonfraude in onze woningen vermoedt, kan dit melden bij onze woonfraudeteams.

### De klant centraal

De klant is uitgangspunt bij alles wat we doen. We werken ook in 2017 hard aan verbetering van onze dienstverlening. En met resultaat: onze klant-tevredenheid steeg naar een 7,3. De klant centraal stellen betekent echter meer dan alleen het meten van de dienstverlening en dat betekent dat we proberen de processen te verbeteren. We zijn in 2017 daarom het project Klantinzicht gestart.

### Klantinzicht

Het project Klantinzicht heeft tot doel om op basis van klantkennis onze producten en dienstverlening beter



Niet-vrijwillige ontruimingen sociale huur	Huur-achterstand	Wiet-plantage	Woon-fraude	Overlast	Totaal
Regio Almere	10	9	6	0	25
Regio Amersfoort	5	3	5	4	17
Regio Amsterdam	7	3	11	5	26
Regio Gooi en Vechtstreek	15	4	2	0	21
<b>De Alliantie</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>89</b>

aan te laten sluiten op de behoeften van onze huidige en toekomstige klanten. Deze en andere resultaten van het project worden weergegeven op de cartotool. De cartotool is een google maps-achtige applicatie waarin essentiële klantinformatie kan worden opgezocht op stads-, wijk- of complexniveau. In de cartotool kunnen medewerkers zelf aan de slag met klantinformatie, zodat onderbouwde klantinzichten aan de basis staan van alle processen en beslissingen. Vanzelfsprekend voldoet alle informatie aan de eisen van de privacywetgeving.

### Digitale dienstverlening

Veel huurders regelen hun zaken graag online. Sinds 2016 is het voor onze huurders mogelijk om de zaken rondom hun woning digitaal te regelen via de website of via de app Mijn Alliantie. Afgelopen jaar hebben we nieuwe mogelijkheden voor de bewoners toegevoegd. Zo kan de huurder zijn huur nu via IDEAL betalen en zijn huur digitaal opzeggen. Daarnaast hebben we een proef gedaan waarin burens contact met elkaar kunnen leggen. Zowel huurders als kopers konden in deze proef een account aanmaken voor het mijn-buurt-gedeelte van de app en berichten met elkaar delen. In 2018 gaan we het voor onze nieuwe huurders gemakkelijker maken. Zij kunnen de documenten die we nodig hebben voor het afsluiten van een nieuw huurcontract uploaden in de app.

In 2017 is het klantcontact dat we via de digitale weg hebben, aanzienlijk toegenomen.

- Er komen elke maand gemiddeld 35.000 bezoekers op onze website.

- In 2017 waren er 14.000 gebruikers van de app Mijn Alliantie (5.000 in 2016).
- Elke maand zijn er 10.000 huurders actief in Mijn Alliantie.
- Elke maand betalen gemiddeld 1.000 huurders hun huur via IDEAL in Mijn Alliantie.
- Elke maand doen gemiddeld 1.000 huurders een reparatieverzoek via Mijn Alliantie.

### Leren en verbeteren

We voeren continu klanttevredenheidsmetingen uit. De metingen gaan over de dienstverlening aan de nieuwe huurder, aan de vertrokken huurder en over reparatieverzoeken. In 2017 hebben we maatregelen genomen om de klanttevredenheid op die onderwerpen te verhogen. Met nieuwe huurders voeren we voortaan een aftersales-gesprek, bij reparatieverzoeken hebben we de regio verbeterd met onze Sequent-partners (ketenpartners) door de afzonderlijke systemen aan elkaar te koppelen. Daarnaast hebben we de communicatie verbeterd over het proces van huuropzeggingen. Door continu met elkaar in gesprek te zijn, verbeteren we met z'n allen steeds kleine dingen in de uitvoer van onze dagelijkse werkzaamheden.

### Samen met belanghebbenden

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





hebben van de grootte van onze organisatie, én zien en ervaren dat we in de buurt zijn.

Met de meeste gemeenten, de huurdersorganisaties en collega-corporaties maakten we prestatieafspraken over de ontwikkeling van de sociale woningvoorraad, verkopen, duurzaamheid, leefbaarheid, bijzondere doelgroepen, en wonen en zorg. Ook wederkerigheid en samenwerking kwamen daarbij aan bod en zijn in de prestatieafspraken opgenomen.

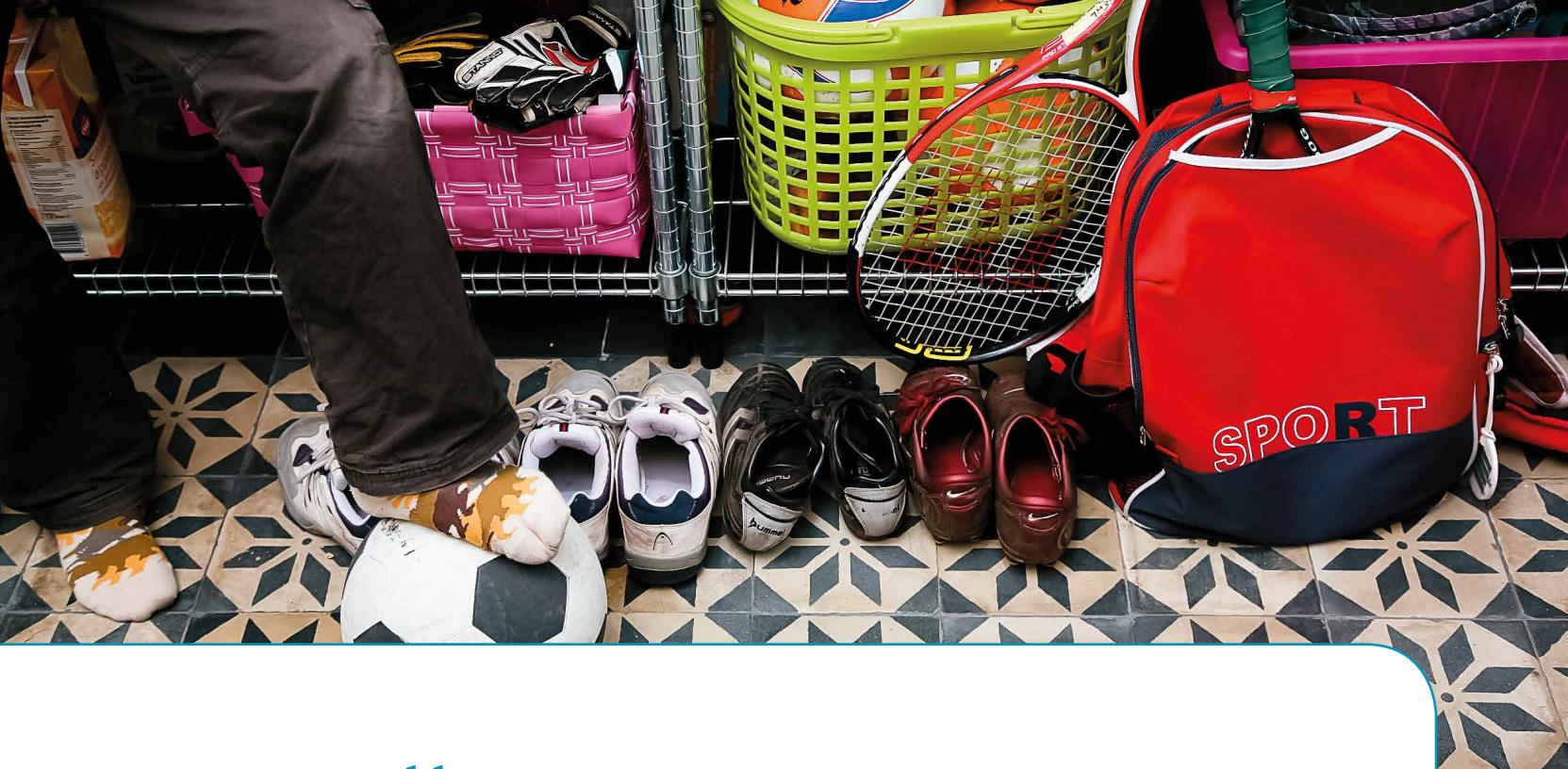
We stimuleren en ondersteunen betrokkenheid van huurders via ons huurdersplatform, onze huurdersverenigingen en bewonerscommissies. Deze denken mee en adviseren ons over belangrijke onderwerpen als betaalbaarheid, beschikbaarheid, onderhoud en leefbaarheid. Onze samenwerking is open en gelijkwaardig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

In een samenwerkingsovereenkomst ligt vast waarover en hoe de huurdersverenigingen worden geraadpleegd. Ze zijn toegerust voor de taken en verantwoordelijkheden zoals beschreven in de nieuwe Woningwet. 2017 was het eerste jaar dat de HBVA werkte binnen haar vernieuwde verenigingsstructuur.

#### Overleg met bewoners

De lokale huurdersverenigingen ondersteunen de bewonerscommissies. Daarnaast overlegt de Alliantie ook rechtstreeks met bewonerscommissies. Daarbij ging het in 2017 bijvoorbeeld over de afrekening van de servicekosten, veiligheid, overlast, energie en duurzaamheid en het toegankelijker maken van gebouwen voor senioren of mindervaliden.

We hebben niet alleen via bewonerscommissies rechtstreeks contact en overleg met bewoners, maar we raadplegen ook regelmatig onze klantenpanels. Verder betrekken we op buurtniveau bewoners bij bijvoorbeeld renovatie- en nieuwbouwplannen.



# De Alliantie in 2017

**2017 was voor ons een indrukwekkend jaar. Een jaar waarin we resultaten behaald hebben waar we trots op mogen zijn. Prestaties die zijn geleverd door alle Alliantie-medewerkers. Stuk voor stuk hebben zij dag in dag uit met hun inzet, kundigheid en enthousiasme hun talent ingezet om onze klanten optimaal te bedienen.**

Samen streven we ernaar het beste te bereiken op onderwerpen als beschikbaarheid van betaalbare woningen, kwaliteit, duurzaamheid en aantrekkelijke buurten. Met de komst van twee nieuwe collega's is het directie-team compleet. Maud Hoezen is dit jaar benoemd tot statutair directeur Financiën en Bedrijfsvoering. Daarnaast is Eddo Rats aangesteld als directeur regio Amsterdam/Almere en VvE diensten.

## Hart voor Vitaliteit

Het vraagt focus en toewijding van onze medewerkers om voor onze huurders elke dag een topprestatie neer te zetten. In de veranderende maatschappij met een hoge werkdruk en toenemende prikkels is dit niet altijd gemakkelijk. De pensioengerechtigde leeftijd is de afgelopen jaren opgeschoven. Iedereen moet langer werken. De technologische, sociale en economische ontwikkelingen

gaan steeds sneller en de werkdruk wordt niet significant minder. Wij onderzoeken samen met onze medewerkers op welke manier zij toegerust kunnen worden om met die veranderingen om te gaan. Een belangrijk gegeven daarbij is vitaliteit. Begin 2017 is de Alliantie het programma 'Bruis' gestart. Ruim honderd medewerkers zijn binnen dit programma aan de slag gegaan met hun persoonlijke vitaliteitsdoelstellingen. De resultaten van het programma zijn zeer goed en ook de medewerkers zijn enthousiast over de resultaten die ze behalen. In 2018 wordt het programma voortgezet.

## Scheiding DAEB/niet-DAEB

We hebben in 2017 een belangrijke mijlpaal bereikt met de goedkeuring en uitvoering van ons scheidings- en splitsingsvoorstel. Een verplicht onderdeel van de Woningwet is dat alle woningcorporaties eenmalig een scheiding

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

### Aedesbenchmark

In november 2017 werd voor de vierde keer de Aedesbenchmark uitgebracht. De benchmark geeft een goed beeld van de prestaties van de hele sector en hoe de Alliantie daarin scoort.

We hebben de bedrijfslasten opnieuw zien dalen en onze klanttevredenheid is toegenomen naar een 7,3. Ook op het gebied van duurzaamheid scoren we goed. De Alliantie scoort op alle onderdelen een B of A. Bij de grote corporaties in Nederland presteert de Alliantie in de top 3.

### Compliance

2017 was een inspannend jaar. Er zijn veel nieuwe regels van kracht geworden voor woningcorporaties, die we ons eigen moesten maken. Naar aanleiding van de aanpassingen in de veegwet heeft de Alliantie het Reglement Financieel Beheer en Beleid aangepast. Ook hebben wij het investeringsstatuut en het verbindingenstatuut geactualiseerd. Het doel van deze acties was om compliant te worden (of te blijven) aan de eisen van de Woningwet en om een moderne governancestructuur te waarborgen. Een implementatieteam heeft de eisen van de Woningwet uitgedragen in de Alliantie en we hebben de regelgeving ingebed in onze processen. Wij hebben in

2017 een multidisciplinaire privacyprojectgroep ingesteld die ons compliant maakt aan de nieuwe privacywetgeving.

### Financiën

Ons operationeel bedrijfsresultaat zetten we in voor investeringen in duurzaamheid, nieuwbouw en renovatie en blijvende matige huuraanpassing. Ook het resultaat van 2017 wordt op deze wijze aangewend. Daarnaast is er sprake van een extreme waardeestijging van ons vastgoed. Door boekhoudregels moeten wij dit als resultaat in onze cijfers verantwoorden. Waardeestijging is echter geen kasstroom die je uit kunt geven. Hooguit neemt het leenvermogen van de corporatie toe, waardoor er geïnvesteerd kan worden. Binnen verantwoorde kaders maakt de Alliantie daar ook gebruik van.

Een belangrijke koerswijziging in het financiële beleid is dat de Alliantie de investeringen ook financiert door de leningenportefeuille te verhogen en zich tijdelijk minder verkopen kan permitteren. Zo lang de rente zo laag is, en dit binnen de kaders en vereiste ratio's kan, is dit een verantwoorde strategie. We hebben het voornemen om de komende vijf jaar het leningsvolume te laten oplopen met € 600 miljoen.

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

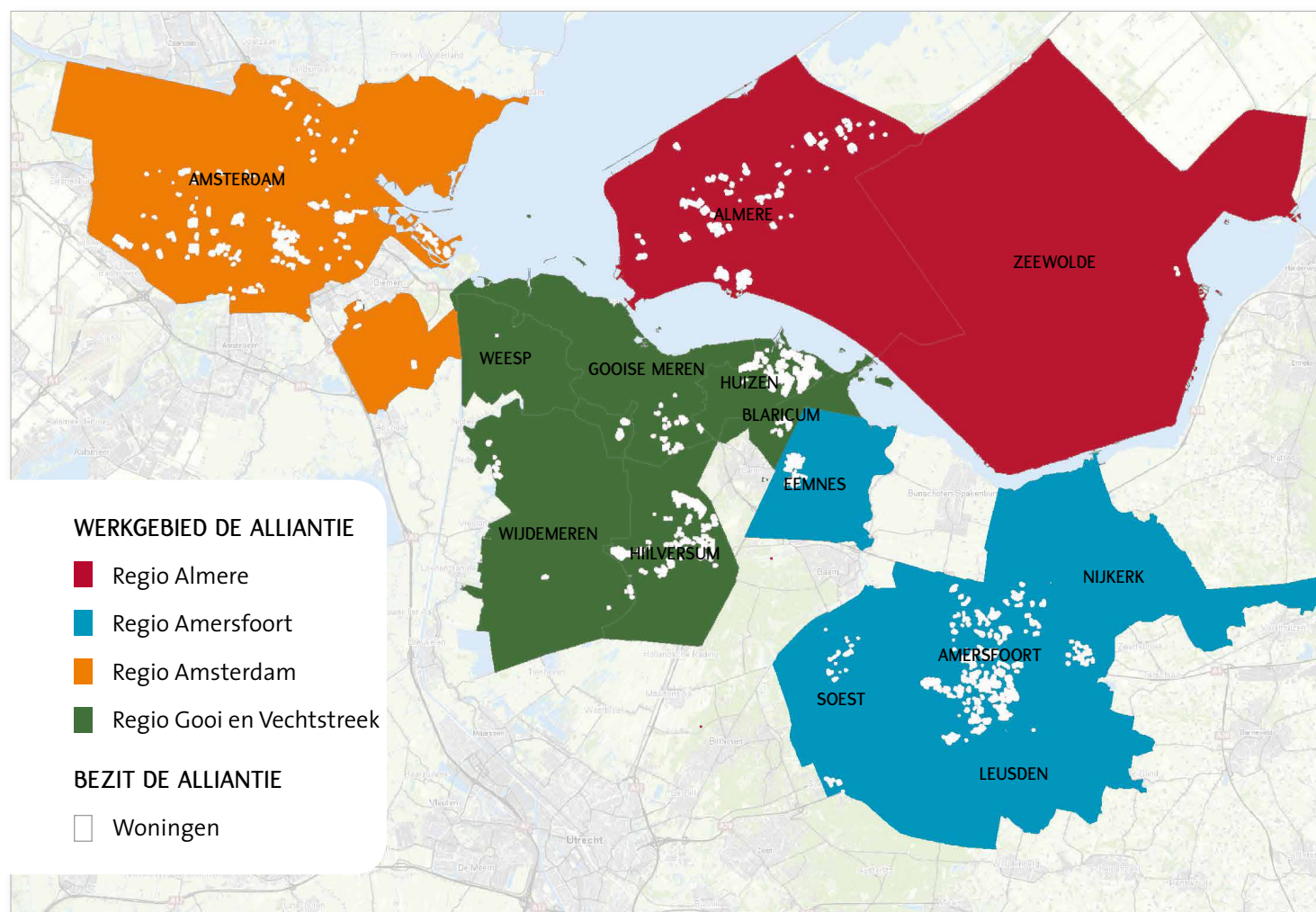
Zelfstandige huurwoningen eind 2017	Sociale huur	Vrije sector huur	Totaal
Stichting de Alliantie: DAEB tak	47.128	0	47.128
Stichting de Alliantie: niet-DAEB tak	2.651	2.402	5.053
De Alliantie Woonfonds BV	112	841	953
<b>De Alliantie</b>	<b>49.891</b>	<b>3.243</b>	<b>53.134</b>



# Werkgebied en verdeling woningbezit

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

- 1) Woningmarktgebied: Metropoolregio Amsterdam:  
Amsterdam, Almere, Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Wijdemeren en Weesp
- 2) Woningmarktregio: Amersfoort Noord-Veluwe Zeewolde:  
Amersfoort, Eemnes, Leusden, Nijkerk, Soest en Zeewolde







Postbus 105  
1200 AC Hilversum

info@de-alliantie.nl  
de-alliantie.nl

Het jaarverslag 2017 vindt u ook op [www.de-alliantie.nl](http://www.de-alliantie.nl) onder  
'Over de Alliantie' / 'Publicaties'.

*Mei 2018*

Ontwerp: Concreet geeft vorm

