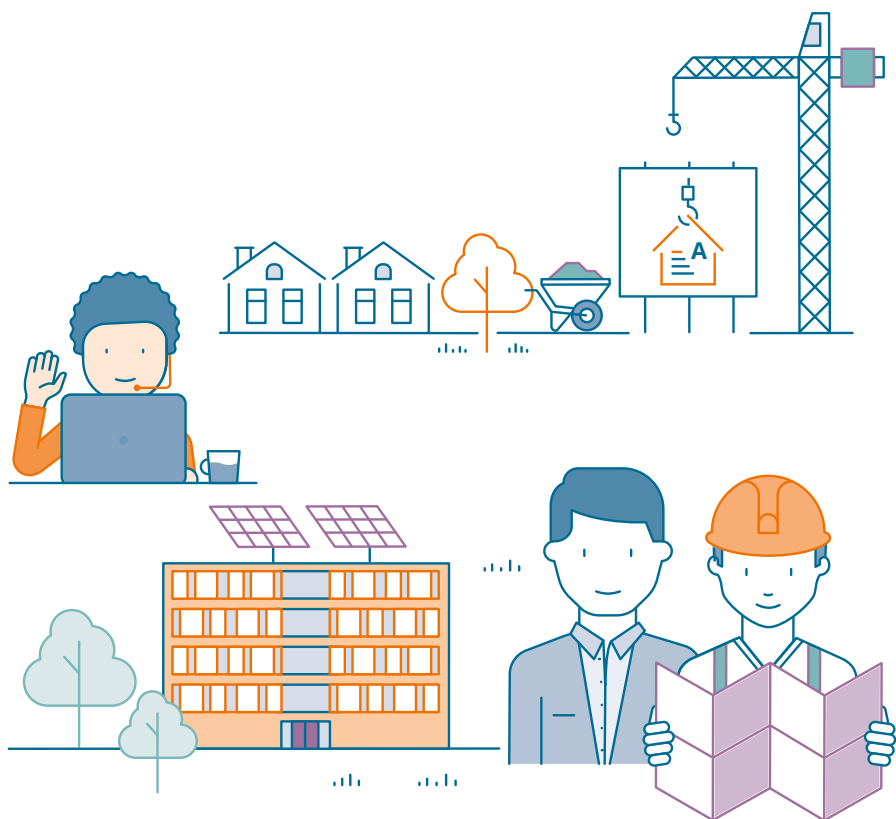


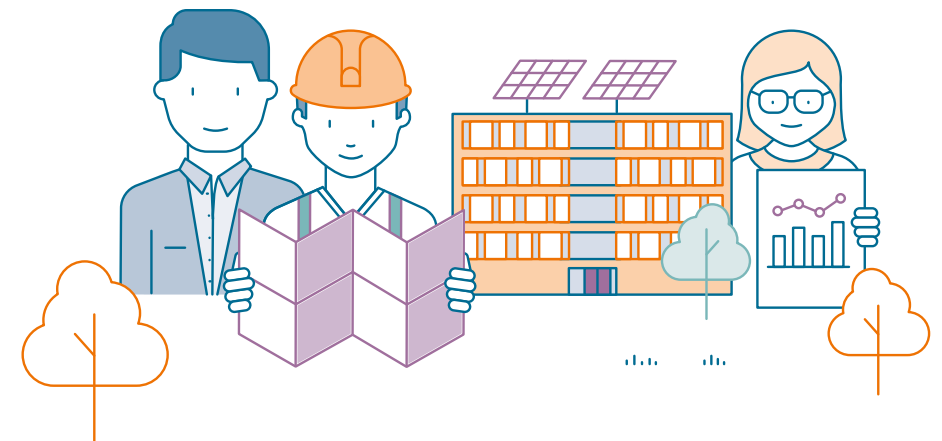
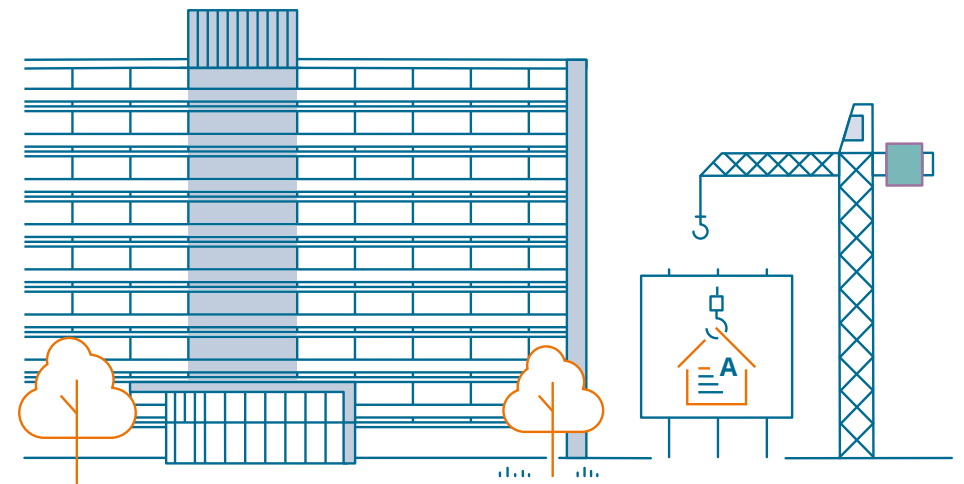
Samen bouwen aan goed wonen

Beknopte versie van
het jaarverslag 2019



SAMEN BOUWEN AAN GOED WONEN

Feiten en cijfers



Voorwoord

In 2019 hebben we mooie resultaten behaald. In deze beknopte versie van het jaarverslag blikken we hier graag op terug.

Dat doen we samen met u, want samen bereiken we veel meer. Om resultaten te kunnen behalen, wordt het steeds belangrijker om te werken in vitale coalities met gemeenten, zorgpartijen, leveranciers en andere partners. Thema's worden complexer en vragen om een andere aanvieligroute. Het is vaak niet meer mogelijk om resultaten alleen te bereiken. Gezamenlijk zijn we probleemeigenaar en samen met andere partijen moeten we tot invulling of oplossing van het probleem komen.

Zo trekken we samen op met gemeenten, zorgorganisaties, politie, energiebedrijven en collega-corporaties voor Langer en Weer thuis, leefbare buurten, energietransitie en binnenstedelijk bouwen. Maar ook aan de 'achterkant' werken we samen, bijvoorbeeld aan het verbeteren van onze automatisering met zeven corporaties in A+ verband.

Vidomes is op een positieve manier in beweging. Medewerkers ontwikkelen zich, zetten hun talenten in én werken keihard aan de realisatie van de doelen. In dit beknopte jaarverslag geven we per strategisch thema aan waar we tevreden, neutraal of ontevreden over zijn. Zo zijn er ook zaken die beter kunnen en moeten. Benieuwd waar Vidomes het verschil maakt? Kijk dan snel verder! We wensen u veel leesplezier.

Daphne Braal en Jacco Maan
Bestuurders Vidomes



Onze missie

Vidomes geeft mensen die op ons zijn aangewezen, een thuis. Nu en in de toekomst.

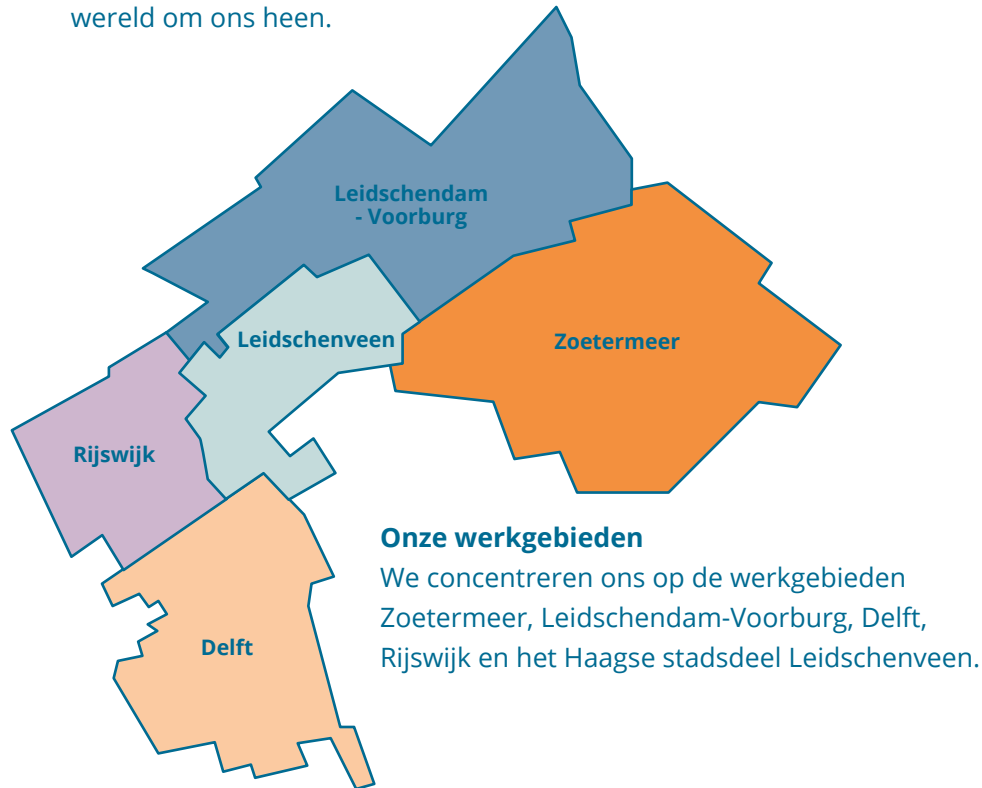
Onze zes thema's

Denkend vanuit eigen kracht en wat allemaal wél mogelijk is, richten we ons de komende jaren op de realisatie van onze strategische visie en de bijbehorende Vidomes Doelenkaart 2019-2022. Zes thema's staan hierbij centraal:

- **Voldoende geschikte woningen**
- **Duurzaam in balans**
- **Tevreden klanten**
- **Bij elkaar brengen**
- **In het oog, in het hart**
- **Goed georganiseerd**

Onze strategische visie

Vidomes wil het verschil maken in maatschappelijke vraagstukken rondom wonen. Niet alleen voor onze huurders, maar ook voor de wereld om ons heen.



Klantwaarden

In onze klantvisie onderscheiden we vier klantwaarden. De ambitie is om de klantwaarden nog beter te verankeren in onze manier van werken.



Persoonlijk



Samen



Dichtbij



Betrouwbaar

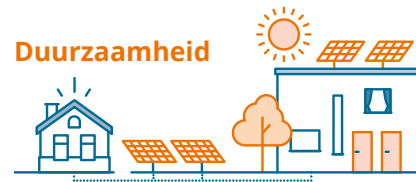
Kerncijfers volkshuisvestelijk

Woningvoorraad - Voldoende geschikte woningen



Aantal sociale huurwoningen	16.835
Vrije sector huurwoningen	360
Koopgarant verkochte woningen	585
Onderhoud	€ 45 miljoen
Prognose nieuwbouw t/m 2023	516

Duurzaamheid



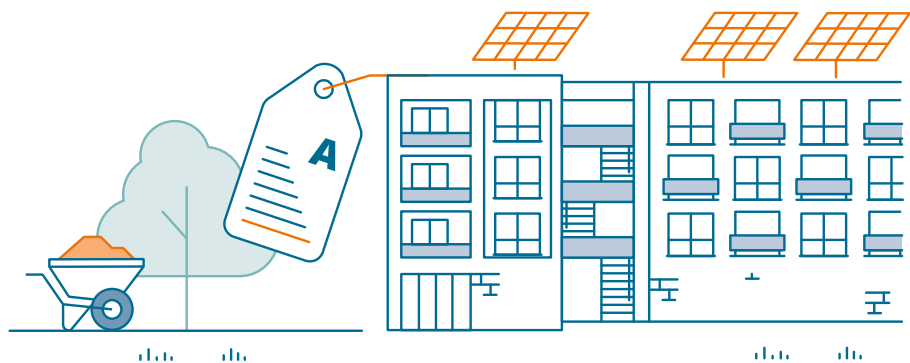
Gemiddelde Energie-index	1,67
Aantal woningen met zonnepanelen	658
Aantal woningen voorbereid op elektrisch koken	3.411
Aantal woningen aardgasvrij	620
CO ₂ -uitstoot met onze bedrijfsactiviteiten	399.803 kg

Tevreden Klanten



Aantal telefonische klantcontacten	96.683
Aantal klantcontacten per e-mail	11.072
Aantal interacties social media (reacties, likes, retweets)	47.940
Tevredenheid nieuwe huurders	7,8
Tevredenheid vertrokken huurder	7,4
Tevredenheid huurders reparaties	7,4
Tevredenheid huurders planmatig onderhoud	7,4
Tevredenheid huurders over contact met KlantContactCentrum	7,3

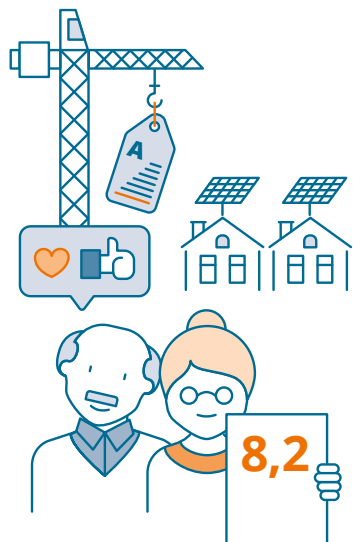
Vier projecten uitgelicht



1 DE NIEUWE MORGEN, ZOETERMEER:

de eerste 28 nul-op-de-meternieuwbouwwoningen

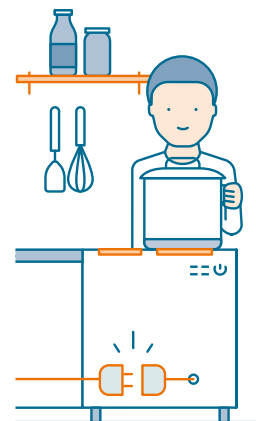
De driekamerappartementen zijn aardgasvrij en wekken evenveel, of zelfs meer, energie op dan nodig is voor het appartement en het huishouden. Koken gaat elektrisch en alle woningen zijn standaard voorzien van vloerverwarming, een warmtepomp en zonnepanelen.



2 JACOB GILLESLOF, DELFT:

100% van de bewoners akkoord met de plannen

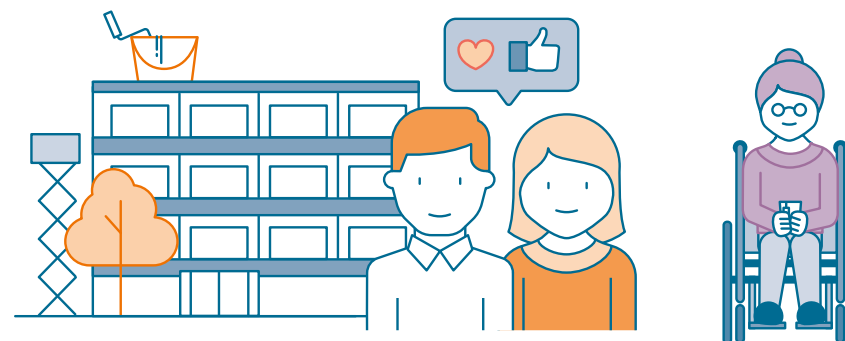
Diverse onderhoudswerkzaamheden en energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd. Bewoners waardeerden de woning na de maatregelen met een 8,2. Vidomes organiseerde voor het eerst een comfort- en besparingsbijeenkomst bij afsluiting van het project. Hier kregen de bewoners informatie over hoe ze de geïsoleerde woning het best kunnen gebruiken.



3 GENERAAL BERENSCHOTLAAN, RIJSWIJK:

pilot aanbod elektrisch koken

Bij de vervanging van de badkamers, keukens en toiletten zijn de woningen direct voorbereid op elektrisch koken. Zo plaatsten we een speciaal Perilex-stopcontact (met 5 gaatjes) en een moderne meterkast (2 of 3 fasen). Ook kregen bewoners het aanbod om voor een gereduceerd tarief een inductieplaat aan te schaffen. Van dit aanbod maakten 37 (40%) bewoners gebruik.



4 BURG. VAN DUYVENDIJKLAAN EN VELTHUIJSENLAAN, LEIDSCHENDAM-VOORBURG:

renovatieplan in samenwerking met bewoners

In de verduurzaming en onderhoudsplannen namen we diverse wensen van bewoners mee. We schilderen de gevels in dezelfde stijl als bij oplevering in de jaren '60, we zorgen voor een veiligere leefomgeving door onder andere de entree aan te passen en vervangen de keuken en badkamer als dat nodig is.

Kerncijfers volkshuisvestelijk

Prettig en veilig wonen - In het oog, in het hart



Aantal ontruiming door huurschulden	9
Ontruiming door ernstige overlast, hennep, illegale bewoning	12
Bewonersoordeel leefbaarheid	7,0
Gerealiseerde doorstroming door seniorenmakelaar	42
Verhuringen aan cliënten van zorginstellingen via directe bemiddeling	52
Huisvesting statushouders	116

Verhuur - Bij elkaar brengen



Aantal verhuringen	984
Verhuringen huurtoeslagdoelgroep	87%
Gemiddeld aantal reacties per woning	284
Aantal huuraanpas- singen minder of gelijk aan inflatie	2.513
Aantal huuraanpas- singen t/m 2,5% boven inflatie (1,6% - 4,1%)	12.184
Aantal inkomens- afhankelijke huur- verhogingen >2,5% boven inflatie (>4,1%)	1.105
Huurbevrozing toegekend	188
Huurverlagingsregeling toegekend	33
Huurders met huurverlaging	63
Huurders zonder huurverhoging	366

Kerncijfers financieel & organisatie

Organisatie



Aantal medewerkers	180 FTE
Gemiddelde leeftijd	47 jaar
Gemiddeld aantal jaren werkzaam	9 jaar
M / V-verdeling	46,8% / 53,2%
Ziekteverzuim	3,2%
Nieuwe collega's	34
Collega's nieuwe baan/ pensioen	27
Doorstroom collega's intern	12
Opleidingskosten per FTE	€ 2.084
Workshops Summerschool	7
Deelnemers Summerschool	144

Financieel



Resultaat exploitatie vastgoed	€ 25 miljoen
ICR	1,7
Loan to value	49%
Solvabiliteit beleidswaarde vastgoed	48%
Verhuurdersheffing	€ 12,5 miljoen
Toename beleidswaarde vastgoed	€ 160 miljoen

Financieel effect van onze maatschappelijke inzet

Door keuzes die Vidomes als stichting voor haar maatschappelijke bijdragen maakt, is er een impliciet financieel effect van 1,5 miljard euro. Hier maken wij het verschil met een commerciële partij. Dit komt omdat Vidomes:



Maar liefst 25% minder huur vraagt dan een commerciële verhuurder, zodat mensen met een laag inkomen de huur kunnen betalen (betaalbaarheid).



Fors meer aan onderhoud uitgeeft dan wat de commerciële norm is (kwaliteit).

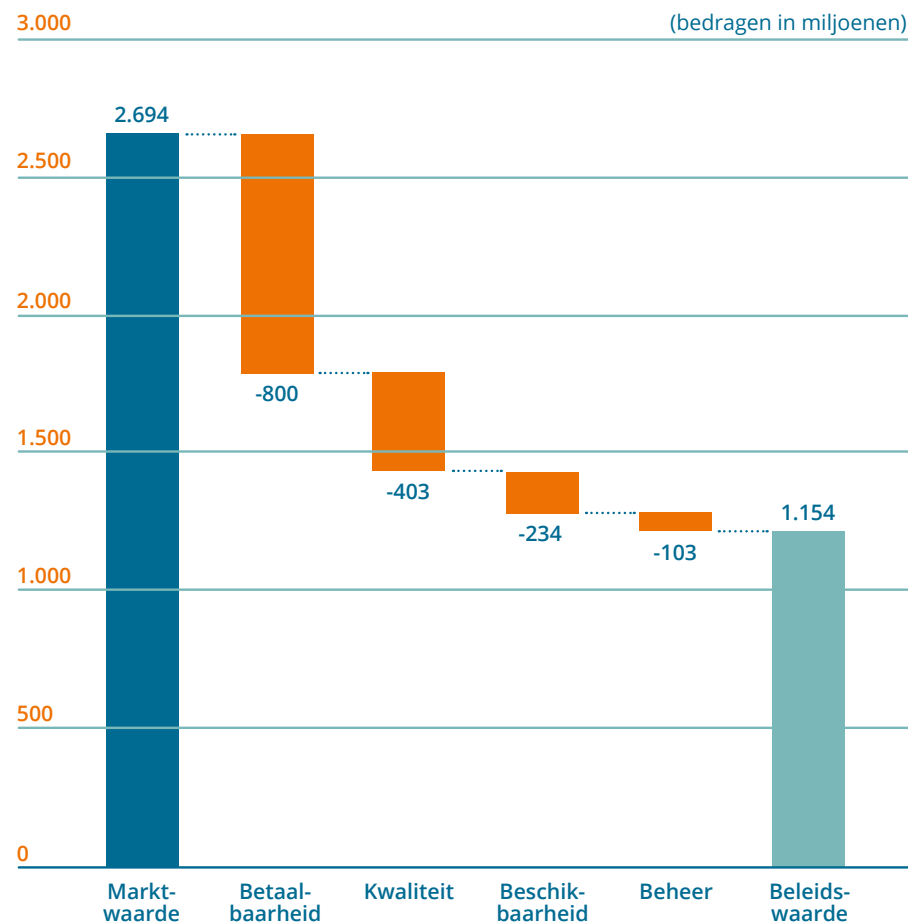


Woningen niet verkoopt op het meest gunstige moment, zoals beleggers doen. Dat zou Vidomes 230 miljoen euro meer opleveren (beschikbaarheid).



Extra personeel inzet voor onder andere leefbaarheid en het bedienen van minder zelfredzame huurders (beheer).

Op onze balans zie je goed het verschil tussen de marktwaarde van ons bezit en het financieel effect dat het werken als woningcorporatie heeft op de beleidswaarde van onze vastgoedportefeuille.



SAMEN BOUWEN AAN GOED WONEN

Verschil maken



Onze ambities en prestaties

Per strategisch thema geven we aan waar we tevreden, neutraal of ontevreden over zijn. Zo zijn er ook zaken die beter kunnen en moeten. We zijn daar transparant over. Op deze pagina ziet u alvast een samenvattend 'Vidomes-stoplicht'.

Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde	
Duurzaam in balans	
Tevreden klanten	
In het oog, in het hart: prettig en veilig wonen	
Bij elkaar brengen: goede match tussen pand en klant	
Financiële positie	
Goed georganiseerd	

 Tevreden

 Neutraal

Voldoende geschikte woningen



😊 Tevreden over:

- de keuzes en ambities in onze nieuwe portefeuillestrategie.
- de oplevering van onze eerste 28 nul-op-de-meternieuwbouwwoningen.
- de omvang van het programma Planmatig Onderhoud en de uitvoering daarvan.
- de nieuwe overeenkomst met huisaanemers in het dagelijks onderhoud.
- de hoeveelheid projecten in voorbereiding.

😐 Neutraal over:

- de uitbreiding van het nieuwbouwprogramma met de gemeenten en de realisatie van onze nieuwbouwambities.

😞 Ontevreden over:

- de omvang van de betaalbare woningvoorraad: deze afname was weliswaar ingecalculiseerd door sloop, maar hierdoor niet minder pijnlijk.
- de opgelopen vertraging in grootonderhoud- en nieuwbouwprojecten.

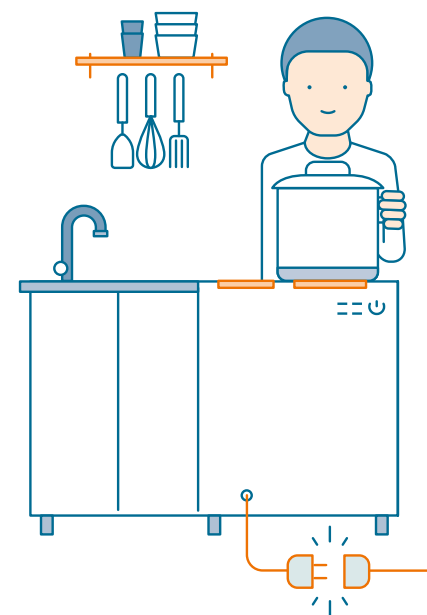
Duurzaam in balans

😊 Tevreden over:

- groei in aantal 'ambassadeurs duurzaamheid' onder collega's.
- voorbereiding groot aantal woningen op elektrisch koken.
- samenwerking binnen SVH, onder andere voor de realisatie van de Vastgoedatlas.
- samenwerking binnen SVH, onder andere voor de realisatie van de Vastgoedatlas over de energietransitie in de regio Haaglanden
- de 10,5% daling in CO₂-uitstoot met onze bedrijfsvoeringactiviteiten.

😐 Neutraal over:

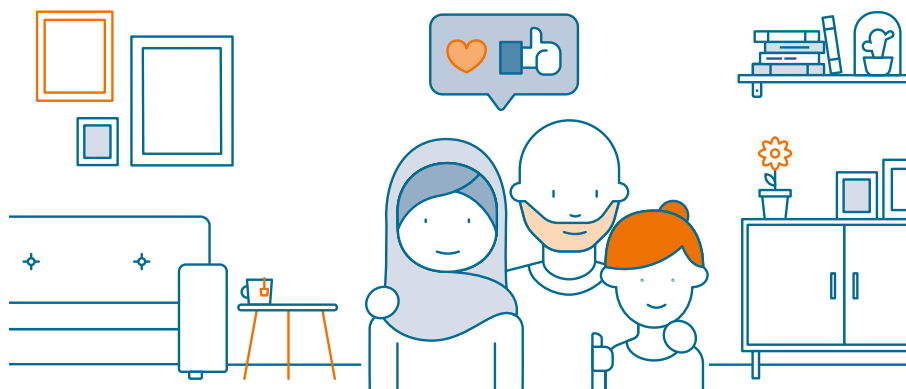
- gestage voortgang pilot zonnepanelen bij eengezinswoningen Shawzijde, Zoetermeer.
- onvoldoende aandacht voor Lokale Energie Strategieën.



😞 Ontevreden over:

- visie op klimaatadaptatie en circulariteit in ontwikkeling.
- het onderdeel Duurzaam Werken kwam minder snel van de grond dan gehoopt.

Tevreden klanten



😊 Tevreden over:

- gemiddeld rapportcijfer van 7,4 voor klanttevredenheid.
- rapportcijfer 8 of hoger van 62% van de respondenten voor klanttevredenheid.
- inrichting projectorganisatie 8+ en formatie van 6 verbeterteams.
- tevredenheidsscore van 7,6 op contact met complexbeheerder.

😐 Neutraal over:

- respons van 21% op klanttevredenheidsonderzoeken.

😞 Ontevreden over:

- klanttevredenheidsscore van 5,6 op klachtenproces: in 2020 schenken we hier veel aandacht aan.

In het oog in het hart

😊 Tevreden over:

- verdere daling van het aantal ontruiming door huurschulden naar 9 (in 2018 nog 15).
- convenant vroegsignalering schulden met partners in alle werk gemeenten.
- behaalde resultaten bij de huisvesting van statushouders.
- na Rijswijk nu ook flatcoach in Leidschendam-Voorburg.
- uitbreiding van het aantal complex- en wijkbeheerders in onze wooncomplexen en buurten.

😐 Neutraal over:

- beschikbaar woningaanbod voor kwetsbare groepen.
- ontwikkelingen rond leefbaarheid in buurten en wijken.

😞 Ontevreden over:

- toename van de ondermijning in het wonen. Gaat om zaken als: illegale bewoning, ernstige drugsoverlast en prostitutie in onze woningen.



Bij elkaar brengen

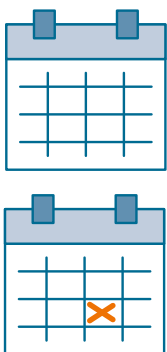
😊 Tevreden over:

- 83% van de huurwoningen is betaalbaar verhuurd.
- verhuringen aan primaire doelgroep: 78% is verhuurd aan de huidige en 89% aan de 'huurtoeslag+ doelgroep'.
- huurbevrozings- en huurverlagingsregeling: landelijk akkoord Woonbond en Aedes in lijn met opzet Vidomes (op basis van Nibud-normen).
- groei naar 188 gebruikers van de huurbevrozingsregeling en 33 van de (nieuwe) huurverlagingsregeling.
- inzet seniorenmakelaar: 42 huurders verruilden hun schaarse grote woning voor een levensloopbestendig appartement.



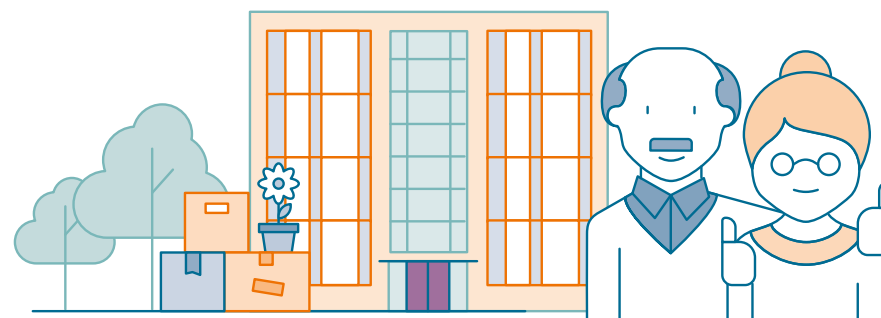
😐 Neutraal over:

- 984 sociale verhuringen: slechts 14 meer dan in 2018.
- betere inzet van de huurkorting, afgestemd op de inkomens van huurders.

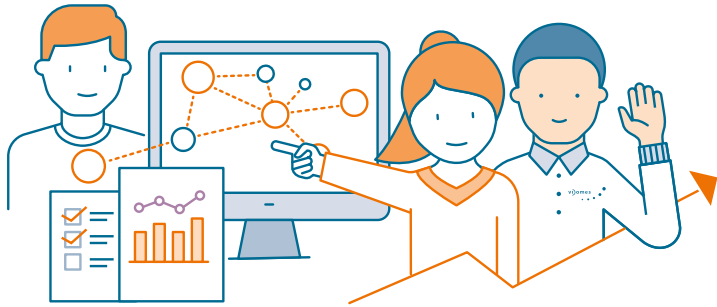


😞 Ontevreden over:

- blijvende toename van wachttijden voor woningzoekenden: gemiddeld 61 maanden in 2019.
- 40 maanden wachttijd voor spoedzoekers (zonder urgentieverklaring), zelfs voor een minst gewilde woning.



Goed georganiseerd



😊 Tevreden over:

- hoge doorstroming van medewerkers naar een andere interne functie die past bij hun talenten.
- aandacht voor, en inzet op persoonlijke ontwikkeling gericht op het inzetten van je talent.
- het ontwikkeltraject op de thema's eigen regie en verbindend leiderschap voor medewerkers en leidinggevenden.
- het nog steeds relatief lage ziekteverzuimpercentage van 3,2%.
- de verdere digitalisering binnen Vidomes.

😐 Neutraal over:

- het verloopcijfer van Vidomes: de arbeidsmarkt staat onder druk, dus in deze tijd hoort uitstroom erbij. Tegelijkertijd blijven we hier scherp op sturen en zetten we actief in op het goede gesprek en op exitgesprekken.

😞 Ontevreden over:

- hoewel een nieuw Document Management Systeem in gebruik is genomen ging het project niet op alle fronten goed bij de implementatie, gelukkig hebben we daarop bij kunnen sturen.

Financiële positie



😊 Tevreden over:

- onze financiële huishouding: ondanks de enorme belastingdruk voldoen we aan alle financiële normen van onze externe toezichthouders.
- de B-score in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten (in 2018 hadden we een C-score): we blijven ons inzetten om onze doelmatigheid te verbeteren.

😐 Neutraal over:

- de papieren waardestijging van ons vastgoed met ruim € 160 miljoen; dit levert ons helaas namelijk geen extra investeringsruimte op.
- het grotendeels realiseren van de begroting: niet alle voorgenomen investeringsplannen (vastgoed) zijn volledig in 2019 gerealiseerd.

😞 Ontevreden over:

- de verhouding uitgaven aan belastingen en heffingen versus de maatschappelijke bijdrage.

REDACTIE
Vidomes

ONTWERP
Pony Design Club

DRUKWERK
Het staat gedrukt

vidomes.nl/jaarverslag

