Volkshuisvestelijk jaarverslag 2024

Samen bouwen, samen leven

Inhoud

1. Voorwoord **4**

2. Jaar in vogelvlucht **6**

3. Strategische visie, missie en waarden **8**

3.1 Onze strategische visie en missie 8

3.2 Onze klantwaarden 9

3.3 Onze communicatiewaarden 9

4.1 Prestatieafspraken 10

4.2 Samenwerking in vitale coalities 12

4.3 Samen met bewoners 13

5. Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde **15**

5.1 Samen bouwen aan goed wonen 15

5.2 Ontwikkeling voorraad 16

5.3 Verkoop 17

5.4 Nieuwbouw 18

5.5 Verbeteren van bestaand bezit 20

5.6 Onderhoud 21

6. Duurzaam in balans **23**

6.1 Samenwerken en kennisdelen 23

6.2 Energietransitie 24

6.3 Klimaatadaptie 26

6.4 Circulariteit 27

6.5 Duurzaam wonen 27

6.6 Duurzaam werken 29

7. Tevreden klanten **31**

7.1 Huurdersoordelen 31

7.2 Verbeteracties Tevreden Klant 32

7.3 Maatwerk waar nodig 32

7.4 Gebiedsgericht werken: slimmer samenwerken rond klantvragen en wijkambities 32

7.5 Klanttevredenheidsmetingen 32

7.6 Reparatieproces 33

7.7 Klantcommunicatie 33

8. Passend en betaalbaar wonen **35**

8.1 Regionale ontwikkeling van wachttijden 35

8.2 We benutten onze woningen maximaal 36

8.3 Van kansloos zoeken naar gericht bij elkaar brengen 38

8.4 De huur(korting) is betaalbaar 40

9. Prettig wonen doen we samen 44

9.1 Schone, hele en veilige complexen 44

9.2 Zelfstandig wonen met zorg en aandacht 45

9.3 Een vangnet voor wie dat nodig heeft 46

9.4 Prettig wonen met elkaar 46

10. Goed georganiseerd 47

10.1 Werkgeluk & ontwikkeling 47

10.2 Slim resultaten bereiken 48

10.3 Huis verder op orde 50

10.4 Goed georganiseerd in cijfers 52

Bijlage 1 ESG-tabellen 55

B1.1 ESG-tabel Voldoende Geschikte woningen met toekomstwaarde 55

B1.2 ESG-tabel Duurzaam in Balans 56

B1.3 ESG-tabel Tevreden klanten 57

B1.4 ESG-tabel Passend en betaalbaar wonen 58

B1.5 ESG-tabel Prettig wonen doen we samen 59

B1.6 ESG-tabel Goed georganiseerd 60

1. Voorwoord

Het jaar 2024 was voor Vidomes een jaar van zowel vooruitgang als weerstand. Samen met onze partners en bewoners hebben we belangrijke stappen gezet. Daar zijn we trots op. Toch waren er ook belemmeringen, waardoor we niet zo hard konden lopen als we willen. De realisatie van nieuwbouw moet bijvoorbeeld echt sneller. De wooncrisis is immers nog steeds enorm. Gelukkig pakken we deze uitdagingen constructief op met onze stakeholders.

Graag uiten we onze dankbaarheid naar onze collega's, de Huurdersraad, de gemeenten, onze partners in de wijken, onze leveranciers en andere stakeholders die zich het afgelopen jaar hebben ingezet om de belangrijke resultaten te behalen.

Afscheid en welkom
Op 1 april 2024 nam Daphne Braal na acht jaar afscheid als bestuursvoorzitter van Vidomes. Haar leiderschap heeft een blijvende impact gehad op onze organisatie. Jacco Maan nam haar rol in de Raad van Bestuur over. Op 2 september 2024 trad Aniel Ramawadh toe als lid van de Raad van Bestuur. Met zijn ruime ervaring, onder andere als lid van het College van Bestuur bij Zadkine, brengt hij waardevolle inzichten die onze koers versterken.

Financiële gezondheid
Vidomes is financieel gezonde corporatie die voldoet aan de financiële ratio's van de externe toezichthouders. Ook de komende vijf jaar – de horizon die onze externe toezichthouders hanteren – zien de ratio's er goed uit: we blijven voldoen aan de gestelde normen.

Onze belangrijkste uitdaging is om onze woningbouwopgave in de regio structureel betaalbaar te maken én te houden. Die uitdaging is namelijk groter dan de beschikbare middelen.

Gebiedsgericht werken en samenwerken
Een van onze speerpunten was het versterken van het gebiedsgericht werken. Onze focus hierop heeft geleid tot vruchtbare samenwerkingen met bewoners en lokale partners. In wijken zoals Meerzicht in Zoetermeer en Delft-West doen we mee aan gezamenlijke initiatieven die bijdragen aan een betere leefomgeving en sociale cohesie.

Frustraties en uitdagingen
Ondanks onze inspanningen hebben we helaas ook diverse obstakels ondervonden. De doorlooptijd van nieuwbouwprojecten is erg lang. Er zijn verschillende oorzaken voor deze vertraging. Zo komt de businesscase soms niet snel genoeg rond, soms lopen we vertraging op door vergunningsprocedures en dan weer worden bezwaren niet snel genoeg behandeld. Samen met gemeenten, ontwikkelaars en bouwers werken we hard om dit te versnellen, ook vanuit SVH (Sociale Verhuurders Haaglanden).

Daarnaast zagen we kostenoverschrijdingen in reparatie- en mutatieonderhoud, wat ons operationeel resultaat onder druk zet. We blijven ook voor uitdagingen staan in het ondersteunen van bewoners met kwetsbaarheden, vooral bij het bevorderen van zelfstandig wonen en het verminderen van overlast. Samen met gemeenten, politie, zorg- en welzijnspartners werken we hier zoveel mogelijk gezamenlijk aan.

Nieuwe samenwerkingsovereenkomst Huurdersraad
Afgelopen jaar hebben we een nieuwe samenwerkingsovereenkomst (SOK) met onze Huurdersraad uitgewerkt. Deze overeenkomst versterkt onze samenwerking en zorgt ervoor dat huurders structureel betrokken zijn bij beleidsontwikkelingen. Het proces was intensief, maar heeft geleid tot een solide en inspirerende basis voor de toekomst. Samen doorpakken doen we immers juíst ook met huurders.

Nationale Prestatieafspraken
In december 2024 hebben het Rijk, Aedes en de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) de Nationale Prestatieafspraken 2025-2035 ondertekend. De focus ligt nog meer op het bouwen van nieuwe woningen en het verduurzamen van de huidige voorraad EFG-labels. We willen ons graag onverminderd blijven inzetten om de doelen van 2035 te bereiken. De afgelopen jaren hebben we veel voorbereid, deze plannen willen we de komende jaren uitvoeren.

Vooruitblik
Terugkijkend op 2024 zijn we dankbaar voor de behaalde resultaten en de lessen die we hebben geleerd. We blijven ons inzetten om de woningkwaliteit te verbeteren, onze bewoners te ondersteunen en de gemeenschap te versterken. Met de vernieuwde Huurdersraad-samenwerkingsovereenkomst en een versterkt bestuur zijn we klaar om de uitdagingen van 2025 aan te gaan en onze ambities waar te maken!

Jacco Maan en Aniel Ramawadh
Bestuurders Vidomes

2. Jaar in vogelvlucht

De hoofdstukken in dit volkshuisvestelijk jaarverslag volgen de zes thema's van onze Doelenkaart 2023-2026 (ondernemingsplan) en strategische visie. Aan het begin van elk hoofdstuk schetsen we over welke resultaten van 2024 we tevreden zijn en waar de aandachtspunten liggen. Daarmee zijn we ook transparant over de belangrijkste ontwikkelingen en stagnaties. In dit hoofdstuk beschrijven we in het kort wat we op deze thema's hebben bereikt. Uitgebreide informatie leest u in de hoofdstukken. Voor het eerst dit jaar hebben we ook ESG-tabellen toegevoegd aan dit jaarverslag. Hierin laten we voor elk thema zien wat onze resultaten zijn op de ESG-criteria (*environmental, social, and governance).*

Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde
In 2024 bouwde Vidomes flink aan voldoende geschikte woningen. We leverden 103 nieuwe sociale huurwoningen op in Rijswijk, Zoetermeer en Stompwijk (Leidschendam-Voorburg) en startten de bouw van nog eens 136 woningen. Bovendien namen we het investeringsbesluit voor 110 nieuwe woningen in Delft. Met vier collega-corporaties startten we de Bouwstroom Renovatie & Verduurzaming, waarmee we samen 9.000 woningen verduurzamen.

Toch ging niet alles volgens plan. De realisatie van grootonderhouds- en verduurzamingsprojecten bleef achter. Geen enkel project werd opgeleverd en één project startte pas begin 2025. Ondertussen stegen onze onderhoudskosten, mede door meer reparatieverzoeken en stijgende materiaalprijzen. Ondanks de uitdagingen blijft ons doel: samen werken aan goed, betaalbaar en toekomstbestendig wonen. De komende jaren verwachten we de vruchten te plukken van de intensieve voorbereidingen.

Duurzaam in balans
In 2024 ging Vidomes goed vooruit in duurzaamheid. We zetten belangrijke stappen in samenwerkingen met gemeenten en andere stakeholders. Zo tekenden we overeenkomsten voor het aansluiten van 1.100 woningen op het warmtenet in Delft en werkten we in Rijswijk en Leidschendam-Voorburg verder aan haalbaarheidsstudies voor een warmtenet. Ook bereidden we grootschalig onderhoud voor in verschillende projecten binnen de Bouwstroom verduurzaming.

We hebben 600 EFG-labels minder dan het jaar ervoor. Dit komt door een inhaalslag bij de opname van energielabels.

Afgelopen jaar zetten we ons onverminderd in om huurders te helpen met energiebesparing. Zo kregen zij hulp van energiehulpen en -coaches, die vaak ook energiebesparende maatregelen in de woning aanbrachten. Om onze eigen CO_2-uitstoot te verlagen, stapten we in 2024 over op een elektrisch wagenpark en introduceerden we een fietsplan voor medewerkers.

Tevreden klanten
Sinds 2017 meten we de klanttevredenheid van vijf primaire processen: Klantcontact, Nieuwe huurders, Vertrokken huurders, Planmatig onderhoud en Reparatieonderhoud. In onze Doelenkaart hebben we onze ambitie gesteld op een klanttevredenheidsscore van minimaal een 7,7. Daarbij blijven we streven naar een 8. Over 2024 hebben we de basisnorm van een 7,7 gehaald.

Belangrijke ontwikkelingen dit jaar: we hebben vier nieuwe aannemers voor dagelijks onderhoud aangesteld, we zijn gestart met het gebiedsgericht werken en hebben de klantcommunicatie en het klachtenproces geoptimaliseerd. Over heel 2024 hebben we laten zien dat we maatwerk bieden, waar en wanneer onze huurders dit nodig hebben.

Passend en betaalbaar wonen
In 2024 steeg de wachttijd voor een woning weer: van 73 naar 78 maanden. Naast bijbouwen willen we bestaande woningen maximaal benutten. Zo hebben de samenwerkende seniorenmakelaars 90 schaarse grote woningen vrijgemaakt. Dat is 22% van alle vrijgekomen grote woningen in onze gemeenten. Op deze manier brengen ze de verhuisketen op gang. Ook hebben ze 55 huurders geholpen die geen grote woning achterlaten, maar die wel moeten verhuizen. Door hun zorgsituatie

kunnen deze huurders dat niet zelf regelen. Een ander project in 2024 was de invoering van woningdelen. Dit had meer voeten in de aarde dan we dachten, maar begin 2025 starten we ermee. We zijn trots dat we bijna 80% van de vrijkomende woningen hebben verhuurd aan lage inkomens. Dat is ruim boven de 70%-norm. Met gemeenten voerden we een gesprek over een verantwoorde manier van huisvesten: niet meer dan 30% van de verhuringen gaat naar aandachtsgroepen. Die 30% houden we ook aan bij woningen waarop lagere inkomens zijn aangewezen. Tegelijk helpen we gemeenten met oplossingen om statushouders en uitstromers van instellingen te huisvesten.

De huuraanpassing was gemiddeld 5,3% in 2024. Door de Nationale Prestatieafspraken hebben we de 10% inflatie in 2023 niet doorberekend in de huur, maar uitgesmeerd over de jaren erna zodat dit voor huurders behapbaar blijft. Voor wie de huur toch te hoog wordt, is er een tijdelijke huurkorting. In 2024 kwamen voor het eerst ook huurders in de vrije sector hiervoor in aanmerking.

Met onze Huurdersraad hadden we een discussie over de inkomensafhankelijke huurverhoging. We werden het eens door aan te tonen dat het eigenlijk gaat om het afbouwen van een onnodige huurkorting, bedoeld om de lage inkomens passend en betaalbaar te laten wonen. We stoppen met deze huurverhoging bij 90% van de maximaal toegestane huur. Zo houden we de huur redelijk.

Prettig wonen doen we samen
We hebben het afgelopen jaar geïnvesteerd in het gebiedsgericht samenwerken, zowel intern als extern. Deze focus heeft geleid tot vruchtbare samenwerkingen met bewoners en lokale partners. In wijken als Meerzicht in Zoetermeer, Leidschendam-Noord en Delft-West hebben we uitgebreid meegedaan aan initiatieven voor een betere leefomgeving en sociale cohesie. Ondanks de inspanningen en goed gebruik van leefbaarheidsbudgetten bleef de woonbelevingsscore hangen op een 6,6 eind 2024.

Samen met zorgpartijen werkten we aan nieuwe woonconcepten voor senioren en aandachtsgroepen, zoals Ruimtebaan en ’t Seghe Waart in Zoetermeer. We realiseerden 64 geclusterde seniorenwoningen met het label ‘Wonen met een plus’.

Om woonfraude en ernstige woonoverlast tegen te gaan, hebben we 34 woningen ontruimd, ongeveer hetzelfde aantal als in 2023. Het aantal ontruimingen door huurachterstand bleef met 8 ruim onder de 10. We hebben alleen ontruimd als het echt niet anders kon.

Goed georganiseerd
Om onze doelen te bereiken, bouwen we aan een sterke en stabiele organisatie met gedreven medewerkers die plezier hebben in hun werk en ondersteund worden door goedwerkende systemen en betrouwbare data. In 2024 lag onze focus op drie pijlers: ‘werkgeluk & ontwikkeling’, ‘slim resultaten bereiken’ en de verdere ontwikkeling en professionalisering van onze organisatie.
We willen flexibel en wendbaar zijn, zodat we kunnen inspelen op veranderingen. Persoonlijke groei speelt daarbij een sleutelrol. Dat vergroot ook het werkplezier en zorgt voor een duurzame inzetbaarheid van collega’s. Maar liefst 29 collega’s kregen de kans om intern door te groeien. Als werkgever staan we goed op de kaart. We versterkten dit met de campagne ‘Werken bij de WOCO’.

Dankzij een helder overzicht maakten we bewustere keuzes in de projecten die we oppakken. Ook verbeterden we de communicatie met huurders dankzij nieuwe standaardbrieven en een leeshulp op de website. Door zaken te automatiseren, hielden we meer tijd over voor huurders die extra aandacht nodig hebben. Zo kunnen huurders nu makkelijker hun huurovereenkomst opvragen, de status van hun aangevraagde betalingsregeling volgen en een foto meesturen met hun reparatieverzoek.

3. Strategische visie, missie en waarden

3.1 Onze strategische visie en missie

Vidomes werkt met een strategische visie en een doelenkaart, het ondernemingsplan van Vidomes. Deze gelden voor de periode 2023-2026. Op de Doelenkaart staat waar het ons echt om gaat: de bedoeling of het 'waarom'. We stellen de kaart jaarlijks bij op basis van veranderende opgaven, nieuwe inzichten en de raming van wat we aankunnen.

Onze missie
We hebben een korte, kernachtige missie, die het hart van ons werk weergeeft:

Samen werken aan betaalbaar en prettig wonen voor iedereen.
Nu en in de toekomst.

Onze visie 'Samen Doorpakken'
Bij Vidomes werken we heel bewust niet alleen. We denken dat we samen met huurders, gemeenten, leveranciers, andere corporaties en partners beter het verschil kunnen maken voor huurders en woningzoekenden. Dit is niet altijd eenvoudig. Soms is er meer communicatie en afstemming nodig om elkaar goed te begrijpen. Wie is precies verantwoordelijk voor wat? Kunnen we ook oplossingen buiten de gebaande paden bedenken? Af en toe is het nodig om een stapje terug te doen om er twee vooruit te zetten. Alleen ga je misschien sneller, maar samen kom je verder. Dat is ons motto.

Onze zes strategische thema's
Denkend vanuit eigen kracht en wat allemaal wél mogelijk is, richten we ons op de realisatie van onze strategische visie en de bijbehorende Doelenkaart 2023-2026. Zes thema's staan centraal:

1. Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde
2. Duurzaam in balans
3. Tevreden klanten
4. Passend en betaalbaar wonen
5. Prettig wonen doen we samen
6. Goed georganiseerd

De doelen van de Doelenkaart vertalen we jaarlijks naar ons Vidomes-jaarplan. De begroting verdeelt de financiële middelen om het jaarplan uit te voeren. We monitoren de realisatie van de resultaten en de begrotingsuitvoering met onze sturingscyclus (planning en control) inclusief dashboard. De eindresultaten vindt u in dit volkshuisvestelijk jaarverslag.

Onze werkgebieden
We concentreren ons op de werkgebieden Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Zoetermeer en het Haagse stadsdeel Leidschenveen.

3.2 Onze klantwaarden

Dit mogen bewoners van ons verwachten
Hoe zorgen we dat onze bewoners tevreden, of liever nog, enthousiast zijn over onze dienstverlening? In onze klantvisie onderscheiden we vier klantwaarden: betrouwbaar, dichtbij, persoonlijk en samen.

De afgelopen jaren hebben we de dienstverlening verder verbeterd door de klantwaarden in onze manier van werken te verankeren. Samen met partners, waaronder onze aannemers, verbeteren we continu de dienstverlening en optimaliseren we de processen. Zo zijn er in 2024 verbeterteams aan de slag gegaan met klantcommunicatie, het reparatieonderhoud en het klachtenproces. Daar waar nodig, leveren we naast onze reguliere dienstverlening ook maatwerk. Zo hebben wij in 2024 in 258 gevallen het verschil gemaakt door maatwerk te leveren. Tot slot hebben we een start gemaakt met het gebiedsgericht werken. Met integrale teams in een gebied kunnen we problemen effectiever en gerichter aanpakken. Zo geven we vorm en inhoud aan de klantwaarden dichtbij en samen.

3.3 Onze communicatiewaarden

Onze klantwaarden gaan over hóe we iets doen. Daarnaast heeft Vidomes een eigen stemgeluid: de manier waarop we communiceren, hoe we klinken. Dat geluid is opgebouwd uit drie communicatiewaarden: persoonlijk, duidelijk en positief.

Of we nu een video of brief maken, we willen dat onze boodschap helder én klantgericht is. Maar ook dat deze bij ons past. Dat maakt ons herkenbaar en betrouwbaar. Wat onze stijl precies is en hoe we klinken, heeft de afdeling Communicatie beschreven aan de hand van de drie communicatiewaarden. Deze lichten we – samen met de schrijfafspraken die we al hadden – toe in onze nieuwe schrijfwijzer voor medewerkers.

4. Samenwerking met huurders, gemeenten en partners

Op verschillende fronten zoeken we actief de samenwerking met onze huurders, onze werkgemeenten en andere partners. We maken prestatieafspraken op zowel lokaal als regionaal niveau en gaan vitale coalities aan om de verschillende uitdagingen in het sociale domein en rondom de energietransitie het hoofd te bieden.

4.1 Prestatieafspraken

Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet in 2015 maken we jaarlijks prestatieafspraken met onze gemeenten, huurdersorganisaties en collega-corporaties.

Afbeelding 4.01 Werkgemeenten Vidomes

Ons Woonbod aan de gemeenten
Elk jaar brengen we vóór 1 juli ons Woonbod uit. In het bod presenteren we de gemeenten wat we de komende jaren doen en wat we van hen nodig hebben om optimaal te presteren. Ook verwerken we zaken die we graag samen met de gemeente aanpakken in ons bod.

Meerjarenafspraken
In 2024 zijn in onze werkgemeenten nieuwe afspraken gemaakt. In Rijswijk was dit een voortzetting van de bestaande meerjarenprestatieafspraken. In Leidschendam-Voorburg en Delft hebben we voor 2025 een aantal aanvullingen op de bestaande meerjarenprestatieafspraken gemaakt. In Zoetermeer startten we samen met de gemeente en corporaties een traject voor nieuwe meerjarenafspraken. Dit traject nam meer tijd in beslag dan gebruikelijk. In de gemeente Den Haag maakten we in 2024 een ‘dunne’ set afspraken waarmee we drie jaar vooruit kunnen.

Tevreden met de gemaakte afspraken
Grote maatschappelijke opgaven, begrensde mogelijkheden en stevige ambities – het is een behoorlijke klus om de prestatieafspraken te maken. In 2024 kregen de woningnood, de huisvesting van aandachtsgroepen, leefbaarheid, scootmobielstallingen en duurzaamheid meer aandacht in de gesprekken en afspraken. We zijn tevreden met de gemaakte afspraken.

We hebben afspraken gemaakt over het sociale woningbouwprogramma. We brachten de woningnood stevig onder de aandacht en vroegen de gemeenten om ambitieus in te zetten op sociale woningbouw. We merken dat gemeenten meer dan voorheen de noodzaak voelen om het sociale woningbouwprogramma echt te realiseren.

We maakten in alle gemeenten ook duidelijke afspraken om aandachtsgroepen verantwoord te blijven huisvesten. Denk aan statushouders, mensen die uit een zorginstelling komen, en mensen met medische of sociale urgentie. We zorgen ervoor dat niet meer dan 30% van de woningen in elk segment naar deze groepen gaat. Zo hebben reguliere woningzoekenden ook genoeg kans op een woning. We voorkomen dat woningen met een primaire huurprijs die geschikt zijn voor alle leeftijden, te veel naar aandachtsgroepen gaan. We maakten ook afspraken om samen te zoeken naar oplossingen voor aardgasvrije wijken. Het gaat hier vooral over de aanleg van warmtenetten. Meer over deze onderwerpen leest u in hoofdstuk 5 en 6.

Ook al verloopt de samenwerking met de gemeenten over het algemeen goed, er zijn ook aandachtspunten. Op sommige onderwerpen is een intensievere samenwerking nodig om echt stappen te kunnen zetten, zoals bij het realiseren van alternatieve huisvestingsoplossingen voor statushouders. Soms is het nog een uitdaging om gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen en hier concrete (financiële) consequenties aan te verbinden, zoals bij scootmobielstallingen.

Een greep uit de afspraken per gemeente

Leidschendam-Voorburg
Tot en met 2030 bouwen de corporaties samen 750 sociale huurwoningen. Samen met de gemeente versnellen we daarvoor bestaande projecten én blijven we actief zoeken naar nieuwe locaties.

Deze afspraken hebben we toegevoegd in 2024:

- We zetten maximaal 30% van de vrijkomende kleine en grote woningen zonder leeftijdslabel in voor urgente aandachtsgroepen. Daarvan is maximaal 9% voor uitstromers en minimaal 9% voor statushouders.
- Op ons verzoek verkennen we de toevoeging van ontmoetingsruimten en de realisatie van een woonconcept voor de huisvesting van aandachtsgroepen. Daarbij staat gemeenschapsvorming centraal.
- We zetten het concept woningdelen in voor de huisvesting van statushouders. Gemeente en corporaties verdelen de verantwoordelijkheden.

Zoetermeer
In Zoetermeer ondertekenden we in 2024 nog geen nieuwe lokale prestatieafspraken. We werken daar samen met de huurdersvertegenwoordiging, collega-corporaties en de gemeente aan een nieuw meerjarig kader. Daarmee leggen we vast hoe we tegen de grote opgaven aankijken, hoe we daar samen aan werken en welke resultaten dat eind 2028 heeft opgeleverd. Per jaar bepalen we vervolgens wat de belangrijkste activiteiten zijn om die resultaten te behalen.

In een aantal bestuurlijke sessies hebben we een gemeenschappelijke taal gecreëerd, de samenwerking vormgegeven en inhoud gegeven aan de afspraken. We verwachten in het eerste kwartaal van 2025 het meerjarig kader te ondertekenen met afspraken over vijf speerpunten:

- Meer en snellere nieuwbouw als aanjager van Zoetermeer 2040
- Leefbaarheid en veerkracht in Meerzicht, Buytenwegh en Seghwaert
- Wonen met welzijn, ondersteuning en zorg in alle levensfasen
- Goed huisvesten van aandachtsgroepen
- Duurzame en betaalbare woningkwaliteit

Rijswijk
In Rijswijk hebben we met een addendum een aantal extra afspraken en kleine wijzigingen in de bestaande afspraken vastgelegd:

- Onder de naam ‘5 sporenbeleid’ zetten partners alles op alles om te zorgen dat 30% van de woningen in Rijswijk sociaal blijft. Binnen de nieuwbouwprojecten moeten hiervoor voldoende sociale woningen worden gebouwd.
- Voor een efficiënte aanpak van ernstige woonoverlast werken gemeente en corporaties volgens het Convenant Gegevensuitwisseling. Het devies: samen weet en kan je meer!
- De gemeente biedt ondersteuning om seniorencomplexen van corporaties passender te maken. We willen bijvoorbeeld de brandveiligheid vergroten en de stallingsruimten voor scootmobielen uitbreiden.
- Samen met de gemeente, Rijswijk Wonen en het Hoogheemraadschap werken we aan klimaatadaptatie.

Delft
In Delft waren er een paar toevoegingen op de bestaande afspraken:

- We willen een hoger tempo in nieuwbouw realiseren en meer locaties voor sociale nieuwbouw vinden om het percentage sociale huurwoningen boven de 33% te houden (zonder studentenwoningen). We starten bijvoorbeeld een bouwtafel om het voorbereidingsproces effectiever en sneller te doorlopen.

- Corporaties stemmen de portefeuillestrategie met elkaar af en komen met een gezamenlijke inzet op de middenhuur. Het beleid en de plannen hiervoor stemmen de gemeente en corporaties beter op elkaar af.
- De gemeente en de Delftse corporaties realiseren een open warmtenet.
- Samen zetten we ons stevig in voor het programma Wij West. We willen dat het ook goed wonen is in de wijken Voorhof, Buitenhof en Tanthof-West, en dat bewoners meedoen.
- We zetten het concept woningdelen in voor de huisvesting van statushouders. Gemeente en corporaties verdelen de verantwoordelijkheden.

Realisatie van de prestatieafspraken
We verbeteren stap voor stap hoe we de afspraken uitvoeren. Accounthouders bij gemeente en woningcorporaties kiezen samen per onderwerp een verantwoordelijke kartrekker en vullen periodiek de realisatiemonitor in. In deze monitor gebruiken we stoplichtkleuren om aan te geven of een afspraak op schema ligt, achterloopt of dat er actie nodig is. Dit bespreken we bijvoorbeeld in een bestuurlijk overleg.

Vaak halen we niet alle lokale prestatieafspraken in één jaar. Dit komt door complexe processen die veel tijd kosten. Denk bijvoorbeeld aan de zoektocht naar locaties voor nieuwbouw, de ontwikkeling van nieuwe woonzorgconcepten of de aanleg van een warmtenet.

Nationale Prestatieafspraken
In 2024 tekende Aedes de Nationale Prestatieafspraken volkshuisvesting (NPA) met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Rijk. Dit was een update van de NPA 2022. In de afspraken uit 2022 ging het over de afschaffing van de verhuurderheffing en wat corporaties daarvoor moeten doen. Zo moesten ze bijvoorbeeld woningen bouwen en de woningvoorraad verduurzamen.

In 2024 waren een snellere bouw van sociale huurwoningen en de huurverhoging belangrijke onderwerpen. De huuraanpassing voor 2025 is – op grond van de lopende meerjarenafspraken – aanmerkelijk verlaagd van gemiddeld 6,2% naar 4,5%. Toch wilde de Woonbond niet tekenen, omdat een huurverhoging van 4,5% hoger is dan de inflatie van 3,1%. De bond vindt het onterecht dat huurders betalen voor alle maatschappelijke opgaven, terwijl het Rijk miljarden uit de sector haalt met een onterechte vennootschapsbelasting.

4.2 Samenwerking in vitale coalities

De samenwerking met partners in de verschillende domeinen wordt steeds belangrijker. Samen vormen we meer en meer een vitale coalitie met wijkpartners om complexe problemen aan te pakken. Alleen door samen te werken met andere partijen, kunnen we resultaten behalen.

Gebiedsgericht werken en leefbaarheidscoalities
Om de samenwerking in wijken te versterken, zijn we in 2024 begonnen met een nieuwe gebiedsgerichte structuur. Medewerkers werken samen in een gebiedsteam aan een gebiedsplan, waarin de uitvoerende taken in het fysieke en sociale domein samenkomen. We bundelen op deze manier de kennis van buurten, gebouwen en bewoners. Hierdoor weten medewerkers beter wat er speelt bij collega's. Ook sluit deze werkwijze makkelijker aan bij partners in de wijk. Zo kunnen we problemen sneller en beter oplossen.

De eerste ervaringen zijn positief. In buurten met een lage woonbelevingsscore werken we samen met partners aan een uitgebreide samenwerking: Wij West in Delft, Sterk voor Noord in Leidschendam-Voorburg en Meer voor Meerzicht in Zoetermeer. In 2024 zijn we ook gestart met een gebiedsaanpak voor de wijk Buytenwegh in Zoetermeer.

Energiecoalities
In alle gemeenten werkt Vidomes constructief samen met de netbeheerder, gemeente en collega-corporaties aan duurzame, aardgasvrije oplossingen. In Rijswijk werkten we afgelopen jaar aan een haalbaarheidsonderzoek voor de realisatie van een warmtenet. In Delft hebben we overeenkomsten

getekend om onze woningen aan te sluiten op het warmtenet. In hoofdstuk 6 leest u meer over de samenwerkingen op het gebied van duurzaamheid in onze werkgemeenten.

Wonen en zorg
De woningcorporaties vormen een cruciale schakel in de huisvesting van mensen in een kwetsbare situatie. Steeds meer ouderen, mensen met een fysieke beperking en mensen met psychische problemen wonen zelfstandig. Dit kan alleen als er een goed vangnet is in de wijk en als zorg- en welzijnspartners genoeg capaciteit hebben. We werken goed samen met deze partijen en leggen dit vast in convenanten.

In 2024 maakten we opnieuw afspraken over het aantal reguliere woningen dat we met voorrang geven aan mensen in een kwetsbare situatie. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die uit de zorg en opvang komen, mensen met een medische of sociale urgentie, en statushouders.

Woningcorporaties
Samen met andere corporaties in het land ontwikkelen we kennis over goede beleidsinstrumenten en werkwijzen. Zo werken we samen met Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH), De Vernieuwde Stad (DVS) en Corpovenista. We laten hiernaar onderzoek doen, wisselen ervaringen uit en lobbyen ook samen. We bundelen zo onze kennis en versterken elkaar.

4.3 Samen met bewoners

Huurdersraad Vidomes
Sinds 2016 kent Vidomes een centrale Huurdersraad die kritisch en constructief meedenkt over beleid. Naast een bestuur heeft de raad werkgroepen op thema's zoals leefbaarheid, duurzaamheid, betaalbaarheid en wonen & zorg. In 2024 waren deze werkgroepen goed georganiseerd. Ze gaven ons gevraagd en ongevraagd advies over verschillende onderwerpen.

Afbeelding 4.02 Logo Stichting Huurdersraad Vidomes

We betrokken de Huurdersraad het afgelopen jaar bij diverse onderwerpen zoals huurbeleid, huuraanpassing, uitbreiding van het serviceabonnement, ZAV-beleid, opvoeren van servicekosten voor gemeenschappelijk groenonderhoud, parkeerbeleid, Koopgarant en de aanpassing EPV en vergoeding zonnepanelen bij lopende projecten. Door de goede en intensieve samenwerking met de raad kunnen we de inbreng van bewoners beter waarborgen en meenemen in de beleidsvorming. De Huurdersraad doet ook mee aan de gesprekken over de prestatieafspraken die we maken met onze gemeenten. Net als de gemeenten en corporaties ondertekent de Huurdersraad deze afspraken.

In 2024 maakten de Huurdersraad en Vidomes samen een nieuwe samenwerkingsovereenkomst (SOK). Deze overeenkomst legt niet alleen afspraken vast, maar benadrukt vooral de gezamenlijke inzet voor het welzijn van alle huurders. Leden van de Huurdersraad en collega's bij Vidomes gaven in verschillende sessies input voor deze nieuwe overeenkomst. Door regelmatig overleg, het delen van ideeën en wederzijds respect zorgen we samen voor betere woonomstandigheden, transparante communicatie en constructieve oplossingen voor huurdersvraagstukken. De Huurdersraad brengt de stem van huurders naar voren, terwijl Vidomes deze signalen meeneemt in beleid en uitvoering. Alleen door samen te werken, kunnen we het verschil maken. Met deze nieuwe overeenkomst kijken we uit naar een toekomst waarin deze samenwerking blijft groeien en bloeien. Altijd met de belangen van onze huurders als belangrijkste uitgangspunt.

Betrokken bewoners
Voor 2024 hadden we als doel dat in 40% van onze complexen bewoners actief bijdragen aan een fijne woonomgeving. Uiteindelijk was in 45% van onze complexen een bewonerspanel, bewonerscommissie of activiteitencommissie actief. Hierbij waren bijna 400 bewoners betrokken, ongeveer gelijk aan 2023. Het aantal betrokken bewoners bleef ongeveer gelijk.

De participatie kent verschillende vormen die beter passen bij de bewoners of het complex. Denk bijvoorbeeld aan een tuinwerkgroep, activiteitencommissie of bewonerspanel. Met de

participatieaanpak uit 2022, hebben we ook in 2024 ingezet op andere vormen van participatie: hoe kunnen we samen met bewoners zaken in de wijk oppakken? We activeren bewonerscommissies onder andere door trainingen aan te bieden, zodat ze nog beter de belangen van de bewoners kunnen behartigen.

Vidomes waardeert de inzet van actieve huurders. Zij doen dit vrijwillig en Vidomes bedankt hen hier jaarlijks voor. Ook in 2024 organiseerden we een gezellige bijeenkomst voor alle betrokken bewoners. Deze bewonersdag werd goed bezocht en gewaardeerd.

Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden
De huurdersorganisaties in de regio Haaglanden, waaronder Huurdersraad Vidomes, werken samen in de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). Door deze samenwerking is de SHH een gelijkwaardige partner voor beleidsmakers in de regio. In 2024 nam Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) het initiatief om samen met de SHH een gezamenlijke visie op het huurbeleid te ontwikkelen. Dit overleg heeft geleid tot een gedeeld verhaal over de basis voor het bepalen van de huur.

Participatie bij renovatie- en sloop-nieuwbouwprojecten
In 2024 waren alle renovatieprojecten in de voorbereidingsfase en nog niet in uitvoering. Bewoners werden wel al vroeg betrokken. Voor de projecten in de Lisztstraat en César Franckstraat in Delft, de Van Leeuwenhoeklaan in Zoetermeer en de eengezinswoningen in de Rodenbuurt in Zoetermeer legden we meer dan vijfhonderd huisbezoeken af. De woonwensen en behoeften die hieruit naar voren kwamen, nemen we mee in de verdere planvorming.

Daarnaast zijn de nieuwbouwprojecten De Entree (Keizersmantelstraat) in Rijswijk en Palenstein (Du Meelaan/Goeswijn van der Poelstraat) in Zoetermeer opgeleverd. In totaal hebben we hiermee 103 nieuwe woningen gerealiseerd. Hierbij hebben we een nieuwe aanpak geïntroduceerd om bewoners met elkaar in contact te brengen. In plaats van de traditionele sleuteloverhandiging aan één bewoner hebben we alle nieuwe bewoners uitgenodigd en samengebracht. Zo kregen zij de kans om elkaar, de buurtorganisatie én het beheerteam beter te leren kennen. Wij geloven dat een goede start met de buren essentieel is voor een fijne woonsfeer. Omdat een eerste gesprek met je buren niet altijd makkelijk is, hebben we hiervoor de ‘kletskaartjes’ van Vidomes gebruikt. Op een speelse manier stimuleerden we zo ontmoeting en verbinding.

Afbeelding 4.03 Opleverfeestje De Entree in Rijswijk

5. Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde

	Tevreden over: • de oplevering van 103 nieuwe woningen in Rijswijk, Zoetermeer en Stompwijk (Leidschendam-Voorburg). • de start van meer nieuwbouw: 81 woningen in Zoetermeer en 55 woningen in Leidschendam-Voorburg. In december namen we bovendien het investeringsbesluit voor 110 woningen in Delft. • de start van de Bouwstroom Renovatie & Verduurzaming waarin we met vier collega-corporaties uit de regio en vijf bouwpartners samenwerken aan de verduurzaming van in totaal ruim 9.000 woningen. • de realisatie van bijna 150 planmatig onderhoudsprojecten waarmee we zorgen voor goed onderhouden woningen.
	Aandachtspunten: • de oplevering van grootonderhouds- en verduurzamingsprojecten: we hebben geen projecten in 2024 opgeleverd. • geplande grootonderhouds- en verduurzamingsprojecten: niet alle projecten gingen van start in 2024. • de grote toename van onze uitgaven aan mutatie- en reparatieonderhoud.

5.1 Samen bouwen aan goed wonen

De titel van onze portefeuillestrategie is 'Samen bouwen aan goed wonen'. Samen met huurders en andere betrokkenen willen we fijne, veilige en leefbare wijken creëren. Om de ambities uit deze strategie te bereiken, hebben we ook partners nodig zoals gemeenten, andere corporaties en bouw- en zorgpartijen. In 2024 was deze titel nog steeds actueel. Of het nu gaat om de vernieuwde Nationale Prestatieafspraken, de Bouwstromen of het realiseren van onderhouds-, verduurzamings- en nieuwbouwprojecten, samen werken we aan het gedeelde doel: goed en betaalbaar wonen voor onze doelgroep.

Regionale samenwerking en Nationale Prestatieafspraken
In 2024 zetten we samen met onze lokale en regionale partners stappen om de samenwerking te verbeteren en voorwaarden te creëren voor meer nieuwbouw. In elke gemeente is er nu regelmatig overleg tussen gemeente en corporaties over sociale nieuwbouwprojecten. De samenwerking met marktpartijen kan nog beter. Regionaal is de Versnellingstafel nu actief. Vidomes heeft hieraan bijgedragen door twee projecten aan te melden. Voor de 110 woningen in de Grasbuurt in Delft konden we in december het investeringsbesluit nemen.

Samen met Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) werken we eraan onze middelen zo goed mogelijk te gebruiken. We zoeken naar de beste manier om onderlinge solidariteit te organiseren in onze regio, waar de kloof tussen opgaven en investeringsvermogen groot is. Samen met SVH, het Rijk en Aedes bereiden we een pilot voor om dit te onderzoeken.

Eind 2024 zijn er nieuwe afspraken gemaakt die de Nationale Prestatieafspraken (NPA) vervangen. De ambities voor sociale woningbouw zijn aangepast. In 2022 was het doel om 250.000 sociale huurwoningen toe te voegen tot 2030. Het bouwtempo blijft echter achter bij deze ambitie. Met de nieuwe afspraken verdubbelt het bouwtempo naar 30.000 sociale huurwoningen per jaar in de periode 2029-2034. Doel is om dit tempo al in 2027 te bereiken.

Er zijn veel afspraken gemaakt, maar om sneller te bouwen is stevige wetgeving nodig. Sinds de eerste NPA in 2022 zien we echt een verandering in de landelijke, regionale en lokale samenwerking. De nieuwe afspraken bevestigen dit en benadrukken het belang van samenwerking en gezamenlijke verantwoordelijkheid om de woningnood aan te pakken.

Bouwstroom Renovatie & Verduurzaming
Naast de bouwstroom voor nieuwbouw is Vidomes een tweede samenwerking gestart: de Bouwstroom Renovatie & Verduurzaming. Samen met De Goede Woning, Stedelink, Rondom Wonen en Rijswijk Wonen maakten we langjarige afspraken met leveranciers om bestaande woningen te verduurzamen en te renoveren. We willen hiermee de capaciteit veiligstellen om in de komende acht jaar 9.000 woningen te verduurzamen. Bovendien verwachten we dat dit uiteindelijk ook de uitvoering versnelt. Wat Vidomes betreft is dit een goed voorbeeld van samen bouwen aan goed wonen.

5.2 Ontwikkeling voorraad

De belangrijkste doelen uit onze portefeuillestrategie richten zich op de zelfstandige woningen voor onze primaire en secundaire doelgroep. Dit zijn de woningen die we bij leegkomst verhuren met een huur tot maximaal de bovengrens voor sociale huurwoningen van € 879,66 per maand (DAEB-segment, prijspeil 2024). De woningen die we met Koopgarant verkopen, rekenen we eveneens tot deze voorraad. Die zijn tenslotte ook voor onze doelgroep. Bovendien geldt voor deze woningen een terugkoopplicht. Over de inzet van deze woningen kunnen we nog keuzes maken in de toekomst. Tabel 5.01 laat de ontwikkeling van het aantal zelfstandige DAEB-woningen zien in 2024.

Woningen	**31-12-2024**	**31-12-2023**	**31-12-2022**	**31-12-2021**
In exploitatie	**18.690**	**18.565**	**18.587**	**17.430**
Koopgarant verkocht	*636*	*596*	*585*	*582*
Totale voorraad	**19.326**	**19.161**	**19.172**	**18.012**
Onzelfstandige eenheden	*-1.085*	*-1.087*	*-1.092*	*-750*
Status niet-DAEB	*-415*	*-366*	*-380*	*-345*
Zelfstandige DAEB-woningen	**17.826**	**17.708**	**17.700**	**16.917**

Tabel 5.01 Woningen in exploitatie op 31 december 2024, 2023, 2022 en 2021

Met onze voorraad bedienen we verschillende groepen mensen, verdeeld naar inkomen en grootte van huishouden. We streven ernaar om zowel de primaire als secundaire doelgroep zo goed mogelijk te helpen (zie ook hoofdstuk 8: Passend en betaalbaar wonen). Daarnaast willen we genoeg grote woningen beschikbaar houden voor gezinnen.

Tabel 5.02 laat zien hoe de grote en kleine woningen verdeeld zijn over de gemeenten en voor welke huur- of koopcategorie ze bedoeld zijn. Dus: hoe willen we deze woningen verhuren of verkopen als de huidige huurder vertrekt?

Segment	Delft		Leidschendam-Voorburg		Rijswijk		Den Haag		Zoetermeer		Totaal
	klein	groot	klein	groot	klein	groot	klein	groot	klein	groot	
Huur – zelfstandig	2.487	1.429	2.602	913	1.635	911	268	427	4.028	2.803	**17.503**
Huur – onzelfstandig	522	0	10	0	0	0	0	0	0	0	**532**
Huur – zorg	18	0	54	0	26	0	39	0	289	0	**426**
Huur – woonwagens	0	0	5	4	16	6	0	0	0	0	**31**
Koopgarant	21	81	157	9	0	0	0	0	124	9	**401**
Verkoopvijver	66	12	60	23	17	13	11	0	46	2	**250**
Herbestemming	0	0	0	0	0	0	0	0	183	0	**183**
Totale voorraad Vidomes	**3.114**	**1.522**	**2.888**	**949**	**1.694**	**930**	**318**	**427**	**4.670**	**2.814**	**19.326**

Tabel 5.02 Grote en kleine woningen naar bestemming en gemeente

5.3 Verkoop

Elk jaar verkopen we een klein deel van onze woningen. We verkopen vooral woningen die minder goed bijdragen aan de maatschappelijke resultaten die we willen bereiken. We verkopen zowel woningen in de vrije verkoop als woningen met Koopgarant. We kiezen voor de vrije verkoop als ze niet goed passen bij onze doelgroep. Zo krijgen we geld om woningen te bouwen die wel goed passen. Koopgarant gebruiken we om mensen te helpen een huis te kopen. Deze woningen passen nog in onze portefeuillestrategie. Door te garanderen dat we deze woningen terugkopen, blijven ze beschikbaar voor onze doelgroep.

Vrije verkoop
In 2024 verkochten we 17 woningen in de vrije verkoop. Hiervan waren 9 DAEB-woningen. Verder verkochten we 11 parkeerplekken of garageboxen in 2024. De gemiddelde koopsom voor een woning – exclusief Koopgarant – was afgerond € 381.000. Dit is een stijging van 1,9% ten opzichte van 2023, ver onder het landelijke cijfer van 11,5%[1]. We zien hier een vertekend beeld, omdat we in 2023 een aantal duurdere vrijesectorwoningen verkochten. Vergelijkbare woningen verkochten we in 2024 voor 12% tot 15% hogere verkooprijzen dan in 2023.

Vrije verkoop	2024		2023		2022		2021		2020	
	DAEB	Niet-DAEB	DAEB	Niet-DAEB	DAEB	Niet-DAEB	DAEB	Niet-DAEB	DAEB	Niet-DAEB
Delft	3	0	3	0	3	0	3	0	5	0
Leidschen-dam-Voorburg	4	0	1	0	2	0	10	0	11	0
Den Haag	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4
Rijswijk	2	3	0	5	0	3	3	6	3	2
Zoetermeer	0	4	1	4	1	5	4	4	5	4
Totaal	**9**	**8**	**5**	**9**	**6**	**8**	**20**	**11**	**24**	**10**

Tabel 5.03 Verkoop DAEB- en niet DAEB-woningen 2024, 2023, 2022, 2021 en 2020 per gemeente

[1] Bron: NVM kwartaalcijfers Q4 2024

Verkoop met Koopgarant
Sinds 2024 verkopen we een deel van onze woningen met Koopgarant. Dit betekent dat we de woning verkopen met een korting van 15% of 25% en deze terugkopen als de eigenaar de woning wil verkopen. In 2024 hebben we de laatste evaluatie van Koopgarant afgerond. Een belangrijk nieuw inzicht is dat Koopgarant voor Vidomes financieel minder aantrekkelijk is dan verhuren. Meer over deze evaluatie in hoofdstuk 8: Passend en betaalbaar wonen.

Per saldo nam de portefeuille 'verkochte Koopgarant-woningen' met 40 woningen toe tot 636. In totaal verkochten we 31 woningen voor de eerste keer onder Koopgarant. Daarnaast verkochten we 38 teruggekochte woningen weer door in 2024. De gemiddelde koopsom voor een woning met Koopgarant bedroeg in 2024 afgerond € 195.000 (+3,7% ten opzichte van 2023). De Koopgarant-woningen leveren zo een bijdrage aan onze doelstelling: met de korting houden we de woningen betaalbaar voor onze doelgroep.

Koopgarant *)	2024	2023	2022	2021	2020
Delft	12	5	1	1	10
Leidschendam-Voorburg	5	4	2	0	6
Rijswijk	14	0	0	0	0
Zoetermeer	0	9	11	0	14
Totaal	**31**	**18**	**14**	**1**	**30**

Tabel 5.04 Eerste verkopen Koopgarant 2024, 2023, 2022, 2021 en 2020 per gemeente
**) Alle verkochte Koopgarant-woningen waren DAEB-woningen.*

Vidomes wijst de Koopgarant-woningen toe op basis van het maximale huishoudinkomen. Daarmee vormt Koopgarant een mooie kans voor mensen die door de passendheidstoets niet bij de corporaties kunnen huren en niet genoeg geld hebben om op de vrije markt een woning te kopen. Sinds een aantal jaar geven wij bij elke verkoop aan in welke inkomenscategorie de kopers vallen (zie tabel 5.05).

Inkomenscategorie	2024	2023	2022	2021	2020
Onder € 47.699	23%	52%	0%	100%	100%
Van € 47.699 tot € 52.671	51%	48%	86%	0%	0%
Boven € 52.671	26%	0%	14%	0%	0%

Tabel 5.05 Inkomens kopers Koopgarant-woningen 2024, 2023, 2022, 2021 en 2020

5.4 Nieuwbouw

In 2024 werkte onze afdeling Vastgoedontwikkeling – in opdracht van onze assetmanagers – aan het mogelijk maken en realiseren van nieuwbouw. We hebben drie nieuwbouwprojecten afgerond met in totaal 103 sociale huurwoningen.

In Parkrijk, een deelgebied van de nieuwbouwwijk Rijswijk Buiten, heeft Vidomes met het project De Entree 28 sociale twee- en driekamerappartementen voor senioren gebouwd. De woningen verhuren we zowel aan huurders die doorstromen uit een grotere woning, als aan senioren met een zorgbehoefte. In Stompwijk (Leidschendam-Voorburg) hebben we 4 beneden- en 4 bovenwoningen gebouwd. In Palenstein in Zoetermeer leverden we 67 appartementen op voor een gemengde groep bewoners, maar deze zijn vooral geschikt voor senioren.

Nieuwbouw in aanbouw
We zijn blij dat we in 2024 zijn begonnen met drie nieuwbouwprojecten, goed voor in totaal 136 sociale huurwoningen. Het blijft een grote uitdaging om dit voor elkaar te krijgen. Twee andere projecten zijn helaas nog niet gestart. We zijn dan ook niet uitgekomen op de verwachte 198 woningen (zie tabel 5.06).

Aan de Ruimtebaan in Zoetermeer werken we aan 81 flexwoningen. In Leidschendam-Voorburg werken we samen met Wooninvest aan het project De Bres. Vidomes bouwt hier 18 twee- en

driekamerappartementen. In diezelfde gemeente startte de bouw van het project Triadome. Vidomes neemt hier 37 woningen af, de meeste met twee kamers. Eerder al startten de werkzaamheden aan 84 woningen in Palenstein. Het grootste deel van deze 220 woningen in aanbouw leveren we in 2025 op (183 woningen). Bij Triadome verwachten we volgens planning in 2026 de eerste bewoners te verwelkomen.

Afbeelding 5.01 67 sociale huurwoningen opgeleverd in Palenstein, Zoetermeer

Afbeelding 5.02 8 nieuwbouwwoningen in Stompwijk

Voorgenomen nieuwbouw en acquisitie
Onze afdeling Vastgoedontwikkeling werkt aan projecten in verschillende fases. Naast de 220 woningen die nu in aanbouw zijn, bereiden ze ook projecten voor die in 2025 kunnen starten. De vier meest kansrijke projecten tellen samen 286 woningen (zie tabel 5.06).

	Geplande start 2024	Werkelijk gestart 2024	Geplande oplevering 2024	Werkelijk opgeleverd 2024	Geplande start 2025	Geplande oplevering 2025
Aantal nieuwbouw-woningen	198	136	103	103	286	183

Tabel 5.06 Overzicht voortgang nieuwbouw

Daarnaast werken we aan projecten waarvan de realisatie nog allerminst zeker is. Het blijft uitdagend om een project financieel haalbaar te maken als (deels) sociaal project. Zeker als het ooit bedoeld was voor de vrije sector. Ook de lange vergunnings- en inspraaktrajecten en de beperkte capaciteit bij gemeenten zijn punten van zorg. In tabel 5.07 staat een overzicht van de meest concrete projecten waaraan we werken.

Gemeente	Nieuwbouwprojecten in uitvoering / voorbereiding	Aantal woningen	(Prognose) start bouw	Type woningen
Delft	Schoemaker Plantage Grasbuurt	110	2025	Appartementen
	Gele Scheikunde	44	2026	Studio's en 2- en 3-kamerappartementen
	Brasserskade flexwoningen	45	2026	Studio's en 3-kamerwoningen
	Kop van Buitenhof	50	2028	Appartementen
Leidschendam-Voorburg	Nieuwstraat – Leidschendam	18	2024	Appartementen
	Triadome	37	2024	Appartementen
	De Star	117	2026	Appartementen
	Meerlaan / Van Santhorststraat – Stompwijk	18	2026	Appartementen
	Klein Plaspoelpolder	48	2028	Appartementen
	Klaverweide	25	2028	Appartementen
	Overgoo Fleetpark	150	2028	Appartementen
Rijswijk	Havenmeesters	139	2026	Appartementen
	Harbour Park	152	2026	Appartementen
	Buziaulaan	30	2027	Appartementen
	Pasgeld West	100	2028	Appartementen
Zoetermeer	Ruimtebaan flexwoningen	81	2024	Appartementen
	't Seghe Waert transformatie	130	2025	Appartementen
	't Seghe Waert nieuwbouw	44	2025	Appartementen
	Roggeakker	123	2026	Appartementen
	Edisonpark	94	2027	Appartementen
	1e Stationsstraat / W.J. Paltelaan	50	2028	Appartementen
	Van Aalstlaan	48	2027	Appartementen

Tabel 5.07 Voorgenomen sociale nieuwbouw per gemeente komende vier jaar

5.5 Verbeteren van bestaand bezit

We werken hard aan een betere vastgoedkwaliteit. Daarbij zijn de grootonderhoudsprojecten belangrijk. Hierbij doen we niet alleen het noodzakelijk onderhoud, maar voeren we ook verbeteringen door. Denk bijvoorbeeld aan een betere ventilatie voor een gezond binnenklimaat of meer isolatie voor een lagere energierekening en minder belasting van het milieu. Ook maken we woningen gasloos door bijvoorbeeld warmtepompen en aansluiting op een warmtenet.

In 2024 hebben we achter de schermen hard gewerkt aan de voorbereiding van diverse projecten. Daarnaast hebben we de samenwerking met de Bouwpartners opgestart in de Bouwstroom Renovatie & Verduurzaming. We verwachten dat deze tijdsinvestering zich de komende jaren terugbetaalt met een kortere voorbereidingstijd.

Van de twee projecten die we in 2024 wilden starten, is er één begin 2025 van start gegaan. Het project VvE Zalkerbos startte wel in 2024. De besluitvorming voor deze investering was een flinke opgave: van de 309 woningen is meer dan de helft een koopwoning. Met hulp van de gemeente en subsidie van de Rijksoverheid is dit na drie jaar intensieve voorbereiding samen met het VvE-bestuur gelukt.

Afbeelding 5.03 Uitleg verduurzamingsmaatregelen door Willems (foto: Fotoflex.nl)

Bij vijf projecten in voorbereiding verwachten we in 2025 te starten met de werkzaamheden. Het gaat in totaal om 385 woningen in Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Zoetermeer. Voor nog eens ruim 2.000 woningen zijn de voorbereidingen voor verbeteringen gestart. Deze werkzaamheden hebben we voor de periode 2026-2028 gepland.

Tabel 5.08 Overzicht voortgang verbeteringen

	Geplande start 2024	Werkelijk gestart 2024	Geplande oplevering 2024	Werkelijk opgeleverd 2024	Geplande start 2025	Geplande oplevering 2025
Aantal woning-verbeteringen	199	129	0	0	385	199

5.6 Onderhoud

In totaal gaven we € 64,2 miljoen uit aan het onderhoud van onze woningen. Op totaalniveau is dit een kleine daling ten opzichte van 2023 (zie ook tabel 5.09). De tabel laat ook zien dat we op mutatie- en reparatieonderhoud fors meer uitgaven dan eerdere jaren. We lichtten dit hieronder nader toe.

Planmatig onderhoud
De afdeling Vastgoedbeheer voerde het noodzakelijke planmatig onderhoud uit om onze woningen in stand te houden. In 2024 stonden er 146 grote en kleinere projecten gepland. Deze omvatten werkzaamheden aan alle delen van de woningen: van onder de vloer tot op het dak. Bij ruim 1.500 woningen hebben we bijvoorbeeld het schilderwerk aan kozijnen, ramen en deuren gedaan. Bij 240 woningen vervingen we de keukens, badkamers en toiletten. Bij kleinere projecten gaat het bijvoorbeeld om het vernieuwen van rookmelders bij ruim 1.000 woningen.

Bij het uitvoeren van planmatig onderhoud zoeken we, net als bij grote onderhoudsprojecten, naar goede momenten om onze woningen duurzamer te maken. Bij de vloerisolatie van 121 woningen in het Zoetermeerse Starrebos en omgeving hebben we bijvoorbeeld gebruikgemaakt van 100% recyclebaar materiaal. We voeren het planmatig onderhoud uit op basis van zogenaamde

conditiemetingen (NEN 2767). Jaarlijks meten we bij één derde deel van onze woningen de conditie. Zo houden we scherp in de gaten waar en wanneer onderhoud nodig is en zorgen we ervoor dat de gemiddelde conditiescore goed blijft. Een resultaat om trots op te zijn.

Niet-planmatig onderhoud
Niet-planmatig onderhoud omvat het repareren van gebreken die huurders melden, zoals een kapot slot of een lekkage. Ook alle werkzaamheden die we uitvoeren bij mutatie om de woning weer klaar te maken voor een nieuwe huurder, rekenen we tot het niet-planmatig onderhoud.

In 2024 werd een nieuw contract voor niet-planmatig onderhoud ingevoerd. Dit betekende onder meer een transitie naar een nieuwe gebiedsindeling, met elk een eigen co-maker die de reparaties en mutaties uitvoert. Na een voorspoedige start bleek het werken volgens een kwaliteitshandboek wennen, zowel voor de co-makers als voor de eigen opzichters. We hebben fors geïnvesteerd in opleiding om vanuit onze regierol het contract te kunnen sturen. De klanttevredenheid steeg aanzienlijk en leidde tot een gemiddelde van een 8 (zie ook hoofdstuk 7: Tevreden klanten).

De financiële sturing bleek moeilijker dan verwacht, omdat de stuurinformatie enkele maanden achterliep op de realiteit. Rond de zomer werd duidelijk dat de budgetten fors overschreden zouden worden. Hierop hebben we snel en stevig ingegrepen. Om oorzaken in kaart te brengen en structurele oplossingen te bedenken, is er een verbeterteam opgericht. Hieruit bleek dat de overschrijding kwam door een toename van 20% in reparatiemeldingen en mutaties. Ook zagen we stijgende prijzen voor materiaal en arbeid. Daarnaast nam het probleem van vocht en schimmel toe door hogere energieprijzen. Uit angst voor een hoge energierekening zetten veel huurders hun verwarming lager of zelfs uit, wat eerder leidt tot schimmelvorming. Deze zorgelijke ontwikkelingen leggen een forse druk op de onderhoudskosten. Door extra communicatie richting huurders over het voorkomen van schimmelvorming, proberen we de onderhoudskosten op dit gebied omlaag te brengen.

Serviceabonnement
Met een Serviceabonnement (SA) kunnen huurders reparaties waarvoor zij zelf verantwoordelijk zijn, laten uitvoeren door vakmensen. Denk aan het vastzetten van een deurkruk of het ontluchten van de verwarmingsinstallatie. Onze onderhoudsmedewerkers pakken deze werkzaamheden zelf op.

	2024	2023	2022	2021	2020
Planmatig onderhoud	€ 22,0	€ 32,8	€ 22,8	€ 22,3	€ 21,1
Reparatieonderhoud	€ 13,7	€ 9,4	€ 7,6	€ 6,2	€ 4,7
Contractonderhoud	€ 4,3	€ 4,2	€ 3,5	€ 3,2	€ 3,2
Mutatiewerkzaamheden	€ 11,0	€ 7,4	€ 5,6	€ 5,5	€ 5,4
Diversen	€ 2,0	€ 1,3	€ 0,5	€ 0,3	€ 0,3
Toegerekende functionele (personeels)lasten	€ 11,2	€ 10,1	€ 8,1	€ 7,1	€ 6,8
Totaal	**€ 64,2**	**€ 65,2**	**€ 48,1**	**€ 44,6**	**€ 41,5**

Tabel 5.09 Onderhoudslasten 2024, 2023, 2022, 2021 en 2020 (in miljoenen)

6. Duurzaam in balans

	Tevreden over: • het grote aantal uitgefaseerde EFG-labels. • het tekenen van overeenkomsten voor het Open Warmtenet Delft. • het opstellen van het Duurzaamheids Ambitie Dossier (DAD) in de Bouwstroom Renovatie & Verduurzaming. • de vernieuwde mobiliteitsregeling en het fietsplan.
	Aandachtspunten: • zonnepanelen via Vidosol. Deze zijn nog niet geïnstalleerd. • zonnepanelen op eengezinswoningen. Door marktomstandigheden kunnen we die niet onder dezelfde voorwaarden plaatsen. We moeten een besluit nemen óf en hóe we hiermee doorgaan. • obstakels in de vervanging van cv-ketels door warmtepompen, waaronder hoge kosten.

6.1 Samenwerken en kennisdelen

De visie ‘Onze groene koers’ is de leidraad voor ons duurzaamheidsprogramma. De pijlers energietransitie, klimaatadaptatie, circulariteit, duurzaam wonen en duurzaam werken staan hierbij centraal. Om duurzaamheid verder te brengen, zetten we in op leren, ontwikkelen, kennisdelen en samenwerken met onze collega’s en andere betrokkenen.

Verdere integratie van duurzaamheid binnen Vidomes
Vidomes ondersteunt medewerkers om duurzame keuzes te maken. In 2024 organiseerde onze enthousiaste groep ambassadeurs duurzaamheid de Duurzaam Doen-challenge. Deze challenge daagde medewerkers uit om op een speelse manier bij te dragen aan duurzaamheid. Onderdeel ervan was een fietstocht langs duurzame projecten in Delft. De ambassadeursgroep – met medewerkers van verschillende afdelingen – was ook betrokken bij andere initiatieven om duurzaamheid binnen Vidomes te integreren, zoals het vervangen van de papieren bekers voor glazen mokken. Binnen ons onboardingprogramma is dit thema een vast onderdeel. Nieuwe medewerkers krijgen uitleg over onze duurzaamheidsdoelen en de rol die zijzelf spelen in het verduurzamingsproces.

Samenwerking met stakeholders
Om onze duurzaamheidsdoelen te bereiken, werken we ook intensief samen met externe partijen. We versterken de banden met gemeenten, woningcorporaties en netwerkorganisaties, zowel regionaal als landelijk. In 2024 werkten we verder aan de integrale aanpak op het gebied van klimaatadaptatie. Zo willen we de risico’s op wateroverlast en hitte verminderen.

Afbeelding 6.01 Samenwerking klimaatadaptatie op The Green Village

Samen met Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) zetten we in 2024 een raamwerk op waarmee we effectief kunnen meten en sturen op onze ESG-doelen (Environment, Social & Governance). In de Bouwstroom Renovatie & Verduurzaming werken we met vier andere woningcorporaties en vijf bouwbedrijven samen om het grote aantal renovaties de komende jaren te realiseren. Ook de thema’s circulair bouwen, klimaatadaptatie en een schone

bouwplaats pakken we samen op. In een Duurzaamheids Ambitie Dossier leggen we voor elk project onze duurzaamheidsdoelen vast.

Afgelopen jaar namen we opnieuw de RvC en de Huurdersraad mee in onze inzet voor duurzaamheid. Samen gingen we op een projectentour langs The Green Village en een project met modulaire woningen in Nootdorp. Zo deden we met z'n allen inspiratie op voor duurzame innovaties.

6.2 Energietransitie

Vidomes heeft de ambitie om in 2050 een energieneutrale en aardgasloze woningvoorraad te hebben. In 2024 zetten we belangrijke stappen op onze drie hoofdstrategieën: de reductie van energieverbruik, het opwekken van duurzame energie en het overschakelen naar duurzame energiebronnen.

6.2.1 Reductie in energieverbruik

Om onze woningen energieneutraal te maken, is een efficiënte vermindering van het energieverbruik noodzakelijk. Ook in 2024 werkten we aan de verduurzaming van woningen en dan vooral aan de complexen met slechte energielabels. We verbeteren de energieprestaties van deze woningen, zodat ze geschikt zijn voor lage-temperatuurverwarming. Dit is cruciaal voor de overstap naar elektrische warmtepompen. Bij renovaties kiezen we minimaal voor de standaard als isolatieniveau. We wijken alleen af als de woningen straks via een warmtenet op een hogere temperatuur worden verwarmd.

EFG-labels uitfaseren

Woningen moeten goed geïsoleerd zijn om optimaal gebruik te maken van lage-temperatuurverwarming en om de energielasten voor huurders te verlagen. Ook in 2024 hebben we gewerkt aan de verbetering van energielabels, vooral voor woningen met een E-, F- en G-label. Afhankelijk van de situatie hebben we grote en kleine verduurzamingsprojecten opgestart. Het resultaat van deze energetische verbeteringen aan de woningen verwachten we de komende jaren, wanneer de projecten zijn afgerond. We hebben op papier wel een grote stap gezet in het uitfaseren van onze EFG-labels. Dit aantal is met ruim 600 gedaald ten opzichte van 2023. Dit komt doordat labelopnames afgelopen jaren niet plaatsvonden, nadat we isolerende maatregelen aan woningen uitvoerden. Het effect hiervan zien we daarom pas later terug in de cijfers. We bereiden nu verschillende grote renovatieprojecten voor, zodat we uiterlijk in 2028 alle woningen met een EFG-label een beter energielabel kunnen geven.

EI - range	EP2 - range (kWh/ m² jaar)	Energielabel	Eindtotaal 2024	Eindtotaal 2023	Eindtotaal 2022	Eindtotaal 2021
	≤ 0	A++++	188	160	245	245
	0 ≤ 50	A+++	149	18	15	
<0,61	50 ≤ 75	A++	127	49	169	122
0,61<0,81	75 ≤ 105	A+	724	371	256	514
0,81<1,21	105 ≤ 160	A	3.815	2.568	3.422	2.803
1,21<1,41	160 ≤ 190	B	1.999	1.408	1.851	1.878
1,41<1,81	190 ≤ 250	C	5.922	6.349	5.594	5.519
1,81<2,11	250 ≤ 290	D	2.420	3.310	2.936	2.605
2,11<2,41	290 ≤ 335	E	1.280	1.747	1.827	1.810
2,41<2,71	335 ≤ 380	F	756	696	777	711
>2,71	> 380	G	235	458	440	400
Eindtotaal			**17.615**	**17.134**	**17.532**	**16.607**

Tabel 6.01 Verdeling van energielabels over woningvoorraad (afgemelde energielabels)

6.2.2 Opwekken van energie

Waar het past en haalbaar is, voorzien we bestaande woningen van duurzaam opgewekte energie. In 2024 werkten we verder aan de realisatie van zonnepanelen op eengezinswoningen en aan collectieve zonnestroominstallaties.

Zonnepanelen op eengezinswoningen
In 2024 plaatsten we zonnepalen op 80 eengezinswoningen. Dit was ongeveer de helft van ons doel. Hoewel we alle beoogde complexen hebben benaderd, reageerden minder bewoners enthousiast dan verwacht. Dit kwam door de onrust op de zonnepanelenmarkt: de salderingsregeling stopt in 2026 en energieleveranciers gaan terugleverkosten vragen. In 2025 beslissen we of we doorgaan met het plaatsen van zonnepanelen op eengezinswoningen. Dit hangt af van nieuwe wetten en financiële steun van de overheid of gemeenten.

Collectieve zonnepanelen
In 2023 plaatsten we via onze energiecoöperatie Vidosol zonnepanelen op 4 collectieve daken. Een twintigtal leden van Vidosol profiteren hierdoor van goedkopere stroom. In 2024 werkten we hard aan de voorbereidingen voor meer collectieve zonnepanelen op geselecteerde daken. We gaven toestemming voor 13 daken. Uiteindelijk bleken er 10 geschikt wat constructie en brandveiligheid betreft. Ook wierven we nog meer leden onder onze huurders die in hoogbouwcomplexen wonen en in aanmerking komen voor goedkopere stroom. Maar liefst 800 bewoners hebben zich aangemeld voor Vidosol. We hopen dat zoveel mogelijk leden in 2025 goedkopere, duurzame stroom kunnen krijgen. In 2025 beslissen we over de installatie van de zonnepanelen. De beslissing zal positief zijn, als de businesscase sluitend is en de laatste obstakels met de elektra-aansluitingen zijn opgelost.

6.2.3. Van het aardgas af
In 2024 hebben we geen woningen van het gas afgehaald, maar leverden we wel 103 aardgasloze nieuwbouwwoningen op. Bovendien hebben we afgelopen jaar renovaties voorbereid en stappen gezet in het aardgasvrij maken van één complex. Dit leidt de komende jaren tot meer aardgasloze woningen.

Realisatie van warmtenetten
In 2024 zetten we belangrijke stappen in de realisatie van warmtenetten:

- Op 3 april 2024 hebben we overeenkomsten getekend voor de aansluiting van 1.100 woningen op het Open Warmtenet Delft. De vergunningen zijn nu onherroepelijk. Daarmee zetten we een grote stap in het aansluiten van de woningen in de wijken Voorhof en Buitenhof.
- In Rijswijk werkten we verder aan het haalbaarheidsonderzoek naar een collectief warmtenet in Rijswijk West. Hierop kunnen bijna 2.000 woningen van Vidomes worden aangesloten.
- In Leidschendam-Voorburg gaan we verder met de haalbaarheidsstudie naar aquathermie in de wijk De Heuvel. Hier kunnen we mogelijk 400 woningen op het warmtenet aansluiten.

Afbeelding 6.02 Installatie geothermie Delft

Afbeelding 6.03 Realisatie warmtenet Delft

Installatie van warmtepompen
In de nieuwe Nationale Prestatieafspraken is het niet meer verplicht om bij vervanging van een cv-ketel over te stappen op een hybride warmtepomp. Wij hebben afgelopen jaar nog wel gekeken of dit mogelijk was bij elke ketelvervanging. Vaak bleek dit niet haalbaar door de extra benodigde ingrepen. Zo moeten we het ventilatiesysteem vervangen of de dakisolatie verbeteren. Ook waren de installatiekosten van (hybride) warmtepompen vaak hoger dan verwacht en heb je te maken met twee keer zo hoge onderhoudskosten ten opzichte van een hr-ketel. In 2024 hebben we een toetsingskader opgesteld om per project makkelijker te kiezen tussen een elektrische of hybride warmtepomp enerzijds en een hr-ketel op aardgas anderzijds. Dit kader houdt rekening met de kosten en heeft als uitgangspunt dat we altijd stappen zetten naar een gasloze woning. Dit kan ook beteken dat we de woning alleen isoleren, zodat hij op een later moment van het gas af kan.

Gasloos koken
We zetten de transitie naar elektrisch koken voort. Eind 2024 waren al 5.800 woningen (33% van het bezit) geschikt voor elektrisch koken. Door het beperkte aantal keukenvervangingen waren dit er wat minder dan gepland. Sinds november 2024 brengen we bij mutaties geen aansluitingen voor elektrisch koken meer aan. Dit doen we om kosten te besparen. Bij planmatig onderhoud en renovaties leggen we deze aansluiting nog wel aan. In 2025 evalueren we of we in 2050 nog veel woningen met een gasaansluiting voor koken hebben. Op basis hiervan bepalen we ons beleid voor de komende jaren.

6.3 Klimaatadaptie

Ook bij extreem weer zoals langdurige droogte, hitte of hevige neerslag willen we onze bewoners veilig en prettig laten wonen. Daarnaast willen we hun directe leefomgeving versterken op het gebied van biodiversiteit. In 2024 hebben we een mooie stap gemaakt door ons beleid Goed Groen uit te werken. Daarnaast hebben we de samenwerking met gemeenten, collega-corporaties en het hoogheemraadschap geïntensiveerd.

Project Goed Groen
In 2023 ging het project Goed Groen van start. Het doel is om de processen van Sociaal Beheer en Vastgoed beter op elkaar af te stemmen op het gebied van groen rondom de complexen. Als een van de afdelingen ergens aan de slag gaat, is de andere afdeling op de hoogte en stemmen ze de plannen op elkaar af. Zo willen we efficiënter werken, maar ook onze doelen op het gebied van minder wateroverlast en hittestress en meer biodiversiteit makkelijker bereiken.

In 2024 werkte de projectgroep de eisen voor de gemeenschappelijke- en privétuinen uit. We bepaalden ook dat die gemeenschappelijke tuinen waar meer kans is op wateroverlast en hittestress, een hogere prioriteit hebben om aan te pakken. We stelden een lijst met planten en bomen op die bijdragen aan de biodiversiteit en de leefbaarheid rondom complexen. Tot slot maakte ons adviesbureau vijf tuinontwerpen voor privétuinen die aansluiten bij de benoemde eisen en gebruikmaken van de planten- en bomenlijst. Deze ontwerpen gebruiken we, wanneer we de tuinen na onderhoudswerkzaamheden opnieuw moeten inrichten. In 2025 starten we met de implementatie van Goed Groen en voeren we pilotprojecten uit om de vastgestelde kaders te toetsen, zowel voor gemeenschappelijke als privétuinen.

Externe samenwerking
Onze samenwerking met externe partijen blijft essentieel voor succes rondom de klimaatadaptatie. In 2024 begonnen we met het uitvoeren van het uitvoeringsplan dat we samen met de gemeente Rijswijk, Rijswijk Wonen en het Hoogheemraadschap van Delfland hebben opgesteld. We gebruikten hitte- en wateroverlastkaarten om locaties aan te wijzen waar we samen actie ondernemen. In 2025 zetten we deze samenwerking voort en breiden we onze gezamenlijke aanpak uit.

In Delft en Leidschendam-Voorburg waren er gesprekken om de samenwerking rondom klimaatadaptatie vorm te geven. Dit wordt in 2025 concreter. Focus ligt daarbij op een betere weerbaarheid van wijken tegen extreem weer.

6.4 Circulariteit

Ons doel blijft om in 2050 volledig circulair te bouwen. Zo blijven grondstoffen in een gesloten kringloop, zonder schadelijke emissies naar lucht, water en bodem. In 2024 werkten we op een aantal gebieden aan circulariteit in zowel onze nieuwbouw- als renovatieprojecten.

Duurzaamheids Ambitie Dossier (DAD)
In 2023 hebben we in ons beleid vastgelegd dat we de Building Circularity Index (BCI) meenemen in onze projecten. Inmiddels zit deze eis in al onze projectopdrachten voor nieuwbouw- en grootschalige renovatieprojecten. Zo kunnen we de mate van circulariteit in elk project beoordelen en verbeteren.

Voor de grootschalige renovatieprojecten werken we sinds 2023 samen met vier woningcorporaties en vijf bouwpartners. De bouwpartners voeren de komende acht jaar alle renovatieprojecten voor ons uit. Dit is een mooie kans om samen duurzame doelen af te spreken. In 2024 stelden we met de werkgroep Duurzaamheid een Duurzaamheids Ambitie Dossier (DAD) op dat alle partners bij elk project gebruiken. In dit dossier staan basisregels waaraan iedereen moet voldoen, plus een aantal ‘extra’ en ‘uitmuntende’ maatregelen, waarvan de bouwpartner er samen met de corporatie minstens twee per project kiezen. Bij elk project kijken bouwpartner en corporatie bijvoorbeeld altijd naar minimaal vier duurzame alternatieve materialen. Ook brengen we samen in kaart welke materialen we kunnen hergebruiken en hoe we kunnen zorgen dat we materialen er bij het einde van de levensduur weer gemakkelijk uit kunnen halen.

Naast het opstellen van de doelstellingen helpen we als werkgroep ook met het behalen ervan. Voor circulariteit bieden we bijvoorbeeld een catalogus met productkaarten aan. Hierin staan bio-based en circulaire producten die een lagere milieu-impact hebben dan de standaardalternatieven. Voor de te hergebruiken materialen hebben we in 2024 met verschillende bedrijven gesproken die materialen uit een gebouw terugnemen en zorgen dat onderdelen weer worden hergebruikt.

Materialencommissie
Onze materialencommissie speelt een cruciale rol in het verduurzamen van ons materiaalgebruik. Ook in 2024 adviseerde de commissie over de duurzame keuze van materialen bij planmatig onderhoud. Zo zijn de biobased voordeuren Weekamp Deuren B.V. opgenomen in de voorkeursmaterialenlijst. Vanwege de hoge prijs van de Enduura, de biobased Keller keuken, is het pilotproject hiermee niet doorgegaan. De commissie kijkt bij de beoordeling van materialen naar duurzaamheid en circulariteit, en vraagt leveranciers regelmatig naar hun aanpak op dit gebied. We spraken in 2024 verschillende van onze leveranciers om te horen hoe zij duurzaamheid hebben geïntegreerd in hun producten. Een goed voorbeeld is het initiatief van Eurocol voor een afvalloze bouwplaats. Eurocol kan samen met de aannemer/tegelzetter afspraken maken om schone, lege emmers op te laten halen. Deze worden daarna gerecycled tot bruikbare grondstoffen. We blijven de leveranciers uitdagen om stappen te zetten en denken hier graag in mee.

6.5 Duurzaam wonen

We willen graag dat onze huurders weten hoe zij hun woning energiezuinig gebruiken. In 2022 stegen de energiekosten voor veel bewoners enorm, waardoor dit doel nog belangrijker werd. Bewoners met blokverwarming hadden in 2022 en 2023 geen last van de hoge gasprijzen, omdat ons collectieve gascontract tot eind 2023 doorliep. Begin 2024 sloten we een nieuw energiecontract af, waardoor ook deze bewoners te maken kregen met aanzienlijke prijsstijgingen.

Om onze bewoners te helpen energie te besparen, gingen we in 2024 samen met de gemeenten verder met de energiehulpen en energiecoaches aan huis en met gerichte communicatie.

Inzet van energiehulpen
In 2022 startte Vidomes met de inzet van energiehulpen om bewoners te ondersteunen bij het besparen van energie. In 2023 pakten we dit grootschalig op en kregen 4.000 huurders van Vidomes gratis een energiehulp thuis. Ook in 2024 boden we deze hulp aan in de complexen met een slecht energielabel en/of hoge warmtevraag. De hulpen geven advies over energiebesparing en brengen gratis energiebesparende maatregelen aan, zoals radiatorfolie en ledlampen. Ze adviseren ook over

ventilatie om schimmelvorming in de woning te voorkomen. In 2025 zetten we deze succesvolle aanpak voort en blijven we zoveel mogelijk bewoners met lage energielabels ondersteunen. Zo kunnen zij hun energieverbruik verminderen en kosten besparen.

Afbeelding 6.04 Energiehulp op bezoek bij huurder in Delft

Inzet energiecoaches
Naast de energiehulpen konden huurders in 2024 ook een gratis energiegesprek aanvragen met een van onze energiecoaches. Dit initiatief was bedoeld als aanvulling op de energiehulpen, omdat deze hulpen niet alle huurders bezochten. Tijdens een gesprek met de coach krijgt de huurder inzicht in het eigen energieverbruik en praktische tips om energie te besparen. De energiecoach voert geen gratis energiebesparende maatregelen uit, maar biedt wel advies en begeleiding.

Het aantal energiecoaches vanuit de huurders van Vidomes nam, vergeleken met 2023, in 2024 af. We hebben er afgelopen jaar minder energie in gestoken, omdat we sinds een paar jaar ook met energiehulpen werken, waar veel tijd in zit. Het aantal aanvragen voor gesprekken met een energiecoach bleef wel gelijk. In 2024 hebben we in al onze werkgemeenten contacten gelegd met organisaties die gratis energiecoachgesprekken aanbieden voor alle inwoners. Zo konden we toch alle huurders helpen die een gesprek wilden. In totaal kregen 30 huurders een adviesgesprek. In 2025 blijven we onze huurders wijzen op de mogelijkheid van een gesprek met een energiecoach, maar regelen we dit meer via de gemeenten.

Net als in 2023 hebben bijna al onze wijkbeheerders en wijkmeesters in 2024 een training gevolgd. Zo kunnen zij energieadvies geven en huurders doorverwijzen naar een energiecoach. Ook hebben we in twee seniorencomplexen voorlichting gegeven over energiebesparing. Verder waren we aanwezig met voorlichtingsmateriaal op een seniorenmarkt in een van onze complexen.

Communicatie over duurzaamheid
Om duurzaamheid voortdurend onder de aandacht van onze huurders en andere stakeholders te brengen, communiceerden we in 2024 regelmatig over onze initiatieven. Dit gebeurde via verschillende kanalen zoals ons intranet, de nieuwsbrief, de website en de sociale media. In elke

editie van onze twee nieuwsbrieven plaatsen we nu een bericht over duurzaamheid.

In november 2024 brachten we een speciale nieuwsbrief uit voor onze huurders die geheel in het teken stond van duurzaamheid. Hiervoor interviewden we verschillende huurders en medewerkers die zich inzetten voor dit thema. Te lezen waren onder andere artikelen over zonnepanelen, de verduurzaming van de Bergenbuurt in Zoetermeer en het bewonersinitiatief de Natuurbuur. Dit initiatief is bedoeld om bewoners te inspireren hun tuinen te vergroenen en groen te houden.

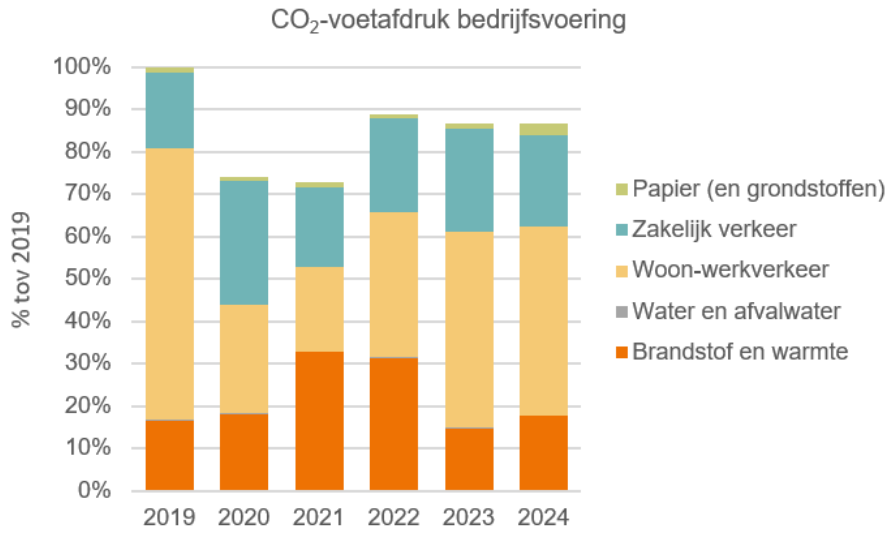
6.6 Duurzaam werken

Ons doel is om met onze bedrijfsvoering het milieu niet te belasten en tegelijkertijd een goed voorbeeld te geven aan medewerkers, stakeholders en bewoners. De CO_2-uitstoot die vrijkomt door onze bedrijfsvoering, komt vooral door mobiliteit en het energieverbruik van onze werklocaties. Kantoorpapier en water hebben een kleinere impact op het totaal. Figuur 6.04 toont de CO_2-uitstoot van onze bedrijfsvoering in de afgelopen jaren. Onder de grafiek lichten we de resultaten van de verschillende onderdelen toe.

CO_2-uitstoot bedrijfsvoering
Onze totale CO_2-uitstoot is sinds 2019 met 13% gedaald. Dit is vooral het gevolg van het hybride werken dat we sinds corona hebben ingevoerd, waardoor er vooral minder woon-werkverkeer is.

Voor preciezere cijfers over de categorie brandstof en warmte kijken we naar de gegevens van onze energieleverancier, waarvan de cijfers uit 2020 het meest accuraat zijn. Vergeleken met 2020 daalde het gasverbruik van onze werklocaties met 14%. Ons elektriciteitsverbruik nam af met 15%. Dit komt omdat we de installaties op onze grootste werklocatie beter hebben ingesteld. Zo zetten we de cv-ketels en andere klimaatinstallaties in de daluren uit of op minimale capaciteit. Efficiëntere apparaten dragen bij aan het lagere elektriciteitsverbruik.

Het woon-werkverkeer met personenwagens is ten opzichte van 2023 licht gedaald met circa 5%. Door een preciezere registratie via Reisbalans, krijgen we nu meer inzicht in de vervoermiddelen die worden gebruikt en door het gebruiksgemak van de app, worden er ook kortere afstanden gedeclareerd. Het aantal geregistreerde ov-reizen is sinds 2019 verdubbeld. Het zakelijk verkeer is met 9% licht gedaald ten opzichte van 2023. Opvallend is dat het aantal gedeclareerde kilometers voor fietsen en lopen is verdubbeld.



Grafiek 6.01 Ton CO_2-uitstoot bedrijfsvoering (bron: Milieubarometer)

Duurzame mobiliteit
In juni 2024 is het nieuwe Vidomes-wagenpark afgeleverd. Het wagenpark is bijna volledig elektrisch op één plug-in hybride auto na, die vooral op elektriciteit rijdt. Momenteel rijden de servicemonteurs

nog met dieselbussen. Hoewel de elektrische variant enkele praktische nadelen heeft, hebben we vanwege duurzaamheid gekozen om ook hier over te stappen op elektrisch rijden. Dat gebeurt in maart 2025.

In 2023 startten we een project om duurzame mobiliteit binnen Vidomes te bevorderen. Dit project richt zich zowel op het woon-werk- als zakelijk verkeer. We zetten twee pilots op om meer inzicht te krijgen in de effecten van verschillende duurzame maatregelen. In één pilot kregen twee wijkbeheerders een elektrische scooter voor hun zakelijke kilometers. In de andere pilot plaatsten we twee elektrische fietsen in de wijk die verschillende collega's konden gebruiken. In 2024 zijn de pilots geëvalueerd. We besloten te stoppen met de elektrische scooters, omdat deze te weinig werden gebruikt. De fietsen waren wel een succes, daarom gaan we hiermee door. Daarnaast ging in 2024 ons fietsplan in, waarmee medewerkers voordelig een fiets leasen.

Eigen stroom opwekken
Vidomes wekt haar eigen stroom op met de zonnepanelen op onze grootste werklocatie. Daarnaast kopen we Europese windstroom in bij Vattenfall. Deze telt niet mee in de CO_2-uitstoot bij de Milieubarometer. Dit jaar hebben we ook gekeken naar de mogelijkheid om de grootste werklocatie aardgasloos te maken. In 2025 nemen we een besluit of we hierin verdere stappen zetten.

7. Tevreden klanten

	Tevreden over: • een klanttevredenheidsscore van 7,7 over de vijf hoofdprocessen, een 7,9 voor het KlantContactCentrum en een 8,0 voor de co-makers van niet-planmatig onderhoud. • de 258 keer dat Vidomes-medewerkers 'het verschil maakten'. Hiermee is het pad geplaveid om waar nodig het verschil te maken voor onze huurders en zo nodig maatwerk te leveren. • de nieuwe mogelijkheid voor huurders om digitaal een wijziging in de huurovereenkomst aan te vragen. • de cijfers van het KlantContactCentrum. Het aantal telefoontjes daalde met 2.000 naar 61.000. Het aantal doorgezette terugbelverzoeken ging met 6.000 omlaag naar 12.500. En het aantal taken daalde met 800 naar 9.100.
	Aandachtspunten: • de doorontwikkeling van gebiedsgericht werken is het werken vanuit gezamenlijke gebiedsvisies en -plannen. De uitrol over alle gebieden tegelijk bleek te ambitieus en in het vierde kwartaal is er een bijstelling geweest om dit eerst in een pilotgebied uit te werken. • de score van 7,1 voor de tevredenheid over de dienstverlening rondom het proces planmatig onderhoud. De doelstelling was een 7,7. • het gebruik van de klantcontactroute, waarbij we het gebruik van Mijn Vidomes willen stimuleren. Het blijft lastig om dit voor huurders aantrekkelijker te maken dan telefonisch contact.

7.1 Huurdersoordelen

We meten de klanttevredenheid van vijf primaire processen: Klantcontact, Nieuwe huurders, Vertrokken huurders, Projectmatig onderhoud en Reparatieonderhoud. In onze Doelenkaart 2023-2026 staan onze ambities voor klanttevredenheid. Voor 2024 betekende dit:

- We willen de klachtafhandeling verbeteren en het aantal langlopende problemen bij huurders verminderen.
- We willen een gemiddelde klanttevredenheidsscore van minimaal een 7,7 behouden en streven naar een 8.
- Het verbeterteam klachtenproces constateerde begin 2024 dat veel ingediende klachten eigenlijk reparatieverzoeken waren. Door een betere filtering in Mijn Vidomes komen deze meldingen nu op de juiste plek terecht. Hierdoor is het aantal klachten met 36% gedaald. 92% van de klachten is binnen de normtermijn van twee weken afgehandeld. Het doel is 90%.

Met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,7 over de vijf primaire processen hebben we onze doelstelling van 7,7 gehaald. Bij sommige deelprocessen zitten we zelfs boven dit cijfer. De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt om de klanttevredenheid te verbeteren. Hierdoor ging de score van 7,1 naar een stabiele basisnorm van 7,7.

In 2024 daalde de tevredenheid bij planmatige projecten van 7,9 in 2023 naar 7,1 in 2024. Dit komt omdat er andersoortige projecten zijn geënquêteerd. Naast KBT-projecten (keuken, badkamer en toilet) en installatieverbeteringsprojecten hebben we namelijk ook schilderprojecten onderzocht. Deze laatste veroorzaken overlast voor huurders: zij moeten thuisblijven en de ramen openhouden.

	Norm	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Gemiddelde tevredenheidsscore	7,7	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7	7,4
Contact met KlantContactCentrum	7,7	7,9	7,5	7,6	7,7	7,6	7,3
Nieuwe huurders	8,0	8,0	7,8	8,2	8,0	7,9	7,8
Vertrokken huurders	8,0	7,9	7,9	8,0	7,7	7,4	7,3
Reparatieonderhoud	7,7	7,5	7,6	7,7	7,8	7,4	6,8
Planmatig onderhoud	7,7	7,1	7,9	7,3	7,7	7,4	7,4

Tabel 7.01 Cijfers huurderstevredenheid, (bron: KCM app)

Enkele quotes van onze huurders:

*"Ik werd direct geholpen door de medewerker. Zij luisterde goed naar **mijn vraag en hielp mij de oplossing** in stappen uit te voeren."*

"Zeer vriendelijk en helder antwoord."

"De monteur kwam binnen de tijd en heeft het probleem supersnel verholpen."

7.2 Verbeteracties Tevreden Klant

Om de basisnorm van een 7,7 te behouden, richten we ons op de onvoldoendes die we van huurders krijgen. Het gaat daarbij vaak om complexe en langdurige problemen, die uiteindelijk klachten worden. Veel oplossingen krijgen we samen voor elkaar. Samen met collega's van verschillende afdelingen, maar ook samen met onze partners in de wijk. Daarom is het steeds belangrijker om kennis – van buurten, gebouwen en bewoners – te hebben én te bundelen, en om anders en slimmer samen te werken. We denken dan ook dat het antwoord op deze behoefte gebiedsgericht werken is.

7.3 Maatwerk waar nodig

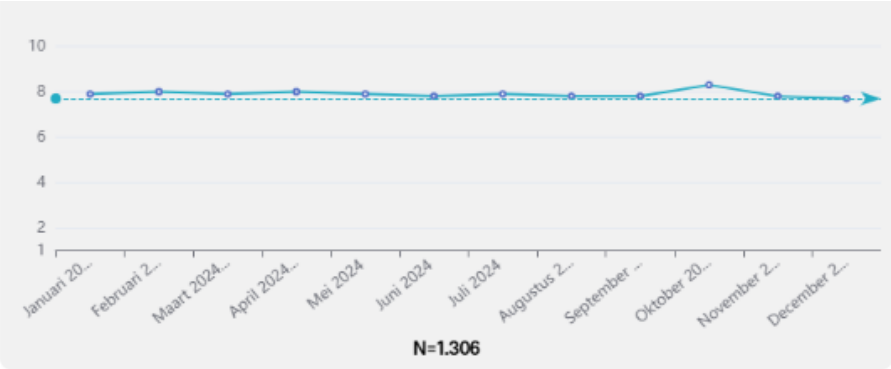
Onze dienstverlening is waar mogelijk gestandaardiseerd, zodat huurders een goede basisdienstverlening krijgen en weten wat ze kunnen verwachten. Sommige situaties vragen echter om maatwerk. We hebben onze medewerkers dan ook gestimuleerd om de ruimte hiervoor te nemen. De uitnodiging was om iedere dag het verschil te maken voor onze huurders. Met resultaat: over het hele jaar hebben medewerkers 395 punten gehaald.

7.4 Gebiedsgericht werken: slimmer samenwerken rond klantvragen en wijkambities

In 2024 zijn we gestart met gebiedsgericht werken. Hierdoor is de operationele samenwerking in de brede gebiedsteams verbeterd. De doorontwikkeling naar werken vanuit integrale gebiedsvisies en gebiedsplannen stagneerde, waardoor niet alle teams de toegevoegde waarde voldoende hebben ervaren. Er werd veel informatie gedeeld tussen collega's, maar deze was niet voor iedereen relevant. Na een grondige evaluatie hebben we besloten om de opzet aan te passen, zodat alleen relevante informatie wordt gedeeld en besproken. We ontwikkelen de nieuwe opzet als pilot in Delft. Daarna rollen we deze uit naar andere gemeenten. In 2025 moet de nieuwe opzet de eerste vruchten afwerpen.

7.5 Klanttevredenheidsmetingen

Maandelijks vragen we via enquêtes aan een deel van onze huurders wat zij van onze dienstverlening vinden. We doen dit voor verschillende processen, zoals reparatieverzoeken, nieuwe en vertrekkende huurders, planmatig onderhoud en contact met ons KlantContactCentrum. Hieronder staat een voorbeeld van een van de metingen.



Grafiek 7.01 Klanttevredenheid over 2024

De feedback van onze huurders is van grote waarde. Hiermee kunnen we verbeterpunten ontdekken en aanpakken. Het onderzoeksbureau KCM helpt ons hierbij. Het verstuurt de enquêtes, verzamelt de resultaten en maakt overzichtelijke dashboards per proces. Dit geeft de afdelingen waardevolle informatie om hun dienstverlening mee te verbeteren.

7.6 Reparatieproces

In 2024 gingen vier nieuwe co-makers van start om reparaties bij huurders uit te voeren. In het contract met de co-makers staat klanttevredenheid hoog op de agenda. Hier sturen we maandelijks op. We hebben afgesproken dat de co-makers alleen verantwoordelijk zijn voor de onderdelen waar ze invloed op hebben. Dit geldt voor de vijf onderdelen:

1. Nakomen van afspraken
2. Deskundigheid van de monteur
3. Vriendelijkheid van de monteur
4. Netjes achterlaten
5. Resultaat van de reparatie

Gemiddeld scoorden de co-makers afgelopen jaar een 8,0 op deze onderdelen. Dit is een mooie prestatie, vooral omdat zij pas in een nieuw gebied zijn begonnen. Naast deze meting stellen we als eerste algemene vraag: hoe tevreden bent u over de reparatie? Op deze verplichte vraag vanuit Aedes scoorden we een 7,5. Vaak neemt de huurder hierin andere zaken mee, zoals ontevredenheid over de omgeving of een huurverhoging.

In het laatste kwartaal hebben we samen met de co-makers maatregelen genomen om de reparatie- en mutatie-uitgaven te beheersen. Deze waren namelijk sterk gestegen ten opzichte van het budget. Zo zijn bijvoorbeeld meldingen in de algemene ruimten opgespaard en eens per maand uitgevoerd. Huurders moesten soms dus langer wachten op reparaties. Het is nog te vroeg om te beoordelen of dit effect heeft op de klanttevredenheid. Naast de co-makers verrichten ook onze eigen onderhoudsmedewerkers onderhoud. Zij doen het klein onderhoud voor de huurders met een serviceabonnement. Hieronder vallen bijvoorbeeld reparaties aan scharnieren, het vervangen van een kraan of het vastzetten van een stopcontact. Huurders waardeerden deze dienstverlening in 2024 met een mooie 8,1.

7.7 Klantcommunicatie

Eind 2021 hebben we de uitgangspunten voor onze KlantContactStrategie vastgesteld. Hierin staat hoe Vidomes communiceert naar haar huurders. De uitgangspunten zijn de basis voor het Programma Klantcommunicatie. Het belangrijkste uitgangspunt is ‘Digitaal, tenzij...’. We kijken dus naar de digitale mogelijkheden, maar verliezen de andere communicatiemiddelen niet uit het oog.

Optimalisatie bestaande klantcommunicatie

Het programma Klantcommunicatie richt zich op duidelijke, persoonlijke en regelmatige communicatie met onze huurders. Het helpt onze collega's en onze huurders om eenduidig, eenvoudig en efficiënt met elkaar te communiceren. Rondom dit programma hebben we in 2024 het volgende ondernomen en/of besloten:

- Alle standaardbrieven die we naar onze huurders sturen, zijn geanalyseerd, gemoderniseerd en herschreven.
- De secretarieel medewerkers hebben begeleiding gekregen in het schrijven van brieven.
- Op onze website hebben we Tolkie geïntroduceerd, een handige vertaaltool voor anderstaligen.
- We hebben het aantal Doe-het-zelf Scripts uitgebreid.
- We stoppen met het gebruik van no-reply-mails vanuit Vidomes, zodat het antwoord van de huurder altijd bij een medewerker terechtkomt.
- We richten een sms-functie in, zodat we storingen in onze wooncomplexen, zoals een defecte lift, snel met huurders kunnen communiceren. We verwachten deze medio 2025 te activeren.
- Op de contactpagina van onze website communiceren we de gemiddelde wachttijden van het KlantContactCentrum op verschillende tijdstippen. Hierdoor weten huurders wanneer ze, gemiddeld, eerder geholpen kunnen worden.

KlantContactRoute

We willen het gebruik van het klantportaal Mijn Vidomes stimuleren. We zeggen tenslotte: 'Digitaal, tenzij...'. Hoewel veel huurders ons al digitaal benaderen – mede dankzij een groot aantal Self Service Scripts (SSS) – denken we dat dit nog beter kan.

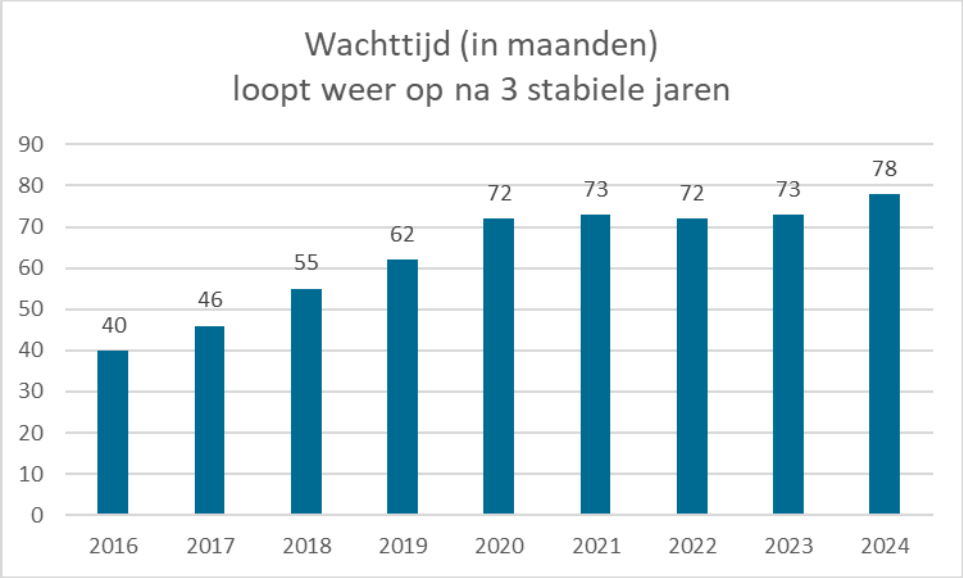
In 2024 hebben we in enquêtes aan onze huurders gevraagd welk communicatiekanaal ze het liefst gebruiken. Van de ruim 2.200 ondervraagden gaf meer dan 55% aan dat de telefoon de voorkeur heeft. Bijna 33% zei dat ze Mijn Vidomes het liefst gebruiken. Met deze informatie willen we beter begrijpen hoe we het voor huurders aantrekkelijk maken om ons digitaal te benaderen.

In 2024 heeft de groep Samen Digitaal besloten dat de ontwikkeling van een Vido-app een van de top 5-doelen is. Deze app moet makkelijk te gebruiken zijn en mensen uitnodigen om met Vidomes te communiceren. Onze leverancier verwacht in 2025 de eerste versie gereed te hebben, waarmee we dan experimenteren.

8. Passend en betaalbaar wonen

	Tevreden over: • de gerealiseerde huisvesting van statushouders en uitinstromers vanuit instellingen. • de gemaakte afspraak in al onze gemeenten dat corporaties niet meer dan 30% van de verhuringen per deelsegment inzetten voor aandachtsgroepen. • de realisatie van het aantal verhuizingen door de seniorenmakelaars, ondanks de toename van complexe casussen.
	Aandachtspunten: • het opnieuw oplopen van de wachttijd in de regio. • het nog niet kunnen realiseren van alternatieve huisvestingsoplossingen voor aandachtsgroepen ondanks onze lobby richting gemeenten. • de tijd die nodig bleek om woningdelen bij Vidomes te implementeren.

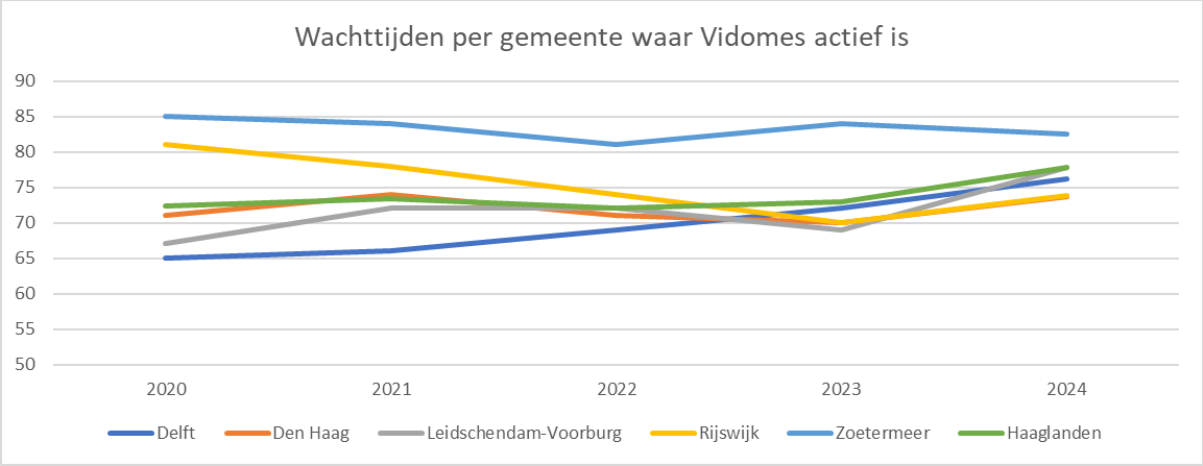
8.1 Regionale ontwikkeling van wachttijden



Figuur 8.01 Mediane wachttijd Haaglanden, bron: SVH aanbodrapportage 2024 (svh.woongemeente.nl)

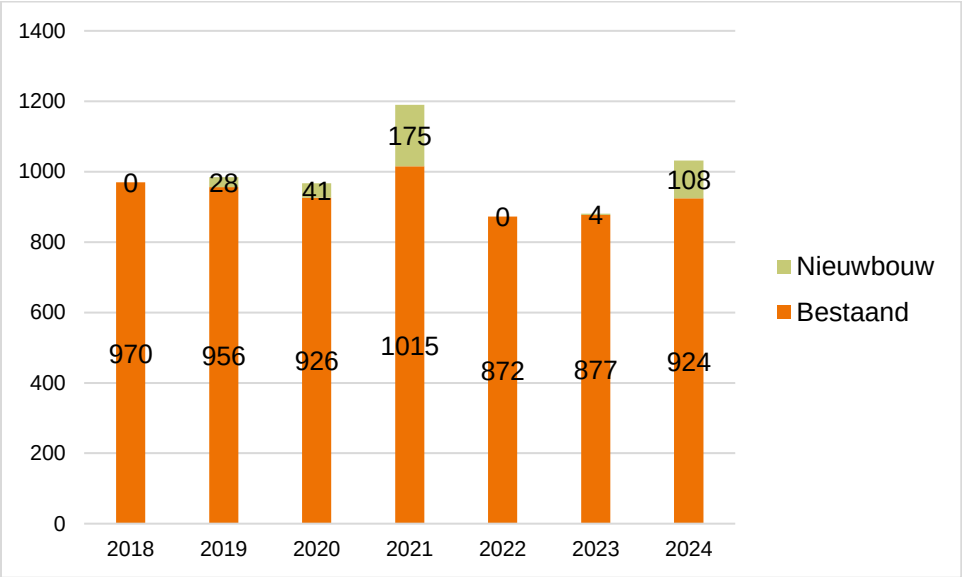
Na drie stabiele jaren loopt de wachttijd voor een woning in de regio Haaglanden helaas weer op. De oorzaak hiervan is voornamelijk de achterblijvende nieuwbouw van sociale huurwoningen. Inmiddels is binnen Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) een project Beter Benutten opgezet om de woningen die er staan, wel maximaal in te zetten.

Van al onze werkgemeenten ligt de wachttijd in Zoetermeer iets hoger dan gemiddeld. Hier hebben we namelijk een relatief hoog aandeel aan eengezinswoningen, waar veel huurders interesse in hebben en ook aantrekkelijke seniorenwoningen.



Figuur 8.02 Wachttijd per gemeente

In 2024 verhuurde Vidomes 1032 woningen aan een nieuwe huurder, waarvan 108 nieuw opgeleverde woningen. Een redelijk resultaat gezien de trend.



Figuur 8.03 Aantal verhuringen Vidomes van 2018 tot 2024

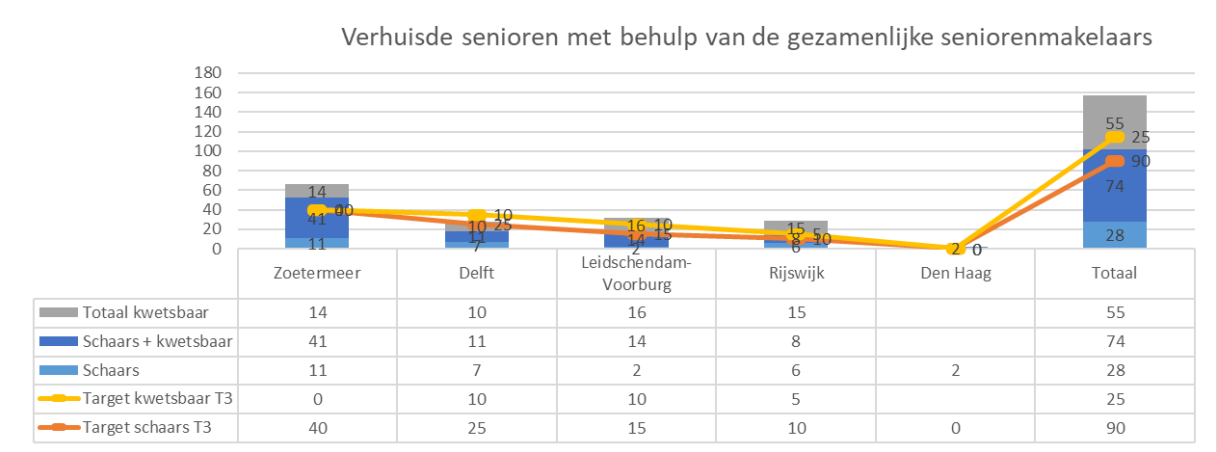
We voorzien de komende jaren een verdere toename van wachttijden en een afname van verhuringen. Dit komt door de grootschalige stedelijke vernieuwing in Den Haag Zuid-West en – als de Regiewet wordt aangenomen – door extra druk van wettelijke urgenten. Deze wet wijst namelijk veel meer mensen aan als urgent. Hoe de plannen van het kabinet uitpakken voor de huisvesting van vluchtelingen met een verblijfsstatus, is nog niet te voorspellen.

Het bijbouwen van sociale huurwoningen is dé motor om in de toenemende vraag te voorzien en de wachttijden te verkorten. We hopen dan ook dat de regionale woondeals hierin verbetering brengen.

8.2 We benutten onze woningen maximaal

Vidomes zet al dertien jaar in op doorstroming en op een optimale bezetting bij de verhuur van woningen. We zijn trekker van een regionale samenwerking tussen gemeenten en corporaties, waarbij gezamenlijke seniorenmakelaars maatwerk mogen toepassen om senioren over de drempel te helpen. Na Delft, Zoetermeer en Leidschendam-Voorburg is de samenwerking in de zomer van 2023 ook in Rijswijk gestart, wat in 2024 al onverwacht snel tot goede resultaten leidde. In totaal hielpen de makelaars maar liefst 159 huurders om te verhuizen naar een levensloopbestendige woning. Van hen

lieten 90 een schaarse grote woning achter. De 55 senioren die geen schaarse woning achterlieten, hadden een dringende verhuisnoodzaak. Vanwege een complexe zorgsituatie konden ze die alleen met hulp oplossen (in de grafiek hieronder aangeduid als ‘kwetsbaar’). Dat speelde ook bij 74 huurders die wel een schaarse woning achterlieten. Vaak komen deze gevallen via collega’s, zorg of gemeente bij de seniorenmakelaars terecht.



Figuur 8.04 Aantal vrijgespeelde schaarse woningen door samenwerking van de seniorenmakelaars (alle corporaties) (bron: SVH)

De resultaten van de seniorenmakelaars waren in 2024 ruim boven verwachting. Alleen in Delft is de target niet gehaald. Een van de redenen is een tijdelijke onderbezetting bij de seniorenmakelaars. Ook in 2025 beïnvloedt dit de resultaten.

Vanwege de grote vraag en doorstroompotentie in Zoetermeer is in oktober 2024 een tweede formatieplaats ingevuld. Dit verwachten we terug te zien in de resultaten van 2025.

Voor de totale woningnood lijken de aantallen die de seniorenmakelaars realiseren, er wellicht weinig toe te doen. Maar als we de aantallen grote woningen die zij vrijspelen, vergelijken met het totaal aantal verhuurde grote woningen in de betreffende gemeente, blijkt het substantieel te zijn: het gaat dan om bijna één op de vier woningen! Dit is een grove benadering – ter indicatie.

Gemeente	Verhuurd via seniorenmakelaars	Verhuurd groot totaal	Aandeel seniorenmakelaars
Zoetermeer	52	205	25%
Delft	18	123	15%
Leidschendam-Voorburg	16	77	21%
Rijswijk	14	60	23%
Totaal	**100**	**465**	**22%**

Tabel 8.01 Door seniorenmakelaars vrijgespeelde grote woningen in 2024 ten opzichte van het totaal aan verhuurde grote woningen in die gemeente (bron: SVH)

8.3 Van kansloos zoeken naar gericht bij elkaar brengen

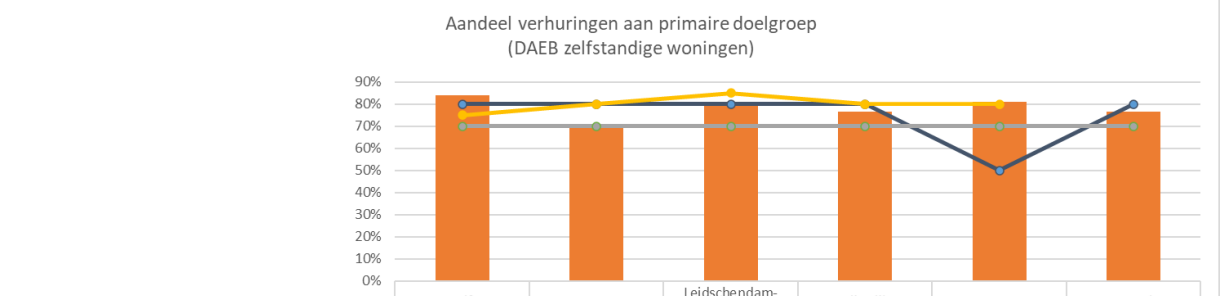
Tweedoelgroepenbeleid
In 2024 hebben we de inzet van het tweedoelgroepenbeleid uitgebreid van 12% naar 30% van de woningen. Dit houdt in dat zowel de primaire als secundaire doelgroep kan reageren op een geadverteerde woning. Als de huur hoger ligt dan de aftopgrens, verlagen we de huur, zodat we de woning wel betaalbaar en passend kunnen toewijzen. Meestal wordt de term tweehurenbeleid hiervoor gebruikt, maar wij gebruiken bewust tweedoelgroepenbeleid. Dit doen we, omdat we zo een natuurlijk gemengde instroom tussen primaire en secundaire doelgroep tot stand willen brengen.

In 2026 gaan we het tweedoelgroepenbeleid ‘overal, tenzij’ invoeren. In 2025 bepalen we een doelgroepenstrategie voor alle complexen.

Bij verhuringen met een tweedoelgroepenlabel weten we vooraf niet of er een kandidaat uit de primaire of secundaire doelgroep slaagt. Het valt op dat seniorenwoningen relatief veel naar de secundaire doelgroep gaan: maar liefst de helft in Zoetermeer en Rijswijk. In Leidschendam-Voorburg was dit eerder ook al het geval. Daarom besloten we twee jaar geleden al om een deel van de woningen toch alleen aan de primaire doelgroep te verhuren.

Als we inzoomen op gemeente en type verhuring, zien we relatief beperkte aantallen. Daarom kunnen we aan de verschillen die we verder zien, nog geen directe conclusies verbinden.

Sturen op redelijke verdeling van slaagkansen
Vidomes verdeelt de slaagkansen over de verschillende doelgroepen op basis van de vraag. We richten ons dus niet alleen op de regionale bodemafspraak dat 70% van de verhuringen naar de primaire inkomensgroep gaat. De regionale vraagdruk vanuit de primaire doelgroep hebben we op 80% becijferd. Dat is samengesteld uit 70% vanuit de reguliere woningzoekenden, gecorrigeerd voor de opgave statushouders en uitstromers uit instellingen. De harde eis is ook bij Vidomes dat we niet onder de bodem van 70% komen.



	Delft	Zoetermeer	Leidschendam-Voorburg	Rijswijk	Den Haag	Totaal
Realisatie	84%	71%	80%	77%	81%	77%
Streefnorm Vidomes	80%	80%	80%	80%	50%	80%
Minimum norm regionale afspraken	70%	70%	70%	70%	70%	70%
Regionale norm (minimum) Woningmarktafspraken	75%	80%	85%	80%	80%	

Figuur 8.05 Aandeel verdeling verhuringen zelfstandige woningen per gemeente aan de primaire doelgroep

In Zoetermeer kwamen we op 71% verhuringen van zelfstandige woningen aan de primaire doelgroep uit. Dit is lager dan ons streefdoel van 80%, omdat we daar door leefbaarheidsproblemen bij een aantal complexen de wat hogere inkomens laten instromen. Daarnaast hebben we te maken met een hoog aandeel secundaire doelgroep bij verhuringen in seniorencomplexen en in de opgeleverde nieuwbouw. Met de voor heel Vidomes gemiddelde score van 77% kunnen we tevreden zijn. Het tweedoelgroepenbeleid zorgt voor een onzekere uitkomst. Iedere vier maanden beoordelen we daarom de verhuringen in de diverse prijsklassen en aandachtsgroepen grondig. Waar nodig, sturen we bij.

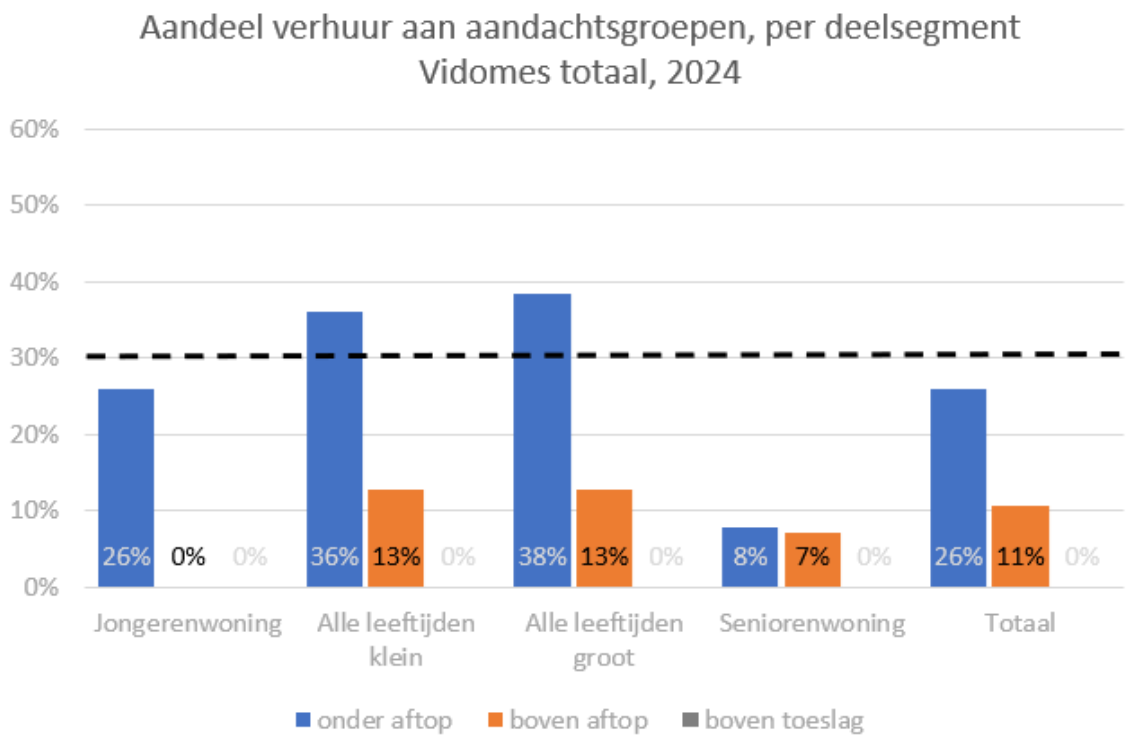
Vidomes verhuurt in beperkte mate onzelfstandige eenheden. In Delft hebben we in 2024 165 kamers verhuurd. Daarvan bevinden zich er maar liefst 148 in de flats aan de Cesar Franckstraat en Lisztstraat, die we overnamen van DUWO. Hiermee hebben we de achterstand van 2023 ingehaald.

Verder hebben we twintig woningen verhuurd in de vrije sector. Na 1 juli 2024, toen de Wet betaalbare huur inging, kwam daar nog een verhuring van één woning in het nieuw gereguleerde middensegment bij.

Verantwoord huisvesten van bijzondere doelgroepen
De toename van de te huisvesten bijzondere doelgroepen baart zorgen. Hoe kunnen we ze een goede start geven in onze complexen waar vaak leefbaarheidsproblemen spelen? En hoe zorgen we ervoor dat ook reguliere woningzoekenden nog aan een woning komen?

Bij Vidomes hebben we het voortouw genomen om in de prestatieafspraken met de gemeenten op te nemen dat we niet meer dan 30% per deelsegment verhuren aan aandachtsgroepen. Bij het bepalen van de deelsegmenten kijken we naar de vijver waarop woningzoekenden zijn aangewezen (zie grafiek 8.09). Door deze afbakening gaan we overmatig gebruik van woningen voor alle leeftijden onder de aftopgrens tegen. Het gevolg is dat we niet de gehanteerde 30% van álle verhuringen inzetten. Zo willen we seniorenwoningen bijvoorbeeld niet gebruiken voor andere leeftijden. Dat verstoort het woonmilieu en het breekt lange verhuisketens vroegtijdig af.

Vidomes kijkt ook steeds met een schuin oog naar de verhuringen van de corporaties gezamenlijk. Die bepalen namelijk hoeveel er voor reguliere woningzoekenden overblijft. Deze inzichten delen we met de collega-corporaties, zodat we op ons gezamenlijk resultaat kunnen sturen.



Figuur 8.06 Aandeel verhuringen van Vidomes aan bijzondere doelgroepen. Overschrijdingen zijn voor een belangrijk deel veroorzaakt door het opheffen van het Hof van Elsenburg in Rijswijk.

In 2024 zijn we erin geslaagd om de afgesproken aantallen statushouders ruim te huisvesten. In twee gemeenten lukte het om uiteenlopende redenen niet om ook alle uitstromers uit instellingen onderdak te bieden. In Rijswijk is in 2024 besloten om het Hof van Elsenburg, een tijdelijke locatie voor statushouders en spoedzoekers, versneld op te heffen. Dat heeft ertoe geleid dat er maar een heel klein aandeel overbleef voor reguliere woningzoekenden. We hebben met de gemeente de afspraak gemaakt dat we dat in 2025 compenseren.

Ondertussen denken we hard met de gemeente mee om ander aanbod te creëren om díe aantallen te huisvesten die de corporaties niet binnen genoemde kaders verantwoord kunnen opvangen. Dat blijkt zeer weerbarstig. We hebben te maken met een veel te dure businesscase voor flexwoningen in Delft, tegenwerking van omwonenden voor andere flexlocaties en het ontbreken van politieke wil om bijvoorbeeld reguliere woningen te kopen voor de huisvesting van aandachtsgroepen.

Woningdelen
In 2023 hebben we plannen gemaakt om woningen beter te gebruiken door woningdelen. In 2024 hebben we deze plannen uitgewerkt met behulp van de ervaringen van Staedion. Eind 2024 waren we klaar om te adverteren.

In 2025 verwachten we ongeveer twintig woningen te verhuren met woningdelen in Delft en Leidschendam-Voorburg. We zetten in op driekamerwoningen, omdat we dan in plaats van één alleenstaande er twee kunnen huisvesten.

We starten met Friends-contracten voor alleenstaande woningzoekenden die willen woningdelen. Daarna bieden we ook kamergewijze verhuur aan voor statushouders. We hebben afspraken gemaakt met de gemeenten Leidschendam-Voorburg en Delft. Zij zorgen voor woningdelers die samen willen wonen, en bieden hulp als er spanningen ontstaan.

Middenhuur
In 2022 stelden we een handelingskader op voor de inzet van niet-DAEB voor middeninkomens, ofwel voor de verhuur van woningen met een huur tussen de € 890 en € 1.157. Als bescheiden inzet bestemmen we 5% van onze woningen voor middengroepen om hen meer kans op een woning te bieden. Op 1 juli 2024 is de Wet betaalbare huur aangenomen. Hiermee heeft de wetgever een kader geschapen voor de middenhuur. We zetten nu een concreet middenhuurbeleid op per 1 juli 2025. Hiervoor selecteren we onze vrije sector complexen op wel of geen inzet op maatschappelijk middensegment. Dit betekent dat we ze niet meer marktconform verhuren en dat ze ook minder huuropbrengsten genereren.

Koopgarant
In 2023-2024 hebben we een uitgebreide evaluatie van Koopgarant uitgevoerd. De conclusies waren dat het nog steeds een goed product is om mensen een woning te laten kopen die ze zonder korting niet kunnen bemachtigen. De korting die we gaven, verdienden we ruim terug door de hoge waardestijging en lage rentestanden. Daarmee leverde Koopgarant voor Vidomes zowel financieel als maatschappelijk meer op dan wanneer we de woningen via vrije verkoop hadden verkocht. De effecten op de leefbaarheid zijn lastig te duiden, maar voor het kopen van een Koopgarant-woning is een inkomen uit werk nodig, wat de instroom van kwetsbare huishoudens verkleint.

Ondanks de positieve resultaten hebben we besloten om Koopgarant in de meeste complexen te bevriezen en in een aantal af te bouwen. Dit doen we omdat we deze woningen erg goed kunnen gebruiken voor de huisvesting van de primaire doelgroep en aandachtsgroepen. Bovendien constateren we dat de exploitatie van Koopgarant voor Vidomes weliswaar gunstiger was dan vrije verkoop, maar ongunstiger dan bij sociale verhuur. Dat financieel verschil is in 2023 versterkt, doordat het ministerie de verhouding tussen korting en waardeontwikkeling heeft aangepast. Hierdoor maken corporaties steeds een verlies bij het terugkopen en verkopen van een woning met Koopgarant.

We willen een aantal complexen meer inzetten voor de spreiding van aandachtsgroepen. Dit zijn complexen in buurten met een goede leefbaarheid, waar relatief weinig betaalbare huurwoningen worden aangeboden.

8.4 De huur(korting) is betaalbaar

Vidomes streeft naar betaalbare huren voor de huurder, maar ook dat de huurkorting die we daarvoor geven, doelmatig wordt ingezet en dus betaalbaar is voor Vidomes. We hanteren in beginsel 90% van de maximaal toegestane huur als redelijke prijs voor de kwaliteit van de betreffende woning. Maar die huur is bij grotere of goed geïsoleerde woningen te hoog voor de primaire doelgroep en geregeld ook

voor de secundaire. Daarom toppen we de huur af om een woning onder bereik van de huurtoeslag te brengen. Het verschil noemen we de huurkorting. Die korting zetten we in waar dat nodig is om mensen betaalbaar in een voor hen geschikte woning te laten wonen.

Nieuwe verhuringen (aanbiedhuren)
Het huurbeleid bij nieuwe verhuringen hebben we in 2024 bijgesteld. Voor woningen in de prijsklasse tot de aftopgrenzen, bedoeld voor de primaire doelgroep, hebben we twee aanpassingen gedaan:

- Het basispercentage is verhoogd van 85% naar 90% van de maximale huur.
- We toppen nu af met de kale huur en niet meer met de rekenhuur (kale huur + subsidiabele servicekosten).

Deze twee samen zorgen ervoor dat we gemiddeld grofweg € 30 per maand aan hogere huur ophalen in dit grootste segment van onze verhuur.

Hiermee compenseren we twee mechanismen rondom energielabels die de huurhoogte hebben beperkt:

- Vidomes koos er jaren geleden zelf al voor om minder woningwaarderingspunten toe te kennen aan energielabels B en beter. Analyse toonde namelijk aan dat die punten maar liefst acht keer meer huurruimte opleveren dan de energiebesparing die het de huurder oplevert.
- Het Rijk koos ervoor om bij de invoering van de Wet betaalbare huur de verschillen nog verder te vergroten. Hoge labels krijgen nog meer punten, lage labels zelfs negatieve punten.
- De hogere punten wilden we niet benutten, de lagere punten zijn wettelijk dwingend. Door ons basispercentage te verhogen, compenseren we deze effecten min of meer.

Nu we de rekenhuur loslaten als basis voor het aftoppen, betekent dit voor huurders van gestapelde woningen dat zij helaas duurder uit zijn. Zij hebben namelijk te maken met servicekosten. Vidomes heeft het lang volgehouden om uit oogpunt van betaalbaarheid op de rekenhuur te blijven aftoppen. Maar Passend Toewijzen liet al eerder ruimte om de kale huur te hanteren. Met het wetsvoorstel om de subsidiabele servicekosten uit de huurtoeslag te schrappen, bleef er geen grondslag meer over.

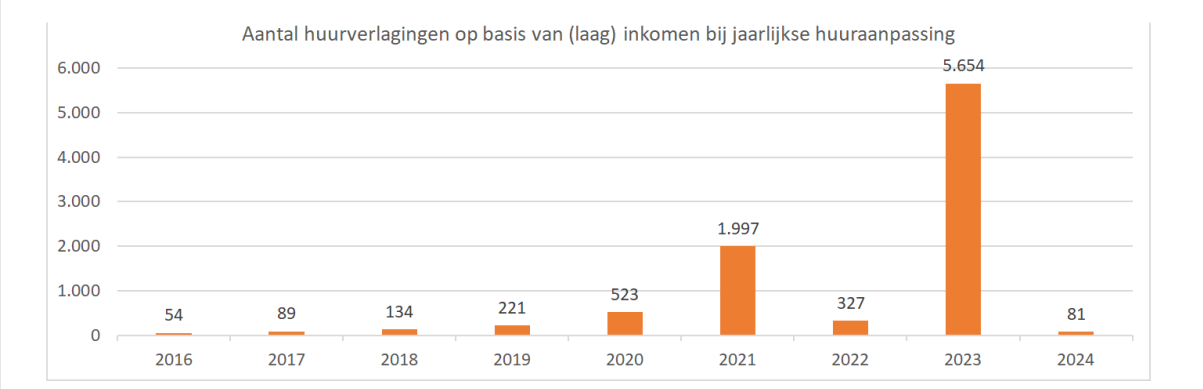
Jaarlijkse huuraanpassing: regulier
In 2024 mochten corporaties de huur gemiddeld met de cao-ontwikkeling minus een half procent verhogen. Gemiddeld was dat 5,3%. Dit was een stuk meer dan de inflatie, omdat de enorm hoge inflatie over 2022 zich vertaalde in cao-onderhandelingen om die prijsontwikkeling te compenseren. De Woonbond kreeg de volle laag, toen zijn achterban deze hoge huuraanpassing gepresenteerd kreeg. De redelijkheid hiervan werd niet gezien, omdat de huurverhoging het jaar ervoor maar liefst 7% onder inflatie bleef.

Vidomes hield vast aan de maximaal toegestane huuraanpassing, wat voor het eerst in tien jaar een negatief advies opleverde van onze Huurdersraad. De raad sprak wel begrip uit voor Vidomes' keuze, omdat de opgaven moesten worden gefinancierd.

Vidomes hanteerde een staffel, waarbij de huuraanpassing iets hoger was naarmate de huur een lager percentage was van de maximaal toegestane huur. Huurders die al tegen de maximale toegestane huur aanzaten, kregen nauwelijks een verhoging. Bij huurders die er nog ver vanaf zaten, vroegen we 5,8%. Gemiddeld zijn we uitgekomen op 5,27%, waarmee we de huurinkomsten hebben geoptimaliseerd.

Tijdelijke huurkorting
In 2024 maakten slechts 83 huurders gebruik van onze huurkortingsregeling die de huur betaalbaar houdt. De korting verlaagt de huur tot de aftopgrens voor huurders met een primair inkomen of tot de huurprijsgrens voor huurders met een secundair inkomen. In eerdere jaren waren dit er meer dan 200. Het verschil is verklaarbaar: in 2023 ging voor bijna 5700 huurders (32%) de huur omlaag naar € 575 door een wettelijke eenmalige huurverlaging. Hun huur lag daardoor veel lager dan de € 650 (eerste aftopgrens), waarboven Vidomes een tijdelijke huurkorting geeft.

Daarnaast liepen er in 2024 nog een stuk of 40 huurkortingen die we tijdelijk hebben gegeven aan huurders in woningen met een slecht energielabel en een relatief hoge huur. Die trekken we in bij renovatie of uiterlijk na drie jaar.



Figuur 8.07 Aantal toegekende huurverlagingen / tijdelijke huurkortingen

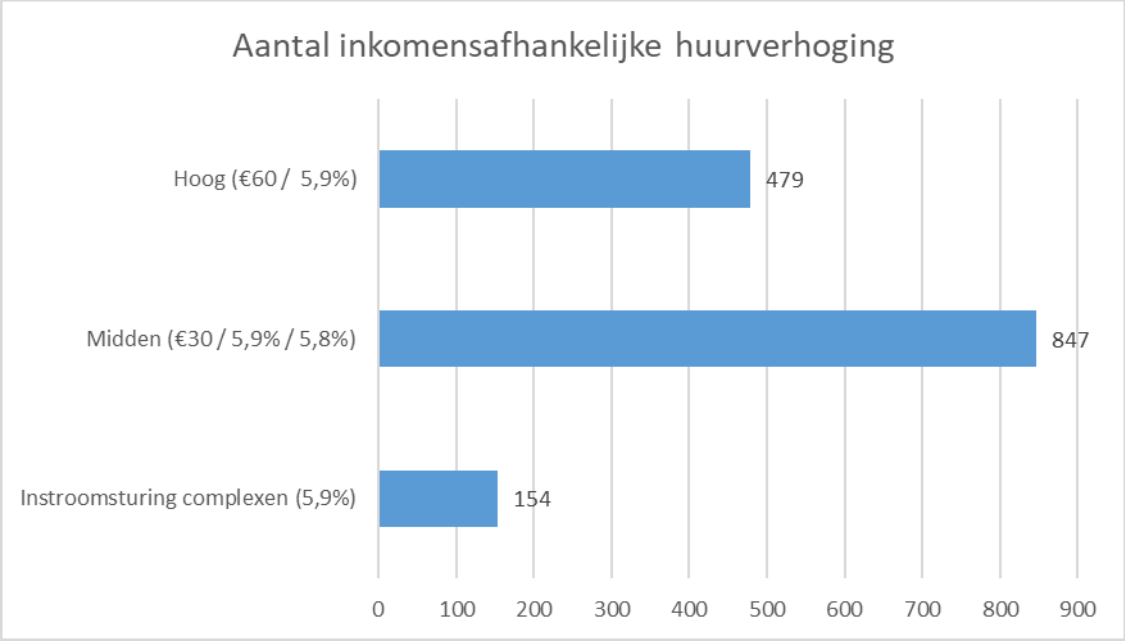
Tijdelijke huurkorting vrije sector
We hebben in 2024 voor het eerst een tijdelijke huurkorting gegeven in de vrije sector. We kregen namelijk signalen dat huurders ook daar in de financiële problemen dreigden te komen. Van de ruim 100 contracten waar het van toepassing kon zijn, hebben er 6 een huurkorting gekregen. Huurders krijgen de korting bij een huur boven de € 1154, mits die huur hoger is dan de advieshuur bij hun inkomen volgens het Nibud. De maximale korting is € 100. Deze regeling zetten we in 2025 voort.

Inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH)
In het najaar van 2023 kregen we een onverwacht bericht: de Huurdersraad had zich samen met de huurdersorganisaties van De Goede Woning en Stedelink in Zoetermeer tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging gekeerd. Het was een verkeerde vorm van solidariteit, zo vonden ze. Dit heeft geleid tot een serie interessante gezamenlijke gesprekken, waarin het hielp om de huurverhoging te duiden als het afbouwen van een onnodige huurkorting. Want in termen van huurkorting krijgen mensen met een hoog inkomen en een mooie woning vaak een flinke huurkorting die ze niet nodig hebben. Dit maakte inzichtelijk dat de solidariteit juist andersom dreigt te zijn: andere huurders moeten die onnodige huurkorting opbrengen.

We spraken af dat we de huur niet verder verhogen dan 90% van de maximaal toegestane huur, als ijkpunt voor een redelijke huur bij de kwaliteit van de woning.

In totaal kreeg iets meer dan 9% van de huurders een inkomensafhankelijke huurverhoging, waarvan 6,3% een midden- en 2,8% een hoog inkomen had. Middeninkomens kregen een huurverhoging van € 30. Om te voorkomen dat dit minder zou zijn dan de 5,8% verhoging die huurders met een lager inkomen kregen, vroegen we 5,9% als dat meer was dan € 30. Hoge inkomens kregen een verhoging van € 60 of 5,9%.

In zes complexen wil Vidomes graag een gemengdere samenstelling van inkomens. Daar sturen we op bij de verhuringen en bij de huuraanpassing. De inkomensafhankelijke huurverhoging houden we beperkt tot 0,1% boven wat we regulier mogen vragen.



Figuur 8.08 Verdeling inkomensafhankelijke huurverhoging

Huurkorting doelmatig ingezet bij onze huurders?
Vidomes wil huurkortingen heel gericht inzetten om een passende woning betaalbaar te maken conform de normen van de huurtoeslag. Daarom toppen we de huur af op huurgrenzen bij een nieuwe verhuring, en bieden we bij de jaarlijkse huuraanpassing een tijdelijke huurkorting aan.
Helaas weten we niet precies of we huurkorting nu overal doelmatig inzetten. We weten maar weinig van de inkomens en de huishoudensgrootte van onze huurders. Wel kunnen we onderscheid maken tussen huurders die wel of niet voor een inkomensafhankelijke huuraanpassing in aanmerking komen.

	Gemiddelde huur	Gemiddeld % max.	Redelijke huur: 90% max. huur	Huurkorting
Gereguleerd	€ 635	69%	€ 943	
- Geen IAH*	€ 619	68%	€ 930	€ 218
- IAH midden	€ 778	74%	€ 1.072	€ 186
- IAH hoog	€ 853	79%	€ 1.098	€ 135

Tabel 8.02 Huurhoogte en huurkorting naar inkomensgroep
** IAH = inkomensafhankelijke huurverhoging*

We zien dat de jarenlange toepassing van de inkomensafhankelijke huurverhoging effect heeft gehad. De gemiddelde huurkorting die hoge inkomens krijgen, is met € 135 een stuk lager dan de € 218 die de groep krijgt die niet voor een inkomensafhankelijke huuraanpassing in aanmerking komt. De middeninkomens zitten daar mooi tussenin. Toch zien we graag dat de huurkorting nog in veel sterkere mate terugkomt bij de mensen die ook huurkorting nodig hebben om een goede passende woning te bewonen.

9. Prettig wonen doen we samen

	Tevreden over: • de realisatie van 64 geclusterde seniorenwoningen met het label 'Wonen met een plus'. • de ontwikkeling van projecten met innovatieve woonvormen, zoals de flexwoningen Ruimtebaan of de verbouwing van het oude verzorgingshuis 't Seghe Waert voor aandachtsgroepen in Zoetermeer. • het behalen van de scherpe doelstelling op huurachterstanden. Het aantal ontruimingen op basis van huurachterstand is zeer laag, slechts 8. • de bereidheid van externe partners om samen te werken in integrale gebiedsaanpakken. Onder andere in een nieuwe grote integrale aanpak voor de wijk Buytenwegh in Zoetermeer.
	Aandachtspunten: • de afname van de score in het onderzoek naar woonbeleving ondanks onze inspanningen op leefbaarheid. • de weerstand onder bewoners die onze inzet op brandveiligheid van algemene ruimtes heeft opgeleverd. • de moeizame werving van communitybuilders, waardoor deze nog niet gestart zijn in 2024.

Vidomes werkt aan een prettig woon- en leefklimaat in al haar complexen en buurten. Dit betekent dat bewoners op een prettige manier samenleven en betrokken zijn en dat complexen en buurten schoon, heel en veilig zijn. We werken samen met bewoners en partners zoals gemeenten, politie en zorg- en welzijnspartners.

Het thema 'Prettig wonen doen we samen' kent vier doelstellingen:

1. Schone, hele en veilige complexen.
2. Zelfstandig wonen met zorg en aandacht.
3. Een vangnet voor wie dat nodig heeft.
4. Prettig wonen met elkaar.

9.1 Schone, hele en veilige complexen

Woonbelevingsonderzoek
We willen graag dat al onze huurders fijn wonen. Daarom doen we elke drie jaar een groot woonbelevingsonderzoek en drie keer per jaar een kleiner onderzoek. Ondanks een hoge realisatiegraad van de leefbaarheidsprogramma's en maximale benutting van de budgetten hiervoor blijft de leefbaarheidsscore hangen op een gemiddelde van 6,6, terwijl we een 7 ambiëren. Uit de opmerkingen van bewoners blijkt dat naast schoon en heel ook veel andere onderwerpen van invloed zijn op de woonbeleving, zoals het onderhoud van de woning, ervaringen met klachtenafhandeling en onze inzet op het verwijderen van brandgevaarlijke materialen in algemene ruimtes.

Integrale gebiedsaanpakken
Onze investering in de samenwerking rondom integrale gebiedsaanpakken begint zijn vruchten af te werpen. Deze gebiedsaanpakken zorgen voor een langdurige samenwerking tussen gemeente, politie, welzijn, zorg, bewoners en wijkorganisaties in kwetsbare gebieden. Met de aanpakken organiseren we naast een gezamenlijke koers ook extra aandacht en middelen voor deze gebieden, waarmee we meer voor onze bewoners kunnen realiseren. Veel van onze inzet op het terrein van leefbaarheid ligt op het snijvlak van verantwoordelijkheden van verschillende partijen. Samenwerken en het gezamenlijk richten van de inzet brengt ons verder.

In 2024 waren er drie integrale gebiedsaanpakken in onze gemeentes: Wij West in Delft, Sterk voor Noord in Leidschendam-Voorburg en Meer voor Meerzicht in Zoetermeer. Wij West is ook onderdeel van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid. In 2024 startten we met een nieuwe integrale gebiedsaanpak voor de wijk Buytenwegh in Zoetermeer.

Ook op kleinere schaal werken we aan het versterken van de coalities in de wijken.

Leefbaarheidsprojecten
Er zijn mooie leefbaarheidsprojecten uitgevoerd in de wijken:

- Voor de Bikolaan in Delft is een integrale gebiedsaanpak met partners gestart. We hebben woningen vrijgemaakt voor een huiskamer of steunpunt. Ook is er een communitybuilder geworven die in 2025 start met het ondersteunen van de gemeenschapsvorming in het gebied.
- Samen met welzijnsorganisatie Delft voor Elkaar deden we een woonwensenonderzoek onder bewoners in de complexen Cesar Franckstraat en Lisztstraat in Delft om input op te halen voor de geplande renovatie. Bij signalen van verminderde zelfredzaamheid konden we meteen hulp aanbieden. Ook in de Generaal Berenschotlaan in Rijswijk deden we bewonersonderzoek samen met onze partners.
- We hebben de entrees van het complex De Haar in Leidschendam-Voorburg vernieuwd. Hierdoor hebben we de sociale veiligheid verbeterd.
- We zijn gestart met de nieuwe beeldkwaliteitsapp, waarmee we objectief vastleggen hoe schoon en heel onze woongebouwen zijn om zo problemen snel op te lossen.

Brandveiligheid in woongebouwen
Afgelopen jaar hebben we met het project Vuurlast de brandveiligheid van onze woongebouwen verbeterd. Het verzoek aan huurders om brandbare materialen te verwijderen uit de algemene ruimten, waaronder persoonlijke bezittingen zoals een schilderij of een bankje, leidde tot negatieve reacties. Met aandacht en maatwerk van medewerkers zijn de algemene ruimten ontdaan van brandbare materialen. Ook zijn we gestart met het opfleuren van de kale algemene ruimten met brandveilige alternatieven.

9.2 Zelfstandig wonen met zorg en aandacht

Bijzondere woonvormen
In 2024 hebben we 64 nieuwe geclusterde ouderenwoningen gerealiseerd met het label ‘Wonen met een plus’ voor ouderen. Het gaat om 28 woningen in het project De Entree in Rijswijk en 36 in vlek C in Zoetermeer. Deze woningen voldoen aan een aantal eisen voor toegankelijkheid en hebben een ontmoetingsruimte.

Daarnaast hebben we bijzondere woonvormen voor aandachtsgroepen voorbereid. In deze woonvormen voor een mix aan doelgroepen staat gemeenschapsvorming centraal. Locaties waar we hiermee aan de slag zijn gegaan, zijn onder andere ‘t Seghe Waert, de flexwoningen aan de Ruimtebaan in Zoetermeer en de flexwoningen aan de Brasserskade in Delft. We werkten samen met zorg- en welzijnspartijen, de gemeente én met het zorgkantoor voor onder andere een dag- en doecentrum in Zoetermeer. Verder experimenteerden we met de Ruwaardse aanpak in het Zoetermeerse Meerzicht. Daarbij ondersteunen we ouderen – samen met partners – bij wat zij nodig hebben om langer zelfstandig te wonen. Daarbij staat hun eigen vraag centraal in plaats van het (zorg)aanbod van de betrokken organisaties.

We pasten ook bestaande woningen aan, zodat ze voldoen aan het label ‘Wonen met een plus’. We deden dit vooral door in te zetten op brandveilige stallingen voor scootmobielen. Sinds 1 juli 2024 is de wetgeving aangescherpt en mogen scootmobielen niet meer in algemene ruimten van woongebouwen staan. We inventariseerden het aantal scootmobielen in algemene ruimten en maakten per complex plannen voor een brandveilige stalling. We organiseerden bijeenkomsten met gemeenten, woningcorporaties en de brandveiligheidsregio om gezamenlijke uitgangspunten voor de aanpak en bekostiging te bepalen. In 2025 werken we de plannen verder uit en starten we met de realisatie van 47 stallingen tot en met 2030.

Nieuwe vormen van sociaal beheer
We werkten aan nieuwe vormen van sociaal beheer om de uitdagingen van vergrijzing en extramuralisering aan te pakken. In alle gemeenten zochten we naar mogelijkheden om meer flatcoaches in te zetten. De flatcoach ondersteunt het samenleven in woongebouwen waar veel kwetsbare ouderen wonen en organiseert de samenwerking tussen wonen, zorg en welzijn. In Delft en Rijswijk hebben we met hulp van de gemeente extra middelen gekregen, waardoor er nu vier extra flatcoaches zijn. Het concept is geëvalueerd en we breiden de samenwerking met partnerorganisaties zoals de wijkverpleging verder uit. Naast de flatcoach die zich meer richt op ouderen, gaan we ook aan de slag met communitybuilders in Zoetermeer. Deze wervingsactie was in 2024 nog niet succesvol. We onderzoeken in 2025 andere mogelijkheden, zoals inleen. In Delft heeft de welzijnsorganisatie een communitybuilder geworven voor de Bikolaan. De communitybuilder ondersteunt de gemeenschapsvorming in complexen waar de leefbaarheid zwaar onder druk staat.

9.3 Een vangnet voor wie dat nodig heeft

Het aantal ontruimingen door huurachterstand is weer onder de tien gebleven. We ontruimen alleen als er echt geen andere optie is. De huurachterstand onder zittende huurders is ongeveer gelijk gebleven. We zien huurders worstelen met hun bestaanszekerheid. We zijn coulant met betalingsregelingen en werken actief samen met gemeenten op het gebied van vroegsignalering. We hebben de workflow aangepast en verwijzen in onze brieven actief naar partners die ondersteuning bieden.

Gemeente	2020	2021	2022	2023	2024
Delft	6	3	2	2	1
Leidschendam-Voorburg	2	0	1	1	3
Rijswijk	0	0	2	0	2
Zoetermeer	3	3	4	6	2
Den Haag	0	0	0	0	0
Totaal	**11**	**6**	**9**	**9**	**8**

Tabel 9.01. Aantal ontruimingen huurincasso per jaar en per gemeente 2020-2024

9.4 Prettig wonen met elkaar

Ontruimingen woonfraude en ernstige overlast
In 2023 zijn we begonnen met een nieuwe aanpak bij woonfraude. Binnen Vidomes zijn hiervoor twee medewerkers vrijgemaakt. In alle werkgemeenten werken we goed samen met de gemeente en politie om signalen te delen. Deze aanpak werkt goed. Afgelopen jaar zijn er 32 woningen ontruimd vanwege illegale bewoning of criminaliteit. Dit is ongeveer gelijk aan 2023 en meer dan onze doelstelling om 30 illegale situaties te beëindigen.

In 2024 hebben we slechts twee woningen ontruimd vanwege ernstige overlast. Onze consulenten sociaal beheer komen wel steeds meer huurders tegen met complexe achterliggende problematiek. In deze gevallen bieden we ondersteuning. Samen met partners proberen we de maatschappelijke kosten voor huurder, omwonenden, gemeente en corporatie te beperken door alleen te ontruimen als dat echt noodzakelijk is.

Gemeente	Woonfraude 2024	Ernstige overlast 2024
Delft	11	1
Leidschendam-Voorburg	5	1
Rijswijk	4	0
Zoetermeer	11	0
Den Haag	1	0
Totaal	**32**	**2**

Tabel 9.02 Aantal ontruimingen woonfraude en ernstige overlast per gemeente in 2024

10. Goed georganiseerd

	Tevreden over: • succesvolle overgang naar nieuwe leverancier voor het beheer van onze kantoorautomatisering. • de nieuwe arbodienst per 1 maart 2025. We kijken uit naar de samenwerking om samen stappen te zetten in verdere verzuimbeheersing en verzuimpreventie. • het behoud van talent en het succesvol invullen van onze vacatures. 43% van de vacatures hebben we ingevuld met collega's die doorstroomden (2023: 39%). • digitale verbeteringen zoals de mogelijkheid om foto's toe te voegen aan reparatieverzoeken, de eerste track-en-tracefunctie en de leeshulp.
	Aandachtspunten: • de vertraging in de realisatie van een aantal digitale verbeterwensen. We wachten op voortgang bij de leveranciers. We oefenen druk uit of zoeken naar andere mogelijkheden. • we zien een toenemende dreiging van digitale aanvallen. Daarom blijven we dit extra aandacht geven. Wel zijn we trots op de inzet van medewerkers die trainingen volgden om hun digivaardigheden en -bewustzijn te vergroten. • de relatief hoge financiële 'terugverdientijd' van onze leningen. Ons duurzaam businessmodel heeft daarom onze aandacht.

Om onze doelen te bereiken, kunnen we niet zonder een organisatie die staat als een huis. Daarvoor hebben we iedereen binnen de organisatie nodig, met verschillende talenten en kwaliteiten. In 2024 richtte het thema 'Goed georganiseerd' zich op drie belangrijke pijlers:

- Werkgeluk & ontwikkeling
- Slim resultaten bereiken
- Huis verder op orde

10.1 Werkgeluk & ontwikkeling

Werkgeluk is een van de speerpunten uit onze doelenkaart. Werknemers die met plezier naar hun werk gaan, zijn gemotiveerder, voelen zich beter en zijn meer betrokken. Dat leidt tot de beste resultaten. We werken aan werkgeluk met leidinggevenden, medewerkers en HR.

Gezondheid en vitaliteit zijn belangrijk voor werkgeluk. Daarom zijn we blij met de nieuwe arbodienst die op 1 maart 2025 start. We hebben in Human Capital Care een partner gevonden met dezelfde visie en kijken uit naar de samenwerking.

Talentontwikkeling en persoonlijke groei
Om succesvol te zijn, moet een organisatie goed kunnen reageren op veranderingen, vooral in het dynamische en complexe werkveld van een woningcorporatie. Dit vraagt veel van onze organisatie en medewerkers. Ruimte voor persoonlijke groei draagt bij aan werkgeluk en zorgt voor flexibiliteit en duurzame inzetbaarheid. Daarom investeren we continu in de ontwikkeling van onze medewerkers met persoonlijke en vakinhoudelijke trainingen. Tijdens het negende zomerfestival namen collega's enthousiast deel aan de verschillende workshops voor en door collega's. Samenzijn, lol, ontspanning en vitaliteit stonden daarbij centraal.

Bij Vidomes werken we resultaatgericht samen. Een belangrijk onderdeel hiervan is het goede gesprek. Dit doen we onder andere met onze ontwikkelcyclus. Hierbij maken we afspraken over resultaten, inzet van talenten en persoonlijke ontwikkeling. Het goede gesprek gaat ook over samenwerken. Als we het niet eens zijn, gaan we in gesprek en komen we samen tot de beste oplossing. Hier besteden we veel aandacht aan binnen de organisatie en in het leiderschap.

Leiderschapsontwikkeling is een continu proces en heeft altijd de aandacht. Afgelopen jaar lag de focus op effectieve en ineffectieve patronen binnen het team. Hoe ga je hiermee om? Verder hebben we de overlegstructuur voor het BMT (bestuur, management en teamleiders) vernieuwd. Deze is qua samenstelling aangepast (verkleind), omdat er de afgelopen jaren veel nieuwe medewerkers (inclusief leidinggevenden) zijn bijgekomen en de omvang simpelweg te groot werd voor een effectieve sturing. De nieuwe overlegstructuur zorgt voor meer focus en een effectievere sturing en besluitvorming.

Topwerkgever
De Nederlandse economie vertoonde in 2024 een bescheiden groei. Net als in 2023 bleef de werkloosheid laag en waren er veel vacatures. Toch vinden we nog steeds goede nieuwe collega's en daar zijn we blij mee. We hebben de afgelopen twee jaar flink geïnvesteerd in werving, selectie en onboarding. Daar profiteren we nu van. We doen ons best om een topwerkgever te zijn en te blijven.

Vidomes staat als werkgever goed op de kaart. Onze cultuur, maatschappelijke taak, ruimte voor eigen regie en aandacht voor groei en ontwikkeling zorgen ervoor dat sollicitanten voor ons kiezen. Dit horen we uit gesprekken met kandidaten en (nieuwe) medewerkers, en uit ons netwerk. Ook de vrijheid om zelf te bepalen of je thuis of op kantoor werkt, én het beschikbaar stellen van thuiswerkbenodigdheden worden gewaardeerd. Medewerkers geven ons hybride werkconcept gemiddeld een 8,4 (bron: afstudeeronderzoek naar de onboarding van nieuwe medewerkers bij Vidomes, 2023).

Dit jaar hadden we 67 vacatures. We zijn er trots op dat we 43% konden invullen met eigen mensen (2023: 39%). Zo konden 29 collega's een mooie volgende stap in hun loopbaan zetten. Naast mooie (door)groei weten we hiermee ook goede en leuke mensen langer aan ons te binden en uit te dagen in hun ontwikkeling. De 38 nieuwe collega's volgden het vernieuwde onboardingprogramma om zich snel thuis te voelen en wegwijs te worden in onze organisatie. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers breed inzetbaar zijn. In 2023 zijn we gestart met het actualiseren van onze functieprofielen. Inmiddels is ongeveer 50% van de profielen geüpdatet. In 2025 ronden we dit af.

Samenwerken op organisatieontwikkeling: Corporaties in Beweging & De Vernieuwde Stad
Corporaties in Beweging (CiB) is een samenwerkingsverband van dertig (veelal) woningcorporaties in de regio. Samen werken we aan duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, ontwikkeling en kennisdeling. In CiB zijn we actief in zowel de stuurgroep als diverse werkgroepen. CiB heeft zich afgelopen jaar verder geprofessionaliseerd met een nieuwe structuur, aansturing én een nieuw Koersplan voor de komende jaren. Een mooi resultaat is de arbeidsmarktcampagne Werken bij de WOCO met meer dan veertig corporaties uit de regio. Ook het eigen traineeship (thuisgeven.nl) voor zowel mbo- als hbo-trainees is doorontwikkeld. Vidomes had in 2024 ook weer trainees. Daar zijn we blij mee. Daarnaast zijn we bij De Vernieuwde Stad (DVS) actief in het werkgeversnetwerk. Hier wisselen we kennis uit en werken we samen op HR-thema's.

10.2 Slim resultaten bereiken

De verschillende stafafdelingen zorgen ervoor dat Vidomes goed georganiseerd is en dat collega's prettig en veilig kunnen werken. We behalen onze resultaten slim door digitalisering, goede projectsturing en een cultuur van continu verbeteren.

Projectmatig werken: overzicht en sturing
Het projectenbureau heeft in 2024 een overzicht gemaakt van alle (niet-vastgoed)projecten binnen Vidomes. Elke maand komen de managers bij elkaar om te beoordelen of we werken aan de juiste projecten. Het projectenbureau helpt projectleiders met een goede aanpak. In 2024 is de informatie over projectmanagement op ons intranet vernieuwd. Medewerkers vinden daar informatie over de verschillende methodes en formats. Ook zijn er trainingen georganiseerd zoals

programmamanagement. Hiermee professionaliseren we het aansturen van onze programma's.

"Alle informatie over projectmatig werken bij elkaar. En formats waarmee ik meteen aan de slag kan. Superhandig!"

In 2024 waren er, naast afdelingsprojecten, zestien Vidomes-brede projecten en programma's. Deze hebben tot mooie resultaten geleid. Zo zorgde het project Beeldkwaliteit voor een app waarmee wijkbeheerders kunnen meten hoe schoon, heel en veilig de omgeving rond een complex is. Met het project Duurzame Mobiliteit hebben we een fietsplan voor medewerkers gerealiseerd. Twintig collega's maakten hier begin 2024 al gebruik van.

Goede communicatie met onze huurders
We vinden het belangrijk om goed en persoonlijk te communiceren met onze huurders. Het programma Klantcommunicatie zorgt voor betere communicatie met onze klanten. In 2024 hebben we het beheer van onze standaardbrieven verder verankerd. Daarnaast rolden we beleid uit over 'anoniem bellen' en het gebruik van 'no-reply@vidomes.nl'. Dit doen we in principe niet, want we staan voor 'persoonlijk en dichtbij'.

We schrijven onze teksten op vidomes.nl zoveel mogelijk in eenvoudig Nederlands. Toch is dit niet altijd genoeg. Voor mensen die moeite hebben met lezen of de Nederlandse taal niet goed begrijpen, lanceerden we Tolkie op vidomes.nl. Tolkie kan tekst voorlezen of vertalen, moeilijke woorden uitleggen of tekst samenvatten. Sinds de livegang in juni werd Tolkie ruim 4.000 keer geopend, waarna bijna 4.500 keer hulp werd gevraagd. Sitebezoekers gebruikten de functie ook om teksten te vertalen, vooral naar het Engels, Arabisch en Pools. Het inrichten van digitale post liep door technische problemen vertraging op. Dit pakken we in 2025 verder op.

Digitale beweging
Met digitalisering dragen we bij aan de tevredenheid van huurders en collega's. Door processen te automatiseren, hebben we meer tijd voor huurders die dit nodig hebben. In 2024 hebben we hard gewerkt aan een breed scala van digitaliseringsactiviteiten. Zo hebben we het opvragen van de huurovereenkomst nog slimmer ingericht voor huurders. We zijn begonnen met het digitaliseren van de voor- en eindinspectie. De eerste track-en-tracefunctie kwam beschikbaar. Huurders die een betalingsregeling aanvragen, kunnen nu in het portaal de status van hun aanvraag volgen. En wie een reparatieverzoek indient, kan nu een foto meesturen. Hierdoor kunnen aannemers het probleem sneller vaststellen en beter inschatten welke materialen nodig zijn. Zo is het probleem sneller opgelost. We hebben ook het proces voor het aanvragen van een Zelf Aangebrachte Verandering vernieuwd: voor de huurder is nu direct duidelijk welke veranderingen wel en niet mogen, en welke kwaliteitseisen er zijn.

Na een uitgebreide selectieprocedure zijn we eind 2024 overgestapt naar een nieuwe kantoorautomatiseerder. Hiermee krijgen we een partner die een vernieuwende en toekomstgerichte aanpak heeft voor ons IT-Beheer. We hebben hard gewerkt aan de overgang, onder andere door verhuizing van het datacenter naar de cloud, de uitfasering van Citrix en het overbodig maken van netwerkschijven door het project SlimSamen365. De dreiging van een cyberaanval is onverminderd groot. Cybercriminelen richten zich steeds vaker op medewerkers. Daarom is het belangrijk dat zij zich bewust zijn van de risico's. Dit bewustzijn over privacy en security groeit nog steeds door de online trainingen en de aandacht vanuit het projectmatig werken.

"Die securitytrainingen vind ik leuk om te doen. En ik heb er privé ook nog wat aan!"

Processen, informatie en data
Met het programma Go with the Flow hebben we in 2024 in totaal 46 nieuwe processen vastgelegd. Dit zorgt voor duidelijkheid over wat we doen, hoe we dat doen en wie erbij betrokken is. Slimformatie zorgde ervoor dat alle documenten in E-content een bewaartermijn hebben. Het Data.dot-team ging begin 2024 van start en leverde het Vidomes Dataplatform op, wat helpt bij betere stuurinformatie in de toekomst. Verder optimaliseerden we de inrichting van de VastgoedCloud. Soms duurt het langer om digitale verbeteringen te realiseren zoals bij digitale post. Als een leverancier niet kan leveren wat wij willen, zoeken we naar andere mogelijkheden.

De stuurgroep Samen Digitaal is verantwoordelijk voor de sturing van onze digitaliseringsprogramma's en activiteiten. We hebben de samenstelling en taakverdeling verbeterd, zodat we beter kunnen prioriteren en sneller digitaliseren. Het actualiseren van onze digitale visie is vertraagd en pakken we verder op in 2025.

Doorontwikkeling intranet en website

Ons intranet: Sofie
Ons intranet Sofie is belangrijk voor ons dagelijkse werk. Collega's werken zowel thuis als op kantoor. Het intranet helpt ons verbonden te blijven en samen te werken. In 2024 plaatsten we met elkaar ruim 10.000 berichten, tegen 9.000 in 2023. Collega's reageerden 23.000 keer op berichten, tegen 20.000 in 2023. Ook het aantal likes is groot: bijna 35.000. Een goed werkend intranet is goud waard voor de binding en samenhang in een organisatie.

Onze website: www.vidomes.nl
In 2024 bezochten aanzienlijk meer mensen vidomes.nl. Het aantal bezoeken ging van 245.000 naar 418.000. Een duidelijke oorzaak voor deze groei hebben we niet. De meeste bezoekers kwamen via een nieuwsbericht of vacature, die we op andere kanalen zoals LinkedIn deelden. Bezoekers bleven ten opzichte van 2023 iets minder lang op onze website: de gemiddelde sessieduur daalde van 4.06 naar 2.45 minuut. De meeste bezoekers gebruikten een smartphone (57,5%), maar ook de computer/laptop (38,4%) blijft veelgebruikt. Binnen vidomes.nl werd het meest gezocht op 'huur', 'intercom' en 'klacht'. Na een zoekopdracht klikten bezoekers het meest door op de reparatiebeslisboom, gevolgd door andere digitale formulieren en de inlogpagina van Mijn Vidomes.

Samen bereiken we meer
We bundelen onze krachten in samenwerkingsverbanden met andere corporaties. In het samenwerkingsverband A+ werken we met acht corporaties aan informatisering en digitalisering.
In De Vernieuwde Stad (DVS) zijn we kartrekker van digitale innovatie en transformatie. We organiseerden op het Corporatieplein een bestuurdersontbijt over Artificial Intelligence (AI) en vertelden over onze pilot met de chatbot voor de huuraanpassing. We nemen deel aan de Aedes Strategische Klankbordgroep digitalisering en de Aedes Tactische Werkgroep datastandaarden.
In Corponet, het kennisnetwerk voor informatisering en automatisering in de corporatiesector, delen we kennis over digitalisering en informatiebeveiliging. We vertegenwoordigen de sector in de Bouw Digitaliserings Raad en lanceerden met DigiGo in 2024 afspraken voor digitalisering in de gebouwde omgeving.

10.3 Huis verder op orde

Om onze bedrijfsvoering op orde te houden, zorgen we voor een professioneel inkoop- en contractmanagement, integreren we het risicomanagement en houden we Vidomes financieel gezond.

Inkoop- en contractmanagement
In 2024 hebben we veel inkooptrajecten succesvol doorlopen en afgerond. Het doel van inkooptrajecten is dat we de hoogste kwaliteit tegen de beste prijs behalen. Voorbeelden hiervan zijn kantoorautomatisering, surfaces, printers en de arbodienst. Vanuit de afdeling Vastgoed zijn trajecten zoals wettelijke beheertaken en brandveiligheid in de afrondende fase. Bij al deze trajecten hebben we het inkoopbeleid van Vidomes gevolgd. Dit leverde goede financiële resultaten en contractafspraken op. De organisatie van het inkoop- en contractmanagement is verbeterd.

De inkoopcoördinator is sinds medio 2024 de leidinggevende van de inkoopfuncties. Hiermee is directere sturing mogelijk op het inkoopbeleid en de verschillende inkooptrajecten uit de inkoopkalender. Het invullen van vacatures blijft een zorg, omdat de markt op dit vakgebied krap is. Voor 2025 zoeken we nog young professionals en bieden we opleidingen aan om talent aan Vidomes te binden. Door een aantal openstaande vacatures in 2024 zijn sommige zaken, zoals de Spendanalyse en het beheer van het contractenregister, stil komen te liggen. Dit is voor korte tijd geen probleem, maar voor de toekomst een aandachtspunt.

In 2024 zijn we gestart met het project Van bestellen tot betalen. We brengen per afdeling het proces van bestelling tot betaling in beeld en optimaliseren het. Dit zorgt voor meer efficiëntie, lagere kosten en een hogere tevredenheid van medewerkers en klanten.

Risicomanagement en compliance
Adequaat, integraal risicomanagement helpt ons om kansen te benutten, risico's te beheersen en onze maatschappelijke doelstellingen te bereiken. In 2024 hebben we risicomanagement op alle niveaus in de organisatie toegepast. Elk kwartaal bespreken de managers de risico's en beheersmaatregelen. Periodiek verschijnt er een compliancenieuwsbrief om iedereen op de hoogte te houden van nieuwe wetten en regels.

Daarnaast hebben we audits gedaan om te controleren of we onze processen volgen en of de maatregelen werken. Afgelopen jaar hebben we audits uitgevoerd op de verkoop van eenheden, de jaarlijkse huuraanpassing en de datakwaliteit. We kijken ook naar risico's zoals soft controls, privacy, security, fiscale aspecten en verzekeringen. Met de resultaten van de audits bekijken we wat goed gaat en wat beter kan.

In 2024 hebben we veel aandacht besteed aan integriteit en sociale omgangsvormen. De vertrouwenspersonen en de integriteitscommissie hebben met alle teams dilemmagesprekken gevoerd. Bijvoorbeeld: wat doe je als een huurder je geld aanbiedt voor een klus? Spreek je een collega aan die een grap maakt die jij niet leuk vindt? De teams reageerden positief op deze gesprekken. Het werd duidelijk dat integriteit vaak niet zwart-wit is. Het bestuur en managementteam hebben ook een training gevolgd over integriteit. Ze leerden hoe ze signalen van niet-integer gedrag herkennen en aanpakken.

We hebben in 2024 vervolgstappen gezet om onze bedrijfscontinuïteit te waarborgen. Voor onze belangrijkste bedrijfsprocessen hebben we een impactanalyse gemaakt. Hiermee bepalen we hoe lang een bedrijfsproces kan uitvallen, voordat we een alternatief werkproces moeten inzetten. In 2025 gaan we deze alternatieve processen opstellen. Omdat we tijdelijk minder capaciteit hadden, moesten we keuzes maken: de evaluatie van het integraal risicomanagement schoven we door naar 2025.

Juridisch
In 2024 hebben we juridische informatie voor medewerkers vastgelegd en toegankelijk gemaakt, gekoppeld aan voor hen relevante processen. Dit helpt hen om huurdersvragen snel en goed te beantwoorden.

De impact van de invoering van de Omgevingswet is voorlopig beperkt. We werken op onderdelen al op een manier die past bij de Omgevingswet, bijvoorbeeld bij participatie. In de compliancegesprekken met wetgevingseigenaren besteden we regelmatig aandacht aan nieuwe wet- en regelgeving, zoals de Woningwet en de Wet betaalbare huur. Vidomes volgt de ontwikkelingen, zoals de eventuele Europese aanbestedingsplicht voor corporaties, nauwgezet.

De acties uit de privacy-securityscan hebben we opgenomen in een nieuw privacyjaarplan. In 2024 stelden we het privacybeleid vast. Verdere acties volgen in 2025.

Financiën
Vidomes voldoet aan alle financiële normen van de toezichthouder. Onze financiële continuïteit is hiermee geborgd. We zijn een financieel gezonde corporatie. Volgens ons duurzaam businessmodel willen we investeringen in bestaande voorraad financieren vanuit de operationele kasstromen. Uit onze analyse blijkt dat we dit op lange termijn niet kunnen doen als we de volledige Nationale Prestatie Afspraken (NPA) meenemen. Daarom hebben we de NPA niet volledig ingerekend in onze meerjarenbegroting. Door de toenemende druk op onze financiële ruimte hebben we extra controles ingesteld. Indien nodig, kunnen we tijdig bijsturen op onze kasstromen. We willen ons vermogen maximaal inzetten voor onze maatschappelijke opgaven, maar ook onze financiële continuïteit waarborgen binnen acceptabele risico's. Dit beleid vormt de basis voor ons ondernemingsplan en de meerjarenbegroting.

De maximale inzet van ons vermogen voor maatschappelijke doelen brengt onrendabele investeringen met zich mee. We zien dit als een financieel ‘offer’: we zetten middelen in om onze maatschappelijke bijdrage te leveren. Dit is belangrijk in onze financiële sturing en besluitvorming. Door de verwachte toename van onze leningenportefeuille in de komende jaren wordt het renterisico steeds relevanter.

10.4 Goed georganiseerd in cijfers

In-, door- en uitstroom

- Instroom: 38
- Doorstroom: 29 ▲
- Uitstroom: 38 ▲
- Totaal aantal vacatures: 67

Bezetting en formatie

- Formatie: 230 FTE
- Bezetting: 220 FTE

Verdeling man/vrouw ▲

- Man: 43%
- Vrouw: 57%

Gemiddelde leeftijd (aantal medewerkers; geen FTE) ▲

- 47 jaar
- Tot 34: 36 medewerkers
- 35-54: 136 medewerkers
- 55+: 69 medewerkers

Gemiddelde dienstjaren

- 8

Gemiddeld verzuimpercentage ▲

- 6,5%

MEERZICHT

CORBULOPARK

Let op ! Kinderen
Marcello Cappuccino
italiaanse koffie & ijs

Bijlage 1 ESG-tabellen

De Vernieuwde Stad en Aedes hebben zich samen met een aantal corporaties, waaronder Vidomes, verdiept in ESG met als doel om uniformer te rapporteren en te sturen op maatschappelijke doelen. ESG staat voor *Environment, Social en Governance.* Een ESG-rapportage richt zich op de maatschappelijke effecten van een organisatie die je niet terugvindt in de financiële cijfers. De rapportage is niet verplicht voor woningcorporaties. Wel blijkt dat bijvoorbeeld banken, die een rapportageverplichting hebben, behoefte hebben aan extra informatie van corporaties. Ook accountants vragen daar steeds vaker naar. In 2024 hebben we een framework ontwikkeld waarmee woningcorporaties zelf aan de slag kunnen. Binnen dit framework hebben we onder andere KPI's opgesteld om over te rapporteren, zodat we dat in de toekomst eenduidiger kunnen doen als woningcorporaties. In deze bijlage doen we een eerste aanzet voor rapportage op de ESG-criteria. Komend jaar gaan we samen met DVS en Aedes de KPI's verder verdiepen. In ons volgende jaarverslag proberen we dit te verder te integreren in onze verslaglegging.

In deze bijlage staat per thema een samenvattende ESG-tabel met resultaten die ook in de hoofdstukken terug zijn gekomen.

B1.1 ESG-tabel Voldoende Geschikte woningen met toekomstwaarde

ESG	Subthema	Titel KPI	Omschrijving	Resultaat 2024
E	Klimaat-mitigatie	CO_2-uitstootreductie op adresniveau	Vermindering CO_2-uitstoot op adresspecifiek niveau	Vloerisolatie bij 121 woningen met recyclebaar materiaal
S	Passende huisvesting	Aantal gerealiseerde sociale huurwoningen	Nieuw gerealiseerde zelfstandige DAEB-woningen in 2024	103 opgeleverde woningen (Rijswijk, Zoetermeer, Stompwijk)
		Aantal sociale huurwoningen in aanbouw	Sociale nieuwbouwwoningen gestart in 2024	136 gestart in 2024 220 in totaal in aanbouw
		Aantal verkochte Koopgarant-woningen	Verkoop met terugkoopverplichting onder Koopgarant	31 eerste verkopen Koopgarant in 2024
		Inkomensverdeling kopers Koopgarant	Woningen toegewezen op basis van inkomenscategorie	74% onder of tot €52.671
	Gezondheid en veiligheid	Aantal woningverbeteringen gestart	Verbeterprojecten gestart, gericht op gezond en veilig wonen	129 woningen (0 opgeleverd in 2024)
		Aantal woningen met planmatig onderhoud	Uitgevoerde planmatige onderhoudsprojecten ter kwaliteitsborging	146 projecten; 1.500 woningen schilderwerk, 240 keuken/badkamervervangingen
	Veiligheid en leefbaarheid	Klanttevredenheid onderhoudsdiensten	Ervaren kwaliteit van reparatieonderhoud door huurders	Gemiddelde score van 8

B1.2 ESG-tabel Duurzaam in Balans

ESG	Subthema	Titel KPI	Omschrijving	Resultaat 2024
E	Energie	% woningen met energielabel A of beter	Aandeel woningen met energielabel A+++, A++, A+, A	6,8% (1.188 van 17.615)
		Aantal EFG-labelwoningen uitgefaseerd	Vermindering woningen met label E, F of G	600 minder dan in 2023
		Aantal woningen met zonnepanelen	Eengezinswoningen met zonnepanelen in 2024	80 woningen
		Aantal aardgasloze nieuwbouwwoningen	Aantal opgeleverde woningen zonder gasaansluiting	103 woningen
		Aantal woningen aangesloten op warmtenet	Aansluitingen op Open Warmtenet Delft voorbereid	1.100 woningen
		Aantal woningen geschikt voor elektrisch koken	Percentage woningen met kookvoorziening zonder gas	5.800 woningen (33%)
		Duurzame mobiliteit	Stimuleren van duurzaam woon-werkverkeer via fietsplan.	Fietsplan ingevoerd; bijdrage aan CO2-reductie door minder autogebruik.
	Circulaire economie	Pilot circulair bouwen met DAD	Toepassing Duurzaamheids Ambitie Dossier (DAD)	Geïmplementeerd, in pilotfase
	Klimaat-adaptatie	Project Goed Groen	Uitwerking beleid en tuinkaders	Beleid opgesteld en vijf tuinontwerpen ontwikkeld
S	Gezondheid en veiligheid	Aantal energiehulpen ingezet	Huurders met gratis advies en materialen	4.000 huurders bereikt
	Gezondheid en veiligheid	Aantal energiecoachgesprekken	Energieadvies aan bewoners	30 gesprekken
	Gezondheid en veiligheid	Aantal huurders met collectieve zonnepanelen	Huurders via Vidosol aangesloten op collectieve zonnestroom	Bijna 800 huurders
	Bedrijfscultuur	Opleiding wijkbeheerders en wijkmeesters	Training over energieadvies en duurzaamheid	Bijna 100% opgeleid
	Stakeholder betrokkenheid	Bijeenkomsten met huurdersraden en RvC	Projectbezoeken en gezamenlijke reflectie	Meerdere bijeenkomsten in 2024
G	Stakeholder betrokkenheid	Samenwerking met externe partners	Bouwstroom, SVH, gemeenten, marktpartijen	Meerdere langlopende samenwerkingen
	Circulaire economie	Toepassing DAD in projecten	Gebruik van duurzaamheidsinstrument bij renovaties	Volledig ingevoerd in 2024
	Bedrijfscultuur	Onboarding nieuwe medewerkers met duurzaamheid	Training in duurzaamheid en missie Vidomes	100% krijgt dit in onboarding
	Algemeen	Monitoring CO2-uitstoot bedrijfsvoering	CO2-registratie bedrijfsvoering en mobiliteit	Nulmeting in 2024

B1.3 ESG-tabel Tevreden klanten

ESG	Subthema	Titel KPI	Omschrijving	Resultaat 2024
S	Klant-gerichtheid	Gemiddelde klanttevredenheid	Gemiddeld cijfer over vijf primaire processen	7,7
		Klanttevredenheid – Nieuwe huurders	Cijfer van nieuwe huurders over dienstverlening	8,0
		Klanttevredenheid – Vertrokken huurders	Cijfer van vertrekkende huurders	7,9
		Klanttevredenheid – Reparatieonderhoud	Cijfer na reparatieverzoek	7,5
		Klanttevredenheid – Planmatig onderhoud	Cijfer bij planmatige projecten	7,1
		Klanttevredenheid – KlantContactCentrum	Cijfer bij klantcontactmomenten	7,9
		Klanttevredenheid – Serviceabonnement	Cijfer voor onderhoudsdiensten eigen monteurs	8,1
		Klanttevredenheid – Co-makers reparaties	Gemiddeld cijfer op vijf meetonderdelen	8,0
		Afhandeling klachten binnen normtermijn	Percentage binnen twee weken afgehandeld	92% (doel: 90%)
		Gebiedsgericht werken Implementatie	Pilotaanpak voor gebiedsgericht werken	Pilot gestart, aangepaste opzet in Delft
G	Commu-nicatie	KlantContactstrategie uitvoering	Optimalisatie klantcommunicatie	Brieven herschreven, vertaaltool Tolkie geïntroduceerd
		Gebruik Mijn Vidomes	Gebruik van het digitaal klantportaal	Gestegen; klachtenfilter verbeterd
		Voorkeurskanaal huurders	Voorkeur communicatiekanaal op basis van enquête	55% telefoon, 33% Mijn Vidomes
		Ontwikkeling Vido-app	Keuze voor ontwikkeling mobiele app	Besluit genomen, eerste versie in 2025 verwacht

B1.4 ESG-tabel Passend en betaalbaar wonen

ESG	Subthema	Titel KPI	Omschrijving	Resultaat 2024
S	Passende huisvesting	Aantal nieuwe verhuringen	Aantal woningen toegewezen aan nieuwe huurders	1.032 woningen, waarvan 108 nieuw opgeleverd
		Aandeel verhuringen aan lage inkomens	Aandeel woningen verhuurd aan huishoudens met een laag inkomen	74,5%
		Aandeel verhuringen aan middeninkomens	Aandeel woningen verhuurd aan huishoudens met een middeninkomen	25,5%
		Aantal verhuurde woningen aan bijzondere doelgroepen	Aantal woningen verhuurd aan aandachtsgroepen via gemeenten/zorg	295
		Aantal succesvolle verhuizingen via seniorenmakelaars	Verhuizingen via makelaars naar geschikte seniorenwoningen	159 gerealiseerd; 90 schaarse woningen vrijgekomen
		Aantal woningen beschikbaar voor woningdelen	Woningen vrijgemaakt voor woningdelen met Friends-contract	Voorbereid voor 20 woningen in 2025
		Aantal middenhuurwoningen verhuurd	Woningen verhuurd binnen betaalbare middenhuursegment	1 woning onder nieuwe wet; eerder 45 in totaal
		Aantal Koopgarant-woningen verkocht	Aantal woningen via Koopgarant verkocht in 2024	52
		Gemiddelde huurverhoging (%)	Gemiddelde procentuele huurverhoging in het jaar	5,27% (staffel toegepast)
		Aantal tijdelijke huurkortingen (regulier)	Kortingen voor lage inkomens onder de aftoppingsgrens	83 huurders kregen korting
		Aantal tijdelijke huurkortingen (vrije sector)	Kortingen in vrije sector bij betaalproblemen	6 huurders kregen korting
		Inkomensafhankelijke huurverhoging	Toegepaste verhoging op basis van inkomen	9% huurders; 6,3% midden, 2,8% hoog
	Sociaal beleid	Huisuitzettingen wegens huurachterstand	Aandeel woningen met ontruiming vanwege huurachterstand	0,08%
G	Beleid	Samenwerking met gemeenten en zorg	Regionale samenwerking voor woningtoewijzing en beleid	Versterkt en uitgebreid (incl. prestatieafspraken en segmentering)
		Implementatie woonruimteverdeelsystee m	Toepassing en bijsturing van woonruimtebeleid	Voltooid; inzet op regionale afstemming
		Beleid huurkorting doelmatig ingezet	Herijking systematiek huurkorting vs. betaalbaarheid	90%-regel ingevoerd; kale huur als basis

B1.5 ESG-tabel Prettig wonen doen we samen

ESG	Subthema	Titel KPI	Omschrijving	Resultaat 2024
S	Veiligheid en leefbaarheid	Gemiddelde leefbaarheidsscore	Score uit woonbelevingsonderzoek	6,6 (doel: 7,0)
		Aantal actieve integrale gebiedsaanpakken	Aantal grootschalige wijkgerichte samenwerkingen	4 (Wij West, Meer voor Meerzicht, Sterk voor Noord, Buytenwegh)
		Inzet beeldkwaliteitsapp	Toepassing van digitale tool voor leefbaarheid	Tool gestart in 2024, monitoring begonnen
		Aantal ontruimingen woonfraude	Woningen ontruimd vanwege illegale bewoning	32 woningen
		Aantal ontruimingen ernstige overlast	Woningen ontruimd wegens ernstige overlast	2 woningen
		Aantal flatcoaches ingezet	Extra sociaal beheerders in complexen met kwetsbare ouderen	4 extra complexen sociaal beheer in Delft en Rijswijk
		Aantal communitybuilders actief	Gemeenschapsverbinders ingezet in kwetsbare wijken	1 actief in Delft (Bikolaan)
	Passende huisvesting	Aantal geclusterde ouderenwoningen opgeleverd	Woningen ‘Wonen met een plus’ opgeleverd in 2024	64 woningen (28 Rijswijk, 36 Zoetermeer)
		Aantal aangepaste scootmobielstallingen voorbereid	Gerealiseerde plannen voor brandveilige stallingen	47 stallingen gepland t/m 2030
G	Beleid	Aantal huisontruimingen door huurachterstand	Uitzettingen na uitgeputte incassotrajecten	8 woningen
		Aantal ontruimingen woonfraude	Ontruimingen vanwege illegale bewoning of crimineel gebruik	32 woningen
		Samenwerking zorg en welzijn bij woonvormen	Niveau samenwerking bij bijzondere woonvormen	Multidisciplinair ingericht met gemeente, zorg, welzijn
		Regionale samenwerking in gebiedsgericht werken	Betrokkenheid bij gemeentelijke coalities en leefbaarheid	Actief in alle werkgemeenten

B1.6 ESG-tabel Goed georganiseerd

ESG	Subthema	Titel KPI	Omschrijving	Resultaat 2024
S	Gelijke behande-ling en kansen voor iedereen	Score werkgeluk medewerkers	Gemiddelde tevredenheidsscore over hybride werkconcept	8,4 (bron: onderzoek onboarding 2023)
		Interne doorstroom	Aandeel vacatures ingevuld door eigen medewerkers	43% van de 67 vacatures
		Deelname onboarding-programma	Nieuwe medewerkers die het onboardingtraject doorliepen	38 nieuwe medewerkers
		Aantal trainees	Aantal ingezette mbo/hbo-trainees via regionale programma's	Meerdere trainees in 2024 (via CiB en thuisgeven.nl)
		Aantal BMT-leiderschapsinterven ties	Wijzigingen in overlegstructuur en leiderschapsontwikkeling	Nieuwe BMT-structuur + training teamdynamiek
		Medewerker-participatie zomerfestival	Deelname aan interne trainingen/workshops tijdens zomerfestival	Brede deelname; positief ontvangen
		Gemiddelde leeftijd medewerkers	Leeftijdsopbouw medewerkers Vidomes	Gemiddeld 47 jaar
		Verzuimpercentage	Gemiddeld ziekteverzuim in 2024	6,5%
G	Bedrijfs-cultuur	Aantal uitgevoerde audits	Audits op processen zoals verkoop, huuraanpassing, datakwaliteit	Meerdere audits uitgevoerd; resultaten gebruikt voor verbeteracties
		Evaluatie soft controls en integriteit	Dilemma-gesprekken en integriteitstrainingen	In alle teams gevoerd + training bestuur/MT
		Impactanalyse bedrijfscontinuïteit	Analyse van maximale uitvalduur per kernproces	Belangrijkste processen geanalyseerd; alternatieve processen volgen in 2025
		Migratie naar cloud	Uitgevoerd project om IT te moderniseren	Citrix uitgefaseerd; SlimSamen365 uitgerold; datacenter naar cloud
		Digitalisering & procesoptimalisatie	Digitalisering van processen voor efficiëntie en betere dienstverlening.	Meer geautomatiseerde inspecties en digitale post; betere datasturing.
		Aantal medewerkers getraind in security	Deelname securitybewustzijnstrainingen	Trainingen breed gevolgd; bewustzijn zichtbaar toegenomen
		Aantal vastgelegde processen	Processen vastgelegd via Go with the Flow	46 processen in 2024
		Aantal projectmatige verbeteringen	Voorbeelden: Beeldkwaliteit-app, reparatiefoto's, Zelf Aangebrachte Verandering	Diverse verbeteringen doorgevoerd in klant- en interne processen
	Beleid	Aantal afgeronde inkooptrajecten	Voorbeelden: printers, surfaces, arbodienst, brandveiligheid	Succesvolle trajecten volgens beleid; kostenbesparing en kwaliteit bereikt
		Status project Van bestellen tot betalen	Afdelingen met geoptimaliseerde bestel-betaalprocessen	Project gestart, eerste afdelingen in beeld
		Beschikbaarheid juridische info	Juridische processen en kennis gekoppeld aan werkprocessen	Informatie vastgelegd en toegankelijk gemaakt
		Implementatie privacybeleid	Vaststelling beleid en acties uit jaarplan privacy	Beleid vastgesteld, implementatie loopt door in 2025
		Invoering Tolkie en gebruik	Toegankelijkheid communicatie voor anderstaligen	>4.000 keer geopend