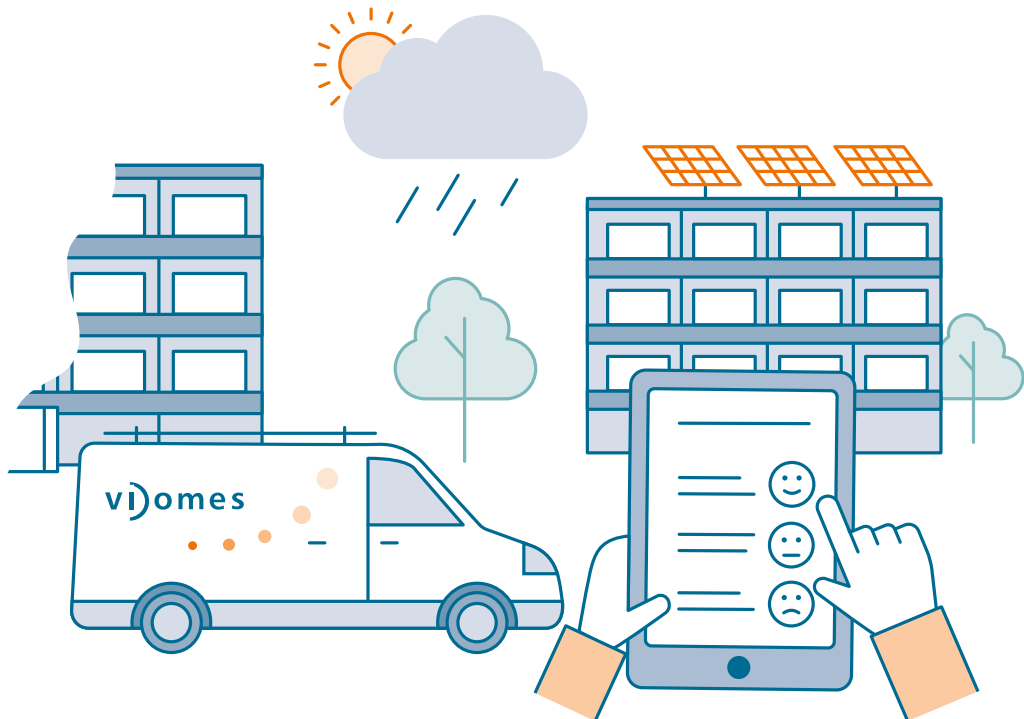


# Prima jaar met heftig slot

Beknopte versie  
van het jaarverslag  
2017



# **Prima jaar met heftig slot**

**Lees ons volledige jaarverslag  
op [vidomes.nl/jaarverslag](https://vidomes.nl/jaarverslag)**

# Voorwoord

We hebben mooie resultaten geboekt in 2017. Maar het was ook een heftig jaar. Zo vond op 1 november een ontploffing plaats in een van onze woningen. Daarbij kwam een collega om het leven.

En dan is er nog het vertrek van mijn collega-bestuurder. Uit onderzoek bleek dat hij niet transparant is geweest over aanbrengvergoedingen in een eerdere interim-periode bij Vidomes. Begin januari 2018 nam hij daarom ontslag.

## **Financieel een prima jaar**

De forse waardetoeename van ons woningbezit leidt niet tot extra financiële ruimte om te investeren. Bakstenen zijn geen bankbiljetten. We verhuren deze woningen en incasseren de waardestijging niet. Onze investeringsruimte wordt wel direct ingeperkt door de betaalde verhuurdersheffing en vennootschapsbelasting van € 20 miljoen.

## **Boost voor klanttevredenheid**

Vanaf 2018 halen we alles uit de kast om de klanttevredenheid van onze huurders te verbeteren. We gaan bovendien met onze nieuwe strategische visie aan de slag. En we willen nóg beter samenwerken met onze belangrijkste stakeholders. Deze uitdagingen gaan we graag aan!

Daphne Braal  
*Bestuurder*




# Onze mening over behaalde resultaten in 2017

---

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

---

 Tevreden

 Neutraal

 Ontevreden

## Onze missie

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

### **Vijf belangrijke thema's om onze missie waar te maken**

Drie thema's zijn vanzelfsprekend, omdat iedere corporatie die opgave heeft.

- **Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde**
- **Duurzaam in balans**
- **Tevreden klanten**

Daarnaast zijn er twee thema's waarin Vidomes het verschil wil maken.

- **Bij elkaar brengen: goede match tussen pand en klant**
- **In het oog in het hart: extra zorg voor prettig en veilig wonen**

Aan de hand van deze thema's blikken wij terug op 2017.

# Onze strategische visie

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



## Onze werkgebieden

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

# Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde

## 😊 Tevreden over:

- de omvang van de betaalbare woningvoorraad
- de verlaging van het aantal verkochte woningen met 35%
- de kwaliteit van de woningvoorraad krijgt een flinke impuls door het uitvoeren van onderhoud (in totaal € 32 miljoen)
- de uitvoering van het planmatig onderhoud (€ 23 miljoen) is op stoom

## 😐 Neutraal over:

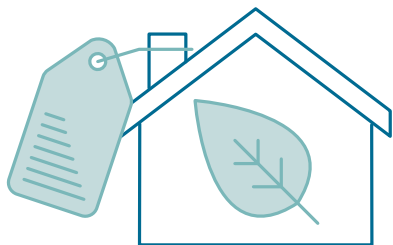
- de uitbreiding van het nieuwbouwprogramma met de gemeenten en de realisatie van nieuwbouw



## 😞 Ontevreden over:

- de beschikbaarheid van nieuwbouwlocaties in onze werkgemeenten

# Duurzaam in balans



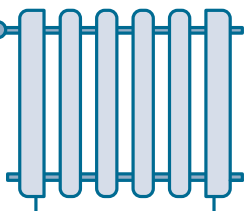
## 😊 Tevreden over:

- de omvang en uitvoering van het duurzaamheidsprogramma
- de samenwerking met partners in gemeenten
- de 2 Green Deals in Delft en Zoetermeer over de energietransitie
- de gestage voortgang van de vastgoedprojecten



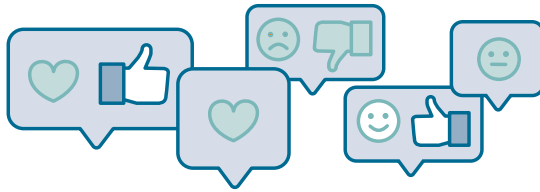
## 😐 Neutraal over:

- 78% van de open verbrandingstoestellen (geisers en moederhaarden) is vervangen





# Tevreden klanten



## 😊 Tevreden over:

- een stijging van 498% van het aantal contactmomenten via social media
- de nieuwe website vidomes.nl

## 😐 Neutraal over:

- de resultaten van klanttevredenheidsmetingen



## 😞 Ontevreden over:

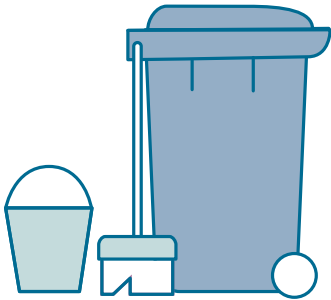
- het huurdersoordeel van de Aedes-benchmark (C-oordeel)
- de telefonische dienstverlening (gewenste servicelevel niet behaald)
- de negatieve klantfeedback

# In het oog in het hart:

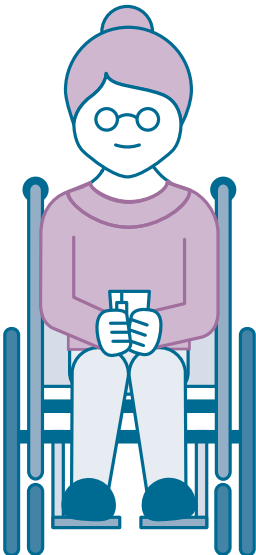
## Sociaal Domein



### Tevreden over:



- de gemeentelijke taakstelling statushouders is behaald: 190 statushouders gehuisvest
- de forse daling (32%) van het aantal ontruimingen (27) op basis van huurschulden
- de toename van het aantal tevreden huurders over leefbaarheid
- de vernieuwde prestatieafspraken met werkgemeenten, collega-corporaties en huurdersorganisaties
- de samenwerking met de partnerorganisaties rondom de flatcoach, wijkresto's en Het Trefpunt Haagsebos
- de werkwijze rond integrale complex- en buurtstrategieën en leefbaarheidsprogramma's



### Neutraal over:

- de financiële houdbaarheid van de wijkresto's en Het Trefpunt Haagsebos blijft spannend

# Bij elkaar brengen

## 😊 Tevreden over:

- 87% van de huurwoningen is betaalbaar verhuurd
- 83% van het vrijgekomen aanbod is verhuurd aan de huurtoeslagdoelgroep



## 😐 Neutraal over:

- een betere inzet van de huurkorting voor de juiste mensen



## 😞 Ontevreden over:

- de slechtere resultaten van het inkomensafhankelijk huurbeleid door rijksregelgeving
- 20% minder verhuringen dan verwacht: steeds minder doorstroming
- de toename van de wachttijden voor woningzoekenden naar gemiddeld 45 maanden

# Financiële positie

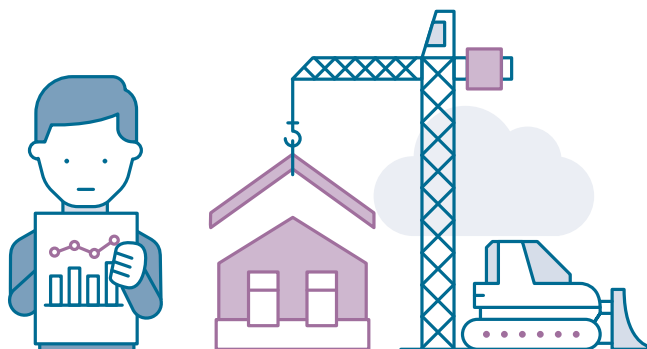
## 😊 Tevreden over:

- onze financiële huishouding
- onze bedrijfsvoering is afgestemd op onze maatschappelijke opgave
- we voldoen aan alle financiële normen van onze externe toezichthouders



## 😐 Neutraal over:

- de papieren waardestijging met ruim € 500 miljoen van ons vastgoed
- het grotendeels realiseren van de begroting: niet alle voorgenomen investeringsplannen (vastgoed) zijn volledig gerealiseerd



# Organisatie Vidomes

## 😊 Tevreden over:

- het nog steeds zeer lage percentage van ziekteverzuim: 2,7% (kleine verhoging van 0,2% vergeleken met 2016)
- de ontwikkeling van medewerkers in projecten 'Lekker B(l)oeiend' en 'Vidomes Beweegt'
- de toename van het aantal jongere medewerkers tot 35 jaar
- de bezetting van de organisatie: 180 medewerkers op 1 januari, 181 op 31 december



## 😐 Neutraal over:

- het beperkte gebruik van het loopbaanbudget door slechts 18% van de medewerkers



REDACTIE  
**Vidomes**

ONTWERP  
**Pony Design Club**

[vidomes.nl/jaarverslag](https://vidomes.nl/jaarverslag)

