



INHOUD

Voorwoord 1

Onze missie & visie 3

Onze cijfers 5

Onze ambities & prestaties 12

Communicatie: een terugblik 25

Voorwoord



Het is weer tijd voor een terugblik – op 2022 om precies te zijn. Een jaar met meerdere crises: de oorlog in Oekraïne, de energie- én de wooncrisis. Maar gelukkig was er ook positief nieuws. Neem de afschaffing van de verhuurdersheffing, waardoor we meer ruimte kregen om te investeren. En nieuwe samenwerkingen. Benieuwd naar onze belangrijkste resultaten? U leest ze in deze samenvatting.

Een terugblik

In 2022 kwam de **volkshuisvesting** weer op de agenda. Fijn! Zo kwam er een minister voor volkshuisvesting met ambitieuze bouwplannen. En maakten we als sector **nationale prestatieafspraken** over maatschappelijke investeringen in de komende tien jaar. Om onze ambities sneller voor elkaar te krijgen, gingen we nieuwe samenwerkingen aan. Voor nieuwbouw met SVH **Bouwstroom Haaglanden** en voor renovaties en verduurzaming met **Bouwstroom Verduurzaming**.

Door de grote toestroom van **Oekraïense vluchtelingen**, moesten we snel op zoek naar oplossingen. In Zoetermeer regelden we **tijdelijke huisvesting** in een voormalig verzorgingshuis. Ook de toestroom van andere **bijzondere doelgroepen**, en daarmee de urgentie van extra huisvesting, is groot. In 2022 hebben wij **185 statushouders** gehuisvest in onze reguliere voorraad.

2022 was ook het jaar van de enorme stijging van de **energieprijzen**. Wij schakelden **energieambassadeurs** in om onze huur-

ders te helpen met het besparen van energie. Zij brachten bij 500 huurders kleine energiebesparende maatregelen aan én gaven advies.

Eind 2022 vond een **taakoverdracht** met studentenhuysvester **DUWO** plaats. Wij namen 974 huurwoningen over van DUWO en zij 107 jongeren- en studentenwoningen van ons. Voor beide partijen geldt dat de woningen beter passen bij hun primaire taak.

Een vooruitblik

Ook stelden we in 2022 een **nieuwe strategische visie** en ondernemingsplan op voor 2023-2026. ‘Samen doorpakken’ is daar de titel van. Want veel van onze maatschappelijke opgaven krijgen we alleen sámen voor elkaar. Denk aan leefbaarheid, verduurzamen en versnellen in de nieuwbouw. Graag pakken we komende periode samen met onze huurders en partners door om passend en betaalbaar wonen mogelijk te maken. U kunt op ons blijven rekenen!

Daphne Braal en Jacco Maan
Bestuurders Vidomes

Onze missie & visie 2019-2022

We hebben ons in 2022 ingezet voor:

Eén missie

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

Eén visie

Verskil maken!

Zes thema's



1

Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde



2

Duurzaam in balans



3

Tevreden klanten



4

Bij elkaar brengen



5

In het oog, in het hart



6

Goed georganiseerd



Onze cijfers

KERNCIJFERS VOLKSHUISVESTELIJK



Voldoende geschikte woningen

Totaal aantal zelfstandige sociale huurwoningen in exploitatie	17.700
Totaal aantal vrije sector huurwoningen	380
Opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Koopgarant verkochte woningen	585
Uitgaven onderhoud woningen	€ 48,1 miljoen



Duurzaam in balans

Gemiddelde energie-index	1,56
Totaal aantal woningen met zonnepanelen (individuele aansluitingen)	2.164
Totaal aantal woningen voorbereid op elektrisch koken	4.451
Totaal aantal aardgasvrije woningen	810



Tevreden klanten

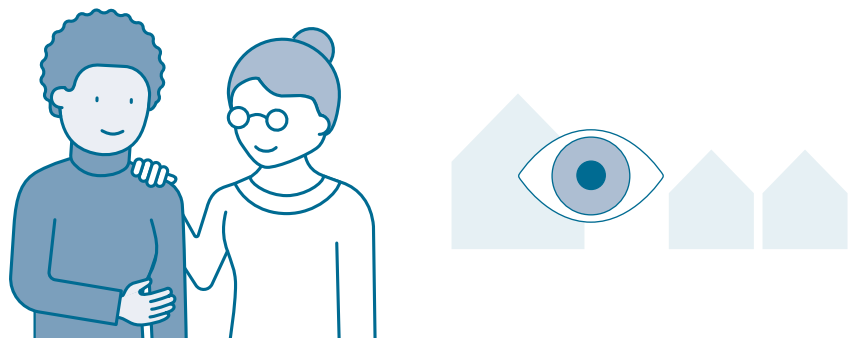
Gemiddeld rapportcijfer tevredenheid:

Nieuwe huurders	8,2
Vertrokken huurders	7,9
Huurders over reparaties	7,6
Huurders over planmatig onderhoud	7,9
Huurders over contact met het KlantContactCentrum	7,6



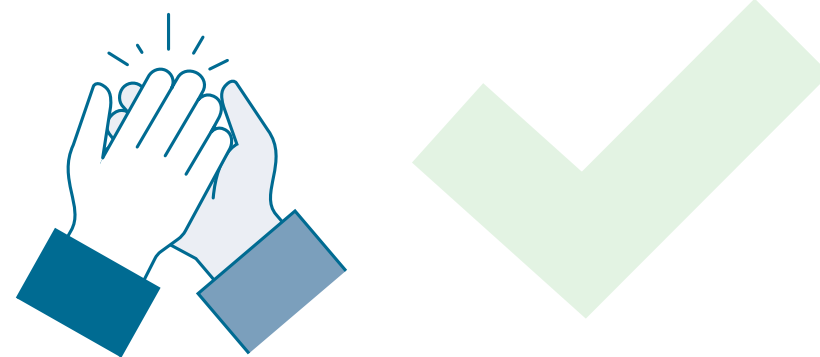
Bij elkaar brengen

Aantal woningen verhuurd in 2022	872
Verhuurd aan huurtoeslagdoelgroep	87%
Gemiddelde wachttijd in regio Haaglanden	72 maanden
Doorstroming vanuit schaarse woning door bemiddeling seniorenmakelaar	91
Aantal keer huurverlaging toegekend	330



In het oog, in het hart

Aantal ontruiming door huurschuld	9
Ontruiming door ernstige overlast, hennep, illegale bewoning	10
Bewonersoordeel leefbaarheid	6,8
Verhuringen aan cliënten van zorginstellingen via directe bemiddeling	69
Huisvesting statushouders	185



Goed georganiseerd

Aantal medewerkers	191 fte
Gemiddelde leeftijd	47 jaar
Gemiddeld aantal jaren werkzaam	9 jaar
Verdeling man / vrouw	46% / 54%
Ziekteverzuim	6,4%
Nieuwe collega's / doorstroom intern	46 / 11
Collega's nieuwe baan of met pensioen	27
Opleidingskosten per fte	€ 2.160

KERNCIJFERS FINANCIËEL



Financieel

Resultaat exploitatie vastgoed **€ 36 miljoen**

Interest Coverage Ratio (ICR) **2,0**

Loan to Value (LTV) **32%**

Solvabiliteit beleidswaarde **64%**

Verhuurderheffing **€ 4,8 miljoen**

Toename beleidswaarde vastgoed **€ 302 miljoen**

Onze ambities & prestaties

Hoe tevreden zijn we precies, terugblikkend op onze resultaten?



- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden

Per thema geven we aan waar we tevreden over zijn of wat beter had gekund. Dit doen we ook aan de hand van smiley's: tevreden, neutraal en ontevreden.

Voldoende geschikte woningen



Tevreden over:

- de afschaffing van de verhuurderheffing en de ambities in de Nationale Prestatieafspraken.
- de wederzijdse taakoverdracht met DUWO. Hierdoor voegden we per saldo 867 woningen aan onze voorraad toe.
- de voortgang van de grootonderhouds- en verduurzamingsprojecten. We maakten meer dan 400 woningen toekomstbestendig.
- de start van de nieuwbouw van 28 woningen in Rijswijk en 67 woningen in Zoetermeer. Bovendien voegden we tien woningen toe aan een bestaand complex. Verder bereidden we de bouw voor van circa 100 in 2023 te bouwen woningen.
- twee projecten zijn in voorbereiding, voor in totaal zo'n 160 flexwoningen.
- de uitvoering van ons planmatig onderhoud. Alle projecten zijn gestart, ondanks de lastige markt.

- de samenwerking in Bouwstroom Haaglanden. Samen met elf andere SVH-corporaties willen we door slimme oplossingen en samenwerking sneller en goedkoper woningen bouwen.
- de gestarte samenwerking in de Bouwstroom Verduurzaming. Met vier collega-corporaties uit de regio zoeken we partners om de komende acht jaar 9.000 woningen te verduurzamen.



Neutraal over:

- de gesprekken met marktpartijen over sociale nieuwbouw. Dat is positief. De stap naar definitieve afspraken blijft vaak ingewikkeld.
- de stappen die we zetten in onze acquisitie. Ons zicht op kansen voor nieuwbouw is licht verbeterd. Voor onze ambities is wel meer nodig.
- het vervolg dat de regio geeft aan de Nationale Prestatieafspraken. Er is in de regio geen woondeal gesloten in 2022. Er zijn zeker positieve

ontwikkelingen vergeleken met het bestaande Tussenakkoord, maar het lukt nog onvoldoende de urgentie om te zetten in daden.



Ontevreden over:

- het niet opleveren van nieuwbouw. Dat is volgens planning, maar daarom niet minder pijnlijk. Positief is dat er een aantal projecten op stapel staat.

- capaciteit bij gemeenten. We merken nu al dat projecten hierdoor niet van start kunnen. Terwijl wij een grote toename in het aantal projecten voorzien.
- onzekere marktomstandigheden met betrekking tot rente en bouwkosten, maken het moeilijker om onze doelen te behalen.

Meer over dit thema:

→ www.vidomes.nl/jaarverslag/voldoende-geschikte-woningen



Duurzaam in balans



Tevreden over:

- totaal 2.164 woningen individueel aangesloten op zonnepanelen.
- de voortgang van de energie-coöperatie DDE-Vidosol (Duurzaam Delen Energie).
- de aanpak van de uitfasering van EFG-labels.
- het op verzoek van de huurder geschikt maken van de woning voor elektrisch koken.
- de nieuwe samenwerking met The Green Village.
- de behaalde inzichten in de Circulariteits Index (BCI).
- de inzet van de fixbrigade om bewoners te helpen energie te besparen.



Neutraal over:

- het duurzamer werken.
- geen extra woningen van het aardgas af in 2022.



Ontevreden over:

- de mate waarin we op energielabels kunnen sturen.
- de voortgang van het bereiken van onze doelen op het gebied van klimaatadaptatie en biodiversiteit.



Meer over dit thema:

→ www.vidomes.nl/jaarverslag/duurzaam-in-balans

Tevreden klanten



Tevreden over:

- onze inzet om continu te verbeteren. Door externe hulp bij verbeterteams én bij het opleiden van medewerkers en leidinggevenden.
- de lancering van de nieuwe functie van regisseur Klantcontact.
- de afronding van de voorbereidingen voor capaciteitsuitbreiding en aanbesteding nieuwe aannemers.
- de evaluaties en actualisatie van de Klant Contact Strategie.
- het gebruik van filmpjes bij woningadvertenties.
- onze nieuwe aanpakstrategie over onze dienstverlening voor 2023-2026.



Neutraal over:

- de 7,7 als gemiddeld cijfer voor klanttevredenheid. We behaalden de jaardoelstelling van 7,9 in 2022 niet, maar zijn wel tevreden dat

we het resultaat van 2021 wisten te borgen.

- dat we minimaal een 8 kregen voor onze dienstverlening van 68% van de respondenten. De doelstelling van 2022 - een 8 van 75% van de respondenten - behaalden we helaas niet, maar we zijn wel tevreden met het behoud van het resultaat uit 2021.
- de score van 88% op het deelproces 'snelheid afhandeling terugbelverzoeken klanten'. Deze ligt lager dan de 2022-doelstelling van 90%.



Ontevreden over:

- de klanttevredenheidsscore van 4,6 voor de afhandeling van klachten.

Meer over dit thema:

→ www.vidomes.nl/jaarverslag/tevreden-klanten

Bij elkaar brengen



Tevreden over:

- de primaire doelgroep betaalbare huur verhuurd.
- 80% van de woningen is met een voor de primaire doelgroep betaalbare huur verhuurd.
- de doorstroomaanpak met seniorenmakelaars: besluit tot definitieve samenwerking in Delft, start in Leidschendam-Voorburg en besluit in Rijswijk om in 2023 te starten met pilot.
- de toolkit doorstroming in SVH-verband is gelanceerd in de regio.
- de betere informatievoorziening door advertenties met foto's, plattegronden en soms ook filmpjes.
- de Woonnet-Haaglanden-etalage voor senioren is nu ook door collega-corporaties gevuld.
- de betere inkomensafhankelijke huuraanpassing gericht op hogere inkomens. Zo voldoen we beter aan onze doelstelling 'de huurkorting is betaalbaar'.



Neutraal over:

- de afvlakking van wachttijden. De afgelopen jaren groeide de wachttijd in de regio Haaglanden met gemiddeld vijf maanden per jaar. Sinds 2021 vlakkt de groei af. In 2022 was de gemiddelde wachttijd in de regio 72 maanden.



Ontevreden over:

- over het aantal van 872 nieuwe verhuringen in 2022, een nieuw dieptepunt na de eenmalige piek in 2021. We voorzien bovendien een verdere daling.
- dat we de 2e fase van ons twee doelgroepenbeleid moesten uitstellen door prioritering.

Meer over dit thema:

→ www.vidomes.nl/jaarverslag/bij-elkaar-brengen



In het oog, in het hart



Tevreden over:

- het cijfer 6,8 op de ervaren woonbeleving. Dit is een daling ten opzichte van 2020 (een 6,9), maar een prestatie op zich vanwege de uitdagingen van de afgelopen jaren.
- de verdubbeling van het aantal gehuisveste statushouders ten opzichte van 2021.
- de goede samenwerking met gemeente en zorgpartners om aandachtsgroepen te huisvesten.
- het ruim behalen van scherpe doelstelling op huurachterstanden. Het aantal ontruiming door huurachterstand is zeer laag.
- de resultaten rondom het ontruimen van huurders door ernstige woonoverlast en woonfraude.
- de goede interne samenwerking om het verschil te maken voor de huurder.
- vastgestelde woonzorgvisies in alle werkgemeenten.
- het project innovatieve woonvormen, om langer en weer

thuis wonen te realiseren op een passende en andere wijze.

- het student-in-huis project in Zoetermeer.



Neutraal over:

- de maatschappij staat voor een dusdanig grote opgave dat we daarvoor baanbrekende samenwerkingen nodig hebben.



Ontevreden over:

- de vele wisselingen in de functie van flatcoach in Delft. Hierdoor komt het sociaal samenwonen in het complex nog niet goed van de grond.
- toename van ondermijning. Denk aan: illegale bewoning, ernstige drugoverlast en prostitutie in onze woningen.

Meer over dit thema:

→ www.vidomes.nl/jaarverslag/in-het-oog-in-het-hart

Goed georganiseerd



Tevreden over:

- het behoud van talent en het succesvol invullen van onze vacatures. Maar liefst elf medewerkers stroomden door naar een andere interne functie.
- de verdere professionalisering van ons inkoop- en contractmanagement.
- de samenwerking tussen de compliance officer en Concern Control op het vlak van integraal risicomangement.
- onze financiële sturing en gezonde positie eind 2022.
- onze rol bij het tot stand brengen van datastandaarden in de sector.

impact op de organisatie.

- het bewuster keuzes maken in wat we wel en (nog) niet doen. Dat gaat steeds beter, maar het blijft een aandachtspunt.



Ontevreden over:

- het te hoge ziekteverzuimpercentage van gemiddeld 6,4% in 2022 (hoger dan andere jaren). 3,9% daarvan betreft langdurig verzuim, dat niet of beperkt beïnvloedbaar was.
- de impact van het aantal vacatures op de werkzaamheden van de afdeling Mens Organisatie en Ontwikkeling.
- de ongelijkmatige spreiding van de projectuitgaven over het jaar.



Neutraal over:

- de mooie stappen om verder te digitaliseren. Wel vraagt de toenemende dreiging van digitale aanvallen meer actie van ons op security. Ook hebben ICT-storingen meer



Meer over dit thema:

→ www.vidomes.nl/jaarverslag/goed-georganiseerd

Financiële positie



Tevreden over:

- onze financiële huishouding en sturing: de basis staat. We sturen actief op onze financiële strategie. Met focus op langetermijn-continuïteit en een maximale maatschappelijke bijdrage binnen de grenzen van wat financieel verantwoord is.
- het halen van alle financiële normen die onze toezichthouders stellen. We kunnen flink blijven investeren in woningen en de leefomgeving (wijken).
- de B-score in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. We blijven ons inzetten om onze doelmatigheid verder te verbeteren en dat is gelukt.
- het verder vormgeven en optimaliseren van inkomsten uit subsidies, waardoor we meer kunnen investeren.



Neutraal over:

- de papieren waarde stijging van ons vastgoed met ruim €165 miljoen.
- het grotendeels realiseren van de begroting. Niet alle voorgenomen investeringsplannen (vastgoed) zijn in 2022 volledig gerealiseerd.



Ontevreden over:

- de blijvende druk op onze kasstromen. Die komt enerzijds vanuit het dempende effect uit het (wettelijke) huurbeleid met daarbovenop een hoge belastingdruk, zelfs zonder verhuurderheffing. Anderzijds hebben we te maken met sterk oplopende (bouw)kosten voor het beheren, verduurzamen en uitbreiden van ons vastgoed.
- Wat aan 'eigen middelen' overblijft om vrij te investeren, is beperkt. Om plannen waar te maken, moeten we dus onze leningenportefeuille uitbreiden. Lenen is door stijgende rentetarieven fors duurder geworden.



Meer over dit thema:

→ www.vidomes.nl/jaarverslag/financiële-positie

Financieel effect van onze maatschappelijke inzet

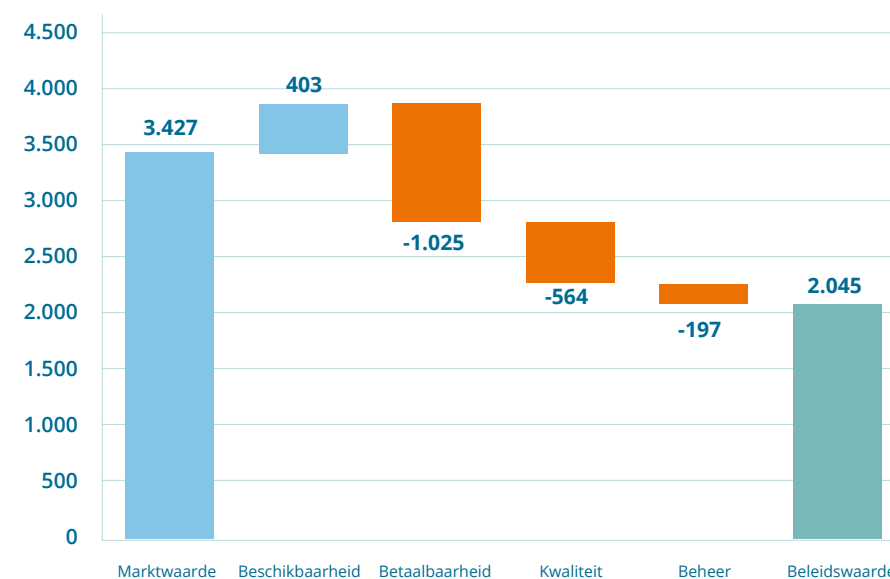
Vidomes biedt graag zoveel mogelijk mensen in de regio Haaglanden een thuis. Vanuit deze ambitie maken wij bepaalde keuzes voor bestaande en toekomstige huurders. We verschillen hierin van een commerciële partij omdat Vidomes:

- woningen niet verkoopt op het meest gunstige moment, zoals beleggers vaak doen (beschikbaarheid).
- substantieel minder huur vraagt dan een commerciële verhuurder, zodat mensen met een laag inkomen de huur kunnen betalen (betaalbaarheid).
- fors meer aan onderhoud uitgeeft dan wat de commerciële norm is (kwaliteit).
- extra personeel inzet voor onder andere leefbaarheid en minder zelfredzame huurders (beheer).

Op onze balans is goed het verschil te zien tussen de marktwaarde van ons bezit (3,4 miljard) en de beleidswaarde van onze vastgoedportefeuille (2,0 miljard). Het verschil van 1,4 miljard is een financiële vertaling van de maatschappelijke bijdrage die Vidomes doet en die verder niet in onze cijfers is terug te zien.



Waterval marktwaarde naar beleidswaarde (bedragen in miljoenen euro's)



Communicatie: een terugblik

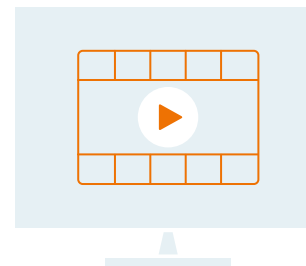
	2022	2021
Unieke bezoekers vidomes.nl	180.823	185.351
Verzonden mails huurdersnieuwsbrief	34.702	32.473
Verzonden mails stakeholdersnieuwsbrief	1.614	1.687
Weergaven video's	6.914	5.949
Geactiveerde accounts Mijn Vidomes t/m 31/12/2022	11.074	



Vidomes.nl

In 2022 bezochten iets minder mensen vidomes.nl. De pagina's over Mijn Vidomes en processen als de reparatiebeslisboom werden het meest bezocht. Een opvallende ontwikkeling is dat meer mensen onze vacaturepagina bekeken. Niet heel verrassend misschien, omdat we steeds actiever vacatures delen op onder andere LinkedIn.

Video



In 2022 breidden we onze video-collectie verder uit. Denk aan video's over woningverbetering, participatie en tips om je woning koel te houden. En team Verhuur maakte een vliegende start met woningvideo's. Zo maakten de verhuurconsulenten in 2022 samen bijna 40 video's.

Nieuwsbrief

Het aantal abonnees van de huurdersnieuwsbrief steeg van ongeveer 8.500 naar bijna 9.000. Goed om te weten: onze huurders moeten zich hier actief voor aanmelden. De rapportages laten zien dat onze huurders ook erg betrokken zijn. Zo wordt onze huurdersnieuwsbrief gemiddeld 44,6% geopend en klikt 14,2% door. We stuurden onze huurders vorig jaar een energiespecial, gepersonaliseerd op basis van de gemeente waar de huurder woont. Deze nieuwsbrief werd door 64% huurders geopend, waarvan bijna 50% heeft doorgeklikt. Bij de @stake zien we een lichte daling in het aantal abonnees: van 415 naar 385 abonnees in 2022. In 2023 willen we met acties het aantal abonnees verhogen.



Social media

Facebook

Volgers 2022
(+ 5%)

1.473

Berichten 2022
(- 22%)

164

LinkedIn

Volgers 2022
(+14%)

4.359

Berichten 2022
(- 28%)

67