



# Samen resultaten behalen ook als het lastig is



volkshuisvestelijk jaarverslag 2025

# Inhoud

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord .....</b>                                                                 | <b>4</b>  |
| <b>2. Jaar in vogelvlucht.....</b>                                                     | <b>6</b>  |
| <b>3. Strategische visie, missie en klantwaarden .....</b>                             | <b>8</b>  |
| 3.1 Onze strategische visie en missie.....                                             | 8         |
| 3.2 Onze klantwaarden .....                                                            | 9         |
| 3.3 Onze communicatiewaarden .....                                                     | 9         |
| <b>4. Samenwerking met huurders, gemeenten en partners .....</b>                       | <b>10</b> |
| 4.1 Prestatieafspraken .....                                                           | 10        |
| 4.2 Samenwerking in vitale coalities .....                                             | 12        |
| 4.3 Samen met bewoners .....                                                           | 13        |
| <b>5. Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde .....</b>                        | <b>16</b> |
| 5.1 Duurzaam blijven presteren .....                                                   | 17        |
| 5.2 Ontwikkeling voorraad .....                                                        | 17        |
| 5.3 Verkoop .....                                                                      | 18        |
| 5.4 Nieuwbouw .....                                                                    | 20        |
| 5.5 Verbeteren van bestaand bezit .....                                                | 21        |
| 5.6 Onderhoud .....                                                                    | 22        |
| <b>6. Duurzaam in balans .....</b>                                                     | <b>24</b> |
| 6.1 Samen op weg naar een duurzame toekomst .....                                      | 25        |
| 6.2 Energietransitie .....                                                             | 25        |
| 6.3 Klimaatadaptatie .....                                                             | 28        |
| 6.4 Circulariteit.....                                                                 | 29        |
| 6.5 Duurzaam wonen.....                                                                | 29        |
| 6.6 Duurzaam werken.....                                                               | 30        |
| <b>7. Tevreden klanten.....</b>                                                        | <b>33</b> |
| 7.1 Huurdersoordelen.....                                                              | 34        |
| 7.2 Verbeteracties Tevreden Klanten .....                                              | 35        |
| 7.3 Maatwerk waar nodig.....                                                           | 35        |
| 7.4 Gebiedsgericht werken: slimmer samenwerken rondom klantvragen en wijkambities..... | 35        |
| 7.5 Klanttevredenheidsmetingen.....                                                    | 36        |
| 7.6 Reparatieproces .....                                                              | 36        |
| 7.7 Klantcommunicatie .....                                                            | 37        |
| <b>8. Passend en betaalbaar wonen.....</b>                                             | <b>38</b> |
| 8.1 Regionale ontwikkeling van wachttijden .....                                       | 39        |
| 8.2 We benutten onze woningen maximaal.....                                            | 41        |
| 8.3 Van kansloos zoeken naar gericht bij elkaar brengen.....                           | 42        |
| 8.4 De huur(korting) is betaalbaar .....                                               | 44        |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>9. Prettig wonen doen we samen .....</b>      | <b>48</b> |
| 9.1 Schone, hele en veilige complexen .....      | 49        |
| 9.2 Zelfstandig wonen met zorg en aandacht ..... | 50        |
| 9.3 Prettig wonen met elkaar .....               | 51        |
| <b>10. Goed georganiseerd .....</b>              | <b>53</b> |
| 10.1 Werkgeluk en ontwikkeling .....             | 54        |
| 10.2 Slim resultaten bereiken.....               | 56        |
| 10.3 Huis verder op orde .....                   | 57        |
| 10.4 Goed georganiseerd in cijfers .....         | 59        |

## Voorwoord

In 2025 heeft Vidomes zich verder versterkt en voorbereid om een vaste koers te varen in een snel veranderende omgeving. Terwijl de druk op de woningmarkt verder toenam en landelijke afspraken over betaalbaarheid, nieuwbouw en verduurzaming concreter werden, voerden wij onze maatschappelijke opdracht opnieuw met overtuiging uit. De hoofdstukken in dit verslag laten zien hoe we daarin zijn gegroeid, wat lastig was en hoe we samen blijven doorpakken.

### **Betaalbaarheid: voorbereiden op een huurbevriezing die niet doorging**

Het jaar 2025 stond in het teken van onzekerheid over landelijke betaalbaarheidsmaatregelen. De aangekondigde huurbevriezing vroeg om een intensieve voorbereiding: van doorrekeningen en scenario's tot systeemaanpassingen en afstemming met gemeenten en de Huurdersraad. Deze voorbereiding bracht behalve veel werk ook veel zorgen met zich mee. De maatregel zou namelijk grote financiële gevolgen hebben voor onze investeringscapaciteit en volkshuisvestelijke opgaven. Uiteindelijk besloot het Rijk de huurbevriezing toch niet door te voeren. Dat bracht verlichting, maar onderstreepte ook hoe kwetsbaar de balans is tussen betaalbaarheid voor bewoners en de financiële ruimte die nodig is om te blijven bouwen, verduurzamen en onderhouden.

### **Verder bouwen aan voldoende geschikte woningen**

De druk op de regionale woningmarkt bleef in 2025 groot. We namen belangrijke investerings- en ontwikkelbesluiten die onze nieuwbouw- en renovatieopgave verder brachten. Tegelijk maakten landelijke ontwikkelingen ons werk complexer. Stijgende bouwkosten, een tekort aan capaciteit en een trage vergunningverlening benadrukken hoe belangrijk regionale samenwerking is. Samen met collega-corporaties, ontwikkelaars en gemeenten startten we verschillende initiatieven die kunnen leiden tot nieuwe vastgoedprojecten. Door gerichte keuzes te maken en duidelijke prioriteiten te stellen, bouwen we stap voor stap aan voldoende geschikte en toekomstbestendige sociale huurwoningen.

### **Duurzaamheid: voorbereiden en uitvoeren**

In 2025 zetten we belangrijke stappen in de energietransitie. Zo boekten we een duidelijke voortgang in de warmtenetten: in Delft werd de warmtebron gerealiseerd en in Rijswijk rondde we de voorbereidingen voor het net af. Daarnaast maakten we 380 extra woningen geschikt voor elektrisch koken en stapten we zelf over op een volledig elektrisch wagenpark. Binnen de Bouwstroom renovatie & verduurzaming werkten we verder aan circulariteit. Door financiële beperkingen ging het tempo waarin we woningen aardgasvrij maken omlaag. Omdat de salderingsregeling wegvalt, verslechterde ook de businesscase van zonnepanelen. Tegelijkertijd ondersteunden onze energiehulpverleners huurders weer om energie te besparen en de woonlasten te verlagen.

### **Samen met huurders en partners**

Samenwerking blijft een van onze sterke fundamenten. In ons overleg met de Huurdersraad, tijdens bestuurlijke overleggen Wonen, bij prestatieafspraken en in onze gebiedsgerichte aanpak voerden we het gesprek over kansen, knelpunten en gezamenlijke prioriteiten. In 2025 merkten we dat deze manier van samenwerken steeds beter werkt. We weten elkaar sneller te vinden, delen kennis effectiever en zetten stappen die alleen in partnerschap mogelijk zijn. Met veel respect en waardering zien we hoe de Huurdersraad de afgelopen jaren is gegroeid, met actieve werkgroepen en betrokken experts die de adviezen aan Vidomes verder verrijken.

### **Versterken van onze organisatie en besturing**

In 2025 legden we een stevige basis voor de toekomst. We actualiseerden de besturingsvisie, bereidden de visitatie van 2026 voor en verbeterden onze managementstructuur. Ook scherpten we onze sturing aan en werkten we verder aan een duurzaam businessmodel dat ruimte biedt voor investeringen in betaalbaar en duurzaam wonen. Met deze maatregelen zorgen we ervoor dat we onze volkshuisvestelijke opgaven ook op de lange termijn waarmaken.

### **Collega's die het verschil maken**

De resultaten in dit verslag zijn te danken aan de inzet, professionaliteit en wendbaarheid van onze collega's. In een jaar met arbeidsmarktkrapte, toenemende complexiteit en veranderende regelgeving bleven zij zich met grote betrokkenheid inzetten voor onze maatschappelijke opgaven. We investeerden extra in duurzame inzetbaarheid, leren en ontwikkelen en het versterken van teams. De flexpool speelde daarbij een belangrijke rol. Door collega's flexibel in te zetten op projecten en tijdelijke opdrachten, en re-integratie goed mogelijk te maken, bleven kennis, continuïteit en wendbaarheid gewaarborgd.

### **Met dank aan**

Wij danken onze collega's voor hun vertrouwen en inzet, de Huurdersraad voor de professionele betrokkenheid, en onze gemeenten, collega-corporaties en partners voor de constructieve samenwerking. Dankzij de gezamenlijke inzet konden we in 2025 blijven bouwen aan een toekomstbestendige, betaalbare en duurzame woningvoorraad. Ook in 2026 bouwen wij hier graag verder aan!

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 de strategische visie. In dit hoofdstuk beschrijven we in het kort wat we op deze thema's hebben bereikt. Uitgebreide informatie leest u in de hoofdstukken. In 2026 kiezen we ervoor om in het najaar een apart ESG-verslag uit te brengen. Daarin is explicieter te zien hoe we per thema scoren op de ESG-criteria (environmental, social, and governance).

### **Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde**

In 2025 werkte Vidomes verder aan een toekomstbestendige woningvoorraad. We stelden een nieuwe portefeuillestrategie vast en zetten belangrijke stappen in nieuwbouw, woningverbetering en onderhoud. In Zoetermeer en Leidschendam-Voorburg leverden we ruim honderd nieuwe woningen op en startte de bouw van 110 sociale huurwoningen in Delft. Het aantal investeringsbesluiten en het aantal projecten in voorbereiding nam toe, waarmee we de basis legden voor verdere groei in de komende jaren.

Ook investeerden we fors in het verbeteren en onderhouden van de bestaande voorraad. Met bijna 150 planmatig onderhoudsprojecten en grootschalige renovaties werkten we aan veilige, goed onderhouden en energiezuinigere woningen. Door vertragingen en financiële beperkingen lukte het niet om alle ambities volledig te realiseren, maar de projectportefeuille is inhoudelijk sterker en concreter geworden.

### **Duurzaam in balans**

Vidomes zette in 2025 belangrijke stappen in de verduurzaming van woningen en bedrijfsvoering. Binnen de energietransitie boekten we voortgang met warmtenetten in Delft en Rijswijk, elektrisch koken en een volledig elektrisch wagenpark. Ook werkten we aan klimaatadaptatie, circulariteit en duurzaam wonen, steeds in samenwerking met gemeenten, bewoners en partners.

Tegelijkertijd werd duidelijk dat niet alle ambities in hetzelfde tempo haalbaar zijn. Financiële beperkingen, veranderende regelgeving en tegenvallende businesscases – zoals bij zonnepanelen en Vidosol – dwongen ons tot realistische keuzes. Vidomes blijft verduurzamen, maar doet dat stap voor stap met focus op betaalbaarheid voor huurders en haalbaarheid voor de organisatie.

### **Tevreden klanten**

Sinds 2017 meten we de klanttevredenheid over vijf primaire processen: Klantcontact, Nieuwe huurders, Vertrokken huurders, Planmatig onderhoud en Reparatieonderhoud. In de Doelenkaart 2023-2026 is onze ambitie vastgelegd op een gemiddelde klanttevredenheid van minimaal 7,7 met een streven naar een 8. Over 2025 realiseerden we een gemiddelde score van 7,8. Daarmee behaalden we onze basishoud. We zijn in het bijzonder trots op de waardering voor het KlantContactCentrum (8,0) en op de samenwerking met de vier co-makers voor niet-planmatig onderhoud. Die samenwerking resulteerde in een klanttevredenheid van 8,3.

Daarnaast hebben we in 2025 diverse verbeteringen doorgevoerd binnen het programma Klantcommunicatie, gericht op duidelijke, persoonlijke en regelmatige communicatie met huurders. Door deze inzet en door dagelijks maatwerk te bieden waar dat nodig is, werken we stap voor stap aan een dienstverlening die beter aansluit bij de verschillende behoeften van onze huurders.

### **Passend en betaalbaar wonen**

De druk op de woningmarkt bleef in 2025 groot. Wachtlijsten liepen verder op en de vraag naar betaalbare woningen bleef toenemen. Vidomes zette daarom in op een eerlijke verdeling van slaagkansen, onder meer via tweedoeleindenbeleid, doorstroming en de inzet van seniorenmakelaars. Hierdoor kwamen veel schaarse woningen opnieuw beschikbaar voor gezinnen.

Daarnaast bleven we sturen op betaalbaarheid. Door huurprijzen te matigen, huurkortingen doelgericht in te zetten en zorgvuldig om te gaan met inkomensafhankelijke huurverhogingen, hielden we wonen voor onze doelgroep zo betaalbaar mogelijk. Tegelijkertijd baart de groei van aandachtsgroepen en wettelijke verplichtingen ons zorgen, omdat deze de balans tussen betaalbaarheid, leefbaarheid en beschikbaarheid verder onder druk zetten.

**Prettig wonen doen we samen**

Vidomes werkte in 2025 aan leefbare, veilige en sociale woonomgevingen. We stelden de visie op sociaal wonen vast en startten met de implementatie daarvan in wijken en complexen. In samenwerking met gemeenten en partners zetten we in op integrale gebiedsaanpakken en nieuwe vormen van sociaal beheer zoals community building.

Ondanks deze inzet daalde de ervaren leefbaarheid licht. Maatschappelijke ontwikkelingen zoals extramuralisering en polarisatie maken het werk complexer. Ondanks dat lukte het om ontruiming door huurachterstand laag te houden en handelden we woonfraude en ernstige overlast daadkrachtig af. Zo werken we, gezamenlijk met bewoners en partners, aan prettig samen wonen.

**Goed georganiseerd**

In 2025 investeerde Vidomes in een organisatie waar mensen met plezier werken en waar processen steeds beter op orde zijn. Werkgeluk, ontwikkeling en interne mobiliteit kregen veel aandacht, onder meer via een vernieuwd onboardingprogramma, trainingen en een actieve flexpool. Ondanks de krappe arbeidsmarkt wist Vidomes vacatures goed te vervullen.

Daarnaast zetten we grote stappen in digitalisering, datagedreven werken en risicomanagement. Processen zijn beter vastgelegd, de IT-omgeving is gemoderniseerd en het risicobeheer is versterkt. Financieel is Vidomes gezond, al vragen de hoge investeringsambities en externe ontwikkelingen om scherpe sturing en blijvende aandacht voor de lange termijn.

## 3. Strategische visie, missie en klantwaarden

### 3.1 Onze strategische visie en missie

Vidomes werkt met een strategische visie en een Doelenkaart 2023-2026, ons ondernemingsplan. Op de Doelenkaart staat waar het ons werkelijk om gaat: de bedoeling, het *waarom* van ons werk. We stellen de kaart jaarlijks bij op basis van veranderende maatschappelijke opgaven, nieuwe inzichten en de financiële ruimte die we hebben. Zo blijven we koersvast én realistisch.

#### Onze missie

We hebben een korte en duidelijke missie die het hart van ons werk weergeeft:

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

#### Onze zes strategische thema's

Denkend vanuit wat wél mogelijk is, werken we aan de realisatie van onze visie langs zes samenhangende thema's:

- Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde
- Duurzaam in balans
- Tevreden klanten
- Passend en betaalbaar wonen
- Prettig wonen doen we samen
- Goed georganiseerd



De doelen uit de Doelenkaart vertalen we jaarlijks naar ons Vidomes-jaarplan. De begroting verdeelt de beschikbare middelen over deze doelen. Via onze planning- en controlcyclus monitoren we de voortgang en sturen we bij waar nodig. De resultaten leest u in dit jaarverslag.

## Onze werkgebieden

Vidomes is actief in **Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Zoetermeer** en het Haagse stadsdeel **Leidschenveen**. In deze gemeenten werken we samen met huurders, gemeenten en partners aan de volkshuisvestelijke opgaven in de regio.

## 3.2 Onze klantwaarden

### Dit mogen bewoners van ons verwachten

Tevreden huurders staan centraal in ons werk. Daarom hanteren we in onze klantvisie vier klantwaarden die richting geven aan hoe wij werken en hoe wij ons gedragen:

- **Betrouwbaar** – We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen
- **Dichtbij** – Laagdrempelige dienstverlening en goede bereikbaarheid
- **Persoonlijk** – Aandacht voor de situatie van de huurder
- **Samen** – Samenwerken met bewoners en partners aan oplossingen

In de afgelopen jaren hebben we deze klantwaarden steeds steviger verankerd in onze manier van werken. Ook in 2025 bleven we, samen met onze partners, investeren in het verbeteren van processen en dienstverlening. Denk aan verbeteringen in klantcommunicatie, reparatieonderhoud en het klachtenproces.

Waar dat nodig is, leveren we maatwerk bovenop onze reguliere dienstverlening. Zo kunnen we beter aansluiten bij uiteenlopende situaties van huurders. Ook het gebiedsgericht werken kreeg verder vorm: met integrale teams per gebied kunnen we signalen sneller oppakken en gericht samenwerken met partners. Zo geven we concreet invulling aan de waarden 'dichtbij' en 'samen'.

## 3.3 Onze communicatiewaarden

Heldere en herkenbare communicatie is essentieel voor het vertrouwen van huurders en partners. In 2024 hebben we onze schrijfwijzer en communicatiegids vernieuwd. Deze vormen de basis voor hoe we communiceren.

Onze communicatie is gebaseerd op drie kernwaarden:

- Persoonlijk
- Duidelijk
- Positief

Of we nu een brief, e-mail, websitebericht of video maken: we zorgen dat onze boodschap begrijpelijk en klantgericht is, en past bij Vidomes. Zo versterken we onze herkenbaarheid en betrouwbaarheid. In 2025 zetten we daarnaast stappen om onze communicatie nog toegankelijker en begrijpelijker te maken. We startten met Tolkie op onze website, een app die teksten vereenvoudigt en vertaalt. Zo helpen we huurders die moeite hebben met lezen of de Nederlandse taal, en zorgen we dat belangrijke informatie voor iedereen beter te begrijpen is.

## 4. Samenwerking met huurders, gemeenten en partners



Afbeelding 4.01 Werkgemeenten Vidomes

We werken op verschillende terreinen actief samen met onze huurders, de gemeenten in ons werkgebied en andere partners. Daarbij maken we zowel lokaal als regionaal prestatieafspraken. Ook vormen we vitale coalities om de uitdagingen in het sociale domein en rondom de energietransitie het hoofd te bieden.

### 4.1 Prestatieafspraken

In voorgaande jaren brachten we jaarlijks een woonbod uit en maakten we ieder jaar prestatieafspraken met de verschillende gemeenten. Nu stappen we geleidelijk over op meerjarige afspraken. Op basis hiervan maken we elk jaar praktische afspraken over de activiteiten, resultaten en aanjagers voor het komende jaar. Hierdoor besteden we minder tijd aan praten en meer aan de realisatie van afspraken.

In 2025 zetten we in Zoetermeer een belangrijke stap door per thema ook bestuurlijke trekkers te benoemen: een wethouder en een corporatiebestuurder. Daarmee ligt het eigenaarschap voor de realisatie bij een breder deel van het college van B&W. Deze aanpak rollen we ook in andere gemeenten uit. In aanloop naar nieuwe meerjarenafspraken vanaf 2026 hebben we in Leidschendam-Voorburg in 2025 alleen een woonbod uitgebracht. In Delft maken we per 2027 nieuwe meerjarenafspraken.

#### **Tevreden met de gemaakte afspraken**

Door grote maatschappelijke opgaven, begrensde mogelijkheden en stevige ambities blijft het een behoorlijke klus om prestatieafspraken te maken. We zijn tevreden met de gemaakte afspraken in 2025. Omdat we in alle gemeenten in voorgaande jaren al meerjarige afspraken maakten, was het proces dit jaar minder arbeidsintensief.

De afspraken laten zien dat we regionaal één duidelijke koers varen. We versnellen waar het kan, ondersteunen waar het moet, en investeren voor de lange termijn. In 2025 kregen de woningnood, de huisvesting van aandachtsgroepen en de leefbaarheid opnieuw de meeste aandacht. Ook maakten we afspraken over het sociale woningbouw- en renovatieprogramma voor 2026.

We hebben de woningnood stevig onder de aandacht gebracht en gemeenten opgeroepen ambitieus in te zetten op sociale woningbouw. We merken dat gemeenten – meer dan voorheen – de noodzaak voelen om hun ambities voor het sociale woningbouwprogramma te verhogen en echt te realiseren. Dit is hard nodig, vooral door de grote opgave rond de huisvesting van aandachtsgroepen. Tegelijk

blijkt de praktijk weerbarstig: veel locaties zijn al vergeven. Het vraagt de nodige toewijding om ruimte voor sociale woningbouw op goede locaties te creëren. In alle gemeenten maakten we vergelijkbare afspraken over het huurbeleid. Zo zetten we bijvoorbeeld seniorenmakelaars in, samen met collega-corporaties en gemeentes. Met deze makelaars bevorderen we de doorstroming en helpen we zorgbehoevende woningzoekenden met een acute verhuishoodzaak uit de brand.

Verder maakten we duidelijke afspraken over een verantwoorde huisvesting van aandachtsgroepen. Denk bijvoorbeeld aan statushouders, mensen die uit een zorginstelling komen, en woningzoekenden met een medische of sociale urgentie. Per deelsegment gaat maximaal 30% van het vrijgekomen aanbod naar deze groepen. Daarmee voorkomen we dat woningen met een primaire huurprijs, geschikt voor alle leeftijden, veel te veel naar aandachtsgroepen gaan. Reguliere woningzoekenden met een laag inkomen maakten hierdoor tot nu toe nauwelijks kans op een woning.

We bakenen niet alleen grenzen af, we blijven ons ook actief inzetten om meer aanbod te realiseren waar dat mogelijk is. Verder maakten we afspraken om samen oplossingen te zoeken voor aardgasvrije wijken. Daarbij ging het vooral over de aanleg van warmtenetten. Meer hierover leest u in hoofdstuk 5 en 6.

Hoewel de samenwerking met de gemeenten over het algemeen goed verloopt, zijn er ook aandachtspunten. De Wet versterking regie volkshuisvesting zorgt voor een groter aantal verplicht urgenten. Sommige gemeenten voelen de druk van de Rijksoverheid en de Provincie om meer aandachtsgroepen te huisvesten, waardoor zij ook de druk op ons opvoeren. Daarnaast blijft het lastig om samen tot alternatieve huisvestingsoplossingen voor statushouders te komen. Ook is het soms een uitdaging om gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen en de daarbij horende (financiële) consequenties te dragen. Neem bijvoorbeeld de inzet van een community builder waarvoor de gemeente en Vidomes samen betalen.

## **Een beeld van de lokale prestatieafspraken**

### *Delft: versnellen en verduurzamen*

In Delft werken we samen met de gemeente en huurdersorganisaties om de bouwproductie te versnellen en om voor het jaar 2030 bouwlocaties voor 1700 sociale woningen te vinden. Zo willen we voorkomen dat het aandeel sociale huur onder de 33% zakt. Daarnaast werken we binnen het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid verder aan een betere leefomgeving in Delft West.

### *Rijswijk: voortbouwen op resultaten*

In Rijswijk hebben we de prestatieafspraken met een jaar verlengd. We blijven ons inzetten voor betaalbaarheid, nieuwbouw, duurzaamheid en wonen met zorg. In 2026 krijgt vooral leefbaarheid extra prioriteit, zodat we ook op dit thema vooruitgang boeken.

### *Leidschendam-Voorburg: brede inzet voor kwetsbare groepen*

In Leidschendam-Voorburg hebben we meerjarige prestatieafspraken gemaakt, gebaseerd op het nieuwe Volkshuisvestingsprogramma. We hebben ambitieuzere doelstellingen afgesproken over sociale nieuwbouw: samen met WoonInvest willen we tot en met 2030 1100 extra sociale huurwoningen bouwen. Hiermee werken we toe naar 30% sociale woningen met een betere spreiding over de wijken.

Ook rondom leefbaarheid en veiligheid hebben we nieuwe afspraken vastgelegd. De gemeente maakt samen met ons plannen voor de wijken Bovenveen Midden, De Heuvel, Prinsenhof, Voorburg-Noord en Leidschendam-Zuid (met extra aandacht voor De Tol). Daarbij worden bewoners en organisaties actief betrokken. We delen signalen van huurders, bijvoorbeeld over overlast, eenzaamheid, gezondheidsproblemen of ondermijning, zodat we samen kunnen bepalen wie actie onderneemt. Met de gemeente starten we ook een proef in een woongebouw om binnen de mogelijkheden van de AVG huurdersgegevens te controleren. Zo pakken we woonfraude en ondermijning beter aan.

### *Zoetermeer: nieuwe kansen voor sociale nieuwbouw*

In 2025 ondertekende Vidomes samen met de gemeente Zoetermeer, De Goede Woning, Stedelink en de betrokken huurdersorganisaties de meerjarige prestatieafspraken voor de periode 2025-2028. Voor het eerst zijn de lokale prestatieafspraken in Zoetermeer voor vier jaar vastgesteld, wat zorgt

voor meer continuïteit en focus op de lange termijn.

In de afspraken hebben partijen gezamenlijke doelen vastgelegd op vijf belangrijke thema's: versnelling van de woningbouw, verbetering van de leefbaarheid in kwetsbare wijken, het combineren van wonen met zorg en welzijn, de huisvesting van aandachtsgroepen en de verduurzaming en betaalbaarheid van de woningvoorraad. De prestatieafspraken sluiten aan bij het Volkshuisvestingsprogramma van de gemeente Zoetermeer, de Nationale Prestatieafspraken en de Regionale Realisatieagenda Haaglanden.

Belangrijk is de extra aandacht voor de manier waarop we willen samenwerken. In de meerjarige prestatieafspraken is afgesproken te werken vanuit een open en betrouwbare samenwerking, met een duidelijke rolverdeling en jaarlijkse uitvoeringsagenda's. Een koppel van bestuurders stuurt actief op de realisatie hiervan.

### **Realisatie van de prestatieafspraken**

Minder praten, meer realiseren – dat is waarop we in de samenwerking inzetten. Door trekkers aan te stellen, beoogde realisatiemomenten te bepalen en met een realisatiemonitor te werken, sturen we hier gezamenlijk op, ook op bestuurlijk niveau. In de samenwerking gaat veel goed, maar er blijft ruimte voor verbetering. Het gaat vaak om complexe processen waarbij (politiek) draagvlak, een lange adem, de juiste competenties en voldoende mandaat en capaciteit cruciaal zijn om daadwerkelijk resultaten te boeken. Daarvan zien we het resultaat bijvoorbeeld in een geleidelijke toename van de bouwproductie en de daadwerkelijke aanleg van het Warmtenet in Delft.

### **Nationale Prestatieafspraken**

In 2024 heeft Aedes samen met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Rijk de Nationale Prestatieafspraken volkshuisvesting (NPA) geactualiseerd. Deze update bouwt voort op de NPA uit 2022. Daarin stond de afschaffing van de verhuurderheffing centraal en wat corporaties daarvoor moesten doen. De geactualiseerde afspraken gaan onder meer over de huurontwikkeling, de bouw van nieuwe woningen en de verduurzaming van de woningvoorraad.

Voor 2025 is de huuraanpassing – op basis 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 maatschappelijke opgaven, terwijl het Rijk miljarden uit de sector haalt via de vennootschapsbelasting.

In de nieuwe NPA zijn de ambities voor sociale woningbouw aangepast. In 2022 was het doel om 250.000 sociale huurwoningen toe te voegen tot 2030. Het bouwtempo blijft echter achter. De nieuwe afspraken richten zich op het verhogen van het bouwtempo naar 30.000 sociale huurwoningen per jaar in de periode 2029-2034. De ambitie is om dit tempo al eerder (2027) te bereiken.

Sinds de eerste NPA in 2022 zien we daadwerkelijk een verandering in de landelijke, regionale en lokale samenwerking. De nieuwe afspraken bevestigen dit en benadrukken het belang van samenwerking en de gezamenlijke verantwoordelijkheid om de woningnood aan te pakken. De NPA 2024 herijkt daarnaast de afspraken over een verbeterde energieprestatie van woningen. Bovendien bevorderen de prestatieafspraken duurzame initiatieven binnen de sector.

## **4.2 Samenwerking in vitale coalities**

De samenwerking met partners in de verschillende domeinen wordt steeds belangrijker. Steeds vaker vormen we vitale coalities met wijkpartners om complexe problemen gezamenlijk 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 gestart met een nieuwe gebiedsgerichte structuur. Medewerkers werken samen in gebiedsteams aan een gebiedsplan waarin de uitvoerende taken in het fysieke en sociale domein samenkomen. Door kennis van buurten, gebouwen en bewoners te bundelen, 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 intensieve leefbaarheidscoalities: Wij West in Delft, Sterk voor Noord in Leidschendam-Voorburg en Meer voor Meerzicht en Buytenwegh in Zoetermeer.

### **Nieuwbouw**

In 2024 zetten we 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. Die richt zich met name op het versnellen van besluitvorming en uitvoering van (sociale) woningbouwprojecten, het vergroten van de haalbaarheid van projecten en het tijdig escaleren van belemmeringen die lokaal niet kunnen worden opgelost. Vidomes heeft hieraan bijgedragen door twee projecten aan te melden. Voor de 110 woningen in de Delftse Grasbuurt konden we in december het investeringsbesluit nemen.

Samen met Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) werken we eraan om onze middelen zo goed mogelijk te gebruiken. Hoe kunnen we de onderlinge solidariteit organiseren in een 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.

### **Energiecoalities**

In alle werkgemeenten werkt Vidomes constructief samen met de netbeheerder, gemeente en collega-corporaties aan duurzame, aardgasvrije oplossingen. In Delft is de warmtebron gerealiseerd en is het warmtenet in aanleg. De aansluitingen van onze panden staan gepland voor 2026-2027. In Rijswijk rondde we in 2025 de voorbereidingen af voor de Samenwerkingsovereenkomst (SOK) Warmtenet. Deze overeenkomst maakt de aansluiting van circa 2.000 woningen mogelijk. Meer hierover leest u in hoofdstuk 6.

### **Wonen en zorg**

Ouderen en mensen met psychische problemen of een verstandelijke of lichamelijke beperking krijgen steeds vaker zorg buiten de muren van een instelling. Woningcorporaties huisvesten dan ook meer en meer mensen in een kwetsbare situatie. Dit werkt alleen als er een stevig vangnet in de wijk is en zorg- en welzijnspartners genoeg capaciteit hebben. We werken daarom intensief samen met deze partijen en leggen afspraken vast in convenanten. In 2025 hebben we gewerkt aan uitvoeringsafspraken binnen de lokale woonzorgvisies, zoals een nieuwe opdracht voor de flatcoach. Samen met gemeenten en zorgpartners ontwikkelen we nieuwe woonconcepten voor deze doelgroepen, die we vastleggen in samenwerkingsovereenkomsten.

### **Woningcorporaties**

Samen met andere corporaties in het land ontwikkelen we kennis over goede beleidsinstrumenten en werkwijzen. Vidomes werkt hiervoor samen met Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH), De Vernieuwde Stad (DVS) en Corpovenista. We doen gezamenlijk onderzoek, wisselen ervaringen uit en lobbyen ook samen. Zo bundelen we onze kennis en versterken we elkaar. Vidomes steekt hier bewust relatief veel tijd en energie in, omdat we samen verder komen.

## **4.3 Samen met bewoners**

### **Huurdersraad Vidomes**

Sinds 2016 heeft Vidomes een centrale Huurdersraad die kritisch en constructief meedenkt over ons beleid. Naast een bestuur heeft de raad werkgroepen op thema's als leefbaarheid, duurzaamheid, betaalbaarheid en wonen & zorg. In 2025 waren deze werkgroepen goed georganiseerd. Ze gaven ons gevraagd en ongevraagd advies over verschillende onderwerpen.



*Afbeelding 4.02 Logo Stichting  
Huurdersraad Vidomes*

Afgelopen jaar betrokken we de Huurdersraad bij onder meer het huurbeleid, de portefeuillestrategie, de privacyverklaring, het Sociaal Statuut, de visie op sociaal wonen en het zonnepanelenbeleid. Dankzij de goede en intensieve samenwerking kunnen we de inbreng van bewoners beter borgen en

meenemen in de beleidsvorming. De Huurdersraad neemt bovendien actief deel aan de gesprekken over de prestatieafspraken met onze gemeenten. De raad ondertekent deze ook, net als gemeenten en corporaties.

Door regelmatig overleg, ideeënuitswisseling en wederzijds respect werken we samen aan betere woonomstandigheden, transparante communicatie en constructieve oplossingen voor huurdersvraagstukken. De Huurdersraad brengt de stem van huurders naar voren en Vidomes neemt deze signalen mee in beleid en uitvoering. Alleen door samen te werken, kunnen we het verschil maken.

### **Betrokken bewoners**

In 2025 was het doel dat in 50% van onze complexen bewoners actief bijdragen aan een fijne woonomgeving. Met deze actieve bijdrage maken zij impact op de sociale leefbaarheid in het complex en kan waardevolle bewonerskennis worden benut in plannen van Vidomes. In 2025 was in 41% van onze complexen een bewonerspanel, bewonerscommissie (BC) of activiteitencommissie (AC) actief. Dat was iets minder dan in 2024. Dit kwam vooral door de vergrijzing van de leden van de bewonerscommissies. Door een gebrek aan nieuwe, jongere leden en onvoldoende besprekonderwerpen stoppen sommige commissies. In totaal waren bijna 400 bewoners betrokken. Dat aantal is vergelijkbaar met 2024.

Participatie van huurders kent verschillende vormen, passend bij de behoeften van bewoners en het complex: van een tuinwerkgroep en activiteitencommissie tot een bewonerspanel. We stimuleren deze verscheidenheid aan vormen en het contact tussen bewoners en medewerkers van Vidomes. Verder activeren we bewonerscommissies om trainingen te volgen, zodat ze de belangen van bewoners nog beter kunnen behartigen.

Vidomes waardeert de inzet van actieve huurders. Zij zetten zich vrijwillig in en daarvoor bedanken we hen jaarlijks. In 2025 organiseerden we een gezellige bijeenkomst in de Biesbosch. De bewonersdag werd goed bezocht en zeer gewaardeerd.



*Afbeelding 4.03 Bedankdag vrijwilligers Vidomes in de Biesbosch*

### **Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden**

De huurdersorganisaties in de regio Haaglanden, waaronder Huurdersraad Vidomes, werken samen in de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). Deze samenwerking maakt de SHH tot 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. Door de dreigende huurbetopping lag dit overleg tijdelijk stil, maar inmiddels hebben we dit in klein verband weer opgepakt.

### **Participatie bij renovatieprojecten**

Door het jaar heen organiseerden we diverse activiteiten die gericht waren op het informeren, ontmoeten en meedenken van onze huurders bij renovatieprojecten. Zo organiseerden we voor de Paulus Buijsstraat in Delft en voor het project Zalkerbos in Zoetermeer bijeenkomsten om woonwensen te achterhalen. Daarnaast zetten we in op nieuwe vormen van participatie.

Een bijzonder moment dit jaar vond plaats aan de Van Leeuwenhoeklaan, waar de architect samen met een groep bewoners een volledige klantreis doorliep. Tijdens meerdere sessies bespraken zij het dagelijks woongebruik: de route van de centrale voordeur naar de woning en het gevoel van 'thuiskomen' in het gebouw. De inzichten en ervaringen die bewoners zelf inbrachten, vormden de basis voor het nieuwe ontwerp. Deze intensieve samenwerking zorgt voor een ontwerp dat zichtbaar gedragen zal worden door de bewoners.

Speciaal voor de Bergenbuurt in Zoetermeer heeft Twinstone samen met Vidomes, De Goede Woning en aannemersbedrijf Van Wijnen een eigen buurtwebsite ontwikkeld: Welkom in de Bergenbuurt. Deze website is voor bewoners een centrale plek voor informatie en nieuws uit de wijk, en vormt een waardevolle manier om de betrokkenheid en participatie van bewoners te vergroten. Op de site kunnen zij bijvoorbeeld lezen over de activiteiten die plaatsvinden. Zo organiseerden we een EPV-informatiemarkt (energieprestatievergoeding). Verdeeld over drie sessies kregen bewoners uitleg over wat de energieprestatievergoeding inhoudt.

Het Centrum voor Woononderzoek bracht afgelopen jaar de klantbeleving bij projecten in kaart. De resultaten bespraken we samen met de aannemer tijdens de bouwteamoverleggen. Hierdoor konden we heel snel inspringen en bijsturen op het proces wanneer zaken niet goed verliepen. Dit kwam de klanttevredenheid ten goede.

In 2025 organiseerden we in totaal vier opruimdagen in de Rodenbuurt in Zoetermeer en de Von Geusaustraat in Voorburg. Bewoners konden hun berging en woning opruimen in aanloop naar de werkzaamheden. Tijdens deze dagen ontmoetten burens elkaar onder het genot van een warm drankje en een lekkernij. Dit droeg zichtbaar bij aan een prettige en ontspannen sfeer in de buurt. Zo combineren we fysieke en sociale renovatie.



Afbeelding 4.03 Opruimdag

## 5. Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde



*Professor Schoemaker Plantage in Delft*

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Tevreden over:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>de oplevering van 102 nieuwe woningen in Zoetermeer en Leidschendam-Voorburg.</li> <li>de start van de bouw van 110 woningen in Delft.</li> <li>het toegenomen aantal investeringsbesluiten.</li> <li>het grip krijgen op de kosten van niet-planmatig onderhoud met behoud van een 8 voor klanttevredenheid.</li> <li>de realisatie van bijna 150 planmatig-onderhoudsprojecten waarmee we zorgen voor goed onderhouden woningen.</li> </ul> |
|  | <b>Aandachtspunten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>de (financiële) haalbaarheid van vastgoedprojecten en de impact daarvan op tempo en scope.</li> <li>lange vergunnings- en inspraaktrajecten en beperkte capaciteit bij gemeenten (doorlooptijden en voorspelbaarheid).</li> <li>opschalen van renovatie en verduurzaming: voldoende uitvoeringscapaciteit, leerervaringen met bouwpartners en borging van kwaliteit/overlastbeperking.</li> </ul>                                           |

## 5.1 Duurzaam blijven presteren

In 2025 stelden we onze nieuwe portefeuillestrategie 'Duurzaam blijven presteren' vast. Hierin beschrijven we de veranderopgave voor ons vastgoed tot en met 2035. We bouwen voort op de vorige strategie, want we blijven samen bouwen aan goed wonen. Samen met huurders en andere betrokkenen willen we fijne, veilige en leefbare wijken creëren. Dat kunnen we alleen met partners zoals gemeenten, collega-corporaties en bouw- en zorgpartijen. De woningcrisis vraagt grote investeringen in nieuwbouw. Voor bestaande woningen is de energietransitie een grote opgave. En ook de vergrijzing raakt huurders direct: de zorgvraag neemt toe, terwijl woningen hiervoor niet altijd geschikt zijn (zie ook hoofdstuk 9).

De afgelopen jaren stonden in het teken van versnellen en opschalen. Dat gaat bij vastgoed niet van de een op de andere dag. Toch zien we nu dat het aantal (concrete) projecten in de planning flink is toegenomen. We creëerden randvoorwaarden om deze projecten daadwerkelijk te realiseren. Het is zaak om daar nu – en in de toekomst – de vruchten van te plukken. We willen tenslotte dat ook volgende generaties prettig kunnen wonen in sociale huurwoningen. Anders gezegd: we willen duurzaam maatschappelijk blijven presteren.

## 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 tot maximaal de bovengrens voor sociale huurwoningen van € 900,07 per maand (DAEB-segment, prijspeil 2025). Ook de woningen die we met Koopgarant verkopen, rekenen we tot deze voorraad. Deze woningen zijn tenslotte ook voor onze doelgroep. Bovendien geldt voor deze woningen een terugkoopplicht. Tabel 5.01 laat de ontwikkeling van het aantal zelfstandige DAEB-woningen zien.

| Woningen                          | 31-12-2025    | 31-12-2024    | 31-12-2023    | 31-12-2022    |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>In exploitatie</b>             | <b>18.703</b> | <b>18.690</b> | <b>18.565</b> | <b>18.587</b> |
| Koopgarant verkocht               | 629           | 636           | 596           | 585           |
| <b>Totale voorraad</b>            | <b>19.332</b> | <b>19.326</b> | <b>19.161</b> | <b>19.172</b> |
| Onzelfstandige eenheden           | -986          | -1.085        | -1.087        | -1.092        |
| Status niet-DAEB                  | -429          | -415          | -366          | -380          |
| <b>Zelfstandige DAEB-woningen</b> | <b>17.917</b> | <b>17.826</b> | <b>17.708</b> | <b>17.700</b> |

Tabel 5.01 Woningen in exploitatie op 31 december 2025, 2024, 2023 en 2022

Met onze woningvoorraad bedienen we verschillende groepen mensen, verdeeld naar inkomen en huishoudgrootte. 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             | 2.482        | 1.452        | 2.608                 | 860        | 1635         | 911        | 268        | 427        | 4.109        | 2.803        | 17.555        |
| Huur – onzelfstandig           | 452          |              | 10                    |            |              |            |            |            |              |              | 462           |
| Huur – zorg                    | 15           |              | 54                    |            | 26           |            | 12         |            | 289          |              | 396           |
| Huur – woonwagens              |              |              | 5                     | 4          | 16           | 6          |            |            |              |              | 31            |
| Koopgarant                     | 22           | 83           | 169                   | 61         | 0            | 0          |            |            | 127          | 9            | 471           |
| Verkoopvijver                  | 61           | 12           | 57                    | 24         | 15           | 13         | 11         |            | 39           | 2            | 234           |
| Herbestemming                  |              |              |                       |            |              |            |            |            | 183          |              | 183           |
| <b>Totale voorraad Vidomes</b> | <b>3.032</b> | <b>1.547</b> | <b>2.903</b>          | <b>949</b> | <b>1.692</b> | <b>930</b> | <b>291</b> | <b>427</b> | <b>4.747</b> | <b>2.814</b> | <b>19.332</b> |

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 vrije verkoop wanneer een woning niet goed past bij onze doelgroep. De opbrengst gebruiken we om woningen te bouwen die wel goed passen. Met Koopgarant helpen we mensen om een betaalbare woning te kopen. Deze woningen blijven onderdeel van onze portefeuillestrategie. Door te garanderen dat we ze terugkopen, blijven ze beschikbaar voor onze doelgroep.

#### Vrije verkoop

In 2025 verkochten we 17 woningen in de vrije verkoop, waarvan 8 DAEB-woningen. De gemiddelde verkoopprijs van deze woningen – exclusief Koopgarant – was afgerond € 417.000. Dit is een stijging van ruim 9% ten opzichte van 2024, meer dan de toename van de verkoopprijzen landelijk (3,9%<sup>1</sup>) en regionaal (2,7%). De verklaring hiervoor zit vooral in de gewijzigde samenstelling van de verkochte woningen in de regio. Er zijn meer kleine, goedkopere woningen verkocht door de Wet betaalbare huur. Vooral in Leidschendam-Voorburg is dit effect sterk zichtbaar met zelfs een daling van de gemiddelde transactieprijs.

<sup>1</sup> Bron: NVM-analyse woningmarkt Q4 2025

| Vrije verkoop                  | 2025     |           | 2024     |           | 2023     |           | 2022     |           | 2021      |           |
|--------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                                | DAEB     | Niet-DAEB | DAEB     | Niet-DAEB | DAEB     | Niet-DAEB | DAEB     | Niet-DAEB | DAEB      | Niet-DAEB |
| Delft                          | 3        | 2         | 3        | 0         | 3        | 0         | 3        | 0         | 3         | 0         |
| Leidschen-<br>dam-<br>Voorburg | 3        |           | 4        | 0         | 1        | 0         | 2        | 0         | 10        | 0         |
| Den Haag                       |          |           | 0        | 1         | 0        | 0         | 0        | 0         | 0         | 1         |
| Rijswijk                       | 1        | 1         | 2        | 3         | 0        | 5         | 0        | 3         | 3         | 6         |
| Zoetermeer                     | 1        | 6         | 0        | 4         | 1        | 4         | 1        | 5         | 4         | 4         |
| <b>Totaal</b>                  | <b>8</b> | <b>9</b>  | <b>9</b> | <b>8</b>  | <b>5</b> | <b>9</b>  | <b>6</b> | <b>8</b>  | <b>20</b> | <b>11</b> |

Tabel 5.03 Verkoop DAEB- en niet-DAEB-woningen 2025, 2024, 2023, 2022 en 2021 per gemeente

### Verkoop met Koopgarant

Vidomes verkoopt al jarenlang een deel van haar woningen met Koopgarant. Bij deze regeling ontvangt de koper een korting van 15% of 25% op de marktwaarde. We kopen de woning terug zodra de eigenaar de woning wil verkopen. In 2024 ronden we de laatste evaluatie van Koopgarant af. Daaruit bleek dat onder de huidige marktomstandigheden (woningprijzen en rentestand) het financieel gunstiger is om de woningen te verhuren. Daarom hebben we besloten om nog maar zeer beperkt nieuwe Koopgarant-woningen toe te voegen. Woningen die we terugkopen, verkopen we wel opnieuw onder Koopgarant.

Per saldo nam de portefeuille 'verkochte Koopgarant-woningen' met 7 af tot 629. In totaal verkochten we nog 3 woningen voor de eerste keer onder Koopgarant. Daarnaast verkochten we 31 teruggekochte woningen opnieuw. De gemiddelde koopsom voor een woning met Koopgarant was in 2025 afgerond € 213.000 (+9% ten opzichte van 2024). De Koopgarant-woningen leveren zo een bijdrage aan onze doelstelling: met de korting houden we de woningen betaalbaar voor onze doelgroep.

| Koopgarant *)         | 2025     | 2024      | 2023      | 2022      | 2021     |
|-----------------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Delft                 | 1        | 12        | 5         | 1         | 1        |
| Leidschendam-Voorburg | 1        | 5         | 4         | 2         | 0        |
| Rijswijk              | 0        | 14        | 0         | 0         | 0        |
| Zoetermeer            | 1        | 0         | 9         | 11        | 0        |
| <b>Totaal</b>         | <b>3</b> | <b>31</b> | <b>18</b> | <b>14</b> | <b>1</b> |

Tabel 5.04 Eerste verkopen Koopgarant 2025, 2024, 2023, 2022 en 2021 per gemeente

\*) Alle verkochte Koopgarant-woningen waren DAEB-woningen.

Vidomes wijst Koopgarant-woningen toe op basis van het maximale huishoudinkomen. Daarmee biedt Koopgarant een mooie kans voor mensen die door de passendheidstoets niet bij een corporatie kunnen huren, maar ook niet genoeg geld hebben om op de vrije markt te kopen. Sinds een aantal jaar registreren we bij elke verkoop in welke inkomenscategorie de kopers vallen (zie tabel 5.05). De ontwikkeling van deze toewijzing laat zien dat het ook met Koopgarant-korting steeds lastiger is voor lagere inkomens een woning te kopen. De stijging van woningprijzen en rente werkt dit in de hand.

| Inkomenscategorie         | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| Onder € 47.699            | 26%  | 23%  | 52%  | 0%   | 100% |
| Van € 47.699 tot € 52.671 | 9%   | 51%  | 48%  | 86%  | 0%   |
| Boven € 52.671            | 65%  | 26%  | 0%   | 14%  | 0%   |

Tabel 5.05 Inkomens kopers Koopgarant-woningen 2025, 2024, 2023, 2022 en 2021

## 5.4 Nieuwbouw

In opdracht van onze assetmanagers werkte onze afdeling Vastgoedontwikkeling in 2025 aan het mogelijk maken en realiseren van nieuwbouw. We rondde twee nieuwbouwprojecten af met in totaal 102 huurwoningen. In Leidschendam-Voorburg werkten we samen met Wooninvest aan het project De Bres. Vidomes leverde hier 18 twee- en driekamerappartementen op. In Palenstein in Zoetermeer leverden we 84 appartementen op, waarvan 55 sociale huur en 29 middenhuur. De verwachting was dat we ook 81 flexwoningen aan de Ruimtebaan in Zoetermeer zouden opleveren. Die oplevering is helaas uitgesteld tot het eerste kwartaal van 2026.

### Nieuwbouw in aanbouw

In 2025 vierden we de start van de bouw van 110 sociale huurwoningen in Delft. Het blijft een uitdaging om dit voor elkaar te krijgen. Twee andere projecten in voorbereiding zijn helaas nog niet gestart. Voor de transformatie en nieuwbouw van 't Seghe Waert in Zoetermeer, samen goed voor 172 sociale huurwoningen, namen we in 2025 wel het investeringsbesluit. De bouw start naar verwachting in de eerste helft van 2026 (zie ook tabel 5.06).

In Leidschendam-Voorburg wordt volop gebouwd aan het project Triadome. Vidomes neemt hier 37 woningen af. Dit zijn vooral tweekamer-appartementen. De woningen vormen samen één van de in totaal drie woonblokken die Kingsbridge realiseert. De eerste bewoners verwachten we in de eerste helft van 2026 te verwelkomen.



Afbeelding 5.01 De Bres in Leidschendam-Voorburg

### Voorgenomen nieuwbouw en acquisitie

Onze afdeling Vastgoedontwikkeling werkt aan projecten in verschillende fases. Naast de 228 woningen die nog in aanbouw zijn, bereidden we ook projecten voor die in 2026 starten. De drie meest kansrijke projecten tellen samen 190 woningen (zie tabel 5.06). De geplande start nieuwbouw betrof drie projecten. Twee daarvan, de transformatie Seghe Waert en de naastgelegen nieuwbouw, zijn vanwege de grote complexiteit vertraagd tot in 2026. De oplevering van de flexwoningen aan de Ruimtebaan (Zoetermeer) is door technische issues vertraagd tot het voorjaar van 2026.



Afbeelding 5.02 Minister Mona Keijzer bezoekt Professor Schoemaker Plantage

|                           | Geplande start 2025 | Werkelijk gestart 2025 | Geplande oplevering 2025 | Werkelijk opgeleverd 2025 | Geplande start 2026 | Geplande oplevering 2026 |
|---------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|--------------------------|
| Aantal nieuwbouw-woningen | 282                 | 110                    | 183                      | 102                       | 190                 | 136                      |

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. 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 Buienhof                                 | 50              | 2028                  | Appartementen                          |
|            | Triadome                                         | 37              | 2024                  | Appartementen                          |
|            | De Star                                          | 117             | 2027                  | 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                                       | 121             | 2026                  | Appartementen                          |
|            | Edisonpark                                       | 94              | 2027                  | Appartementen                          |
|            | Van Aalstlaan                                    | 50              | 2027                  | Appartementen                          |
|            | Entreegebied                                     | n.t.b.          | 2028                  | Appartementen                          |
|            | 1e Stationsstraat / W.J. Paltelaan               | n.t.b.          | 2028                  | Appartementen                          |

Tabel 5.07 Voorgenomen sociale nieuwbouw per gemeente in de 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 aan een betere ventilatie voor een gezond binnenklimaat en extra isolatie voor een lagere energierekening en minder belasting van het milieu.

In 2025 werkten we achter de schermen hard aan de voorbereiding van diverse projecten. Het vroeg een flinke inspanning om de samenwerking met de Bouwpartners in de Bouwstroom renovatie & verduurzaming op gang te krijgen. We verwachten dat deze tijdsinvestering zich de komende jaren

terugbetaalt met een kortere voorbereidingstijd per project.

Van de vijf projecten waarmee we in 2025 wilden beginnen, gingen er drie daadwerkelijk van start. Samen zijn ze goed voor 257 woningen. Een van deze projecten, de eengezinswoningen aan de Zoetermeerse Berglaan e.o., is in 2025 ook afgerond. Deze 70 woningen zijn nu zeer energiezuinig en gasloos. De uitvoering van het project VvE Zalkerbos is vertraagd. Deze 132 woningen leveren we naar verwachting in het eerste kwartaal van 2026 op.



Afbeelding 5.03 Gezamenlijke start verduurzaming Bergenbuurt in Zoetermeer

Bij acht projecten richten we onze voorbereidingen op een start van de bouwwerkzaamheden in 2026. Het gaat in totaal om 937 woningen in Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Zoetermeer. Voor ruim 300 van deze woningen is het investeringsbesluit inmiddels genomen. Tegelijkertijd ligt de verwachte start bouw van twee grote complexen (goed voor ruim 400 woningen) in de laatste maanden van 2026. Het werkelijk in 2026 starten met bijna 1,000 woningen is daarmee een stevige opgave.

|                            | Geplande start 2025 | Werkelijk gestart 2025 | Geplande oplevering 2025 | Werkelijk opgeleverd 2025 | Geplande start 2026 | Geplande oplevering 2026 |
|----------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|--------------------------|
| Aantal woningverbeteringen | 385                 | 257                    | 199                      | 70                        | 937                 | 374                      |

Tabel 5.08 Overzicht voortgang woningverbeteringen

## 5.6 Onderhoud

In totaal gaven we 57,4 miljoen uit aan het onderhoud van onze woningen. Dit is dit 11% minder dan in 2024 (zie tabel 5.09). De tabel laat ook zien dat de kostenbesparing vooral zit in de veel lagere mutatiekosten en lagere reparatiekosten. De kosten voor planmatig onderhoud lagen wel een stuk hoger dan in 2024.

|                                             | 2025          | 2024          | 2023          | 2022          | 2021          |
|---------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Planmatig onderhoud                         | € 26,1        | € 22,0        | € 32,8        | € 22,8        | € 22,3        |
| Reparatieonderhoud                          | € 9,3         | € 13,7        | € 9,4         | € 7,6         | € 6,2         |
| Contractonderhoud                           | € 4,5         | € 4,3         | € 4,2         | € 3,5         | € 3,2         |
| Mutatiewerkzaamheden                        | € 3,8         | € 11,0        | € 7,4         | € 5,6         | € 5,5         |
| Diversen                                    | € 1,7         | € 2,0         | € 1,3         | € 0,5         | € 0,3         |
| Toegerekende functionele (personeels)lasten | € 12,0        | € 11,2        | € 10,1        | € 8,1         | € 7,1         |
| <b>Totaal</b>                               | <b>€ 57,4</b> | <b>€ 64,2</b> | <b>€ 65,2</b> | <b>€ 48,1</b> | <b>€ 44,6</b> |

Tabel 5.09 Onderhoudslasten 2025, 2024, 2023, 2022 en 2021 (in miljoenen)

### Planmatig onderhoud

De afdeling Vastgoedbeheer voerde in 2025 noodzakelijk planmatig onderhoud uit om onze woningen in goede staat te houden. Er stonden 170 grote en kleinere projecten gepland. Deze omvatten werkzaamheden aan alle delen van de woning: van onder de vloer tot op het dak. Bij ruim 1.600 woningen voerden we schilderwerk uit aan kozijnen, ramen en deuren. Bij 360 woningen plaatsten we nieuwe keukens, badkamers en toiletten. Verder vervingen we 460 oude cv-ketels. Onder kleinere projecten verstaan we bijvoorbeeld het vernieuwen van rookmelders, waterdrukinstallaties en algemene ledverlichting.

In 2025 sloot de afdeling Vastgoedbeheer een contract voor meerdere jaren af met twee gevelonderhoudspartijen. Hierdoor kunnen we het onderhoud – en daarmee ook de financiële planning – beter sturen. Scenario's voor het onderhoud aan gevels werken we nu voor meerdere jaren uit. Het contract geldt voor de gehele gevel: metselwerk, schilderwerk en vervanging van de ramen. Door dit onderhoud te bundelen, zorgen we voor een efficiëntere voorbereiding en uitvoering, en verminderen we de overlast voor onze huurders.

We voeren ons planmatig onderhoud uit op basis van conditiemetingen volgens NEN 2767. Jaarlijks meten we de conditie bij een derde deel van onze woningen. Zo houden we scherp in de gaten waar en wanneer onderhoud nodig is, en zorgen we ervoor dat de gemiddelde conditiescore goed blijft. Het resultaat: een gemiddelde score van 2, wat staat voor een goede conditie.

### Niet-planmatig onderhoud

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

In 2024 werd niet-planmatig onderhoud aanbesteed met als resultaat twee bestaande en twee nieuwe co-makers. Deze vier partijen voerden de onderhoudswerkzaamheden dermate goed uit dat dit zorgde voor een flinke stijging in de klanttevredenheid: huurders gaven ons gemiddeld een 8. Medio 2024 werd duidelijk dat de kosten hoger waren dan verwacht en dat de budgetten fors overschreden zouden worden. Hierop grepen we snel en stevig in: we pasten het kwaliteitshandboek aan en kozen vaker voor reparatie in plaats van vervanging. Door dit te verbinden aan duidelijke communicatie richting huurders bleef de klanttevredenheid in 2025 boven de 8 én bleven de kosten binnen budget. Een resultaat waar we trots op zijn!

### Serviceabonnement

Met een Serviceabonnement (SA) kunnen huurders reparaties waarvoor zij zelf verantwoordelijk zijn, laten uitvoeren door vakmensen. Onze onderhoudsmedewerkers helpen bijvoorbeeld om een deurkruk vast te zetten of de verwarmingsinstallatie te ontluchten. Zij voeren deze werkzaamheden zelf uit. Dit tot grote tevredenheid van huurders: de klanttevredenheid schommelt tussen de 8,5 en 9.

## 6. Duurzaam in balans



*Aanleg warmtenet Delft*

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Tevreden over:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de duidelijke voortgang van de warmtenetten: realisatie van de bron in Delft en afronding van de voorbereidingen in Rijswijk.</li> <li>• het behalen van de doelstelling voor elektrisch koken: 380 extra woningen hebben we hiervoor geschikt gemaakt.</li> <li>• het bereiken van een volledig elektrisch wagenpark in 2025.</li> <li>• het goed draaiende programma circulaire bouwmaterialen binnen de Bouwstroom renovatie &amp; verduurzaming, dat praktische kennis en toepasbare materialen oplevert.</li> </ul> |
|  | <b>Aandachtspunten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de voortgang in het aardgasvrij maken van de bestaande voorraad: door financiële beperkingen loopt dit achter op de NPA-doelen.</li> <li>• het lagere rendement van zonnepanelen vanaf 2027 door het wegvallen van de salderingsregeling: de servicekosten van een deel van de huurders met bestaande installaties gaat dan omlaag.</li> <li>• de businesscase van Vidosol: door structureel verlies hebben we de samenwerking gestopt.</li> </ul>                                                                     |

## 6.1 Samen op weg naar een duurzame toekomst

In 2025 werkte Vidomes verder aan een toekomstbestendige leefomgeving voor onze huurders en de buurten waarin we actief zijn. Onder 'Duurzaam in Balans' werken we aan vijf pijlers: energietransitie, klimaatadaptatie, circulariteit, duurzaam wonen en duurzaam werken. Door deze thema's integraal te benaderen, versterken de initiatieven elkaar en vergroten we onze maatschappelijke impact. We verduurzamen de woningvoorraad stap voor stap, verminderen onze CO<sub>2</sub> uitstoot en kiezen bij renovatie en nieuwbouw steeds vaker voor circulaire principes en hergebruik van materialen. Tegelijkertijd maken we complexen en buitenruimten beter bestand tegen klimaatverandering, zodat bewoners ook in de toekomst prettig en veilig kunnen wonen. De vraagstukken zijn complex, maar in alle gemeenten waarin we actief zijn, werken we intensief samen aan realistische en toekomstbestendige oplossingen. Dit hoofdstuk laat zien waar we staan in de uitvoering van ons beleid, welke successen we hebben geboekt en welke keuzes ons dwingen tot realisme.

## 6.2 Energietransitie

De energietransitie is een van de omvangrijkere opgaven voor Vidomes. In 2025 stonden we voor een belangrijke vraag: hoe gaan we door met verduurzamen als de financiële en technische haalbaarheid steeds meer onder druk staat? De heroverweging op deze vraag leidde in 2025 tot inhoudelijke stappen in isolatie, warmtevraagverlaging, elektrisch koken en de voorbereiding op warmtenetten. Tegelijkertijd moeten we eerlijk erkennen dat het tempo naar aardgasvrij achterblijft.

### Reductie in energieverbruik

We zien in 2025 opnieuw een verbetering van de energieprestatie van onze woningen. Het aantal woningen met een E-, F- of G-label daalde van circa 2.400 in 2024 naar ongeveer 2.100. Deze daling komt vooral door de opname van nieuwe energielabels en de actualisering van oudere labels. Daarbij werd zichtbaar dat we de isolatiemaatregelen uit het verleden nog niet overal hadden verwerkt. Verder hebben we het complex Berglaan e.o. in Zoetermeer opgeleverd, waardoor alle woningen in dit complex naar een A++++ label gingen. In enkele andere complexen steeg het aantal EFG-labels, onder andere door een vernieuwde opnamemethodiek en ontbrekende data. Dit onderstreept het belang van een verdere verbetering van onze gegevenskwaliteit. Ook worden de isolatiemaatregelen die we de afgelopen jaren bij het planmatig onderhoud hebben genomen, pas in de komende jaren zichtbaar bij de opnames van nieuwe energielabels.

| El - range        | EP2 - range<br>(kWh/m <sup>2</sup> jaar) | Energielab<br>el | Eindtotaal<br>2025 | Eindtotaal<br>2024 | Eindtotaal<br>2023 | Eindtotaal<br>2022 |
|-------------------|------------------------------------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                   | ≤ 0                                      | A++++            | 270                | 245                | 188                | 160                |
|                   | 0 ≤ 50                                   | A+++             | 156                | 15                 | 149                | 18                 |
| <0,61             | 50 ≤ 75                                  | A++              | 134                | 169                | 127                | 49                 |
| 0,61<0,81         | 75 ≤ 105                                 | A+               | 858                | 256                | 724                | 371                |
| 0,81<1,21         | 105 ≤ 160                                | A                | 4798               | 3422               | 3815               | 2568               |
| 1,21<1,41         | 160 ≤ 190                                | B                | 2623               | 1851               | 1999               | 1408               |
| 1,41<1,81         | 190 ≤ 250                                | C                | 4821               | 5594               | 5922               | 6349               |
| 1,81<2,11         | 250 ≤ 290                                | D                | 2389               | 2936               | 2420               | 3310               |
| 2,11<2,41         | 290 ≤ 335                                | E                | 1113               | 1827               | 1280               | 1747               |
| 2,41<2,71         | 335 ≤ 380                                | F                | 656                | 777                | 756                | 696                |
| >2,71             | > 380                                    | G                | 327                | 440                | 235                | 458                |
| <b>Eindtotaal</b> |                                          |                  | <b>18145</b>       | <b>17532</b>       | <b>17615</b>       | <b>17134</b>       |

Tabel 6.01 Verdeling van energielabels over woningvoorraad (afgemelde energielabels)

De gemiddelde warmtevraag van onze woningen daalde van 104 kWh/m<sup>2</sup> in 2024 naar 103 kWh/m<sup>2</sup> eind 2025. Daarmee blijven we beter presteren dan het landelijk gemiddelde en zitten we op koers richting de doelstelling van 87 kWh/m<sup>2</sup> in 2034. De grootste effecten verwachten we de komende jaren wanneer we renovatieprojecten met een grote impact opleveren. Denk bijvoorbeeld aan het Zalkerbos en de Van Leeuwenhoeklaan in Zoetermeer en aan de Lisztstraat en Franckstraat in Delft. Samen vertegenwoordigen deze complexen circa 1.000 E-, F- en G-labelwoningen.

Hoewel financiële beperkingen het tempo van verduurzaming beïnvloeden, blijven we de energiereductie borgen via meerdere routes. Bij planmatig onderhoud verbeteren we de isolatie waar dat doelmatig is, onder meer door dak- en vloerisolatie.

## Opwekken van energie

### *Zonnepanelen op eengezinswoningen*

Het jaar 2025 was voor zonnestroom een kanteljaar. Door de marktomstandigheden en aangekondigde afschaffing van de salderingsregeling bleek het niet langer rendabel om thematisch zonnepanelen op eengezinswoningen aan te bieden. Daarom zijn we hiermee gestopt. Alleen op de laatste tien woningen waarvoor het traject al was gestart, plaatsten we nog zonnepanelen. Voor huurders die al zonnepanelen hebben die zonder andere verduurzamingsmaatregelen zijn aangebracht, houden wij in de gaten of zij nog een redelijke bijdrage betalen voor hun panelen. In 2026 berekenen we welke huurders vanaf 2027 een verlaging in servicekosten krijgen, om te zorgen dat huurders met zonnepanelen er gemiddeld gezien niet financieel op achteruit gaan. Ook helpen we alle huurders met zonnepanelen bij het optimaal benutten hiervan.

### *Zonnepanelen via verbeterprojecten of op nieuwbouw*

In 2025 plaatsten we wel zonnepanelen bij renovatieprojecten en twee nieuwbouwprojecten. Aan de Berglaan e.o. in Zoetermeer



Afbeelding 6.01 Zonnepanelen Berglaan in Zoetermeer

leverden we 70 energiezuinige woningen op, elk met 13 of 14 zonnepanelen. Door de combinatie van de panelen met een warmtepomp en buffervat ging de elektriciteitsvraag van de woningen omhoog. De komende jaren plaatsen we bij verbeterprojecten en nieuwbouw minder zonnepanelen. We bekijken per project of het rendabel is en wat het de huurders oplevert.

#### *Zonnepanelen via energiecoöperatie Vidosol*

In december besloten we te stoppen met Vidosol. We waren een van de eerste corporaties die via een energiecoöperatie collectieve zonnestroom mogelijk maakten. We hebben hier de afgelopen jaren heel hard aan gewerkt en veel geleerd, maar in 2025 moesten we concluderen dat het model financieel niet houdbaar is. Daarom beëindigen we de samenwerking en nemen we de bestaande panelen zelf over. Begin 2026 werken we scenario's uit om de panelen goed te blijven benutten.

### **Van het aardgas af**

#### *Realisatie van warmtenetten*

In 2025 boekten we onze grootste vooruitgang als het gaat om de realisatie en aansluiting op warmtenetten. In Delft werd de warmtebron gerealiseerd en is het warmtenetwerk inmiddels in aanleg. De aansluitingen van onze gebouwen staan gepland voor 2026-2027. Daarmee zetten we een belangrijke stap richting structurele CO<sub>2</sub>-reductie. In Rijswijk rondde we in 2025 de voorbereidingen af voor de samenwerkingsovereenkomst Warmtenet. Deze overeenkomst maakt de aansluiting van circa 2.000 woningen mogelijk. In Zoetermeer lagen warmtenetprojecten tijdelijk stil door belemmeringen in de wetgeving. In 2026 proberen we deze projecten weer op te starten. Samen met de gemeente en andere stakeholders kijken we naar meer mogelijkheden voor collectieve oplossingen. In Leidschendam-Voorburg werkten we ook verder aan voorbereidingen voor warmtenetten. In het algemeen zien we dat warmtenettrajecten vaak traag verlopen. Dit komt vooral door financiële onzekerheden en de complexiteit van de ketensamenwerking. Wel zien we dat gemeenten steeds beter rekening houden met zowel de investeringsmogelijkheden als beperkingen van woningcorporaties. Dat is essentieel om warmtenetplannen in de komende jaren haalbaar te maken.

#### *Installatie van warmtepompen*

Naast de voorbereiding van het aansluiten op warmtenetten zet Vidomes ook stappen richting all-electric verwarming. Dat gaat wel minder snel dan gehoopt. Sinds 2025 gebruiken we een afwegingskader om aan het einde van de levensduur van een hr-ketel te bepalen of overstappen naar een warmtepomp haalbaar en financieel verantwoord is. We kijken daarbij naar de technische haalbaarheid, kosten en effecten voor bewoners. Dit kader helpt ons om keuzes beter te onderbouwen en duidelijker uit te leggen. De praktijk in 2025 liet zien waarom dit nodig is: in bestaande bouw zijn warmtepompen vaak pas mogelijk na forse extra investeringen. In enkele projecten maakten we wel de overstap naar volledig gasloos, zoals aan de Berglaan. Daar realiseerden we nul-op-de-meterwoningen (NOM) en kozen we voor warmtepompen in combinatie met een EPV-vergoeding. In 2026 starten we een uitgebreide analyse van de businesscase van warmtepompen. We willen beter begrijpen welke combinaties van maatregelen, technieken en fasering kansrijk zijn. Zo blijven we gericht stappen zetten: realistisch waar nodig, ambitieus waar het kan, op weg naar een aardgasvrije toekomst.

#### *Elektrisch koken*

Elektrisch koken ontwikkelde zich in 2025 tot een solide succesfactor. Bij elke keukenvervanging plaatsen we standaard een elektrische kookaansluiting. Hierdoor schakelden we dit jaar 380 extra



*Afbeelding 6.02 Aanleg warmtenet Delft*

woningen om naar elektrisch koken. Daarmee kan inmiddels een derde van alle huurders gasloos koken. Voor bewoners biedt elektrisch koken voordelen: het is veiliger en gezonder dan koken op gas.

### 6.3 Klimaatadaptatie

Ook bij extreem weer zoals langdurige droogte, hitte of hevige neerslag willen we dat onze bewoners veilig en prettig wonen. We zetten stappen om de hitte in woningen en ontmoetingsruimten in kaart te brengen, en treffen daarbij de eerste maatregelen. Ook werken we samen met gemeenten, collega-corporaties en het hoogheemraadschap aan een klimaatadaptievere woonomgeving. Tot slot zetten we in op een groenere leefomgeving die bijdraagt aan biodiversiteit. In 2025 maakten we daarin een mooie stap door ons beleid Goed Groen vast te stellen.

#### **Project Goed Groen**

Het project Goed Groen startte in 2023 om de samenwerking tussen onze afdelingen Sociaal Beheer en Vastgoed te verbeteren op het gebied van het groen in en om onze complexen. Door processen beter op elkaar af te stemmen, kunnen we efficiënter werken en onze ambities sneller realiseren. Zo willen we water beter kunnen bergen, hittestress tegengaan en de biodiversiteit vergroten. In 2025 hebben we het project afgerond. Dat leverde meerdere concrete resultaten op:

- *Overzicht van alle tuinen*  
We hebben nu de staat van al onze tuinen in beeld. Ook is er nu een meerjarenplanning: welke tuinen verbeteren we wanneer?
- *Planten- en bomenlijst*  
We beschikken nu over een lijst met soorten planten en bomen die bijdragen aan biodiversiteit en een groene, leefbare omgeving.
- *Vijf voorbeeldontwerpen*  
Een adviesbureau maakte vijf voorbeelden voor privétuinen die bruikbaar zijn bij de herinrichting na onderhoud. Ze voldoen aan de uitgangspunten van Goed Groen.

Het ontsteden van privétuinen is een effectieve manier om de woonomgeving klimaatadaptiever te maken. Zeker als het gaat om zichttuinen (tuinen waar bewoners die er boven wonen, zicht op hebben) vinden we het belangrijk om hier energie in te steken. In 2025 kozen we daarom enkele complexen in Delft waar we dit bij mutatie gaan toepassen.

#### **Maatregelen tegen hittestress**

Hittestress wordt een steeds urgenter thema binnen onze complexen, vooral op plekken waar veel kwetsbare bewoners wonen. Daarom onderzochten we in 2025 binnen seniorencomplexen waar de grootste problemen optreden. We combineerden kenmerken van ontmoetingsruimten met ervaringen uit het Woonbelevingsonderzoek en signalen van collega's in de wijk. Op basis daarvan bepaalden we per ruimte of maatregelen nodig zijn, zoals zonwering of betere ventilatie. Vanaf 2026 voeren we deze maatregelen gefaseerd uit. De meest kwetsbare locaties krijgen daarbij voorrang.

Ook in woningen beperken we hitte tijdens langdurige warme periodes. We informeren bewoners actief over wat zij zelf kunnen doen om opwarming te voorkomen. Daarnaast verruimden we het ZAV-beleid, zodat bewoners onder voorwaarden zelf zonwering mogen plaatsen.

Bij renovatie- en verduurzamingsprojecten nemen we hittestress structureel mee. In deze projecten weren we warmte door extra isolatie toe te passen en plaatsen we waar nodig screens, bijvoorbeeld bij grote ramen op het zuiden die voor bewoners niet bereikbaar zijn. Zo zorgen we dat vernieuwde complexen niet alleen energiezuinig zijn, maar ook beter bestand tegen steeds extremere zomers. Vanaf 2026 beoordelen we deze complexen ook met het *Framework Climate Adaptive Buildings*. Dit geeft nog meer inzicht in hittestressrisico's.

Waar geen verduurzamingsproject is gepland en bewoners zelf geen zonwering kunnen aanbrengen, biedt Vidomes sinds 2025 zonneschermen aan. Van de 121 woningen die in Zoetermeer een aanbod kregen, maakten 80 bewoners gebruik. In 2026 breiden we dit uit naar bijna 500 woningen. We kiezen daarbij bij voorkeur voor screens en vragen een vergoeding die het toekomstige onderhoud dekt.

## **Externe samenwerking**

Samenwerking met externe partners blijft cruciaal voor onze klimaatadaptatieopgave. In 2025 werkten we samen met de gemeente Rijswijk, Rijswijk Wonen en het Hoogheemraadschap van Delfland aan een gezamenlijk uitvoeringsplan. Met hitte- en wateroverlastkaarten brachten we de meest kwetsbare locaties in beeld. Ook zetten we de geplande werkzaamheden van alle partijen naast elkaar. Daardoor ontstonden nieuwe koppelkansen en konden we projecten beter op elkaar afstemmen. Verder stelden we in zowel Delft als Rijswijk samen een hitteprotocol op, zodat gemeenten, corporaties en hulpdiensten bij extreme hitte sneller en gericht kunnen handelen.

## **6.4 Circulariteit**

Ons doel blijft om in 2050 volledig circulair te bouwen. Dat betekent grondstoffen hergebruiken in een gesloten kringloop, zonder schadelijke emissies naar lucht, water en bodem. In 2025 scherpten we onze koers voor circulair bouwen aan. Het bestaande beleid dat we al een aantal jaren probeerden uit te voeren, kwam in de praktijk nauwelijks van de grond. De gebruikte methodiek (BCI-score) sloot niet goed aan op de rekensoftware van bouwpartners. Bovendien maakten tijdsdruk en financiële beperkingen de toepassing ervan lastig. Tijd om bij te sturen: we lieten het BCI-beleid los en kozen voor een veel praktijkgerichtere aanpak in de samenwerking met de Bouwstroom renovatie & verduurzaming.

## **Verbeteringen in bestaande woningen**

Voor onze grootschalige renovatieprojecten werken we sinds 2023 samen met vier woningcorporaties en vijf bouwpartners. Deze bouwpartners voeren de komende zeven jaar alle renovatieprojecten voor ons uit. Dat biedt een mooie kans om samen duurzame doelen af te spreken. In 2024 stelden we met de werkgroep Duurzaamheid een Duurzaamheids Ambitie Dossier (DAD) op. Alle partners gebruiken dit bij elk project. Het dossier bevat basisregels waaraan iedereen moet voldoen. Daarnaast telt het een aantal 'extra' en 'uitmuntende' maatregelen, waarvan de bouwpartner en corporatie er samen minstens twee per project kiezen.

In 2025 zijn we gestart met het werken volgens het DAD. We hebben de ambities ingevuld bij de projecten die van start gingen. Daarnaast voerde de werkgroep veel gesprekken met partijen die onze ambities helpen realiseren. Dat varieert van initiatieven die vrijkomende materialen bij renovaties terugnemen en hergebruiken, tot producenten van circulaire en biobased materialen zoals circulair glas en vlasisolatie. Onze interne materialencommissie kijkt actief mee welke materialen we kunnen toepassen in onze projecten.

Bij de vervanging van keukens maken we al een tijd gebruik van Keller Keukens die circulair worden geproduceerd en het FSC-keurmerk hebben. Vidomes levert de grondstoffen terug aan Keller in de vorm van de oude keukenblokken. Maar we gaan verder. In 2025 heeft Vidomes als pilot een aantal woningen voorzien van Enduura biobased keukens van Keller Keukens. Deze keukens bestaan voor 100% uit biobased materiaal. Zelfs bij de verlijming van de verschillende onderdelen gebruikt de producent biobased lijm. Hierdoor is de CO<sub>2</sub>-uitstoot per keuken 30% lager. We kijken of we door gezamenlijke inkoop met andere corporaties in 2026 meer biobased keukens kunnen toepassen.

## **Nieuwbouw**

Bij nieuwbouw bleek onze ambitie, een MPG score (MilieuPrestatie Gebouwen) van maximaal 0,5, nog niet uitvoerbaar. Dit kwam door stijgende bouwkosten en beperkte sturingsruimte binnen Bouwstroom Haaglanden. Daarom laten wij deze norm in 2026 los. Wel sturen we samen met andere corporaties op de MKI (MilieuKostenIndicator) en sectorbrede indicatoren zoals Paris Proof.

## **6.5 Duurzaam wonen**

Duurzaam wonen gaat voor Vidomes verder dan alleen de verduurzaming van woningen. We zorgen er ook voor dat huurders meekunnen in de veranderingen die de energietransitie met zich meebrengt. In 2025 lag de nadruk op praktische ondersteuning, begrijpelijke communicatie en maatregelen die direct bijdragen aan comfort, gezondheid en betaalbaarheid. Een belangrijk onderdeel daarvan zijn de energiehulp en energiecoaches die we in samenwerking met de gemeenten inzetten.

### Energiehulp en energiecoach

Sinds 2022 zet Vidomes energiehulp in om bewoners met hoge energielasten te helpen energie te besparen. Een energiehulp komt bij huurders thuis en brengt gratis energiebesparende maatregelen aan zoals radiatorfolie en ledlampen. Ook adviseren ze over ventilatie om schimmel in de woning te voorkomen. De afgelopen jaren kregen bijna alle huurders in woningen met energielabel D, E, F of G de kans om hier gratis gebruik van te maken. Gemiddeld deed de helft van hen mee.

In 2025 liepen er via de gemeente projecten in Rijswijk en in Leidschendam-Voorburg. In Zoetermeer ronden we een eigen project af: in de winter van 2024-2025 kregen 339 huurders ondersteuning met kleine energiebesparende maatregelen en tips om hun energieverbruik te verlagen. In Delft ontvingen we subsidie van de gemeente, waardoor we alle huurders in Tanthof konden ondersteunen bij energiebesparing.

Huurders bij wie geen energiehulp langskomt, kunnen via de gemeente een energiecoach aanvragen. Via onze website verwijzen we huurders door naar de juiste organisatie die hen gratis helpt.

### Communicatie over duurzaamheid

In 2025 zette Vidomes extra in op een positieve en laagdrempelige communicatie over duurzaamheid. Een mooi voorbeeld daarvan is de plantjesactie voor boomspiegels (stukken grond rondom de boomstam). Na een oproep in de huurdersnieuwsbrief meldden tientallen bewoners zich aan om kale boomspiegels in hun straat te vergroenen. Half mei ontvingen zij plantjes van Vidomes, waarmee zij hun straat aantrekkelijker maakten voor zichzelf en hun buren.

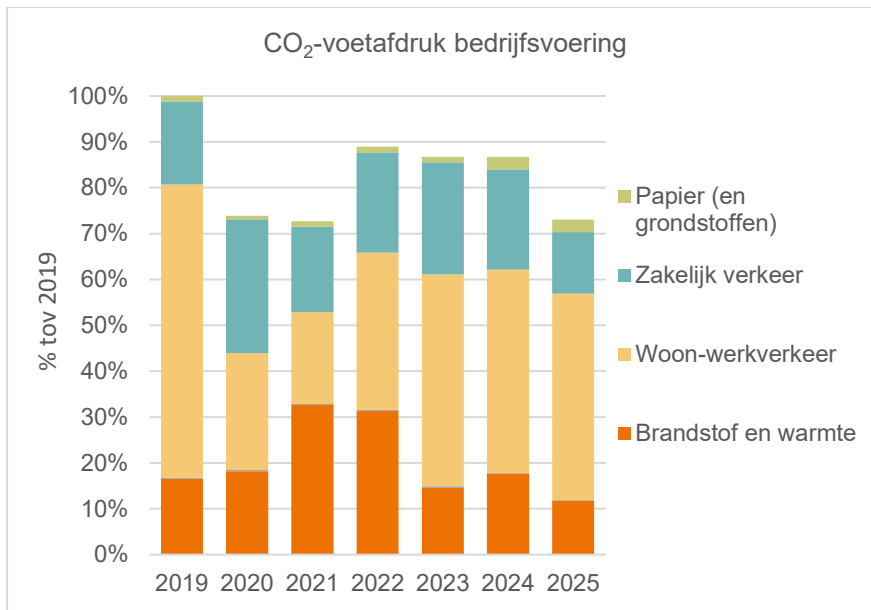
Daarnaast maakten we duurzaam wonen begrijpelijker en zichtbaarder door op verschillende manieren met huurders te communiceren. Via verschillende kanalen en bewoners- bijeenkomsten deelden we informatie over onderwerpen als elektrisch koken, de toepassing van screens tegen hitte, tuinherinrichting en verduurzamingsprojecten. Een mooi voorbeeld hiervan was de aandacht voor duurzaamheid bij de sleuteloverdracht van de nieuwbouwwoningen aan het Ambachtsherenpad en Croesinckplein in Zoetermeer. Nieuwe bewoners kregen uitleg over de warmtepomp en wtw-installatie (warmteterugwinning) compleet met tips voor energiezuinig wonen.



Afbeelding 6.03 Boomspiegel

## 6.6 Duurzaam werken

Vidomes heeft als doel om met haar bedrijfsvoering het milieu niet te belasten en tegelijkertijd het goede voorbeeld te geven aan medewerkers, stakeholders en bewoners. De CO<sub>2</sub>-uitstoot die vrijkomt bij onze bedrijfsvoering, komt vooral door mobiliteit en het energieverbruik van onze werklocaties. Het gebruik van papier en water heeft een kleinere impact op het totaal. Grafiek 6.01 toont de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze bedrijfsvoering in de afgelopen jaren. Onder de grafiek lichten we de resultaten van de verschillende onderdelen toe.



Grafiek 6.01 Ton CO<sub>2</sub>-uitstoot bedrijfsvoering (bron: Milieubarometer)

Onze totale CO<sub>2</sub>-uitstoot is sinds 2019 met 27% gedaald. Hiermee evenaren we het coronajaar 2021. Vergeleken met 2024 is de daling 15%. Dit komt vooral door de overstap van fossiele naar elektrische bestelbussen voor onze onderhoudsmonteurs.

### Verwarming en koeling van werklocaties

De CO<sub>2</sub>-uitstoot uit brandstof en warmte baseren we op gegevens van onze energieleverancier. Van de afgelopen jaren zijn de cijfers van 2020 het meest accuraat. In 2025 zien we vergeleken met 2020 het volgende beeld:

- **Gasverbruik -43%**  
Het lagere verbruik komt vooral door de vervanging en betere afstelling van de cv-installaties. In augustus 2025 vervingen we de cv-ketels door hybride varianten.
- **Elektriciteitsverbruik -20%**  
Ook de koelinstallaties zijn vervangen. Deze efficiëntere apparaten dragen bij aan het lagere elektriciteitsverbruik. Ook stelden we de nieuwe installaties efficiënter in. Zo zetten we klimaatinstallaties in de daluren uit of op minder capaciteit.

### Mobiliteit

De CO<sub>2</sub>-uitstoot van het woon-werkverkeer met personenwagens lijkt op papier licht gestegen ten opzichte van 2024. Dit komt onder andere door een preciezere registratie via onze mobiliteitsapp Reisbalans. Hierdoor krijgen we nu een beter inzicht. Door het gebruiksgemak van de app worden vaker kortere afstanden gedeclareerd. Daarnaast verruimden we het beleid voor declaratie van woon-werkkilometers. Zo kunnen we ook collega's aantrekken die verder weg wonen. Daarnaast nam het gebruik van het openbaar vervoer toe: het aantal ov-reizen lijkt sinds 2019 verdubbeld, waarschijnlijk ook door het declaratiegemak.

De CO<sub>2</sub>-uitstoot van het zakelijk verkeer daalde afgelopen jaar wel significant ten opzichte van 2024. Dit komt vrijwel volledig doordat we de dieselbussen van onze servicemonteurs in maart 2025 hebben vervangen door elektrische bussen. Dit is een vervolg op de uitrol van het nieuwe Vidomes-wagenpark in 2024. Ons wagenpark is nu bijna volledig elektrisch, op een plug-in hybride auto na die vooral op elektriciteit rijdt, en een dieselbus die als voorloper dient van de elektrische bus. De overstap naar elektrische bussen zorgt voor een veel lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot per kilometer. De Milieubarometer geeft overigens wel een wat vertekend beeld, omdat deze geen CO<sub>2</sub>-uitstoot rekent voor elektrisch vervoer. Opvallend is dat het aantal gedeclareerde kilometers voor fietsen en lopen, net als vorig jaar, is verdubbeld.

|           | Aantal km<br>privéauto |         | Aantal km<br>privéfiets |        |
|-----------|------------------------|---------|-------------------------|--------|
|           | 2024                   | 2025    | 2024                    | 2025   |
| Zakelijk  | 192.215                | 182.683 | 3.526                   | 5.793  |
| Woon-werk | 664.676                | 677.962 | 55.875                  | 73.569 |

Tabel 6.02 Aantal gedeclareerde km's per vervoermiddel in 2024 en 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. Onderdeel daarvan is het fietsplan, waarmee medewerkers voordelig een fiets kunnen leasen. Eind 2025 maakten 49 collega's hiervan gebruik. We zien dat steeds meer medewerkers op de fiets naar het werk komen. In 2026 breiden we daarom de fietsenstalling uit.

### Eigen stroom opwekken

Vidomes wekt een deel van haar eigen stroom op met de zonnepanelen op onze grootste werklocatie. Daarnaast kopen we Europese windstroom in bij Vattenfall. Deze ingekochte groene stroom telt niet mee in de CO<sub>2</sub>-uitstoot volgens de Milieubarometer.

### Bekers en blikjes

Begin 2025 stapten we op het hoofdkantoor over van wegwerpbekers naar glazen bekers. Dat zorgt dagelijks voor veel minder afval. Ook zamelen we lege blikjes in die worden gerecycled. De opbrengst hiervan doneerde onze cateringpartij aan Artsen zonder Grenzen.

## 7. Tevreden klanten



*Open Dag Vidomes*

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Tevreden over:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 voor de klanttevredenheid over de vijf hoofdprocessen, een 8,0 voor het KlantContactCentrum en een 8,3 voor de samenwerking met de vier co-makers voor niet-planmatig onderhoud.</li> <li>• het positieve oordeel van vertrokken huurders. Volgens ruim 70% (N=191) is het eenvoudig om de huur op te zeggen en om een voor- en eindinspectie in te plannen.</li> <li>• een daling van 1.523 klachten (2024) naar 1.117 klachten (2025). Dit is omdat we in 2024 scherper onderscheid maakten in 'echte klachten' en reparatieverzoeken die als klacht werden gemeld.</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
|  | <p><b>Aandachtspunten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de doorontwikkeling van gebiedsgericht werken naar gezamenlijke gebiedsvisies en gebiedsplannen. In Q4 is er een bijstelling geweest om dit in een pilotgebied uit te werken. Zo beginnen we klein.</li> <li>• de score van 6,9 voor de tevredenheid over de dienstverlening van het proces planmatig onderhoud. De doelstelling was een 7,7. Eind 2025 zijn we gestart met de analyse van deze daling.</li> <li>• het gebruik van de KlantContactRoute. Het blijft lastig om het gebruik van Mijn Vidomes aantrekkelijker te maken dan telefonisch contact.</li> <li>• de terugkoppeling naar de huurder na afhandeling van een klacht. We meten de klantbeleving via de indicatoren 'Ik voelde mij gehoord' en 'De vervolgstappen waren mij duidelijk'. Op beide scoorden we onvoldoende (4).</li> </ul> |

## 7.1 Huurdersoordelen

We meten de klanttevredenheid over vijf primaire processen: Klantcontact, Nieuwe huurders, Vertrokken huurders, Projectmatig onderhoud en Reparatieonderhoud. In onze Doelenkaart 2023-2026 staan onze ambities voor klanttevredenheid. Voor 2025 betekende dit:

- Verbeteren van de klachtafhandeling en verminderen van het aantal langlopende problemen bij huurders.
- Een gemiddelde klanttevredenheidsscore van minimaal 7,7 behouden, met een streven naar een 8.
- Beter filteren van meldingen in Mijn Vidomes, waardoor we reparatieverzoeken niet meer als klacht registreren. Dit leidde in 2025 tot 27% minder klachten. Daarnaast handelden we 91% van de klachten binnen twee weken af. De norm was 90%.

Het gemiddelde rapportcijfer over de vijf processen kwam in 2025 uit op een 7,6. Daarmee hebben we onze doelstelling van 7,7 bijna gehaald. Bij vier van de vijf deelprocessen scoren we wel boven de 7,7. De afgelopen jaren hebben we hiermee een stabiel niveau bereikt.

De tevredenheid over planmatig onderhoud daalde van een 7,1 in 2024 naar een 6,9 in 2025. Waarschijnlijk komt dit doordat we in de afgelopen twee jaar naast de KBT-projecten (keuken, badkamer, toilet) en installatieverbeteringsprojecten nu ook schilderprojecten meenemen in de enquêtes. Een KBT-project levert doorgaans direct wooncomfort op. Schilderwerk daarentegen veroorzaakt meer overlast: bewoners moeten thuisblijven en de ramen openhouden, terwijl ze er niet direct voordeel van hebben.

In 2026 onderzoeken we of de lagere score ook komt door non-respons. Mogelijk vullen vooral bewoners met overlast de enquête in. Hierdoor valt het gemiddelde negatiever uit dan de werkelijke ervaring.

|                                      | Norm | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Gemiddelde tevredenheidsscore</b> | 7,7  | 7,6  | 7,7  | 7,8  | 7,7  | 7,7  |
| Contact met KlantContactCentrum      | 7,7  | 8,0  | 7,9  | 7,5  | 7,6  | 7,7  |
| Nieuwe huurders                      | 8,0  | 7,8  | 8,0  | 7,8  | 8,2  | 8,0  |
| Vertrokken huurders                  | 8,0  | 7,7  | 7,9  | 7,9  | 8,0  | 7,7  |
| Reparaties                           | 7,7  | 7,8  | 7,5  | 7,6  | 7,7  | 7,8  |
| Planmatig onderhoud                  | 7,7  | 6,9  | 7,1  | 7,9  | 7,3  | 7,7  |

Tabel 7.01 Cijfers huurderstevredenheid, KCM

#### Enkele quotes van onze huurders:

*“Kcc is makkelijk te bereiken via de app. Ook de wijkmeester verdient een pluim.”*

*“Aardige werklui, wij zijn zeer tevreden met het eindresultaat.”*

*“Een leerling-monteur is langs geweest. Die kon de reparatie niet uitvoeren, omdat hij geen licht bij zich had. Gelukkig had ik zelf een lamp voor hem. Ik heb geen bezwaar tegen leerlingen - zo ben ik zelf ook begonnen - maar dan moeten ze wel begeleid worden.”*

*“Ga vooral zo door! Ik vind dat Vidomes mij altijd fijn te woord staat. En als ik een probleem heb, helpen ze me goed.”*

## 7.2 Verbeteracties Tevreden Klanten

Om weer op onze basisnorm van een 7,7 te komen, richten we ons vooral op de onvoldoendes die huurders geven. Het gaat vaak om complexe, langdurige problemen die uiteindelijk tot klachten leiden. Voor de aanpak hebben we collega's van verschillende afdelingen nodig. Door gebiedsgericht te werken, versterkten we in 2025 de onderlinge samenwerking. Een deel van de problemen waarmee sommige huurders kampen, kunnen we niet alleen oplossen. Daarvoor hebben we ook onze partners in de wijk en de gemeenten nodig. Het wordt steeds belangrijker om kennis over buurten, gebouwen en bewoners te verzamelen en te bundelen. De inzet van flatcoaches – een samenwerkingsverband met gemeenten en collega-corporaties – helpt hier enorm bij. Zij hebben goed zicht op wat er speelt bij bewoners. Zo kunnen we problemen sneller en gericht aanpakken.

## 7.3 Maatwerk waar nodig

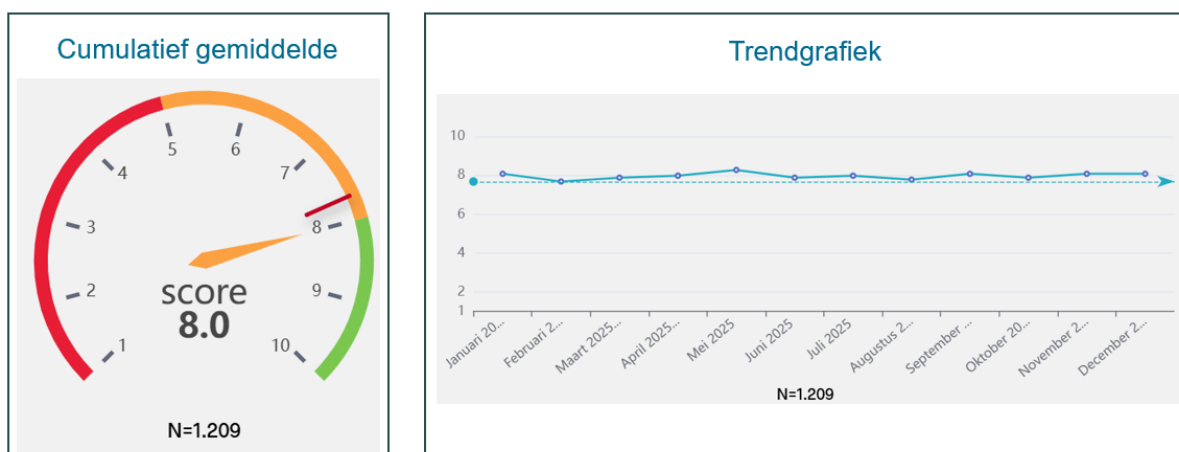
Onze dienstverlening is waar mogelijk gestandaardiseerd, zodat huurders een goede basisdienstverlening krijgen en weten wat ze kunnen verwachten. Sommige situaties vragen echter om maatwerk. De afgelopen jaren hebben we medewerkers gestimuleerd om dit maatwerk te leveren. Inmiddels voelen zij de vrijheid om de benodigde ruimte hierin te nemen.

## 7.4 Gebiedsgericht werken: slimmer samenwerken rondom klantvragen en wijkambities

In 2024 zijn we gestart met gebiedsgericht werken. Dit zorgde voor een betere operationele samenwerking binnen de brede gebiedsteams. De doorontwikkeling naar werken vanuit integrale gebiedsvisies en gebiedsplannen stagneerde echter. Hierdoor voelden niet alle teams de meerwaarde van deze werkwijze. Na een grondige evaluatie hebben we de opzet aangescherpt en als pilot in Delft uitgerold. Na afronding en evaluatie van deze pilot stellen we een verdere aanpak op.

## 7.5 Klanttevredenheidsmetingen

Maandelijks vragen we via enquêtes aan een deel van onze huurders hoe zij onze dienstverlening ervaren. We meten dit voor de primaire processen Klantcontact, Nieuwe huurders, Vertrokken huurders, Projectmatig onderhoud en Reparatieonderhoud. Hieronder staat een voorbeeldweergave van de resultaten van de metingen.



Grafiek 7.01 Weergave klanttevredenheidsmetingen

De feedback van onze huurders is heel waardevol. Hiermee signaleren we verbeterpunten die we kunnen oppakken. Onderzoeksbureau KCM helpt ons hierbij. Zij versturen de enquêtes, verzamelen de resultaten en presenteren deze in overzichtelijke dashboards per proces. De inzichten helpen de afdelingen om de dienstverlening continu te verbeteren.

## 7.6 Reparatieproces

Sinds 2024 kennen we vier nieuwe co-makers die reparaties bij huurders uitvoeren. In het contract met hen staat klanttevredenheid hoog op de agenda. Maandelijks sturen we hierop. De co-makers zijn alleen verantwoordelijk voor de vijf onderdelen waar ze invloed op hebben:

- Het nakomen van afspraken.
- De deskundigheid van de monteur.
- De vriendelijkheid van de monteur.
- Het netjes achterlaten van de woning.
- Het resultaat van de uitgevoerde reparatie.



Afbeelding 7.01 Illustratie reparatie

Gemiddeld scoorden de co-makers afgelopen jaar een 8,3 op deze onderdelen. Dit is een mooie prestatie, zeker omdat we in 2025 sterk hebben gestuurd op minder meldingen en lagere kosten. We hebben de alsmaar stijgende kosten voor reparatie en mutatie een halt toe kunnen roepen, zonder dat dit ten koste ging van de klanttevredenheid. Elke meting begint altijd met de verplichte Aedes-vraag "Hoe tevreden bent u over de reparatie?". Hierop scoorden we een 8,2. In voorgaande jaren lag dit cijfer onder de 8, doordat huurders vaak ook andere zaken lieten meewegen zoals ontevredenheid over de omgeving of een huurverhoging. Een score boven de 8 is dus hoger dan verwacht. We hebben natuurlijk wel gestuurd op klanttevredenheid, maar of dit geleid heeft tot deze stijging is niet aan te geven.

Naast de reparaties door de co-makers voeren onze eigen onderhoudsmedewerkers huuronderhoud voor het serviceabonnement uit. Huurders waardeerden hun prestaties in 2025 met een 8,6! Dit is in lijn met voorgaande jaren. De tevredenheid ligt meestal tussen de 8,5 en 9, omdat onze medewerkers maatwerk leveren en meer aandacht hebben voor de huurders.

## 7.7 Klantcommunicatie

### Optimalisatie bestaande klantcommunicatie

In onze KlantContactStrategie staat hoe Vidomes met haar huurders communiceert. Deze uitgangspunten vormen de basis voor het Programma Klantcommunicatie. Het belangrijkste principe is 'Digitaal, tenzij'. We kiezen waar mogelijk voor digitale communicatie, zonder andere middelen uit het oog te verliezen.

Het programma Klantcommunicatie richt zich op duidelijke, persoonlijke en regelmatige communicatie met onze huurders. Het helpt zowel collega's als huurders om eenduidig, eenvoudig en efficiënt met elkaar te communiceren. In het kader hiervan hebben we in 2025 de volgende acties en besluiten uitgevoerd en genomen:

- Het secretariaat van Vidomes kreeg begeleiding bij het schrijven van brieven en volgde een training in het gebruik van AI om de kwaliteit van de correspondentie te verbeteren.
- We hebben de Self Service Scenario's (SSS'en) uitgebreid.
- We hebben een sms-functie ingericht om snel te communiceren met onze huurders over verstoringen zoals liftstoringen en uitval van elektra en water in onze woongebouwen. Deze gaat live in februari 2026.
- We hebben een proces vastgesteld voor nieuwe brieven en er zijn KPI's (key performance indicators) opgesteld voor de kwaliteit van de correspondentie.
- Het KCC investeerde daarnaast in het verder verbeteren van de klantcommunicatie door:
  - Het uitzetten van een tender voor een nieuw telefoonplatform. Zo komt de klant sneller bij de juiste afdeling terecht en kunnen gesprekken automatisch worden samengevat. De implementatie volgt in 2026.
  - Een voorstel voor een betere samenwerking tussen de afdelingen Frontoffice en Vastgoed en tussen Frontoffice en Wonen en Sociaal Beheer. Door de kortere lijnen kunnen we huurders sneller en gericht informeren. De implementatie volgt in 2026.
  - Maandelijks analyses van de FAQ's (veelgestelde vragen). Met de informatie hieruit passen we onze website en nieuwsbrieven aan.

Eind 2025 sloten we het programma Klantcommunicatie af. Wat begon als concreet verbetervraagstuk voor digitale post, groeide uit tot een groter programma. Met het programma hebben we onze manier van communiceren met huurders via verschillende kanalen uniformer, slimmer, efficiënter en professioneler gemaakt. Dit leidde niet alleen tot een betere klantcommunicatie, maar ook tot een hogere klanttevredenheid, een hogere medewerkerstevredenheid en een efficiëntere bedrijfsvoering. We werken nog wel aan het mogelijk maken van digitale post en mailingen in plaats van fysieke post.

### KlantContactRoute

Passend bij ons uitgangspunt 'Digitaal, tenzij' willen we het gebruik van Mijn Vidomes verder stimuleren. Hoewel veel huurders ons al digitaal benaderen – vanwege de grote hoeveelheid selfservicescenario's – zien we nog ruimte voor groei.

In 2024 besloot de werkgroep Samen Digitaal dat de ontwikkeling van een Vido-app een van de top 5-doelen is. De app moet makkelijk te gebruiken zijn om met Vidomes te communiceren en om zaken anders te regelen dan via de Mijn Vidomes-omgeving. We gaan ervan uit dat we de app in 2026 in gebruik nemen.

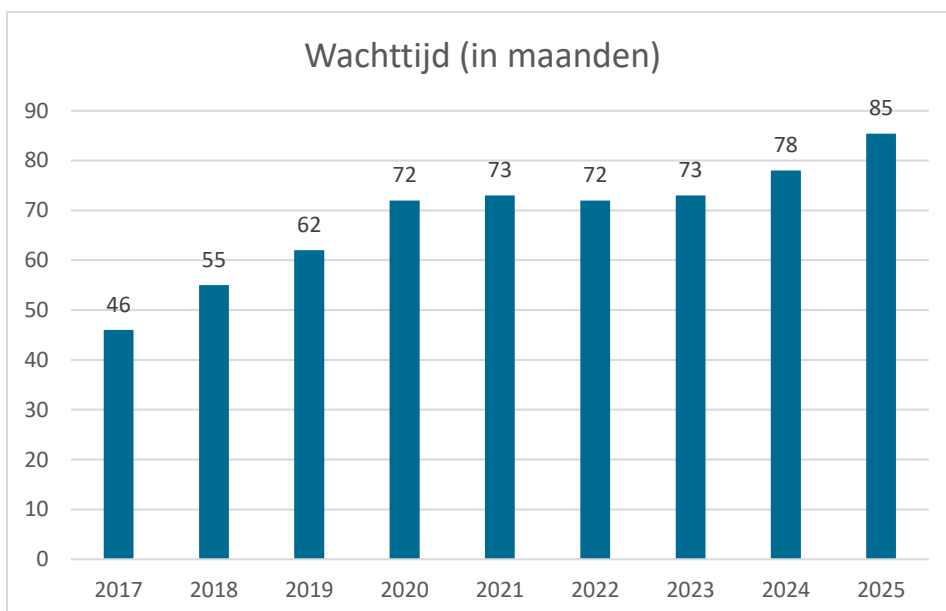
## 8. Passend en betaalbaar wonen



*Starthandeling bouw flexwoningen Ruimtebaan in Zoetermeer*

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Tevreden over:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de snelle ontwikkeling van het verhuren op basis van motivatie voor project Ruimtebaan, zie hoofdstuk 9.</li> <li>• de gerealiseerde huisvesting van statushouders en mensen die vanuit een zorginstelling uitstromen naar zelfstandig wonen.</li> <li>• het interne samenspel om de balans te vinden tussen het huisvesten van statushouders en uitstromers en de leefbaarheid in onze complexen.</li> </ul> |
|  | <b>Aandachtspunten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het stevig oplopen van de wachttijd in de regio.</li> <li>• het realiseren van alternatieve huisvestingsoplossingen voor aandachtsgroepen ondanks onze lobby richting gemeenten.</li> <li>• de tijd die we nodig hebben om een nieuw proces zoals woningdelen te implementeren.</li> </ul>                                                                                                                  |

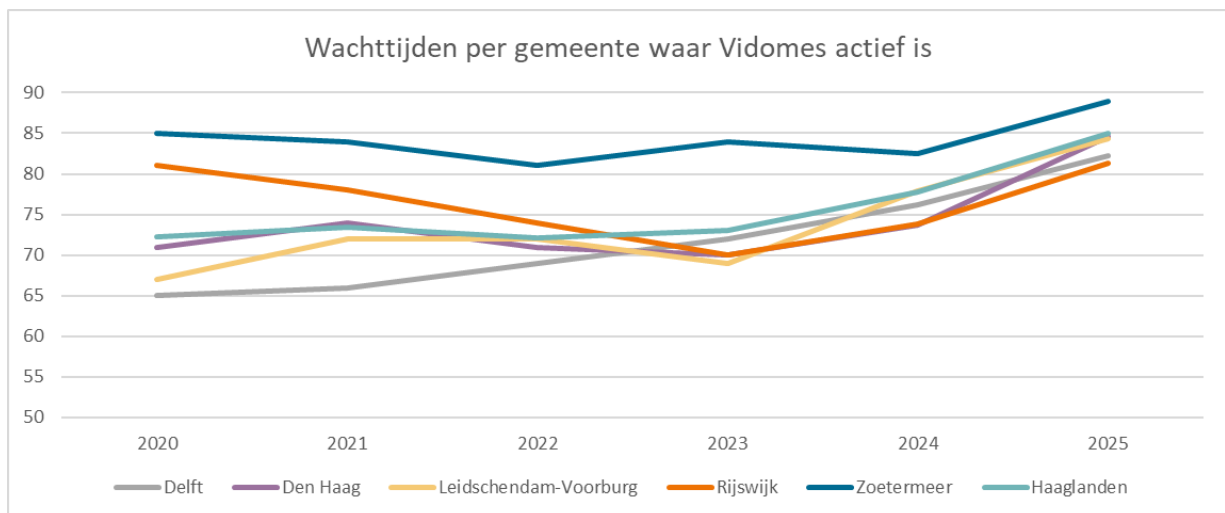
## 8.1 Regionale ontwikkeling van wachttijden



*Figuur 8.01 Mediane wachttijd Haaglanden, bron: SVH aanbodrapportage 2025 (svh.woongemeente.nl)*

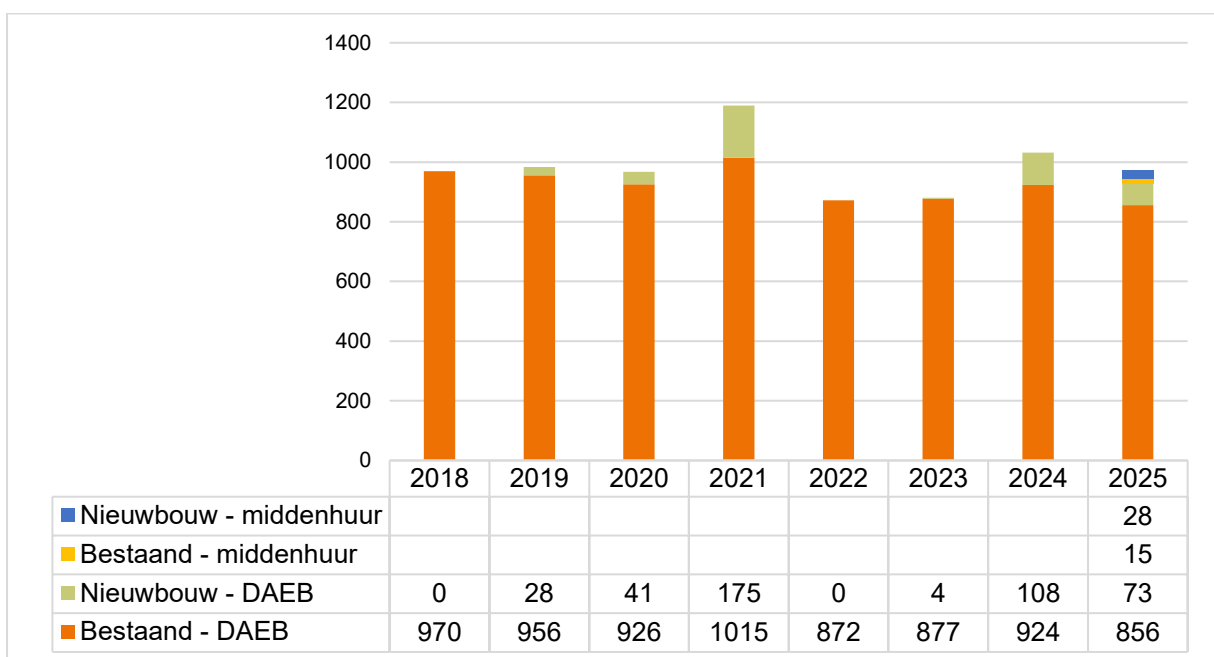
Zoals verwacht, is de wachttijd voor een sociale huurwoning in de regio Haaglanden ook dit jaar weer verder opgelopen. Dit komt vooral doordat de sociale nieuwbouw achterblijft, terwijl het aantal woningzoekenden blijft stijgen. De inzet op Beter Benutten moet bijdragen aan kortere wachttijden. Dat lukt al jaren vrij goed door de inzet van seniorenmakelaars. Het woningdelen komt helaas nog wat moeizaam op gang, onder andere omdat Woonnet Haaglanden hier niet goed op is ingericht. Dit heeft hoge prioriteit. Woonnet Haaglanden realiseert het programma van eisen dat we in SVH-verband opstelden, naar verwachting in 2026.

Binnen onze werkgemeenten ligt de wachttijd in Zoetermeer iets hoger dan gemiddeld. Dit komt doordat het aandeel eengezinswoningen hier relatief groot is. Deze woningen zijn zeer gewild. Daarnaast zijn er veel aantrekkelijke seniorenwoningen, waarvoor senioren hun vaak jarenlang opgebouwde wachttijd graag verzilveren.



*Figuur 8.02 Wachttijd per gemeente*

In 2025 verhuurde Vidomes 929 sociale huurwoningen (DAEB) aan nieuwe huurders. Slechts 73 daarvan waren nieuwbouwwoningen. Dit is helaas weer minder dan in 2024. Omdat de middenhuur nu is gereguleerd en wij dit als sociaal aanbod aanbieden, nemen we ook dit segment mee in de rapportage. In Palenstein (Zoetermeer) leverden we 28 nieuwbouwwoningen op in het middenhuursegment. Daarnaast verhuurden we 15 bestaande middenhuurwoningen opnieuw.



*Figuur 8.03 Aantal verhuringen Vidomes van 2018 tot 2025*

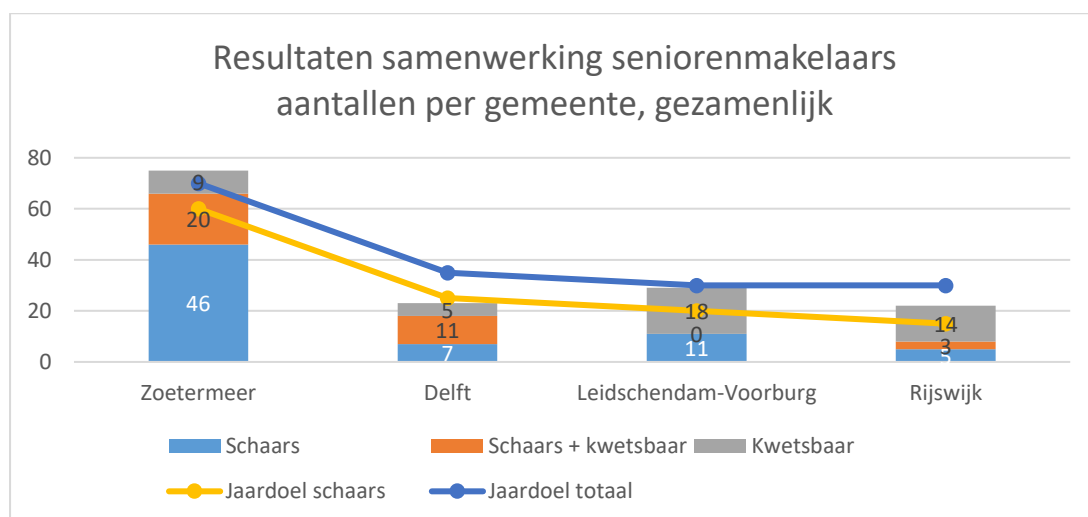
De komende jaren verwachten we verder oplopende wachttijden en een daling van het aantal verhuringen. Dit komt vooral door de extra druk van de Wet Versterking regie volkshuisvesting. Deze wet zorgt naar verwachting voor 2.000 extra mensen die we met voorrang moeten huisvesten. Ook speelt de tendens mee dat corporaties minder woningen onder de aftopgrenzen aanbieden. Hierdoor neemt het aanbod voor lage inkomens af. Door deze combinatie van meer vraag en minder aanbod dreigen de wachttijden voor reguliere woningzoekenden met een laag inkomen sterk toe te nemen.

Om aan de toenemende vraag te voldoen en de wachttijden te verkorten, blijft het essentieel om sociale huurwoningen bij te bouwen. We hopen dan ook dat de regionale woondeals en de plannen van het nieuwe kabinet hier versnelling in brengen.

## 8.2 We benutten onze woningen maximaal

Vidomes zet al dertien jaar in op doorstroming van huurders naar een passende woning. Bij elke verhuur sturen we op een optimale bezetting van de woning. We zijn trekker van een regionale samenwerking tussen gemeenten en corporaties, waarin seniorenmakelaars maatwerk toepassen om senioren over de drempel van een verhuizing te helpen. In totaal hielpen de makelaars 153 huurders om naar een levensloopbestendige woning te verhuizen. Voor het eerst zijn dit er minder dan het jaar ervoor (159). Van de huurders die we hielpen aan een passendere woning, lieten er 105 een schaarse grote woning achter. Zo realiseren we lange verhuisketens.

De seniorenmakelaars hielpen 46 senioren die geen schaarse woning achterlieten, maar wel een dringende verhuisnoodzaak hadden. Door complexe zorgsituaties konden zij alleen met hulp een passende woning vinden. In de grafiek hieronder hebben we deze gevallen aangeduid als 'kwetsbaar'. Dat speelde ook bij 34 huurders die wél een schaarse woning achterlieten. Deze senioren komen vaak via collega's, zorg of gemeente bij de seniorenmakelaars terecht. Tot slot waren er nog twee bijzondere bemiddelingen waarbij de hulp van seniorenmakelaars werd ingeschakeld. Zo kon één senior zijn koopwoning niet meer betalen.



Figuur 8.04 Aantal vrijgespeelde schaarse woningen door de seniorenmakelaars (bron: SVH)

Dat de targets in Delft niet zijn gehaald, komt door een combinatie van tijdelijke onderbezetting en de grote inzet op de bemiddeling voor een nieuwbouwproject van Woonbron. Dit project wordt begin 2026 opgeleverd. Deze aantallen tellen mee voor 2026, terwijl de seniorenmakelaars het werk al in 2025 hebben verricht. In Rijswijk zien we dat de vraag naar toekomstbestendige woningen bij onze oudere huurders geleidelijk afneemt. We onderzoeken daarom of we met een publiekscampagne meer senioren kunnen bereiken. Ook onderzoeken we of er naast de grote schaarse eengezinswoningen nog andere woningtypen zijn waaruit senioren willen verhuizen. Zo zijn de woningcorporaties in Den Haag van plan om alle woningen die alleen per trap bereikbaar zijn, aan te wijzen voor bemiddeling door seniorenmakelaars. Rijswijk Wonen zet eveneens breder in op het helpen verhuizen van senioren in niet-toegankelijke woningen. In Zoetermeer heeft de aanstelling van een tweede seniorenmakelaar zijn vruchten afgeworpen. Daar werden maar liefst 75 woningen vrijgemaakt, mede dankzij de oplevering van nieuwbouw.

Hoewel het aantal verhuizingen door bemiddeling van de seniorenmakelaars misschien beperkt lijkt in verhouding tot de totale woningnood, is hun bijdrage substantieel. Maar liefst 40% van alle vrijkomende grote woningen in de betreffende gemeenten komt vrij door hun inzet.

| Gemeente              | Verhuurd via seniorenmakelaars | Verhuurd groot totaal | Aandeel seniorenmakelaars |
|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Zoetermeer            | 66                             | 134                   | 49%                       |
| Delft                 | 18                             | 52                    | 35%                       |
| Leidschendam-Voorburg | 11                             | 32                    | 34%                       |
| Rijswijk              | 8                              | 41                    | 20%                       |
| <b>Totaal</b>         | <b>103</b>                     | <b>259</b>            | <b>40%</b>                |

Tabel 8.01 Door seniorenmakelaars vrijgespeelde grote woningen in 2025 ten opzichte van het totaal aan verhuurde grote woningen in die gemeente (bron: SVH)

### 8.3 Van kansloos zoeken naar gericht bij elkaar brengen

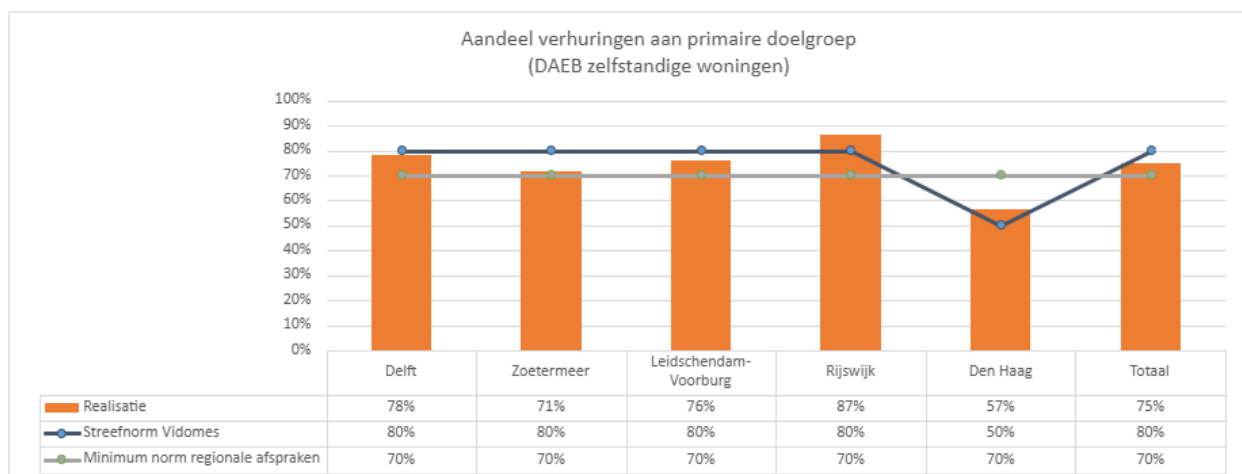
#### Tweedoelgroepenbeleid

In 2024 hebben we het tweedoelgroepenbeleid uitgebreid van 12% naar 30% van onze woningen. Dit houdt in dat zowel de primaire als secundaire doelgroep mag reageren op een geadverteerde woning. Als de huur boven de aftopgrens ligt, verlagen we deze. Zo kunnen we de woning toch betaalbaar en passend toewijzen. Hoewel meestal wordt gesproken van een tweehurenbeleid, kiezen wij bewust voor tweedoelgroepenbeleid. Hiermee stimuleren we een natuurlijk gemengde instroom tussen de primaire en secundaire doelgroep. Opvallend is dat het tweedoelgroepenbeleid bij seniorenwoningen vaak de secundaire doelgroep bedient. Dat komt voor een belangrijk deel door de voorrangregels die de doorstroming bevorderen. Deze regels zijn gunstig voor huurders die al lang een grote woning bewonen en vaker een wat hoger inkomen hebben.

Het voornemen om begin 2026 de rest van onze woningvoorraad onder het tweedoelgroepenbeleid te brengen, laten we los. Het risico is namelijk dat we te weinig huurinkomsten genereren en dat we niet aan de afspraak voldoen om minimaal 70% aan de primaire doelgroep te verhuren. Ook kan het leiden tot te weinig huurinkomsten, omdat we woningen met een hoge huurpotentie te vaak moeten aftoppen. Om deze risico's te beperken, voeren we het tweedoelgroepenbeleid gefaseerd verder in.

#### Sturen op redelijke verdeling van slaagkansen

Vidomes verdeelt de slaagkansen voor het vinden van een woning op basis van de vraag. Omdat 80% van de woningzoekenden tot de primaire doelgroep behoort, was dit ook ons streefcijfer voor het aandeel verhuringen. Niet overal weten we dit streefcijfer te halen, maar hoe dan ook willen we altijd boven de 70% uitkomen, want dat is een belangrijke regionale afspraak.



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

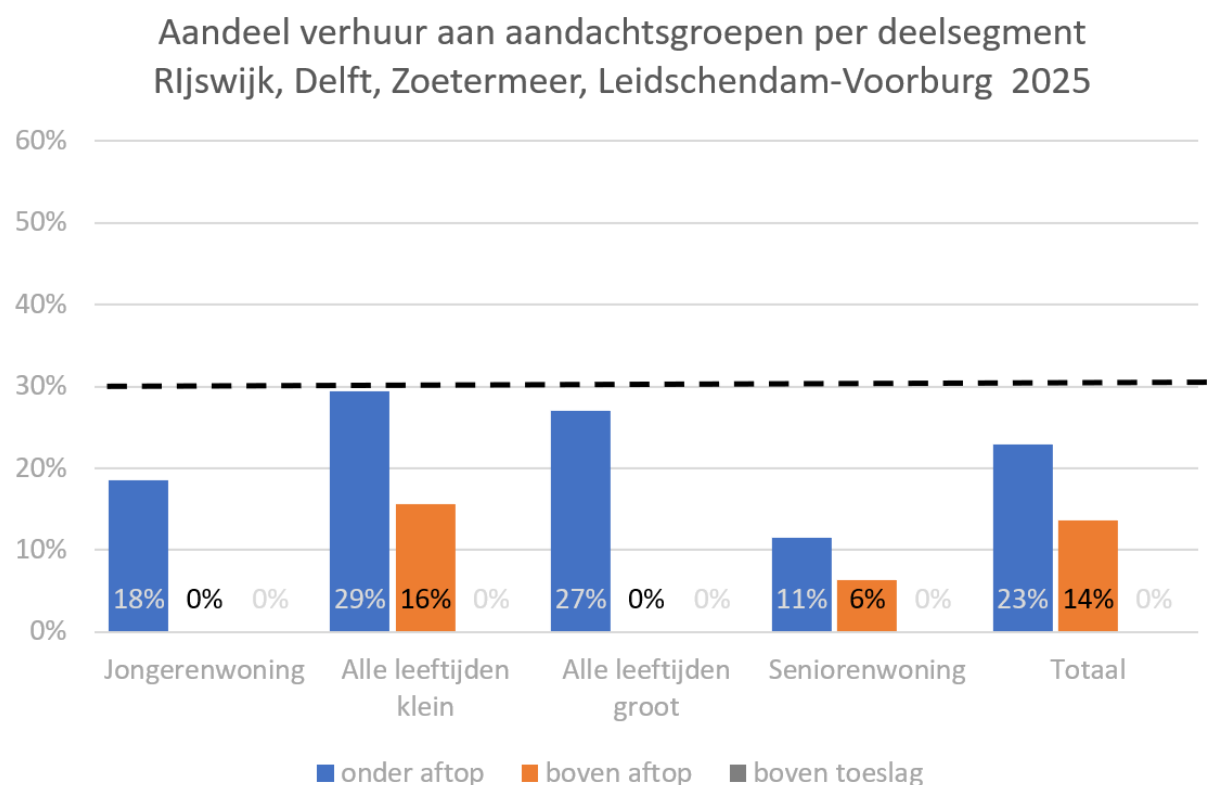
In Zoetermeer verhuurden we 71% van de zelfstandige woningen aan de primaire doelgroep. Dit is lager dan ons streefdoel van 80%. Dit komt omdat we bij een aantal complexen met leefbaarheidsproblemen de wat hogere inkomens laten instromen. Ook zien we een hoog aandeel toewijzingen aan de secundaire doelgroep in zowel seniorencomplexen als nieuwbouwwoningen. Met een gemiddelde score van 75% voor heel Vidomes kunnen we tevreden zijn. Zeker omdat onlangs voor heel Haaglanden is berekend dat we bij 76% de slaagkansen eerlijk verdelen.

### Verantwoord huisvesten van bijzondere doelgroepen

De toename van het aantal te huisvesten bijzondere doelgroepen baart ons zorgen. Hoe geven we hun een goede start in complexen waar de leefbaarheid soms onder druk staat? En hoe zorgen we ervoor dat ook reguliere woningzoekenden nog aan een woning komen?

Niet alleen de slaagkans voor gewone woningzoekenden, ook de leefbaarheid staat onder druk door de toename van te huisvesten aandachtsgroepen. De leefbaarheid in onze buurten staat fors onder druk, maar ook de slaagkansen. Daarom hebben we met de gemeenten afgesproken 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 8.06). Omdat sommige deelsegmenten minder geschikt zijn voor aandachtsgroepen – zoals 55+-woningen of woningen met een huur boven de aftopgrens – ligt het totale aandeel van de verhuringen aan aandachtsgroepen lager dan 30%.

Vidomes monitort ieder kwartaal de verhuringen van de gezamenlijke corporaties, waaronder de verhuringen aan aandachtsgroepen. Deze inzichten delen we met de collega-corporaties. We zien dat sturing hierop resultaat heeft: we sturen er beter op dat we bepaalde segmenten niet overbelasten. Toch komt het soms voor dat gemeenten in één of twee deelsegmenten meer aan aandachtsgroepen verhuren dan gewenst. Dit vraagt om een voortdurende belangenafweging en een continu gesprek met de gemeenten.



*Figuur 8.06 Aandeel verhuringen van Vidomes aan bijzondere doelgroepen.*

In 2025 zijn we erin geslaagd om het afgesproken aantal statushouders te huisvesten. Alleen in Zoetermeer hadden we een kleine achterstand van vier personen. Ook hebben we het beoogde

aantal uitstromers uit instellingen een woning kunnen bieden. Dat gold niet voor Rijswijk, waar de gemeente onvoldoende kandidaten aanleverde.

Intussen denken we intensief met de gemeenten mee over een aanvullend aanbod voor bijzondere doelgroepen. Het lukt namelijk niet om iedereen binnen het huidige corporatiebezit verantwoord op te vangen. Het realiseren van extra woningen blijkt zeer weerbarstig. We hebben te maken met een slechte businesscase voor flexwoningen, tegenwerking van omwonenden en andere politieke of ambtelijke prioriteiten bij het beschikbaar stellen van locaties.

### **Woningdelen**

In 2025 zijn we gestart met woningdelen via friendscontracten in Delft en Leidschendam-Voorburg. We selecteerden driekamerwoningen die we hiervoor geschikt achten: een woning met een tweede slaapkamer van minimaal 9 m<sup>2</sup>, een goede ontsluiting van de kamers en voldoende privacy, gelegen in een regulier complex zonder 55+-label.

Het kamergewijs verhuren aan statushouders kwam niet van de grond. Ondanks een uitgebreide voorbereiding en een samenwerkingsovereenkomst met gemeenten om verantwoordelijkheden helder te verdelen, bleek in de praktijk dat er nauwelijks alleenstaande statushouders waren die niet op gezinshereniging wachtten. Daarom hebben we de aanpak aangepast. In navolging van Staedion gaan we via een tussenpersoon jonge statushouders die wel op gezinshereniging wachten, tijdelijk huisvesten via woningdelen. De eerste verhuur moet nog plaatsvinden.



*Afbeelding 8.01 Eerste friendswoning verhuurd in Leidschendam-Voorburg*

### **Koopgarant**

Koopgarant blijft voor Vidomes een instrument om betaalbaar kopen mogelijk te maken, maar we zetten dit selectief in. In 2025 hebben we 23 woningzoekenden geholpen met een woning via Koopgarant. Tegelijkertijd kiezen we er bewust voor om geen nieuwe huurwoningen meer om te zetten naar Koopgarant. Verhuren is financieel gunstiger en geeft ons meer ruimte om woningen in te zetten voor reguliere woningzoekenden en aandachtsgroepen.

Daarom bevriezen we in elf complexen het aantal Koopgarant-woningen en bouwen we deze regeling in drie complexen geleidelijk af. Teruggekochte woningen verkopen we nog wel opnieuw met Koopgarant. Zo blijft het instrument beschikbaar voor de doelgroep, terwijl we tegelijk sturen op betaalbaarheid, flexibiliteit in de verhuur en een gezonde liquiditeitspositie.

## **8.4 De huur(korting) is betaalbaar**

Vidomes streeft naar betaalbare huren, maar wil de huurkorting die we daarvoor geven, wel doelmatig en dus betaalbaar houden. We hanteren in beginsel 90% van de maximaal toegestane huur als een redelijke prijs voor de kwaliteit van de woning. Maar als het gaat om grotere of goed geïsoleerde woningen, is die huur vaak te hoog voor de primaire doelgroep en geregeld ook voor de secundaire doelgroep. In die gevallen toppen wij de huur af tot onder de aftopgrens. Hierdoor wordt huurtoeslag mogelijk. Het verschil noemen we de huurkorting. Deze korting zetten we in waar dat nodig is om mensen betaalbaar in een voor hen geschikte woning te laten wonen.

### **Nieuwe verhuringen (aanbiedhuren)**

We hebben de huurprijzen bij nieuwe verhuringen in 2025 niet aangepast. De basisstreefhuur blijft 90% van de maximale huur voor alle sociale huurwoningen, kamers en woonwagens. Voor de primaire doelgroep toppen we de huur af op de aftoppingsgrenzen (€ 684 of € 731) en voor de secundaire doelgroep op € 900. Voor de middenhuur rekenen we sinds juli 2024 95% van de maximale huur.

Vidomes hanteert daarnaast wel een lagere maximale huur voor woningen met een energielabel B of hoger. De Rijksoverheid heeft zoveel woningwaarderingpunten aan deze woningen toegekend dat

de extra huurkosten acht keer hoger zijn dan de energiebesparing die de huurder er gemiddeld voor terugkrijgt.

### Jaarlijkse huuraanpassing: net geen huurbevriezing

Landelijk stond de jaarlijkse huuraanpassing in 2025 onder grote druk. De Woonbond wilde af van de eerdere afspraak dat huren mochten stijgen met de cao-ontwikkeling minus 0,5%. Dat bleek veel hoger uit te pakken dan de Woonbond had verwacht: 6,2% in 2025. De achterban van de bond verwierp het compromis van 4,5%, waarna de afspraak alleen tussen de corporaties en de minister werd gemaakt.

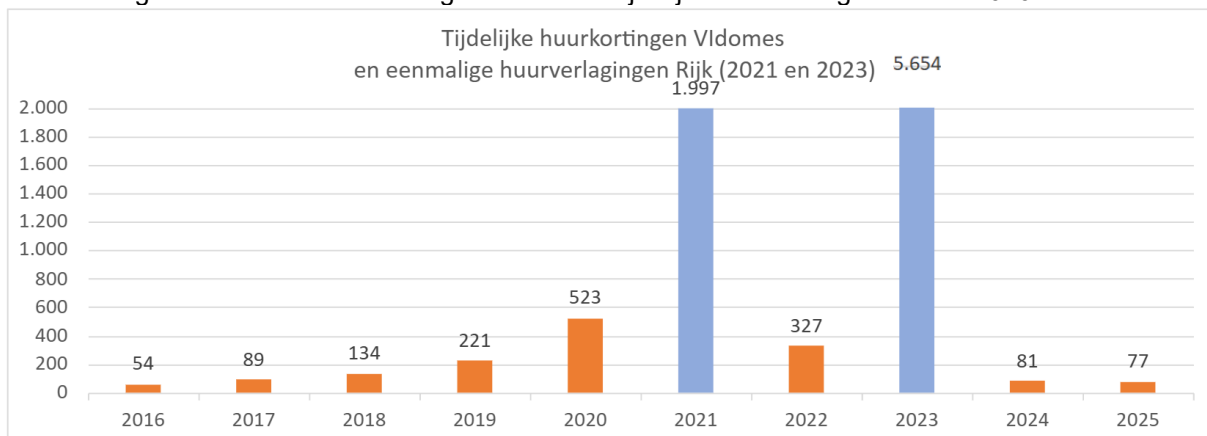
De politiek sprong in op dit gevoelige onderwerp: de coalitiepartijen besloten tot een huurbevriezing voor twee jaar. Daar stond geen dekking voor corporaties tegenover. Toen het kabinet viel, herstelde minister Keijzer de 4,5% huurverhoging. Zo gaf ze alsnog invulling aan het Woonakkoord van eind 2024.

Vidomes werkt al jaren met een staffel voor huurverhoging. In 2025 gold dat als de huidige huur meer dan 69% van de maximaal toegestane huur was, je minder dan de gemiddelde huurverhoging van 4,5% kreeg – en andersom. Zo werken we toe naar een redelijke prijs naar kwaliteit. In 2025 was de gemiddelde huurverhoging 4,34%. We wilden dichterbij de landelijke norm van 4,5% uitkomen, maar door een rekenfout viel de verhoging lager uit dan bedoeld. Voor de komende jaren hebben we extra controles op de berekening ingebouwd.

### Tijdelijke huurkorting

In 2025 maakten slechts 77 huurders gebruik van onze huurkortingsregeling. Bij deze regeling verlagen we de huur tot de aftopgrens voor de primaire doelgroep of tot de huurprijsgrens voor de secundaire doelgroep. Het lage aantal komt vooral doordat in 2023 voor bijna 5700 huurders (32%) de huur omlaagging naar € 575 door een wettelijke eenmalige huurverlaging. Hun huur ligt daardoor nog altijd ruim onder de eerste aftopgrens van € 684, waarboven Vidomes een tijdelijke huurkorting geeft.

Daarnaast liepen er in 2025 nog 54 huurkortingen die we in 2023 voor de maximaal toegestane drie jaar gaven vanwege zeer hoge energielasten. Daarbij ging het om huurders in woningen met een slecht energielabel en een relatief hoge huur. Deze tijdelijke huurkorting vervalt in 2026.



Figuur 8.07 Aantal toegekende huurverlagingen / tijdelijke huurkortingen

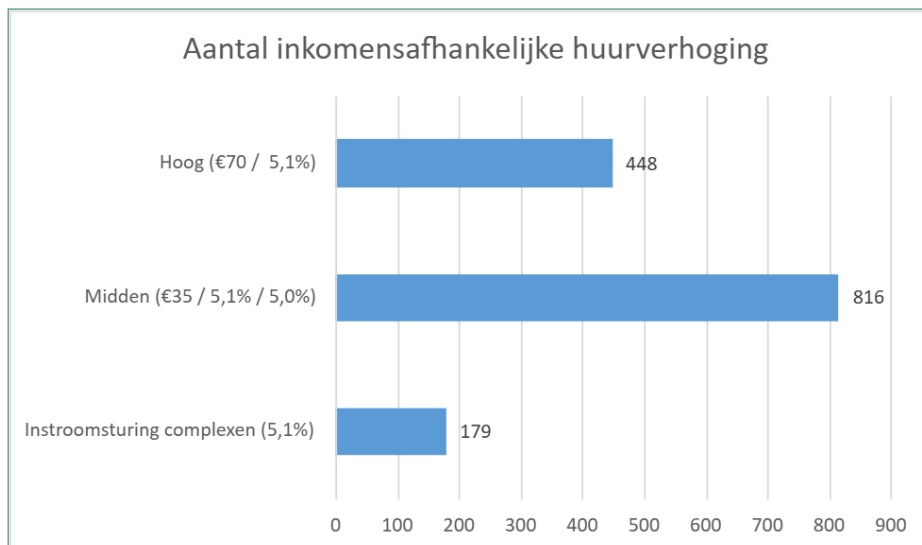
### Tijdelijke huurkorting vrije sector

In 2025 hebben we voor het tweede jaar 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 honderd contracten waarvoor de regeling toepasbaar was, kregen vier huurders een huurkorting. De korting gold voor huurders met een huur boven de € 1182. Voorwaarde was wel dat hun huur hoger was dan hun jaarinkomen gedeeld door 35 (Nibud-normen). De maximale korting was € 100 per maand.

### Inkomensafhankelijke huurverhoging (IAH)

Net als in 2024 pasten we ook in 2025 een gematigde inkomensafhankelijke huurverhoging toe van € 35 voor middeninkomens en € 70 voor hoge inkomens. Hiermee bouwen we de huurkorting af bij

huishoudens die deze korting niet nodig hebben. We houden de huur wel redelijk en betaalbaar: we gaan niet boven 90% van de maximale huur en hanteren voor middeninkomens een huurplafond. Zo kunnen ook de laagste inkomens binnen dit segment de huur volgens het Nibud nog betalen.



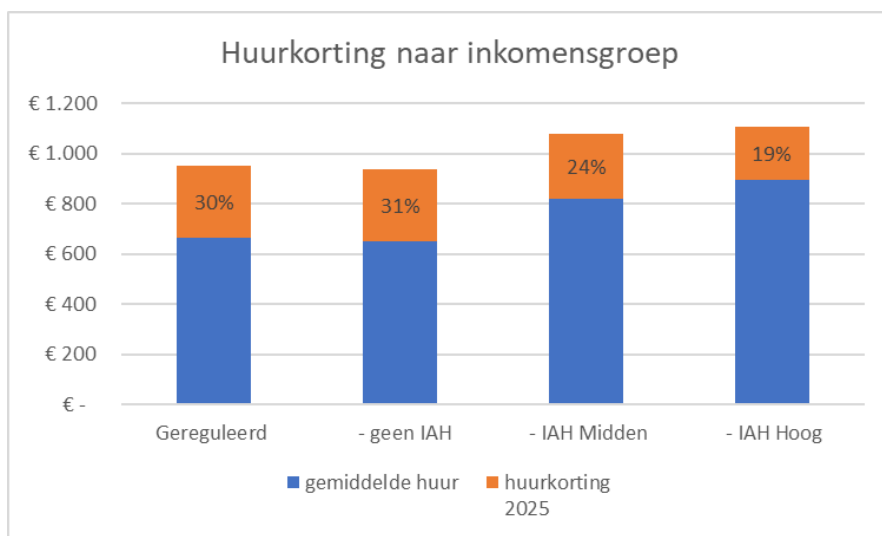
*Figuur 8.08 Huurcontracten met een inkomensafhankelijke huuraanpassing*

In totaal kreeg ruim 8% van onze huurders een inkomensafhankelijke huurverhoging, vooral huishoudens met een middeninkomen.

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

### Huurkorting doelmatig ingezet bij onze huurders?

Vidomes wil huurkortingen zo gericht mogelijk inzetten om passende woningen betaalbaar te maken volgens de normen van de huurtoeslag. Daarom toppen we bij een nieuwe verhuring de huur af op de relevante huurgrenzen. Ook bieden we ieder jaar bij de jaarlijkse huuraanpassing een tijdelijke huurkorting aan. Helaas weten we niet precies of we huurkorting nu overal doelmatig inzetten. We weten namelijk maar weinig over de inkomens en de huishoudgrootte van onze huurders. Wel kunnen we onderscheid maken tussen huurders die wel of niet voor een inkomensafhankelijke huuraanpassing in aanmerking komen.



*Figuur 8.09 Huurhoogte en huurkorting naar inkomensgroep*

\* IAH = inkomensafhankelijke huurverhoging

We zien dat de jarenlange toepassing van de inkomensafhankelijke huurverhoging effect heeft gehad. De hogere inkomens betalen een hoger percentage van de maximale huur en ontvangen ook in absolute euro's een lagere huurkorting. De middeninkomens zitten daar mooi tussenin. Toch willen we dat de huurkorting nog gerichtter terechtkomt bij de mensen die deze echt nodig hebben om een passende woning betaalbaar te bewonen. In overleg met de Huurdersraad hebben we daarom het voornemen om in 2026 de maximale inkomensafhankelijke huurverhoging te vragen: € 100 en € 50 in plaats van € 70 en € 35 in 2025.

## 9. Prettig wonen doen we samen



*Bedankdag vrijwilligers Vidomes*

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | <b>Tevreden over:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de start van vijf communitybuilders in verschillende wooncomplexen.</li> <li>• het behalen van de scherpe doelstelling op huurachterstanden. Het aantal ontruiming op basis van huurachterstand is zeer laag.</li> <li>• de bereidheid van externe partners om samen te werken in integrale gebiedsaanpakken en lokale woonzorgtafels.</li> <li>• de vaststelling van de visie op sociaal wonen.</li> </ul>                                                                                                                                        |
|  | <b>Aandachtspunten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de dalende score in het onderzoek naar woonbeleving, waarbij onze inspanningen op leefbaarheid onder druk staan door maatschappelijke trends, zoals toename van de armoede, polarisatie en een grotere instroom van bewoners in een kwetsbare situatie.</li> <li>• de licht oplopende huurachterstand.</li> <li>• de vertraging in de realisatie van scootmobielstallingen.</li> <li>• het opstellen van leefbaarheidsplannen samen met huurders en het verleiden van de huurder tot meer eigenaarschap voor het prettig samen wonen.</li> </ul> |

In 2025 stelden we een nieuwe visie op sociaal wonen vast. In deze visie staat dat Vidomes werkt aan een prettig woon- en leefklimaat *met een sterke gemeenschap* waarin bewoners langer zelfstandig kunnen wonen. Dit kunnen we niet alleen. We trekken samen op met bewoners en partners zoals gemeenten, politie, zorg- en welzijnspartners. Samen werken we aan complexen en buurten die schoon, heel en veilig zijn, en waar huurders op een prettige manier samenleven en betrokken zijn. We startten afgelopen jaar met de implementatie van de visie op sociaal wonen. Zo hebben we de beleidsuitgangspunten over wonen en zorg vertaald naar de portefeuillestrategie en naar nieuwbouwprojecten voor senioren en aandachtsgroepen.

#### De doelstellingen van het thema ‘Prettig wonen doen we samen’:

- Schone, hele en veilige complexen.
- Zelfstandig wonen met zorg en aandacht.
- Prettig wonen met elkaar.

### 9.1 Schone, hele en veilige complexen

#### Woonbelevingsonderzoek

We willen dat al onze huurders prettig wonen. Daarom voeren we elke drie jaar een groot woonbelevingsonderzoek en drie keer per jaar een kleiner onderzoek uit. Eind 2025 hielden we het grote onderzoek. Hieruit kwam een leefbaarheidsscore van 6,6 naar voren, terwijl ons streven een 7 is. Als we de resultaten vergelijken met de tussentijdse metingen, is de leefbaarheidsscore het afgelopen jaar wel stabiel gebleven. Met de afnemende veerkracht in de wijken en de verdere concentratie van kwetsbare huurders in onze woongebouwen is dit een redelijke score. De score ligt weliswaar lager dan drie jaar geleden, maar is gemiddeld nog steeds hoger dan die van de drie andere corporaties die aan het onderzoek meedoen. Vooral de sociale veiligheid in de avond en nacht, de netheid van de buurt en de betrokkenheid van buurtbewoners kregen een lagere waardering dan drie jaar geleden. In 2026 doen we een analyse naar de achterliggende oorzaken en komen we tot verbetervoorstellen.

#### Integrale gebiedsaanpakken

We investeren in integrale gebiedsaanpakken, waarmee we in kwetsbare gebieden zorgen voor een langdurige samenwerking tussen gemeente, politie, welzijn, zorg, bewoners en wijkorganisaties. Met de aanpakken organiseren we naast een gezamenlijke koers ook extra aandacht en middelen voor deze gebieden. Binnen gezamenlijke doelstellingen op thema's als bestaanszekerheid, veiligheid en ondernijning, overlapt en kansrijk opgroeiende formuleerden we een jaarprogramma. 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 2025 kenden we vier integrale gebiedsaanpakken in onze gemeenten: Wij West in Delft, Sterk voor

Noord in Leidschendam-Voorburg en Meer voor Meerzicht en Buytenwegh in Zoetermeer. Wij West is ook onderdeel van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid. Hoewel we – vergeleken met reguliere buurten – meer aandacht en geld hebben voor deze gebiedsaanpakken, blijft het moeilijk om de resultaten voor huurders in de wijk zichtbaar te maken.

### **Leefbaarheidsprojecten**

Ook op kleinere schaal versterken we de coalities in de wijken. Rond verschillende woongebouwen werken we aan integrale straataanpakken. Zo hebben we aan de Bikolaan in Delft, een buurt met een concentratie van kwetsbare huurders, de samenwerking met gemeente, politie, zorg en welzijn geïntensiveerd. In 2025 startte hier een community builder, betaald uit de SpUK-subsidie Kansrijke Wijk. Deze verbindt en ondersteunt bewoners bij het opbouwen van een sterke, inclusieve gemeenschap waarin bewoners elkaar kennen, meedoen en naar elkaar omkijken. Een ander voorbeeld is de Isaac da Costalaan in Delft. Hier hebben we een aanpak voorbereid die tien gezinnen ondersteunt en helpt om schuldenvrij te worden. We intensiverden de leefbaarheidsaanpak en bereiden de oprichting van een integraal zorgteam voor.

Idealiter stellen we de leefbaarheidsplannen samen op met bewoners. Daarbij sluiten we aan bij wat er al is in de wijk en bij de behoefte van huurders. We nodigen hen uit om zelf initiatief te nemen tot bijvoorbeeld een schoonmaakactie of koffieochtend of om elkaar te helpen en aan te spreken. Dit lukt nog niet altijd. Het is moeilijk om huurders te verleiden tot meer eigenaarschap voor het prettig samen wonen.



*Afbeelding 9.01 Muurschildering  
Mariënpark in Leidschendam*

### **Brandveiligheid in woongebouwen**

Afgelopen jaar hebben we met het project Vuurlast de brandveiligheid van onze woongebouwen verbeterd. Met aandacht en maatwerk van medewerkers zijn veel algemene ruimten ontdaan van brandbare materialen. Ook kleedden we de kale algemene ruimten aan met brandveilige alternatieven.

## **9.2 Zelfstandig wonen met zorg en aandacht**

### **Bijzondere woonvormen**

In 2025 hebben we 30 geclusterde seniorenwoningen gerealiseerd in Vlek D in Zoetermeer. Daarnaast zijn geclusterde en zorggeschikte woningen opgenomen in de nieuwbouwplannen. Derealiseren hiervan volgt de komende jaren. Ook hebben we woonzorgprojecten voor aandachtsgroepen voorbereid. In deze woonvormen voor een mix aan doelgroepen staat gemeenschapsvorming centraal.

Zo werkten we hard aan een project Divers Wonen voor aandachtsgroepen aan de Ruimtebaan in Zoetermeer. In dit woonconcept mengen we bewoners die uitstromen uit een zorginstelling, met andere gemotiveerde huurders. Samen vormen zij een woongemeenschap. We faciliteren deze woonvorm met een ontmoetingsruimte en een community builder. De huurders voor zo'n woongemeenschap selecteren we op basis van motivatie. In 2025 voerden we voor dit project motivatiegesprekken, op basis waarvan we de huurders kozen. We zijn tevreden over het resultaat, maar het organiseren van dit proces bleek meer werk dan vooraf gedacht.

We pasten ook bestaande woningen aan, zodat ze voldoen aan het label 'Wonen met een plus'. Woningen met dit label bieden voorzieningen voor senioren om langer zelfstandig thuis te wonen. In 2025 deden we dit vooral door in te zetten op brandveilige stallingen voor scootmobielen. Sinds 1 juli 2024 is de wetgeving aangescherpt en mogen scootmobielen vanwege brandveiligheid niet meer in

de algemene ruimten van woongebouwen staan. In 2025 maakten we afspraken met de gemeenten over oplossingen voor scootmobielen per complex. Ook startten we, met enige vertraging, met de realisatie van scootmobielstallingen. De eerste scootmobielstalling hebben we gerealiseerd aan de Dillenburgsingel in Leidschendam.



Afbeelding 9.02 Scootmobielstalling Dillenburgsingel Leidschendam-Voorburg

### **Nieuwe vormen van sociaal beheer**

We werkten aan nieuwe vormen van sociaal beheer om de uitdagingen van het langer zelfstandig thuis wonen aan te pakken. Voor senioren zetten we de flatcoach in. Een flatcoach is een zichtbaar en laagdrempelig aanspreekpunt in een wooncomplex. De coach verbindt bewoners, ondersteunt bij zelfstandig wonen en zorgt samen met partners voor een prettige, veilige en sociale woonomgeving. We evalueerden de inzet van de flatcoach en vernieuwden de opdracht aan de flatcoaches op basis van de bewezen effectieve ABCD-methode. In Delft is het aantal complexen met een flatcoach uitgebreid. In Zoetermeer maakten we afspraken met de gemeente om eveneens te starten met een flatcoach.

In 2025 zijn verschillende vormen van community building gestart om het samenleven in complexen met veel bewoners in een kwetsbare situatie te ondersteunen. Dit doen we in een gemeenschappelijke opdracht met de gemeente en eventueel zorgpartijen. Soms zijn community builders in dienst van ons, soms van een partner. In Delft startte de eerste community builder aan de Bikolaan. In de Isaac da Costaflat ging een projectleider met vergelijkbare taken aan de slag: het verbinden van bewoners en het stimuleren van samenredzaamheid. In Zoetermeer startten dit jaar community builders in Buytenwegh, in Haagse Bos, aan de Antonie van Leeuwenhoeklaan en aan de Ruimtebaan.

## **9.3 Prettig wonen met elkaar**

### **Ontruimingen woonfraude en ernstige overlast**

In 2025 hebben we 38 woningen ontruimd vanwege illegale bewoning of criminaliteit. Dit zijn er 2 minder dan onze doelstelling van 40, maar meer dan de 32 in 2024. In alle werkgemeenten werken we samen met de gemeente en politie om signalen te delen. Deze aanpak werkt goed.

In 2025 hebben we 4 woningen ontruimd vanwege ernstige overlast. Onze consultants Sociaal Beheer komen steeds meer huurders tegen met een complexe achterliggende problematiek. 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 2025 | Ernstige overlast 2025 |
|-----------------------|-----------------|------------------------|
| Delft                 | 13              | 2                      |
| Leidschendam-Voorburg | 8               | 0                      |
| Rijswijk              | 2               | 2                      |
| Zoetermeer            | 14              | 0                      |
| Den Haag              | 1               | 0                      |
| <b>Totaal</b>         | <b>38</b>       | <b>4</b>               |

Tabel 9.01 Aantal ontruiming en woonfraude en ernstige overlast per gemeente in 2025

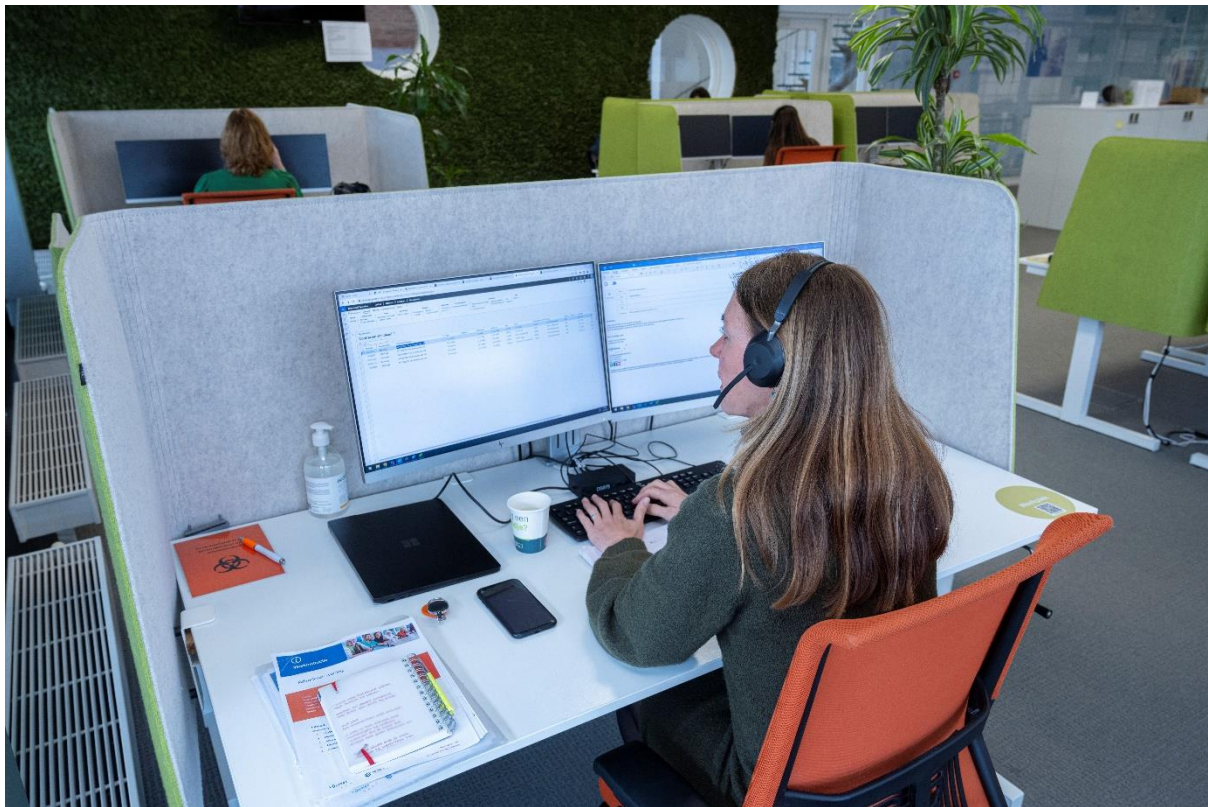
### Huurachterstand en problematische schulden

Het aantal ontruiming door huurachterstand is weer onder de 10 gebleven. We ontruimen alleen als huurders niet willen meewerken aan schuldhulpverlening of andere oplossingen. De huurachterstand onder zittende huurders is licht gestegen. We zien steeds meer huurders met een complexe problematiek die worstelen met het zelfstandig leven. We zijn coulant met betalingsregelingen en werken actief samen met gemeenten bij de vroegsignalering. Ook verwijzen we in onze brieven actief naar partners die ondersteuning bieden.

| Gemeente              | 2021     | 2022     | 2023     | 2024     | 2025     |
|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Delft                 | 3        | 2        | 2        | 1        | 2        |
| Leidschendam-Voorburg | 0        | 1        | 1        | 3        | 0        |
| Rijswijk              | 0        | 2        | 0        | 2        | 0        |
| Zoetermeer            | 3        | 4        | 6        | 2        | 3        |
| Den Haag              | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| <b>Totaal</b>         | <b>6</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>5</b> |

Tabel 9.02 Aantal ontruiming huurincasso per jaar en per gemeente 2021-2025

## 10. Goed georganiseerd



*Het KlantContactCentrum*

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Tevreden over:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de door de arbodienst uitgevoerde organisatiescan en de samenwerking met de nieuwe arbodienst sinds 1 maart 2025.</li> <li>• het interne doorstroompercentage op vacatures: 22% hebben we ingevuld met collega's die doorstroomden (2024: 43%).</li> <li>• het nieuwe generiek functieprofiel (Vido-profiel) dat (bijna) alle medewerkers ontvingen.</li> <li>• het geoptimaliseerde inwerkprogramma voor medewerkers.</li> </ul>                                                       |
|  | <b>Aandachtspunten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het hoge verzuimpercentage.</li> <li>• optekenen van nog veertig processen binnen het programma Procesgericht werken. Ruim 70% van de processen is gedaan.</li> <li>• vertraging bij de inrichting van digitale post. Die ontstond door technische problemen. Dit pakken we verder op in 2026.</li> <li>• onze financieringscapaciteit. Door de hoge investeringsambities en oplopende inflatie en markttrentes komt deze capaciteit op de middellange termijn in de knel.</li> </ul> |

## 10.1 Werkgeluk en ontwikkeling

Werkgeluk is een speerpunt binnen onze doelenkaart. Medewerkers die met plezier werken, zijn gemotiveerder, vitaler en meer betrokken. Dat zien we terug in de kwaliteit van ons werk en de continuïteit van onze dienstverlening. Samen met leidinggevendenden, medewerkers en HR blijven we hieraan werken.

In 2025 introduceerden we een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Dit is een format dat gestuurd wordt naar de leidinggevende om verder in te vullen. Zo zorgen we ervoor dat de nieuwe medewerker de juiste informatie ter beschikking krijgt én de juiste collega's ontmoet. Dit leidt tot een 'zachtere landing'. Ook besteedden we in dialoogsessies voor alle medewerkers aandacht aan het thuis voelen bij Vidomes. Medewerkers spraken met elkaar over wat bijdraagt aan een veilige, open en inclusieve werkomgeving. De sessies boden ruimte aan reflectie en de uitwisseling van ervaringen, en versterkten de onderlinge band. Het doel is een inclusieve cultuur waarin medewerkers zichzelf zijn en zich uitspreken. Doordat ze zich thuis voelen, groeit hun betrokkenheid en duurzame inzetbaarheid.

### Gezondheid, vitaliteit en inzetbaarheid

In 2025 gaven we de samenwerking met HumanCapitalCare verder vorm. Deze arbodienst sluit goed aan bij onze visie op preventie, eigen regie en een versterkte inzetbaarheid. Samen willen we verzuim voorkomen, tijdig het goede gesprek voeren en leidinggevendenden ondersteunen bij hun rol hierin. Gezondheid en vitaliteit vormen een essentieel onderdeel van werkgeluk en duurzame inzetbaarheid. HumanCapitalCare deed hier in 2025 onderzoek naar. De uitkomst bevestigde een hoge betrokkenheid onder werknemers en liet zien dat Vidomes een stevige basis heeft op dit gebied. Wel heeft Vidomes te maken met een relatief hoog verzuim van gemiddeld 7,7% in 2025. De hoge betrokkenheid van onze medewerkers heeft als valkuil dat ze langer doorgaan, terwijl ze eigenlijk al niet meer kunnen. Dit leidt er ook toe dat ze als ze uitvallen, langdurig afwezig zijn.

We kozen voor een preventieve aanpak, zoals preventieve spreekuren en sociaal-medische overleggen waarin een bepaald thema centraal staat, om werknemers inzetbaar te houden. Daarbij ligt de focus op mentale veerkracht en versterkt leiderschap. Ook is er aandacht voor risicogroepen zoals medewerkers met jonge gezinnen of medewerkers die richting hun pensioenleeftijd gaan. Om verzuim te voorkomen, houden we in 2026 een vrijwillig preventief medisch onderzoek (PMO) onder medewerkers. Ook maken we een plan om het verzuim te verlagen. Het PMO geeft inzicht in de knelpunten binnen onze organisatie, bijvoorbeeld op het gebied van mentaal welzijn, werkdruk en

gezondheid van onze medewerkers. Op basis van deze informatie kunnen we gerichte interventies inzetten.

### **Talentontwikkeling en persoonlijke groei**

De maatschappelijke opgaven en het dynamische werkveld waarin we opereren, vragen veel van onze organisatie en medewerkers. Wendbaarheid, vakmanschap en eigenaarschap zijn daarbij cruciaal. Ruimte voor persoonlijke groei draagt bij aan werkgeluk en aan de toekomstbestendigheid van Vidomes. Ook in 2025 investeerden we in persoonlijke en vakinhoudelijke ontwikkeling, onder meer via trainingen, coaching en leren in de praktijk.

Het tiende zomerfestival bood inspirerende leer- en ontwikkelmogelijkheden. Acht weken lang konden medewerkers meedoen aan workshops, variërend van vitaliteit en sport tot creativiteit, muziek, voeding en cognitieve vaardigheden. Het leren voor en door medewerkers versterkt het eigenaarschap en de interne kennisdeling. Ook draagt het bij aan een positieve verbinding.

Bij Vidomes werken we resultaatgericht samen. Binnen onze ontwikkelcyclus staat het goede gesprek centraal. In 2025 vernieuwden we de gespreksformulieren om concreter te maken hoe we omgaan met afspraken over resultaten, inzet van talenten en persoonlijke ontwikkeling. Het gesprek gaat niet alleen over wat we doen, maar ook over hoe we samenwerken – vaak op basis van opgehaalde feedback.

### **Topwerkgever**

De arbeidsmarkt bleef in 2025 krap. Tegelijk zien we dat onze investeringen in werving, selectie en onboarding hun vruchten afwerpen. Kandidaten zien ons als een aantrekkelijke werkgever, mede door onze maatschappelijke opdracht, cultuur, ruimte voor regie en aandacht voor groei en ontwikkeling.

Interne mobiliteit blijft een belangrijk speerpunt. Ook in 2025 vulden we onze vacatures grotendeels in met eigen medewerkers. Zo bieden we hen ontwikkelkansen, werken we samen aan duurzame inzetbaarheid en binden we talent aan ons.

In 2025 zetten we in totaal 34 vacatures uit. 53 medewerkers zijn aangenomen of intern doorgestroomd. Op sommige vacatures namen we meerdere kandidaten aan. Het interne doorstroompercentage in 2025 was 22% (2024: 43%). 12 collega's vonden een mooie vervolgstap binnen Vidomes. Door interne (door)groei stimuleren we niet alleen ontwikkeling. We weten ook betrokken en talentvolle medewerkers aan ons te binden en uit te dagen tot verdere groei.

41 nieuwe collega's hebben het vernieuwde onboardingprogramma gevolgd om zich snel thuis te voelen en de weg te vinden binnen onze organisatie. We vinden het belangrijk dat medewerkers breed inzetbaar zijn, zich blijven ontwikkelen en zich verbonden voelen met onze maatschappelijke opdracht.

In 2025 hebben we het project Vido-profielen afgerond. Bijna alle medewerkers hebben nu een geactualiseerd functieprofiel en een bijpassende inschaling. Ons functiehuis is daarmee klaar voor de toekomst: het sluit aan bij onze strategische opgaven en geeft richting aan ontwikkeling en mobiliteit.

### **Flexibiliteit en toekomstbestendigheid**

Om wendbaar te blijven, zetten we in 2025 gericht in op een flexibele inzet via de flexpool. Zo beperken we de externe inleen, vergroten we de organisatiebrede flexibiliteit en houden we talent binnenboord. In 2025 zijn 14 klussen gestart, waarvan 9 door vaste flexconsultants. 4 klussen zijn succesvol opgepakt door 5 interne collega's via de Vidoflexwerkplaats, die tijdelijke opdrachten intern aanbiedt.

Een oud-stagiair met een tijdelijk contract vulde 1 klus in en stroomde daarna door naar een structurele functie. De flexpool vervulde ook een bemiddelende rol bij re-integratie: in 2 situaties konden collega's passend re-integreren op een andere afdeling. De ervaringen zijn positief. Medewerkers ervaren de tijdelijke klussen als leerzaam en energiek. Dit versterkt de samenwerking, vergroot het inzicht in andere afdelingen en draagt bij aan ontwikkeling, werkgeluk en duurzame inzetbaarheid.

## **Samenwerken aan organisatieontwikkeling**

Vidomes is actief betrokken bij regionale samenwerkingsverbanden als Corporaties in Beweging (CiB) en De Vernieuwde Stad (DVS). Binnen CiB werken we met andere corporaties aan duurzame inzetbaarheid, kennisdeling en een sterke arbeidsmarktpositie. Kennisdeling krijgt vorm via opleidingen, HR-tafels, HR-netwerkdagen en bestuurlijke bijeenkomsten. Daarnaast bouwen we de traineeships uit en zetten we in op een gezamenlijke arbeidsmarktcampagne. Bij DVS participeren we in het werkgeversnetwerk. Deze samenwerking versterkt onze eigen organisatie en draagt bij aan een toekomstbestendige sector.

In 2025 bood Vidomes opnieuw ruimte aan mbo/hbo-trainees (4) en hbo/wo-trainees (2). Hiermee dragen we actief bij aan de instroom en ontwikkeling van nieuw talent. Na het traineeship zijn 2 mbo/hbo-trainees bij ons in dienst getreden.

## **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 op een slimme manier door digitalisering, goede projectsturing en een cultuur van continu verbeteren.

### **Projectmatig werken: overzicht en sturing**

Het Projectenbureau heeft in 2025 de methodiek voor prioritering en sturing van (niet-vastgoed)projecten doorontwikkeld. Managers en kartrekkers komen maandelijks bijeen om projecten te prioriteren en de capaciteit af te stemmen. Een nieuw afwegingskader ondersteunt bij een objectieve prioritering. Het Projectenbureau besteedde verder aandacht aan de coaching van projectleiders en opdrachtgevers, de actualisatie van formats voor projectmatig werken en het leiden van Vidomes-brede projecten. Voor projectleiders organiseerde het bureau twee trainingen: Zakelijk tekenen en Faciliteren met impact.

In 2025 werkten we aan 8 bestaande projecten en 7 bestaande programma's en doorontwikkelteams. Er gingen 12 nieuwe projecten van start; 4 projecten en 1 programma zijn gedechargeerd. We hebben mooie resultaten bereikt. Zo is er een KlantContactRoute opgesteld. Die omschrijft hoe huurders contact met ons kunnen opnemen en hoe wij huurders informeren.

### **Goede communicatie met huurders**

We schrijven onze webteksten 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 in 2024 onze vertaalhulp Tolkie op vidomes.nl. Sitebezoekers gebruiken de functie ook om teksten te vertalen, vooral naar het Engels, Pools en Turks.

Van juni tot en met december 2024 werd Tolkie zo'n 4.500 keer om hulp gevraagd. In heel 2025 was dat bijna 13.000 keer. Het is mooi dat bezoekers de leeshulp weten te vinden. Tegelijk is het een signaal om onze content op vidomes.nl nog toegankelijker te maken. Door technische problemen liep de inrichting van digitale post vertraging op. Dit pakken we verder op in 2026.

### **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 2025 werkten we opnieuw hard aan digitaliseringsactiviteiten. Zo vinden huurders en medewerkers alle documenten rondom het afsluiten van de huurovereenkomst nu op één locatie. Ook kunnen huurders nu zelf de data voor de voor- en eindinspectie kiezen. Dankzij deze functie kunnen we de huuropzegging ook automatisch in ons vastleggingssysteem laten plaatsvinden. Zo creëren we waarde voor de klant en voor onze organisatie. Daarnaast richtten we ons systeem slimmer in voor woningruilaanvraag en overlastmeldingen. Wie bezwaar wil maken tegen de huuraanpassing, kan dat nu ook digitaal doen.

Om al onze IT-wensen te kunnen doorvoeren, hebben we samen met onze IT-dienstverlener de IT-fundering gemoderniseerd en toekomstbestendig ingericht. Deze transformatie zorgt voor een stabiele, veilige en schaalbare IT-omgeving. De vernieuwing was nodig om applicaties naar de cloud te brengen, data beter te ontsluiten en medewerkers betrouwbaar en flexibel te laten werken. Bij het

traject hebben we gestuurd op continuïteit: de werkzaamheden van collega's en de dienstverlening aan huurders kon zoveel mogelijk doorgaan. Door standaardisatie, professionalisering van beheer en duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden is onze digitale weerbaarheid versterkt. Met deze stevige IT-basis is een belangrijk fundament gelegd voor verdere digitalisering, databedreven werken en innovatie in de komende jaren.

Door de toenemende digitale dreiging is aandacht voor informatiebeveiliging en privacy belangrijk. Daarom hebben we met onlinetrainingen opnieuw ingezet op de bewustwording bij medewerkers. Ook zijn security en privacy nu expliciet onderdeel van projectmatig werken. De combinatie van een stevige IT-basis en groeiend bewustzijn binnen de organisatie draagt bij aan het besef dat informatiebeveiliging niet alleen een technisch vraagstuk is, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

### **Processen, informatie en data**

Het programma Procesgericht werken heeft al ruim 70% van de processen opgetekend. Begin 2025 zaten we nog op 43%. We moeten nog veertig processen optekenen. Vanuit het programma Sliminformatie organiseerden we in april het Oproimfestival. Door digitaal en fysiek op te ruimen, besparen we nu tijd bij het doorzoeken en verzamelen van informatie. Medewerkers volgden opfrustrainingen alsook inspiratiesessies over tools die het werk makkelijker en efficiënter maken.

In 2025 stelden we ook de datastrategie vast: we werken Samen Datagedreven om beter vast te leggen, beter te begrijpen, beter te beslissen en beter te doen. We startten met het programma Data als Boost, waarbij we procesverbeteringen, datakwaliteit, vaardigheden en technologie bundelen en stap voor stap opleveren. Ons 'data-doorontwikkelteam' speelt een centrale rol in het doorontwikkelen van dataplatform, dashboards en informatieportaal, uiteraard met aandacht voor privacy en informatiebeveiliging.

### **Samen bereiken we meer**

We bundelen onze krachten in samenwerkingsverbanden met andere corporaties. Binnen A+ werken we met acht corporaties aan informatisering en digitalisering. In De Vernieuwde Stad (DVS) zijn we trekker in het netwerk van digitale innovatie en transformatie. Via Corponet, het kennisnetwerk voor informatisering en automatisering, delen we kennis over digitalisering en informatiebeveiliging. Verder vertegenwoordigen we de sector in de Bouw Digitaliserings Raad. Met DigiGo lanceerden we in 2024 afspraken voor digitalisering in de gebouwde omgeving die in 2025 verdere opvolging kregen.

### **Doorontwikkeling intranet en website**

#### *Ons intranet: Sofie*

Sofie is belangrijk voor ons dagelijkse werk – ook omdat collega's zowel thuis, in de wijk als op kantoor werken. Het intranet helpt ons verbonden te blijven en samen te werken. In 2025 plaatsten we met elkaar ruim 11.000 berichten, tegen 10.000 in 2024. Collega's reageerden bijna 27.000 keer op berichten, tegen 23.000 in 2024. Ook het aantal likes is groot: ruim 31.000. Een goed werkend intranet is goud waard voor de binding en samenhang in een organisatie.

#### *Onze website: [www.vidomes.nl](http://www.vidomes.nl)*

Opnieuw bezochten meer mensen [vidomes.nl](http://www.vidomes.nl). Het aantal bezoeken steeg van 411.000 in 2024 naar bijna 460.000 in 2025. De meeste bezoekers kwamen via een nieuwsbericht of vacature bij ons, die we op kanalen zoals LinkedIn deelden. Ze zochten het meest op 'huur', 'intercom' en 'deur'. Bezoekers bleven minder lang op onze website: de sessieduur daalde met 13 seconden naar 2 minuten en 32 seconden.

## **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 & Contractmanagement: ontwikkelingen en resultaten**

In 2025 heeft Vidomes verdere stappen gezet om Inkoop & Contractmanagement te versterken. Zo is

de strategische richting voor Inkoop herijkt op basis van Vidomes' organisatiebrede visie, de Doelenkaart en actuele inzichten.

De komende jaren verschuift Inkoop van een uitvoerende rol naar een strategische, datagedreven en kostenbewuste werkwijze. Door centrale regie te combineren met uitvoering door de verschillende afdelingen ontstaat een uniforme, transparante en toekomstbestendige inkoopfunctie. In 2025 hebben we hiervoor een inkoopdocument ontwikkeld. Het biedt één gestandaardiseerde workflow voor al onze aanbestedingen met direct inzicht in status en borging van juridische en beleidsmatige kaders. Zo gaat de kwaliteit van aanbestedingsdocumenten omhoog en de administratieve belasting omlaag.

Daarnaast hebben we de inkoopkalender doorontwikkeld. Voor 2026 staan acht nieuwe trajecten gepland, naast de vier lopende uit 2025. Dankzij nieuwe tooling krijgen we vooraf beter inzicht in capaciteit, wat zorgt voor realistische planningen en een transparante besluitvorming. In 2025 hebben we elf inkooptrajecten succesvol afgerond volgens de EMVI-methode (Economisch Meest Voordelige Inschrijving). Daarmee sturen we op de beste prijs-kwaliteitverhouding, duurzaamheid en doelmatigheid. De nieuwe inkoopaanpak draagt direct bij aan onze organisatie-doelen en voegt waarde toe voor huurders.

### **Risicomanagement en compliance**

Adequaat integraal risicomanagement (IRM) helpt ons om kansen te benutten, risico's te beheersen en maatschappelijke doelstellingen te bereiken. De cyclus van IRM gesprekken met de afdelingen is goed geborgd binnen Vidomes. Het IRM-team bereidt de gesprekken samen voor en volgt acties op. Zo gaan we van lijstjes naar dialoog, bewustzijn en leervermogen. In de gesprekken is ook aandacht voor wetten en regels, waarover ook onze compliance-nieuwsbrief bericht. In 2025 hebben we stappen gezet om meer risicogericht te kijken. Zo toetsen we bijvoorbeeld de key-beheersmaatregelen op bestaan en werking.

IRM heeft veel audits uitgevoerd, bijvoorbeeld op ICM, klantcontacten en planmatig onderhoud. De resultaten laten zien dat we geen ongeoorloofde risico's lopen, maar dat er wel verbeteringen mogelijk zijn. In 2025 is het thema doelmatigheid voor het eerst meegenomen binnen de audits. Dit past bij de wens om het lerende vermogen binnen de organisatie te versterken.

In 2025 hebben we de integriteitscode geactualiseerd. Nieuw onderdeel is het vastgoedbezit van medewerkers. Samen met HR zijn er afspraken gemaakt hoe we hiermee omgaan. De geactualiseerde code is een mooie aanleiding om met de teams het gesprek te voeren over zakelijke integriteit. De integriteitscommissie heeft in 2025 geen formele meldingen ontvangen.

Tot slot zijn het risicomanagementstatuut, integraal beheersingsraamwerk en auditcharter geactualiseerd en samengebracht in 'Samen zeker – Vidomes in control'. Op deze sterke basis bouwen we verder, zodat we ook in een periode met grote maatschappelijke opgaven en financiële beperkingen in control blijven.

### **Juridisch**

In 2025 hebben we de governance en juridische borging binnen Vidomes verder versterkt. Er was aandacht voor de implementatie en actualisatie van diverse governance-instrumenten zoals de Governancecode Woningcorporaties 2025. Ook actualiseerden we de reglementen van bestuur en RvC. Met webinars/trainingen over actuele juridische onderwerpen hebben we het juridisch bewustzijn vergroot. Verder hebben we acties uit de privacy-securityscan uitgevoerd. Zo hebben we organisatiebreed de verwerkingsregisters geactualiseerd en geborgd. Ook stelden we het interne privacybeleid vast.

### **Financiën**

Vidomes wil enerzijds haar vermogen maximaal inzetten voor maatschappelijke opgaven, maar anderzijds ook haar financiële continuïteit waarborgen. Dat is de basis voor ons ondernemingsplan en de meerjarenbegroting. De inzet van vermogen voor doelen als verduurzaming en betaalbaarheid zorgt voor onrendabele investeringen. Die zien we als 'offer' om onze maatschappelijke bijdrage te leveren.

Volgens ons duurzaam businessmodel willen we investeringen voor onze bestaande voorraad financieren uit de operationele kasstromen. We voldoen hiermee aan alle financiële normen van de toezichthouders. Onze financiële continuïteit is hiermee geborgd: we zijn een financieel gezonde corporatie.

Uit scenarioanalyses blijkt dat als we de Nationale Prestatie Afspraken inrekenen in onze meerjarenbegroting, we op lange termijn niet meer voldoen aan de externe financiële normen. Ook zien we dat het renterisico sterk toeneemt door de verwachte stijging van onze leningenportefeuille in de komende jaren. Door de toenemende druk op onze middelen hebben we een verhoogde dijkbewaking ingesteld. Zo kunnen we, indien nodig, tijdig bijsturen op onze kasstromen.

## 10.4 Goed georganiseerd in cijfers

### **In-, door- en uitstroom**

- Instroom: 41 medewerkers
- Doorstroom: 12 medewerkers
- Uitstroom: 30 medewerkers
- Totaal aantal vacatures: 34

### **Bezetting en formatie**

- Formatie: 233 fte
- Bezetting: 232 fte

### **Verdeling man/vrouw**

- Man: 42 %
- Vrouw: 58%

### **Gemiddelde leeftijd (aantal medewerkers; geen fte's)**

- Gemiddelde leeftijd: 47 jaar
- Tot 25 jaar: 3 medewerkers
- 25 - 34 jaar: 42 medewerkers
- 35 - 44 jaar: 63 medewerkers
- 45 - 54 jaar: 79 medewerkers
- 55 - 64 jaar: 71 medewerkers
- 65+ jaar: 2 medewerkers

### **Gemiddeld aantal dienstjaren: 7**

### **Gemiddeld verzuimpercentage: 8,4%**