

# Jaarverslag 2025.

Samenvatting



# Woonstad Rotterdam in 2025.



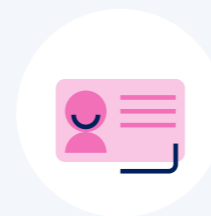
## Verhuureenheden

- 51.626**  
Aantal woningen
- 56.094**  
Verhuureenheden
- 494**  
Opgeleverde eenheden  
(waarvan 427 aardgasvrij(gereed))
- 457**  
Aantal bouwstarts
- 10.806**  
Zelfstandige woningen aardgasvrij
- 2,5%**  
Percentage rode energielabels  
(2024: 2,6%)
- 1-3: 85%**  
Percentage conditiescore
- A**  
Gemiddeld energielabel
- 8,4**  
Klanttevredenheid nieuwe huurders
- € 188.889.000**  
Totaal onderhoudskosten



## Aedes benchmark

- Huurdersoordeel**  
Oordeel B
- Bedrijfslasten**  
Oordeel A
- Duurzaamheid**  
Oordeel A
- Onderhoud & verbetering**  
Oordeel B
- Betaalbaarheid**  
64,2%  
(verhouding maximale huur vs.  
werkelijke huur; DAEB)
- 234**  
Nieuwbouwwoningen
- Rapportcijfers bewoners**  
**Leefbaarheid**
  - 5,9**  
veilig gevoel
  - 5,7**  
ervaren overlast
  - 4,8**  
schoon en net
  - 4,9**  
ervaren inzet in corporatie



## Organisatorisch

- 665**  
Aantal medewerkers
- 632**  
Aantal FTE
- 0,95**  
Deeltijdfactor gemiddeld
- 12 jaar**  
Gemiddelde lengte dienstverband
- 9,54%**  
Ziekteverzuim
- 45 jaar**  
Gemiddelde leeftijd
- 43%-57%**  
Man-vrouw verhouding
- 8,1%**  
Equal pay indicator ongecorrigeerd
- 0,9%**  
Equal pay indicator gecorrigeerd
- 125**  
Instroom nieuwe medewerkers
- 72**  
Uitstroom medewerkers
- 46**  
Doorstroom medewerkers



## Financiële ratio's

- 2,2**  
ICR  
Norm = >1,4
- 46%**  
Loan to Value (LTV)  
Norm = <70%
- 46%**  
Solvabiliteit beleidswaarde  
Norm = >30%
- 29%**  
Dekkingsratio  
Norm = <70%



# Samenvatting.

Woonstad Rotterdam bouwt al ruim 100 jaar aan een leefbare stad. Met ruim 51.000 woningen, meer dan 92.000 huurders en een team van 665 medewerkers zijn wij de grootste woningcorporatie van Rotterdam. Bijna 1 op de 7 Rotterdammers woont in een woning van Woonstad. Als grootste investeerder in de stad staken wij in 2025 circa € 350 miljoen in nieuwbouw, onderhoud en verduurzaming, grofweg 10% van het gemeentelijke budget. In deze samenvatting geven we een beeld van wat we in 2025 hebben gedaan.

## Onze positie in 2025

2025 was een jaar van doorbouwen onder druk. De wooncrisis verdiepte zich: het aantal woningzoekenden in Rotterdam groeide naar circa 94.000. De maatschappelijke basis in buurten kwam verder onder spanning te staan door toenemende onveiligheid, een groeiend beroep op zorg en afnemende samenredzaamheid. Anslagen, branden en agressie tegen onze medewerkers waren dagelijkse realiteit. Juist in deze context stuurden wij scherp op drie samenhangende thema's: veiligheid, organisatorische focus en financiële houdbaarheid.

We scherpten onze ondernemingsstrategie aan. Onze drie gewaagde doelen blijven staan, maar we kiezen scherper voor focus via twee organisatiebrede transformaties: Bestaand vastgoed op orde en de Digitale transformatie. Zonder deze twee transformaties kunnen we onze opgave niet waarmaken.

Ook bestuurlijk vernieuwden we. Mohamed el Achkar werd benoemd tot voorzitter van het bestuur en vervult in die rol nadrukkelijk de functie van bruggebouwer tussen Woonstad, haar partners, de gemeente en de stad. Met de komst van Cindy van Atteveldt is het bestuur versterkt met een profiel dat maatschappelijke betrokkenheid combineert met financiële expertise en risicomanagement. Juist in een periode van stijgende bouwkosten en complexe opgaven is die combinatie essentieel.

Woonstad Rotterdam is geen uitvoerder van gemeentelijk beleid, maar een stedelijke partner met eigen investeringskracht en wijkennis. Wij nemen die verantwoordelijkheid en verwachten van onze partners dat zij dat ook doen: in vergunningen, grondposities en gedeelde risicobereidheid. Als één van de grootste corporaties van Nederland dragen we ook in de sector actief bij. We delen kennis, zetten normen en trekken lijnen vooruit. Zo tekenden we met dertien landelijke partijen het CO<sub>2</sub>-afbouwpad voor nieuwbouw en deelden we onze ervaringen met thuisplusflats in landelijke netwerken.

## Onze dienstverlening: persoonlijk en digitaal

In 2025 zetten we een flinke stap in onze dienstverlening. 69% van onze klanten gaf ons een 8 of hoger, 4 procentpunt meer dan in 2024 en boven onze jaardoelstelling. Vooral gerichte verbeteringen in reparaties en in het contact met huurders werkten als katalysator. In de Aedes-benchmark behaalden we een B-score op het huurdersoordeel, met een stijging bij vertrokken huurders van C naar B.

Digitale en persoonlijke dienstverlening versterken elkaar. Via MijnWoonstad groeide het online klantcontact met 43%. Tegelijk steeg het aantal baliebezoeken fors: van 6.424 in 2024 naar 10.650 in 2025. Met Track & Trace maken we het reparatieproces inzichtelijker en voorspelbaarder. In oktober openden we een Buurtpunt in Spangen en verruimden we de openingstijden van de buurtbalie in Tarwewijk. In 2025 verkenden we zorgvuldig de eerste toepassingen van AI, met oog voor betrouwbaarheid, privacy en de impact op kwetsbare doelgroepen. De eerste concrete toepassingen volgen in 2026.

Ook ons VvE-beheer werd sneller en scherper. Het aandeel reparatiebonnen dat binnen tien dagen wordt afgerond steeg van circa 30% naar ruim 40%. Eigenaren gaven de reparaties gemiddeld een 8,1 en de vakman ter plaatse een 8,4.

## Doorbouwen aan betaalbare woningen

Wij zetten ons in voor voldoende betaalbare woningen voor alle Rotterdammers. In 2025 startten we met de bouw van 457 woningen en leverden we 494 eenheden op. In Pendrecht leverden we Valckensteyn op, het grootste houten wooncomplex van Nederland. Het project won een prijs voor houtbouw. Dit is een erkenning voor onze ambitie om betaalbaar én duurzaam te bouwen.

De totale voorraad zelfstandige huurwoningen groeide met 454 eenheden. Het aantal sociale huurwoningen daalde echter licht, met 139 woningen, doordat we woningen verkochten, herontwikkelden of overhevelen naar de middenhuur. Gezien onze ambitie om minimaal 3.500 woningen aan de stad toe te voegen ten opzichte van 2022, vraagt dit om extra inzet van ons én onze partners, temeer omdat circa 60% van de projecten uit de vorige Prestatieafspraken is doorgeschoven. Extra procedures, cultuurhistorische eisen, parkeernormen en verschuivende middelen stapelen op. Ook zien we kansen voor interne procesverbeteringen. Die vertraging belandt uiteindelijk bij mensen die op een woning wachten.

Woonstad Rotterdam en Stadswonen Rotterdam verhuurden samen 3.934 sociale huurwoningen, vergelijkbaar met 2024. In de middenhuur en vrije sector namen de verhuringen toe van 495 naar 668, mede door nieuwe opleveringen. De gemiddelde wachttijd voor een sociale huurwoning liep verder op, naar 32,2 maanden (2024: 27,6). Ook bij Stadswonen steeg de wachttijd, van 33 naar 35 maanden.

## Betaalbaarheid staat voorop

Betaalbare huren blijven een belangrijk speerpunt. Na advies van de Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen verhoogden we de huren van sociale huurwoningen met gemiddeld 4,7%, onder het wettelijk maximum van 5%. Huurders in herstructureringsprojecten kregen een huurbevrozing. Waar huurstijging of betalingsachterstand leidde tot

financiële problemen, pasten we maatwerk toe. Het aantal huishoudens met betalingsachterstanden steeg licht naar 6.308 (2024: 6.289). Het totale achterstandsbedrag daalde juist iets, naar € 8,6 miljoen. De stijging doet zich vooral voor in het niet-sociale segment, waar minder vangnetten beschikbaar zijn.

In 2025 ontruimden we 37 woningen wegens huurachterstand. Dat is duidelijk meer dan in de voorgaande jaren, toen dit aantal rond de 15 schommelde. Ondanks intensieve begeleiding en meerdere betalingsregelingen liepen in deze dossiers de schulden op tot ze niet meer realistisch oplosbaar waren. Sinds juli 2025 zetten we aanvullend het Nul-team in om geplande ontruiming alsnog te voorkomen, via intensief contact in de tien dagen voor de geplande ontruiming.

## De basis op orde

Bewoners moeten comfortabel, veilig en gezond kunnen wonen. Daarom maken we de beweging van reactief naar preventief onderhoud. 85% van onze eenheden voldoet aan de technische norm (NEN-conditiescore 1 tot en met 3). Er zijn geen woningen met conditiescore 6. Voor de 5.374 woningen met score 4 of 5 maken we gerichte keuzes om deze planmatig te verbeteren.

De totale onderhoudskosten stegen naar € 188,9 miljoen (2024: € 176,7 miljoen). We vernieuwen of verbeteren jaarlijks een steeds groter deel van onze woningen, op weg naar 2% per jaar. In 2024 en 2025 samen investeerden we € 365 miljoen in onderhoud, waarvan € 8,2 miljoen specifiek in de aanpak van vocht, schimmel, loden leidingen, asbest en brandveiligheid. Toen we bij 4.500 woningen meerdere keren niet binnen konden komen, stuurden we 4.000 rookmelders per post, met duidelijke montage-instructies. Daarmee weten we nu zeker dat vrijwel al onze woongebouwen veilig zijn.

Funderingsherstel blijft een opgave van lange adem. In 2025 herstelden we 29 woningen en verhuisden circa 120 bewoners tijdelijk. We onderzochten 500 woningen in het hoogrisicogebied en startten met satellietmonitoring in gebieden met een hoog en middelhoog risico. Onze aanpak omvat voortaan zowel hout- als staalfunderingen, met één uniforme werkwijze.

Na de schimmelcrisis van 2024 stond 2025 in het teken van structurele borging. We brachten het Programma Schimmel onder in de transformatie Bestaand vastgoed op orde. Het team caseregisseurs werd uitgebreid, meldingen worden sneller en consistent opgepakt en de klanttevredenheid over de afhandeling steeg aantoonbaar. De aanpak verschuift van incidenteel oplossen naar preventief en planmatig verbeteren.

### Woningvoorraad steeds duurzamer

Onze duurzaamheidsprestaties worden in de Aedes-benchmark opnieuw beloond met een A-score op alle drie de duurzaamheidsonderwerpen. Daarmee blijven we koploper binnen de grootste corporaties van Nederland.

Ons gemiddelde energielabel is sinds 2024 een A. Het percentage woningen met een rood energielabel (E, F of G) daalde verder naar 2,5% (2024: 2,6%). Over de periode 2024-2025 haalden we 1.320 rode labels weg, ruim boven de afspraak van 800 uit de Prestatieafspraken. Eind 2025 was 22,9% van onze totale woningvoorraad aardgasvrij. In 2025 leverden we 427 woningen aardgasvrij op, minder dan we ambiëren. De aanpakken om gebieden aardgasvrij te maken stagneerden landelijk, mede door onduidelijkheid rond de Wet Collectieve Warmte. We verbeteren daarom versneld de isolatiekwaliteit van bestaande woningen. De gemiddelde warmtevraag kwam in 2025 uit op 93 kWh/m².

Op het gebied van circulariteit ondertekende Woonstad als één van dertien landelijke partijen het CO<sub>2</sub>-afbouwpad voor nieuwbouw. Valckensteyn is hiervan een zichtbaar voorbeeld. Op het gebied van klimaatadaptatie startten we een portefeuillebrede klimaatrisicoanalyse en ontwikkelden we beleid voor zonwering bij seniorencomplexen en risicocomplexen.

### Samenwerken aan fijn leven in buurten

Woonstad Rotterdam ziet de buurt als haar werkgebied. In 2025 gaven we € 10,3 miljoen uit aan leefbaarheid. In onze vijf focusbuurten (Bloemhof-Zuid, de Verschoorbuurt, de Riederbuurt, de Oranjeboomstraat en Oldegaarde) werken drie senior buurtbeheerders. De eerste ervaringen zijn positief. We zetten de aanpak door, met extra aandacht voor het beter betrekken van bewoners.

Buurtbewoners nemen steeds vaker zelf initiatief. In 2025 kenden we 290 bewonersinitiatieven toe. In 48 buurten vonden 109 buurttafels plaats, die samen met wijkanalyses de basis vormen voor wijkvisies en buurtplannen. Onze werkwijze Denk, Praat en Beslis Mee versterkt de betrokkenheid aantoonbaar: in draagvlakmetingen scoorde deze werkwijze 61%.

Veiligheid was ook in 2025 een hard thema. Binnen ons werkgebied werden 32 explosies geregistreerd, met grote impact op bewoners, gebouwen en medewerkers. Samen met gemeente, politie en drie andere Rotterdamse corporaties pakken we ondermijning en excessief geweld gezamenlijk aan. In 2025 rondde we 256 woonfraudezaken en 330 overlastzaken af.

Wonen, zorg en veiligheid zijn onlosmakelijk verbonden. Via Wonen Eerst 010 brachten we sinds juli 2025 17 huishoudens vanuit dakloosheid weer onder dak. We breidden de samenwerking met zorgpartners als Pameijer en CVD uit. De proef met sociale huismeesters in vier seniorencomplexen verlengden we met een jaar. Tegelijk maken we ons zorgen over de afstemming tussen de Woonvisie en de Woonzorgvisie van de gemeente, met het oog op een groeiende groep bewoners die zelfstandig woont met een zorgvraag.



### Onze digitale transformatie

In 2025 bestempelden wij de digitale transformatie als één van onze twee organisatiebrede transformaties. We koppelden de digitale opgave aan de manier waarop we als organisatie willen werken: minder versnippering, meer ketengericht samenwerken en werken vanuit regieprincipes.

Op het fundament zetten we belangrijke stappen. We moderniseerden de netwerkinfrastructuur, voerden een nieuwe veilige werkplek in en selecteerden een nieuwe partner voor generieke ICT-dienstverlening. We versterkten de capaciteit voor informatiebeveiliging en stelden ISO27001 vast als interne standaard. De vervanging van WOCAS als primair digitaal platform brachten we onder in het programma Dichterbij. Daarnaast gingen we werken in waardeketens: teams die dwars door de organisatie heen werken, van eerste klantcontact tot nazorg.

### Betrokken en bevlogen medewerkers

Woonstad Rotterdam telde eind 2025 665 medewerkers in dienstverband, een stijging ten opzichte van 2024. Deze groei komt doordat we langdurig openstaande vacatures invulden en omdat onze opgave in de stad groter werd. Het aantal externen bedroeg 135 (16,9%). 125 nieuwe medewerkers traden in dienst; 72 medewerkers verlieten de organisatie.

De loonkloof tussen mannen en vrouwen is, gecorrigeerd naar werkervaring, werkduur en werkzaamheden, beperkt tot 0,9%. 56% van de leidinggevenden is vrouw. In de Raad van Bestuur is de verhouding gelijk.

De bevlogenheid en betrokkenheid van onze medewerkers scoorde in 2025 een 7,1. De eNPS, die de loyaliteit meet, daalde van +6 naar 0. We zetten daarom extra in op eigenaarschap, verbinding en leiderschap. Het ziekteverzuim steeg fors naar 9,54% (2024: 7,44%), vooral door verzuim dat langer dan één jaar duurt. Het terugdringen ervan heeft hoge prioriteit.

De maatschappelijke onrust werkte in 2025 direct door in het dagelijks werk. Onze medewerkers kregen vaker te maken met agressie aan de balie, aan de telefoon en op straat. We investeerden in hun weerbaarheid, in een veilige werkomgeving en in diversiteit en inclusie. 120 medewerkers volgden een VR-training over ongewenst gedrag, 105 medewerkers maakten een account aan op het mentaal-welzijnsplatform Open Up.

### Financieel gezond, met oog op de toekomst

Woonstad Rotterdam is financieel gezond en voldoet aan alle in- en externe normen. Het jaarresultaat 2025 bedraagt € 461 miljoen (2024: € 790 miljoen), grotendeels bestemd voor investeringen in de portefeuille. Onze financiële ratio's zijn robuust: ICR 2,2, Loan to Value 46%, solvabiliteit 46% en dekkingsratio 29%.

Tegelijk staat de ruimte om onze woningvoorraad in stand te houden onder druk. Oplopende onderhouds- en personeelslasten, een overheidsbeleid gericht op matiging van de huurontwikkeling en toegenomen fiscale lasten maken dat de volkshuisvestelijke continuïteit onder druk komt. Dit heeft gevolgen voor de middelen die we kunnen inzetten voor onze strategische doelen, voor verduurzaming en verjonging van ons bezit en voor de financiering van onze uitbreidingsopgave. In de meerjarenbegroting gaven we daarom prioriteit aan onderhoud en verjonging, en pas in latere instantie aan uitbreiding van de woningportefeuille.

Juist omdat de sectorale randvoorwaarden niet altijd op orde zijn, blijven we heldere keuzes maken. Wij investeren in goede, betaalbare woningen en leefbare buurten. Niet als streven, maar als praktijk. Dat deden we in 2025. En dat blijven we doen.

