

# Jaarverslag 2024.

Samenvatting



# Woonstad Rotterdam in 2024.



## Verhuureenheden

**51.383**

Aantal woningen

**55.610**

Verhuureenheden

**589**

Opgeleverde eenheden

**674**

Aantal bouwstarts  
(waarvan 558 aardgasvrij(gereed))

**11.098**

Woningen aardgasvrij

**2,6%**

Percentage rode energielabels  
(2023: 4,7%)

**A**

Gemiddeld energielabel

**8,3**

Klanttevredenheid nieuwe huurders

**€ 176.685.000**

Totaal onderhoudskosten



## Aedes benchmark

**Huurdersoordeel**

Oordeel B

**Bedrijfslasten**

Oordeel A

**Duurzaamheid**

Oordeel A

**Onderhoud & verbetering**

Oordeel B

**Beschikbaarheid & betaalbaarheid**

Oordeel B

**302**

Nieuwbouwwoningen

**Rapportcijfers bewoners  
Leefbaarheid**

**6,4**

Veilig gevoel

**5,8**

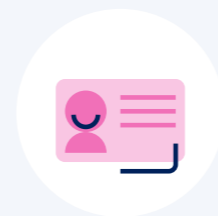
Ervaren overlast

**5,4**

Schoon en net

**5,3**

Inzet corporatie



## Organisatorisch

**620**

Aantal medewerkers

**593**

Aantal FTE

**96%**

Deeltijdfactor gemiddeld

**12 jaar**

Gemiddelde lengte dienstverband

**7,44%**

Verzuimcijfer

**45,8 jaar**

Gemiddelde leeftijd

**44% / 56%**

Man/vrouw verhouding

**8,1%**

Equal pay indicator ongecorrigeerd

**1,6%**

Equal pay indicator gecorrigeerd

**115**

Instroom nieuwe medewerkers

**58**

Uitstroom medewerkers

**11**

Doorstroom medewerkers



## Financiële ratio's

**2,5**

ICR  
Norm = >1,4

**45%**

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 meer dan 50.000 verhuureenheden, ruim 100.000 huurders en een team van meer dan 600 gedreven medewerkers zijn wij de grootste woningcorporatie van Rotterdam. 1 op de 6 Rotterdamers noemt een woning van Woonstad Rotterdam hun thuis. Iedere dag zetten wij ons met volle energie in om Rotterdam nog sterker en inclusiever te maken. In deze samenvatting geven we u een overzicht van wat we hiervoor allemaal hebben gedaan in 2024.

Het afgelopen jaar werd de urgentie van bepaalde problemen nóg duidelijker. De golf van explosies in Rotterdamse buurten raakte ons diep. Bewoners voelden zich onveilig en de impact was groot. Dit vroeg om snel en daadkrachtig optreden. We versterkten onze samenwerking met gemeente en politie, scherpten onze crisisstructuren aan en namen maatregelen om veiligheid en vertrouwen te herstellen. Ook de schimmelproblematiek kwam breed in de aandacht. We hebben niet alleen honderden woningen aangepakt, maar ook fundamenteel onze werkwijze veranderd. Waar we vroeger vooral technisch naar keken, stellen we nu de bewoner centraal. We hebben 900 huishoudens gebeld die eerder een melding maakten, hen actief ondersteund en waar nodig herhuisvesting geregeld.

Verder bleven we doorbouwen aan onze stad en leverden een groot aantal nieuwe woningen op. Onze inzet werd beloond met de Bouwdouwersprijs, een erkenning voor de grootste bouwproductie in Rotterdam. Ook op het gebied van duurzaamheid zetten we grote stappen: ons woningbezit heeft gemiddeld een energielabel A en in Pendrecht bouwen we aan het grootste houten wooncomplex van Nederland.

## Onze dienstverlening verbeteren en digitaliseren

Als betrokken en betrouwbare huisbaas zetten we de bewoner centraal in alles wat we doen. Hiervoor hebben we in 2024 geïnvesteerd in het verbeteren en digitaliseren van onze dienstverlening. Klanten kunnen zo steeds meer zelf regelen. Via een nieuw track & trace systeem krijgen klanten informatie over de voortgang van hun reparatie-aanvraag. Op die manier zetten we een eerste stap om het reparatieproces transparanter, meer digitaal en gemakkelijker voor onze klanten te maken. En als we feedback krijgen, proberen we hiervan te leren en onze dienstverlening verder aan te scherpen. Dat wierp vruchten af. In 2024 is het aandeel klanten dat ons betrouwbaar vindt en tevreden is met onze betrokkenheid gestegen (betrouwbaarheid; van 46% naar 54%, betrokkenheid; van 34% naar 42%).

Klanten hebben daarnaast behoefte aan persoonlijk contact. De balies van Woonstad Rotterdam werden het afgelopen jaar steeds beter bezocht. In totaal zijn de balies 6.424 keer bezocht in 2024, een flinke stijging ten opzichte van het jaar ervoor (5.537 bezoeken). Daarom verruimen we in 2025 de openingstijden van de balies en openen we twee nieuwe balies in de buurt.

Woonstad Rotterdam ontving in 2024 569 klachten, ongeveer hetzelfde als het jaar ervoor. De meeste klachten (48%) gingen over dagelijks onderhoud, 16% over planmatig onderhoud en 36% over andere activiteiten, zoals VvE, Klantcontact Centrum, Wijkbeheer, Verhuur en Sociaal Beheer).

## Doorbouwen aan betaalbare woningen

In 2024 hebben we doorgebouwd aan meer betaalbare woningen in de stad, maar we merken ook dat de beschikbaarheid van betaalbare woningen onder druk staat. In totaal werden 589 nieuwe eenheden opgeleverd en toegevoegd aan de woningvoorraad van Woonstad Rotterdam, meer dan in 2023 (434 eenheden). Het aantal sociale woningen in de voorraad daalde echter met 778 woningen. Dit kwam door liberalisaties, verkopen en de herontwikkeling van deze woningen.

Woonstad Rotterdam en Stadswonen Rotterdam samen verhuurden in 2024 iets meer woningen dan een jaar eerder: 3.926 sociale huurwoningen. In de vrije sector verhuurden we 495 woningen, een toename ten opzichte van 2023 (451 woningen).

Ondanks het feit dat er nog steeds krapte is op de woningmarkt, daalde de gemiddelde wachttijd voor een sociale huurwoning gelukkig iets: 27,6 maanden. In 2023 was dit 30,2 maanden. Voor studenten blijft het aanbod aan woningen tamelijk krap. De gemiddelde wachttijd om een woning te vinden steeg van 31 maanden in 2023 naar 33 maanden in 2024.

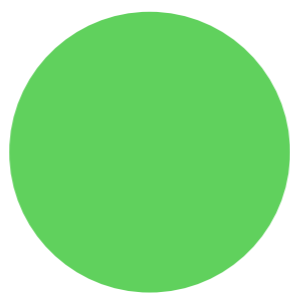
We zetten ons in voor speciale doelgroepen, zoals kwetsbare en urgent woningzoekenden. Wij verhuurden in 2024 384 woningen aan kwetsbare doelgroepen (2023: 326). We zijn hierbij meer woningen direct gaan bemiddelen. Met de gemeente hebben we hierover afspraken gemaakt. In 2024 hadden we een taakstelling van 253. Uiteindelijk hebben wij 294 huishoudens direct bemiddeld. Ook voor jongeren hebben we ons ingezet. We hebben een Jongeren+ beleid dat jongeren meer kansen moet geven op een woning. Met dit beleid gaan we door, omdat het effectief blijkt.

## Betaalbaarheid staat voorop

Betaalbare huren voor onze bewoners staat hoog op de agenda. Ook in 2024 kampten meer huurders met betalingsproblemen, onder andere door de sterk gestegen kosten voor energie, brandstof en levensonderhoud.

Jaarlijks passen we de huren aan. Zo ook afgelopen jaar, we krijgen hier kaders voor vanuit de overheid. Na advies van de Klantenraad en Stichting Huurdersbelang Stadswonen, hebben wij afgelopen jaar besloten de huren voor zowel sociale als vrije sector huurwoningen met 5,5% te verhogen. We hebben maatwerk toegepast als huurders aangeven dat de huurstijging of betalingsachterstanden voor meer financiële problemen zorgen. Een oplossing op maat, gebaseerd op de financiële situatie van elke huurder, is eerlijk.

In 2024 nam het aantal huurders met betalingsachterstanden opnieuw toe. In totaal waren er in het afgelopen jaar 5.791 huishoudens met betalingsachterstanden, tegenover 5.286 huishoudens in 2023. Het totale bedrag aan achterstanden is gestegen naar € 8,7 miljoen (was ultimo 2023 € 7,2 miljoen). Hoewel we streven naar nul huisuitzettingen hebben we in 2024 helaas dertien woningen moeten ontruimen vanwege huurachterstand. Dat ligt in lijn met de aantallen van de afgelopen jaren.





## De basis op orde

Bewoners moeten comfortabel en veilig kunnen wonen. Daarom zetten we ons in om onze woningvoorraad op orde te houden. Dat doen we door ze te onderhouden, te verbeteren en te verduurzamen. We hebben relatief veel woningen uit de jaren '70, '80 en '90 waarvoor extra budget nodig is voor onderhoud. In 2024 zijn honderden onderhoudsprojecten gerealiseerd, vaak gecombineerd met verduurzamingsmaatregelen, en brandveiligheid heeft extra aandacht gekregen. In 2024 gaven we veel geld aan onderhoud, zowel dagelijks als planmatig onderhoud: € 177 miljoen. Ook gaan we de komende jaren door met funderingsherstel voor een groot deel van onze voorraad.

In 2024 kreeg schimmel veel aandacht. Dit naar aanleiding van een groot aantal heftige schimmelgevallen die ons bereikten. Via een belactie hebben we proactief achterhaald waar er nog meer schimmelproblematiek speelt. Dit heeft ertoe geleid dat in totaal 24 gezinnen zijn uitgehuisd en negen huurkortingen zijn doorgevoerd (nog vijftien dossiers zijn in behandeling). We hebben in onze dienstverlening flink ingegrepen. Zo pakken we versneld ruim 5.000 woningen aan die nog geen mechanische ventilatie hebben. Sinds de start van de aanpak is er een speciaal team actief met caseregisseurs Schimmel voor het dagelijks onderhoud. Ook zijn alle medewerkers van het Klantcontact Centrum getraind om complexere schimmelproblematiek beter te herkennen. Daarnaast verbeteren we onze prioritering van onze onderhoudswerkzaamheden op basis van schimmelrisico. In het laatste kwartaal van 2024 hebben we een dashboard ontwikkeld om 'schimmelcomplexen' beter te prioriteren.



## Woningvoorraad steeds duurzamer

We vinden het onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om in duurzaamheid een voortrekkersrol te nemen, want we zijn er zowel voor onze huurders van nu, als voor de huurders van de toekomst. We werken toe naar een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad in 2050. In 2024 zijn mooie resultaten bereikt, maar er waren ook tegenslagen. Door het nog altijd uitblijven van de nieuwe Wet Collectieve Warmte (WCW) trappen warmtebedrijven op de rem en zijn meerdere gebiedsaanpakken aardgasvrij stopgezet. Hierdoor worden onze ambities op het gebied van het aardgasvrij maken van onze woningvoorraad niet behaald.

Een van de mijlpalen is dat onze woningvoorraad in de loop van 2024 een gemiddeld energielabel A heeft bereikt. In 2024 is het aandeel rode energielabels gedaald naar 2,6%. Dit was in 2023 nog 4,7%. Eind 2024 was bijna 21,6% van onze totale woningvoorraad aardgasvrij. In 2024 hebben we 558 bouwstarts voor aardgasvrije woningen gerealiseerd.

Onze inspanningen op het vlak van duurzaamheid worden in de Aedes benchmark beoordeeld met een A-score. Daarmee behouden we onze (triple) A status. Hiermee wordt wederom bevestigd dat Woonstad Rotterdam in Nederland binnen de groep XL-corporaties (meer dan 25.001 verhuureenheden) een koploper is in de verduurzaming van de vastgoedportefeuille.

## Samenwerken aan fijn leven in buurten

Woonstad Rotterdam ziet de buurt als haar werkgebied. Sinds de start van onze ondernemingsstrategie zijn we ook onze organisatie meer gaan inrichten op dit buurtperspectief. Onze focus op de buurt heeft in 2024 vruchten afgeworpen. In 2024 groeide het aantal bewonersinitiatieven verder, implementeerden we een werkwijze die bewoners actiever betreft bij planvorming, ondertekenden we het Stedelijk Sociaal Statuut voor gelijke participatierechten, breidden we het aantal thuisplusflats uit naar vier en sloten we nieuwe samenwerkingen binnen wonen en zorg. Verder hebben we in 2024 vijf buurten aangewezen om met een nieuwe aanpak Focusbuurten aan de slag te gaan. De focusbuurten zijn de vijf buurten waarvan onze bewoners zeggen dat ze het leven in hun buurt het minst prettig ervaren.

In 2024 waren er wederom veel explosies en schietincidenten. De gevolgen zijn enorm groot voor het doelwit, de slachtoffers, de omwonenden en de professionals in de buurt. In 2024 vonden 55 schietincidenten en 95 explosies plaats in Rotterdam. Ongeveer een derde daarvan gebeurde bij corporatiewoningen, waarvan de meeste incidenten bij onze bewoners. De explosie aan de Allard Piersonstraat maakte de grootste impact op ons, de bewoners en de buurt. 34 huishoudens moesten evacueren, veertien woningen zijn onbewoonbaar en de schadepost is ongeveer € 2 miljoen.

## Onze digitale transformatie

Woonstad Rotterdam zette het afgelopen jaar belangrijke stappen richting een meer digitale en dus flexibele dienstverlening. En een stabiele en toekomstbestendige IT-omgeving. Een van de meest ingrijpende beslissingen was de uitfasering van onze bestaande vastgoedverhuur software. Een andere belangrijke stap was de implementatie van een nieuw CRM-systeem. Dit is een systeem om klantinformatie in bij te houden. Naast de introductie van een nieuw CRM-systeem, voerden we in 2024 nog andere digitale verbeteringen door. Zo introduceerden we de Woningcheckapp en Stickerapp, waarmee vastgoed- en buurtbeheer efficiënter worden ondersteund. Verder vernieuwden we de gebruikersschermen voor storingsmeldingen en onderhoudsverzoeken. Hiermee dragen we bij aan betere digitale interactie met onze klanten. Tot slot troffen we de voorbereidingen voor de vernieuwing van onze website.

## Betrokken en bevlogen medewerkers

Woonstad Rotterdam wil een organisatie zijn waarin betrokken en bevlogen medewerkers eigenaarschap tonen en het beste uit zichzelf halen voor onze klant. En we willen een organisatie zijn die aantrekkelijk is voor onze huidige en toekomstige medewerkers. In 2024 gaven we onze organisatie verder vorm in de richting van het perspectief van de klant. Dat noemen we onze veranderopgave.

Woonstad Rotterdam telde het afgelopen jaar 620 medewerkers in dienstverband. Dat is een stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. De stijging is te verklaren door enerzijds het succesvol invullen van langdurige vacatures, anderzijds door de intensivering

van de werkzaamheden die nodig zijn om de klant centraal te stellen. Daarnaast was het doel in 2024 om het aantal externen te verminderen en meer interne medewerkers aan te stellen. Met de inrichting van het nieuwe kwartier ID&T nam echter het aantal externen bij dit kwartier toe. Het aantal externen in 2024 was 121 (16,3%), inclusief de flexibele inhuur bij het Klantcontact Centrum.

Het blijft de laatste jaren uitdagend om goede medewerkers te werven, specifiek in de techniek, financiële sector en informatietechnologie. In 2024 hebben we daarom vol ingezet op het imago van Woonstad Rotterdam als werkgever. We introduceerden hiervoor de vernieuwde website [werkenbij.woonstadrotterdam.nl](https://werkenbij.woonstadrotterdam.nl). Er zijn in 2024 maar liefst 115 nieuwe medewerkers in dienst getreden bij Woonstad Rotterdam, tegen 58 medewerkers die de organisatie hebben verlaten.

Wij scoren goed als het gaat om vrouwen in leidinggevende posities; 51% van de leidinggevenden (inclusief teamleiders) is vrouw. In de Raad van Bestuur is de verhouding tussen mannen en vrouwen gelijk. Om de tevredenheid van onze medewerkers te meten, voeren we jaarlijks een medewerkersonderzoek uit. Op zes verschillende thema's is onderzocht hoe die bijdragen aan de bevoegenheid en betrokkenheid van onze medewerkers. Dat zijn gezondheid, ontwikkeling & groei, management, organisatie, sfeer en werk. Gemiddeld kwam de score uit op: 7,3.

## Financieel gezond

Op dit moment is Woonstad Rotterdam financieel gezond. Het jaarresultaat 2024 bedraagt € 792 miljoen (2023: -/- € 687 miljoen). Het jaarresultaat is opgebouwd uit het exploitatieresultaat, het verkoopresultaat, het investeringsresultaat en de waardeverandering van de vastgoedportefeuille. Om ook in de toekomst financieel gezond te blijven, hebben we in de begroting voor de komende jaren keuzes gemaakt die gericht zijn op het verjongen en onderhouden van onze woningvoorraad. We kunnen daarnaast onze woningvoorraad uitbreiden als we genoeg inkomsten genereren, vooral uit de huur-opbrengsten of de verkoop van huurwoningen. Deze keuzes zijn essentieel voor onze continuïteit, zodat we ook op lange termijn onze bijdragen aan de stad kunnen blijven leveren.