

2024 in beeld

Huurder centraal



Klanttevredenheid

- Dit mag de huurder van ons verwachten:
- We hebben oog en oor voor huurdersvragen en helpen hen deskundig.
 - Reparaties doen wij in één keer goed.
 - Als we toch fouten maken, dan maken we dat goed met de huurder. En we leren hiervan.
 - We helpen huurders die minder makkelijk hun weg vinden in alle regels en procedures.



Klanttevredenheid huurders:

7,8	nieuwe huurders
6,8	vertrokken huurders
6,9	reparatieverzoeken
6,4	afhandeling vragen
7,2	diensverlening

Het klantcontactcentrum in cijfers:

146.036	telefoongesprekken ontvangen
1.143	bezoekers in de woonwinkel
10.804	e-mails en brieven verstuurd
22.072	webformulieren en contactverzoeken
1.983	social media berichten

Geïnvesteed in leefbaarheid

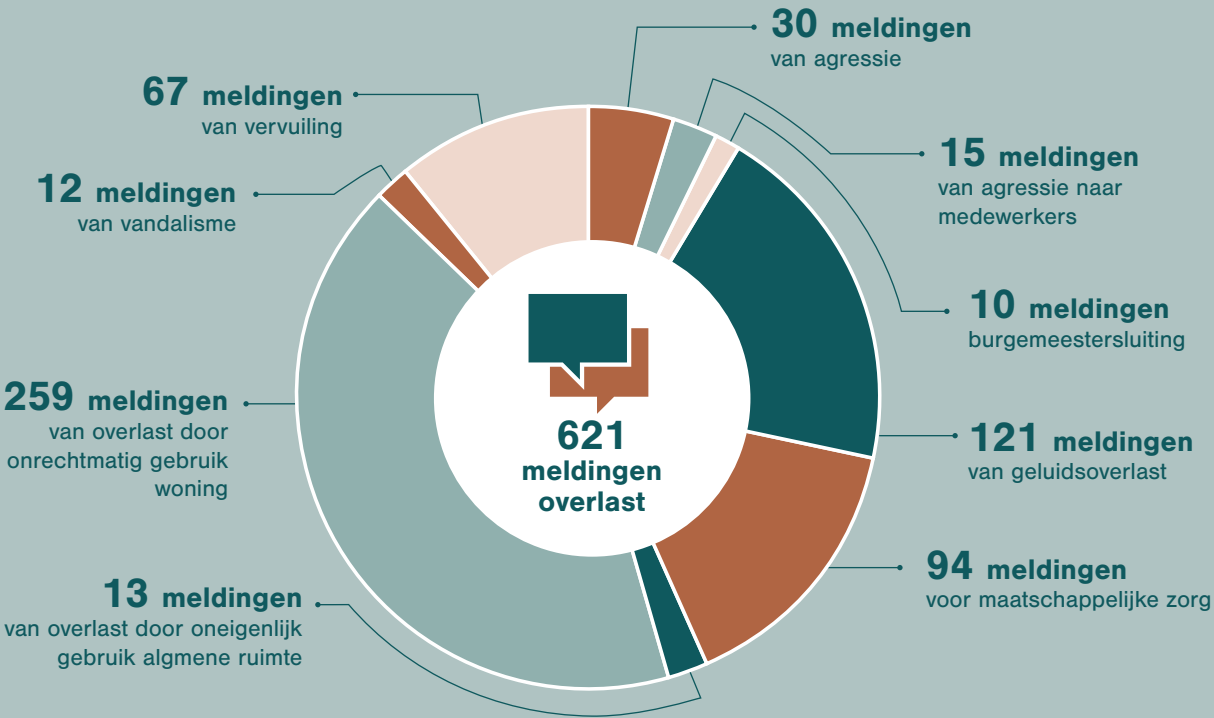


€ 6,09 miljoen
(inclusief personeelskosten)

€ 238 per woning
(inclusief personeelskosten)

Leefbaarheid

Inzet op het voorkomen en tegengaan van woonoverlast



Nieuwe verhuringen

Sociale verhuur	1.450
• Aantal statushouders	240
• Personen die uitstroomden uit een zorginstelling	130
Vrije sector	287
Bedrijfsruimte	24
Overig (zoals parkeer- en scoot-mobielpaatsen, garages, bergingen)	371
Totaal aantal nieuwe verhuringen	2.132

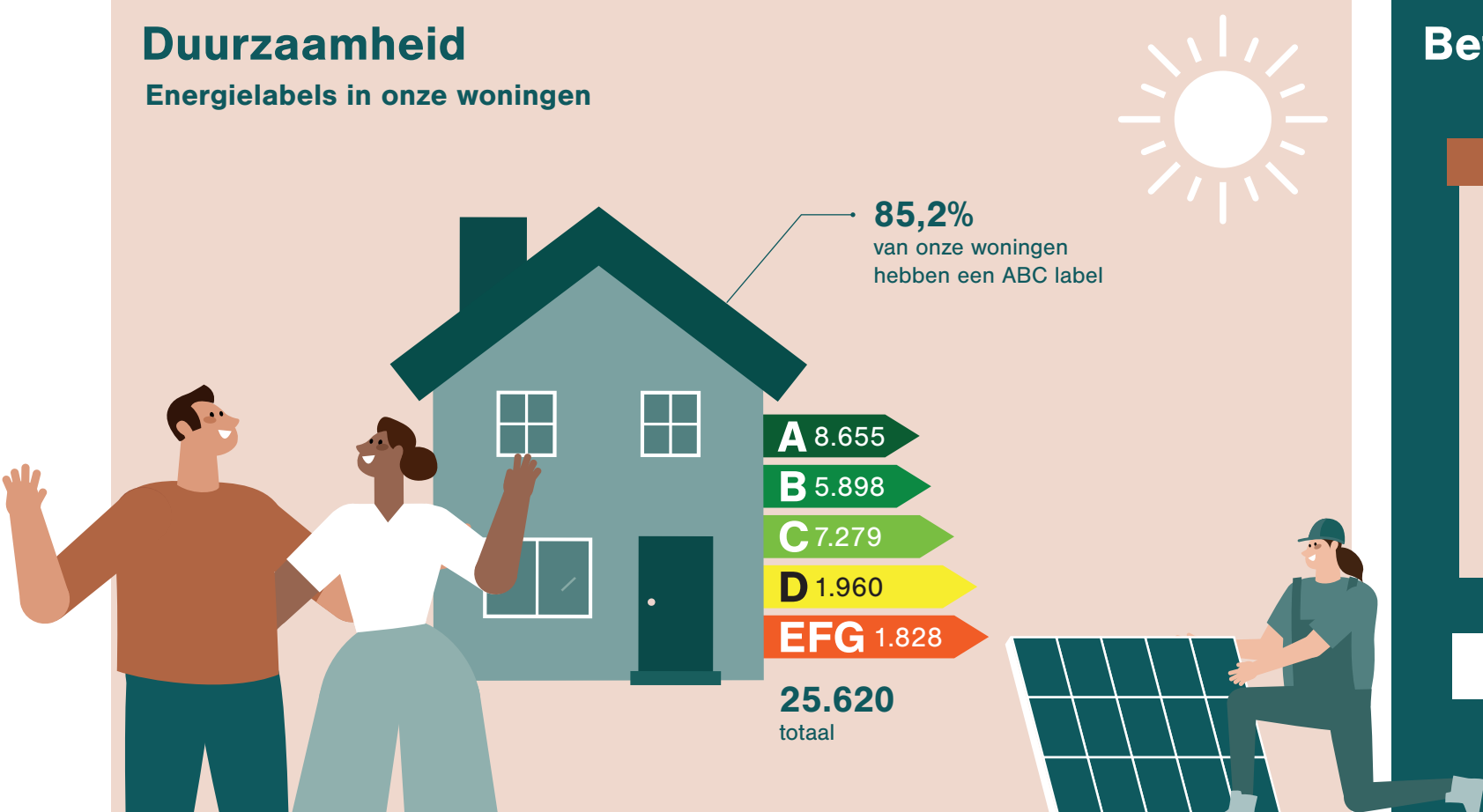


2024 in beeld

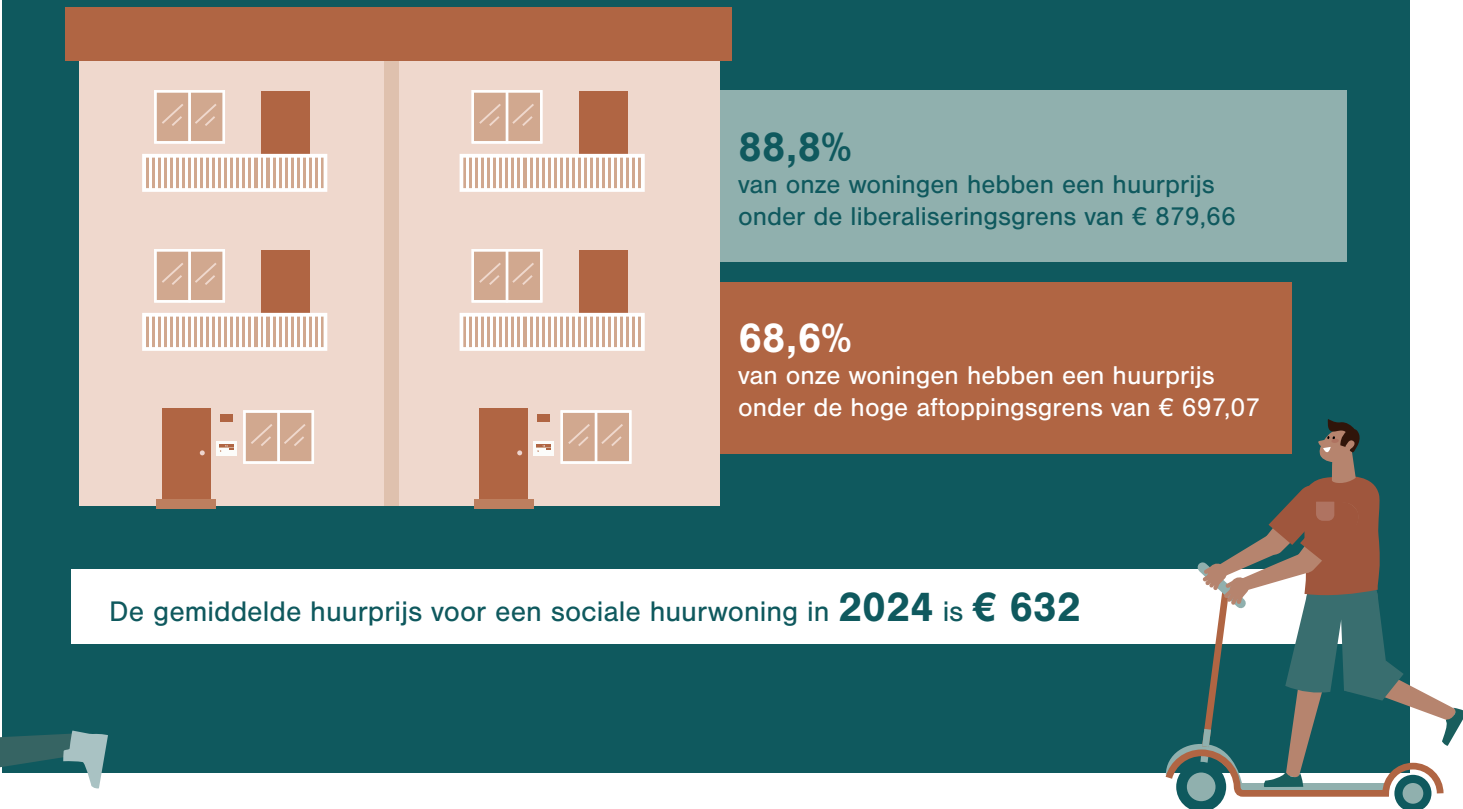
Duurzame en betaalbare woningen

Duurzaamheid

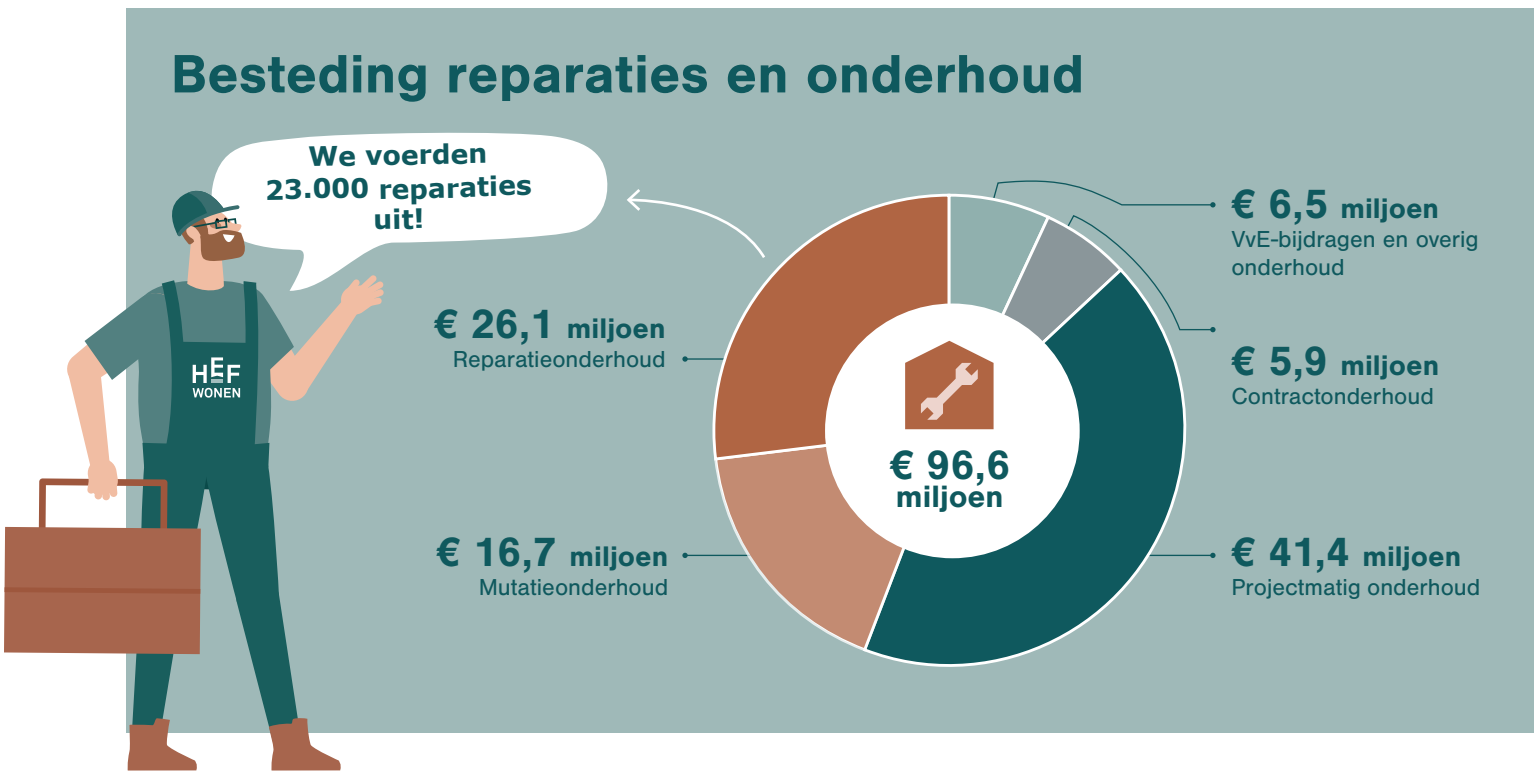
Energielabels in onze woningen



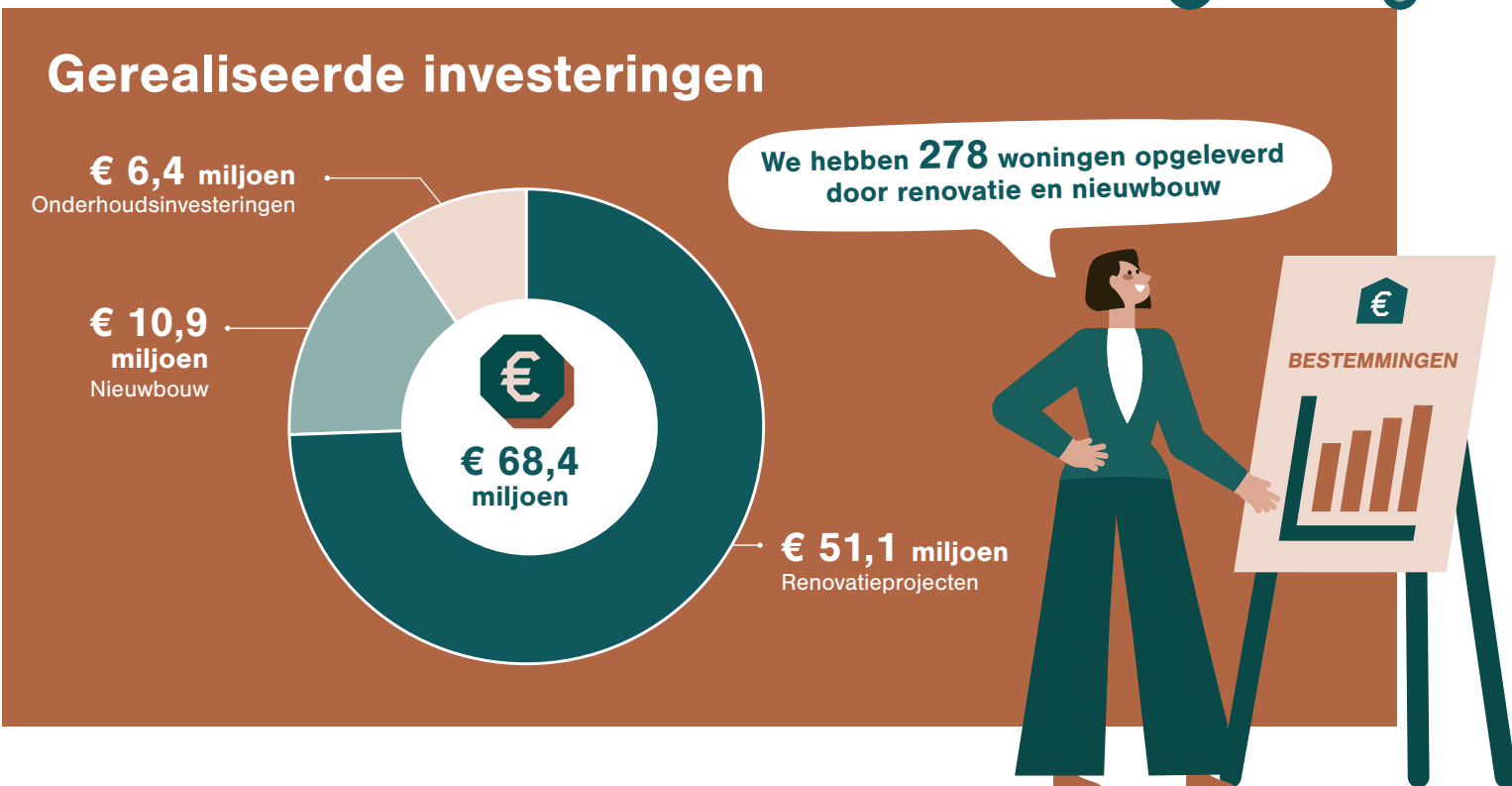
Betaalbaar wonen in Rotterdam



Besteding reparaties en onderhoud



Gerealiseerde investeringen



2024 in beeld

Financiële resultaten



Jaarresultaten

	2024	2023
Huuropbrengsten in miljoenen	224,6	220,5
Kasstroom operationele activiteiten in miljoenen	43,2	41,9
Leningportefeuille in miljoenen (exclusief Agio)	1.402,0	1.446,8
Gemiddeld rentepercentage	3,6%	3,6%
Eigen vermogen in miljoenen	2.832,6	2.873,7
Vastgoed in exploitatie in miljoenen	4.326,0	4.356,0
Waardeverandering vastgoed in exploitatie	1,7%	-8,1%
Waardeverandering vastgoed in exploitatie in miljoenen	74,8	-388,2
Beleidswaarde in miljoenen	2.945,9	2.311,8



Financiële ratio's

		2024	Norm		2023	Norm
Vreemd vermogen	Loan-to-value	47,6%	maximaal 70%		62,6%	maximaal 85%
Onderpand	Dekkingsratio	40,4%	maximaal 70%		41,6%	maximaal 70%
Kasstroomen	Interest Coverage Ratio	2,33%	maximaal 1,4%		1,82%	minimaal 1,4%
Eigen vermogen	Solvabiliteit	43,7%	minimaal 30%		30,6%	minimaal 15%



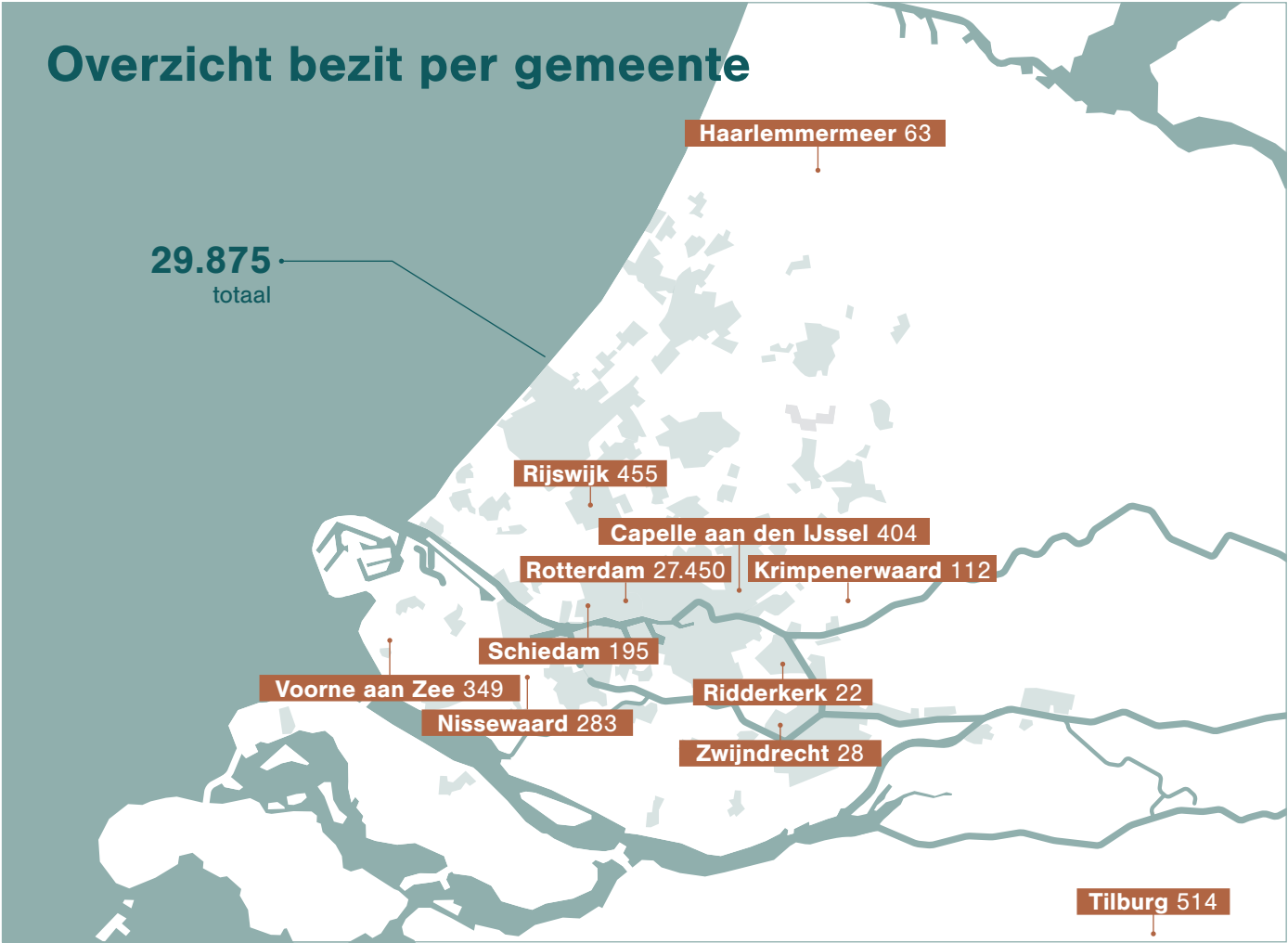
2024 in beeld

Verhuureenheden en organisatie



Verhuureenheden

	Aantal DAEB	Aantal niet-DAEB	Aantal totaal
Zelfstandige huurwoningen			
• Tot kwaliteitskortingsgrens	1.144	16	1.160
• Vanaf kwaliteitskortingsgrens t/m 1e aftoppingsgrens	12.905	1.080	13.985
• Vanaf 1e aftoppingsgrens t/m 2e aftoppingsgrens	1.755	96	1.851
• Vanaf 2e aftoppingsgrens t/m liberalisatiegrens	3.833	1.309	5.142
• Vanaf liberalisatiegrens	359	3.065	3.424
Totaal zelfstandige huurwoningen	19.996	5.566	25.562
Onzelfstandige huurwoningen	58	-	58
Totaal woongelegenheden	20.054	5.566	25.620
Zorgvastgoed	645	36	681
Garages / parkeerplaatsen	44	2.962	3.006
Bedrijfsruimtes	73	495	568
Subtotaal bezit marktwaarde	20.816	9.059	29.875
Overige bezit	230	668	898
Totaal bezit	21.046	9.727	30.773



Personeelsbezetting

