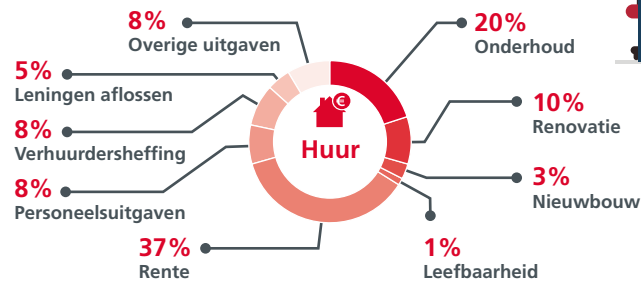


## Tevreden huurders, in een eerlijke stad, nu en in de toekomst.

Hier zetten wij ons dagelijks voor in, met 699 betrokken collega's. Hoe we dat doen? We voeren regelmatig onderhoud uit aan woningen en gebouwen, repareren snel wat kapot is, dragen bij aan buurten waarin het fijn wonen is en bieden woningen aan voor verschillende huishoudens en budgetten. En bij vragen of klachten kunnen huurders rekenen op een luisterend oor, een duidelijk antwoord of een passende oplossing.

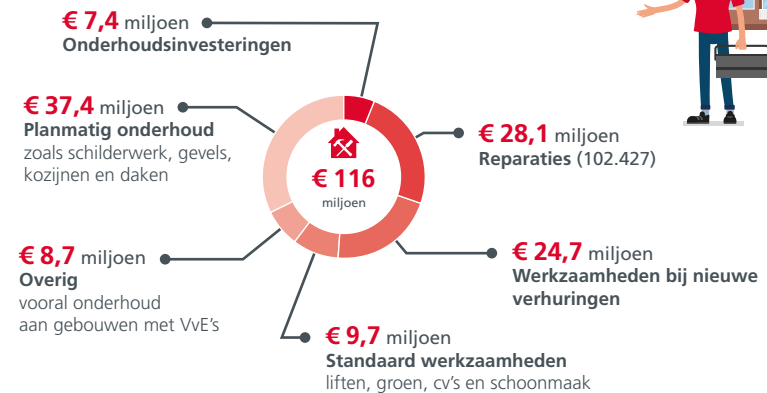
Door onze financiële situatie moeten we scherpe keuzes maken. Dat betekent dat we minder kunnen dan we willen voor de vernieuwing van sommige wijken in Rotterdam, Den Haag en Delft. Omdat we vinden dat deze wijken wel moeten worden verbeterd, zoeken we oplossingen met andere woningcorporaties en overheden. Ook voor duurzaamheid zouden we graag meer doen. Wel verbeteren we de komende jaren de isolatie en tot 2030 maken we ongeveer 4.000 woningen aardgasvrij. Hier krijgt u een beeld van onze resultaten in 2019.

## Hoe besteden wij de huur?



Dit is een globale verdeling van de huuropbrengst. Exacte cijfers vindt u op [www.vestia.nl/verantwoording](http://www.vestia.nl/verantwoording)

## Goede woningen



## Duurzaamheid

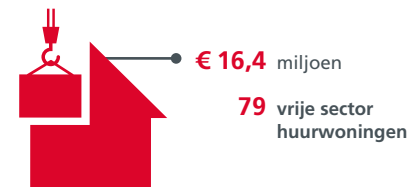
### Energielabels in onze woningen



### Groei duurzame woningen in 2019



### Nieuwbouw



### Renovatie



## Betaalbaarheid en aanbod



**65.530**  
zelfstandige woningen

**5.720**  
bedrijfs- en zorgruimtes

**11.796**  
overig  
zoals scootmobiel- en parkeerplaatsen,  
garages, bergingen, warmtepompen



### Verdeling woningaanbod

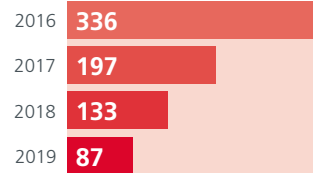


**54.591** sociale huurwoningen  
gemiddelde huur: € 547,26  
waarvan:

**45.589** betaalbare huurwoningen  
huur lager dan: € 651,03

**10.939** vrije sector huurwoningen  
gemiddelde huur: € 855,63

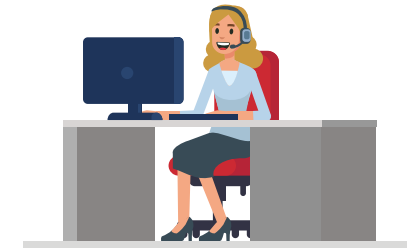
### Huisuitzettingen door huurschuld



## Onze service

### Dit mag u van ons verwachten

- > We hebben oog en oor voor uw vraag en helpen u deskundig.
- > Uw reparatie doen wij in één keer goed.
- > Als we toch fouten maken, dan maken we dat goed met u. En we leren hier van.
- > We helpen huurders die minder makkelijk hun weg vinden in alle regels en procedures.



### Klantcontacten

**350.071**  
telefonisch

**23.200**  
e-mail / brief

**57.013**  
online zelf geregeld

**1.900**  
Facebook en Twitter



Huurders  
beoordelen  
onze service  
gemiddeld  
met een 7,4.



## Prettige wijken

**We werken aan prettige, schone  
en veilige wijken, met:**

**62** wijk- en complexbeheerders

**32** medewerkers sociaal beheer

**103** bewonerscommissies

**13** klankbordgroepen bij renovaties

partners:

- > gemeenten
- > politie
- > zorgpartijen



### Geïnvesteerd in leefbaarheid



**€ 7,7** miljoen

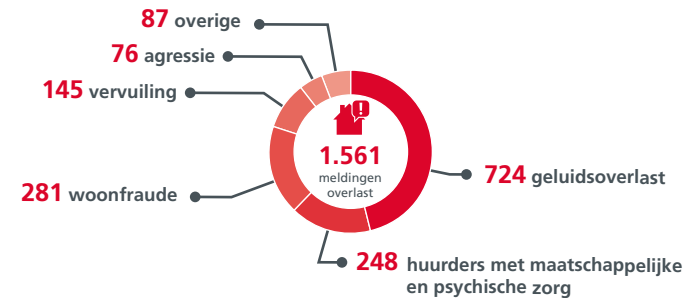
**€ 117** per woning  
(incl. personeelskosten)

### Bij overlastmeldingen zorgen wij voor:

- > hulp voor huurders met (psychische of financiële) problemen
- > aanpak van woonfraude; onderuur, hennepkwekerijen
- > bemiddeling bij burenruzies
- > initiatieven voor een schone en leefbare woonomgeving



Huurders  
beoordelen  
hun wijk  
gemiddeld  
met een 6,6.



Wilt u ons jaarverslag lezen? Kijk dan op [www.vestia.nl/verantwoording](http://www.vestia.nl/verantwoording)