



CORPORATIES LEREN, HUURDERS PROFITEREN

RAPPORTAGE AEDES-BENCHMARK 2017

vereniging van
woningcorporaties





VOORWOORD

Dit is een mooi moment. Het is de eerste keer dat ik u de Aedes-benchmark mag presenteren. En daar ben ik hartstikke trots op. Hiermee en met het bijbehorende benchlearningprogramma van Aedes kunnen corporaties al enige jaren onderling zien hoe zij presteren.

Dit jaar is de benchmark nog completer en nog beter. Bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid, woningonderhoud en -verbetering.

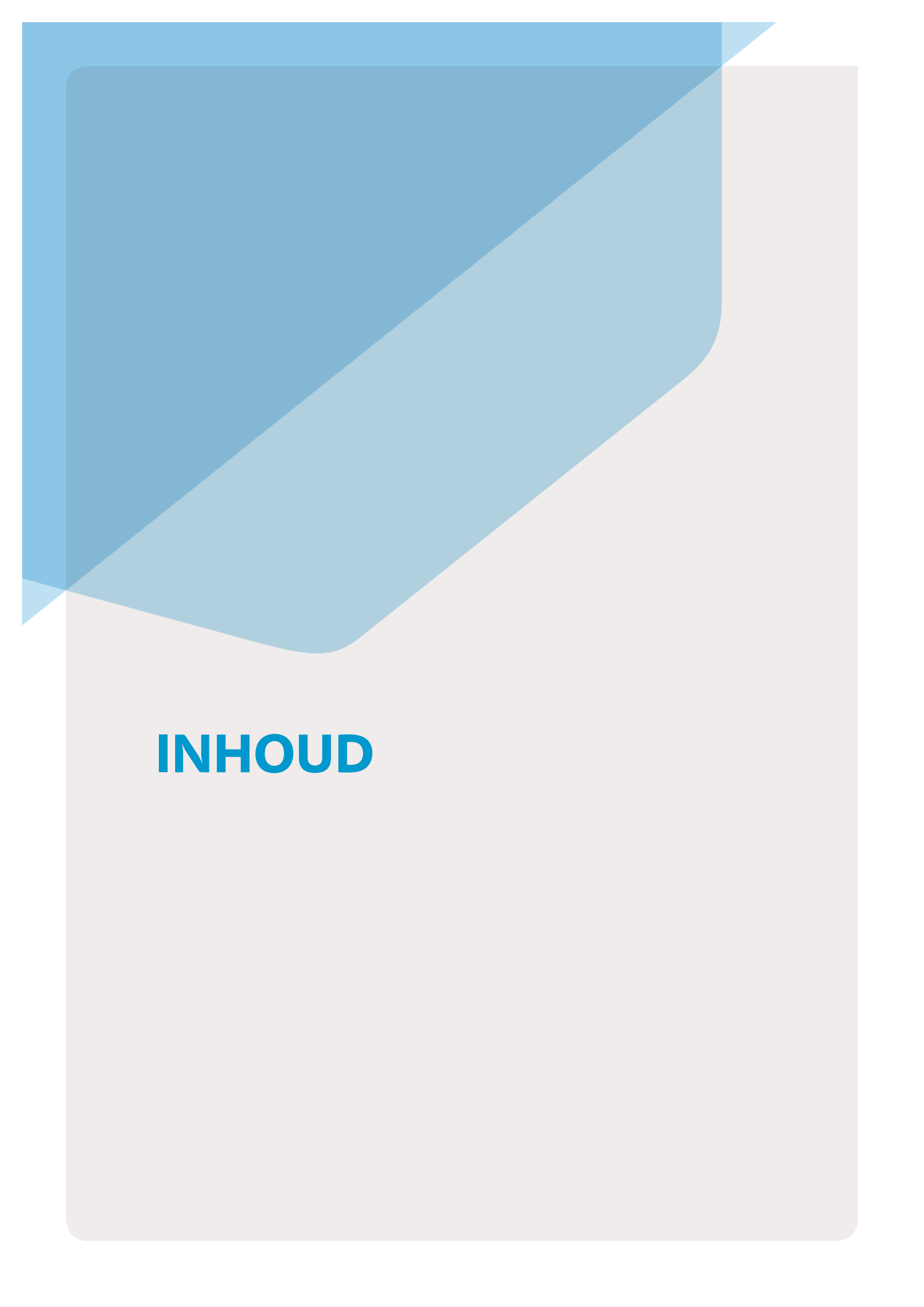
Het is ook een instrument waardoor woningcorporaties bij elkaar gaan buurten en vragen: 'Hoe doe je dat, die hoge score op het huurdersoordeel?'. Dit onderlinge leren ondersteunen wij als Aedes. In meer dan 80 bijeenkomsten brengen wij onze leden bij elkaar om dit leerproces vorm te geven. Een lerende branche: dat is echt zeldzaam en iets waar wij trots op mogen zijn.

Misschien nog belangrijker dan dat zijn de resultaten. De waardering van de huurder stijgt jaar in jaar uit. Prachtig! Maar ook dat het ons lukt om de bedrijfslasten stap voor stap te laten dalen. En dat wij op koers liggen voor een gemiddeld label B in 2021.

Ik wil mijn dank uitspreken aan alle woningcorporaties die hun bijdragen hebben geleverd aan de benchmark van 2017. En natuurlijk aan de mensen van Aedes die deze editie uit de gegevens hebben samengesteld.

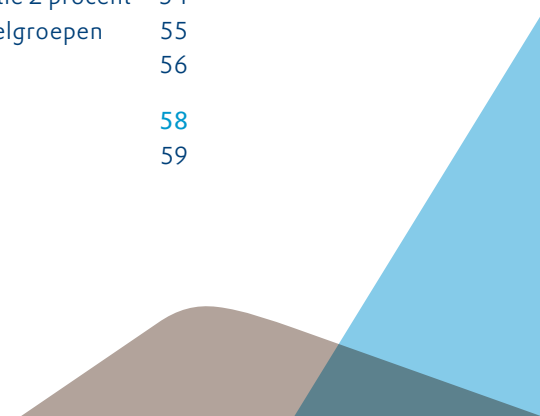
Marnix Norder
Voorzitter Aedes





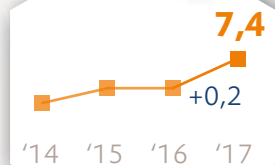
INHOUD

SAMENVATTING	8
INLEIDING	12
1.1 De Aedes-benchmark: doel en opzet	13
1.2 Aedes-benchmark 2017: benchmarkmodel sluit aan op beleidsplan gemiddelde corporatie	14
1.3 Deelname aan de benchmark blijft hoog	15
1.4 Benchmark draagt bij aan hogere datakwaliteit	16
1.5 Toepassing en gebruik van de benchmark	16
HUURDERSOORDEEL: VOOR HET VIERDE JAAR VERBETERD	18
2.1 Opzet en methodiek	19
2.2 Huurders met reparatieverzoeken geven gemiddeld een 7,5	20
2.3 Grootste stijging bij oordeel Vertrokken huurders	22
2.4 57 corporaties ingedeeld in hogere klasse	24
2.5 Werken aan het verbeteren van de dienstverlening loont	25
BEDRIJFSLASTEN: DIT JAAR WEER VERDER AFGENOMEN	26
3.1 Grote inspanning corporaties om cijfers vergelijkbaar te maken	27
3.2 Totale bedrijfslasten omhoog, beïnvloedbare bedrijfslasten gedaald	28
3.3 Meer mogelijkheden voor benchlearning door opvragen fte's	31
3.4 Corporaties ingedeeld naar klassen	32
DUURZAAMHEID:	
PRESTATIES TOEGENOMEN EN VERGELIJKING VERBETERD	34
4.1 Energie-Index verbetert naar 1,73	35
4.2 CO2-uitstoot van de warmtevraag 21,8 kg/m2	36
4.3 Benchmarkresultaten	38
4.4 Verdiepende rapportage met meer inzichten	41
ONDERHOUD & VERBETERING:	
KOSTEN, TECHNISCHE EN ERVAREN KWALITEIT IN BEELD GEBRACHT	42
5.1 Hogere instandhoudingskosten door toename onderhoudskosten	43
5.2 Ook kwaliteitsaspecten van de woning inzichtelijk gemaakt	44
5.3 Woningkenmerken bepalend voor prestaties Onderhoud & verbetering	45
5.4 Referenties afgezet tegen eigen scores leidt per corporatie tot indexering voor alle deelscores	47
5.5 Aanvullende mogelijkheden om van elkaar te leren	49
BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID:	
INZICHT VANUIT MEERDERE PERSPECTIEVEN	50
6.1 Benadering vanuit drie perspectieven	51
6.2 Beschikbaarheid: 22.500 woningen meer betaalbare huurwoningen	51
6.3 Betaalbaarheid: huurprijstijging op 1,1 procent, inclusief harmonisatie 2 procent	54
6.4 Huisvesten doelgroepen: verschuiving in aandeel woningen naar doelgroepen	55
6.5 Benchlearning draagt bij aan inzicht en verbetering prestaties	56
BIJLAGE	58
Samenstelling werkgroepen en klankbordgroep	59

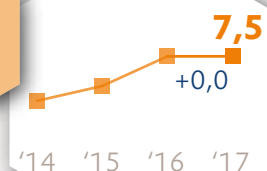




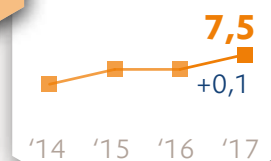
Vertrokken
huurders



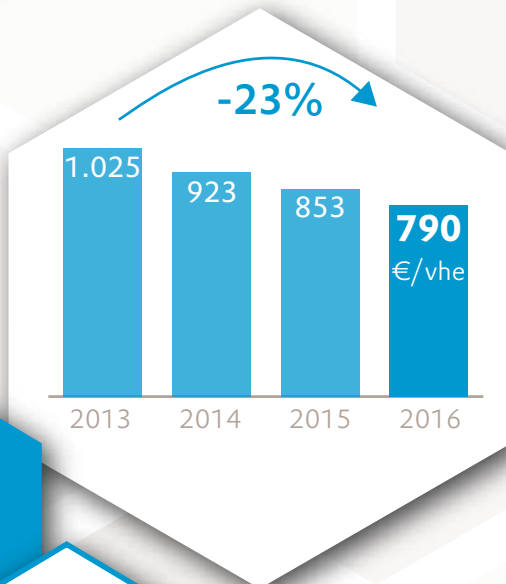
Nieuwe
huurders



Huurders
reparatie-
verzoek



Huurders- oordeel



Bedrijfs- lasten



benchmark

2017

Feiten
&
Cijfers

W armtevraag
21,8
kg/m²
per vhe

CO₂-
uitstoot



Duurzaamheid

Technische
duurzaam-
heid



Energie-Index



Ontwikkeling woningvoorraad

-1,3%

+1,3%

Voorraad tot
liberalisatie-
grens

Betaalbare
voorraad

83,3%
Match voorraad
en doelgroep

Beschik-
baarheid

Beschik- baarheid & betaal- baarheid

17,0%

80,9%

Toewijzing huishoudens

onder huurtoeslaggrens
onder EC-grens

Huisvesten
doelgroepen

79%
Betaalbaar binnen
vrijkomend
aanbod

97,8%

Vhe's vertegen-
woordigd



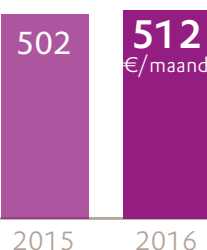
303

Deelname

72% Huur t.o.v.
maximale huur
(DAEB)

Betaal-
baarheid

Huurprijs
(DAEB)



89%
Deelname corporaties
aan minimaal 1
prestatievel

Energie-
Index

1,73

Technische
woning-
kwaliteit

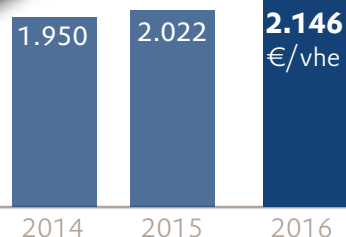
85
bijeën-
komsten

1.500

Bench-
learning

Onderhoud & verbetering

Instand-
houdings-
kosten



Ervaren
woning-
kwaliteit

7,0

Oordeel
huurder

SAMENVATTING

Dit jaar is de Aedes-benchmark voor het vierde achtereenvolgende jaar uitgevoerd. In die jaren is de benchmark steeds verder ontwikkeld tot een instrument dat op hoofdlijnen de voornaamste en onderling te vergelijken prestaties van corporaties inzichtelijk maakt. Dat de benchmark werkt is te zien in de prestaties: corporaties verbeteren al een aantal jaren op rij het huurdersoordeel, de bedrijfslasten en de duurzaamheid van hun woningen. De benchmark is inmiddels niet meer weg te denken uit de sector. In totaal doen 303 corporaties actief mee. Zij vertegenwoordigen 98 procent van alle corporatiewoningen.

De Aedes-benchmark maakt de prestaties van corporaties inzichtelijk

Bij de start in 2014 heeft Aedes de intentie uitgesproken dat de benchmark zo goed als mogelijk aansluit bij het beleidsplan van de gemiddelde corporatie. De benchmark geeft, op basis van vijf prestatievelden, een samenhangend en genuanceerd beeld over de maatschappelijke prestaties van corporaties individueel en als geheel. Zo gaat de benchmark in op de huurderstevredenheid over de dienstverlening, maar ook over de kwaliteit van de woning. De kosten zijn in kaart voor zowel het verhuur- en beheerproces, als voor woningonderhoud en -verbetering. Ook is er een beeld van de kwaliteit van de woningvoorraad, zowel naar huurprijs en aantallen, als vanuit het oogpunt van duurzaamheid.

Dit jaar nemen 303 corporaties (89 procent) deel aan minimaal één prestatieveld van de Aedes-benchmark. Zij vertegenwoordigen 98 procent van alle corporatiewoningen. Door de inhoudelijke uitbreiding van de benchmark ligt de deelname aan alle vijf de prestatievelden (50 procent van alle corporaties) iets lager dan voorgaand jaar. Het is de verwachting dat de deelname de komende jaren verder stijgt.

Prestaties in de volle breedte verbeterd

Ten opzichte van de benchmark van 2016 zijn de prestaties in veel opzichten verbeterd: het huurdersoordeel is licht gestegen, de bedrijfslasten zijn verder gedaald, het vastgoed is duurzamer geworden en de huurprijsstijging is zeer beperkt. Corporaties optimaliseren hun bedrijfsvoering en dat leidt tot efficiëntere processen. Dit heeft een positief effect op de hoogte van de beïnvloedbare bedrijfslasten en daarmee indirect op investeringsmogelijkheden van corporaties. Uit de benchmark blijkt dat de door de huurders ervaren dienstverlening eveneens verbetert door efficiëntere processen.

Huurders positiever over de dienstverlening

Het Huurdersoordeel is het afgelopen jaar op het onderdeel Vertrokken huurders verbeterd van een 7,2 naar een 7,4. Huurders die een reparatieverzoek hebben laten uitvoeren zijn eveneens positiever ten opzichte van vorig jaar en geven gemiddeld een 7,5. Wanneer we deze cijfers vergelijken ten opzichte van de start van de benchmark in 2014 dan zien we over de afgelopen jaren een continue stijging van het gemiddelde oordeel van huurders over de dienstverlening. Zo is het oordeel van Nieuwe huurders de afgelopen jaren gestegen van een 7,2 naar een 7,5. Corporaties geven aan dat de benchmark ervoor heeft gezorgd dat dit onderwerp hoger op de (bestuurlijke) agenda van corporaties is gekomen. Hierdoor hebben veel corporaties hun huurdersprocessen onder de loep genomen en vervolgens verbeterd.

Beïnvloedbare bedrijfslasten dalen

Corporaties hebben de bedrijfslasten in 2016 met 7 procent (ongeveer 150 miljoen euro over de hele sector) omlaag weten te brengen. De daling is exclusief het effect van inflatie. De verschillen tussen de corporaties zijn de afgelopen jaren gedaald. De benchmark heeft met name bij corporaties met hoge bedrijfslasten tot druk geleid om de bedrijfslasten te verlagen. Sinds de start van de benchmark in 2014 zijn de bedrijfslasten met 23 procent gedaald.

De bedrijfslasten die corporaties zelf kunnen beïnvloeden zijn gedaald, de totale bedrijfslasten voor corporaties zijn echter gestegen en hiermee de mogelijkheden om te investeren. Dit komt omdat de verhuurderheffing is gestegen (+45 euro per woning per jaar).

Duurzaamheid woningen verbeterd

Aedes heeft de duurzaamheidsprestaties bewust opgenomen in de benchmark. Uit ervaring met de prestatievelden Bedrijfslasten en Huurdersoordeel blijkt dat opname in de benchmark leidt tot extra aandacht voor deze onderwerpen, waardoor de prestaties verbeteren. Aedes hoopt en verwacht dat dit ook geldt voor het thema duurzaamheid. Extra belangrijk omdat de corporaties hierop hoge ambities hebben.

Uit de benchmarkresultaten blijkt dat de energetische prestatie van corporatiewoningen (op basis van de Energie-Index) is verbeterd. De corporaties zijn op weg om hun langetermijnambities uit de Aedes-Woonagenda te realiseren: gemiddeld energielabel B (Energie-Index van 1,4) in 2021. In de Woonagenda staat ook de ambitie om als woningcorporaties in 2050 een CO₂-neutrale woningvoorraad te hebben. In de benchmark is mede daarom de CO₂-uitstoot dit jaar voor het eerst gemeten. Op basis hiervan kunnen we jaarlijks bijhouden hoe woningcorporaties hierop presteren.

Onderhoudsprestaties vergelijkbaar

In 2017 kunnen corporaties hun onderhoudsprestaties vanuit meerdere invalshoeken met elkaar vergelijken. Naast de kosten voor instandhouding van hun woningen worden ook kwaliteitsaspecten gemeten. Hierbij is zowel aandacht voor de door de huurder ervaren kwaliteit, als de technische kwaliteit. Omdat de samenstelling van de woningvoorraad van corporaties fors verschilt, worden de scores gecorrigeerd voor bouwperiode en woningtype.

Op brancheniveau zijn de kosten voor onderhoud en woningverbetering dit jaar gestegen van 2.022 naar 2.146 euro per huurwoning (stijging van 6 procent), oftewel corporaties besteden meer geld aan onderhoud van hun woningen. De huurder ervaart de kwaliteit van de woning gemiddeld met een 7,0, waarbij er grote verschillen zichtbaar zijn tussen bouwjaar en woningtype. Dit geldt ook voor de technische woningkwaliteit, waarbij woningen uit een recente bouwperiode een hogere kwaliteit hebben.

Corporaties terughoudend met huurprijsstijging

Het prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid geeft inzicht in de maatschappelijke bijdrage die corporaties leveren op drie gebieden. Ten eerste gaat dit om de hoeveelheid woningen die een corporatie voor de verschillende doelgroepen beschikbaar heeft. Ten tweede betreft dit de betaalbaarheid van de corporatiewoningen voor de bewoners. Ten derde gaat de benchmark in op de hoeveelheid huurwoningen die wordt aangeboden aan de doelgroep.

Uit de benchmark blijkt dat corporaties de huren het afgelopen jaar slechts beperkt hebben laten stijgen. De totale huurprijsstijging is gemiddeld 2 procent. De gemiddelde huurprijs van bestaande huurcontracten is 1,1 procent gestegen. Dit ligt lager dan de maximaal toegestane huurverhoging. Ook is de voorraad betaalbare huurwoningen het afgelopen jaar toegenomen. Hieruit blijkt dat corporaties, conform de Woningwet, extra inzetten op de laagste inkomensgroepen.

Aan de slag met de benchmarkresultaten!

Het belangrijkste doel van de Aedes-benchmark is het verbeterpotentieel van corporaties inzichtelijk maken en op basis hiervan corporaties handvatten geven de eigen prestaties te verbeteren. De benchmark wordt steeds meer op deze manier gebruikt. Corporaties zoeken elkaar op om van elkaar te leren. Aedes ondersteunt haar leden hierbij. Zo biedt Aedes een omvangrijk benchlearningprogramma aan waar corporaties elkaar kunnen ontmoeten en praktijkervaringen kunnen delen. Dit jaar organiseert Aedes ongeveer 80 bijeenkomsten waarin bijna 1.500 corporatiemedewerkers elkaar opzoeken om van de benchmark en van elkaar te leren. Samen zorgen wij ervoor dat woningcorporaties verbeteren!



Hoofdstuk 1

INLEIDING

De Aedes-benchmark heeft zich de afgelopen jaren bewezen als belangrijk instrument voor woningcorporaties. Ook dit jaar blijft deelname aan de benchmark onverminderd hoog. 89 procent van alle corporaties doet actief mee aan de benchmark. Zij vertegenwoordigen 98 procent van alle verhuureenheden. De benchmark bevordert niet alleen transparantie in de sector, maar corporaties gebruiken de benchmark op individueel niveau ook als handvat voor het verbeteren van eigen prestaties.

1.1 DE AEDES-BENCHMARK: DOEL EN OPZET

Aedes startte in 2014 met de benchmark om woningcorporaties aanknopingspunten te bieden om hun prestaties te verbeteren en te leren van elkaar. Ook vergroot de benchmark de transparantie van de individuele woningcorporaties en de hele sector. De benchmark heeft zich bewezen als een goede basis voor een gesprek met stakeholders, zowel op lokaal- als op brancheniveau. Ten slotte draagt de benchmark bij aan het verbeteren van de datakwaliteit en uniforme (toepassing van) definities in de sector.

De opzet van de Aedes-benchmark is als volgt:

- Als basis voor de benchmark is een conceptueel benchmarkanalysemodel ontwikkeld. In het analysemodel komen verschillende prestatievelden aan bod (zie figuur 1-1 in de volgende paragraaf).
- Om de verschillende prestatievelden in het analysemodel inzichtelijk te maken, gebruikt Aedes bestaande gegevens uit dVi¹, WoON², Lokale Monitor Wonen³ en van het CBS⁴.
- Daarnaast leveren corporaties zelf aanvullende gegevens over financiën, duurzaamheid en huurderstevredenheid.
- Alle gegevens worden gestructureerd, gevalideerd en samengevoegd en daarna geanalyseerd en vertaald naar benchmarkscores.
- De benchmarkscores en de kernbevindingen uit de analyses worden besproken in en geduid door werkgroepen met corporatiemedewerkers, de klankbordgroep met corporatiebestuurders en het sectoroverleg met vertegenwoordiging van het ministerie van BZK, ILT-Aw, WSW, VNG en de Woonbond⁵.
- Corporaties ontvangen via Aedes de benchmarkresultaten per mail.
- Aedes publiceert een rapportage met resultaten op brancheniveau en de kernresultaten per corporatie op een openbare website.
- Corporaties hebben toegang tot het online Aedes-benchmarkcentrum met een dashboard en een databank met alle benchmarkgegevens en achterliggende indicatoren. Dit geeft mogelijkheden voor nadere analyses en onderlinge vergelijkingen op maat.

1 Met de Verantwoordingsinformatie (dVi) leggen corporaties verantwoording af aan de toezichthouder (ILT-Aw) over hun prestaties. Voor de Aedes-benchmark is gebruikgemaakt van dVi versie 1.

2 WoON is het onderzoek dat de rijksoverheid doet naar hoe mensen wonen en willen wonen. Er wordt ingegaan op de samenstelling van huishoudens, de woning, de woonlasten, woonwensen en woonomgeving.

3 In de Lokale Monitor Wonen staan cijfers per regio en per gemeente over de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen in de sociale huursector.

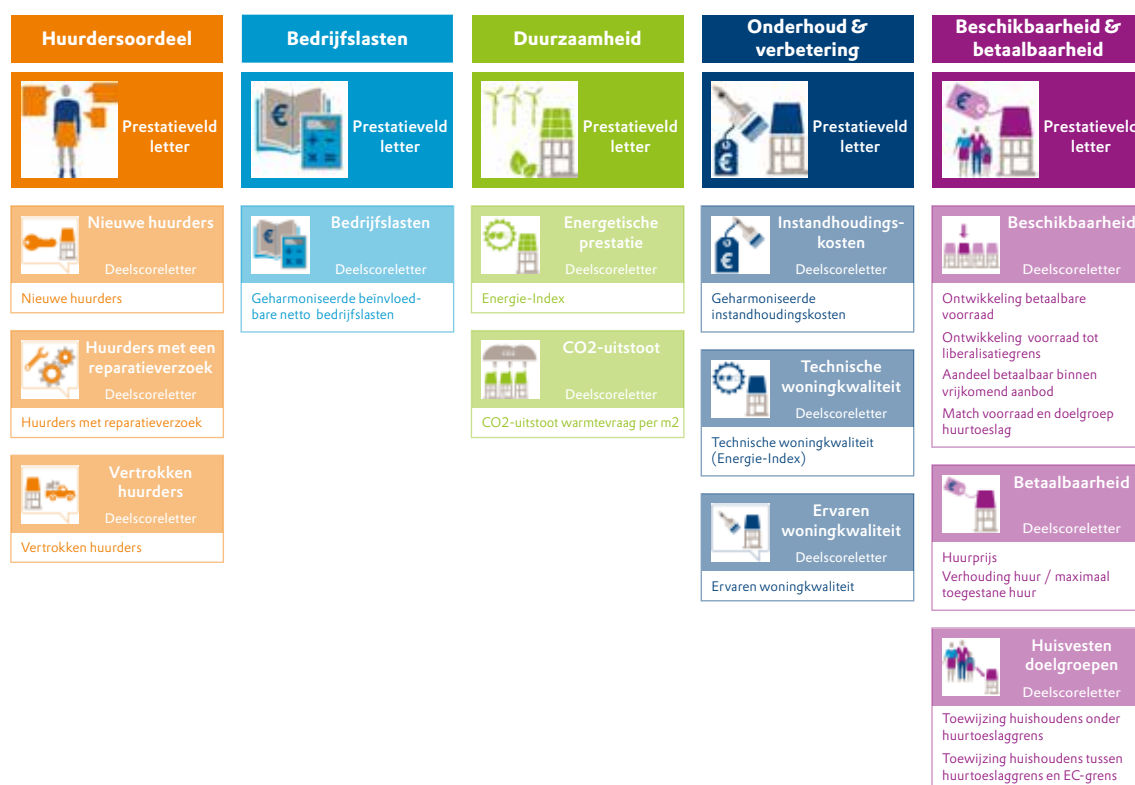
4 Van het CBS worden gegevens gebruikt over stedelijkheid en het energieverbruik van particuliere woningen van 2012-2015 (microdata).

5 Zie [bijlage](#) voor de samenstelling van de werkgroepen en klankbordgroep.

1.2 AEDES-BENCHMARK 2017: BENCHMARKMODEL SLUIT AAN OP BELEIDSPLAN GEMIDDELDE CORPORATIE

De Aedes-benchmark is de afgelopen vier jaar ontwikkeld tot een benchmark waarin de belangrijkste processen en prestaties van corporaties zijn opgenomen. De processen en prestaties zijn onderverdeeld in vijf verschillende prestatievelden. Deze sluiten aan op de belangrijkste onderdelen van het beleidsplan van een gemiddelde corporatie.

Figuur 1-1: Prestatievelden Aedes-benchmark 2017



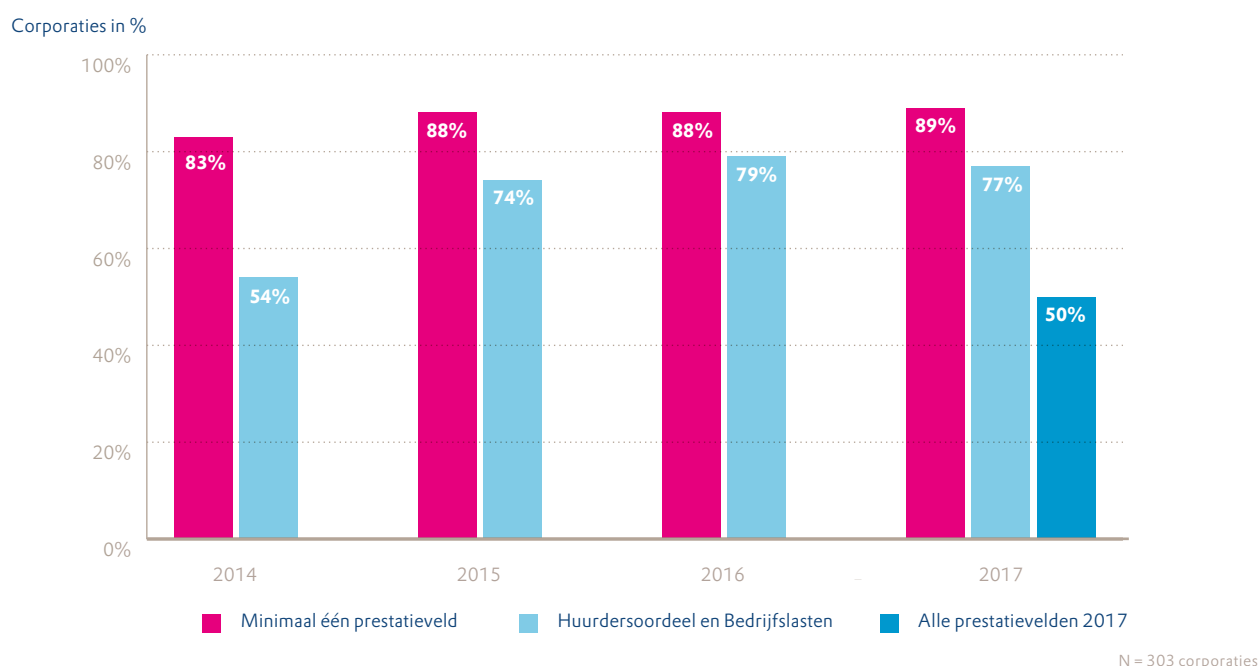
Het benchmark-analysemodel bestaat uit de prestatievelden:

- **Huurlersoordeel:** dit geeft inzicht in het oordeel van de huurder over de dienstverlening van de corporatie. Dit gaat in op de belangrijkste contactmomenten tussen huurder en corporatie: het betrekken van een woning, het uitvoeren van reparaties en het verlaten van een woning.
- **Bedrijfslasten:** dit geeft inzicht in de kosten die corporaties maken om het verhuur- en beheerproces te organiseren.
- **Duurzaamheid:** dit beschrijft de duurzaamheid van de woningvoorraad van corporaties. Hierbij is aandacht voor de energetische prestatie en de CO2-uitstoot.
- **Onderhoud & verbetering:** dit geeft inzicht in de onderhoudsprestaties van corporaties. Dit wordt benaderd vanuit zowel de prestaties (door de huurder ervaren en technisch) als de kosten voor de instandhouding van het vastgoed.
- **Beschikbaarheid & betaalbaarheid:** dit geeft inzicht in de bijdrage van corporaties aan het betaalbaar huisvesten van hun doelgroepen.

In aanvulling hierop verzamelt Aedes ruim 180 onderliggende en aanvullende indicatoren, die bedoeld zijn om benchlearning mogelijk te maken. Voorbeelden van indicatoren zijn de mate waarin corporaties het onderhoud hebben uitbesteed, het aantal zonnepanelen dat een corporatie heeft en de mate waarin corporaties gebruikmaken van een klantcontactcentrum.

1.3 DEELNAME AAN DE BENCHMARK BLIJFT HOOG

Figuur 1-2: Deelname corporaties aan Aedes-benchmark 2014-2017



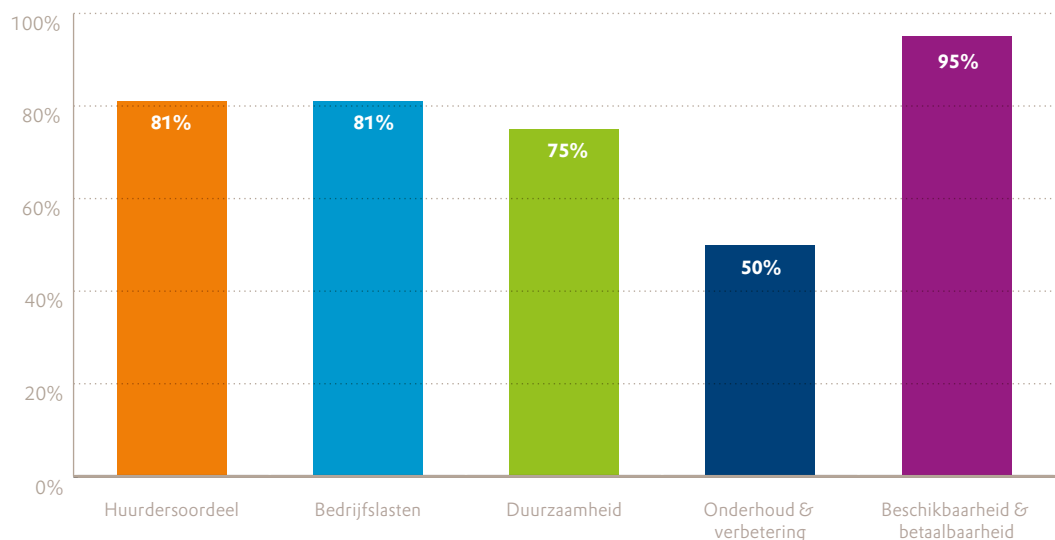
De deelname aan de Aedes-benchmark is dit jaar onverminderd hoog. In 2017 doen 303⁶ corporaties (89 procent) actief mee aan minimaal één prestatieveld van de Aedes-benchmark⁷. De deelnemende corporaties representeren 98 procent van alle verhuureenheden (vhe's) in de sector. Dit betekent dat nagenoeg alle middelgrote en grote corporaties deelnemen aan de benchmark.

De prestatievelden Huurdersoordeel en Bedrijfslasten zijn al vier jaar opgenomen in de benchmark. De deelname aan deze prestatievelden is dit jaar wederom hoog, maar wel iets lager dan vorig jaar. Dit komt omdat voor veel financieel-administratieve afdelingen 2017 zeer intensief was door marktwaardewoording, scheidingsvoorstellen en een nieuwe indeling van de dVi. Dat de deelname aan de benchmark toch zeer hoog is laat zien dat de sector onderling leren en transparantie hoog in het vaandel heeft.

⁶ In 2016 deden 309 corporaties mee aan minimaal één prestatieveld. Door fusies is het aantal corporaties in het afgelopen jaar afgenomen met 11, waardoor de deelname relatief is toegenomen.

⁷ Het prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid wordt hierbij buiten beschouwing gelaten, omdat deze gegevens volledig zijn ontleend aan de dVi. Corporaties hoefden hiervoor geen actie te ondernemen.

Figuur 1-3: Deelname corporaties per prestatieveld 2017



N = 303 corporaties

Dit jaar doen 171 corporaties actief mee aan alle vijf de prestatievelden. De deelname varieert hierbij per prestatieveld (zie figuur 1-3). Hierbij valt vooral op dat de deelname aan het prestatieveld Onderhoud & verbetering lager is. Dit komt omdat nog niet alle corporaties hun huurders hebben gevraagd naar hun mening over de woningkwaliteit. Dit aspect is in 2017 voor het eerst opgenomen in de benchmark. Het is de verwachting dat volgend jaar meer corporaties hiervoor gegevens aanleveren.

1.4 BENCHMARK DRAAGT BIJ AAN HOGERE DATAKWALITEIT

De Aedes-benchmark draagt bij aan betere datakwaliteit voor corporaties en voor de sector als geheel. Zowel corporaties als de sector profiteren van het gebruik van actuele en volledige datasets. Een voorbeeld zien we terug in duurzaamheidsdata.

Als corporaties een verbeterslag maken in duurzaamheid, bijvoorbeeld door het vervangen van een oude ketel door een zuinige ketel, dan verbetert dit de benchmarkscore voor het prestatieveld Duurzaamheid. Deze verbetering geldt echter alleen wanneer de administratie ook wordt aangepast. De ervaring leert dat dit niet altijd gebeurt. De benchmark stimuleert dat corporaties de data in hun administratie actualiseren, omdat zij beloond worden met een hoge(re) benchmarkscore.

1.5 TOEPASSING EN GEBRUIK VAN DE BENCHMARK

Hoge deelnamecijfers bevestigen dat de benchmark in een behoefte voorziet. Dit blijkt ook uit signalen die Aedes het afgelopen jaar heeft gekregen. De benchmark blijkt voor corporaties een goed instrument om concrete aanknopingspunten voor verbetering te onderscheiden. Landelijke stakeholders waarderen de transparantie die de branche op deze manier toont.

Veel corporatiebestuurders bespreken de benchmarkresultaten met hun raad van commissarissen. De resultaten geven richting voor het gesprek over prestaties en worden soms ook gebruikt voor het maken van onderlinge afspraken. De benchmark is steeds vaker het begin voor een gesprek van corporaties met lokale belanghebbenden, zoals de gemeente en lokale huurdersorganisaties.

Veel corporaties geven aan de Aedes-benchmark steeds meer te gebruiken om eigen prestaties en processen te verbeteren. Ze bekijken en analyseren hun cijfers met behulp van het Aedes-benchmarkcentrum. De benchmark biedt hen daarmee inzicht in het verbeterpotentieel. Corporaties zoeken elkaar op om van andere vergelijkbare corporaties te leren. Dit brengt de prestaties van individuele corporaties en de sector als geheel op een hoger niveau.

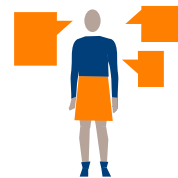
Aedes ondersteunt corporaties met de eigen verbetering door het aanbieden van een uitgebreid benchlearningprogramma. Na publicatie van de benchmark organiseert Aedes ongeveer 80 benchlearningbijeenkomsten waaraan in totaal bijna 1.500 corporatiemedewerkers kunnen deelnemen. De Aedes-benchmark staat hiermee aan de basis van de verdere ontwikkeling van de corporatiesector.



Hoofdstuk 2

HUURDERSOORDEEL: VOOR HET VIERDE JAAR VERBETERD

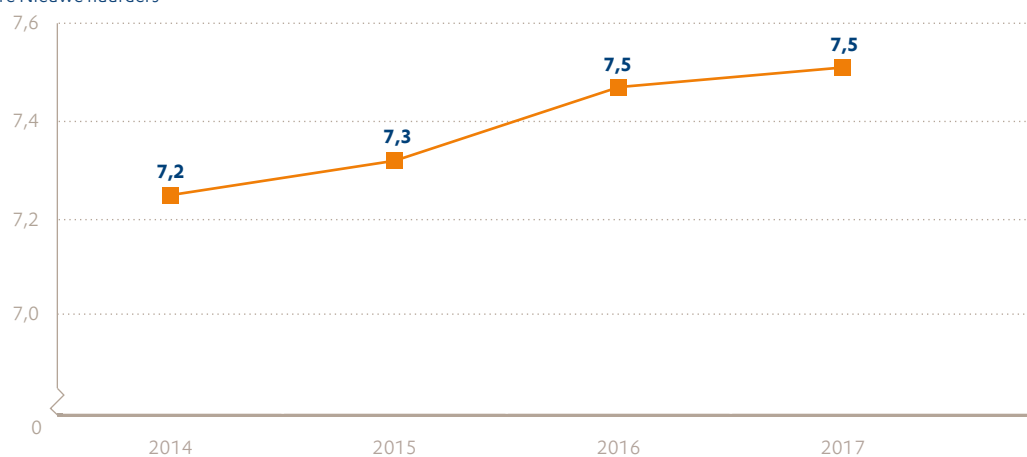
In de Aedes-benchmark 2017 hebben zich bijna een kwart miljoen huurders uitgesproken. Aan het prestatieveld Huurdersoordeel hebben in totaal 275 corporaties deelgenomen. Het prestatieveld gaat over de dienstverlening van de corporatie aan de huurders, bij respectievelijk het betrekken van een woning (Nieuwe huurders), het uitvoeren van reparaties (Huurders met een reparatieverzoek) en het verlaten van een woning (Vertrokken huurders). Dit zijn de belangrijkste contactmomenten tussen de corporatie en haar huurders. Uit de benchmarkresultaten blijkt dat huurders sinds de start van de benchmark de dienstverlening steeds beter waarderen.



2.1 OPZET EN METHODIEK

Figuur 2-1: Ontwikkeling deelscore Nieuwe huurders 2014-2017

Deelscore Nieuwe huurders



N = 275 corporaties

In 2016 bleek dat nieuwe huurders tevredener waren over de dienstverlening bij het betrekken van de woning ten opzichte van 2015. De deelscore voor Nieuwe huurders steeg vorig jaar namelijk flink, van een 7,3 naar een 7,5. Dit jaar stabiliseert het cijfer en is het sectorgemiddelde wederom (afgerond) een 7,5.

Tabel 2-1: Ontwikkeling deelscores Nieuwe huurders per grootteklasse

	XL >25.000	L 10.000- 25.000	M 5.000- 10.000	S 2.500- 5.000	XS 1.000- 2.500	XXS < 1.000
2014	7,2	7,1	7,4	7,5	7,6	7,5
2015	7,2	7,2	7,4	7,5	7,6	7,7
2016	7,4	7,4	7,5	7,6	7,8	7,8
2017	7,5	7,4	7,5	7,7	7,9	7,9

Tabel 2-1 laat zien dat er voor de verschillende grootteklassen wel kleine stijgingen waarneembaar zijn. Dit geldt met name voor de XL-klasse en voor de S-klasse en kleiner. In de tabel is ook duidelijk zichtbaar dat de XL- en L-corporaties dermate sprongen vooruit hebben gemaakt, dat het verschil met de M-klasse (zoals in het eerste benchmarkjaar) er niet meer is. De M-corporaties laten in de afgelopen vier jaar ook de kleinste stijging zien.

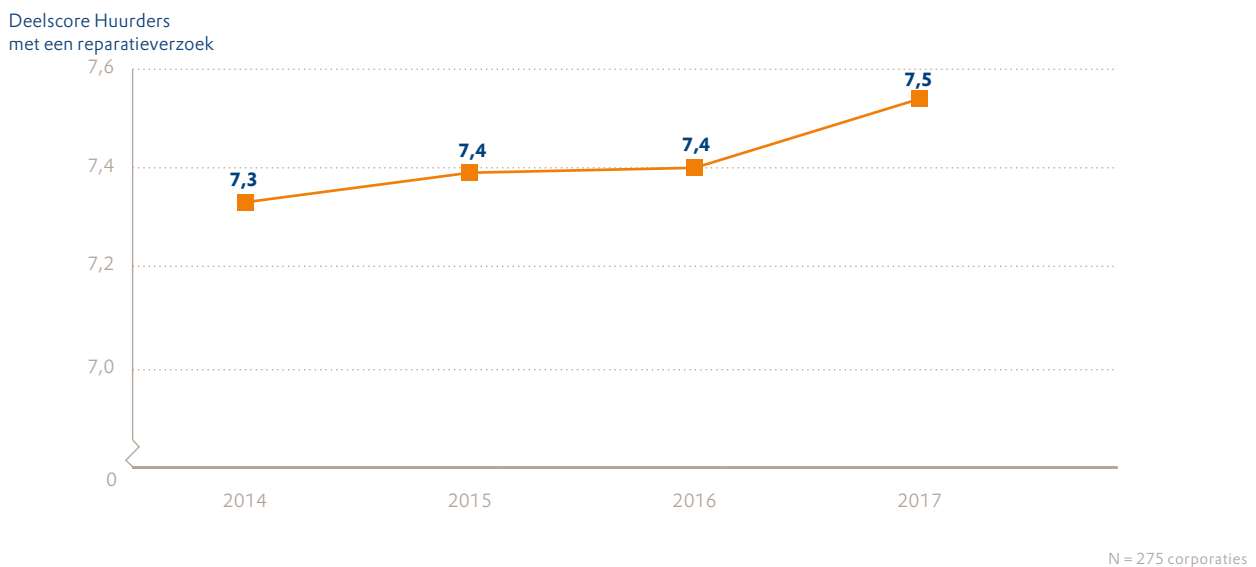
Staat van de woning lager beoordeeld dan dienstverlening bij betrekken van de woning

Naast de deelscore wordt voor dit proces ook gevraagd wat huurders vinden van de staat van de woning bij oplevering en is de Customer Effort Score (CES⁸) gemeten. Huurders beoordelen de staat van de woning bij oplevering aanzienlijk lager (6,8) dan het gehele proces (deelscore). Cijfers wijzen erop dat een corporatie het dus ook goed kan doen in de ogen van de huurder als de staat van de woning bij oplevering niet geheel naar wens is. Het is dan wel van belang dat de corporatie de huurder laat weten wat hij/zij van de corporatie kan verwachten en wat er na de oplevering alsnog kan worden gedaan om de staat van de woning te verbeteren.

Voor het eerst dit jaar wordt de CES getoond voor de drie processen afzonderlijk. Gemiddeld voor het proces Nieuwe huurders is de CES 46. De spreiding loopt echter enorm uiteen van -10 tot +100.

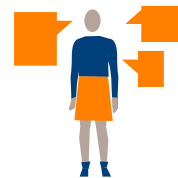
2.2 HUURDERS MET REPARATIEVERZOEKEN GEVEN GEMIDDELD EEN 7,5

Figuur 2-2: Ontwikkeling deelscore Huurders met een reparatieverzoek 2014-2017

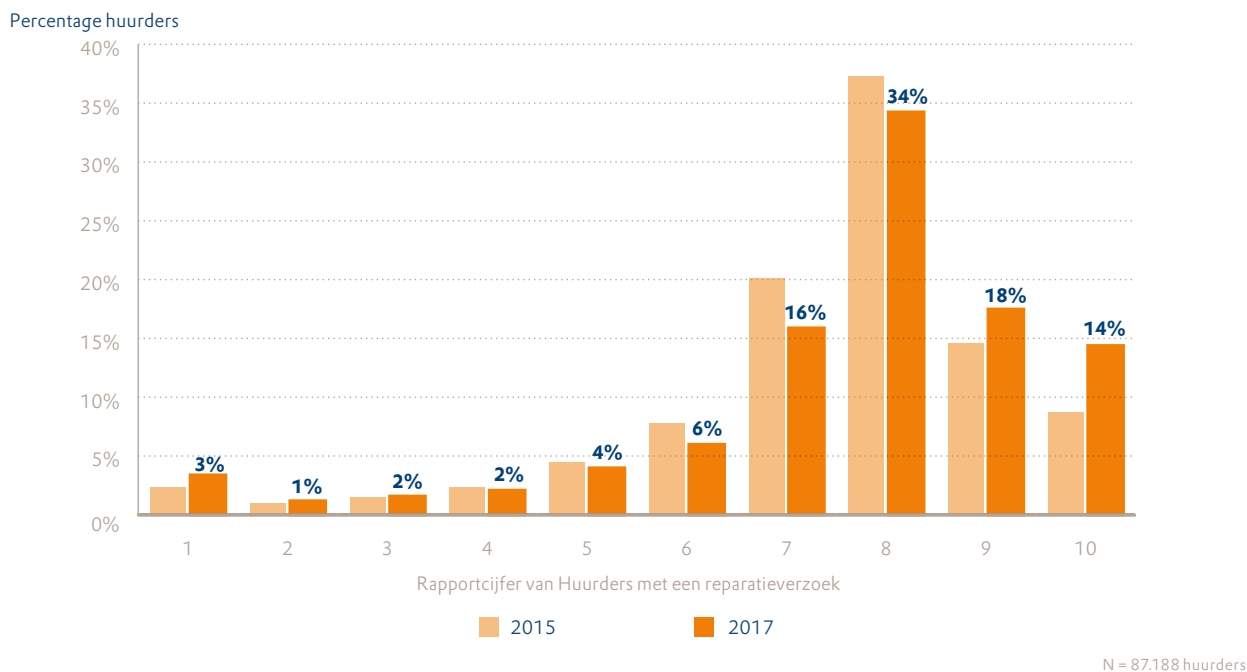


In 2017 is de deelscore Huurders met een reparatieverzoek met een tiende punt gestegen, huurders waren in 2017 dus iets tevredener. Vanaf het eerste jaar van de benchmark is een stijging van twee tiende punt waarneembaar voor dit proces.

⁸ De CES wordt berekend door het percentage huurders dat (zeer) weinig moeite hoeft te doen, te verminderen met het percentage dat (zeer) veel moeite moet doen.



Figuur 2-3: Percentage Huurders met een reparatieverzoek dat een bepaald rapportcijfer geeft



Figuur 2-3 geeft weer welk percentage van de huurders die het proces hebben doorlopen een bepaald cijfer geeft. De figuur toont duidelijk dat het percentage huurders dat een cijfer lager dan een 7 geeft de afgelopen drie jaar gelijk is gebleven. Het percentage enthousiaste huurders dat een 9 of een 10 geeft is in drie jaar met 8 procent toegenomen (het percentage ging van 24 procent naar 32 procent).

Tabel 2-2: Ontwikkeling deelscores Huurders met een reparatieverzoek per grootteklasse

	XL	L	M	S	XS	XXS
2014	7,2	7,3	7,5	7,3	7,6	7,6
2015	7,2	7,4	7,5	7,6	7,7	7,7
2016	7,3	7,4	7,5	7,6	7,6	7,6
2017	7,4	7,5	7,6	7,7	7,8	7,6

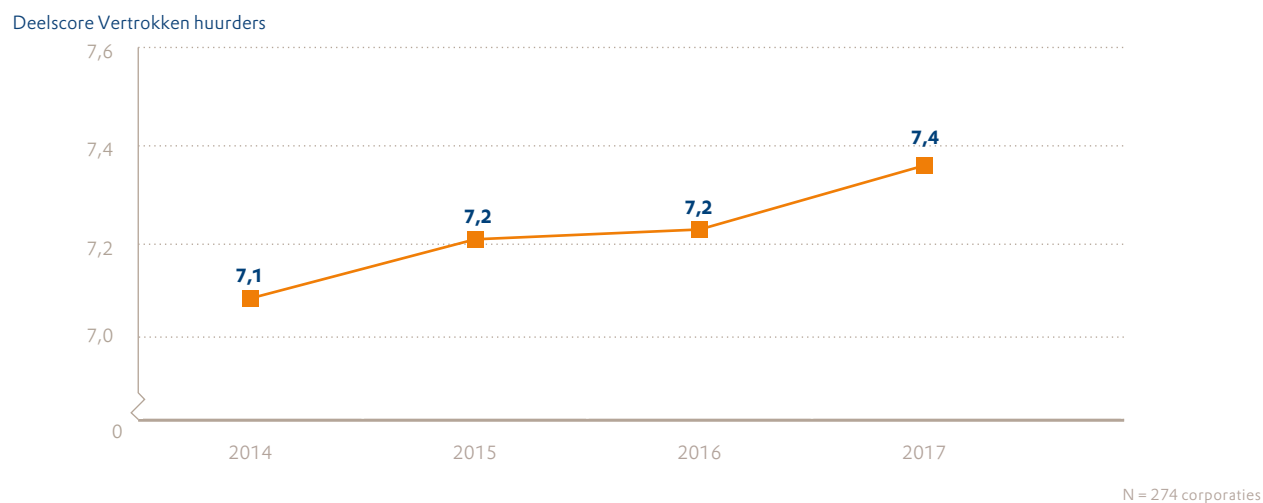
De resultaten naar grootteklasse (tabel 2-2) wijzen erop dat huurders in bijna alle grootteklassen dit jaar tevredener zijn met dienstverlening rondom reparatieverzoeken dan het jaar daarvoor. De XXS-corporaties scoren gelijk aan 2016 en de XS-corporaties stijgen met twee tiende punt harder dan de rest.

Huurdersoordeel over resultaat van reparaties stijgt naar een 8,0

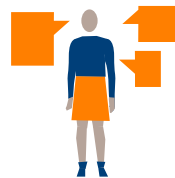
Naast de deelscore zijn voor dit proces ook de snelheid, het resultaat en de CES onderzocht. Gelijk aan de deelscore stijgen de cijfers voor deze indicatoren ook. De snelheid van de reparatie wordt beoordeeld met een 7,5, een stijging van twee tiende punt. De gemiddelde score voor het resultaat van de reparatie stijgt zelfs met drie tiende punt naar een 8,0. De CES van Huurders met een reparatieverzoek is +58.

2.3 GROOTSTE STIJGING BIJ OORDEEL VERTROKKEN HUURDERS

Figuur 2-4: Ontwikkeling deelscore Vertrokken huurders 2014-2017

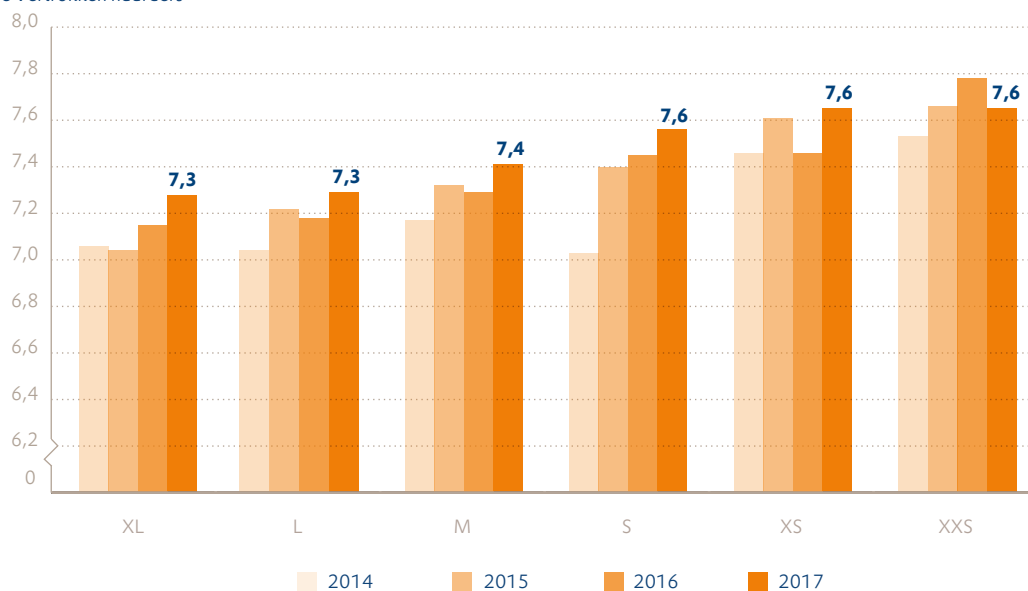


Van de drie processen laat de deelscore voor de dienstverlening aan vertrokken huurders de grootste stijging zien ten opzichte van 2016. Vertrokken huurders geven dit jaar gemiddeld twee tiende punt hoger aan contactmomenten bij het vertrek dan in 2016. Gezien het grote aantal huurders dat een oordeel heeft gegeven in de Aedes-benchmark is dit een hele prestatie.



Figuur 2-5: Ontwikkeling Vertrokken huurders per grootteklasse

Deelscore Vertrokken huurders



N = 274 corporaties

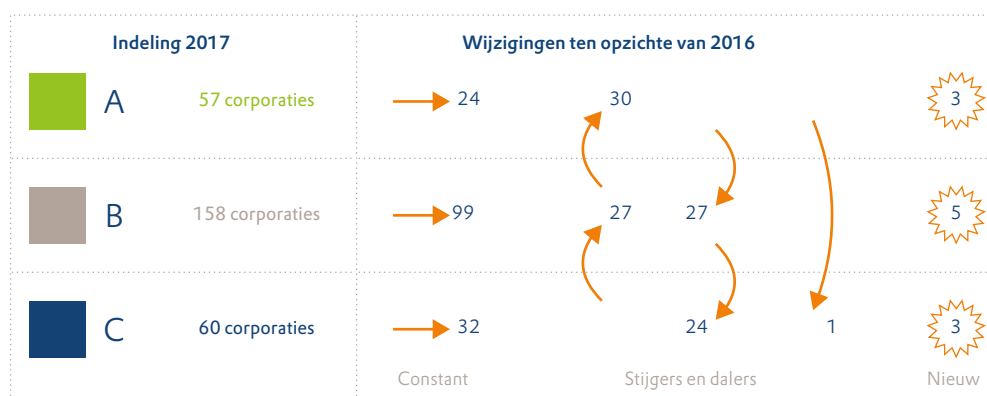
De stijging van twee tiende punt voor de sector heeft vooral te maken met de stijging van twee tiende punt in de XL-klasse (figuur 2-5). Dit effect vertaalt zich makkelijk naar een sectorstijging vanwege het aantal woningen van deze klasse gezamenlijk. Dezelfde figuur laat zien dat het verschil tussen grootteklassen aanzienlijk is afgenomen. Zo scoren de klassen XXS tot en met S gelijk aan elkaar. Ook de M- tot en met de XL-klasse ontlopen elkaar nauwelijks.

Tot slot is ook voor deze deelscore de CES in kaart gebracht. De gemiddelde CES voor de sector is +58. Waarbij de laagst scorende corporatie een CES heeft van -13 en de hoogst scorende een +100. Dit proces heeft daarmee de grootste spreiding tussen corporaties.

2.4 57 CORPORATIES INGEDEELD IN HOGERE KLASSE

De combinatie van de letters voor de drie deelscores vormen samen de letter voor het prestatieveld Huurdersoordeel. Figuur 2-6 toont de verdeling naar A, B of C.

Figuur 2-6: *Klassenindeling Huurdersoordeel*

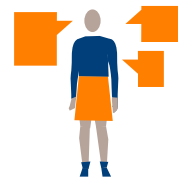


N = 275 corporaties

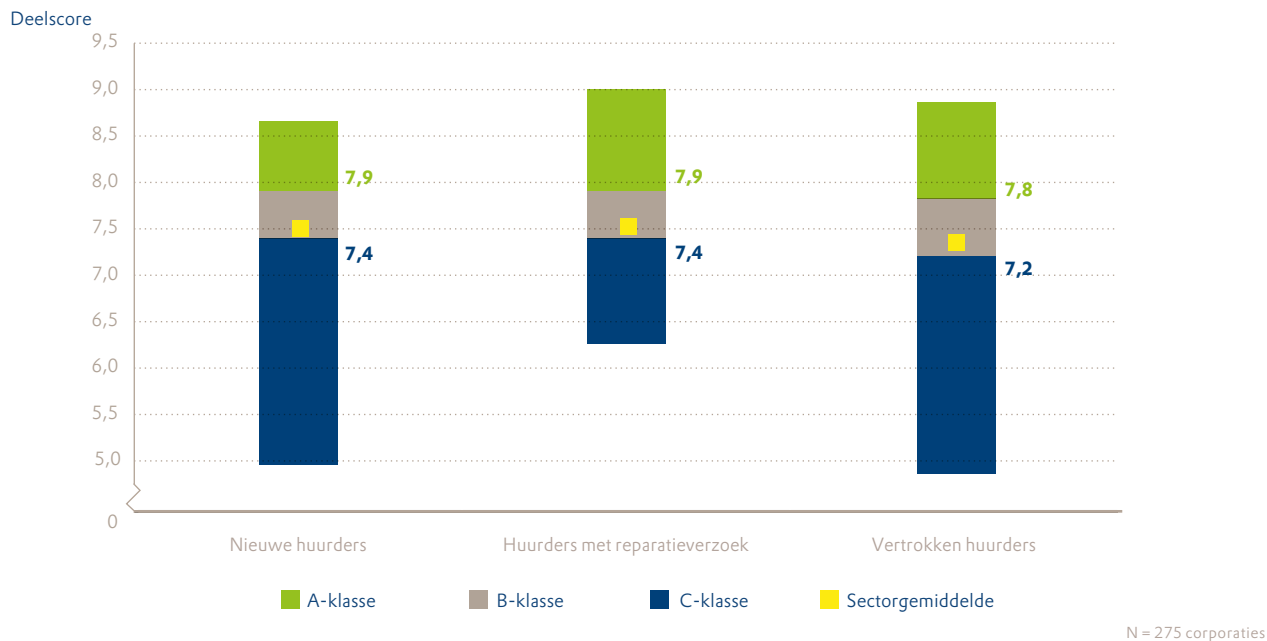
In totaal hebben 57 corporaties hun positie in het prestatieveld Huurdersoordeel weten te verbeteren: zij zijn in een hogere klasse ingedeeld. 52 corporaties zijn gedaald.

Voor het Huurdersoordeel worden eerst letters voor de drie deelscores Nieuwe huurders, Reparatieverzoeken en Vertrokken huurders toegewezen. Hierbij weegt Nieuwe huurders voor 25 procent, Huurders met een reparatieverzoek voor 55 procent en Vertrokken huurders voor 20 procent mee. Deze weging sluit aan op de gemiddelde verdeling van contactmomenten tussen de corporatie en haar huurders.

Corporaties worden op basis van hun deelscore ingedeeld in 3 klassen: A-, B- en C-klasse. In de A-klasse komen de corporaties die bovengemiddeld presteren, in de B-klasse die gemiddeld presteren en in de C-klasse die beneden gemiddeld presteren. Op basis van een verdeling van een derde worden de klassengrenzen per deelscore bepaald. Dit betekent dat corporaties die een hoger oordeel van hun huurders hebben gekregen nog steeds in de B- of C-klasse kunnen blijven. Immers over de hele sector verbetert het gemiddelde oordeel van de huurders.



Figuur 2-7: Klassengrenzen per deelscore



Figuur 2-7 toont de klassengrenzen van elk proces. Ter illustratie, voor het proces Nieuwe huurders heeft een corporatie een C als de corporatie een score heeft van 7,4 of lager. Heeft een corporatie een 7,9 of hoger dan krijgt de corporatie een A. De scores van corporaties variëren van 5,0 tot 8,7 bij de deelscore Nieuwe Huurders. Dit is te zien aan de hoogte van de gekleurde staaf in de grafiek. De spreiding bij Huurders met een reparatieverzoek is een stuk kleiner.

2.5 WERKEN AAN HET VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING LOONT

Het prestatieveld Huurdersoordeel gaat om de dienstverlening in de belangrijkste klantprocessen van een corporatie. Voor corporaties zijn deze aspecten sterk beïnvloedbaar. Dit wordt bevestigd omdat vanaf het eerste benchmarkjaar op één of meerdere deelscores elk jaar stijgingen zichtbaar zijn. Daaruit zou de conclusie getrokken kunnen worden dat de benchmark heeft bijgedragen aan deze verbetering. Veel corporaties onderschrijven deze conclusie. Zij geven aan dat de benchmark ervoor heeft gezorgd dat de tevredenheid van huurders hoger op de bestuurlijke agenda is gekomen.

Door de klantprocessen goed op orde te hebben zorgen corporaties ervoor dat huurders vaker in één keer goed worden geholpen. Het aantal contactmomenten met de corporatie neemt daardoor als het goed is af. Als een huurder van de corporatie in een korte periode meerdere malen contact opneemt met de corporatie is dat vaak geen goed teken. Onderzoeken laten zien dat het beeld van de corporatie meestal negatiever wordt naarmate het aantal contactmomenten toeneemt. De volgende uitdaging voor de sector zou kunnen zijn om aan de huurdersrelatie te werken buiten de reguliere contactmomenten om. Dat betekent dus niet afwachten tot huurders de corporatie nodig hebben, maar zelf contact zoeken. Kortom, actief werken aan een relatie met de huurder.



Hoofdstuk 3

BEDRIJFSLASTEN: DIT JAAR WEER VERDER AFGENOMEN

Woningcorporaties werken al een aantal jaren zeer bewust aan het verlagen van hun bedrijfslasten. Deze vierde editie van de Aedes-benchmark toont aan dat de totale bedrijfslasten van woningcorporaties zijn gestegen door een verdere toename van de verhuurderheffing. De bedrijfslasten waar corporaties invloed op hebben zijn gedaald. Deze daling vindt voor het vierde opeenvolgende jaar plaats.



3.1 GROTE INSPANNING CORPORATIES OM CIJFERS VERGELIJKBAAR TE MAKEN

Corporaties leveren jaarlijks bij de toezichthouder (ILT-Aw) hun jaarverslagcijfers (dVI) in. Bij de start van de Aedes-benchmark is gebleken dat deze cijfers onvoldoende vergelijkbaar waren. De ene corporatie rekent ingeleend personeel bijvoorbeeld tot personeelslasten, de andere neemt dit op onder de overige bedrijfslasten. Voor de Aedes-benchmark worden de bedrijfslasten daarom onderling vergelijkbaar gemaakt ('geharmoniseerd'). Corporaties leveren hiervoor aanvullende gegevens aan bij Aedes.

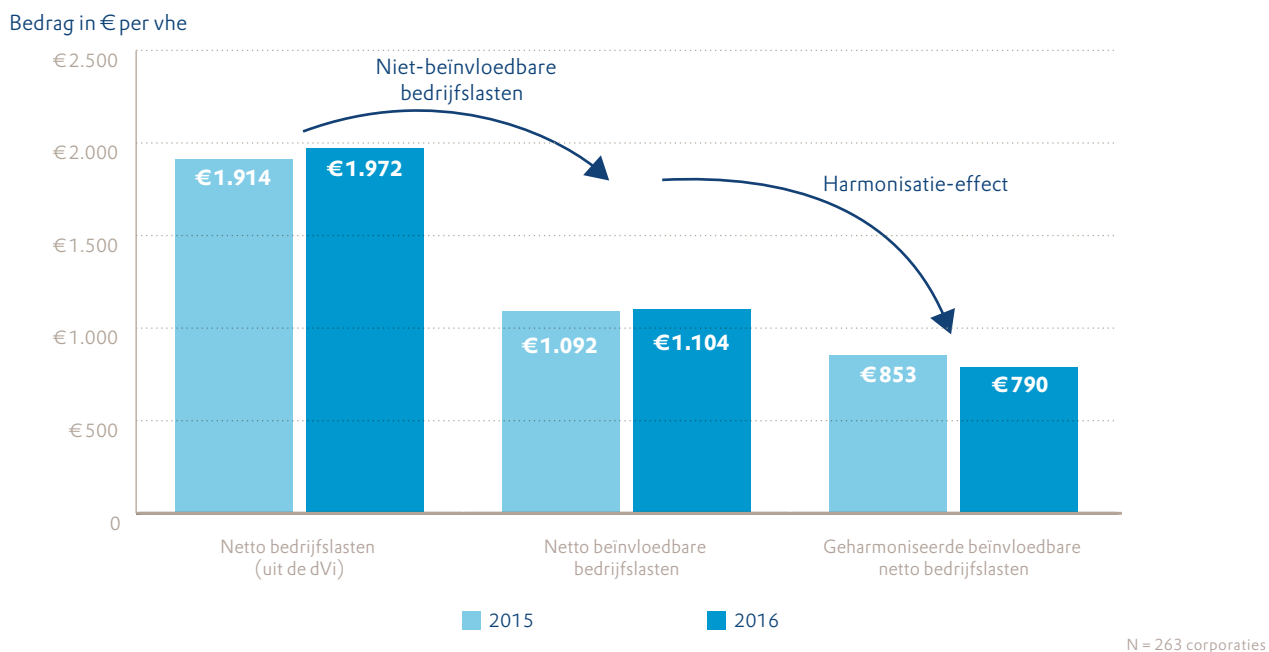
Het onderling vergelijkbaar maken van de Bedrijfslasten doet Aedes sinds de start van de benchmark. In de benchmark van dit jaar is dit op een nieuwe manier gebeurd, omdat de indeling van de dVi vanaf dit jaar is aangepast (functioneel model in plaats van categoriaal model⁹). Deze aanpassing heeft van corporaties veel inzet gevraagd. Deze inzet kwam vooral van afdelingen die toch al een hectische periode achter de rug hadden door andere werkzaamheden die voortkwamen uit de Woningwet, zoals de verplichte scheiding DAEB en niet-DAEB en de marktwaardeberekeningen.

263 corporaties (met 92,8 procent van de verhuureenheden – vhe) zijn erin geslaagd om hun gegevens zonder noemenswaardige verschillen tussen functioneel en categoriaal medio september aan te leveren. Dit is een groot compliment voor de financieel-administratieve afdelingen van corporaties. Hun inzet heeft ertoe geleid dat ook in deze benchmark bruikbare cijfers zitten over de Bedrijfslasten. Deze cijfers zijn zowel tussen corporaties onderling als tussen de jaren goed vergelijkbaar.

⁹ Bij een categoriaal model worden kosten samengevoegd naar hun aard (bijvoorbeeld afschrijvingen, personeelskosten, huisvestingskosten). Bij een functioneel model worden kosten geclassificeerd op basis van hun functie (bijvoorbeeld onderhoud, verhuurproces, beleid).

3.2 TOTALE BEDRIJFSLASTEN OMHOOG, BEÏNVLOEDBARE BEDRIJFSLASTEN GEDAALD

Figuur 3-1: Van netto bedrijfslasten uit de dVi naar geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten 2016



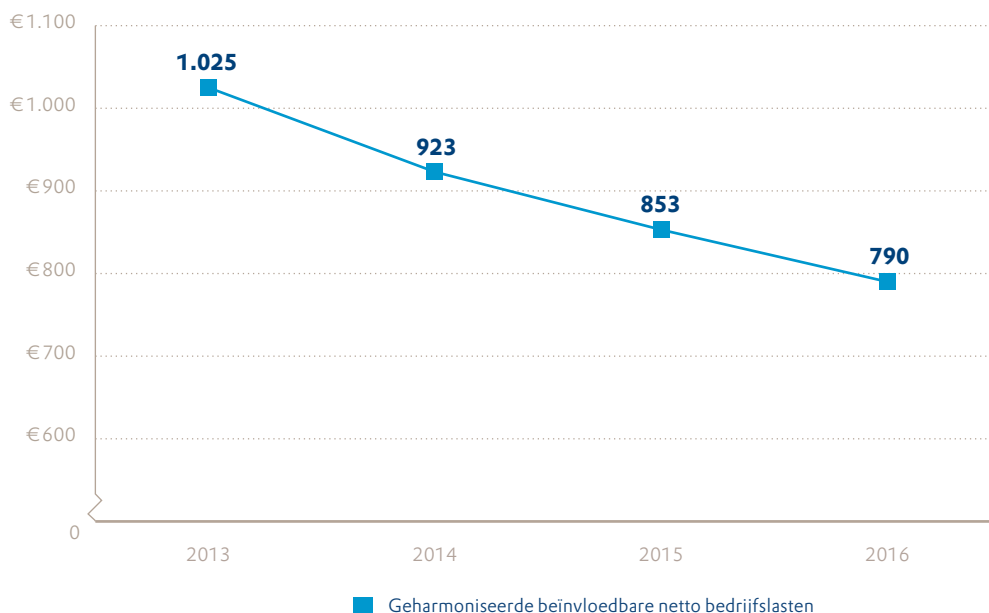
De totale bedrijfslasten van corporaties zijn het afgelopen jaar (verslagjaar 2016 in vergelijking met verslagjaar 2015) gestegen met 58 euro per vhe. De stijging is verklaarbaar door de verhoging van belastingen en heffingen. Met name de stijging van de verhuurderheffing (46 euro per vhe) leidt tot hogere totale bedrijfslasten.

De Aedes-benchmark richt zich op bedrijfslasten waar corporaties wel invloed op hebben. Deze bedrijfslasten, zijn na het harmoniseren van de gegevens, gedaald van 853 naar 790 euro per corporatie. Dit is een daling van 7,4 procent.



Figuur 3-2: Ontwikkeling bedrijfslasten per vhe verslagjaren 2013-2016

Bedrag in € per vhe



N = 263 corporaties

De daling naar 790 euro in 2016 is onderdeel van een daling van de bedrijfslasten over een langere periode. Sinds de start van de benchmark zijn de bedrijfslasten elk jaar gedaald. In 2013 waren de bedrijfslasten 1.025 euro per vhe. Inmiddels zijn de bedrijfslasten 23 procent lager (235 euro).

Verklaring daling bedrijfslasten van 853 euro naar 790 per vhe

De daling van de bedrijfslasten tussen verslagjaar 2015 (853 euro) en 2016 (790) bedraagt 63 euro per vhe. De afgenomen bedrijfslasten zijn te verdelen over een aantal categorieën. Onderstaande tabel toont de ontwikkeling binnen die categorieën ten opzichte van vorig jaar.

Tabel 3-1: Opbouw bedrijfslasten per vhe 2015 en 2016 in euro's

Kostenpost	2015	2016	Ontwikkeling
Personeelslasten	358	333	-25
Overige bedrijfslasten	463	409	-54
Leefbaarheid	101	102	1
Overige bedrijfsopbrengsten	-73	-53	20
Saldo servicecontracten	4	-1	-5
GBNB Totaal	853	790	-63

Wanneer wordt ingezoomd op de daling van de bedrijfslasten dan zien we dat de personeelskosten gedaald zijn met 25 euro per vhe. Deze daling komt voor het grootste deel door een toename van de onderhouds- en verbeteringsactiviteiten van corporaties. Hiervoor is extra inzet van personeel nodig. Concreet leidt dit tot een verschuiving van de

inzet van het corporatiepersoneel van het verhuur- en beheerproces naar het onderhouds- en woningverbeteringsproces. Hierdoor zijn er minder medewerkers bezig met verhuur en beheer. Dit heeft een verlaging van de bedrijfslasten tot gevolg.

De overige bedrijfslasten zijn gedaald met 54 euro. Dit komt onder andere door een daling van het aantal reorganisaties, met bijbehorende kosten (afkopen contracten, inzet adviesbureaus). Dit leidt tot 12 euro lagere kosten per vhe. Daarnaast leidt de verhoogde inzet op onderhoud, woningverbetering en nieuwbouw ertoe dat de overige bedrijfslasten, zoals huisvestingskosten en ICT, voor een groter deel toebedeeld worden aan de onderhoudskosten. Deze kosten drukken hiermee niet op de (algemene) bedrijfslasten van het verhuur- en beheerproces, waardoor de bedrijfslasten met 15 euro dalen. Ook is er een feitelijke daling van de resterende overige bedrijfslasten met 10 euro per vhe. Dit kunnen we in de benchmark van dit jaar niet nader uitsplitsen, omdat een goede detaillering vorig jaar niet beschikbaar was. Dit jaar is corporaties wel een verdere uitsplitsing van de kosten gevraagd. Dit vergroot de mogelijkheden tot benchlearning voor corporaties en maakt het bovendien mogelijk om volgend jaar de ontwikkeling van de bedrijfslasten nader te analyseren. Ten slotte is door de overgang naar het functionele model van de dVi de opbouw van de Bedrijfslasten in de Aedes-benchmark gewijzigd. Hierdoor hebben corporaties hun bedrijfslasten nog nauwkeuriger kunnen bepalen. Deze verbeterslag heeft geleid tot een kleine administratieve daling (15 euro) van de bedrijfslasten.

De overige bedrijfsopbrengsten zijn gedaald, waardoor per saldo de bedrijfslasten zijn toegenomen (+20 euro per vhe). Dit komt met name omdat corporaties in 2015 in veel gevallen BTW hebben teruggekregen. Deze teruggave vond in 2016 bij veel corporaties niet of minder plaats, waardoor de overige bedrijfsopbrengsten zijn gedaald.

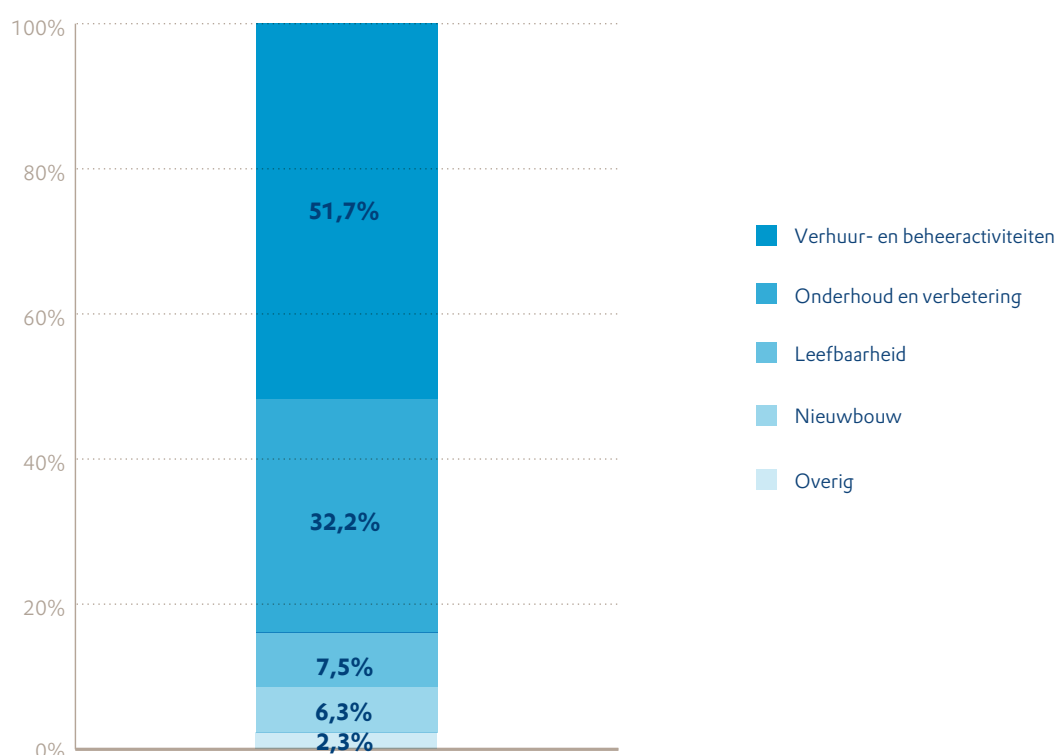
De leefbaarheidsuitgaven van corporaties zijn dit jaar ongeveer gelijk gebleven aan vorig jaar (+1 euro). Dit geldt ook voor het saldo van de servicecontracten (-5 euro).



3.3 MEER MOGELIJKHEDEN VOOR BENCHLEARNING DOOR OPVRAGEN FTE'S

Nieuw in de benchmark van dit jaar is dat naast de personeelskosten ook het aantal fte per activiteit is opgevraagd bij corporaties. Hierdoor is er niet alleen inzicht in het aantal fte per activiteit maar ook in de gemiddelde personeelskosten per fte in totaal en per activiteit. Omdat deze gegevens voor het eerst zijn opgevraagd zijn hier nog geen vergelijkende cijfers van beschikbaar ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 3-3: Verdeling fte's bij corporaties verdeeld naar activiteiten



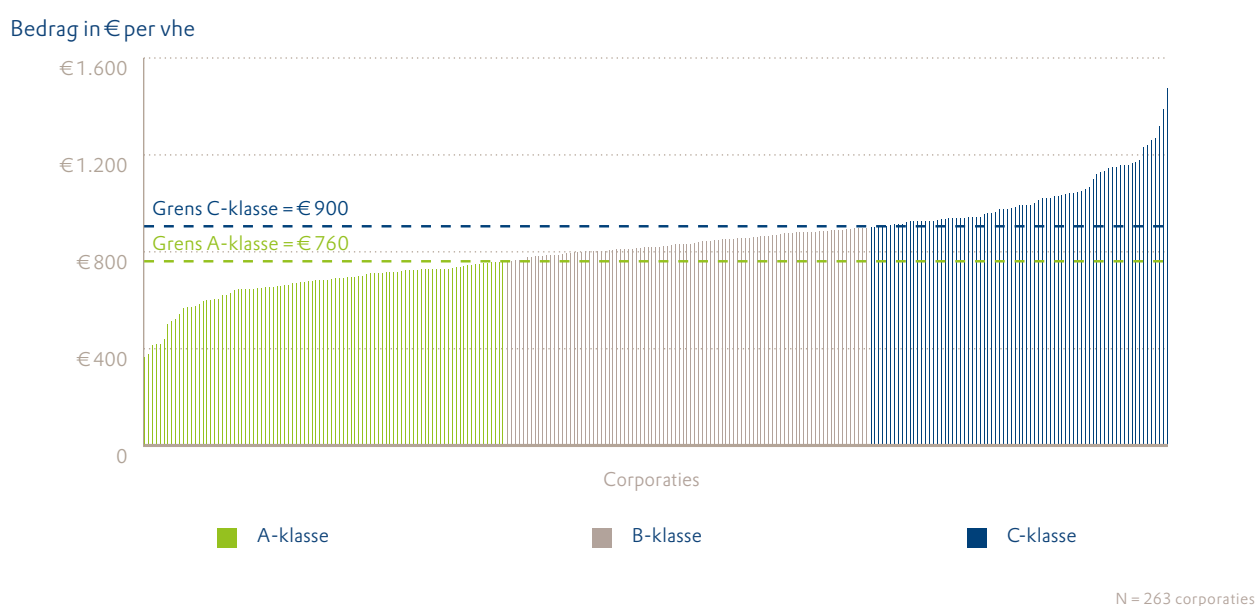
N = 263 corporaties

Figuur 3-3 laat de verdeling van de fte's over de verschillende activiteiten zien. 52 procent van de fte's wordt gemiddeld ingezet voor verhuur- en beheeractiviteiten. Aan onderhouds- en verbeteringsactiviteiten wordt 32 procent van de fte's toegedeeld. Aan nieuwbouw 6 procent en aan leefbaarheid 7 procent.

3.4 CORPORATIES INGEDEELD NAAR KLASSEN

Net als in voorgaande jaren worden de bedrijfslasten geduid met letters. De bedrijfslasten zijn ingedeeld in drie klassen; klasse A omvat de corporaties met de laagste bedrijfslasten, klasse B de middengroep en klasse C de corporaties met de hoogste lasten.

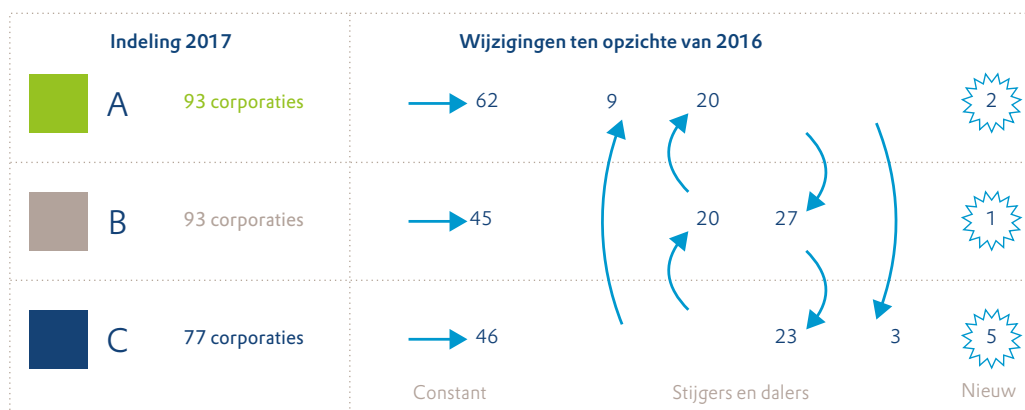
Figuur 3-4: Spreiding en klassengrenzen bedrijfslasten per vhe 2016



In figuur 3-4 zijn de klassengrenzen weergegeven. Omdat de bedrijfslasten in de sector zijn gedaald, zijn de grenzen ten opzichte van vorig jaar naar beneden bijgesteld. We constateren hierbij dat corporaties die vorig jaar relatief hoge bedrijfslasten hadden de bedrijfslasten meer hebben laten dalen dan corporaties die vorig jaar al lage bedrijfslasten hadden. Dit leidt ertoe dat de grens van de C-klasse sneller is gedaald (-49 euro) dan de grens van de A-klasse (-40 euro).



Figuur 3-5: Klassenindeling Bedrijfslasten



N = 263 corporaties

Van de 255 corporaties die dit jaar en vorig jaar aan de benchmark hebben deelgenomen, hebben 49 corporaties hun bedrijfslasten zodanig weten te verbeteren dat zij in een hogere klasse scoren. 53 corporaties zijn een of twee posities gedaald, de overige 153 (58 procent) zijn niet van benchmarkklasse gewijzigd. Van deze 153 corporaties hebben 103 hun bedrijfslasten afgelopen jaar verlaagd.



Hoofdstuk 4

DUURZAAMHEID: PRESTATIES TOEGENOMEN EN VERGELIJKING VERBETERD

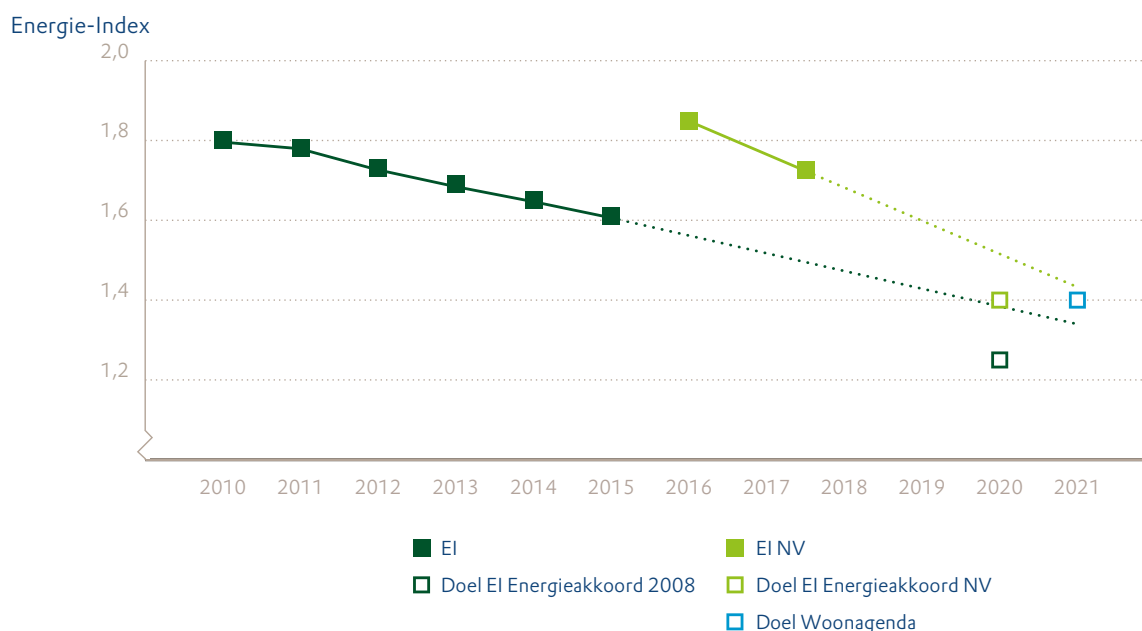
Aedes heeft de duurzaamheidsprestaties bewust opgenomen in de benchmark vanwege het belang van dit onderwerp voor de sector en de gehele maatschappij. Het prestatieveld bestaat uit twee deelscores: de energetische prestaties van de woningen gemeten door de Energie-Index (EI) en de CO₂-uitstoot van de woningen (warmtevraag per m²). Uit de resultaten blijkt dat corporaties stappen zetten om de duurzaamheid van hun woningen te verbeteren. De corporaties zijn op weg om hun langetermijnambities uit de Aedes-Woonagenda te realiseren.



4.1 ENERGIE-INDEX VERBETERT NAAR 1,73

De Energie-Index is een nauwkeurig getal dat de energetische prestatie van een woning uitdrukt. Daarbij geldt hoe lager het cijfer voor de EI, hoe beter de energieprestatie. Sinds 1 januari 2015 wordt de EI bepaald met een nieuwe rekenmethode: EI Nader Voorschrift (EI NV). Omdat de Aedes-benchmark zich richt op steeds verdere verbetering van de kwaliteit van de data en gericht is op de toekomst, is in overleg met corporaties besloten dat de nieuwe Energie-Index van na 2015 (Nader Voorschrift) de basis voor de benchmark vormt. Dit is de meest actuele stand van de EI en niet de afgemelde stand van de EI. Toepassing van het Nader Voorschrift leidt echter tot een gemiddeld hogere score in de EI dan vóór de invoering hiervan. In onderstaande grafiek is de voortgang vóór de invoering van het Nader Voorschrift en na de invoering van het Nader Voorschrift weergegeven.

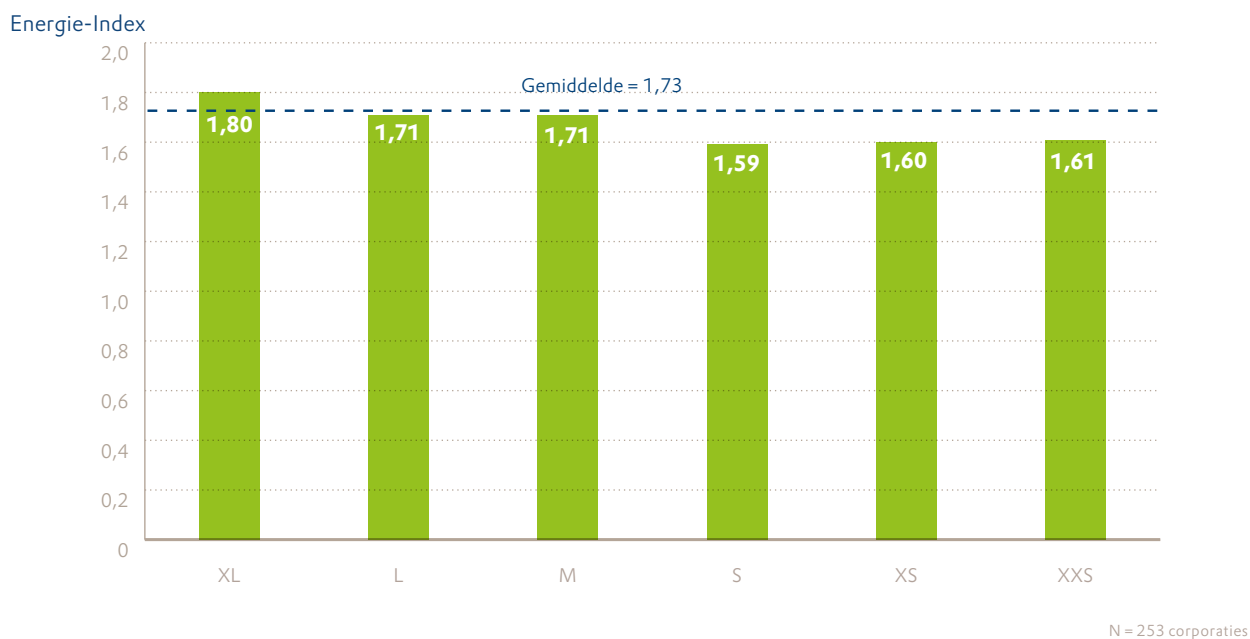
Figuur 4-1: Ontwikkeling van Energie-Index



01-2016 N = 161 corporaties, 07-2017 N = 253 corporaties

Uit de analyse van de voortgang blijkt dat er in de jaren 2010 tot 2015 een tamelijk stabiele mate van verbetering van de Energie-Index plaatsvond. In 2016 is het eerste meetmoment van de Energie-Index onder het Nader Voorschrift 1,85. Halverwege 2017 is er een tweede meetmoment gebaseerd op cijfers van het huidige benchmarkjaar. De Energie-Index is gemiddeld 1,73. Een extrapolatie op basis van twee meetpunten is minder betrouwbaar, maar zou laten zien dat de bijgestelde doelstelling van het Energieakkoord onder het Nader Voorschrift van EI=1,40 niet in het jaar 2020, maar rond het jaar 2021 gehaald zou worden. Dit sluit aan op de Woonagenda die Aedes heeft vastgesteld. In de komende jaren moet blijken of de voortgang van de verbetering van de Energie-Index deze trend kan blijven volgen, of dat de sector mogelijk in staat is om het proces te versnellen.

Figuur 4-2: Energie-Index naar grootteklasse



In de sector bestaan verschillen in de gemiddelde EI. Het valt op dat vooral de grote corporaties een hogere, dus minder goede, Energie-Index hebben dan de kleinere corporaties.

4.2 CO₂-UITSTOOT VAN DE WARMTEVRAAG 21,8 KG/M²

De CO₂-uitstoot van de warmtevraag is in de benchmark opgenomen, omdat het iets zegt over de werkelijke prestatie van de woningvoorraad. Veel corporaties zijn het eens dat een corporatie in zekere mate invloed heeft op hoeveel warmte bewoners gebruiken. Over de mate van deze beïnvloedbaarheid zijn echter wel verschillende beelden, omdat het verbruik niet alleen bepaald wordt door de bouwkwaliteit, maar ook door bewonersgedrag¹⁰. Daarnaast wordt in een woning ook elektriciteit gebruikt, maar dit verbruik is veel sterker gerelateerd aan de bewoner dan aan de warmtevraag. Daarnaast is het lastig om te bepalen of er groene elektriciteit wordt gebruikt omdat bewoners dit veelal individueel vastleggen in contracten met energieleveranciers. De corporatie heeft daarop weinig tot geen invloed. Om deze redenen is de CO₂-uitstoot van de warmtevraag opgenomen als indicator in de Aedes-benchmark.

De CO₂-uitstoot van de warmtevraag bestaat uit warmtegebruik op basis van zowel gaslevering als van stadsverwarming (externe warmtelevering)¹¹. Voor het werkelijke verbruik wordt gebruikgemaakt van beschikbare gegevens van het CBS. Bij het CBS is op adresniveau anoniem het werkelijke verbruik van gas beschikbaar. Deze gegevens zijn alleen beschikbaar

¹⁰ Improved governance for energy efficiency in housing (Visscher, Majcen, & Itard, 2016).

¹¹ In enkele gevallen (nog verwaarloosbaar klein aandeel) wordt een woning verwarmd met elektriciteit als bron. Hiervan zijn echter geen bruikbare gegevens beschikbaar.

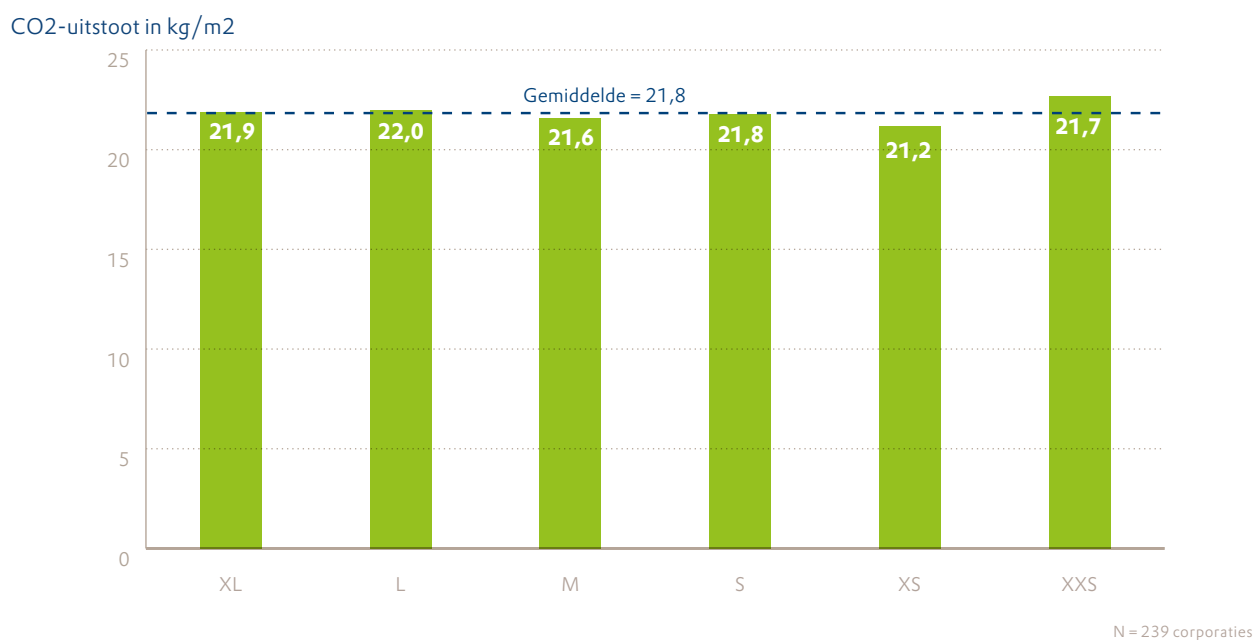


voor het jaar 2015 en helaas niet voor 2016. Een klein deel van de corporatiewoningen (7 procent) bestaat uit woningen die zijn aangesloten op externe warmtelevering. Het CBS heeft geen gegevens beschikbaar over deze gebruikers. Daarom is een deel van de corporaties om extra gegevens gevraagd, waarmee op basis van extrapolatie naar woningkenmerken op corporatieniveau gecorrigeerd kan worden. De CO₂-uitstoot wordt uitgedrukt in m² om te corrigeren voor de grootte van de woning.

De CO₂-uitstoot van de gaslevering en stadsverwarming leidt opgeteld tot een gemiddelde CO₂-uitstoot van de warmtevraag van 21,8 kg/m².

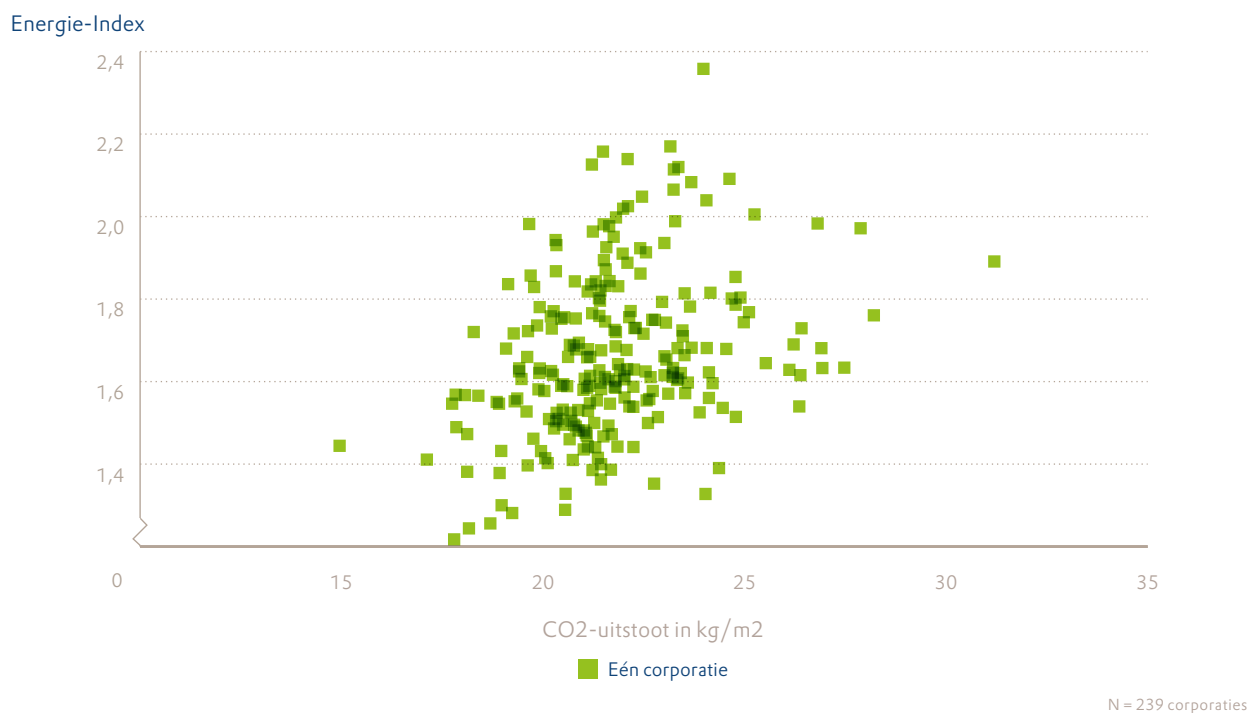
Omdat deze indicator dit jaar voor het eerst is gemeten, is er geen referentiekader voor dit cijfer. Om gevoel te krijgen bij wat dit cijfer betekent, is het vertaald naar sectorniveau, namelijk naar een uitstoot voor de totale warmtevraag van 4,2 Mton CO₂. Omdat deze indicator meerjarig in kaart wordt gebracht, is het beter mogelijk het referentiekader op sectorniveau te bepalen. Daarnaast kunnen we dit relateren aan het nieuwe doel van het regeerakkoord om tot 2030 voor de gehele gebouwde omgeving 2 Mton extra te besparen.

Figuur 4-3: CO₂-uitstoot warmtevraag naar grootteklasse



Bij vergelijking van de gemiddelde CO₂-uitstoot van corporaties is een opvallend verband dat er tussen de grootteklassen geen verschillen zijn. Alleen de XS- en XXS-corporaties zijn wat afwijkend van het gemiddelde. In het benchlearningprogramma zullen corporaties nader onderzoeken wat hiervan de oorzaak kan zijn.

Figuur 4-4: Verband Energie-Index en CO2-uitstoot



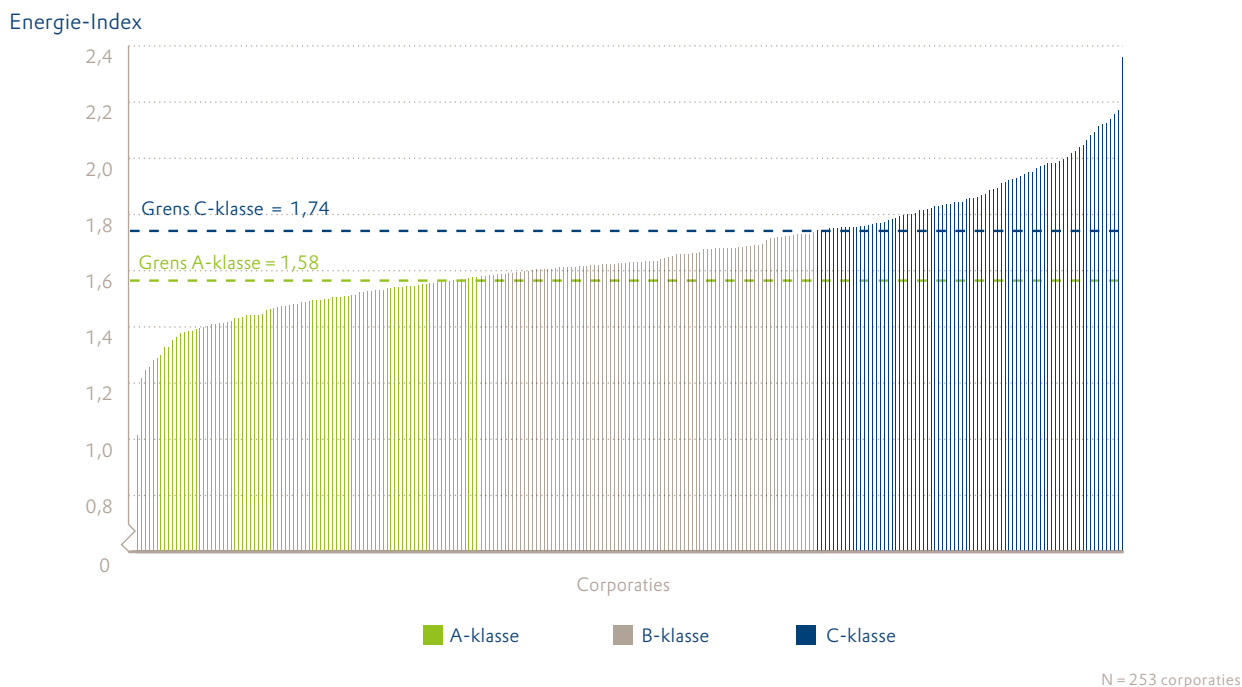
In figuur 4-4 wordt de CO2-uitstoot per vierkante meter afgezet tegen de Energie-Index van de corporaties. Een verband tussen de Energie-Index en de CO2-uitstoot is niet of nauwelijks aanwezig. Andere factoren dan de energetische kwaliteit van de woning hebben blijkbaar een grotere invloed op de gebruikte hoeveelheid energie ten opzichte van de warmtevraag. Dit kan bijvoorbeeld het (stook)gedrag van bewoners zijn.

4.3 BENCHMARKRESULTATEN

Het prestatieveld Duurzaamheid is opgebouwd uit twee deelscores: de energetische prestatie uitgedrukt in de Energie-Index en de CO2-uitstoot van de warmtevraag in kg per m2. Binnen de deelscores worden via een derde verdeling de corporaties ingedeeld in de A-, B- en C-klasse.



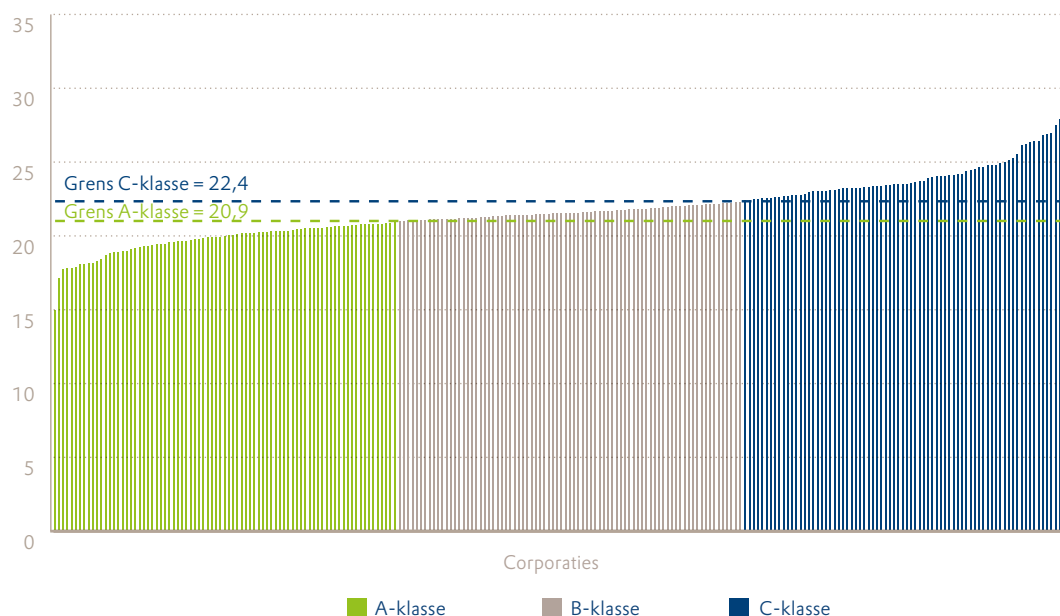
Figuur 4-5: Klassengrenzen Energetische prestatie



In bovenstaande grafiek is de gemiddelde Energie-Index per corporatie weergegeven. Hierin staan tevens de klassengrenzen voor het toekennen van letters (ABC's) afgebeeld. Wat opvalt is dat het sectorgemiddelde van 1,73 dicht bij de klassengrens van de B-score ligt. Dit komt doordat met name de grote corporaties een gemiddeld hogere EI hebben. Aan de onderzijde van de grafiek is er een aantal corporaties met een woningvoorraad met een EI lager dan 1,4. Dit is voornamelijk een aantal corporaties uit Flevoland, al komt het ook in andere landsdelen voor. Het gaat voornamelijk om kleinere corporaties met relatief nieuwere woningen.

Figuur 4-6: Klassengrenzen CO2-uitstoot

CO2-uitstoot in kg/m2



N = 239 corporaties

De gemiddelde CO2-uitstoot is voor corporaties meegenomen wanneer voor ten minste 70 procent van hun woningen de hoeveelheid CO2-uitstoot bekend was. De gemiddelde dekking per corporatie is 87 procent van de woningen. Met deze cijfers is een goede vergelijking tussen corporaties mogelijk.

De combinatie van de twee deelletters levert een totaalletter voor het prestatieveld Duurzaamheid. Beide letters tellen voor 50 procent mee.

Figuur 4-7: Klassenindeling Duurzaamheid 2017



N = 253 corporaties



38 procent van de deelnemende corporaties scoort een A op duurzaamheid, 25 procent een B en 37 procent een C.

14 corporaties hebben alleen een deelletter op de EI. Deze deelletter telt dan voor 100 procent mee in de prestatieveldletter.

4.4 VERDIEPENDE RAPPORTAGE MET MEER INZICHTEN

Dit jaar is voor 253 corporaties een score toegekend aan het prestatieveld Duurzaamheid, gebaseerd op de deelscore energetische prestatie uitgedrukt in de Energie-Index en de CO₂-uitstoot voor de warmtevraag uitgedrukt in kg CO₂ per m² per jaar. Een verdiepende benchmarkrapportage gaat verder in op onderliggende technische eigenschappen van de woningvoorraad, de regionale spreiding van de voortgang op duurzaamheid en de relatie met de routekaart CO₂-neutraal 2050. Aedes publiceert deze uitgave in aanvulling op deze benchmarkrapportage.



Hoofdstuk 5

ONDERHOUD & VERBETERING: KOSTEN, TECHNISCHE EN ERVAREN KWALITEIT IN BEELD GEBRACHT

Het prestatieveld Onderhoud & verbetering is voor het derde jaar onderdeel van de Aedes-benchmark. In vergelijking met voorgaande jaren wordt niet alleen gekeken naar de kosten voor onderhoud en verbetering, maar ook naar de technische kwaliteit en de ervaren kwaliteit, in de vorm van het oordeel van de huurder over de woning. Zo is de prestatie van een corporatie op dit prestatieveld vanuit meerdere dimensies te bekijken.

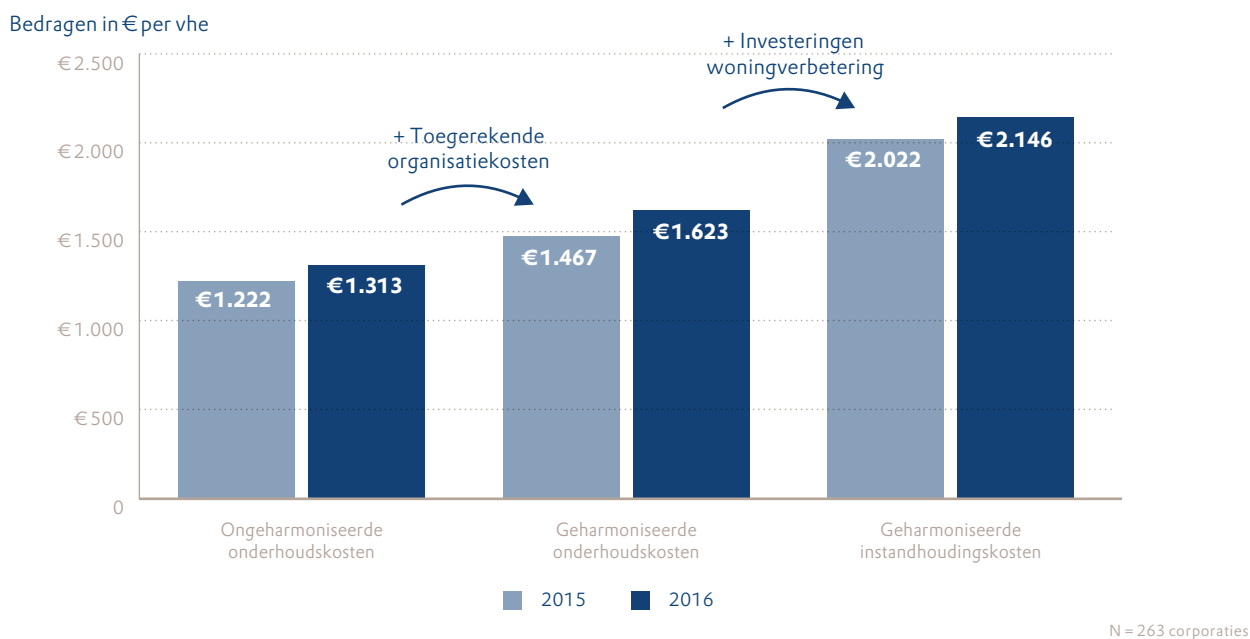


5.1 HOGERE INSTANDHOUDINGSKOSTEN DOOR TOENAME ONDERHOUDSKOSTEN

Bij de start van de benchmark is gebleken dat corporaties de kosten van de verschillende typen onderhoud, zoals planmatig onderhoud, woningverbetering en renovatie, op verschillende manieren verwerken in de administratie. Hierdoor is benchmarken op dat niveau niet mogelijk. Aedes heeft daarom deze kosten bij elkaar opgeteld, zodat ze op corporatieniveau vergelijkbaar worden. Deze opgetelde kosten noemen we de instandhoudingskosten. Dit is het geheel van kosten en uitgaven van onderhoud en woningverbetering. Dit geldt wanneer ten minste een deel van het casco (bijvoorbeeld een geveldeel) blijft bestaan.

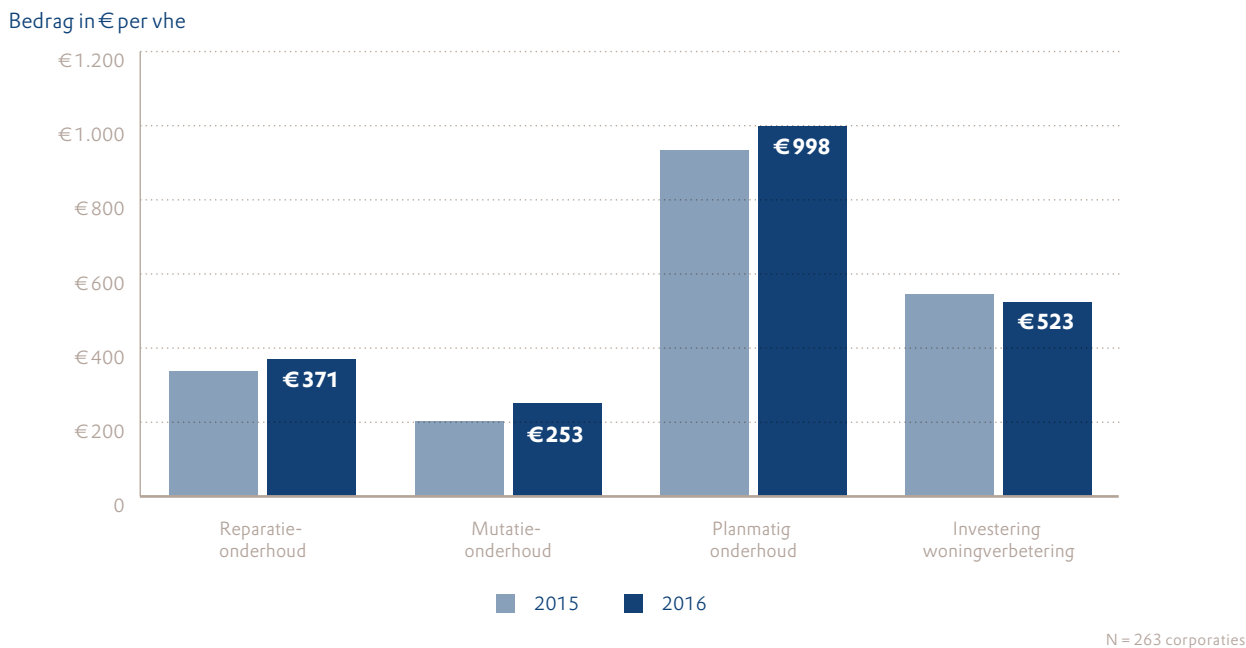
Vervolgens worden specifieke organisatiekosten, die zijn gerelateerd aan onderhoud en verbetering (zoals bijvoorbeeld personeelslasten), hieraan toegevoegd. Zo is de omvang van de instandhoudingskosten verder onderling vergelijkbaar gemaakt (harmonisatie).

Figuur 5-1: Opbouw geharmoniseerde instandhoudingskosten 2017



De geharmoniseerde instandhoudingskosten zijn over 2016 met 6 procent gestegen naar 2.146 euro per verhuureenheid (vhe). Over 2015 bedroegen de geharmoniseerde instandhoudingskosten 2.022 euro per vhe.

Figuur 5-2: Geharmoniseerde instandhoudingskosten naar type



De instandhoudingskosten zijn onderverdeeld in verschillende kostenposten. Onderhoudskosten zijn de kosten voortkomend uit reparatieverzoeken, het mutatie-onderhoud bij het opnieuw verhuren van woningen en periodiek gepland onderhoud. Alle drie de typen onderhoudskosten zijn gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dit betekent dat corporaties meer geld uitgeven aan het onderhoud van hun huurwoningen. De investeringen in woningverbetering over 2016 bedragen 523 euro per vhe en zijn daarmee licht gedaald ten opzichte van 2015 naar 546 euro per vhe.

5.2 OOK KWALITEITSASPECTEN VAN DE WONING INZICHTELIJK GEMAAKT

Naast de instandhoudingskosten zijn dit jaar de technische kwaliteit van de woning en de ervaren kwaliteit door de huurder toegevoegd aan het prestatieveld Onderhoud & verbetering.

Hoge of lage instandhoudingskosten alleen geven immers onvoldoende houvast om een corporatie te beoordelen op het gebied van onderhoud en woningverbetering. Het kan immers juist wenselijk zijn om hiervoor meer kosten te maken wanneer dit vanuit de (ervaren) kwaliteit nodig is.

Technische kwaliteit

De technische kwaliteit van de woning is in de benchmark van dit jaar¹² bepaald door gebruik te maken van de Energie-Index. De Energie-Index gaat in op verschillende

¹² Uit analyse is gebleken dat er op dit moment geen andere indicator beschikbaar is, die kwalitatief goed is en door een groot deel van de corporaties wordt gebruikt om de technische kwaliteit van een woning te duiden. Aedes onderzoekt momenteel of het mogelijk is de NEN 2767 hiervoor geschikt te maken.



technische woningaspecten. Voor dit benchmarkjaar komt de gemiddelde Energie-Index per corporatiewoning uit op 1,73. Zie hoofdstuk 4 Duurzaamheid voor meer achtergrondinformatie over de Energie-Index.

Ervaren kwaliteit door de huurder

Voor de ervaren kwaliteit van de woning hebben bijna 70.000 (aselect geselecteerde) huurders zich uitgesproken. Ze zijn representatief voor alle huishoudens die een woning van een woningcorporatie huren. Gemiddeld krijgen de woningcorporaties een 7,0 van hun huurders als het gaat om de ervaren kwaliteit van de woning.

5.3 WONINGKENMERKEN BEPALEND VOOR PRESTATIES ONDERHOUD & VERBETERING

Bij dit prestatieveld ligt de focus op het onderhoud en de verbetering van woningen. Er zijn echter grote verschillen in de samenstelling van de woningen die corporaties in beheer hebben. In de Aedes-benchmark van 2016 is aangetoond dat de kenmerken 'woningtype' en 'bouwperiode' in het prestatieveld Onderhoud & verbetering sterk van invloed zijn op de omvang van de instandhoudingskosten. Met andere woorden, een corporatie met relatief veel oudere woningen heeft hogere instandhoudingskosten. Om corporaties onderling te kunnen vergelijken wordt daarom in dit prestatieveld rekening gehouden met de samenstelling van woningvoorraad per individuele corporatie op twee kenmerken: woningtype en bouwperiode. Op deze twee kenmerken corrigeren we de prestaties van elke corporatie.

Om te kunnen corrigeren is eerst inzicht nodig in de gemiddelde instandhoudingskosten per vhe per woningtype en bouwperiode. Hiervoor hebben corporaties voor het tweede jaar zogenaamde referentiegegevens aangeleverd, voor zowel het onderhoud als de woningverbetering. Dit jaar bevat het referentiebestand de gegevens van 1,6 miljoen woningen.

Een meerjarige vergelijking voor elke individuele corporatie maakt het mogelijk jaarlijkse schommelingen te verminderen. Zo kunnen bijvoorbeeld de instandhoudingsuitgaven bij kleinere corporaties van jaar tot jaar behoorlijk variëren. Door meerdere jaren te beschouwen worden de effecten hiervan gedempt.

Tabel 5-1: Gemiddelde instandhoudingskosten per vhe naar woningtype en bouwperiode (over 2015 en 2016)

	tot 1945	1945 - 1959	1960 - 1969	1970 - 1979	1980 - 1989	1990 - 1999	2000 - 2009	2010 en later
Eengezinswoningen	€3.044	€2.702	€2.469	€2.150	€1.752	€1.269	€1.035	€743
Meergezinswoningen zonder lift	€3.188	€2.644	€3.290	€2.675	€1.869	€1.555	€1.373	€1.311
Meergezinswoningen met lift	€3.052	€2.277	€3.101	€2.563	€1.871	€1.696	€1.359	€1.027
Hoogbouw > 4 verdiepingen	€2.639	€2.122	€3.043	€2.569	€1.958	€1.813	€1.360	€930
Onzelfstandige woonegelegenheden	€1.861	€629	€897	€1.448	€1.259	€1.264	€1.224	€794

Bovenstaande tabel toont dat de kosten voor de oudere woningen gemiddeld hoger zijn dan voor nieuwere woningen. Daarnaast zien we dat eengezinswoningen overwegend lagere instandhoudingskosten hebben dan meergezinswoningen.

Technische kwaliteit

De meeste corporaties (75 procent) heeft gegevens aangeleverd over de technische kwaliteit van hun woningen, op basis van de Energie-Index. Deze gegevens zijn beschikbaar op adresniveau. Op basis hiervan is de gemiddelde technische kwaliteit naar woningtype en bouwperiode bepaald voor de gehele sector. Uit deze gegevens blijkt dat voor de technische kwaliteit geldt dat de score sterk samenhangt met het woningtype en de bouwperiode. Aedes kiest er daarom voor om net als bij de instandhoudingskosten de technische kwaliteit te corrigeren voor woningkenmerken.

Tabel 5-2: Gemiddelde technische kwaliteit van de woning naar woningtype en bouwperiode (Energie-Index)

	tot 1945	1945 - 1959	1960 - 1969	1970 - 1979	1980 - 1989	1990 - 1999	2000 - 2009	2010 en later
Eengezinswoningen	2,14	2,03	1,85	1,66	1,50	1,34	1,11	0,89
Meergezinswoningen zonder lift	2,01	2,01	1,90	1,75	1,59	1,46	1,22	1,01
Meergezinswoningen met lift	2,13	2,12	2,04	1,92	1,67	1,42	1,19	1,00
Hoogbouw > 4 verdiepingen	1,85	2,17	2,12	1,92	1,67	1,48	1,25	1,04
Onzelfstandige woonegelegenheden	1,84	1,74	1,39	1,90	1,50	1,58	1,21	1,06

Hoe ouder de woning, hoe hoger de Energie-Index. Verder blijkt dat eengezinswoningen gemiddeld een betere Energie-Index hebben dan meergezinswoningen en/of hoogbouw.

Ervaren kwaliteit door de huurder

Dit jaar hebben corporaties hun huurders ook gevraagd naar de (ervaren) kwaliteit van de huurwoningen. Hierbij is een koppeling gemaakt naar woningtype en bouwperiode. Op basis hiervan kan voor de gehele sector het gemiddelde huurdersoordeel in kaart worden gebracht, uitgesplitst naar typologie en bouwjaar. Uit de gegevens blijkt dat ook voor de kwaliteit die



de huurder heeft ervaren, geldt dat de score sterk samenhangt met het woningtype en de bouwperiode. Aedes kiest er daarom voor om net als bij de instandhoudingskosten de door de huurder ervaren kwaliteit te corrigeren voor woningkenmerken.

Tabel 5-3: Gemiddeld door de huurder ervaren kwaliteit van de woning naar woningtype en bouwperiode

	tot 1945	1945 - 1959	1960 - 1969	1970 - 1979	1980 - 1989	1990 - 1999	2000 - 2009	2010 en later
Eengezinswoningen	6,43	6,54	6,87	7,04	7,04	7,20	7,46	7,87
Meergezinswoningen zonder lift	6,52	6,18	6,30	6,61	6,55	6,86	7,32	7,48
Meergezinswoningen met lift	7,38 ¹³	6,78	6,86	6,93	7,19	7,42	7,66	7,80
Hoogbouw > 4 verdiepingen		6,18	6,55	7,01	6,69	7,37	7,44	7,66
Onzelfstandige woonegelegenheden	6,48 ¹³							

Op basis van de gemiddelden per woningtype en bouwperiode valt te zien dat een oudere woning minder goed door de huurder wordt beoordeeld dan een nieuwere woning. Ook worden meergezinswoningen met lift kwalitatief hoger gewaardeerd dan meergezinswoningen zonder lift

5.4 REFERENTIES AFGEZET TEGEN EIGEN SCORES LEIDT PER CORPORATIE TOT INDEXERING VOOR ALLE DEELSCORES

Om onderlinge vergelijkbaarheid tussen corporaties in dit prestatieveld te waarborgen, wordt elke deelscore gecorrigeerd voor woningkenmerken. Door de samenstelling van de woningvoorraad per corporatie te spiegelen aan het gemiddelde van de sector, ontstaat een referentiewaarde per corporatie. Deze referentiewaarde is de waarde van hoe de corporatie zou presteren wanneer zij, gecorrigeerd voor woningkenmerken, exact gemiddeld scoort ten opzichte van de sector. Aangezien elke corporatie een andere samenstelling van woningen heeft, zijn ook de referentiewaarden van alle corporaties verschillend. De referentiewaarde per deelscore vormt daarmee voor elke corporatie een eigen ijkpunt waartegen de daadwerkelijk gerealiseerde score wordt afgezet. Zo verschilt de referentiewaarde per corporatie voor de deelscore instandhouding van 1.370 euro tot 2.554 euro per vhe, de deelscore door de huurder ervaren kwaliteit van een 6,6 tot een 7,3 en de deelscore technische woningkwaliteit van 1,38 tot 1,87.

¹³ Bij de 'Onzelfstandige woonegelegenheden', 'Meergezinswoningen met lift' en bij 'Hoogbouw > 4 verdiepingen tot 1945' waren er onvoldoende huurders die hun oordeel over de woningen hebben gegeven. Daarom is ervoor gekozen om deze categorie samen te voegen.

Figuur 5-3: Berekening indexering per deelscore

$$\text{Index deelscore} = \frac{\text{Score corporatie}}{\text{Referentiewaarde corporatie}}$$

Voor elk van de drie deelscores geldt dat deze is opgebouwd aan de hand van een index. Deze index ontstaat door de score van de corporatie te delen door de referentiewaarde van de corporatie. Voor bijvoorbeeld de ervaren kwaliteit geeft een score boven 100 aan dat de corporatie een betere prestatie levert, dan wat op basis van de woningvoorraad van de corporatie gemiddeld is in de sector.

Voor deze index krijgt de corporatie een letter toegekend. Deze wordt bepaald door de positie van de corporatie te bepalen in de totale reeks. Een derde deel krijgt een A, dit zijn bovengemiddeld scorende corporaties. Een derde deel krijgt een C, dit zijn de benedengemiddeld scorende corporaties. De overige corporaties in de reeks (oftewel de middengroep) krijgt een B.

De drie deelletters vormen de basis voor de bepaling van de eindletter voor het gehele prestatieveld, waarbij de letter voor de index technische kwaliteit en de index ervaren kwaliteit van de woning ieder voor 30 procent meewegen en de letter voor de instandhoudingsindex voor 40 procent meeweegt.

Figuur 5-4: Klassenindeling Onderhoud & verbetering

Indeling 2017		
	A	38 corporaties
	B	113 corporaties
	C	19 corporaties

N = 170 corporaties



Enkel corporaties die aan elke deelscore hebben deelgenomen en dus een letter hebben gekregen, krijgen een letter op het prestatieveld. 170 corporaties hebben op Onderhoud & verbetering een letter ontvangen. Hiervan heeft 22 procent een A op het gehele prestatieveld, 66 procent een B en 11 procent een C.

5.5 AANVULLENDE MOGELIJKHEDEN OM VAN ELKAAR TE LEREN

De verkregen deelscores in Onderhoud & verbetering staan in relatie met andere prestatievelden zoals het Huurdersoordeel en Duurzaamheid. Zo ontstaan er mogelijkheden voor het zoeken naar dwarsverbanden en benchlearning. Welke verbanden zijn er bijvoorbeeld te leggen tussen de omvang van de uitgaven en de gehanteerde oplossingen die leiden tot een verbetering van de Energie-Index? Of is er een verband tussen organisaties die veel of weinig van het onderhoud uitbesteden en de mate waarin huurdersportalen en/of een eigen klantcontactcentrum wordt ingezet?

Vorig jaar heeft een eerste verkenning plaatsgevonden over de mate van uitbesteding in relatie tot de omvang van de kosten. Tijdens de vele benchlearningbijeenkomsten bleek dit een relevant onderwerp te zijn. Om die reden is de gegevensopvraag over de mate van uitbesteding deze benchmarkronde verder aangescherpt. Hieruit blijkt dat een gerichte keuze voor het reparatie- en het mutatieonderhoud een positief effect heeft op de kosten en de door de huurder ervaren dienstverlening en kwaliteit. Voor beide onderhoudstypen geldt dat de groep die het volledig technisch uitbesteedt dan wel het werk (vrijwel) volledig uitvoert met een eigen technische dienst tot betere resultaten leidt dan de groepen die een mengvorm hanteren. Deze inzichten publiceert Aedes in een later stadium in een verdiepende rapportage.



Hoofdstuk 6

BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID: INZICHT VANUIT MEER- DERE PERSPECTIEVEN

Het prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid geeft inzicht in de maatschappelijke bijdrage die corporaties leveren op drie gebieden: de beschikbaarheid van huurwoningen voor de doelgroepen, de betaalbaarheid van de woningen voor de bewoners en de hoeveelheid huurwoningen die de corporatie aanbiedt aan de doelgroepen. De benchmarkresultaten laten een uitbreiding zien van de betaalbare woningvoorraad en een gematigde huurstijging.



6.1 BENADERING VANUIT DRIE PERSPECTIEVEN

Bij dit prestatieveld is het uitgangspunt de bijdrage die corporaties kunnen leveren aan de maatschappelijke prestaties op het gebied van beschikbaarheid en betaalbaarheid. Deze bijdrage wordt vanuit drie perspectieven en bijbehorende deelscores inzichtelijk gemaakt.

Ten eerste gaat het om hoeveel woningen een corporatie voor de doelgroepen in beheer heeft, mede gerelateerd aan de omvang van de doelgroep, en hoeveel betaalbare huurwoningen ze jaarlijks aanbiedt. Uitgangspunt is hoe meer woningen beschikbaar zijn en hoe meer betaalbare huurwoningen worden aangeboden, des te groter is de bijdrage aan beschikbaarheid.

Ten tweede wordt gekeken naar de betaalbaarheid van de woningen voor de bewoners. Hierbij kijken we naar de huurprijs en naar de huurprijs in relatie tot de kwaliteit van de woning. Uitgangspunt hierbij is hoe lager de (relatieve) huurprijs hoe meer een corporatie bijdraagt aan betaalbaarheid.

Ten derde is inzichtelijk gemaakt in welke mate de corporatie huishoudens uit de doelgroepen van het huurbeleid (huishoudens die recht hebben op huurtoeslag dan wel in aanmerking komen voor een sociale huurwoning) heeft gehuisvest, oftewel welk deel van de toewijzingen aan de doelgroepen heeft plaatsgevonden. Uitgangspunt is hoe meer doelgroep-huishoudens de corporatie huisvest, hoe meer de corporatie bijdraagt aan het betaalbaar wonen van huishoudens met beperkte financiële middelen.

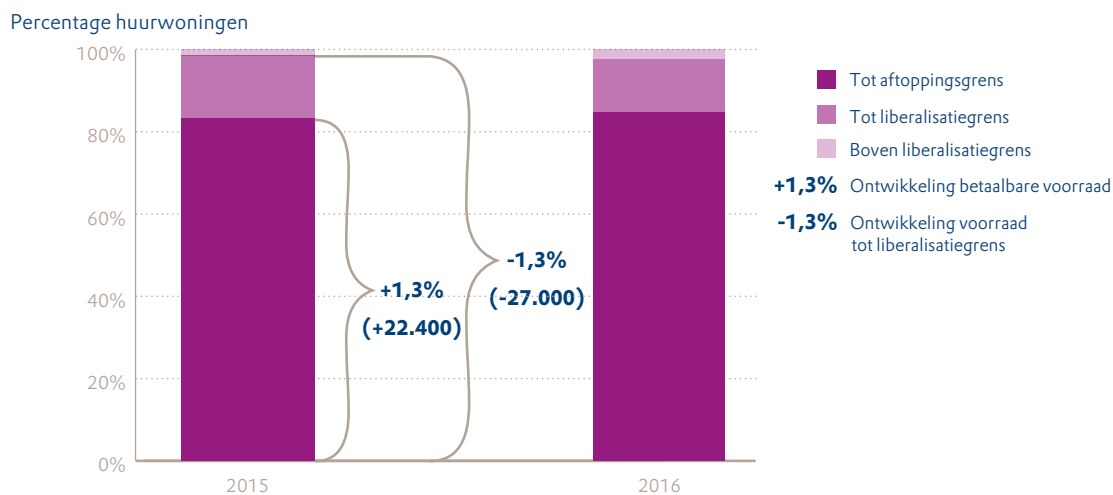
6.2 BESCHIKBAARHEID: 22.500 WONINGEN MEER BETAALBARE HUURWONINGEN

De deelscore Beschikbaarheid bestaat uit vier verschillende indicatoren, waarbij zowel wordt gekeken naar de lange termijn als naar de korte termijn. De lange termijn komt terug in de ontwikkeling van het betaalbare deel van de voorraad (tot de hoge aftoppingsgrens: 628,76 euro) én de portefeuille met een huur tot de liberalisatiegrens (710,68 euro), gemeten over het verslagjaar. Voor de kortetermijnbeschikbaarheid wordt gekeken naar de samenstelling van de in het jaar aangeboden woningen en de mate waarin de prijsopbouw van de voorraad aansluit bij de omvang van de doelgroep huurtoeslag in het werkgebied. Deze indicator is nieuw en heeft de naam 'match voorraad en doelgroep huurtoeslag' gekregen.

Tabel 6-1: Resultaten indicatoren Beschikbaarheid 2016-2017

	2016	2017
Ontwikkeling betaalbare voorraad	0,6%	1,3%
Ontwikkeling voorraad tot liberalisatiegrens	-0,3%	-1,3%
Aandeel betaalbaar binnen vrijkomend aanbod	66,1%	78,5%
Match voorraad en doelgroep huurtoeslag		83,3%

Figuur 6-1: Verdeling woningvoorraad naar prijsklasse en ontwikkeling 2015-2016



Uit de resultaten van de benchmark blijkt dat het aantal betaalbare (DAEB) huurwoningen tot de aftoppingsgrens is toegenomen met 22.500 woningen, een groei van 1,3 procent. Deze toename hangt samen met een stijging van het aandeel aangeboden woningen met een huur onder diezelfde prijsgrens. In vergelijking met 2015 is dit aandeel in 2016 met meer dan 10 procent punt gestegen tot 78,5 procent. Beide ontwikkelingen zijn overal in het land waarneembaar en mede het gevolg van de passend-toewijzenmaatregel die per 1 januari 2016 ingevoerd is (zie kadertekst).

Passend toewijzen

Sinds 1 januari 2016 moet minimaal 95 procent van de nieuwe verhueringen door corporaties aan huishoudens met recht op huurtoeslag een woning zijn met een huur tot en met de aftoppingsgrens. Doel van deze maatregel is het betaalbaar houden van de huur voor de laagste inkomens en het voorkomen van te hoog oplopende huurtoeslaguitgaven voor het Rijk. Het effect van passend toewijzen is bij verschillende benchmarkindicatoren zichtbaar. Zo is het aandeel woningen met een huur tot de aftoppingrens binnen het vrijkomend aanbod behoorlijk toegenomen (van 66,1 procent naar 78,5 procent). Hetzelfde geldt voor de totale voorraad in die prijsklasse. Waar het afgelopen decennium dit aandeel jaarlijks structureel kromp is nu voor het tweede achtereenvolgende jaar een groei op te tekenen.

De voorraad huurwoningen tot de liberalisatiegrens is afgenomen, en wel met meer dan 27.000 woningen; een afname van 1,3 procent ten opzichte van het begin van het jaar. Een analyse op de door corporaties opgegeven voorraadveranderingen wijst uit dat de afname vooral komt door huurprijsstijgingen¹⁴ in het DAEB-gedeelte. Circa 75 procent van

¹⁴ De afname van het aantal DAEB-huurwoningen met een huurprijs tot de liberalisatiegrens is mede het gevolg van de bevrozing van de liberalisatiegrens in combinatie met de jaarlijkse huurverhogingen aan zittende bewoners. Dit betekent dat de afname van de voorraad gereguleerde huurwoningen over 2016 lager uitvalt. Met de beschikbare informatie kan niet vastgesteld worden hoe groot de voorraad gereguleerde huurwoningen daadwerkelijk is.

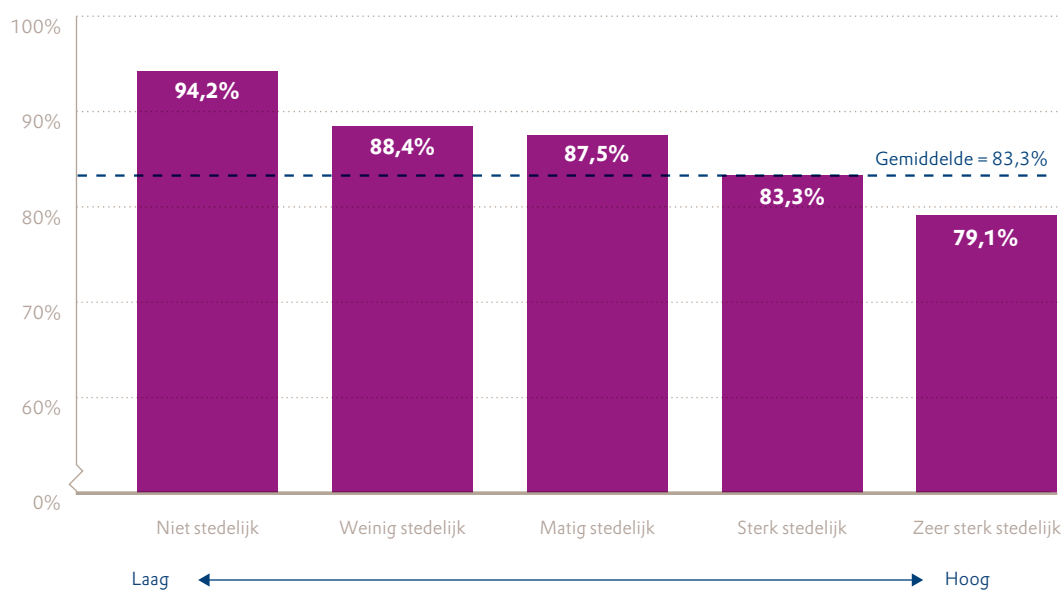


de verschuiving is hierdoor te verklaren. De andere 25 procent is het gevolg van andere voorraadmutaties (verkoop, sloop, nieuwbouw) en het overhevelen van woningen in die prijsklasse naar een niet-DAEB-gedeelte.

De vierde indicator van de deelscore Beschikbaarheid is de nieuw toegevoegde 'match voorraad en doelgroep huurtoeslag'. Voor alle deelnemende corporaties komt deze indicator uit op 83,3 procent. Dit betekent dat de voorraad woningen met een huur onder de aftoppingsgrens kleiner is dan de (potentiële) doelgroep huurtoeslag. Ongeveer 7 procent van de corporaties heeft een waarde van meer dan 100 procent. Zij hebben voldoende woningen om bestaande én nieuwe (startende) doelgroepphuishoudens te huisvesten. In gebieden met een hoge druk op de woningmarkt en in grote(re) steden is de mismatch tussen voorraad en doelgroep het grootst. Dit komt overeen met het algemene beeld dat bestaat van de sociale huursector in deze regio's: hier moeten huurders het langst wachten op een sociale huurwoning en is de goedkope scheefheid (naar verhouding hoog inkomen, lage huur) het grootst. De corporaties met een matchindicator rond of boven 100 procent hebben hun werkgebied vooral in krimpgebieden.

Figuur 6-2: Gemiddelden 'match voorraad en doelgroep huurtoeslag' naar mate van stedelijkheid

Match voorraad en doelgroep



N = 320 corporaties

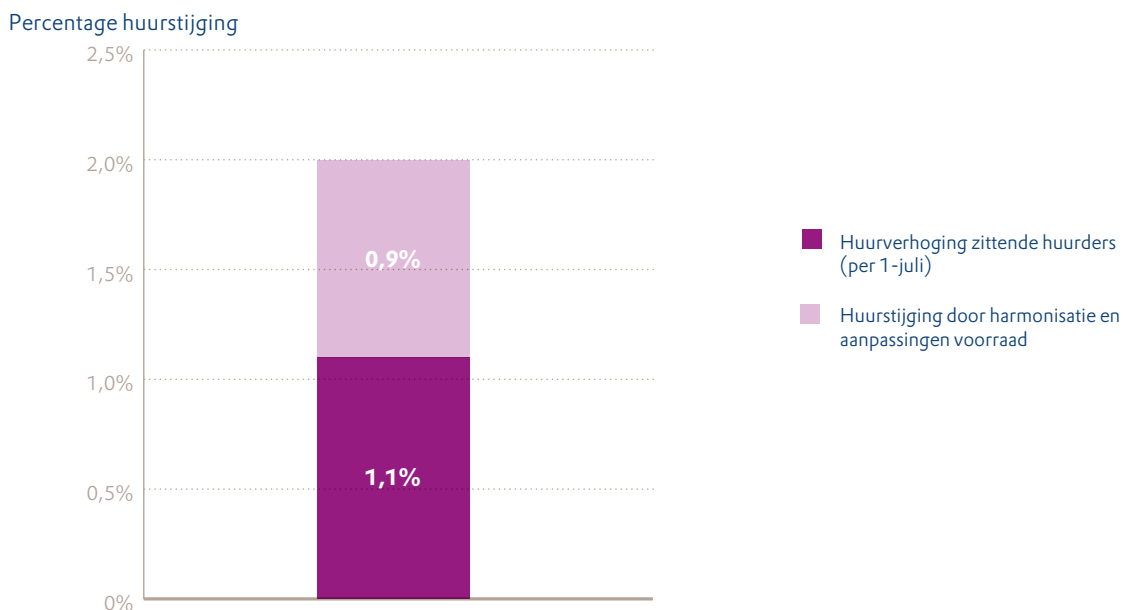
6.3 BETAALBAARHEID: HUURPRIJSSTIJGING OP 1,1 PROCENT, INCLUSIEF HARMONISATIE 2 PROCENT

De deelscore Betaalbaarheid bestaat uit de indicatoren 'huurprijs' en 'huurprijs in relatie tot de kwaliteit van de woning'. De eerste indicator geeft aan hoeveel een corporatie gemiddeld aan huur in rekening brengt bij zijn huurders; het tweede nuanceert dit door de verhouding tussen prijs en kwaliteit mee te nemen. Beide indicatoren hebben enkel betrekking op de zelfstandige DAEB-huurwoningen van de corporatie.

Tabel 6-2: Resultaten indicatoren Betaalbaarheid

	2016	2017
Huurprijs (DAEB-voorraad)	€502	€512
Huur / maximaal toegestane huur (DAEB-voorraad)	71,6%	72,2%

Figuur 6-3: Stijging huurprijs (DAEB-voorraad) naar zittende huurders en door mutaties



De gemiddelde maandhuur van een zelfstandige DAEB-woning is tussen 2016 en 2017 toegenomen met 10 euro. Dit komt neer op een toename van ongeveer 2 procent. De jaarlijkse huurstijging voor zittende huurders lag rond de 1,1 procent. Dit is lager dan de wettelijk toegestane, maximale huurverhogingen¹⁵. De resterende huurprijsstijging (0,9 procent) is het gevolg van mutaties (nieuwe verhuringen) en aanpassingen aan de voorraad (verkoop, sloop, nieuwbouw, renovatie). Ten slotte is het mogelijk dat door wijzigingen in de dVi-opvraag

¹⁵ Deze zijn voor 1 juli 2016, afhankelijk van het huishoudinkomen van de huurder(s), vastgesteld op 2,1 procent, 2,6 procent of 4,6 procent.



in 2017 sommige corporaties op een hogere huursom uit zijn gekomen¹⁶. Het is helaas niet mogelijk om deze 'ruis' helemaal uit de cijfers te filteren.

In het verlengde van de stijging van de absolute huur is ook de huurprijs ten opzichte van de maximale huur volgens het woningwaarderingssysteem (WWS) gestegen: van 71,6 procent in 2016 naar 72,2 procent in 2017. De huurprijsstijging heeft plaats gevonden over alle typen corporaties en staat los van de mate van stedelijkheid of de druk op de woningmarkt.

6.4 HUISTESTEN DOELGROEPEN: VERSCHUIVING IN AANDEEL WONINGEN NAAR DOELGROEPEN

De deelscore Huisvesten doelgroepen maakt inzichtelijk in hoeverre de corporatie woonruimte verschaft aan huishoudens uit de doelgroepen van het huurbeleid¹⁷. Dit wordt gemeten als aandeel van alle nieuwe verhuringen. Uitgangspunt is hoe meer huishoudens uit de doelgroep de corporatie huisvest, hoe meer de corporatie bijdraagt aan het betaalbaar wonen van huishoudens met beperkte financiële middelen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen huurders met een inkomen tot de huurtoeslaggrens en huurders met een inkomen dat ligt tussen de grens huurtoeslag en de grens toewijzing sociale huurwoningen (tijdelijk verhoogde inkomensgrens van 39.874 euro).

Tabel 6-3: Resultaten indicatoren Huisvesten doelgroepen

	2016	2017
Toewijzingen aan huishoudens onder huurtoeslaggrens	84,0%	80,9%
Toewijzingen aan huishoudens tussen huurtoeslag- en EC-grens	12,8%	17,0%

Ruim 80 procent van alle toegewezen woningen met een huur tot de liberalisatiegrens is in 2016 toegewezen aan de doelgroep huurtoeslag. In vergelijking met 2015 is dit percentage met 3 procent gedaald. Het aandeel toewijzingen aan huurders met een inkomen tussen de huurtoeslaggrens en de EC-grens¹⁸ voor het toewijzen van sociale huurwoningen is gestegen van bijna 13 procent naar 17 procent. Dit patroon is waarneembaar bij alle typen corporaties (ongeacht stedelijkheid, druk woningmarkt), maar in niet-stedelijke gemeenten het minst.

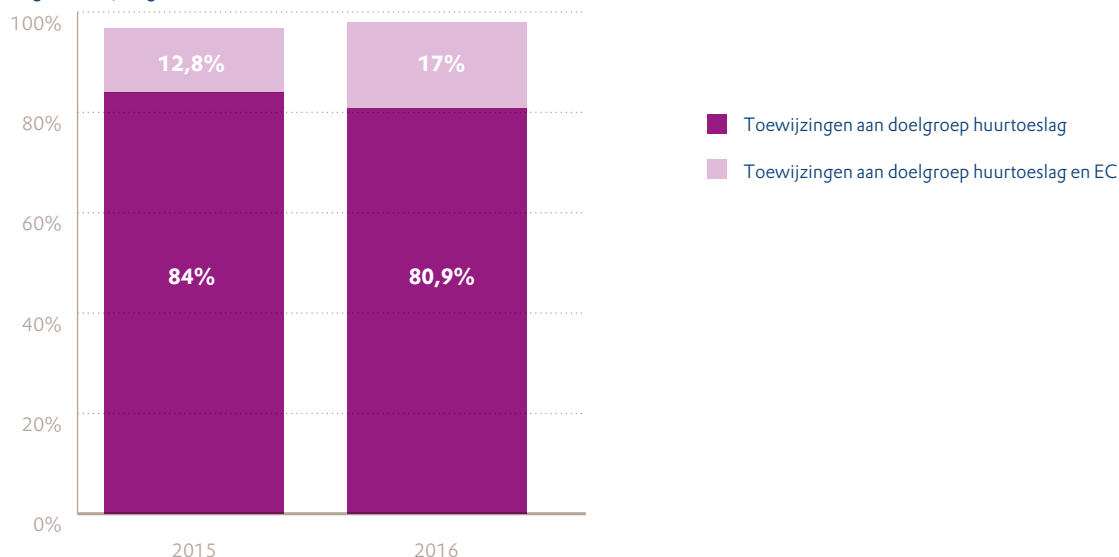
16 Om de huurprijs te berekenen, wordt de huursom gedeeld door het aantal zelfstandige huurwoningen (DAEB-voorraad). Dit jaar is in de dVi een wijziging aangebracht in de definitie van de huursom. Sommige corporaties hebben gegevens aangeleverd op basis van de verouderde definitie. In plaats van de huursom over zelfstandige huurwoningen is per abuis de huursom over alle verhuureenheden opgegeven. Aedes heeft deze corporaties hierover benaderd en op basis hiervan de huurprijs aangepast. Een aantal corporaties is helaas niet bereikt. Voor deze corporaties komt de gemiddelde huurprijs (iets) hoger uit.

17 Dit is niet hetzelfde als 'passend toewijzen'. In het kader op pagina 53 is meer informatie opgenomen over passend toewijzen.

18 Vrijkomende sociale huurwoningen dienen voor 90 procent te worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de zogenaamde EC-grens. Deze grens is overeengekomen met de Europese Commissie (EC). In 2015 was deze grens 39.874 euro. De indicator Toewijzing huishoudens onder EC-grens betreft toewijzingen aan huishoudens met een inkomen tussen de huurtoeslaggrens en de EC-grens.

Figuur 6-4: Toewijzing met huur tot liberalisatiegrens aan nieuwe huurders, uitgesplitst naar doelgroepen

Percentage toewijzingen huishoudens



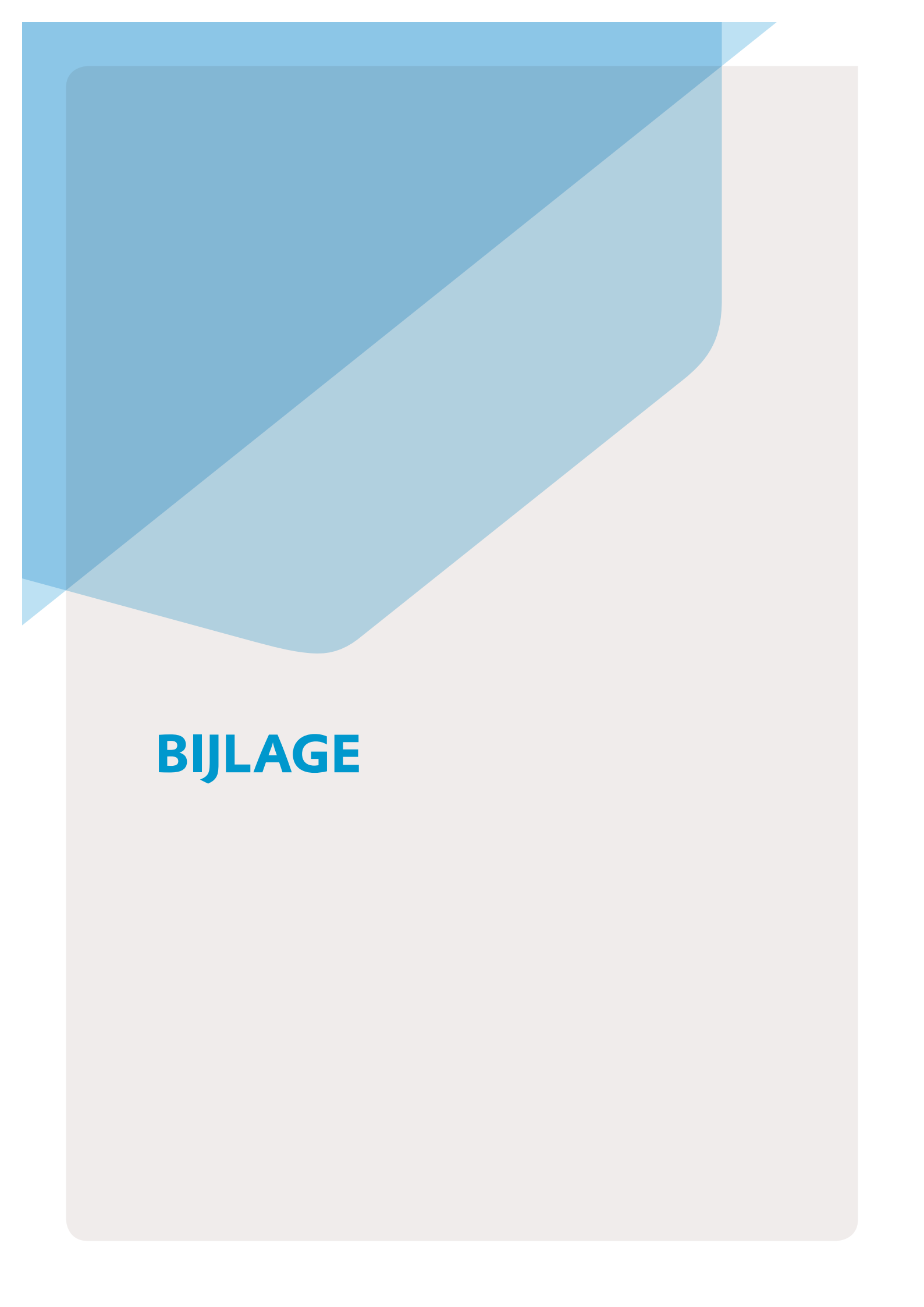
N = 320 corporaties

De cijfers voor 2016 en 2017 zijn moeilijk vergelijkbaar. Dit is een gevolg van de invoering van de passendheidsnorm bij toewijzing. Waar in voorgaande jaren de doelgroep huurtoeslag in alle beschikbare woningen onder de liberalisatiegrens terecht konden, kunnen zij sinds 1 januari 2016 alleen nog reageren op woningen onder de aftoppingsgrens (met uitzondering van corporaties die het zogenoemde tweehurenbeleid voeren). Dat betekent dat het aantal woningen dat beschikbaar is voor huurtoeslaggerechtigden kleiner is geworden, ondanks de forse toename in het aandeel in de beschikbare woningvoorraad. Veel corporaties hebben vooraf in prestatieafspraken vastgelegd welk aandeel van de woningen zij beschikbaar heeft voor de doelgroep huurtoeslag en voor andere doelgroepen. De hier gepresenteerde cijfers geven dus geen informatie over de ontwikkeling van de slaagkans van huurtoeslaggerechtigde huishoudens, maar het aandeel van de beschikbare woningen onder de liberalisatiegrens dat naar de verschillende doelgroepen is gegaan (zie ook het kader over passend toewijzen).

6.5 BENCHLEARNING DRAAGT BIJ AAN INZICHT EN VERBETERING PRESTATIES

Corporaties hebben een belangrijke maatschappelijke meerwaarde in het betaalbaar huisvesten van lagere inkomensgroepen. Aedes is van mening dat corporaties hierbij veel van elkaar kunnen leren. Om dit te realiseren worden er per regio benchlearning sessies georganiseerd waarin corporaties onderling ingaan op elkaars prestaties. Hierbij worden de indicatoren ook met elkaar in relatie gebracht, zowel op deelscoreniveau als voor het volledige prestatieveld. Door de benchlearning per regio te organiseren worden de benchmarkresultaten besproken in de context van regionale omstandigheden en andere sociaaleconomische invloeden (zoals inkomensontwikkelingen, huisvesting bijzondere doelgroepen).





BIJLAGE

SAMENSTELLING WERKGROEPEN EN KLANKBORDGROEP

De Aedes-benchmark is ontwikkeld door en voor corporaties. In werkgroepen met corporatieprofessionals is per prestatieveld een conceptueel analysemodel ontwikkeld. Op basis hiervan zijn de benchmarkresultaten verzameld en geanalyseerd. In aanvulling hierop heeft een klankbordgroep met directeur-bestuurders van corporaties meegedacht aan de strategische ontwikkeling van de benchmark. Ten slotte hebben sectorpartijen (ministerie BZK, ILT-Aw, WSW, Woonbond en VNG) vanuit een bestuurlijk sectoraal perspectief meegedacht over de ontwikkeling van de benchmark. Aedes dankt alle partijen en hun medewerkers voor de bijdrage aan de Aedes-benchmark.

Werkgroep Huurdersoordeel

Annemarie Rook	Rijnhart Wonen
Arne van Overmeeren	Woningstichting Leusden
Bertho Eding	Woonpalet
Bobbie van Beest	Woonstad Rotterdam
Carla Hilberink	Woonstede
Chantal Kommeren	Woonbedrijf
Christiaan Kriek	De Sleutels
Constantijn Roubos	Bo-Ex
Corien van der Weele	WonenBreburch
Gerdien van der Ent	GoedeStede
Jorien Elenbaas	Woonbron
Jos Dekker	Pré Wonen
Jos van Liebergen	Mooiland
Marcel van Dijck	Woonlinie
Mathijs van Dam	Rochdale
Maureen van Esch	Mitros
Maurice Caniels	Portaal
Monya Ftitache	Ymere
Perry van Zetten	Havensteder
Peter Heerens	Waterweg Wonen
Richard Mikes	Staedion
Rini Vunderink	Wonen Limburg
Sabine Vijge	Rentree
Tamar Hagbi	De Key
Thea Otter	Ons Huis Apeldoorn
Thijs van Geenen	Woonstichting 'thuis
Willem Jan Harleman	De Alliantie
Willemijn Souren-la Fleur	Woonzorg Nederland
Wilona Kuiphof	De Key
Wim Zaal	Stadlander
Yuri van der Oord	Eigen Haard
Yvonne Bouman	Woonforte

Werkgroep Bedrijfslasten

Ad Menting	Woningbelang
Ali Yalcin	Woonstichting 'thuis
Annelies Dassen	ministerie BZK
Arjan Frerichs	Velison Wonen
Bas Bouber	Ymere
Belinda Stegeman	Domesta
Ben Herbers	Vechthorst
Chester Bal	Ymere
Frank Hensgens	Woonbedrijf
Gerard de Heide	SOR
Hans Geerts	Woonvizier
Hans van den Bos	Woonstede
J. Blaauw	Actium Wonen
Jaap Tijssen	Portaal
Jan Dunning	Accolade
Jean-Pierre Schobben	Woonpunt
Jeroen de Wit	Bo-Ex
Lieke Kuijpers	Woonstichting St Joseph Boxtel
Lorenzo Blok	Woonzorg Nederland
Marielle de Jonge	Woonstad Rotterdam
Mariet Ebisch	Wonen Limburg
Mark van Vliet	Volksbelang WbD
Mark Wonders	Huis en Erf
Mathijs Gudde	Rentree
Mieneke Winkler	Waterweg Wonen
Miranda Berenpas	DeltaWonen
Patrick Arxhoek	Woonbron
Paul Verlinden	Wonen Limburg
Pim Peels	Woonwijze
Rijk van Alfen	SCW Tiel
Robert Seegers	Eigen Haard
Ron Willems	Bo-Ex
Ronald Severin	Woonstad Rotterdam
Ruben Luttikholt	Mitros
Sander Berkelmans	Woonkracht 10
Sjoerd-Jan Oord	Wonen Noordwest Friesland
Stephan Kohler	De Alliantie
Victor de la Rie	Stadgenoot

Werkgroep Duurzaamheid

Alex Boekhorst	Woonstede
Barbara Klomp	Havensteder
Cardo Nerden	De Alliantie
Caroline Lemmen	Woonstad Rotterdam
Frank Kusters	Wonen Limburg
Ingrid Pierik	Wonion
Karin Schrederhof	Woonbron
Kees van Dam	Woongoed GO

Klaas Soeteman	Woongoed GO
Marco Kersing	Oost Flevoland Woondiensten
Niek Habraken	Kleurrijk Wonen
Pablo van der Laan	Ymere
Pieter Keeman	Vivare
Remco Thurlings	Woonstichting 'thuis
Rob Boogaarts	Woonbedrijf
Rob Jansen	Woningbelang
Robert Arts	Woonstichting 'thuis
Stephan Huisman	Portaal

Werkgroep Onderhoud & verbetering

Alex Boekhorst	Woonstede
Andries Span	Woonpartners Midden-Holland
Arjenne Jetzes	Woonvisie
Bart Heemskerk	Woonpartners Midden-Holland
Bert Huizing	Actium
Branko Aadriaanse	Staedion
Dennis van Thiel	Woonbedrijf
Eelco van Herp	Staedion
Ellen Bense	Ymere
Ferry Evers	Zayaz
Frank Gielens	Wonen Limburg
Frank Hensgens	Woonbedrijf
Frank Wiersema	Christelijke Woonstichting Patrimonium
Frenklin van der Burgt	Woningbelang
Gerrit Jan Dam	Woongoed GO
Gert Hoogebeen	Woningstichting Barneveld
Henk Heeger	Havensteder
Jan Paalvast	Staedion
Jos van Esch	Helpt Elkander
Karin Draisma	Vidomes
Koos Goedegebuur	Woongoed GO
Maarten Oomes	Zayaz
Marco Beekman	Vestia
Marion Wendel	Rijswijk Wonen
Martijn Neeleman	Ymere
Martijn van Baarsen	Woonbron
Michel Langen	Woonbron
Mischa Coenen	ZO Wonen
Mohamed Achouitar	Talis
Patrick van den Bergh	Woonvizier
Peter de Ruiter	Woonvisie
Pieter Keeman	Vivare
Remco Kantelberg	Tiwos
Remco Thurlings	Woonstichting 'thuis
Robert Seegers	Eigen Haard
Ron Willems	Bo-Ex
Ruben Luttikholt	Mitros

Sjoerd-Jan Oord	Wonen Noordwest Friesland
Spencer Schols	Bo-Ex
Stephan Köhler	De Alliantie
Sybren Lijzenga	Elkien
Tanja Koenen	Vivare
Wichert de Lange	Portaal
Willem van Overveld	Woonvisie

Werkgroep Beschikbaarheid & betaalbaarheid

Boukje Dingemans	De Alliantie
Chris Faro	Tiwos
Enno Vitner	Woonbron
Guus Haest	Portaal
Jos Ensing	Woonzorg Nederland
Judith Adema	Lefier
Lianne van Stratum	Wonen Limburg
Lion Mutsaers	Tiwos
Maarten Vos	Vidomes
Marcel Petersen	Portaal
Nicole de Bruijn	Wonen Noordwest Friesland
Pim Hogenboom	Eigen Haard
René Lemein	Woonwijze
Rob Ravestein	Aedes
Ronald Camstra	Mitros
Tamar Hagbi	De Key
Willem van Overveld	Woonvisie

Klankbordgroep bestuurders

Arnold Pureveen	Woonzorg Nederland
Ber Bosveld	Ymere
Eric van den Einden	Woonveste
Hanke Gielen-Struik	Waardwonen
Hans Vedder	Goed Wonen Gemert
Karin Verdooren	GroenWest
Kees van Kampen	WoonGenoot
Lex de Boer	Lefier
Liesbeth van Asten	Rentree
Martijn Rink	Rhenam Wonen
Maud Hoezen	De Alliantie
Mieke van den Berg	Eigen Haard
Nico Overdevest	Rochdale
Peter Hoogvliet	MeerWonen
Peter Winterman	Ons Huis Enschede
Richard Feenstra	Woonstad Rotterdam
Richard Sitton	Woonbron
Sander Heinsman	Portaal
Tinka van Rood	Trivire
Tonny van de Ven-De Jong	AlleeWonen

© november 2017, Den Haag
Aedes vereniging van woningcorporaties
Postbus 93121
2509 AC DEN HAAG
(088) 233 37 00

In samenwerking met ABF Research, KWH en PwC

Eindredactie en productiebegeleiding: Aedes, afdeling Communicatie

Foto's: Eline Hensen (omslag), Phil Nijhuis (p. 12), Babet Hogervorst
(p. 18 en 57), Franco Gori (p. 26), Bert Spiertz/HH (p. 50)

Vormgeving: Platform P

