



# 5 JAAR BENCHMARK: WETEN IS VERBETEREN

RAPPORTAGE AEDES-BENCHMARK 2018

# **VOORWOORD**

Dit is de vijfde editie van de Aedes-benchmark. Een jubileum! Iets om trots op te zijn. En dat ben ik. Zeker omdat er dit jaar meer corporaties dan ooit hebben meegedaan. Dat komt neer op 90 procent. Dit geeft aan dat corporaties onderling leren en transparantie belangrijk vinden. Precies de reden waarom Aedes ooit met de benchmark is gestart.

De uitkomsten geven ieder jaar weer nieuwe inzichten en stof tot nadenken. De bedrijfslasten nemen al vijf jaar lang af. De Energie-Index is opnieuw gedaald. En de gemiddelde huurprijs van een corporatiewoning steeg met 0,9 procent. Mooie resultaten.

Het huurdersoordeel is dit jaar voor het eerst gelijk gebleven. Geen zorg, wel een aandachtspunt. Want dat is waar we het uiteindelijk allemaal voor doen: tevreden huurders.

Verduurzaming staat ook hoog op de agenda bij corporaties. Als we de dalende trend van de Energie-Index vast kunnen houden halen we de ambitie zoals gesteld in de Aedes Woonagenda 2021. Of kunnen we door nog meer samen te werken een versnelling inzetten?

We staan voor forse uitdagingen. Het blijft belangrijk om continu scherp en kritisch te blijven. Elkaar op te blijven zoeken en van elkaar te leren. We moeten het samen doen. Het benchlearning-programma van Aedes geeft corporaties daarvoor de mogelijkheid. Ook komend jaar is er een interessant programma met ruim 80 bijeenkomsten. Doe er je voordeel mee.

Ten slotte bedank ik alle corporaties die een bijdrage hebben geleverd aan de benchmark van 2018. En alle collega's bij Aedes die deze editie met grote zorg hebben samengesteld.

Marnix Norder  
Voorzitter Aedes



# INHOUD

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SAMENVATTING</b>                                                                    | <b>6</b>  |
| <b>INLEIDING</b>                                                                       | <b>9</b>  |
| 1.1 Hoe werkt de benchmark?                                                            | 10        |
| 1.2 Deelname aan de Aedes-benchmark hoger dan ooit                                     | 11        |
| 1.3 Meer en betere data                                                                | 12        |
| 1.4 Aedes-benchmark leidt tot concrete stappen                                         | 12        |
| <b>HUURDERSOORDEEL STABILISEERT</b>                                                    | <b>14</b> |
| 2.1 Deelname neemt verder toe en deelscores stabiliseren                               | 15        |
| 2.2 Reparaties: investeren in tevreden huurders bespaart ook geld                      | 16        |
| 2.3 Stabiël oordeel bij nieuwe en vertrokken huurders                                  | 18        |
| 2.4 De mening van huurders telt mee bij investeringsbeslissingen                       | 19        |
| <b>BEDRIJFSLASTEN</b>                                                                  | <b>21</b> |
| 3.1 Beïnvloedbare bedrijfslasten verder gedaald, verhuurderheffing weer gestegen       | 22        |
| 3.2 Daling bedrijfslasten van 790 euro naar 764 euro per vhe                           | 24        |
| 3.3 Meer mogelijkheden door benchlearning                                              | 25        |
| <b>DUURZAAMHEID</b>                                                                    | <b>27</b> |
| 4.1 Energie-Index verbetert naar 1,65                                                  | 28        |
| 4.2 CO <sub>2</sub> -uitstoot van de warmtevraag 21,4 kg/m <sup>2</sup>                | 30        |
| 4.3 Benchmark geeft inzicht in duurzaamheidsbeleid                                     | 31        |
| <b>ONDERHOUD &amp; VERBETERING</b>                                                     | <b>34</b> |
| 5.1 Forse toename investeringen woningverbetering en planmatig onderhoud               | 35        |
| 5.2 Stijging aandeel energetische maatregelen                                          | 36        |
| 5.3 Rekening gehouden met kwaliteitskenmerken van de woningen                          | 38        |
| 5.4 Aan de slag met Onderhoud & verbetering                                            | 40        |
| <b>BESCHIKBAARHEID &amp; BETAALBAARHEID</b>                                            | <b>41</b> |
| 6.1 Beschikbaarheid: afname sociale voorraad, maar meer betaalbare woningen aangeboden | 42        |
| 6.2 Betaalbaarheid: huurprijsstijging van 0,9 procent                                  | 44        |
| 6.3 Huisvesten doelgroepen: 80 procent toewijzingen aan doelgroep huurtoeslag          | 46        |
| 6.4 Benchlearning draagt bij aan inzicht en verbetering prestaties                     | 47        |



# SAMENVATTING

Dit jaar is de Aedes-benchmark voor het vijfde achtereenvolgende jaar uitgevoerd. In die jaren is de benchmark steeds verder ontwikkeld tot een toonaangevend instrument. De benchmark maakt op hoofdlijnen de voornaamste prestaties van corporaties inzichtelijk en onderling vergelijkbaar. In totaal doen 291 corporaties (90 procent) actief mee. Zij vertegenwoordigen 98 procent van alle corporatiewoningen. Tweederde van de corporaties heeft aan alle vijf de prestatievelden deelgenomen.

### **Prestaties opnieuw verbeterd**

De prestaties zijn in de volle breedte verbeterd: de bedrijfslasten zijn verder gedaald, de woningen zijn duurzamer geworden, corporaties zijn fors meer gaan investeren in woningverbetering en de huurprijsstijging is zeer beperkt. Het huurdersoordeel over de ervaren dienstverlening blijft stabiel. 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.

## **90 procent van de corporaties doet mee aan de benchmark**



### **300.000 huurders spreken zich uit over dienstverlening corporatie**

Het huurdersoordeel is het afgelopen jaar voor het eerst niet verder verbeterd. Ten opzichte van de start van de benchmark in 2014 ligt het gemiddelde oordeel nog aanzienlijk hoger. Het Huurdersoordeel op het onderdeel Vertrokken huurders is nog iets verder verbeterd, maar de huurders die een reparatieverzoek hebben laten uitvoeren zijn iets minder positief dan vorig jaar. Bij reparatieverzoeken is de spreiding tussen corporaties toegenomen. Tweederde van de huurders geeft weliswaar een 8 of hoger, toch neemt het percentage ontevreden huurders licht toe naar 14 procent. Corporaties met een relatief hoog aandeel ontevreden huurders geven ook meer uit aan reparatieonderhoud (in relatie tot de kenmerken van hun woningvoorraad) dan corporaties met meer tevreden huurders. Inzetten op het verminderen van het aandeel ontevreden huurders kan dus lonen op verschillende fronten. Daar ligt voor de komende tijd een mooie opgave voor corporaties om met huurders samen verder aan te werken.

### **Beïnvloedbare bedrijfslasten dalen**

Corporaties zijn er voor het vijfde opeenvolgende jaar in geslaagd om de beïnvloedbare bedrijfslasten te laten dalen. Dit jaar met 26 euro per verhuureenheid (vhe), oftewel 3,3 procent. De totale bedrijfslasten van corporaties zijn echter met 35 euro per vhe toegenomen naar 1.699 euro. Dit komt door een toename van de verhuurderheffing (60 euro per vhe). De daling van de beïnvloedbare bedrijfslasten komt vrijwel volledig door een daling van de personeelskosten met 24 euro. Het totaal aantal fte (fulltime-equivalent) bij woningcorporaties is met (netto) circa 400 afgenomen en door een daling van de reorganisatiekosten zijn de personeelskosten per fte gedaald.

De afgelopen vijf jaar zijn de beïnvloedbare bedrijfslasten totaal met 25 procent gedaald. De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten zijn in dezelfde periode met ruim 75 procent gestegen. De verwachting is dat de bedrijfslasten in de toekomst zullen stabiliseren. De bedrijfslasten dalen minder sterk dan voorgaande jaren en zwakt af bij de koplopers. In het afgelopen jaar realiseerde 59 procent van de corporaties nog een verbetering en dit beweegt naar het evenwicht. De effecten van doorgevoerde reorganisaties zijn grotendeels gerealiseerd. Daarnaast zal de grote maatschappelijke opgave op het gebied van verduurzaming en nieuwbouw een grotere personele inzet vragen.

### **Duurzaamheid woningen verbeterd**

Woningcorporaties zijn aan het verduurzamen. Uit de benchmarkresultaten blijkt dat de energetische prestatie van corporatiewoningen (op basis van de Energie-Index) is verbeterd, bij ruim 80 procent van de corporaties. Halverwege 2018 is de Energie-Index gedaald van 1,73 naar 1,65. De corporaties zijn hiermee op weg om hun langetermijnambities uit de Aedes Woonagenda te realiseren: gemiddeld energielabel B (Energie-Index van 1,4) in 2021. De daling komt voor 85 procent door maatregelen in de bestaande woningvoorraad (zoals warmtenetten, zonnepanelen, isolatie) en voor 15 procent door veranderingen van de voorraad zelf, zoals sloop, nieuwbouw, aan- en verkoop.

In de Aedes Woonagenda staat ook de ambitie om als woningcorporaties in 2050 een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad te hebben. De gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van de warmtevraag is in 2016 21,4 kg/m<sup>2</sup>, een daling van 2 procent ten opzichte van het jaar 2015. Toen was het 21,8 kg/m<sup>2</sup>.

### **Forse toename investeringen woningverbetering en planmatig onderhoud**

In 2017 zijn de kosten voor onderhoud en woningverbetering met 16 procent gestegen naar 2.495 euro per vhe. Deze stijging is inclusief prijsindexatie. De forse stijging van 349 euro per vhe wordt verklaard door een toename van de investeringen in woningverbetering van 210 euro per vhe (516 miljoen euro) en planmatig onderhoud van 127 euro per vhe (312 miljoen euro). Van de investeringen in woningverbetering wordt een groter aandeel in energetische maatregelen geïnvesteerd. Zo'n 40 procent van de investeringen in woningverbetering (circa 268 miljoen euro) is gericht op energetische maatregelen. De huurder waardeert de kwaliteit van de woning gemiddeld met een 6,9, waarbij er grote verschillen zichtbaar zijn tussen bouwjaren en woningtype. Dit geldt ook voor de technische woningkwaliteit. Woningen uit een recente bouwperiode hebben een hogere waardering van de huurder en een hogere technische kwaliteit.

### **Corporaties laten huurprijs nauwelijks stijgen**

Uit de benchmark blijkt dat het aantal huurwoningen (DAEB) tot de hoge aftoppingsgrens (-0,9 procent) en tot de liberalisatiegrens (-2,6 procent) is gedaald. Deze ontwikkeling komt voornamelijk door de eenmalige overheveling van 51.000 woningen tot de liberalisatiegrens van de DAEB-tak naar de niet-DAEB-tak van corporaties. Daarnaast blijkt dat corporaties de huren het afgelopen jaar slechts beperkt hebben laten stijgen met 0,9 procent, afgerond 4 euro. In deze stijging zitten niet alleen huurverhogingen aan zittende huurders en huuraanpassingen bij mutaties; ook het effect van nieuwbouw, aankopen, verkopen en sloop is in het cijfer verwerkt. Dit ligt behoorlijk lager dan de maximaal toegestane huurverhoging. De gemiddelde huur van corporaties is 516 euro per maand.

### **Van cijfers naar concrete stappen**

De Aedes-benchmark geeft steeds meer deelnemende corporaties inzicht om de eigen prestaties te verbeteren. Het leidt ook tot betere datakwaliteit bij woningcorporaties. Aedes ondersteunt haar leden hierin. Zo biedt Aedes een omvangrijk benchlearningprogramma aan, waar circa 1.400 medewerkers van corporaties praktijkervaringen delen in circa 80 bijeenkomsten. Koplopers onder de corporaties dagen hun collega-corporaties uit om stappen te zetten en helpen daarbij.





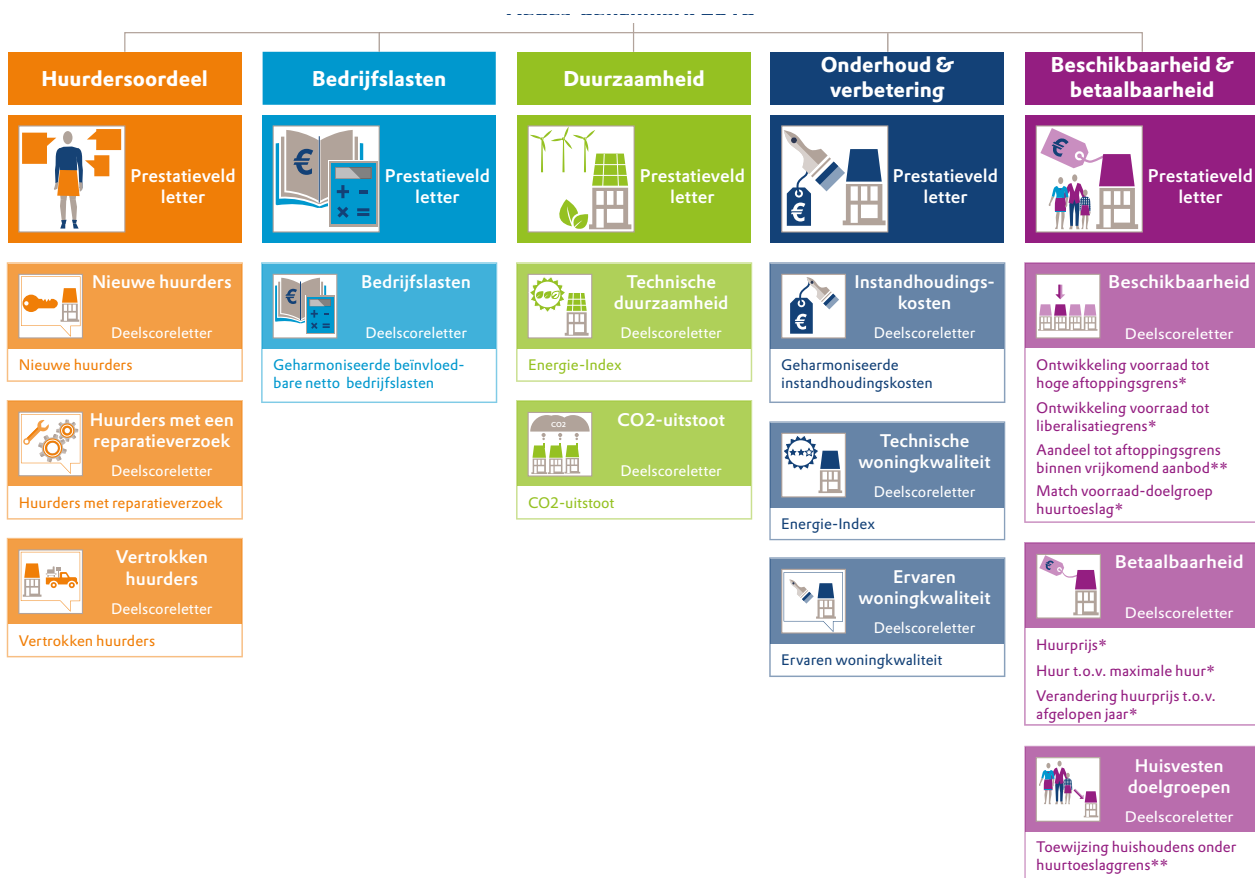
# Hoofdstuk 1 **INLEIDING**

De Aedes-benchmark heeft zich de afgelopen vijf jaar bewezen als belangrijk instrument. De deelname aan de benchmark is dit jaar op alle prestatievelden hoger dan ooit; 90 procent van alle corporaties doet mee. Zij vertegenwoordigen 98 procent van alle verhuureenheden. De benchmark biedt corporaties inzicht in hun prestaties en maakt deze onderling vergelijkbaar. Het geeft handvatten om hun prestaties te verbeteren en van elkaar te leren. Ook vergroot de benchmark de transparantie van woningcorporaties over hun prestaties.

## 1.1 HOE WERKT DE BENCHMARK?

In de benchmark zijn de belangrijkste processen en prestaties van corporaties opgenomen. Deze zijn onderverdeeld in vijf verschillende prestatievelden, die aansluiten op de belangrijkste onderdelen van het beleidsplan van een gemiddelde corporatie. Daarnaast verzamelt Aedes ruim 180 onderliggende en aanvullende indicatoren, die ook bedoeld zijn om benchlearning mogelijk te maken.

Figuur 1-1: Prestatievelden Aedes-benchmark 2018



\* : DAEB-portefeuille  
\*\* : Onder liberalisatiegrens



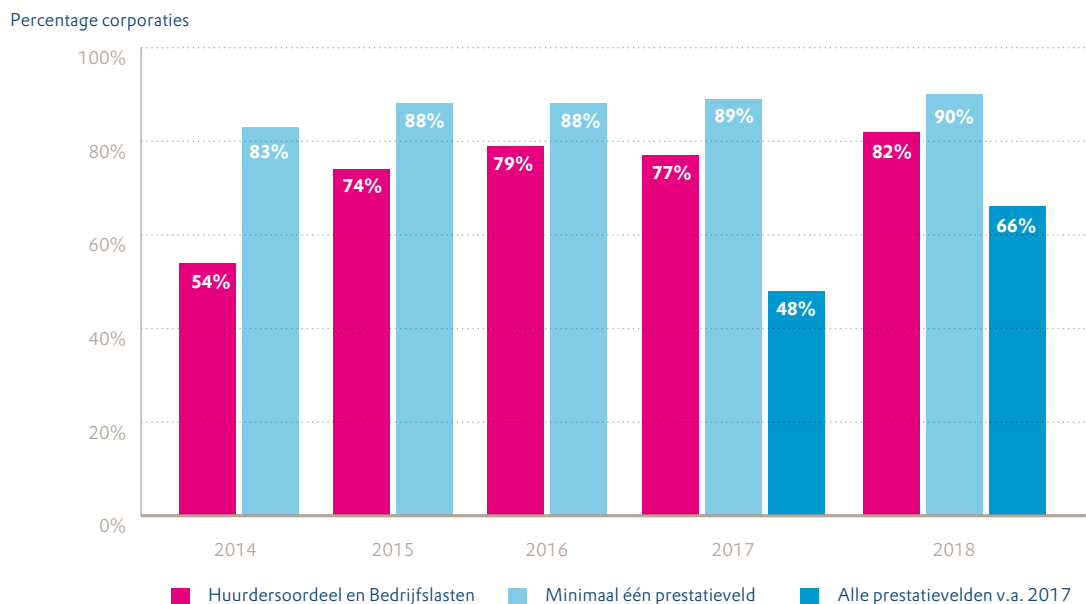
Het benchmark-analysemodel bestaat uit vijf onderwerpen, de prestatievelden:

- **Huurdersoordeel:** geeft inzicht in het oordeel van de huurder over de dienstverlening van de corporatie. Dit gaat over de belangrijkste contactmomenten tussen huurder en corporatie: het betrekken van een woning, het uitvoeren van reparaties en het verlaten van een woning.
- **Bedrijfslasten:** geeft inzicht in de kosten die corporaties maken om het verhuur- en beheerproces te organiseren.
- **Duurzaamheid:** beschrijft de duurzaamheid van de woningvoorraad van corporaties. Hierbij is aandacht voor de energetische kwaliteit en de CO<sub>2</sub>-uitstoot.
- **Onderhoud & verbetering:** geeft inzicht in de onderhoudsprestaties van corporaties. Dit wordt benaderd vanuit zowel de kwaliteit (door de huurder ervaren en technisch) als de kosten voor de instandhouding van het vastgoed.
- **Beschikbaarheid & betaalbaarheid:** geeft inzicht in de bijdrage van corporaties aan het betaalbaar huisvesten van hun doelgroepen.

## 1.2 DEELNAME AAN DE AEDES-BENCHMARK HOGER DAN OOI

De deelname aan de vijfde Aedes-benchmark is hoger dan ooit. In 2018 doen 291 corporaties (90 procent) actief mee aan minimaal één prestatieveld. Zij vertegenwoordigen 98 procent van alle verhuureenheden (vhe's) in de sector. Van de corporaties die lid van Aedes zijn heeft 96 procent deelgenomen.

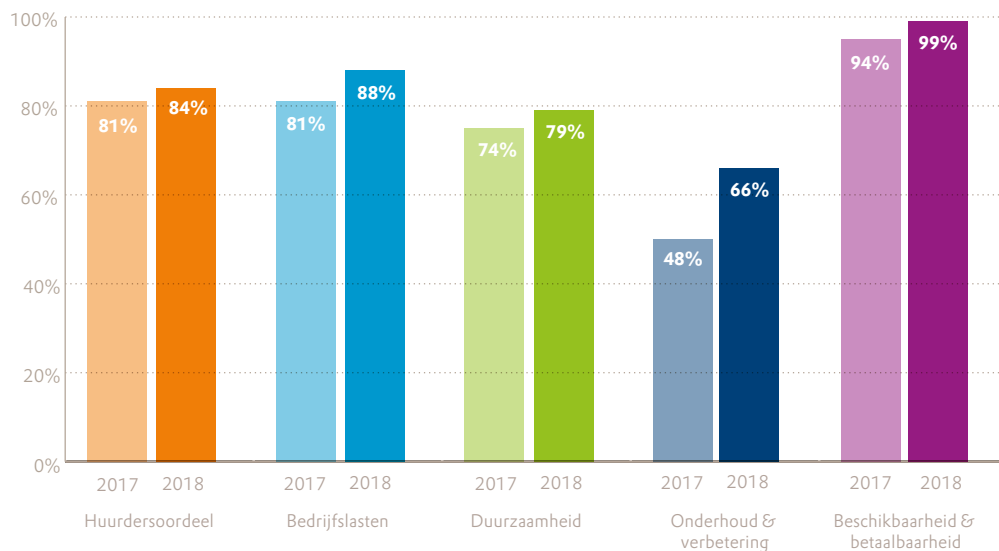
*Figuur 1-2: Deelname corporaties aan Aedes-benchmark 2014-2018*



Van de 291 corporaties die meedoen, nemen er 213 deel aan alle prestatievelden. De deelname varieert per prestatieveld (zie figuur 1-3). De prestatievelden Huurdersoordeel en Bedrijfslasten zijn vanaf het begin opgenomen in de benchmark en in de afgelopen vijf jaar was de deelname hieraan nog nooit zo hoog. Wat verder opvalt is de forse toename van de deelname aan het prestatieveld Onderhoud & verbetering, van 48 naar 66 procent. 243 corporaties hebben hun

huurders gevraagd naar hun mening over de woningkwaliteit. Dit veld is in 2017 voor het eerst opgenomen in de benchmark.

**Figuur 1-3: Deelname corporaties per prestatieveld 2017-2018**



### 1.3 MEER EN BETERE DATA

Corporaties hebben kwalitatief goede data nodig om in de toekomst hun werk beter te kunnen doen. De benchmark stimuleert dat corporaties belangrijke data in hun administratie actualiseren en levert feedback over hun datakwaliteit. Die is sterk verbeterd voor duurzaamheid, bedrijfs- en onderhoudslasten. Woningverbeteringen die bijdragen aan een betere Energie-Index zijn nu bijvoorbeeld administratief doorgegeven. Ook gaan corporaties steeds meer op dezelfde manier om met data over onderhouds- en bedrijfslasten, waardoor die beter te vergelijken zijn. En omdat er meer corporaties meedoen is ook de betrouwbaarheid en de nauwkeurigheid van de data over de sector toegenomen.

### 1.4 AEDES-BENCHMARK LEIDT TOT CONCRETE STAPPEN

De benchmark maakt de resultaten en de inzet van corporaties vergelijkbaar. Maakt inzichtelijk waar corporaties kunnen verbeteren en toont hun jaarlijkse voortgang. Corporatiebesturen en huurdersorganisaties kunnen hiermee doelen (bij-)stellen en beter sturen. Gebruikers zien dankzij de benchmark bovendien ook jaarlijks nieuwe aandachtspunten. Belanghebbenden, zoals huurders en gemeenten, waarderen dat zij kunnen volgen hoe corporaties individueel en de sector als geheel zichzelf ontwikkelen.

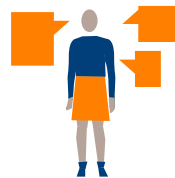
Corporaties streven doorlopend naar verbeteringen in betaalbaarheid, huurderstevredenheid, beschikbaarheid en duurzaamheid en naar een efficiëntere bedrijfsvoering. Er is continu vraag naar inzichten over hoe dit is te bereiken. De benchmark brengt actuele informatie daarover in beeld en stelt corporaties in staat om van elkaar te leren. Aedes organiseert daarvoor een benchlearningprogramma met circa 80 bijeenkomsten. Met sessies over de prestatievelden of daaraan gerelateerde verdiepende thema's. In deze sessies werken in totaal circa 1.400 corporatiemedewerkers samen aan hoe ze prestaties concreet kunnen verbeteren, op basis van de cijfers en uitwisseling van ervaringen. Koplopers onder de corporaties dagen hun collega-corporaties uit om stappen te zetten en helpen daarbij. Het Aedes-benchmarkcentrum biedt ter ondersteuning de mogelijkheid om verdiepende analyses te maken.



## Hoofdstuk 2

# HUURDERSOORDEEL STABILISEERT

In de Aedes-benchmark 2018 hebben ruim 300.000 huurders zich uitgesproken over de dienstverlening van corporaties. Het Huurdersoordeel is opgebouwd uit het oordeel over: de dienstverlening bij het uitvoeren van reparaties (Huurders met een reparatieverzoek), bij het betrekken van een woning (Nieuwe huurders) en bij het verlaten van een woning (Vertrokken huurders). Het zijn deelscores voor de belangrijkste contactmomenten tussen de corporatie en haar huurders.

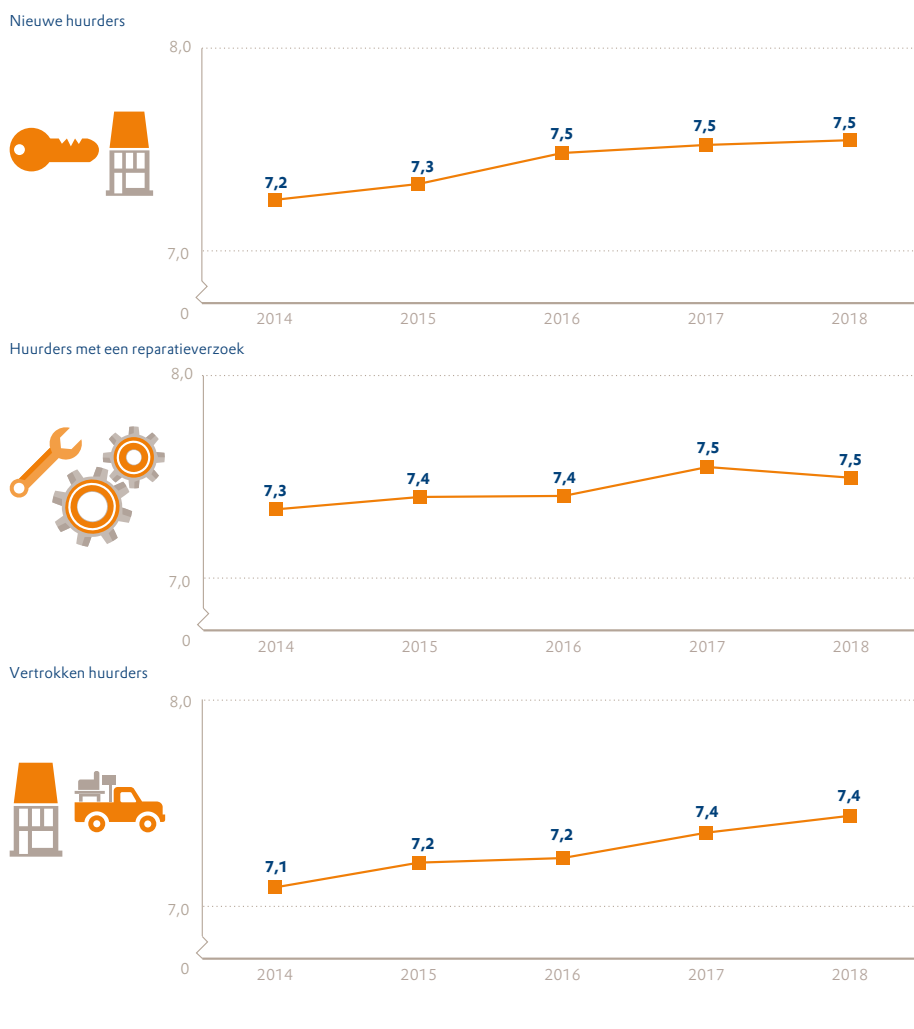


## 2.1 DEELNAME NEEMT VERDER TOE EN DEELSCORES STABILISEREN

Aan het prestatieveld Huurdersoordeel hebben in totaal 271 corporaties deelgenomen. Met een deelnamegraad van 84 procent is dit het hoogst sinds de start van de benchmark. Deze corporaties beheren gezamenlijk bijna 2,4 miljoen van de sociale huurwoningen. Dit jaar hebben ruim 300.000 huurders zich uitgesproken, een toename van 20 procent. Dit komt vooral omdat meer corporaties hebben deelgenomen aan het huurdersoordeel over de ervaren woningkwaliteit.

Over het geheel genomen zijn huurders van kleinere corporaties over het algemeen positiever over de dienstverlening van de corporatie. Na een gestage stijging in voorgaande jaren stabiliseert het sectorbeeld voor het Huurdersoordeel zich in 2018.

*Figuur 2-1: Ontwikkeling deelscores 2014 tot en met 2018*



## 2.2 REPARATIES: INVESTEREN IN TEVREDEN HUURDERS BESPAART OOK GELD

De deelscore Huurders met een reparatieverzoek is afgelopen jaar op sectorniveau licht gedaald. Iets meer dan de helft van de corporaties heeft dit jaar een lager gemiddelde dan vorig jaar, terwijl een derde nog een stijging heeft gerealiseerd. Huurders van kleinere corporaties zijn net als voorgaande jaren positiever over de dienstverlening van de corporatie en de allerkleinsten hebben een behoorlijke stijging gerealiseerd.

**Ruim 300.000 huurders spreken zich uit,  
een toename van 20 procent**



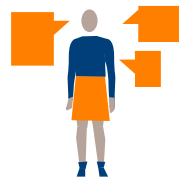
Tabel 2-1: Ontwikkeling deelscores Huurders met een reparatieverzoek per grootteklasse<sup>1</sup>

|      | 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 |
| 2018 | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 7,7 | 7,6 | 7,9 |

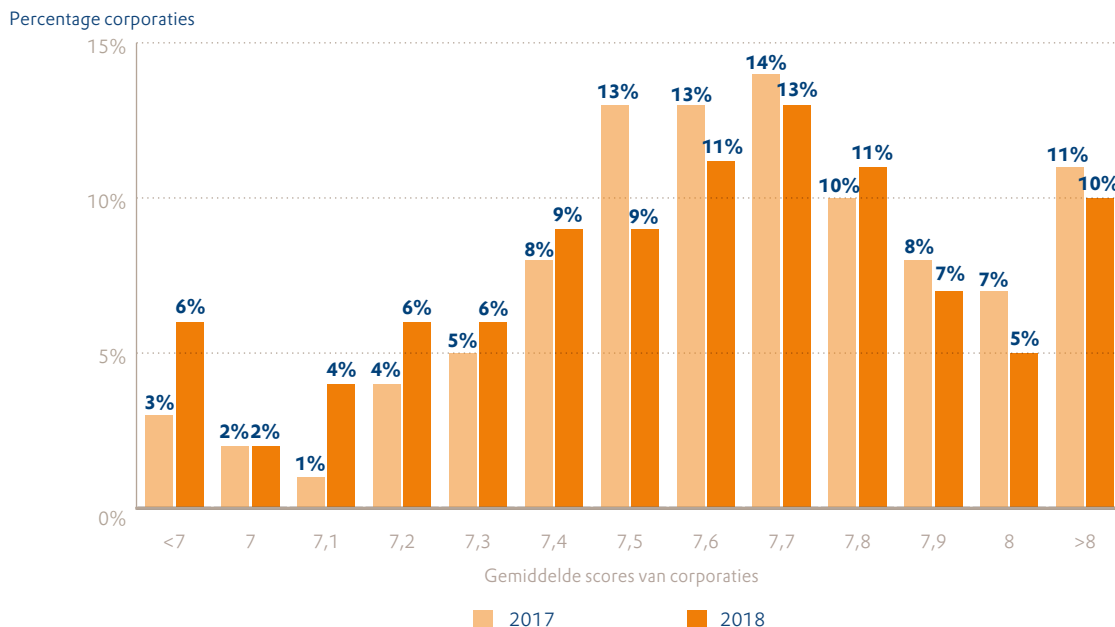
De spreiding tussen corporaties is op deze deelscore toegenomen afgelopen jaar. Vorig jaar scoorde ongeveer een kwart van de corporaties onder het sectorgemiddelde, dit is opgelopen tot een derde. 15 procent van de corporaties scoorde gemiddeld een 8 of hoger, 3 procent minder dan vorig jaar. 6 procent van de corporaties scoorde gemiddeld lager dan een 7, een toename van 3 procentpunten.

<sup>1</sup> Toelichting grootteklasse: XL meer dan 25.000 verhuureenheden, L 10.000 tot 25.000 vhe, M 5.000 tot 10.000 vhe, S 2.500 tot 5.000 vhe, XS 1.000 tot 2.500 vhe en XXS minder dan 1.000 vhe.



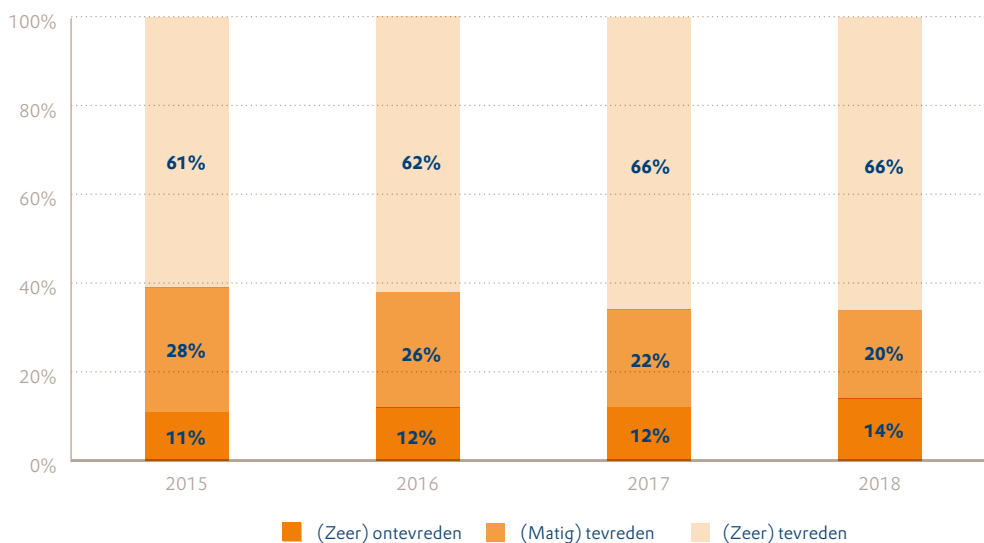


**Figuur 2-2: Huurdersoordeel reparatieverzoek, verdeling gemiddelde scores corporaties 2017-2018**



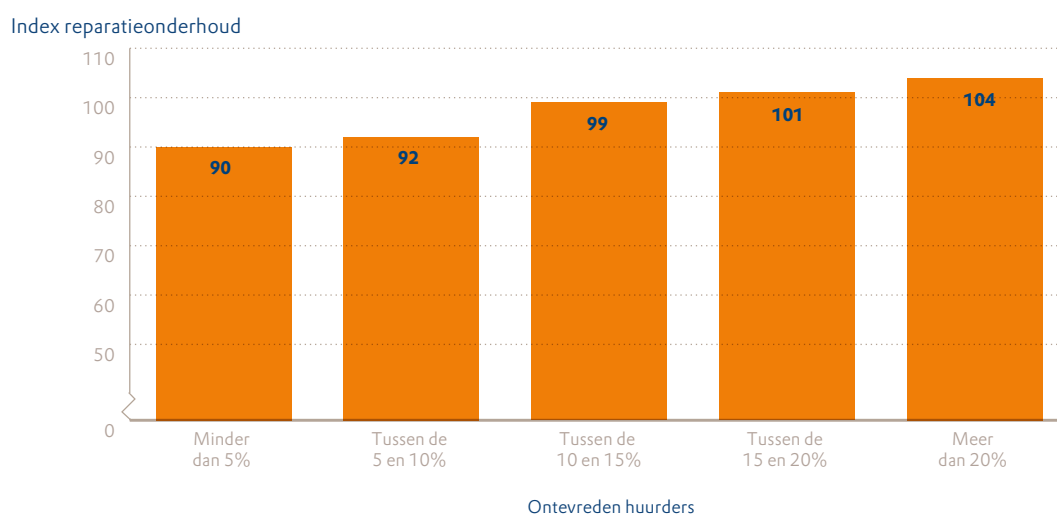
Huurders hebben een steeds meer uitgesproken mening. Na een stijging sinds 2015 blijft 66 procent van huurders met een 8+ zeer tevreden over de afhandeling van reparatieverzoeken door de corporatie in 2018 (figuur 2-3). In 2018 zijn er ook meer huurders die ontevreden zijn (5 of lager). Tussen corporaties zitten behoorlijke verschillen. Zo heeft nog geen 20 procent van de kleinere corporaties (tot 2.500 woningen) een aandeel ontevreden huurders van 15 procent of meer. Van de grootste corporaties (XL) heeft ruim 60 procent een aandeel ontevreden huurders van 15 procent of meer.

**Figuur 2-3: Huurderstevredenheid over reparatieverzoeken 2015-2018**



Uit de huurdersonderzoeken<sup>2</sup> kunnen we achterhalen wat de groep ontevreden huurders van de tevreden huurders onderscheidt. Ontevreden huurders weten na het melden van de reparatie minder vaak waar ze aan toe zijn, of hebben het idee dat ze veel moeite moeten doen, of de reparatie wordt niet in één keer opgelost. Dat deze groep huurders minder efficiënt is bediend, blijkt niet alleen uit hun eigen mening. Als we kijken naar de kosten die corporaties maken voor reparatieonderhoud (in relatie tot de kenmerken van hun woningen) zien we dat corporaties met een relatief hoog aandeel ontevreden huurders een kostenindex van reparatieonderhoud hebben die gemiddeld 14 punten hoger ligt dan corporaties met een laag aandeel ontevreden huurders. Inzetten op het verminderen van het aandeel ontevreden huurders kan dus lonen op verschillende fronten.

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

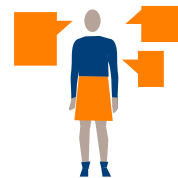


## 2.3 STABIEL OORDEEL BIJ NIEUWE EN VERTROKKEN HUURDERS

De mutatiegraad in de sociale huursector is ongeveer 8 procent. Dat komt overeen met bijna 200.000 bestaande corporatiewoningen die jaarlijks vrijkomen, waarbij jaarlijks evenzoveel huishoudens een corporatiewoning achterlaten en een nieuwe woning betrekken. Waar in eerdere jaren te zien was dat de vertrekkende huurder gemiddeld minder tevreden is over de dienstverlening dan de nieuwe huurder, trekken de gemiddelden de afgelopen twee jaar wat meer naar elkaar toe.

De vertrekkende huurder is mogelijk minder tevreden (7,4) omdat die vooral bezig is met de woning die hij of zij gaat betrekken. Het opleveren van de woning aan de voormalige verhuurder kan dan gezien worden als een last. Liever stopt deze verhuizende huurder zijn of haar energie in de nieuwe woning. Over de fysieke staat van een nieuwe woning bij oplevering is de huurder overigens over het geheel genomen al jaren minder positief (6,8).

<sup>2</sup> KWH-Huurdersonderzoeken 2018.



Kijkend naar de deelscores van deze processen zijn op sectorniveau nauwelijks ontwikkelingen te zien. In de verschillende grootteklassen zijn wel verschuivingen zichtbaar. Corporaties die tussen de 5.000 en 25.000 woningen beheren (M- en ML-klasse), scoren gemiddeld een tiende punt hoger dan vorig jaar bij zowel vertrekkende als nieuwe huurders. De XS-klasse laat een kleine daling zien. Het verschil tussen grote en kleine corporaties blijft bestaan.

**Tabel 2-2: Ontwikkeling deelscore Nieuwe huurders per grootteklasse**

|      | XL  | L   | M   | S   | XS  | XXS |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 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 |
| 2018 | 7,5 | 7,5 | 7,6 | 7,7 | 7,8 | 7,9 |

Voor het proces van de vertrekkende huurders zien we duidelijk dat de scores tussen de grootteklassen naar elkaar zijn toegesloegen in de laatste jaren (op de XXS-klasse na).

**Tabel 2-3: Ontwikkeling deelscore Vertrokken huurders per grootteklasse**

|      | XL  | L   | M   | S   | XS  | XXS |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2014 | 7,1 | 7,0 | 7,2 | 7,0 | 7,5 | 7,5 |
| 2015 | 7,0 | 7,2 | 7,3 | 7,4 | 7,6 | 7,7 |
| 2016 | 7,1 | 7,2 | 7,3 | 7,4 | 7,5 | 7,8 |
| 2017 | 7,3 | 7,3 | 7,4 | 7,6 | 7,6 | 7,6 |
| 2018 | 7,4 | 7,4 | 7,5 | 7,6 | 7,5 | 8,0 |

De vertrekkende huurder tijdig informeren over het proces en op deze wijze zo vroeg mogelijk duidelijkheid bieden, helpt bij een positief Huurdersoordeel. Dat geldt ook bij de nieuwe huurder. Wat kan en mag de huurder van de corporatie verwachten bij de oplevering van de woning? Welk onderhoud is dan al klaar, wat niet en wat pakt de corporatie helemaal niet aan?

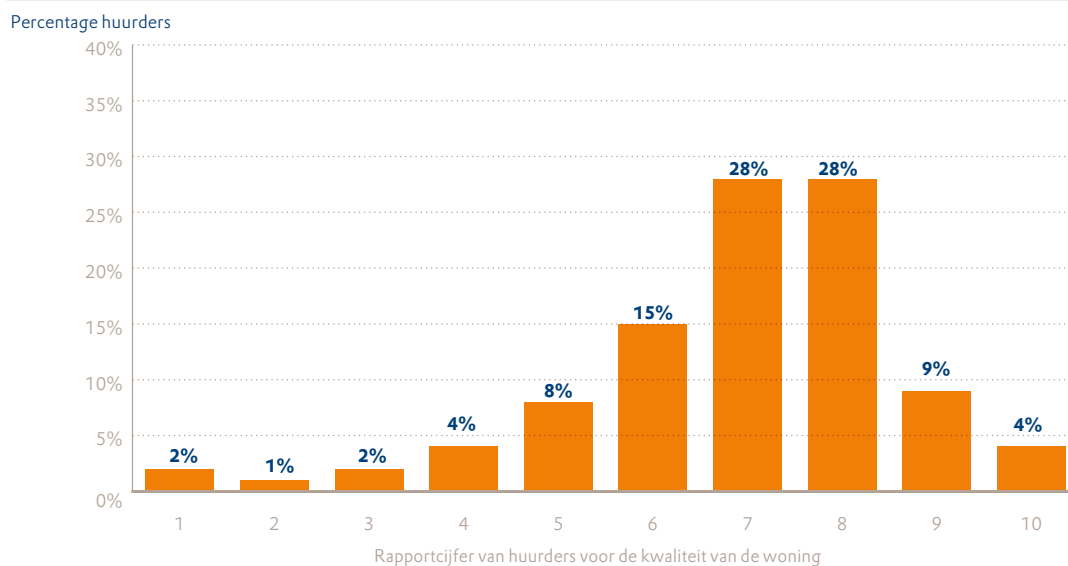
## 2.4 DE MENING VAN HUURDERS TELT MEE BIJ INVESTERINGSBESLISSINGEN

De beleving van de huurder van de dienstverlening staat niet helemaal los van de beleving die de huurder heeft van de kwaliteit van zijn of haar woning. Het is goed voor te stellen dat een huurder die erg ontevreden is over zijn woning ook kritischer is over de afhandeling van reparaties.

Aan het opvragen van de door huurders ervaren woningkwaliteit deden dit jaar 243 corporaties mee. Dat is een behoorlijke toename ten opzichte van vorig jaar. Daarmee is een één op één vergelijking niet compleet zuiver, maar het cijfer van dit jaar (6,9) ligt lager dan het sectorgemiddelde van 2017 (7,0). Achter dit cijfer zit een behoorlijke groep huurders (32

procent) die niet (helemaal) tevreden is over de kwaliteit van de woning (geeft een 6 of lager). Dit beeld wordt bevestigd door het aandeel huurders dat vindt dat er sprake is van achterstallig

**Figuur 2-5: Percentage huurders dat een bepaald rapportcijfer geeft voor de kwaliteit van de woning**



onderhoud in de woning: dit percentage is met 2 procent toegenomen naar 37 procent in 2018. Uit huurdersonderzoeken<sup>3</sup> weten we dat huurders die niet (helemaal) tevreden zijn over de kwaliteit van de woning (cijfer tot en met een 6), vooral aangeven dat de woning niet voldoende geïsoleerd is. Deze resultaten laten zien hoe belangrijk het is om de mening van de huurder mee te nemen in de beslissing waar onderhoudswerkzaamheden en woningverbeteringen worden gepland. De mening van de huurder over de woning wordt ook steeds belangrijker in de duurzaamheidsopgave die er ligt voor woningcorporaties. Willen huurders meewerken aan duurzaamheidsmaatregelen wanneer er in hun ogen andere onderhoudswerkzaamheden urgenter zijn? De ervaren woningkwaliteit biedt de corporatie inzicht in de mening van de huurder. In de hoofdstukken 4 en 5 gaan we verder in op onderhoudskosten en duurzaamheid. In het benchlearningprogramma staan we stil bij het oordeel van de huurder en wisselen we strategieën uit hoe de corporatie de mening van de huurder kan meenemen bij het verduurzamen van de woningvoorraad en planmatig onderhoud.

**Mening huurder wordt  
steeds belangrijker in duurzaamheidsopgave  
voor woningcorporaties**



<sup>3</sup> Huurdersonderzoeken KWH 2018.

A photograph of two women walking in a modern, brightly lit office space. The woman on the left is wearing a blue turtleneck dress and a black leather jacket, holding a small object in her hands. The woman on the right is wearing a green textured sweater and dark pants. They are both smiling and looking at each other. The background shows a modern office interior with large windows and a blue floor.

## Hoofdstuk 3

# BEDRIJFSLASTEN

Het prestatieveld Bedrijfslasten meet voor de vijfde keer de beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten. Om deze te kunnen meten, gebruiken we de jaarverslagcijfers (dVI) van corporaties. Verder leveren corporaties aanvullende gegevens aan om de bedrijfslasten onderling vergelijkbaar te maken (harmoniseren). De bedrijfslasten zijn voor de tweede keer gebaseerd op de *functionele* winst- en verliesrekening. Bij de beïnvloedbare bedrijfslasten meten we de bedrijfslasten waar de corporaties invloed op hebben. Dat gaat om verhuur- en beheeractiviteiten (exclusief de onderhoudsactiviteiten en inclusief de kosten van verkoop bestaande woningen), leefbaarheid en de overige organisatiekosten. Bij de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten meten we de belastingen en heffingen, zoals de verhuurderheffing en de OZB.



### **3.1 BEÏNVLOEDBARE BEDRIJFSLASTEN VERDER GEDAALD, VERHUURDERHEFFING WEER GESTEGEN**

De totale bedrijfslasten van corporaties zijn het afgelopen jaar met 35 euro per vhe toegenomen tot 1.699 euro. Dat is een toename van ruim 80 miljoen euro voor alle woningcorporaties.

Door het kostenbewustzijn zijn corporaties er voor het vijfde opeenvolgende jaar in geslaagd om de door hen zelf beïnvloedbare bedrijfslasten te laten dalen. De beïnvloedbare bedrijfslasten zijn gedaald van 790 naar 764 euro per vhe. Dit is een daling van 26 euro, oftewel 3,3 procent. De afname van 26 euro is minder dan de jaarlijkse gemiddelde afname in de afgelopen vier jaar.

**De beïnvloedbare  
bedrijfslasten zijn in vijf jaar  
met 25 procent gedaald**



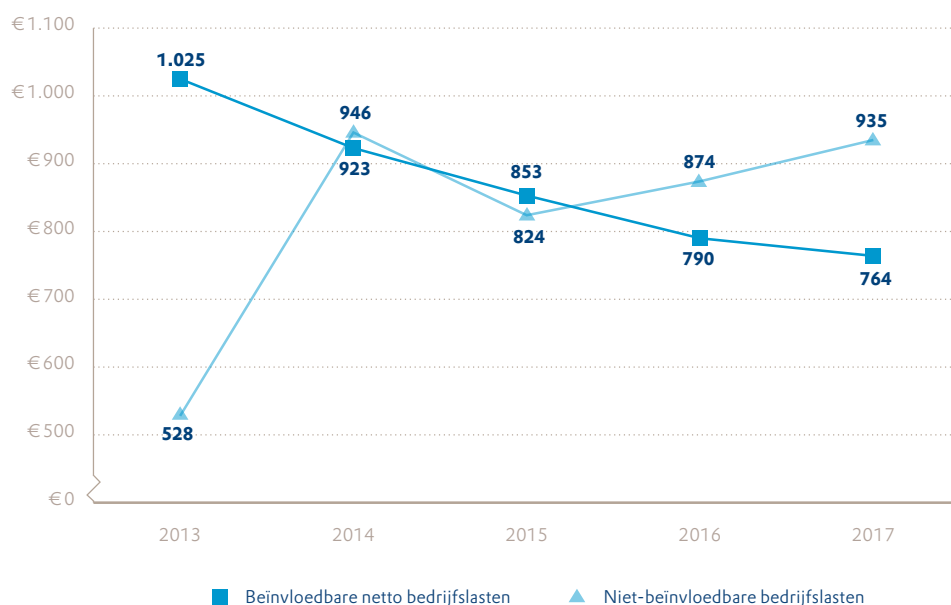
Bij de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten meten we de belastingen en heffingen waar corporaties geen invloed op hebben, zoals de verhuurderheffing, de OZB en overige gemeentelijke heffingen. In de niet-beïnvloedbare kosten is de vennootschapsbelasting niet opgenomen. De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten zijn voor het derde opeenvolgende jaar gestegen. In 2017 namen deze toe van 874 naar 935 euro per vhe. Deze stijging wordt vrijwel volledig verklaard door de toename van de verhuurderheffing met 60 euro per vhe, oftewel 10,7 procent.

In de periode 2013-2017 zijn de beïnvloedbare bedrijfslasten met 25 procent afgenomen. De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten zijn in dezelfde periode met ruim 75 procent gestegen. De afgelopen twee jaar lagen de niet-beïnvloedbare lasten structureel hoger dan de beïnvloedbare bedrijfslasten. In 2014 lagen deze ook hoger door de saneringsheffing.



**Figuur 3-1: Ontwikkeling beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten 2013-2017**

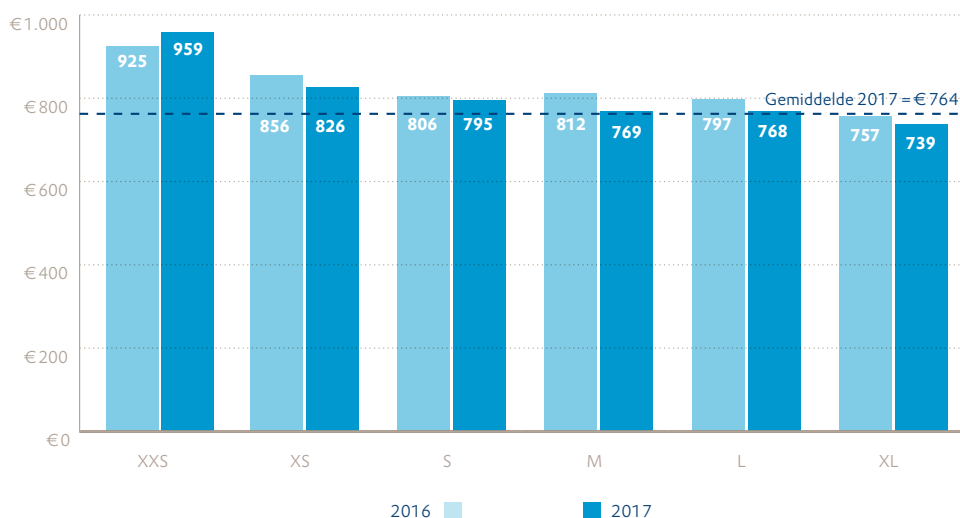
Bedrag in € per vhe



Wanneer we kijken naar de ontwikkeling van de beïnvloedbare bedrijfslasten bij de verschillende grootteklassen laten de XS-, M- en L-klasse de sterkste daling zien. De corporaties in de XL-klasse hebben al een aantal jaar de laagste bedrijfslasten. Alleen bij de corporaties in de XXS-klasse is sprake van een toename van de bedrijfslasten. Dit komt door de eisen van de Woningwet en andere wet- en regelgeving, die onverkort ook voor de kleinste corporaties van toepassing zijn.

**Figuur 3-2: Beïnvloedbare bedrijfslasten naar grootteklasse 2016-2017**

Bedrag in € per vhe



### 3.2 DALING BEDRIJFSLASTEN: VAN 790 EURO NAAR 764 EURO PER VHE

De bedrijfslasten zijn dit jaar volledig gebaseerd op het functioneel model<sup>4</sup> van de winst- en verliesrekening. Voor benchlearning zijn ook gegevens gevraagd over de ontwikkeling van de personeelskosten en de overige bedrijfslasten. Onderstaande tabel toont de kostenontwikkeling in de activiteiten van het functioneel model van het afgelopen jaar.

*Tabel 3-1: Ontwikkeling activiteiten in functioneel model 2016-2017 in euro per vhe*

| Kostenpost                                                                        | 2016        | 2017        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Lasten verhuur- en beheeractiviteiten inclusief overige directe exploitatiekosten | €615        | €567        |
| Toegerekende organisatiekosten inzake 'verkoop vastgoedportefeuille'              | €27         | €23         |
| Leefbaarheid                                                                      | €99         | €96         |
| Overige organisatiekosten                                                         | €43         | €68         |
| Saldo servicecontracten                                                           | €6          | €10         |
| <b>Beïnvloedbare bedrijfslasten totaal</b>                                        | <b>€790</b> | <b>€764</b> |

De daling van de beïnvloedbare bedrijfslasten wordt vrijwel volledig veroorzaakt door een daling van de personeelskosten met 24 euro en een beperkte daling van de overige bedrijfslasten met 4 euro. Dit is terug te zien in de daling die is gerealiseerd in de lasten voor verhuur- en beheeractiviteiten van 48 euro per vhe. Naast daling van de personeelskosten heeft een aanpassing van de handleiding van het functioneel model ertoe geleid dat meer kosten (23 euro per vhe) vanuit de verschillende activiteiten aan overige organisatiekosten worden toegerekend.

Het totaal aantal fte in de sector is met (netto) circa 400 afgenomen, wat ongeveer een derde van de daling van de personeelskosten verklaart. Het overige deel van de daling wordt verklaard door een daling van de personeelskosten per fte, die zijn weergegeven in onderstaande figuur. Bij zo'n 30 grotere corporaties waren in 2016 nog reorganisatiekosten in de personeelskosten opgenomen, waarmee ze de gemiddelde personeelskosten per fte omhoog trokken. Deze personeelskosten zijn in 2017 gedaald naar het gemiddelde niveau van de sector. Daarnaast hebben corporaties bij de reorganisaties duurder personeel vervangen door goedkoper personeel. Ten slotte is bij diverse corporaties meer verantwoordelijkheid op een lager niveau neergelegd, waardoor met minder management kan worden volstaan.

Na een daling van de beïnvloedbare bedrijfslasten van 25 procent in de afgelopen vijf jaar is het de verwachting dat de gemiddelde bedrijfslasten stabiliseren. De beïnvloedbare bedrijfslasten dalen met 26 euro minder sterk dan voorgaande jaren en de daling bij de koplopers zwakt af tot 13 euro per vhe.

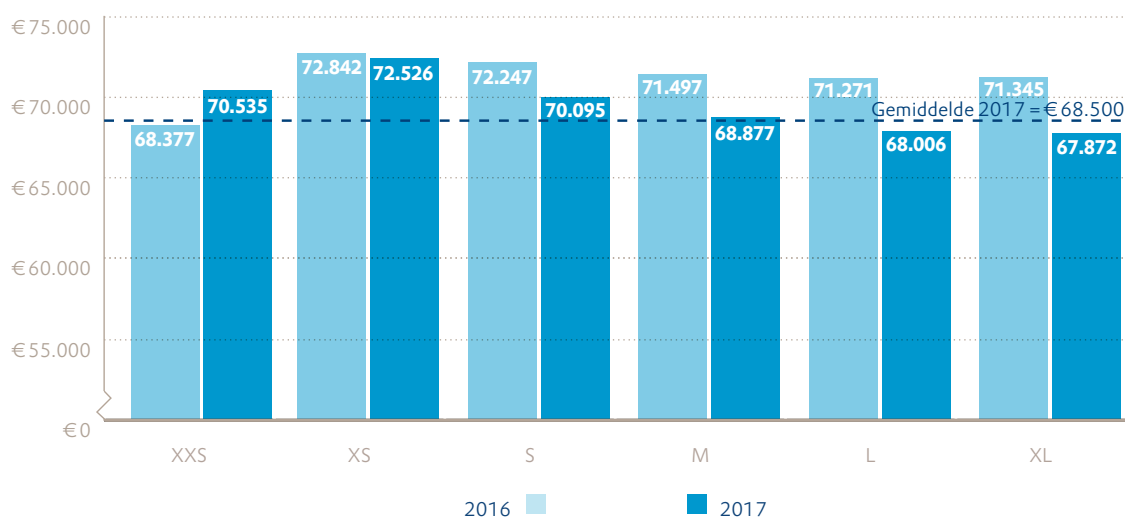
<sup>4</sup> In het functioneel model worden de kostensoorten zoals personeelskosten, overige bedrijfslasten en de opbrengsten toegerekend aan de verschillende activiteiten waardoor inzicht ontstaat in het exploitatieresultaat per activiteit.



De middengroep en staartgroep laten nog een daling van 36 respectievelijk 37 euro per vhe zien. Daarnaast is te zien dat de effecten van doorgevoerde reorganisaties grotendeels zijn gerealiseerd. In het afgelopen jaar was voor 41 procent van de deelnemende corporaties sprake van een toename van de kosten en voor 59 procent van de corporaties nog sprake van een daling. Deze percentages bewegen zich steeds verder richting het evenwicht (50/50). Daarnaast zal de grote maatschappelijke opgave op het gebied van verduurzaming en nieuwbouw waarschijnlijk een grotere personele inzet vragen. Individuele corporaties kunnen door een beter kostenbewustzijn de kosten nog verder verlagen, terwijl andere corporaties hun kosten zien toenemen.

**Figuur 3-3: Personeelslasten per fte naar grootteklasse corporaties 2016-2017**

Bedrag in € per vhe



### 3.3 MEER MOGELIJKHEDEN DOOR BENCHLEARNING

De gegevens uit de Aedes-benchmark maken het mogelijk om te vergelijken hoe de bedrijfslasten van de corporatie zich hebben ontwikkeld en zich verhouden tot andere corporaties. De beïnvloedbare bedrijfslasten zijn uitgesplitst naar de activiteiten van het functioneel model. In het Aedes-benchmarkcentrum kunnen corporaties ook inzichtelijk maken hoe de personeelskosten en de overige bedrijfslasten zich hebben ontwikkeld ten opzichte van een referentiegroep.

Binnen de personeelskosten kunnen corporaties de personeelskosten per fte (per activiteit), het aantal vhe per fte en de verdeling van de fte over de verschillende activiteiten vergelijken. Omdat deze gegevens voor de tweede keer zijn opgevraagd is hier ook een vergelijking mogelijk ten opzichte van vorig jaar. Corporaties met hogere personeelskosten krijgen hiermee inzicht in hoe zij zich op deze punten kunnen ontwikkelen. Ook in het benchlearningprogramma is hier aandacht voor.

## **Daling van de beïnvloedbare bedrijfslasten wordt veroorzaakt door een daling van de personeelskosten**



In de afgelopen jaren zijn de overige bedrijfslasten van corporaties flink gedaald. Die daling lijkt te vertragen. Is daarmee de bodem van efficiencywinsten in zicht? Nog meer kostenbewustzijn en het professioneel organiseren van inkoop kan een verdere kostenbesparing mogelijk maken. Corporaties blijven werken aan verbetering, onder andere via betere datakwaliteit en meer datagedreven bedrijfsvoering. Om corporaties te ondersteunen bij het verbeteren van de prestaties worden er in het benchlearningprogramma bijeenkomsten aangeboden over het professionaliseren van inkoop, het verbeteren van datakwaliteit en het (cijfermatig) inzicht krijgen in goed werkgeverschap.



A photograph of a construction site on a residential roof. Two workers in hard hats and safety gear are visible. One worker is on a metal scaffolding structure, while the other is on the roof itself. A large, light-colored rectangular panel is being lowered into place by a crane, suspended by ropes. The roof is covered with wooden battens. The building has a dark grey tiled roof and white-framed windows. A green semi-transparent banner is overlaid on the bottom half of the image, containing the chapter title and text.

## Hoofdstuk 4 **DUURZAAMHEID**

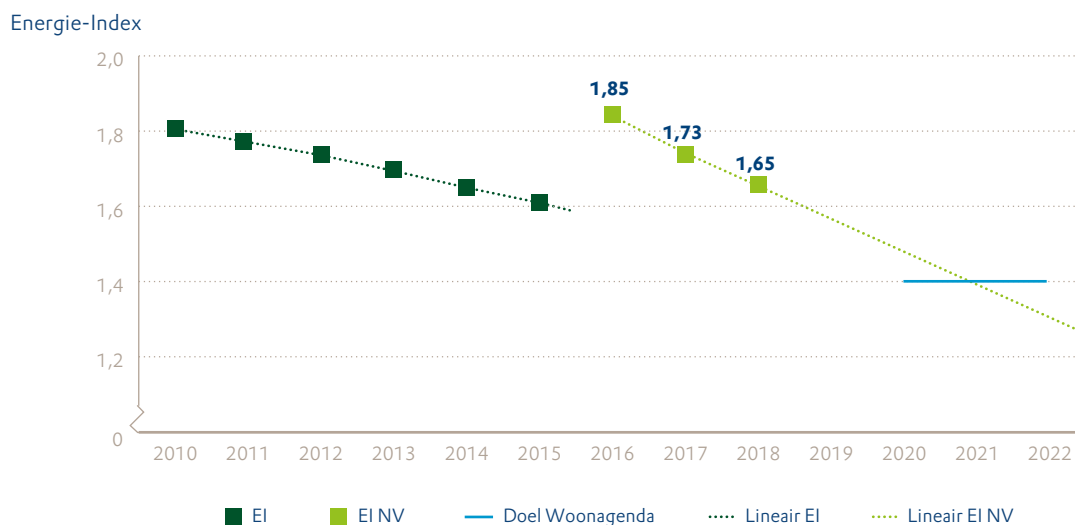
Aedes heeft de duurzaamheidsprestaties opgenomen in de benchmark vanwege het belang van dit onderwerp voor woningcorporaties en de hele maatschappij. Het prestatieveld bestaat uit twee deelscores: de energetische prestaties van de woningen gemeten door de Energie-Index (EI) en de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de warmtevraag van de woningen per vierkante meter. Duurzaamheid is uiteraard breder dan deze twee deelscores alleen, bijvoorbeeld het duurzaam gebruik van materialen, maar vooralsnog hebben we geen gegevens om corporaties op dit aspect van duurzaamheid te vergelijken. Uit de analyse van de aangeleverde gegevens van ruim 2 miljoen woningen blijkt dat corporaties gestaag de duurzaamheidsprestatie van hun woningen verbeteren en op weg zijn om hun ambities uit de

## 4.1 ENERGIE-INDEX VERBETERT NAAR 1,65

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 (EI) plaatsvond. Daarna is de index-rekenmethode gewijzigd in EI Nader Voorschrift. 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. Toepassing van het Nader Voorschrift leidt echter tot een gemiddeld hogere score in de EI dan vóór de invoering hiervan.

In 2016 is het eerste meetmoment van de Energie-Index onder het Nader Voorschrift 1,85. Halverwege 2017 is er een tweede meetmoment met een EI van 1,73. Halverwege 2018 is de Energie-Index gedaald naar 1,65. Een extrapolatie op basis van deze drie meetpunten laat zien dat een gemiddelde EI van 1,40 in 2021 wordt gehaald. Dit sluit aan op de ambitie van gemiddeld label B in 2021, die Aedes heeft vastgesteld in haar Woonagenda.

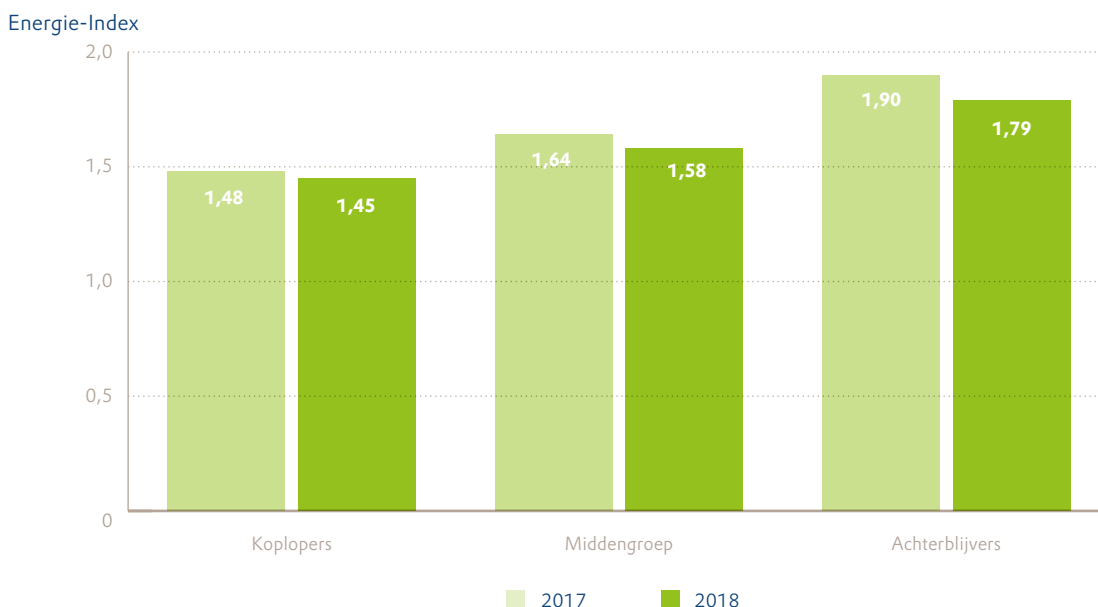
*Figuur 4-1: Ontwikkeling van Energie-Index*



In de komende jaren moet blijken of de voortgang van de verbetering van de EI deze trend kan blijven volgen, of het proces zelfs kan versnellen. Dit is onder andere afhankelijk van de financiële ruimte van corporaties, belangen van huurders, en de materiële en personele capaciteit van de bouwsector.



**Figuur 4-2: Ontwikkeling Energie-Index naar koplopers, middengroep en staartgroep 2017-2018**



De corporatiesector is aan het verduurzamen. Bij ruim 80 procent van de corporaties daalt de Energie-Index. Bij een aantal andere corporaties blijft de index gelijk, of stijgt deze licht, bijvoorbeeld door een fusie. De verduurzaming vindt in het hele land plaats, onafhankelijk van grootteklasse, mate van stedelijkheid of financiële spankracht. Opvallend is dat de corporaties die op het gebied van de verduurzaming zich in de achterhoede bevinden gemiddeld een sterkere daling van de EI laten zien dan de koplopers. Corporaties komen daarmee dicht bij elkaar te liggen.

### **De corporatiesector is aan het verduurzamen. Bij ruim 80 procent van de corporaties daalt de Energie-Index**



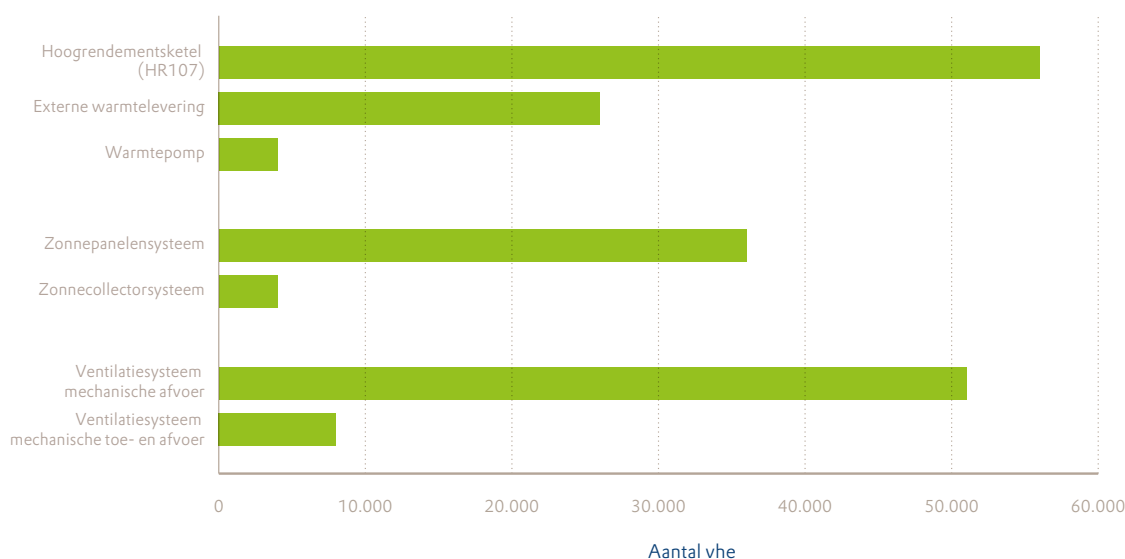
De belangrijkste verklaringen voor het blijven dalen van de EI zijn de investeringen die corporaties blijven doen in hun woningvoorraad. Het verbeteren van de sector vindt voor ongeveer 15 procent plaats door veranderingen van de voorraad, zoals sloop, nieuwbouw, aan- en verkoop. De andere 85 procent is het gevolg van maatregelen in de bestaande woningvoorraad. Het afgelopen jaar zijn:

- op meer woningen innovatieve systemen toegepast, zoals externe warmtelevering (26.000 woningen) en warmtepompen (4.000 woningen);
- in 56.000 woningen efficiënte hoog rendementsketels (HR107) geplaatst, die veel oudere

verwarmingsinstallaties (VR, CR, HR100, HR104) hebben vervangen. 75 procent van de woningen van corporaties heeft nu een HR107-ketel;

- op 36.000 woningen zonnepanelen geplaatst. Het aantal woningen met zonnepanelen is afgelopen jaar gestegen naar in totaal 116.000;
- op 4.000 woningen een zonnecollector geplaatst om warm water te verkrijgen. Het totaal aantal woningen met zonnecollector is toegenomen naar 49.000;
- op 51.000 woningen mechanische ventilatieafvoersystemen toegevoegd en in nog eens 8.000 woningen ventilatiesystemen toegevoegd met zowel aan- en afvoer van lucht;
- de gemiddelde isolatiegraden van de gevel, ramen, daken en vloeren gestaag gestegen met 2,3 procent Het potentieel om de isolatiegraad verder te verbeteren is nog hoog.

**Figuur 4-3: Energetische maatregelen 2017-2018**



## 4.2 CO<sub>2</sub>-UITSTOOT VAN DE WARMTEVRAAG 21,4 KG/M<sup>2</sup>

De Energie-Index is een theoretische indicator voor duurzaamheid van de woning. Als tweede indicator hanteert de Aedes-benchmark daarom de daadwerkelijke CO<sub>2</sub>-uitstoot van de woning door verwarming. Corporaties kunnen ook daarop invloed hebben via de kwaliteit van de woning. Over de mate van deze beïnvloedbaarheid zijn verschillende ideeën. Want het warmteverbruik wordt niet alleen bepaald door de bouwkwaliteit, maar ook door bewonersgedrag. Daarnaast wordt in een woning ook elektriciteit gebruikt, maar dit verbruik is veel sterker gerelateerd aan de bewoner dan aan de warmtebehoefte. Ook 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 daar weinig tot geen invloed op.

De CO<sub>2</sub>-uitstoot van verwarming komt van zowel gaslevering als van stadsverwarming. Voor het werkelijke verbruik wordt gebruikgemaakt van CBS-gegevens. Bij het CBS is op adresniveau anoniem het werkelijke gasverbruik beschikbaar. Deze gegevens zijn alleen beschikbaar voor het jaar 2016 en helaas niet voor 2017. Een klein deel van de



corporatiewoningen (8 procent) is 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 CO<sub>2</sub>-uitstoot wordt uitgedrukt in vierkante meter om te corrigeren voor de grootte van de woning.

De CO<sub>2</sub>-uitstoot van de gaslevering en stadsverwarming leidt opgeteld tot een gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van de warmtevraag van 21,4 kg/m<sup>2</sup>. Deze indicator is dit jaar voor de tweede keer gemeten en laat een daling van 2 procent zien ten opzichte van het jaar 2015. Toen was het 21,8 kg/m<sup>2</sup>.

## **Woningcorporaties staan voor de uitdaging om met elkaar de juiste maatregelen te treffen die de CO<sub>2</sub>-uitstoot ook daadwerkelijk verlagen**



### **Relatie met de Energie-Index**

De relatie tussen de daling in de EI en de daling in de CO<sub>2</sub>-uitstoot per vierkante meter is vanwege de verschillende jaren, respectievelijk 2018 en 2016 niet rechtstreeks met elkaar te vergelijken. De vergelijking tussen de absolute waarden van de Energie-Index en de CO<sub>2</sub>-uitstoot per vierkante meter levert ook verschillen op, omdat beide indicatoren niet bedoeld zijn om hetzelfde te meten.

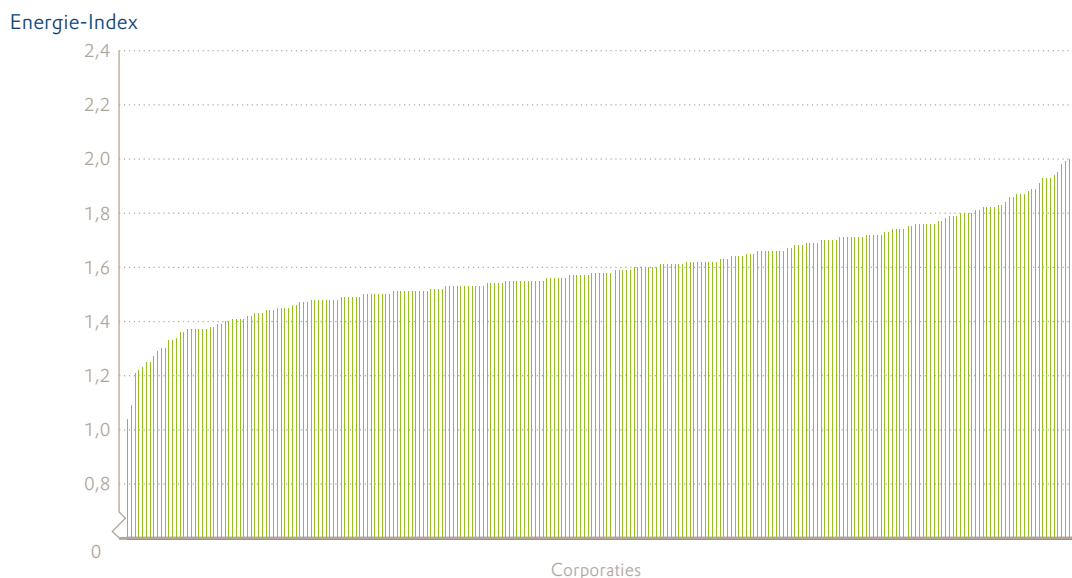
Het combineren van de brede Energie-Index over theoretische duurzaamheid met feitelijke CO<sub>2</sub>-uitstoot voor warmte, levert een duidelijke meerwaarde op. Het geeft inzicht in de feitelijke effectiviteit van maatregelen. In de toekomst moeten daarin samen met woningcorporaties nog meer stappen worden gezet voor een beter inzicht hierin.

### **4.3 BENCHMARK GEEFT INZICHT IN DUURZAAMHEIDSBELEID**

Beide deelscores kunnen corporaties richting geven in hun verdere duurzaamheidsbeleid. Op de korte termijn is de EI 1,40 in 2021 uit de Aedes Woonagenda een belangrijke doelstelling. Om dat te halen zullen de investeringen die leiden tot een verlaging van de Energie-Index minimaal op hetzelfde niveau moeten blijven. Wanneer de kosten per maatregel toenemen dan is er extra inzet nodig. Onderstaande grafiek laat zien dat er verschillen zijn tussen corporaties in hoeverre zij de sectordoelstelling EI=1,40 naderen. Om de doelstelling van EI=1,40 te halen zullen niet alleen de corporaties uit de staartgroep moeten investeren, maar ook de kopgroep moet blijven investeren om de sectordoelstelling te halen.

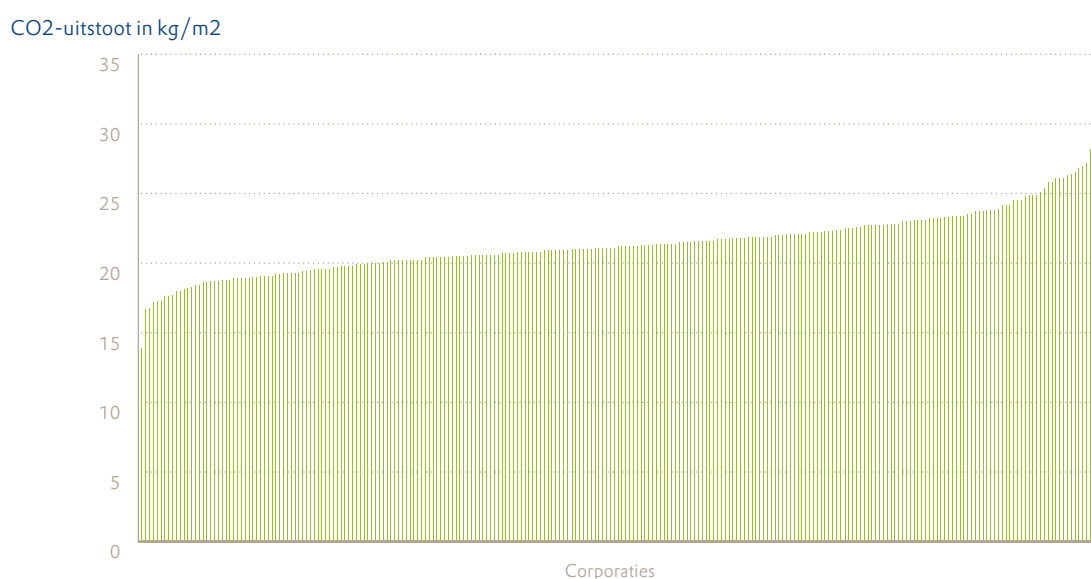


**Figuur 4-4: Gemiddelde EI van individuele corporaties oplopend 2018**



Corporaties moeten in toenemende mate hun blik verleggen naar de toekomst, 2030 en zelfs 2050, richting de langetermijndoelstelling om het daadwerkelijke verbruik en de daarmee samenhangende CO<sub>2</sub>-uitstoot verder te verlagen. Daarbij wordt het steeds belangrijker om af te wegen hoe kortetermijninvesteringen passen in deze langetermijndoelstellingen. Het instrument de *Aedes Routekaart CO<sub>2</sub>-neutraal 2050* ondersteunt bij het beantwoorden van deze vraag.

**Figuur 4-5: Gemiddelde kg CO<sub>2</sub> per m<sup>2</sup> van individuele corporaties oplopend 2016**







Woningcorporaties staan voor de uitdaging om met elkaar de juiste maatregelen te treffen die de CO<sub>2</sub>-uitstoot ook daadwerkelijk verlagen. Aedes ondersteunt dit door met corporaties benchlearningssessies te organiseren om de goede voorbeelden van elkaar over te kunnen nemen. Ook is er voor corporaties het Aedes-benchmarkcentrum online beschikbaar met individuele cijfers die kunnen ondersteunen in de besluitvorming over duurzaamheidsinvesteringen.

A photograph of two workers on a balcony of a brick building, painting the exterior. One worker is wearing a red and black plaid shirt and white pants, standing near a window. The other worker is wearing a white protective suit and is painting a window frame. A silver extension ladder is leaning against the balcony railing. The building has a red brick facade and a dark tiled roof. A house number '237' is visible on the right side of the building. A dark blue semi-transparent banner is overlaid at the bottom of the image, containing the title and introductory text.

## Hoofdstuk 5

# ONDERHOUD & VERBETERING

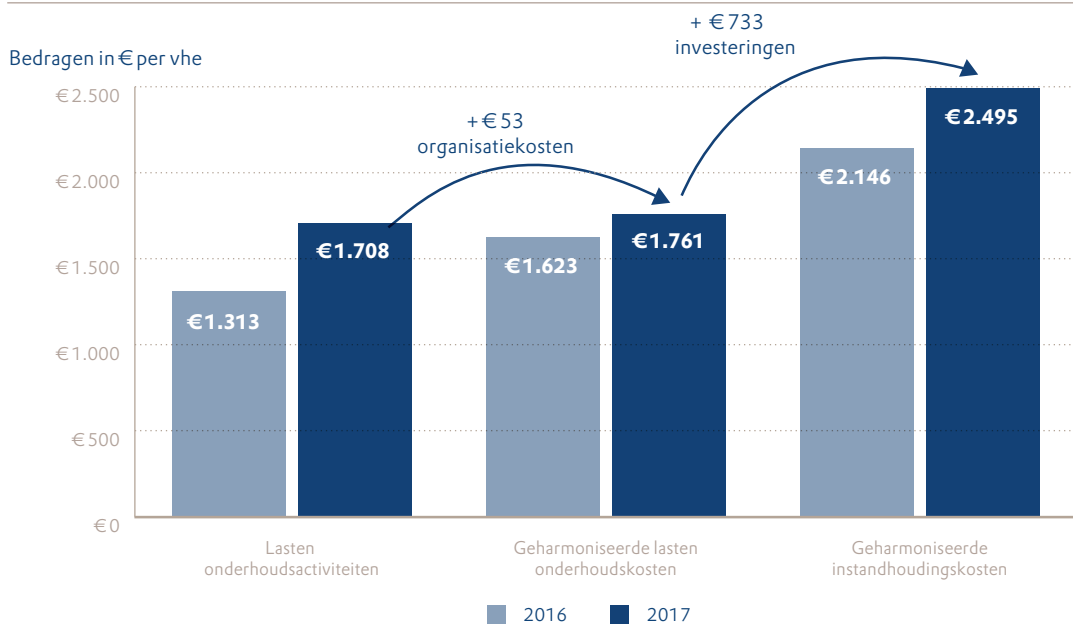
Het prestatieveld Onderhoud & verbetering is voor het vierde jaar onderdeel van de benchmark. Er wordt niet alleen gekeken naar de kosten voor onderhoud en verbetering, maar ook naar de technische kwaliteit en de ervaren kwaliteit, in de vorm van het oordeel van de huurder over de woning. Zo is de prestatie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



## 5.1 FORSE TOENAME INVESTERINGEN WONINGVERBETERING EN PLANMATIG ONDERHOUD

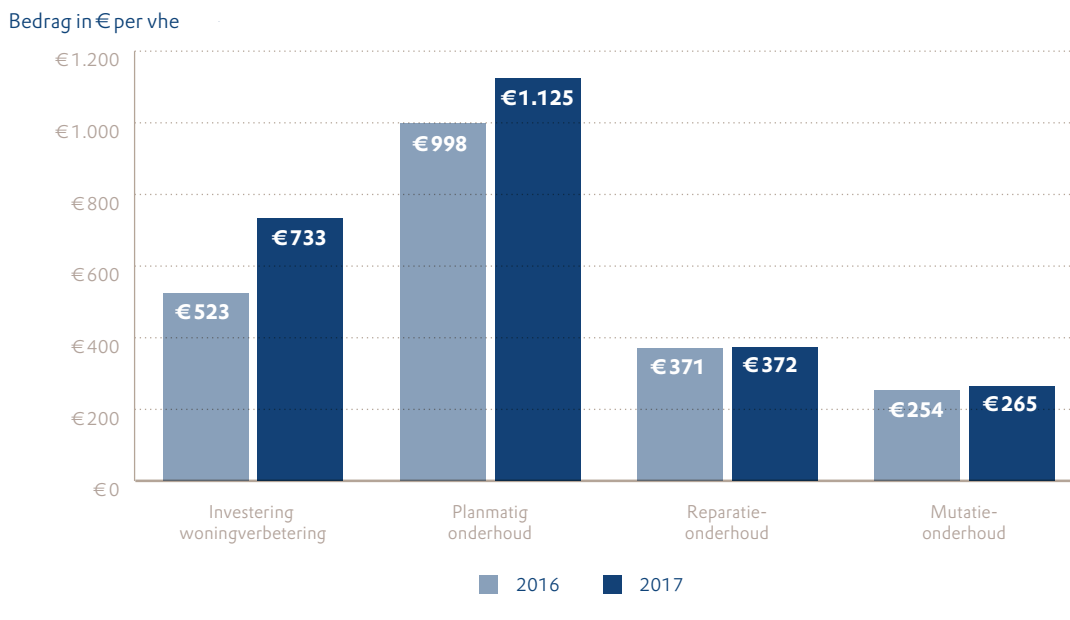
De kosten en uitgaven van onderhoud en woningverbetering – de instandhoudingskosten – zijn samengevoegd om de kosten op corporatieniveau te kunnen vergelijken. Om de omvang van de instandhoudingskosten verder onderling vergelijkbaar te maken, worden specifieke organisatiekosten die zijn gerelateerd aan onderhoud en verbetering hieraan toegevoegd (harmonisatie). Door de overgang naar het op activiteiten gebaseerde functioneel model van de jaarrekening worden de organisatiekosten (zoals personeelslasten) voor het grootste deel rechtstreeks toegerekend en is harmonisatie van organisatiekosten minder nodig dan vorig jaar.

*Figuur 5-1: Opbouw geharmoniseerde instandhoudingskosten 2018*



In 2017 zijn de instandhoudingskosten met 16 procent gestegen naar 2.495 euro per vhe. Deze stijging is inclusief prijsindexatie. De forse stijging van 349 euro per vhe komt geëxtrapoleerd voor alle woningcorporaties samen neer op een toename van 858 miljoen euro ten opzichte van 2016. Deze stijging wordt verklaard (zie figuur 5-2) door een toename aan investeringen in woningverbetering van 210 euro per vhe (516 miljoen euro) in combinatie met een toename aan planmatig onderhoud van 127 euro per vhe (312 miljoen euro). De stijgende instandhoudingskosten hebben dus het karakter van een structurele kwaliteitsimpuls. Corporaties geven over 2017 gericht invulling aan de ambitie om hun bestaande woningvoorraad te verduurzamen. De kosten voor reparatie- en mutatieonderhoud zijn in absolute zin weliswaar licht gestegen, maar zouden – gecorrigeerd voor inflatie – een lichte daling vertonen.

**Figuur 5-2: Geharmoniseerde instandhoudingskosten naar type**



## 5.2 STIJGING AANDEEL ENERGETISCHE MAATREGELEN

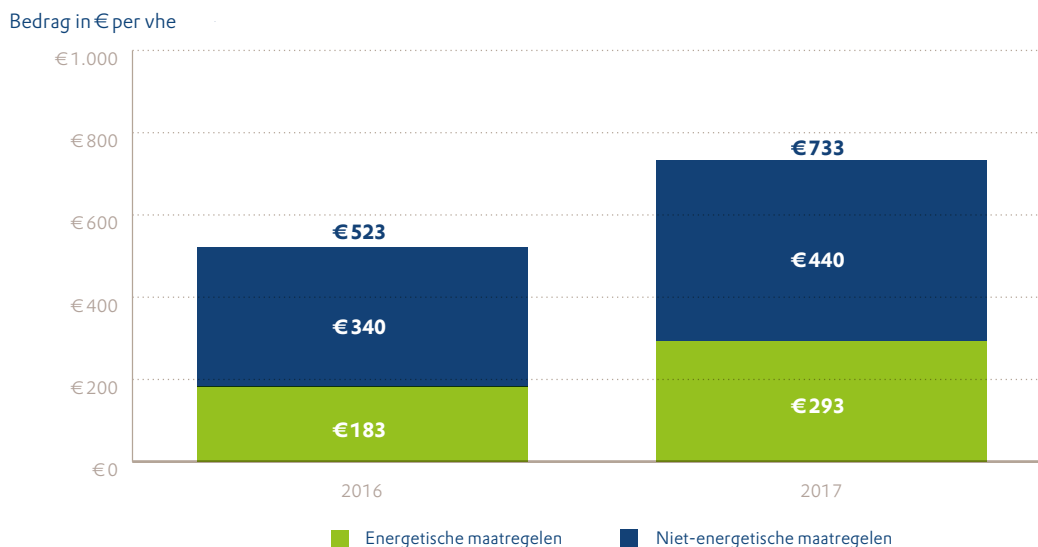
Veel corporaties hebben door het Energieakkoord extra uitgaven begroot voor het energetisch verbeteren van hun woningvoorraad. Uit de Aedes-benchmark blijkt dat zij in 2017 daadwerkelijk met deze ambitie aan de slag zijn gegaan. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan investeringsmaatregelen in zonnepanelen, dak- en gevelisolatie, warmteopwekking en/of ventilatie-ingrepen. Voor het tweede jaar is in de benchmark gevraagd bij benadering aan te geven welk deel van de investeringen voor woningverbetering (733 euro per vhe voor de sector) gericht is op energetische maatregelen. Dit is gestegen van 35 procent naar circa 40 procent, oftewel gemiddeld zo'n 293 euro per vhe. Voor alle woningcorporaties samen zijn de investeringen in woningverbetering met zo'n 516 miljoen euro gestegen. Hiervan is zo'n 268 miljoen euro geïnvesteerd in energetische maatregelen.

**40 procent van investeringen  
voor woningverbetering is gericht  
op energetische maatregelen**





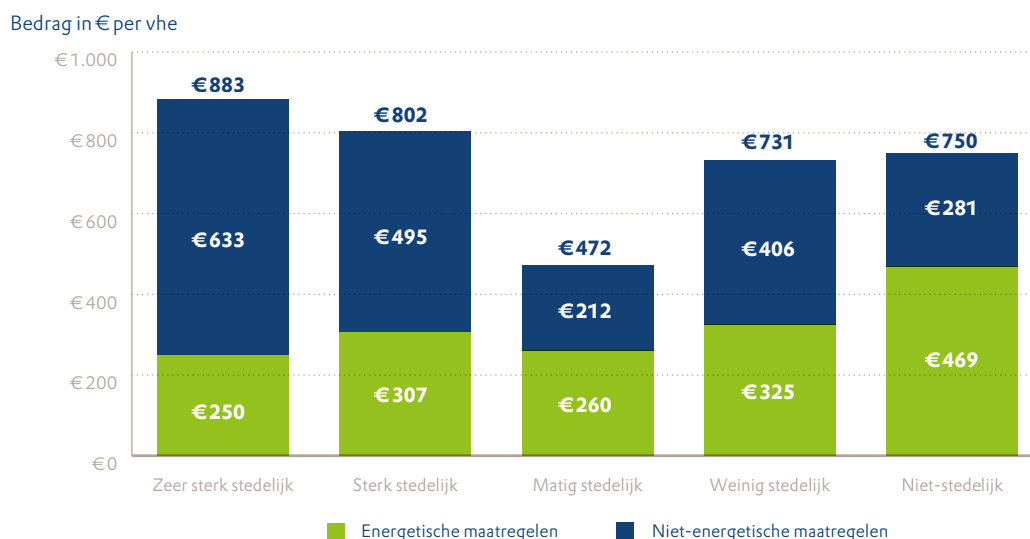
**Figuur 5-3: Verhouding energetische maatregelen als onderdeel van de investeringen woningverbetering**



### Investeringen woningverbetering naar mate van stedelijkheid

Corporaties in matig stedelijke gebieden hebben minder geïnvesteerd in woningverbeteringen dan gemiddeld. Corporaties in weinig of niet-stedelijke gebieden investeerden in 2017 minder in woningverbetering dan corporaties in sterk stedelijke gebieden, maar gaven daarvan gemiddeld per woning wel meer uit aan energetische maatregelen.

**Figuur 5-4: Verhouding energetische maatregelen als onderdeel van de investeringen woningverbetering naar mate van stedelijkheid**





Naast energetische maatregelen in de investeringen voor woningverbetering, doen woningcorporaties ook uitgaven via het planmatig onderhoud die bijdragen aan het verbeteren van de Energie-Index (zie hiervoor hoofdstuk 4). Dit betreft bijvoorbeeld de technisch noodzakelijke vervanging van oude verwarmingsketels naar een nieuwere generatie hoogrendementsketels of het regulier vervangen van kozijnen met enkel glas door verbeterde kozijnen (afdichting) met dubbel glas. Dit gebeurt meestal helemaal of gedeeltelijk in het planmatig onderhoud.

### 5.3 REKENING GEHOUDEN MET KWALITEITSKENMERKEN VAN DE WONINGEN

In het prestatieveld Onderhoud & verbetering worden niet alleen de instandhoudingskosten inzichtelijk gemaakt. Dit jaar zijn de technische kwaliteit van de woning en de door de huurder ervaren kwaliteit van de woning ook weer onderdeel van het prestatieveld. Hoge of lage instandhoudingskosten alleen geven namelijk onvoldoende houvast om een corporatie te beoordelen op het gebied van onderhoud en woningverbetering. Wanneer een (aanvullende) prestatie op de kwaliteitsaspecten gewenst is, kan het juist wenselijk zijn om meer kosten te maken voor onderhoud en verbetering.

Daar komt bij dat er grote verschillen bestaan in de samenstelling van de woningvoorraad van corporaties naar woningtype en bouwperiode. Die verschillen hebben veel invloed op de omvang van de instandhoudingskosten en de technische en ervaren woningkwaliteit. Om corporaties onderling te kunnen vergelijken, wordt daarom rekening gehouden met de samenstelling van de individuele woningvoorraad op deze twee woningkenmerken.

#### Instandhoudingskosten

De instandhoudingskosten zijn zoals hierboven al aangegeven met 349 euro per vhe gestegen. Over een periode van drie jaar (2015 tot en met 2017) ontstaat dan de onderstaande verdeling van de instandhoudingskosten per vhe. Opvallend is dat de toename verhoudingsgewijs over alle bouwperiodes is verspreid en zich niet alleen concentreert op oudere woningen.

**Tabel 5-1: Gemiddelde instandhoudingskosten per vhe naar woningtype en bouwperiode 2015-2017**

|                                 | <b>tot 1945</b> | <b>1945 - 1959</b> | <b>1960 - 1969</b> | <b>1970 - 1979</b> | <b>1980 - 1989</b> | <b>1990 - 1999</b> | <b>2000 - 2009</b> | <b>2010 en later</b> |
|---------------------------------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Eengezinswoningen               | 3.264           | 2.958              | 2.691              | 2.298              | 1.839              | 1.390              | 1.062              | 903                  |
| Meergezinswoningen zonder lift  | 3.406           | 2.863              | 3.298              | 2.580              | 1.988              | 1.653              | 1.443              | 1.520                |
| Meergezinswoningen met lift     | 2.657           | 2.355              | 3.186              | 2.708              | 2.039              | 1.792              | 1.466              | 1.131                |
| Hoogbouw > 4 verdiepingen       | 2.808           | 2.334              | 3.510              | 2.736              | 2.069              | 1.913              | 1.386              | 984                  |
| Onzelfstandige woongelegenheden | 1.884           | 664                | 1.096              | 1.338              | 1.462              | 1.338              | 1.311              | 811                  |

Door de spreiding in de toename van de instandhoudingskosten over alle bouwperiodes is ook de technische kwaliteit, gemeten aan de hand van de Energie-Index, over de hele linie verder verbeterd. De verbetering van de technische kwaliteit in de oudere woningen (tot 1979) is in





2017 groter dan in de nieuwe woningen (vanaf 2000).

Naast de hogere instandhoudingskosten voor oudere woningen, is de verklaring hiervoor ook dat uitgaven aan identieke maatregelen in woningen met een hogere Energie-Index voor een grotere daling van de Energie-Index zorgen dan voor woningen die al een lagere Energie-Index hebben.

**Tabel 5-2: Gemiddelde technische kwaliteit gemeten in de Energie-Index naar woningtype en bouwperiode 2015-2017**

|                                  | tot 1945 | 1945 - 1959 | 1960 - 1969 | 1970 - 1979 | 1980 - 1989 | 1990 - 1999 | 2000 - 2009 | 2010 en later |
|----------------------------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Eengezinswoningen                | 2,05     | 1,96        | 1,78        | 1,62        | 1,49        | 1,34        | 1,13        | 0,88          |
| Meergezinswoningen zonder lift   | 1,87     | 1,90        | 1,87        | 1,67        | 1,53        | 1,40        | 1,24        | 0,99          |
| Meergezinswoningen met lift      | 1,60     | 1,94        | 1,87        | 1,89        | 1,58        | 1,39        | 1,19        | 1,00          |
| Hoogbouw > 4 verdiepingen        | 1,96     | 2,04        | 1,91        | 1,86        | 1,66        | 1,43        | 1,25        | 1,04          |
| Onzelfstandige woonegelegenheden | 2,23     | 1,79        | 1,89        | 1,67        | 1,72        | 1,51        | 1,37        | 1,13          |

### Ervaren kwaliteit door huurder

Ruim 81.000 huurders (aselect) gaven hun mening over de ervaren kwaliteit van de woning; deze is iets afgenomen. Gemiddeld krijgen corporaties een 6,9 van hun huurders voor de ervaren kwaliteit van de woning ten opzichte van een 7,0 vorig jaar. Net als vorig jaar worden oudere woningen door de huurder kwalitatief minder goed beoordeeld dan nieuwere woningen. In tegenstelling tot de instandhoudingskosten en de Energie-Index laat de tabel voor de ervaren woningkwaliteit een grilliger verloop zien. Zo zijn er in willekeurige volgorde combinaties van bouwperiode en woningtype gedaald en andere juist gestegen ten opzichte van vorig jaar. Wel is het totale beeld vergelijkbaar met vorig jaar. Opvallend is dat recenter gebouwde hoogbouw in score toeneemt ten opzichte van de andere woningtypen.

**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                | 6,22     | 6,38        | 6,66        | 6,85        | 6,88        | 7,12        | 7,42        | 7,56          |
| Meergezinswoningen zonder lift   | 6,43     | 6,01        | 6,07        | 6,76        | 6,67        | 7,10        | 7,21        | 7,13          |
| Meergezinswoningen met lift      | 7,27     | 7,00        | 6,65        | 7,03        | 7,10        | 7,51        | 7,69        | 7,59          |
| Hoogbouw > 4 verdiepingen        | 5,80     | 6,14        | 6,48        | 6,75        | 6,89        | 7,34        | 7,67        | 7,77          |
| Onzelfstandige woonegelegenheden | 6,92     | 8,00        | 7,24        | 7,11        | 6,97        | 7,13        | 7,22        | 8,02          |

## 5.4 AAN DE SLAG MET ONDERHOUD & VERBETERING

De verkregen deelscores in Onderhoud & verbetering staan in relatie met andere prestatievelden als het Huurdersoordeel en Duurzaamheid. Uit de relatie met het Huurdersoordeel (zie hoofdstuk 2) blijkt dat naarmate het aantal ontevreden huurders bij reparatieverzoeken hoger is, dit gepaard gaat met hogere kosten voor het reparatieonderhoud. Daarnaast heeft de keuze of, en de manier waarop, de corporatie het reparatie- en het mutatieonderhoud uitbesteedt, effect op de kosten en op de door de huurder ervaren dienstverlening en kwaliteit. Corporaties kunnen van elkaar leren door te kijken hoe het proces en de uitvoering van reparatieverzoeken het efficiëntst en zo huurdersvriendelijk mogelijk kan worden ingericht. Zodat het aantal ontevreden huurders (significant) daalt en ook daarmee gepaard gaande kosten.

De investeringen in het verduurzamen van woningen en in energetische maatregelen zijn in 2017 flink toegenomen. De benchmarkresultaten geven aanleiding voor het stimuleren van een collectieve aanpak en innovatie, en het bevorderen van onderlinge uitwisseling over wat wel en wat minder goed werkt. In het Aedes-benchmarkcentrum kunnen corporaties vergelijken welke keuzes andere corporaties maken op het gebied van verwarmen, isoleren, ventileren, energie opwekken en tapwater verwarmen. Tijdens de Aedes-benchlearningbijeenkomsten worden de onderliggende strategieën uitgewisseld.



## Hoofdstuk 6

# BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID

Het prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid brengt de maatschappelijke bijdrage in beeld die corporaties leveren vanuit drie perspectieven. Bij beschikbaarheid gaat het om hoeveel woningen een corporatie voor de doelgroepen in beheer heeft en hoeveel huurwoningen met een lage huur ze jaarlijks aanbiedt. Bij betaalbaarheid kijken we naar de huurprijs, de verandering van de huurprijs en de huurprijs in relatie tot de kwaliteit van de woning. Bij huisvesten doelgroepen meten we de mate waarin de corporatie huishoudens uit de huurtoeslagdoelgroep heeft gehuisvest. Het uitgangspunt van dit prestatieveld is de bijdrage die corporaties kunnen leveren aan de maatschappelijke prestaties op het gebied van beschikbaarheid en betaalbaarheid.

## 6.1 BESCHIKBAARHEID: AFNAME SOCIALE VOORRAAD, MAAR MEER BETAALBARE WONINGEN Aangeboden

De meeste<sup>5</sup> resultaten uit de Aedes-benchmark gaan alleen over de sociale huurwoningen, dit zijn de zogenaamde DAEB (Diensten van Algemeen Economisch Belang) -woningen. De niet-DAEB-woningen worden buiten beschouwing gelaten. Uit de resultaten van de benchmark blijkt dat het aantal huurwoningen (DAEB) tot de hoge aftoppingsgrens (635,05 euro) is afgenomen met 17.000 woningen, een afname van 0,9 procent. Het totale aantal huurwoningen (DAEB) tot de liberalisatiegrens (710,68 euro)<sup>6</sup> is met 55.000 woningen ofwel 2,6 procent gedaald. Deze afname is een indicatie voor de beschikbaarheid van sociale huurwoningen op de langere termijn.

Tabel 6-1: Resultaten indicatoren Beschikbaarheid 2016-2017

|                 |                                                       | 2016  | 2017  |
|-----------------|-------------------------------------------------------|-------|-------|
| Beschikbaarheid | Ontwikkeling voorraad tot hoge aftoppingsgrens (DAEB) | 1,3%  | -0,9% |
|                 | Ontwikkeling voorraad tot liberalisatiegrens (DAEB)   | -1,3% | -2,6% |
|                 | Aandeel tot aftoppingsgrens binnen vrijkomend aanbod* | 83,4% | 86,0% |
|                 | Match voorraad en doelgroep huurtoeslag (DAEB)        | 83,3% | 85,3% |

\*Vrijkomend aanbod tot de liberalisatiegrens (DAEB en niet-DAEB)

Deze ontwikkeling komt voornamelijk door de eenmalige overheveling van woningen; er zijn 51.000 woningen tot de liberalisatiegrens uit de DAEB-tak ondergebracht in de niet-DAEB-tak. Deze woningen verdwijnen niet direct uit de sociale voorraad. Voor zittende huurders verandert er niets: pas bij mutatie kan een corporatie de woning liberaliseren<sup>7</sup>. Bij mutatie kan een corporatie besluiten de woning in de vrije sector te verhuren, te verkopen of in de gereguleerde (sociale) sector te (blijven) verhuren. De meeste woningen die naar de niet-DAEB-tak zijn overgeheveld verdwijnen op de lange termijn uit de sociale huurvoorraad. Als deze overheveling naar niet-DAEB buiten beschouwing wordt gelaten, zou de voorraad tot de hoge aftoppingsgrens met 0,7 procent zijn gegroeid. Bij de totale voorraad tot de liberalisatiegrens zou dat een afname van 0,2 procent zijn geweest.

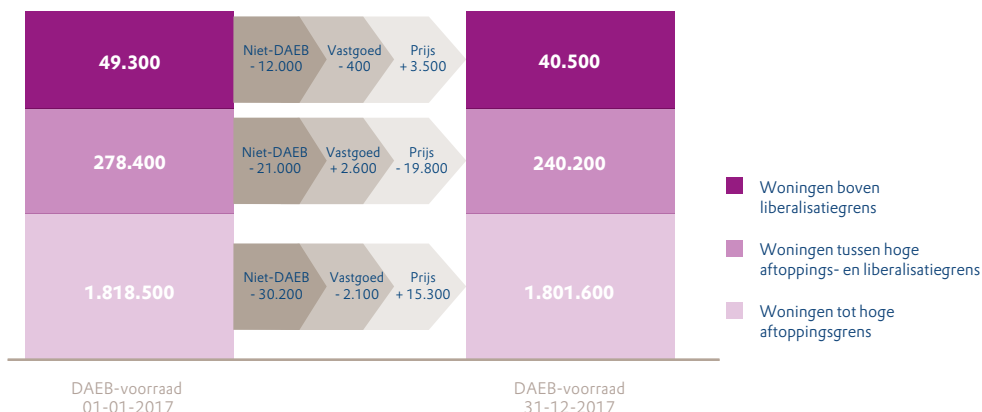
5 Alleen de twee indicatoren die gaan over verhueringen in het afgelopen jaar hebben betrekking op de gehele corporatie, te weten: Aandeel tot aftoppingsgrens binnen vrijkomend aanbod en Toewijzingen aan huishoudens met inkomen onder huurtoeslaggrens.

6 Beide gemeten over het verslagjaar.

7 De huur kan wel verhoogd worden via de jaarlijkse huuraanpassing voor zittende huurders.



**Figuur 6-1: Ontwikkeling huurwoningen DAEB naar prijsklasse<sup>8</sup>**



In het totale segment tot de liberalisatiegrens (DAEB) is het aantal nieuwe en aangekochte woningen ongeveer gelijk geweest aan het aantal gesloopte en verkochte woningen. Er werden in dat segment 11.900 woningen gebouwd, 5.000 woningen aangekocht<sup>9</sup>, 8.100 woningen gesloopt en 8.400 woningen verkocht. Per saldo komt dat neer op circa 500 woningen die door vastgoedmutaties aan de sociale voorraad zijn toegevoegd.

### Meer aanbod onder aftoppingsgrens

Voor de ontwikkeling van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen op de kortere termijn, kijken we naar twee zaken. Ten eerste de samenstelling van de in het jaar aangeboden woningen en ten tweede de mate waarin de prijsopbouw van de voorraad aansluit bij de omvang van de doelgroep huurtoeslag in het werkgebied. Hier is een duidelijke verschuiving in prijzen te zien: corporaties hebben per saldo 15.000 woningen verschoven van de prijsklasse boven de aftoppingsgrens naar de prijsklasse onder de aftoppingsgrens. Dit is grotendeels het gevolg van de norm passend toewijzen. Mede door de prijsverschuivingen hebben corporaties meer vrijkomende woningen aangeboden tot de aftoppingsgrens: dit aandeel is gestegen van 83,4 procent tot 86,0 procent. Deze percentages zijn beide ten opzichte van het totaal aantal verhueringen tot de liberalisatiegrens<sup>10</sup>.

### Betere aansluiting bij doelgroep huurtoeslag

De voorraad is naar prijsopbouw iets beter gaan aansluiten bij de omvang van de doelgroep huurtoeslag in het werkgebied van corporaties. Voor Nederland als geheel komt deze indicator uit op 85,3 procent. Dit betekent dat de voorraad woningen met een huur onder de aftoppingsgrens<sup>11</sup> kleiner is dan de (potentiële) doelgroep huurtoeslag. Door een positieve inkomensontwikkeling is de doelgroep van de huurtoeslag afgenomen.

<sup>8</sup> Door afronding komt de optelsom van de beginvoorraad en de mutaties niet helemaal overeen met de eindvoorraad.

<sup>9</sup> De aankopen en verkopen zijn inclusief aankopen van of verkopen aan andere corporaties. Bij het genoemde saldo worden deze aantallen tegen elkaar weggestreep.

<sup>10</sup> In de benchmark van vorig jaar ging het hierbij nog om alle verhueringen, inclusief de verhueringen boven de liberalisatiegrens. Vanwege veranderingen in de data-uitvraag (dVi 2017) is het niet meer mogelijk om die waarde op dezelfde manier te bepalen. Het aandeel van vorig jaar (volgens de definitie van vorig jaar) was 78,5 procent.

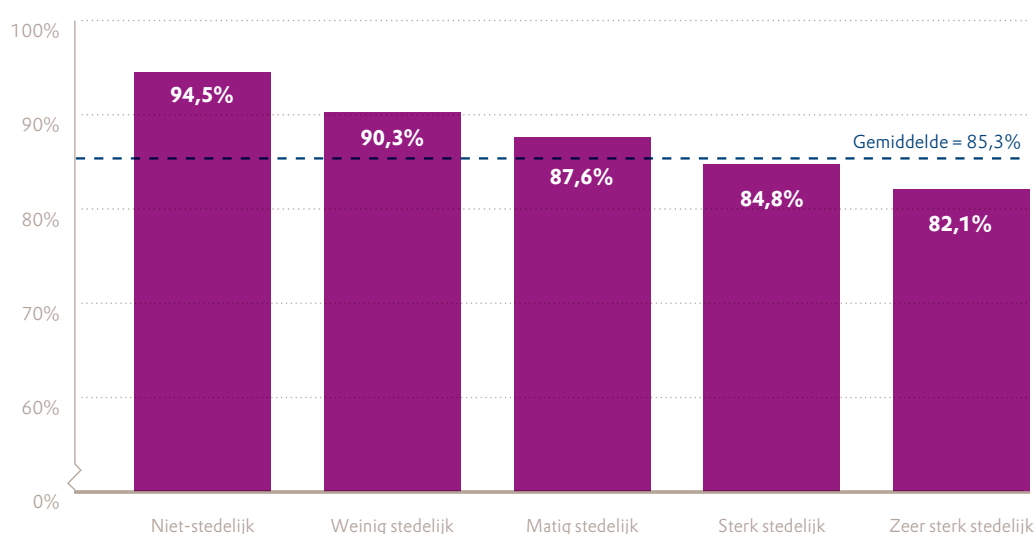
<sup>11</sup> Het gaat om zelfstandige huurwoningen (DAEB) tot de aftoppingsgrens inclusief alle onzelfstandige eenheden (DAEB).



Deze indicator is vooral geschikt voor vergelijkingen tussen corporaties binnen één jaargang. De absolute waarde van deze indicator heeft een beperkte betekenis: groepen als statushouders worden niet meegenomen en het is niet mogelijk om het aantal starters jaarlijks te actualiseren<sup>12</sup>. In (zeer) stedelijke gemeenten is het verschil 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 woningzoekenden het langst wachten op een sociale huurwoning en is de goedkope scheefheid (naar verhouding hoog inkomen, lage huur) het grootst.

**Figuur 6-2: Match voorraad en doelgroep naar mate van stedelijkheid**

Match voorraad en doelgroep



## 6.2 BETAALBAARHEID: HUURPRIJSSTIJGING VAN 0,9 PROCENT

De gemiddelde maandhuur van een zelfstandige DAEB-woning is tussen 2016 en 2017 toegenomen met (afgerond) 4 euro naar 516 euro per maand. In deze stijging zitten niet alleen huurverhogingen aan zittende huurders en huuraanpassingen bij mutaties; ook het effect van nieuwbouw, aankopen, verkopen en sloop is in het cijfer verwerkt. Passend toewijzen – het verlagen van huren onder de aftoppingsgrens zoals we eerder zagen – is één van de verklaringen voor deze gematigde huurontwikkeling.

<sup>12</sup> Hiervoor wordt gebruikgemaakt van het WoON dat om de drie jaar gehouden wordt.





De gemiddelde huurprijs is voor een belangrijk deel historisch bepaald en (daardoor) behoorlijk statisch. Daarom is dit jaar de verandering van de gemiddelde huurprijs aan de deelscore toegevoegd die de recente inspanningen over het afgelopen jaar inzichtelijk maakt. De verandering van de gemiddelde huurprijs komt neer op een gematigde stijging van 0,9 procent.

**Tabel 6-2: Resultaten indicatoren Betaalbaarheid 2016-2017**

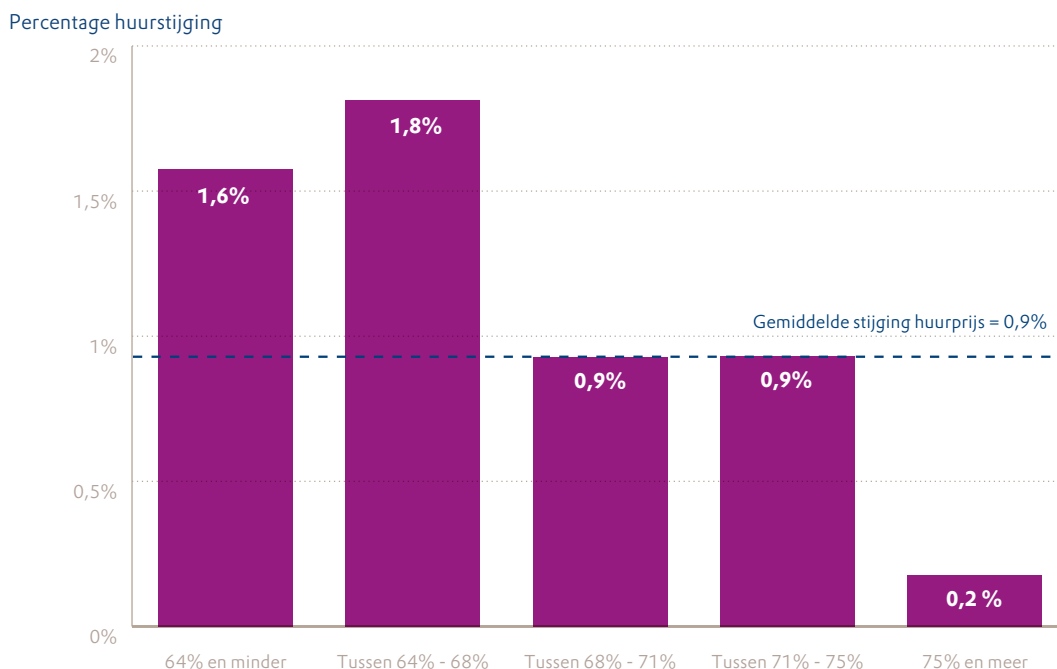
|                |                                                             | 2016  | 2017  |
|----------------|-------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Betaalbaarheid | Verandering huurprijs t.o.v. afgelopen jaar (DAEB-voorraad) | € 512 | € 516 |
|                | Huur / maximaal toegestane huur (DAEB-voorraad)             | 72,2% | 72,1% |
|                | Huurprijs (DAEB-voorraad)                                   | -     | 0,9%  |

De gemiddelde huurprijs en huurprijsstijging verschillen maar beperkt tussen de verschillende grootteklassen, stedelijkheidsgraad en geografische ligging. Wel is er een relatie met de gemiddelde afstand tot de maximale huur. Corporaties waarvan de huren gemiddeld verder van het maximum afliggen hebben de huren meer verhoogd dan andere corporaties, maar blijven binnen de huursombenadering die is afgesproken in het Sociaal Huurakkoord (2015).

**De gemiddelde huur is met 4 euro  
toegenomen naar 516 euro per maand**

”

**Figuur 6-3: Verandering huurprijs per categorie 2016-2017**



De huurprijs ten opzichte van de maximale huur volgens het woningwaarderingstelsel (WWS) is met 72,1 procent licht afgenomen. De huren zijn zeer gematigd gestegen, maar de maximale huur van veel woningen is gestegen door de stijging van de WOZ-waarde. Deze speelt sinds 2015 een rol in het bepalen van de maximale huur in het WWS. In de steden ligt de huurprijs ten opzichte van het maximum hoger dan in minder stedelijke gemeenten.

### 6.3 HUISVESTEN DOELGROEPEN: 80 PROCENT TOEWIJZINGEN AAN DOELGROEP HUURTOESLAG

Bijna 80 procent van alle toegewezen woningen met een huur tot de liberalisatiegrens (alle DAEB-woningen) is toegewezen aan de doelgroep huurtoeslag<sup>13</sup>. In vergelijking met vorig jaar is dit percentage met 1 procentpunt gedaald. Dit percentage maakt inzichtelijk in hoeverre de corporatie woonruimte verschaft aan huishoudens uit de doelgroep huurtoeslag<sup>14</sup>. In zeer stedelijke gemeenten is het aandeel toewijzingen aan de doelgroep huurtoeslag hoger dan gemiddeld (83,9 procent). In dergelijke gemeenten is de doelgroep naar verhouding vaak ook groter.

<sup>13</sup> Eenpersoonshuishoudens in deze doelgroep hebben (in 2017) een maximuminkomen van €22.200 (belastbaar). Bij meerpersoonshuishoudens is dat €30.150/30.175 (tot AOW/vanaf AOW).

<sup>14</sup> Dit is niet hetzelfde als 'passend toewijzen'. In de Benchmark van vorig jaar werden ook de verhuringen aan huishoudens tussen de huurtoeslag- en EC-grens in beeld gebracht. Door veranderingen in de data-uitvraag (dVi 2017) is dat nu niet meer mogelijk. Daarom is die indicator geschrapt.



Tabel 6-3: Resultaten indicatoren Huisvesten doelgroepen 2016-2017

|                        |                                                                  | 2016  | 2017  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Huisvesten doelgroepen | Toewijzingen aan huishoudens met inkomen onder huurtoeslaggrens* | 80,9% | 79,8% |

\*Toewijzingen van woningen tot de liberalisatiegrens (DAEB en niet-DAEB)

## 6.4 BENCHLEARNING DRAAGT BIJ AAN INZICHT EN VERBETERING PRESTATIES

Corporaties hebben een belangrijke maatschappelijke meerwaarde in het betaalbaar huisvesten van lagere inkomensgroepen. Zij kunnen hierbij veel van elkaar leren. Daarom worden regionale benchlearningssessies georganiseerd waarin corporaties onderling ingaan op elkaars prestaties en discussiëren over wat betaalbaar huisvesten in de praktijk inhoudt. Door benchlearning regionaal te organiseren worden de benchmarkresultaten besproken in de context van de regionale omstandigheden en andere sociaaleconomische invloeden, zoals inkomensontwikkelingen en de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Voorafgaand aan de benchlearningssessies wordt bij de deelnemende corporaties informatie gevraagd over hun beleid op beschikbaarheid en betaalbaarheid. Deze informatie vormt een aanvulling op de kwantitatieve data uit de benchmark. Dit geeft corporaties inzicht in welke aanvullende informatie corporaties kan helpen bij het verder verbeteren van de beschikbaarheid en betaalbaarheid.

**Corporaties hebben een belangrijke maatschappelijke meerwaarde in het betaalbaar huisvesten van lagere inkomensgroepen**

”

© november 2018, 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:** Joris den Blaauwen (p. 14), Indra Simons (p. 21), HH/Rob Huibers  
(p. 34), IStock/Cornutus (p. 41)

**Vormgeving:** Platform P

