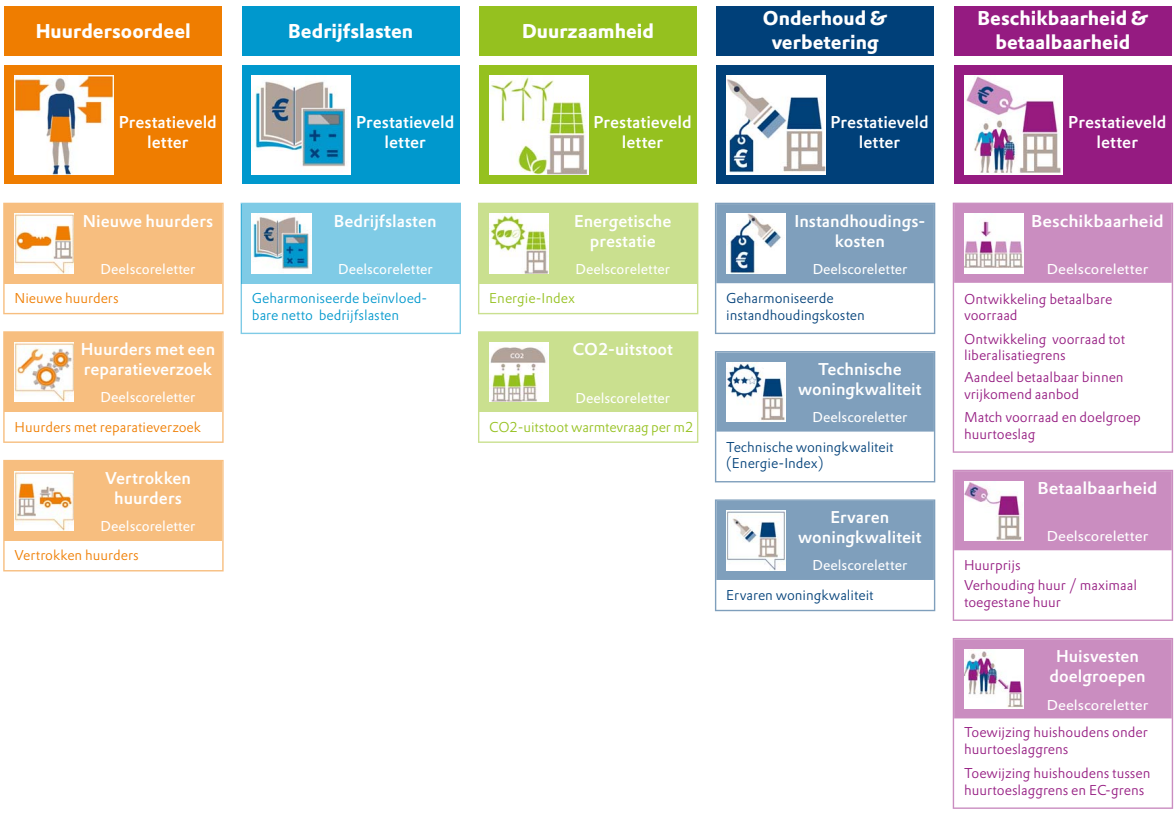
CORPORATIEMONITOR

AEDES-BENCHMARK

Dit jaar presenteert Aedes voor de vierde keer de Aedes-benchmark. In deze corporatiemonitor vindt u op hoofdlijnen informatie over de samenstelling van de prestatievelden en de belangrijkste resultaten van dit jaar, in een infographic en in tekst. Gedetailleerdere informatie is te vinden in de Aedes-benchmarkrapportage.

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.
De prestaties zijn onderverdeeld in vijf verschillende prestatievelden. Deze sluiten aan op de belangrijkste onderdelen van het beleidsplan van een gemiddelde corporatie.

Aedes-benchmark 2017



Het benchmark-analysemodel bestaat uit de prestatievelden:

HUURDERSOORDEEL: 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.

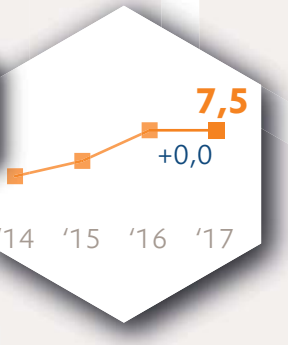
DUURZAAMHEID: dit beschrijft de duurzaamheid van de woningvoorraad van corporaties. Hierbij is aandacht voor de energetische prestatie en de CO2-uitstoot.

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.

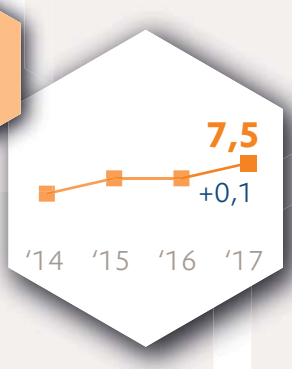
BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID: dit geeft inzicht in de bijdrage van corporaties aan het betaalbaar huisvesten van hun doelgroepen.

Huurders-oordeel

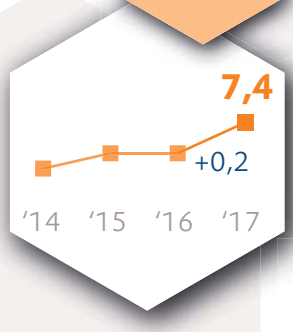
Nieuwe huurders



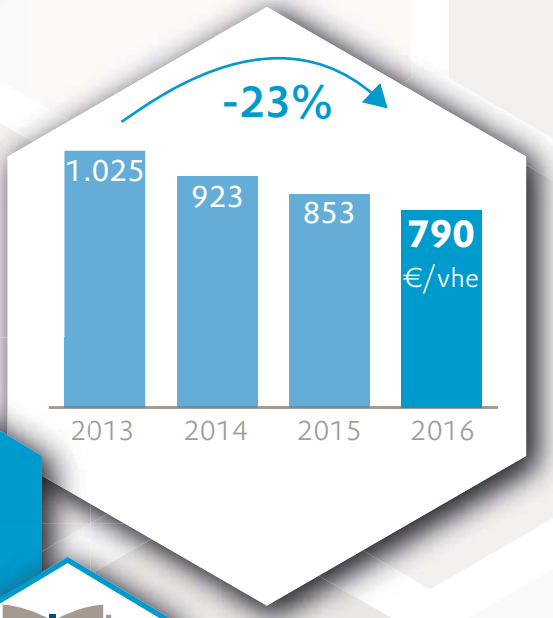
Huurders reparatie-verzoek



Vertrokken huurders



Bedrijfs-lasten



aedes benchmark 2017

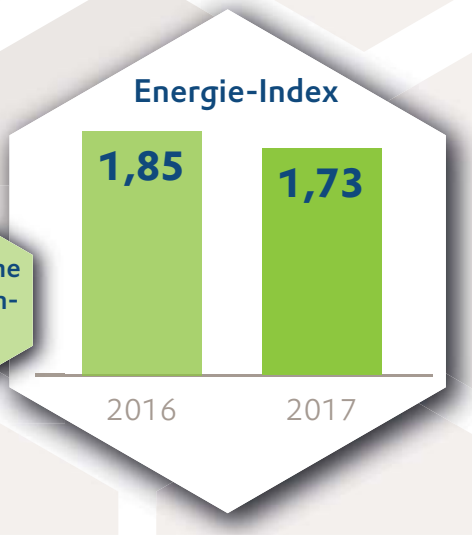
Feiten & Cijfers

Duurzaamheid

Warmtevraag 21,8 kg/m2 per vhe

CO_2-uitstoot

Technische duurzaam-heid



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
Betaal-baarheid
Huurprijs (DAEB)
502
512
€/maand
2015
2016
72%
Huur t.o.v. maximale huur (DAEB)
97,8%
Vhe's vertegen-woordigd
303
Deelname
89%
Deelname corporaties aan minimaal 1 prestatieveld
85
bijeen-komsten
1.500
Bench-learning
Energie-Index
1,73
Technische woning-kwaliteit
Onderhoud & verbetering
Instand-houdings-kosten
1.950
2.022
2.146
€/vhe
2014
2015
2016
Ervaren woning-kwaliteit
7,0
Oordeel huurder

AEDES-BENCHMARK

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).

AEDES-BENCHMARK

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 hiervoor 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 waardeert de kwaliteit van de woning gemiddeld met een 7,0, waarbij er grote verschillen zichtbaar zijn tussen bouwjaren 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!

©2017, Den Haag

Uitgave:
23 november 2017
Samenstelling:
Aedes

vereniging van woningcorporaties

aedes

Jaarlijks publiceert Aedes in pdf-vorm een aantal verdiepende rapportages over actuele thema's in de corporatiebranche. Wilt u de volgende afleveringen per mail ontvangen? Dan kunt u zich hier aanmelden.