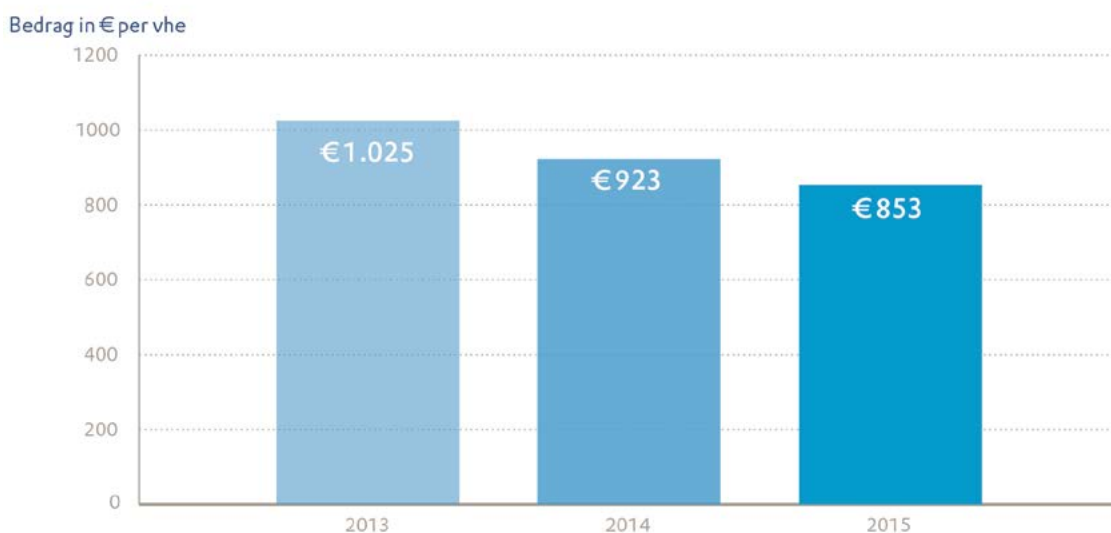


AEDES-BENCHMARK

In 2016 is de Aedes-benchmark voor het derde jaar uitgevoerd. Dit jaar namen 309 corporaties deel. Zij vertegenwoordigen gezamenlijk 97,5 procent van de verhuureenheden in Nederland. Van alle corporaties deed 79 procent mee aan alle prestatievelden. Dit is aanzienlijk meer dan in het eerste jaar van de Aedes-benchmark, want toen deed slechts 54 procent mee aan alle prestatievelden.

Ontwikkeling beïnvloedbare bedrijfslasten



BEDRIJFSLASTEN ZIJN VERDER GEDAALD

Corporaties besteedden gemiddeld in 2015 853 euro per verhuureenheid aan beïnvloedbare bedrijfslasten. In de Aedes-benchmark worden de niet-beïnvloedbare lasten buiten beschouwing gelaten, omdat corporaties op deze posten geen invloed hebben en er bij benchlearning niet van geleerd kan worden.

In 2015 zijn de bedrijfslasten gedaald met 8,5 procent, 70 euro per vhe. (De inflatie is hierbij niet meegerekend.) Voor de gehele sector gaat het om een verlaging van bijna 190 miljoen euro. De daling van voorgaande jaren wordt voorgezet.

NIEUWE HUURDERS MEEST TEVREDEN

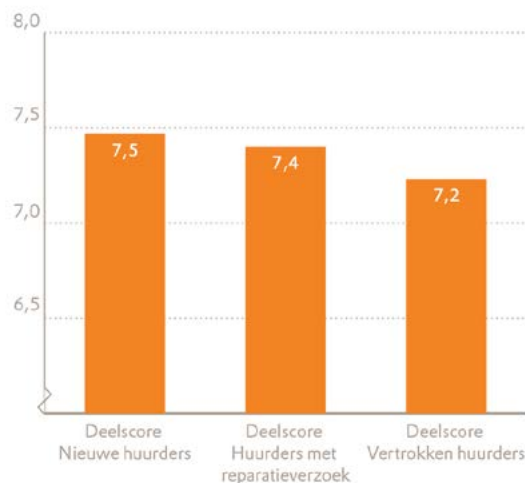
Het Huurdersoordeel in de Aedes-benchmark bestaat uit drie deelscores (over de meest voorkomende contacten van een corporatie met haar huurders):

- Nieuwe huurders
- Huurders met een reparatieverzoek
- Vertrokken huurders

In de figuur hieronder zijn de gemiddelde huurdersoordelen te zien. Hieruit blijkt dat Nieuwe huurders het meest tevreden zijn. Deze score is in 2015 met 0,2 punt gestegen. De andere scores zijn ten opzichte van vorig jaar gelijk gebleven: huurders met een reparatieverzoek geven gemiddeld een 7,4 en vertrokken huurders een 7,2.

Ondanks de besparingen op de bedrijfslasten en het aantal medewerkers de afgelopen jaren zijn de huurders over het algemeen meer tevreden over de dienstverlening van corporaties.

Huurdersoordeel



AEDES-BENCHMARK

De geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten van corporaties zijn de afgelopen jaren flink gedaald. Dit is niet voor elke corporatie het geval. Over het algemeen zijn de bedrijfslasten van de grotere corporaties meer gedaald dan van de kleine corporaties.

Bedrijfslasten per vhe per grootteklasse

Bedrag in € per VHE



XL-CORPORATIES VERLAGEN HUN BEDRIJFSLASTEN MET RUIM 20 PROCENT

In bovenstaande grafiek zijn de bedrijfslasten uitgesplitst naar grootteklasse. De XL-corporaties (meer dan 25.000 vhe) hadden in 2015 de laagste bedrijfslasten: 837 euro per vhe. De XXS-corporaties (kleiner dan 1.000 vhe) hadden de hoogste bedrijfslasten, namelijk 1.018 euro per vhe.

Bij de grootste corporaties is tevens de grootste daling te zien van ruim 20 procent ten opzichte van 2013, ruim 220 euro per vhe. Deze corporaties hebben bijna allemaal reorganisaties doorgevoerd in de afgelopen jaren.

PERSONEELSLASTEN STERKST GEDAALD

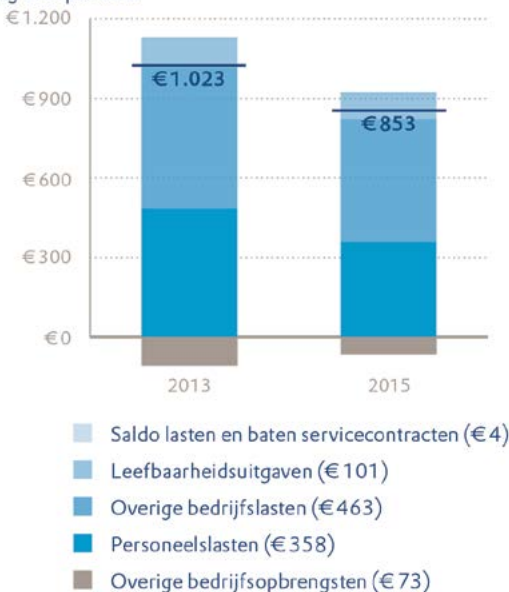
De bedrijfslasten zijn opgebouwd uit vijf posten:

- Personeelslasten
- Overige bedrijfslasten
- Leefbaarheidsuitgaven
- Saldo lasten en baten servicecontracten
- Overige bedrijfsopbrengsten

In 2015 bedroegen de personeelslasten 358 euro per vhe. Deze zijn in twee jaar het sterkst gedaald met ruim een kwart.

Opbouw van beïnvloedbare bedrijfslasten

Bedrag in € per VHE



HUURDERS VAN KLEINE CORPORATIES MEER TEVREDEN

De XXS-corporaties scoren op alle deelscores gemiddeld het hoogst: een 7,8 voor Nieuwe huurders, een 7,6 voor Huurders met een reparatieverzoek en een 7,8 voor Vetrokken huurders.

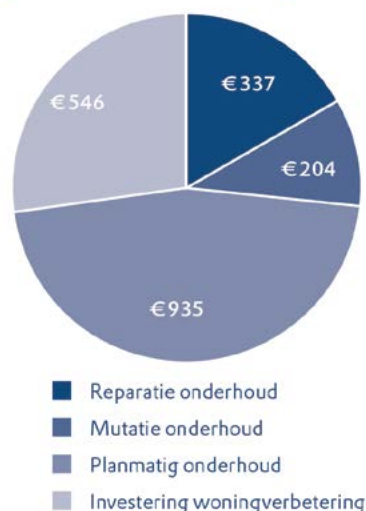
De XL-corporatie scoren gemiddeld het laagst (respectievelijk een 7,4, een 7,3 en een 7,1). Binnen elke grootteklasse is een grote spreiding te zien. De grootste corporaties hebben zich afgelopen jaar het meest verbeterd (op alle deelscores met 0,1 of 0,2 punten omhoog).

AEDES-BENCHMARK

Naast de prestatievelden Bedrijfslasten en Huurdersoordeel bestaat de Aedes-benchmark verder uit de prestatievelden Onderhoud & verbetering, Duurzaamheid en Beschikbaarheid & betaalbaarheid.

INSTANDHOUDINGSKOSTEN

Verdeling Onderhoud & verbetering



In de Aedes-benchmark wordt de term Instandhoudingskosten gehanteerd voor het totaal aan onderhoud en woningverbetering. Hierdoor zijn de kosten tussen corporaties onderling beter vergelijkbaar. In 2015 bedroegen deze kosten gemiddeld 2.022 euro per verhuureenheid. Dit steeg ten opzichte van 2014 met bijna 4 procent.

Het planmatig onderhoud is de grootste post binnen de Instandhoudingskosten, namelijk 935 euro per vhe. Er is 546 euro per vhe geïnvesteerd in woningverbetering. Reparatie en mutatieonderhoud maken de kosten compleet met 337 en 204 euro per vhe.

NIEUW ONDERDEEL DUURZAAMHEID

In 2016 is het prestatieveld Duurzaamheid verkend in de Aedes-benchmark. Nog niet elke corporaties konden deelnemen aan dit prestatieveld. Komend jaar zal dit prestatieveld verder ontwikkeld worden.

Van de deelnemende corporaties is de gemiddelde Energie-index 1,85 en wordt er gemiddeld 428 MegaJoule per vierkante meter per jaar verbruikt.

BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID VERDER ONTWIKKELD

Het laatste prestatieveld is Beschikbaarheid & betaalbaarheid. In 2016 is gestart met de opbouw van dit prestatieveld, waardoor nog geen trend kan worden geschetst over meerdere jaren.

Op dit prestatieveld wordt gemeten hoeveel betaalbare woningen in voorraad en beschikbaar zijn (deelscore beschikbaarheid), hoe hoog de huurprijs van de woningen is, absoluut en relatief (deelscore betaalbaarheid) en hoe de woningen aan verschillende type huishoudens worden toegewezen (deelscore huisvesten doelgroepen). De deelscores zijn uitgewerkt in zeven indicatoren. Onderstaande tabel toont deze indicatoren voor 2015.

Onderdeel Beschikbaarheid & betaalbaarheid	Indicator	2015
Beschikbaarheid	Ontwikkeling betaalbare voorraad	+ 0,6%
	Ontwikkeling gereguleerde voorraad	- 0,3%
	Aandeel betaalbaar in vrijkomend aanbod	66,1%
Betaalbaarheid	Huurprijs	€ 502
	Huur t.o.v. maximale huur	71,6%
Huisvesten doelgroepen	Toewijzing huishoudens onder huurtoeslaggrens	84,0%
	Toewijzing huishoudens onder EC-grens	12,8%

ONDERDELEN AEDES-BENCHMARK

Huurdersoordeel



Bedrijfslasten



Onderhoud & verbetering



Duurzaamheid



Beschikbaarheid & betaalbaarheid



AEDES-BENCHMARK: EEN OVERTUIGEND INSTRUMENT

De Aedes-benchmark heeft zich ontwikkeld tot een overtuigend en erkend instrument dat niet meer weg te denken is uit de sector. Vanaf het begin deden bijna alle corporaties mee, en was de meerderheid ook bereid om meteen openheid te geven over de resultaten. Aedes continueert de benchmark de komende jaren.

De Aedes-benchmark bestaat uit de vijf prestatievelen Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Onderhoud & verbetering, Duurzaamheid en Beschikbaarheid & betaalbaarheid. Het Aedes-bestuur heeft besloten dat hier geen prestatieveld meer aan wordt toegevoegd. De prestatievelen geven op hoofdlijnen een genuanceerd en samenhangend beeld over de maatschappelijke prestaties van corporaties en de sector.

Van het werk van corporaties profiteert de hele samenleving. De huizen van Nederlandse woningcorporaties horen tot de beste van Europa, zo bleek nog onlangs uit Europees onderzoek. Gelukkig maar, want uit datzelfde onderzoek blijkt dat slechte huisvesting tot veel extra kosten aan zorg en sociale ondersteuning leidt. De toegevoegde waarde van goede en betaalbare sociale huisvesting in Nederland is evident.

GROTE CORPORATIES, LAGERE BEDRIJFSLASTEN

De Aedes-benchmark ondersteunt corporaties bij het vervullen van hun kerntaak. Goed vergelijkbare data helpen hen om van elkaar te leren en zich zo verder te ontwikkelen op het gebied van efficiëntie, dienstverlening en maatschappelijke prestaties. En met resultaat. Ten opzichte van de eerste editie hebben corporaties hun beïnvloedbare bedrijfslasten flink gereduceerd.

En ondanks de verlaging van de bedrijfslasten hebben ze met minder personeel het dienstverleningsniveau aan hun huurders gecontinueerd en zelfs verbeterd. Daarnaast zien we dat corporaties hun onderhoudskosten hebben opgeschroefd.

Op brancheniveau levert de Aedes-benchmark steeds meer inzichten waardoor ook enkele hardnekkige aannames sneuvelen. Uit deze editie blijkt bijvoorbeeld dat grote corporaties lagere bedrijfslasten hebben dan kleinere corporaties.

VERGELIJKBARE ONDERHOUDSPRESTATIES

Om de levensduur van huurwoningen op peil te houden is renovatie nodig. Belangrijke opbrengst van de benchmark dit jaar is dat een vergelijking van de onderhoudsprestaties van corporaties nu

mogelijk is. Onderhoudskosten en investeringen voor woningverbetering worden gerelateerd aan ouderdom en typologie. Dit is in de geschiedenis van de sector nog nooit eerder gelukt. Dit overzicht vraagt nog om verbeteringsslagen maar geeft corporaties nu al veel extra inzicht bij de planning en optimalisering van onderhoudsprocessen.

Veel corporaties denken dat een eigen onderhoudsdienst leidt tot hogere tevredenheid bij huurders. De resultaten uit de benchmark bevestigen dit beeld niet.

NIEUW PRESTATIEVELD

Dit jaar is het prestatieveld Duurzaamheid toegevoegd. Alhoewel we nog geen ontwikkeling kunnen laten zien, bevestigen de eerste resultaten wat we al wisten. Corporaties tonen grote onderlinge verschillen en gemiddeld vergt het nog flinke investeringen om het beoogde doel van het Energieakkoord in 2020 te bereiken. De benchmark helpt hierbij, omdat de ervaring leert dat benchmarken leidt tot verhoogde bestuurlijke aandacht. Voor veel corporaties is duurzaamheid een belangrijke doelstelling binnen hun lange termijninvesteringen, maar de onzekerheid die het in deze periode ingezette kabinetsbeleid teweegbrengt, werkt hierbij remmend. De energie-index is nog onvoldoende gevuld om te komen tot goed vergelijkbare data waaruit benchmarkscores te destilleren zijn. We hopen dat dit volgend jaar wel mogelijk is.

Het prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid is dit jaar verder ontwikkeld. Het geeft inzicht in de maatschappelijke bijdrage van corporaties op drie gebieden: betaalbaarheid van de woningen per corporatie, de hoeveelheid woningen van een corporatie voor haar doelgroepen en de hoeveelheid betaalbare huurwoningen die een corporatie jaarlijks aanbiedt. Uit de benchmark blijkt dat de betaalbare woningvoorraad van corporaties (met huren tot 618,24 euro, grens 2015) afgelopen jaar is toegenomen met 0,6 procent. dit betreft bijna 11.000 woningen. De gehele sociale voorraad (het aantal woningen tot de liberalisatiegrens van 710,68 euro, grens 2015) daalde.

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.