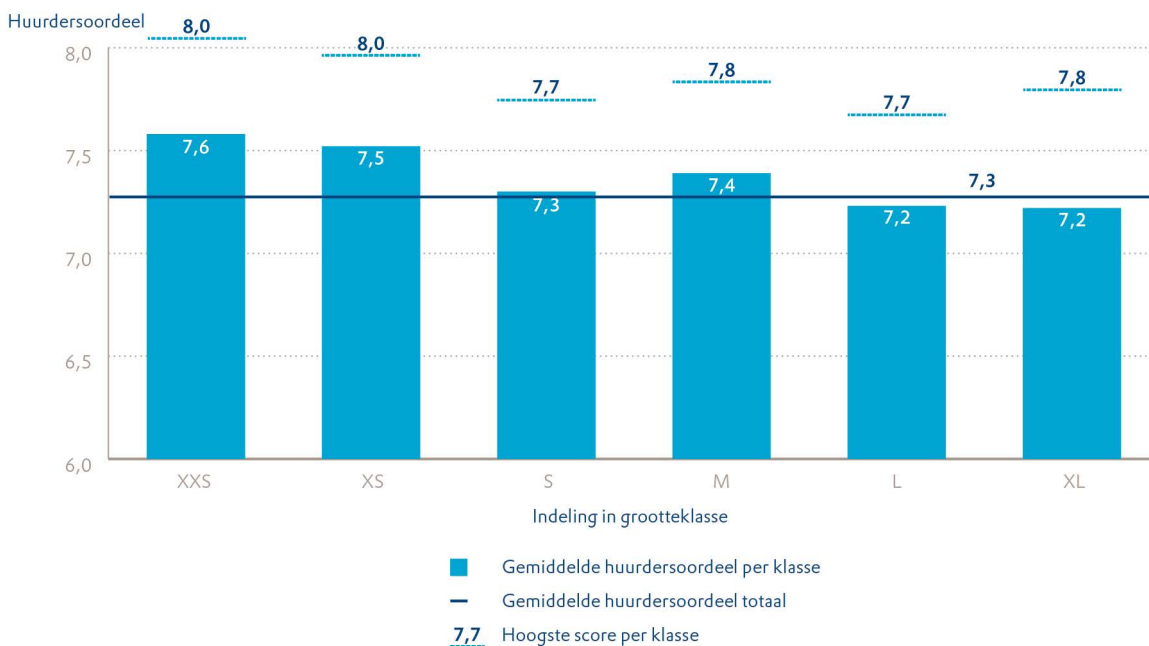


AEDES-BENCHMARK

Corporaties krijgen gemiddeld van hun huurders een 7,3 voor hun dienstverlening. De bedrijfslasten dalen met 2,4 procent in 2013. Dit blijkt uit de Aedes-benchmark. Deze benchmark vindt dit jaar voor het eerst plaats. 312 corporaties doen aan één of beide onderdelen mee, dat is 85 procent van alle woningcorporaties.

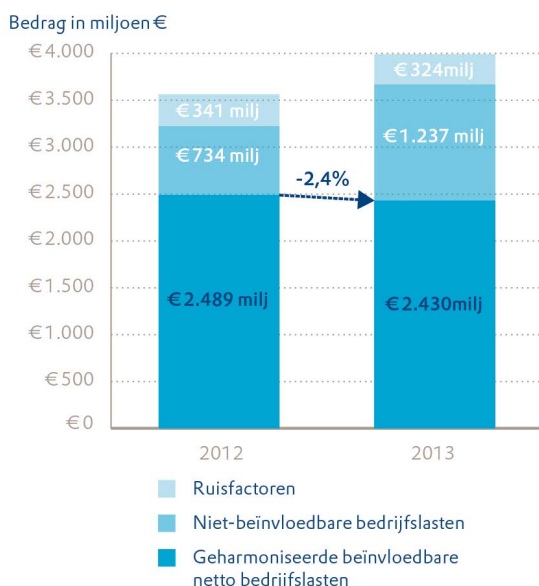
Totaalscore huurdersoordeel per grootteklasse 2013-2014



AEDES BENCHMARK

In de Aedes-benchmark zijn de onderdelen kwaliteit (huurdersoordeel) en bedrijfsvoering (bedrijfslasten) uitgewerkt. Aan beide onderdelen hebben 205 corporaties (79 procent van alle Nederlandse verhuureenheden) meegewerkt. De cijfers in deze Corporatiemonitor betreffen enkel de deelnemers aan de Aedes-benchmark en zijn dus niet geëxtrapoleerd.

Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2012-2013



KWALITEIT

Voor het onderdeel kwaliteit zijn de oordelen van ruim 144.000 huurders verzameld. Het gemiddelde huurdersoordeel over de dienstverlening van corporaties is 7,3. De individuele scores lopen uiteen van 6,4 tot 8,0. Bij kleine corporaties is het huurdersoordeel gemiddeld hoger dan bij grotere corporaties. Dit betekent niet dat huurders van grotere corporaties per definitie minder positief zijn, want er zijn ook grotere corporaties die een 7,7 of 7,8 scoren.

BEDRIJFSVOERING

Om te beginnen zijn 15 factoren geïdentificeerd die corporaties verschillend registreren; de 'ruisfactoren'. Omdat corporaties daarnaast weinig invloed hebben op zaken als de verhuurdersheffing, saneringssteun en belastingen, zijn deze niet-beïnvloedbare bedrijfslasten uit de benchmark gefilterd. Het uiteindelijke resultaat noemen we de 'geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten'. Deze geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten dalen in 2013 met 2,4 procent. Deze bedragen voor de deelnemers aan de benchmark 2.430 miljoen euro.

AEDES-BENCHMARK

Bij de grootste corporaties (met meer dan 25.000 vhe's) zijn de bedrijfslasten het hoogst. Tegelijkertijd is juist in deze groep de daling het sterkst ingezet. Overigens zijn er ook in deze groep genoeg voorbeelden van corporaties met lagere bedrijfslasten. Het verschil binnen de grootteklassen is groter dan tussen deze klassen.

BEDRIJFSVOERING

	Bedrijfslasten per vhe	Ontwikkeling
XXS (<1.000)	€1.005	+ 5,9%
XS (1.000 - 2.500)	€976	+ 1,6%
S (2.500 - 5.000)	€1.001	+ 0,8%
M (5.000 - 10.000)	€975	- 0,4%
L (10.000 - 25.000)	€1.032	- 3,1%
XL (>25.000)	€1.087	- 4,9%
Totaal	€1.035	-2,4%

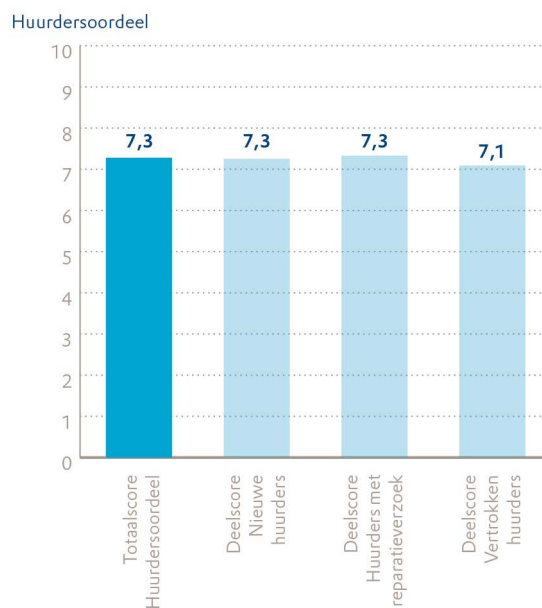
De geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe zijn gemiddeld 1.035 euro. In sommige grootteklassen stijgen de bedrijfslasten, dit kan te maken hebben met bijvoorbeeld reorganisaties. 94 corporaties gaven aan dat ze bezig zijn met een omvangrijke reorganisatie waar in totaal 117 miljoen euro mee gemoeid is.

Onderstaande grafiek toont de bedrijfslasten van alle corporaties. De spreiding hierin is zeer groot.

KWALITEIT

Het huurdersoordeel over de dienstverlening van corporaties is opgebouwd uit de scores voor de drie deelprocessen: betrekken van de woning voor nieuwe huurders, uitvoeren reparaties voor huurders met een reparatieverzoek, verlaten van de woning voor vertrekkende huurders.

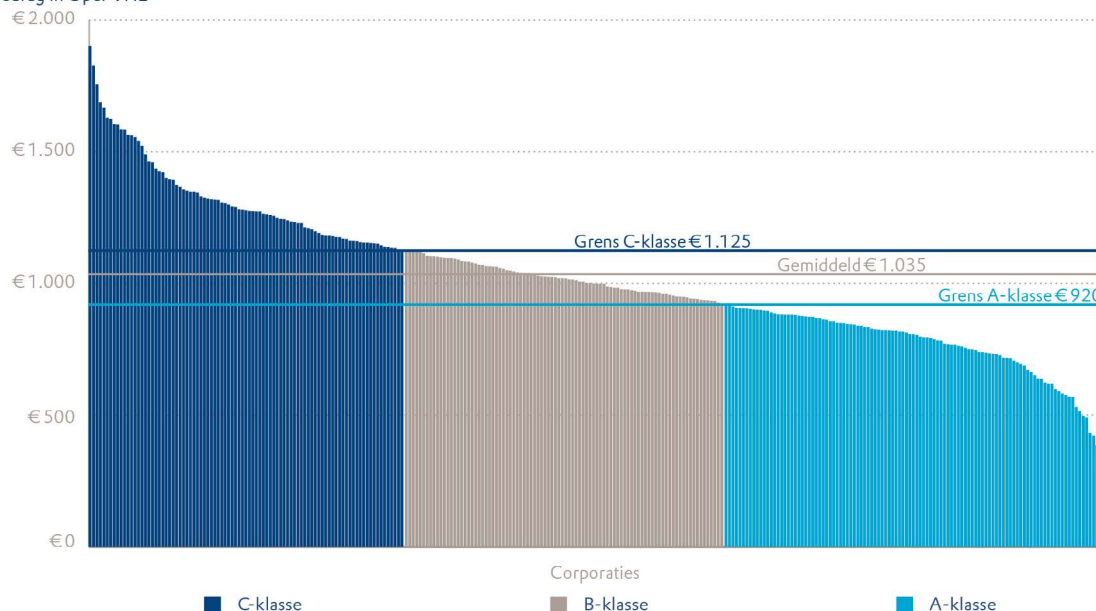
Scores Huurdersoordeel 2013-2014



In grote steden is men vaak kritischer en is de waardering gemiddeld lager dan in niet-stedelijke gebieden. Oudere huurders zijn vaak positiever dan jongere huurders. Huurders van kleinere corporatie zijn niet per definitie positiever. In alle referentiegroepen zijn er corporaties die uitstekend scoren.

Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per corporatie 2013

Bedrag in € per VHE



AEDES-BENCHMARK

Corporaties werken hard aan efficiëntie en willen hun financiële middelen op de juiste wijze inzetten; een voorwaarde om hun maatschappelijke doelstelling goed te kunnen blijven vervullen en om aan de verwachtingen van maatschappij en politiek te kunnen voldoen. Dat is de belangrijkste reden dat Aedes afgelopen jaar het initiatief nam om samen met PwC, KWH en USP deze benchmark te ontwikkelen.

Benchmarken is geen nieuw fenomeen in de corporatiebranche. Veel corporaties vergelijken al langere tijd hun prestaties met die van andere corporaties, bijvoorbeeld met de online benchmarktool van het Corporatie Benchmark Centrum (CBC). Maar de grote verschillen in definities stonden tot nu toe vergelijken en van elkaar leren in de weg.

Met deze Aedes-benchmark is nu een belangrijk begin gemaakt met het harmoniseren van gegevens, mede dankzij de betrokkenheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken, het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Ook corporaties zelf droegen hieraan in sterke mate bij door extra gegevens te leveren. Dat leidt tot meer inzicht in de post bedrijfslasten. Hiermee kan een eind komen aan jarenlange discussies over definities en interpretatie van uitkomsten en zijn de randvoorwaarden gecreëerd voor vergelijken en leren.

KWALITEIT EN BEDRIJFSVOERING

De eerste editie van de Aedes-benchmark is een nulmeting. Hij toont de prestaties van woningcorporaties in 2013 op twee belangrijke thema's: de tevredenheid van de huurders en de bedrijfsvoering. Juist de combinatie van harde cijfers met de 'zachte' informatie over huurdersoordelen in de bouwsteen Kwaliteit, biedt corporaties en samenleving inzicht in de inzet van middelen en het resultaat daarvan.

Voor de bouwsteen Kwaliteit van de Aedes-benchmark zijn cijfers uit vier verschillende bronnen gebruikt: KWH Huurlabel, onderzoek USP, gevalideerd eigen onderzoek van corporaties en een uitgevoerde quickscan voor corporaties die nog geen huurdersonderzoek beschikbaar hadden. Door beschikbare onderzoeken en resultaten te harmoniseren, konden op korte termijn zoveel mogelijk corporaties meedoen in de Aedes-benchmark. Het leidt er wel toe dat resultaten in de Aedes-benchmark op het gebied van huurderstevredenheid kunnen afwijken van de resultaten in het [KWH-Huurlabel](#).

De basis voor de bouwsteen Bedrijfsvoering bestaat uit de netto bedrijfslasten van de deelnemende corporaties,

zoals die in de winst- en verliesrekening staan en worden aangeleverd aan de toezichthouder. Dankzij de aanvullende gegevens van corporaties biedt de Aedes-benchmark inzicht in de hoogte van de ruisfactoren en de niet-beïnvloedbare lasten.

HOGE DEELNAME

De deelname aan deze nulmeting is groot. Maar liefst 94 procent van alle verhuureenheden in de corporatiesector is meegenomen in de analyse van de bedrijfsgegevens. En aan beide onderdelen (Bedrijfsvoering en Kwaliteit) namen 205 corporaties (met 79 procent van alle verhuureenheden in Nederland) deel. Dit betreft zowel grote als kleinere corporaties, leden én niet-leden van Aedes. 274 gaven toestemming voor publicatie van hun benchmarkscore. Het toont dat corporaties ernst maken met transparantie en bereid zijn om te leren en te verbeteren.

De benchmark is een groeimodel. Op termijn worden ook thema's zoals onderhoudskosten toegevoegd. Komende jaren streeft Aedes ernaar om de hoge deelname van de corporaties vast te houden en de benchmark samen met stakeholders inhoudelijk verder te versterken. Doel is het aantal concrete aanknopingspunten voor verbetering uit te breiden en verbanden te leggen tussen de verschillende onderdelen van de benchmark. In de verdere ontwikkeling zal de maatschappelijke taak van corporaties nog meer nadruk krijgen en daarmee dus ook de prestaties die corporaties op dit vlak leveren. Daarnaast wordt verder gewerkt aan het eenduidig maken van de data.

BENCHLEARNING

De kracht van de Aedes-benchmark ligt in benchlearning; het onderling vergelijken van de individuele resultaten en het onderzoeken op welke punten corporaties van elkaar kunnen leren. Door benchlearning kunnen corporaties mogelijk hun bedrijfslasten verder verlagen, bij voorkeur met behoud, of zelfs stijging, van het huurdersoordeel. Om dit benchlearnen te ondersteunen, start Aedes met groepen waarin individuele resultaten worden toegelicht en goede voorbeelden worden besproken.

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.