

Opzet en methodiek van de Aedes-benchmark

De Aedes-benchmark bestaat uit verschillende prestatievelden: Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Onderhoud en Beschikbaarheid & betaalbaarheid. Per prestatieveld maken we absolute (bijvoorbeeld EU/vhe) en relatieve scores (ABC-positie) per corporatie inzichtelijk. Opzet en methodiek worden hieronder per prestatieveld nader toegelicht.

Het prestatieveld Huurdersoordeel

Dit prestatieveld is opgebouwd uit de opvattingen van huurders over de dienstverlening van de corporaties. De huurdersoordelen zijn afkomstig uit klanttevredenheidsonderzoeken van onderzoeksbureaus (zoals onder andere KWH en USP) of door corporaties zelf uitgevoerde onderzoeken. Alle onderzoeken maken gebruik van dezelfde standaard vragenlijsten. De resultaten van de onderzoeken zijn gevalideerd onder toezicht van de onafhankelijke commissie Kwaliteitsverklaringen.

De totaalscore voor het huurdersoordeel is opgebouwd uit drie deelscores die verschillend meewegen.

1. De dienstverlening bij het betrekken van een woning (25 procent),
2. dienstverlening bij het uitvoeren van reparaties (55 procent) ,
3. dienstverlening bij het verlaten van een woning (20 procent).

Om het inzicht in de drie deelscores te verdiepen, is een aantal nadere vragen gesteld aan de huurders en vertaald naar een of meer verdiepende indicatoren per deelscore. Daarnaast zijn ook de Net Promotor Promoter Score (NPS), de Customer Effort Score (CES), de kwaliteit van de woning en de kwaliteit van de buurt gemeten. De NPS brengt in beeld in hoeverre huurders zich ambassadeur voelen van de corporatie, de CES brengt in beeld hoeveel moeite huurders moeten doen om een verzoek (bijvoorbeeld een reparatieverzoek) gehonoreerd te krijgen.

Prestatieveld Bedrijfslasten

Corporaties moeten jaarlijks hun gemaakte bedrijfslasten aanleveren aan de toezichthouder (Aw). Dit doen zij door op basis van hun jaarverslag de dVi in te vullen. Uit onderzoek van Aedes is gebleken dat de dVi-cijfers onvoldoende goed vergelijkbaar zijn tussen corporaties.

Om deze cijfers onderling vergelijkbaar te maken passen we de volgende stappen toe:

1. De dVi-cijfers van corporaties die daarvoor toestemming gaven, zijn ingelezen in de benchmarkdatabase.
2. Via de benchmarkportal zijn ruisfactoren en verklaarbare variabelen bij de deelnemers opgevraagd. Als leidraad is een toerekeningsschema met toelichting beschikbaar.
3. Voor de maximale betrouwbaarheid van de data zijn validatiegrenzen op de benchmarkportal ingebouwd en is op de uitkomsten een validatieprotocol toegepast.
4. Bedrijfslasten worden geharmoniseerd door uit deze elementen de bedrijfslasten per corporatie opnieuw op te bouwen op steeds dezelfde wijze.
5. De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten, zoals belastingen en heffingen, worden er vervolgens uit gefilterd omdat de corporaties hierop geen invloed kunnen uitoefenen. De verhuurderheffing is hiervan een voorbeeld.
6. De resterende zogeheten 'geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten' zijn de basis voor onderlinge vergelijking.

Prestatieveld onderhoud

Door het uitvragen van onderhoudskosten is in 2015 een start gemaakt met het prestatieveld onderhoud. Maar onderhoudskosten alleen zeggen onvoldoende over de totale onderhoudsprestaties van corporaties. Ook bijvoorbeeld de samenstelling en kwaliteit van de voorraad, de bestuurlijke beleidskeuzes over bijvoorbeeld duurzaamheid en de financiële mogelijkheden om middelen in te zetten voor onderhoud, spelen hierin een rol.

De cijfers over onderhoud zijn op dezelfde wijze verzameld en geanalyseerd als de cijfers over de bedrijfslasten. De uit dVi afkomstige onderhoudskosten zijn tegelijk met de bedrijfslasten, door het verminderen van ruisfactoren vergelijkbaar gemaakt.

Om te komen tot de Geharmoniseerde netto instandhouding zijn drie stappen doorlopen:

1. De voor onderhoud relevante data uit dVi zijn met goedkeuring van de deelnemers in de portal ingelezen. Het betreft gegevens uit de winst-en-verliesrekening, de niet-geharmoniseerde onderhoudskosten.
2. Door het invullen van ruisfactoren worden de geharmoniseerde onderhoudskosten gedestilleerd op basis van het toerekeningsschema.
3. Aan de geharmoniseerde onderhoudskosten per onderhoudstype (reparatie-, mutatie-, en planmatig onderhoud) investeringen toegeschreven voor instandhouding van de bestaande voorraad inclusief woningverbetering en vernieuwbouw, exclusief nieuwbouw en energetische maatregelen (labelsprong). Verreweg het grootste deel van de investeringen (95%) is toegerekend aan het planmatig onderhoud. De geharmoniseerde onderhoudskosten en toegerekende investeringen samen worden aangeduid als de 'instandhoudingskosten'. Deze instandhoudingskosten zijn de kosten die in de Aedes-benchmark gemeten en vergeleken worden.

Het prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid

Dit prestatieveld is in 2015 voor het eerst verkend. Het maakt een belangrijke taak van corporaties inzichtelijk: het zorgen voor goede en betaalbare huisvesting voor mensen met de laagste inkomens. Dat wordt gemeten via de beschikbaarheid & betaalbaarheid van de huurwoningen van corporaties. Voor het vergelijken van corporaties op dit thema is een model opgesteld dat drie deelscores bevat die voor iedere corporatie relevant zijn. Belangrijkste uitgangspunt is dat deze jaarlijks beïnvloedbaar zijn door een corporatie en de deelscores transparant en uitlegbaar zijn.

De deelscores zijn:

1. Lange termijn; het meten van de ontwikkeling van de betaalbare voorraad.
2. Middellange termijn; het meten van de huurprijsontwikkeling.
3. Korte termijn; het meten van de woningtoewijzing aan de doelgroep.

De combinatie van deze drie scores geeft in theorie een totaalbeeld van het presteren van corporaties op Beschikbaarheid & betaalbaarheid.