

BETERE PRESTATIES & GROTE UITDAGINGEN

Rapportage Aedes-benchmark 2019



BETERE PRESTATIES GROTE UITDAGINGEN

A large, stylized ampersand logo in a light blue color, positioned to the right of the main title.

Rapportage Aedes-benchmark 2019

VOORWOORD



Dit is mijn laatste voorwoord voor de Aedes-benchmark. Ik vind het ieder jaar een feest om dat te mogen doen. Dat ga ik dus missen! De benchmark is een geweldige manier om te zien hoe je het als corporatie doet ten opzichte van je collega's. Maar ook of we de klimaatdoelstellingen halen en wat onze huurders van ons vinden. Want voor hen doen we het uiteindelijk allemaal.

Daarom maakt de uitkomst me ook heel erg blij. De huurders geven wéér een hoog cijfer, nog hoger dan vorig jaar. Maar er is niet alleen maar vreugde. De harde consequenties van de toenemende belastingdruk worden pijnlijk duidelijk. We bouwen elk jaar minder.

Het is geen nieuws dat we onze ambities op het gebied van nieuwbouw niet hebben gehaald. Het thema Nieuwbouw, dat dit jaar voor het eerst aan de benchmark is toegevoegd, maakt dat inzichtelijk. Natuurlijk zijn daar allerlei redenen voor. Dat neemt niet weg dat ik het aantal nieuwe woningen waarop we nu zitten wel zorgwekkend vind. Daar moeten we flink mee aan de slag.

Het is wel positief dat corporaties ondanks alles kwalitatief goede woningen hebben gebouwd voor een relatief lage huur, daar waar ze het hardst nodig zijn. Hiermee tonen we onze relevantie aan. Juist nu, in een tijd dat betaalbare huizen dringend nodig zijn.

Voor wat betreft onze duurzaamheidsambities zijn we nog steeds op koers: label B in 2021. De Energie-Index is opnieuw gedaald. Het blijft een uitdaging dit vol te houden, want de investeringen lopen flink op. In het huidige tempo, halen we de ambities zoals we die hebben gesteld in de Aedes Woonagenda.

Kortom: onze ambities zijn hoog en onze uitdagingen groot. We kunnen alleen meters maken als we er samen de schouders onder zetten. Mijn oproep aan corporaties is onverminderd: blijf elkaar opzoeken. Bijvoorbeeld tijdens het Aedes-benchlearningprogramma. Nog niet aangemeld? Doe dit dan snel. Of ga alvast zelf aan de slag in het vernieuwde Aedes-datacentrum.

Ten slotte bedank ik alle corporaties voor hun deelname en bijdrage aan de benchmark. Dat geldt ook voor de collega's bij Aedes die deze editie weer met grote zorg hebben samengesteld.

Marnix Norder
Voorzitter Aedes



INHOUD

SAMENVATTING	7
1 INLEIDING	11
1.1 Hoe werkt de benchmark?	11
1.2 Deelname aan de Aedes-benchmark weer hoger	12
1.3 Meer en betere data	13
1.4 Aedes-benchmark en benchlearning leiden tot concrete stappen	13
2 HUURDERSOORDEEL	17
2.1 Deelname en resultaten hoogste sinds start benchmark	17
2.2 Reparaties: Ruim één op de vijf corporaties scoort een 8+	18
2.3 Verhuizende huurder heeft behoefte aan duidelijkheid	20
2.4 Ervaren kwaliteit van de woning blijft gelijk	21
3 BEDRIJFSLASTEN	25
3.1 Beïnvloedbare bedrijfslasten en verhuurderheffing gestegen	25
3.2 Ontwikkeling bedrijfslasten tussen de verschillende grootteklassen	28
3.3 Meer mogelijkheden door benchlearning	28
4 DUURZAAMHEID	31
4.1 Energie-Index verbetert naar 1,57	31
4.2 CO2-uitstoot van de warmtevraag 21,2 kg/m ²	32
4.3 Relatie tussen de Energie-Index en het werkelijke verbruik	33
4.4 Tips: Waarmee kunnen corporaties aan de slag?	33
5 ONDERHOUD & VERBETERING	35
5.1 Sterke kostentoeename in elk type onderhoud en woningverbetering	35
5.2 Stijging aandeel energetische maatregelen binnen investeringen woningverbetering	36
5.3 Investeren woningverbetering naar mate van stedelijkheid	37
5.4 Rekening gehouden met kwaliteitskenmerken van de woningen	37
5.5 Aan de slag met Onderhoud & verbetering	39
6 BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID	41
6.1 Beschikbaarheid: Sociale voorraad stabiliseert	41
6.2 Betaalbaarheid: Gematigde huurprijsstijging, stijging boven inflatie blijft gelijk	42
6.3 Huisvesten doelgroepen: 78 procent toewijzingen aan doelgroep huurtoeslag	44
6.4 Benchlearning-indicatoren bieden extra inzicht in betaalbaarheid	44
7 VERDIEPING NIEUWBOUW	47
7.1 Nieuwbouw realisatie fors lager dan ambities	47
7.2 Kwalitatief goede woningen met een relatief lage huurprijs	48
7.3 Een- en meergezinswoningen	50
7.4 Flexibele woonvormen	51
7.5 Grondkosten	51
7.6 Uitdagingen nieuwbouw bij klimaatdoelstellingen	52
7.7 Aan de slag met nieuwbouw	53



Ruim één op de vijf
corporaties scoort
gemiddeld een 8 of hoger
bij reparatieverzoeken



SAMENVATTING

Dit is de zesde Aedes-benchmark op rij. In de afgelopen jaren heeft de benchmark zich ontwikkeld tot een toonaangevend instrument, waaraan we nog steeds bouwen. In deze editie is de verdieping Nieuwbouw aan de benchmark toegevoegd. De benchmark maakt op hoofdlijnen de voornaamste prestaties van corporaties inzichtelijk en onderling vergelijkbaar. In totaal deden 289 corporaties (92 procent) mee. Zij vertegenwoordigen 97 procent van alle corporatiewoningen. 69 procent van de corporaties heeft aan alle vijf de prestatievelden deelgenomen.

Prestaties opnieuw verbeterd

Op veel fronten zijn de prestaties dit jaar verbeterd: het huurdersoordeel over de dienstverlening is nog verder toegenomen, de woningen zijn duurzamer geworden, corporaties zijn fors meer gaan investeren in woningverbetering en de huurprijsstijging is zeer beperkt. Deze grote opgaven en uitgaven hebben ertoe geleid dat de beïnvloedbare bedrijfslasten voor het eerst in jaren zijn toegenomen. De beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten hebben direct invloed op investeringsmogelijkheden van corporaties in bijvoorbeeld nieuwbouw.

Hoogste waardering van de huurder sinds start benchmark

Ruim 355.000 huurders spraken zich uit over de dienstverlening van de corporatie en de door hen ervaren woningkwaliteit. Dat is één op de zeven huishoudens in een corporatiewoning. Niet eerder was de waardering van de huurder zo hoog. Ruim één op de vijf corporaties scoort gemiddeld een 8 of hoger bij reparatieverzoeken. Ook de ervaren dienstverlening bij het betrekken en verlaten van een woning zijn bij alle grootteklassen verder verbeterd. Corporaties investeren ook in de kwaliteit van het resultaat en streven daarbij naar het reduceren van inefficiëntie en faalkosten in het reparatieproces. De door de huurder ervaren woningkwaliteit is met een 6,9 gelijk gebleven, terwijl de corporaties wel meer in de woningen hebben geïnvesteerd. Corporaties waarvan de huurders relatief tevreden zijn over de kwaliteit van de woning, hebben ook relatief tevreden huurders over de dienstverlening.

Beïnvloedbare bedrijfslasten licht toegenomen

De beïnvloedbare bedrijfslasten van corporaties zijn voor het eerst gestegen, naar 785 euro per vhe. Na een daling van 25 procent in vijf jaar zijn de beïnvloedbare bedrijfslasten in 2018 met 21 euro per verhuureenheden (vhe) gestegen, oftewel 2,7 procent. De stijging wordt veroorzaakt door een groei in de personeelskosten en een toename van de externe inhuur. Het totaal aantal fte (fulltime-equivalent) bij woningcorporaties is met (netto) circa 200 toegenomen en door CAO-afspraken zijn de personeelskosten per fte gestegen. De verwachting is dat de beïnvloedbare bedrijfslasten in de toekomst verder zullen toenemen. Dit als gevolg van indexatie en inflatie, de bereikte ondergrens van het aantal fte in de sector en de grote uitdagingen onder andere op het gebied van verduurzaming en nieuwbouw die een grotere personele inzet vragen.

Niet-beïnvloedbare bedrijfslasten fors toegenomen

De totale (beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare) bedrijfslasten van corporaties zijn in 2018 met 170 euro per vhe toegenomen naar 1.869 euro, zo'n 10 procent ten opzichte van 2017. De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten in 2018 zijn 1.084 euro per vhe, 16 procent meer dan in 2017. Dit komt vooral door een stijging van de verhuurderheffing (76 euro per vhe) en de saneringsheffing (65 euro per vhe). De afgelopen zes jaar zijn deze niet-beïnvloedbare bedrijfslasten verdubbeld. Hierin is de vennootschapsbelasting nog niet meegerekend: 378 miljoen euro in 2018.

Duurzaamheid woningen verbeterd

De energetische prestatie van corporatiewoningen (op basis van de Energie-Index) is verbeterd bij ruim 90 procent van de corporaties. Halverwege 2019 is de gemiddelde Energie-Index gedaald van 1,65 naar 1,57. De corporaties zijn hiermee op weg om hun doelstelling uit de Aedes Woonagenda te realiseren: gemiddeld energielabel B (Energie-Index van 1,4) in 2021.

De belangrijkste verklaringen voor het blijven dalen van de Energie-Index zijn de investeringen die corporaties blijven doen in hun woningen, met name efficiëntere verwarmingsinstallaties (70.000 vhe), zonnepanelen (60.000 vhe) en warmtepompen (10.000 vhe). In de afgelopen twee jaar hebben woningcorporaties fors meer specifiek energetische investeringen gedaan om deze verbeteringen te realiseren.

Volgens de ambitie in de Aedes Woonagenda willen woningcorporaties in 2050 een CO₂-neutrale woningvoorraad hebben. De gemiddelde CO₂-uitstoot van de warmtevraag is in 2017 21,2 kg/m², ten opzichte van 21,4 kg/m² in 2016. Deze CO₂-uitstoot bestaat uit het warmtegebruik van zowel gaslevering als van stadsverwarming, inmiddels is 8 procent van de woningen aangesloten op een systeem van externe warmtelevering.

Forse toename investeringen woningverbetering en energetische maatregelen

In 2018 zijn de kosten voor onderhoud en woningverbetering met 12 procent gestegen naar 2.792 euro per vhe. Deze stijging is inclusief prijsindexatie. De forse stijging van 297 euro per vhe komt neer op een toename van 699 miljoen euro ten opzichte van 2017. De investeringen in woningverbetering zijn met 15 procent (265 miljoen euro) het sterkst toegenomen.

Van de investeringen wordt een groter aandeel in energetische maatregelen geïnvesteerd. Zo'n 44 procent van de investeringen in woningverbetering (circa 870 miljoen euro) is gericht op energetische maatregelen. Tussen 2016 en 2018 zijn de investeringen in energetische maatregelen verdubbeld. Woningen uit een recentere bouwperiode hebben nog altijd een hogere technische kwaliteit en hogere waardering van de huurder.

Corporaties laten huurprijs beperkt stijgen

Corporaties hebben de huren het afgelopen jaar met gemiddeld 2,0 procent, oftewel 10 euro per maand, laten stijgen. Dit is 0,6 procent boven inflatie (1,4 procent) net als in 2017. Zittende huurders kregen huuraanpassing op het niveau van inflatie. In de gemiddelde stijging tellen niet alleen huurverhogingen aan zittende huurders (1,4 procent) en huuraanpassingen bij mutaties (0,3 procent) mee; ook het effect van nieuwbouw, aankopen, verkopen en sloop (0,3 procent) is in het cijfer verwerkt. Dit ligt behoorlijk lager dan de maximaal toegestane huurverhoging.

De gemiddelde huur die corporaties vragen is 531 euro per maand. Uit de benchmark blijkt dat het aantal sociale huurwoningen stabiel is gebleven (+0,1 procent). Bij een groeiende totale woningvoorraad (koop en vrije sector huur) wordt de sociale huursector wel relatief kleiner. Door reguliere huurverhogingen zijn er verschuivingen tussen de prijsklassen: tot de hoge aftoppingsgrens (-0,9 procent) en tot de liberalisatiegrens (-0,3 procent).



De gemiddelde huur
die corporaties vragen is
531 euro per maand

Nieuwbouw

De verdieping Nieuwbouw is een nieuw onderdeel van de benchmark. Deze toevoeging heeft direct geleid tot een hoge deelname: 75 procent van de bouwende corporaties heeft meegedaan. Samen hebben deze corporaties in 2018 79 procent van alle woongelegenheden gerealiseerd. De deelnemende corporaties hebben 10.058 woongelegenheden gerealiseerd tegen totale stichtingskosten van 1,5 miljard euro.

Corporaties realiseren kwalitatief goede woningen voor een relatief lage huurprijs. De gemiddelde huur van deze woningen is 588 euro en 70 procent van deze woningen is gerealiseerd in een gebied met hoge spanning op de woningmarkt. 80 procent van de nieuwbouwwoningen wordt verhuurd onder de aftoppingsgrens. De gemiddelde stichtingskosten van eengezinswoningen bedragen 169.000 euro en zijn gemiddeld 97 vierkante meter. De stichtingskosten van meergezinswoningen bedragen 159.000 euro, en hebben een gemiddeld oppervlak van 68 vierkante meter. Bij woningen met een warmtepomp liggen de bouwkosten circa 18.000 euro hoger. Opvallend is dat de stichtingskosten door het hele land vergelijkbaar zijn. Uit de cijfers blijkt ook dat bouwen in grotere projecten een schaalvoordeel geeft dat resulteert in lagere bouwkosten.



Corporaties realiseren
kwalitatief goede woningen
voor een relatief lage huurprijs

Van inzicht naar verbeteren

Met de benchmark kunnen corporaties hun eigen cijfers vergelijken met andere corporaties. Dit geeft inzicht in het verbeteringsmogelijkheden, de datakwaliteit en de aandachtspunten voor een corporatie. Om deze aandachtspunten van context te voorzien nodigt Aedes corporatiemedewerkers uit om elkaar hun verhaal achter de cijfers te vertellen. Hiervoor organiseren we net als vorig jaar regionaal zo'n 90 bijeenkomsten. Hier bespreken corporatie-experts hun inzichten over de eigen prestaties op het gebied van nieuwbouw, huurderstevredenheid, onderhoudsprocessen en vele andere thema's. En ze worden hier uitgedaagd om te bespreken waarop ze hun corporatie nog willen ontwikkelen, om met elkaar samen te werken en onderling te leren van elkaars ervaringen en lessen.

Aedes-datacentrum

In het [Aedes-datacentrum](#) kunnen corporaties zelf alle benchmarkcijfers in beeld brengen voor een analyse of presentatie. Zo helpen de cijfers van de Aedes-benchmark corporaties om samen verder te verbeteren.



Deelname aan de
Aedes-benchmark is
vrijwillig, 92 procent
deed mee



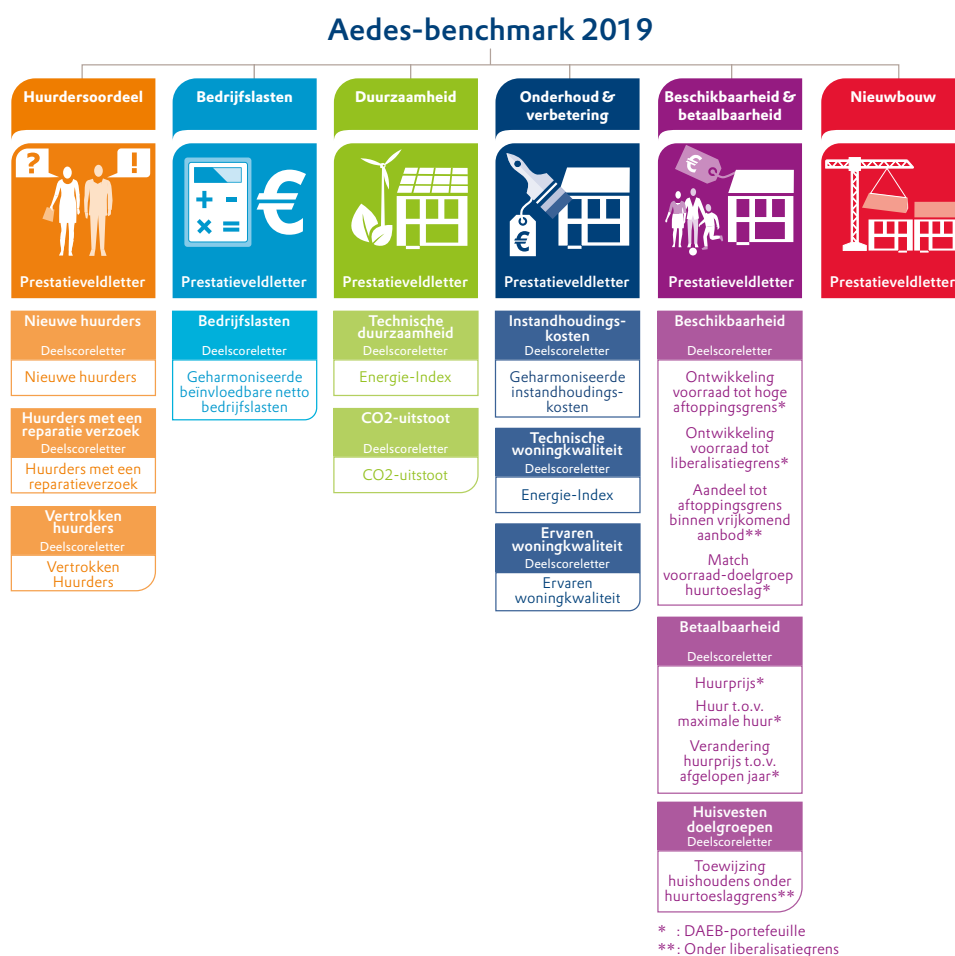
1 INLEIDING

De Aedes-benchmark bewijst zich nu al zes jaar als een belangrijk instrument. De deelname aan de benchmark is weer hoger dan vorig jaar; 92 procent van alle corporaties doet mee aan een prestatieveld. Zij vertegenwoordigen 97 procent van alle verhuureenheden. Voor de uitbreiding Nieuwbouw zijn gegevens aangeleverd over 79 procent van het aantal gerealiseerde woningen in 2018. 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?

De benchmark is onderverdeeld in vijf verschillende prestatievelden, die aansluiten op de belangrijkste onderdelen van het beleidsplan van een gemiddelde corporatie. Dit jaar zijn voor het eerst gegevens opgevraagd over de nieuwbouwwoningen die corporaties hebben gerealiseerd. Deze uitbreiding heeft als doel corporaties te stimuleren om van elkaar te leren bij de realisatie van nieuwbouwwoningen. Ook verzamelt Aedes op prestatievelden aanvullende indicatoren om benchlearning mogelijk te maken.

Figuur 1-1 : Prestatievelden en verdieping Nieuwbouw Aedes-benchmark 2019



Het benchmark-analysemodel bestaat uit vijf prestatievelden en de verdieping Nieuwbouw:

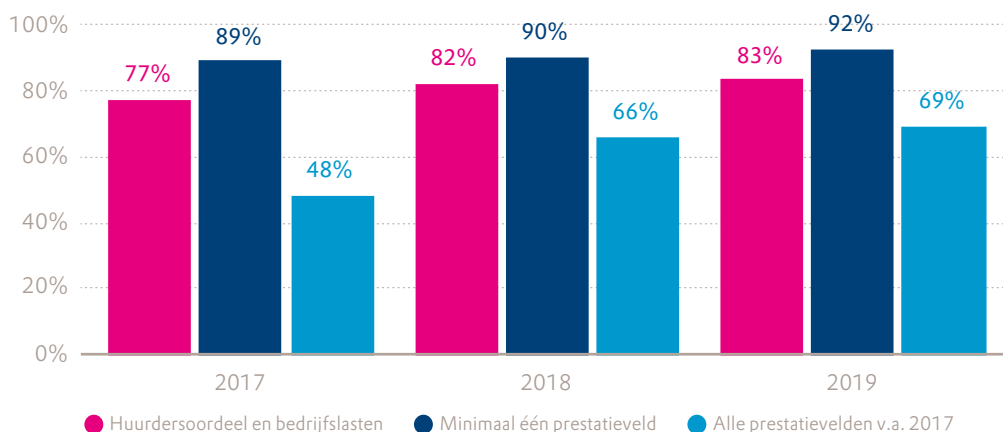
- **Huurdersoordeel:** geeft inzicht in het oordeel van de huurder over de dienstverlening van de corporatie. Dit gaat over de belangrijkste contactmomenten tussen huurder en corporatie: het betrekken van een woning, het uitvoeren van reparaties en het verlaten van een woning.
- **Bedrijfslasten:** het beïnvloedbare deel geeft inzicht in de kosten die corporaties maken om het verhuur- en beheerproces te organiseren.
- **Duurzaamheid:** beschrijft de duurzaamheid van corporatiewoningen. Hierbij is aandacht voor de energetische kwaliteit en de CO2-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.
- **Verdieping Nieuwbouw:** geeft inzicht in kwalitatieve kenmerken en stichtingskosten van de gerealiseerde nieuwbouwwoningen door corporaties.

1.2 DEELNAME AAN DE AEDES-BENCHMARK WEER HOGER

De deelname aan de Aedes-benchmark was altijd al hoog en is bij deze zesde editie verder gestegen. Deelname aan de Aedes-benchmark is vrijwillig. In 2019 doen 289 corporaties (92 procent) actief mee aan minimaal één prestatieveld. Zij vertegenwoordigen 97 procent van alle verhuureenheden (vhe's) in de sector. Van de corporaties die lid van Aedes zijn, heeft 97 procent deelgenomen en 75 procent aan alle prestatievelden.

217 van de 289 corporaties nemen deel aan alle prestatievelden

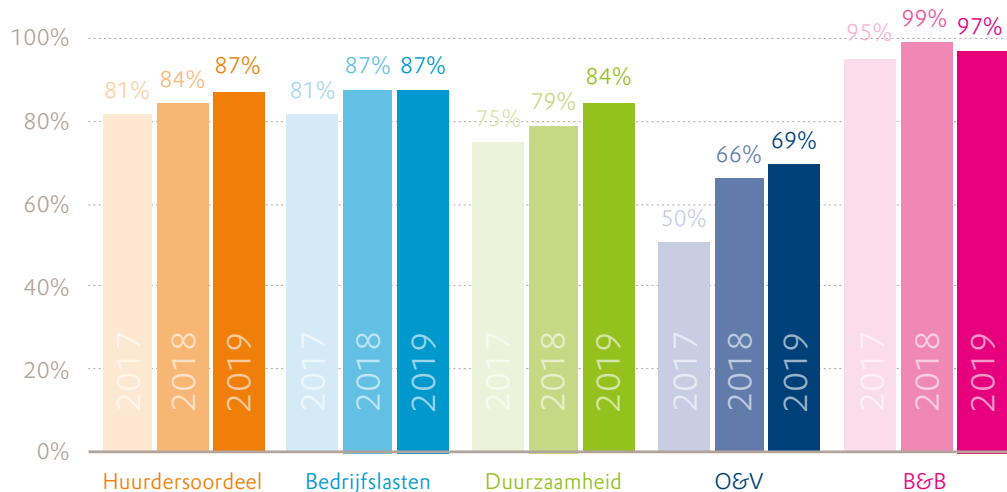
Figuur 1-2: Deelname corporaties aan Aedes-benchmark 2014-2019



Van de 289 corporaties die meedoen, nemen er 217 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. De deelname aan het prestatieveld

Huurlersoordeel is hoog en opnieuw toegenomen. Ook de deelname aan de prestatievelden Onderhoud & verbetering en Duurzaamheid is toegenomen. Er is een lichte daling van de deelname aan Beschikbaarheid & betaalbaarheid van 99 naar 97 procent. Dat komt door de nieuwe manier van gegevensaanlevering voor de dVi, waar corporaties apart toestemming voor hebben moeten geven.

Figuur 1-3: Deelname corporaties per prestatieveld 2017-2019



1.3 MEER EN BETERE DATA

Corporaties hebben kwalitatief goede data nodig om in de toekomst hun werk nog beter te kunnen doen. Met de overstap naar een nieuwe manier van informatie-uitwisseling in de corporatiesector is dit belang verder toegenomen. De benchmark stimuleert dat corporaties belangrijke data in hun administratie actualiseren en levert feedback over datakwaliteit. Die is sterk verbeterd voor duurzaamheid, bedrijfs- en onderhoudslasten, maar er zijn nog verdere stappen te zetten. 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 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 EN BENCHLEARNING LEIDEN TOT CONCRETE STAPPEN

Met de benchmark krijgen corporaties inzicht in hun eigen prestaties ten opzichte van het verleden of ten opzichte van andere corporaties op de verschillende prestatievelden. Hiermee kunnen corporaties het gesprek met elkaar aangaan en krijgen zij inzicht in hun eigen mogelijkheden tot verbetering waarmee ze aan de slag kunnen. Dankzij de benchmark is ook de ontwikkeling in de prestaties over de jaren heen zichtbaar. Zowel intern als extern kunnen medewerkers van een corporatie met behulp van de benchmark het gesprek aangaan over het gewenste niveau van presteren tegen welke inzet.

Aedes organiseert een benchlearningprogramma met ruim 90 bijeenkomsten, verdeeld over vijf regio's. Met sessies over de prestatievelden en daaraan gerelateerde verdiepende thema's, zoals nieuwbouw, het reparatieproces of het verbeteren van de datakwaliteit. In deze kleinschalige sessies gaan in totaal circa 1.200 corporatiemedewerkers met elkaar en experts in gesprek over hoe ze prestaties concreet kunnen verbeteren. Koplopers onder de corporaties en experts dagen deelnemers uit om stappen te zetten en helpen daarbij.



In regionale bestuurlijke netwerken van woningcorporaties komen de resultaten ook op tafel en worden ze besproken. Bestuurders krijgen onderling meer inzicht in uitdagingen waarvoor zij staan en ervaringen daarmee. Dat geeft hen handvatten voor manieren om te sturen op werkvloerniveau en daarin van elkaar te leren.



Aedes organiseert een benchlearning-programma met ruim 90 bijeenkomsten, verdeeld over vijf regio's

Aedes-datacentrum

Aan de slag met de Aedes-benchmark betekent ook aan de slag met het vernieuwde Aedes-datacentrum. Corporaties kunnen daar zelf alle benchmarkcijfers in beeld brengen voor een analyse of presentatie. Voor wie snel inzicht wil, zijn er dashboards gemaakt. Voor elk prestatieveld kunnen corporaties vanaf dit jaar een rapport over de eigen corporatie downloaden.

*Geen enkel levenspad
is een rechte weg*

Bewonersinitiatief

**WOONSTAD
ROTTERDAM**





Eén op de zeven huishoudens
in een corporatiewoning in
Nederland heeft hun oordeel
over de dienstverlening gegeven



2 HUURDERSOORDEEL

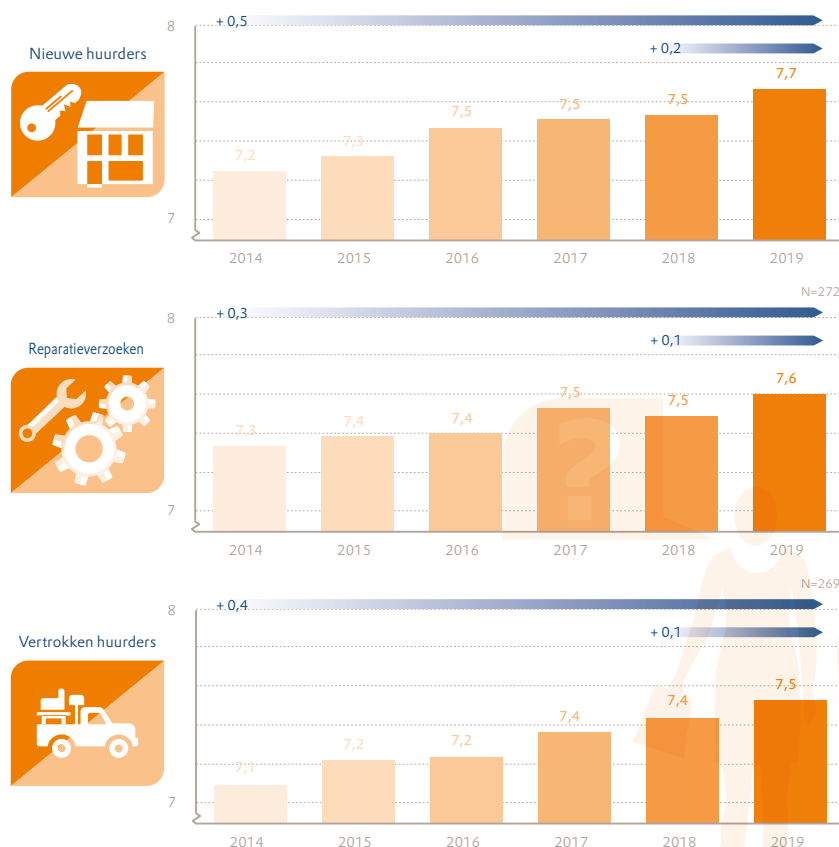
In de Aedes-benchmark 2019 hebben ruim 355.000 huurders zich uitgesproken over de dienstverlening van corporaties en de kwaliteit van de woning. Dat is de hoogste deelname sinds de start van de benchmark. Ruim één op de vijf corporaties scoort een 8+ op de dienstverlening bij reparatieverzoeken. Het blijkt opnieuw dat een verhuizende huurder behoefte heeft aan duidelijkheid. De ervaren kwaliteit van de woning blijft gelijk ten opzichte van vorig jaar, ondanks toegenomen investeringen.

2.1 DEELNAME EN RESULTATEN HOOGSTE SINDE START BENCHMARK

Aan het prestatieveld Huurdersoordeel hebben in totaal 272 corporaties deelgenomen. Met een deelnamegraad van 87 procent van de corporaties is dat opnieuw een hoogtepunt sinds de start van de benchmark. In deze editie hebben zich ruim 355.000 huurders uitgesproken. Dit komt neer op één op de zeven huishoudens in een corporatiewoning in Nederland die hun oordeel over de dienstverlening van hun corporatie en de woningkwaliteit hebben gegeven.

Het Huurdersoordeel gaat over de dienstverlening van de corporaties aan de huurders. Het is opgebouwd uit drie deelscores: de dienstverlening bij het uitvoeren van reparaties (Huurders met een reparatieverzoek), het betrekken van een woning (Nieuwe huurders) en het verlaten van een woning (Vertrokken huurders). De deelscores zijn representatief voor de belangrijkste contactmomenten tussen de corporatie en haar huurders.

Figuur 2-1: Ontwikkeling deelscores 2014 tot en met 2019



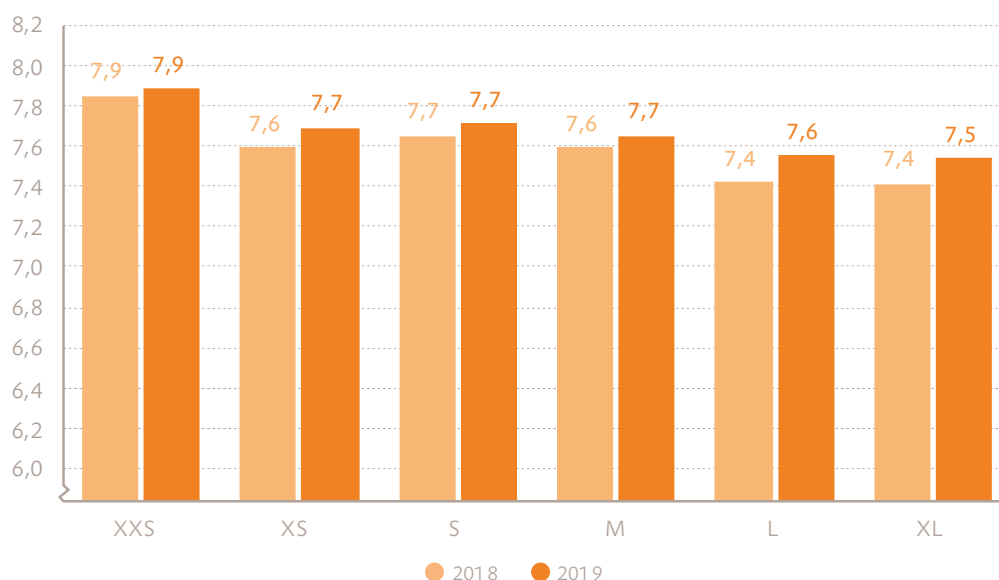


Figuur 2-1 toont de ontwikkeling van de deelscores. Alle deelscores stijgen dit jaar. Na een stabilisatie in 2018 hebben corporaties goed doorgepakt en de huurders een nog grotere rol toebedeeld. Woningcorporaties hebben sinds het begin van de benchmark forse stappen gezet. Het proces Nieuwe huurders is sinds vorig jaar aanzienlijk gestegen van een 7,5 naar een 7,7. Dat betekent binnen dit proces een behoorlijke groei in de groep huurders die enthousiast is over de dienstverlening en minimaal een 8 geeft.

2.2 REPARATIES: RUIM ÉÉN OP DE VIJF CORPORATIES SCOORT EEN 8+

Figuur 2-2 laat zien dat de deelscore Huurders met een reparatieverzoek stijgt in alle grootteklassen. De kleinste corporaties (minder dan 1.000 wooneenheden) scoren vrijwel gelijk aan vorig jaar maar nog wel het hoogste van alle grootteklassen. De overige grootteklassen groeien dit jaar verder naar elkaar toe.

Figuur 2-2: Ontwikkeling 2018-2019 deelscores Huurders met een reparatieverzoek per grootteklasse

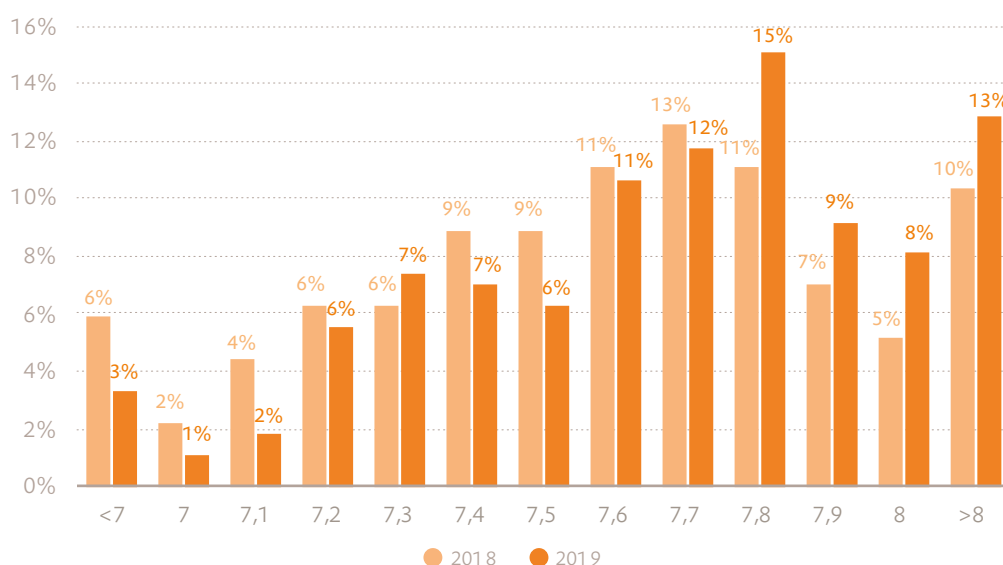


De verdeling van de gemiddelde scores van corporaties (figuur 2-3) laten ook een positieve ontwikkeling zien. De staven in deze figuur staan voor het aandeel corporaties met het bijbehorende gemiddelde. Het percentage corporaties met gemiddeld een 8 of meer is behoorlijk gestegen, van 15 naar 21 procent. Het percentage corporaties met een score 7 of lager is gedaald van 8 naar 4 procent. Figuur 2-3 laat ook zien dat bijna 40 procent van de corporaties een 7,6, 7,7 of 7,8 scoort. Deze resultaten laten zien dat de scores op dit gebied niet alleen stijgen, maar ook meer naar elkaar toe groeien.

Ruim één op de vijf corporaties scoort een 8+



Figuur 2-3: Verdeling gemiddelde scores Huurders met een reparatieverzoek van corporaties in 2018 en 2019



De stijging van 0,1 punt op sectorniveau komt door grotere stijgingen van een deel van de individuele corporaties. Dit vertaalt zich in een toename van het aandeel zeer tevreden huurders met 3 procent. In 2018 gaf 66 procent van de huurders een cijfer van een 8 of hoger voor het proces. Dit jaar is dat percentage toegenomen naar 69 procent.

Vorig jaar zagen we in de analyses dat ontevredenheid vaak gepaard gaat met kosteninefficiëntie en een hogere tevredenheid hand in hand kan gaan met een kostenreductie. Deze analyse houdt stand. Wel verklaren de extra investeringen in het reparatieproces (zie ook hoofdstuk 5) deels de stijging in de waardering van de huurder voor dit proces. Deze informatie is in tabel 2-1 opgenomen.

Tabel 2-1: Daling of stijging in kosten reparatie-onderhoud met bijbehorende ontwikkeling op huurdersoordeel

	Ontwikkeling	Deelscore Reparaties 2019	Deelscore Reparaties 2018
Corporaties die dit jaar minder hebben uitgegeven aan reparatie-onderhoud dan voorgaand jaar	0,0	7,5	7,5
Corporaties die tot 10% meer hebben uitgegeven aan reparatie-onderhoud dan voorgaand jaar	0,0	7,8	7,8
Corporaties die 10% tot 20% meer hebben aan reparatie-onderhoud uitgegeven dan voorgaand jaar	+0,1	7,7	7,6
Corporaties die 20% tot 30% meer hebben aan reparatie-onderhoud uitgegeven dan voorgaand jaar	+0,1	7,5	7,4
Corporaties die meer dan 30% meer hebben aan reparatie-onderhoud uitgegeven dan voorgaand jaar	+0,2	7,5	7,3

Tabel 2-1 laat zien dat de corporaties waarvan de kosten voor reparatieonderhoud het hardst zijn gestegen ook de grootste stijging in huurdersoordeel op dit proces laten zien. Maar deze groep scoorde het voorgaande jaar ook het laagst. Opvallend is de groep die met een lagere uitgave dan vorig jaar toch het cijfer heeft weten vast te houden. Dit toont aan dat het proces verbeteren voor de huurder langs twee assen kan. Investeren in de kwaliteit van het resultaat en hier ook de benodigde tijd voor nemen is één manier. Het verbeteren van het proces voor de huurder kan ook door juist de inefficiëntie en de faalkosten in het proces te verlagen. Dit betekent



bijvoorbeeld de reparatie vaker in één keer afhandelen en de huurder op die manier ontzorgen. In het benchlearningprogramma worden deze processen met corporaties besproken en wisselen zij ervaringen uit hoe zij het verder kunnen verbeteren.

Opvallend is de groep die met een lagere uitgave dan vorig jaar toch het cijfer heeft weten vast te houden

2.3 VERHUIZENDE HUURDER HEEFT BEHOEFTE AAN DUIDELIJKHEID

In de corporatiesector verhuizen er jaarlijks bijna 400.000 huishoudens vanuit of naar een corporatiewoning, in de benchmark omschreven als de nieuwe en vertrokken huurders. Vanwege de grote impact van het verhuisproces op huurders is een goede dienstverlening aan vertrekkende en nieuwe huurders essentieel. Dat de sectorgemiddelden op deze processen sinds het begin van de benchmark (bijna) een halve punt zijn gestegen, is dan ook een zeer goede ontwikkeling. Ook met de deelscores van deze processen zetten de corporaties opnieuw een flinke stap. Voor het proces Nieuwe huurders laten alle grootteklassen stijgingen zien. De kleinste corporaties laten de grootste stijging zien en komen gemiddeld uit op een 8,1. Maar ook de grote corporaties maken stappen. Geen enkele grootteklasse scoort nog lager dan een 7,5.

Tabel 2-2: Ontwikkeling deelscore Nieuwe huurders en Vertrokken huurders per grootteklasse

Nieuwe huurders	XXS	XS	S	M	L	XL
2018	7,9	7,8	7,7	7,6	7,5	7,5
2019	8,1	7,9	7,8	7,7	7,6	7,6
Vertrokken huurders	XXS	XS	S	M	L	XL
2018	8,0	7,5	7,6	7,5	7,4	7,4
2019	8,2	7,8	7,6	7,5	7,5	7,5

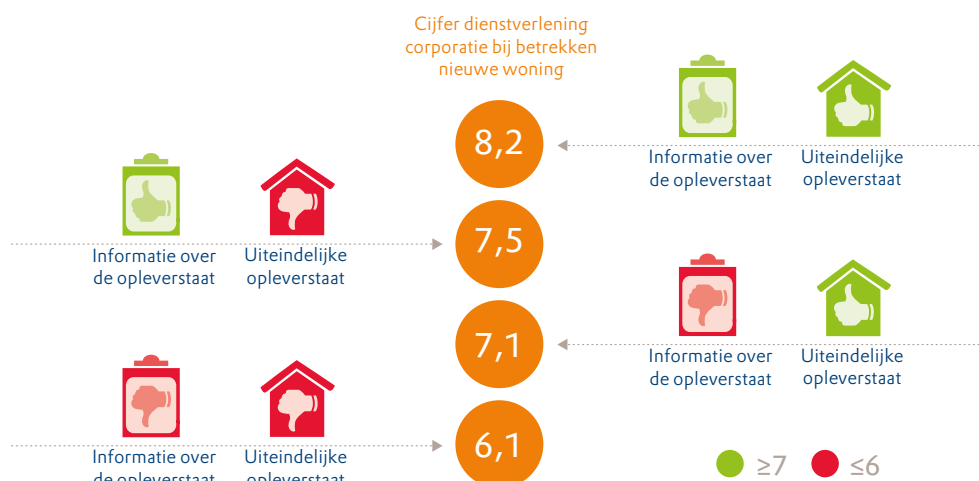
Binnen deze processen waarderen huurders duidelijke en tijdige communicatie het meest. De volgende analyse uit de KWH-Huudersonderzoeken laat zien dat de communicatie over hoe een woning wordt opgeleverd meer invloed heeft op de deelscore dan hoe de woning uiteindelijk is opgeleverd. Oftewel een gemiddelde huurder hoort liever tijdig dat een corporatie iets niet gaat aanpassen of vervangen in de woning, dan dat de huurder de aanname doet dat het wel wordt aangepast of vervangen en bij de sleuteloverdracht erachter komt dat het niet zo is.

Huurders waarderen duidelijke en tijdige communicatie



Bij de vertrokken huurders geldt precies hetzelfde: is de huurder tevreden over de informatie die hij heeft gekregen over hoe de woning achter te laten, dan ligt de beoordeling van het hele proces aanzienlijk hoger dan wanneer de huurder deze informatie gebrekkig vond (7,7 versus een 5,1).

Figuur 2-4: Invloed van informatie over de opleverstaat en de uiteindelijke opleverstaat op de deelscore

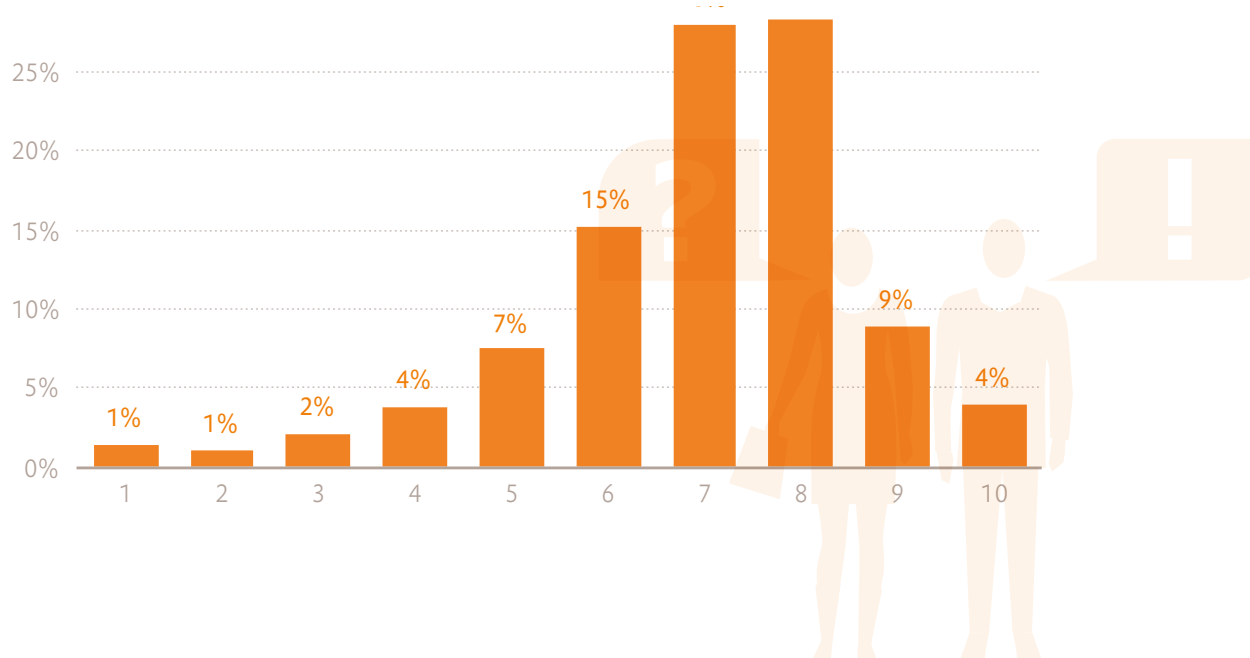


Bron: KWH-Huurlersonderzoek 2019

2.4 ERVAREN KWALITEIT VAN DE WONING BLIJFT GELIJK

Aan de door de huurders ervaren kwaliteit van de woning deden dit jaar 244 corporaties mee. Het sectorgemiddelde is met een 6,9 gelijk aan het gemiddelde van vorig jaar, terwijl de corporaties wel behoorlijk meer in de woningen hebben geïnvesteerd (zie hoofdstuk 5). Achter dit cijfer zit een groep huurders (16 procent) die (zeer) ontevreden is over de kwaliteit van de woning (geeft een 5 of lager). Hoewel dit percentage gelijk is aan dat van vorig jaar, zien we het aandeel huurders dat vindt dat er sprake is van achterstallig onderhoud in of aan de woning wel met 1 procent dalen van 37 naar 36 procent.

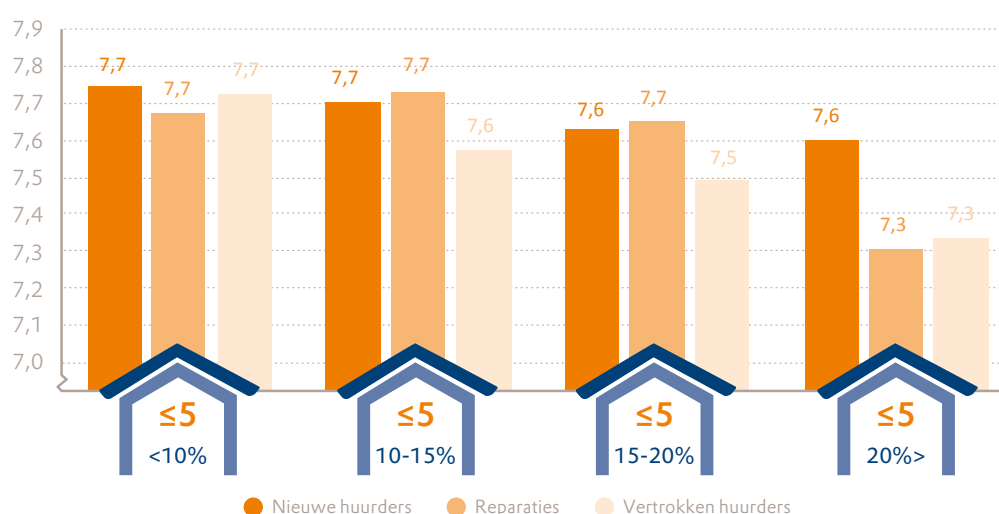
Figuur 2-5: Percentage huurders dat een bepaald rapportcijfer geeft voor de kwaliteit van de woning





Tussen de corporaties zit nog een behoorlijke spreiding. Zo loopt het aandeel (zeer) ontevreden huurders tussen corporaties uiteen van 4 tot 30 procent. Van de kleinere corporaties (tot 2.500 woningen) is het aandeel ontevreden huurders in de helft van de gevallen lager dan 10 procent. En bijna geen enkele corporatie binnen deze groep heeft een aandeel ontevreden huurders van 20 procent of meer. Van de grootste corporaties (XL) heeft 45 procent een aandeel ontevreden huurders van 20 procent of meer. De ervaren woningkwaliteit hangt ook samen met de samenstelling van de woningvoorraad van de corporatie, waarbij oudere woningen relatief lager worden gewaardeerd. Daarnaast is er een samenhang tussen het aandeel huurders dat (zeer) ontevreden is over de woningkwaliteit en de beoordeling van de dienstverlening van de corporatie.

Figuur 2-6: Relatie tussen beoordeling kwaliteit woning en dienstverlening.



Deze resultaten tonen aan dat corporaties met een relatief klein aandeel huurders die ontevreden zijn over de kwaliteit van de woning, ook aanzienlijk beter scoren op de dienstverleningsprocessen dan corporaties waarbij een relatief grote groep huurders (zeer) ontevreden is over de kwaliteit van de woning. Dit geldt met name voor het reparatieproces en bij huurders die de woning verlaten, omdat de corporatie met hen een langer lopende relatie heeft.

Als we kijken naar de kosten die deze groepen corporaties maken voor onderhoud en woningverbetering, valt op dat corporaties met een groot aandeel (meer dan 20 procent) ontevreden huurders over de kwaliteit van de woning ook relatief het meest uitgeven aan onderhoud en het minst aan woningverbetering. Wat erop kan wijzen dat deze groep corporaties met name bezig is met het wegwerken van achterstallig onderhoud.

Doordat de ervaren kwaliteit van de woning nagenoeg gelijk scoort aan vorig jaar ondanks de toename in de investeringen, rijst de vraag of de onderhoudsinvesteringen wel gericht worden ingezet daar waar de noodzaak volgens de huurder het grootst is. Door deze input mee te nemen in investeringsbeslissingen is de kans groter dat het oordeel van de huurder meestijgt met de investeringen.







Beïnvloedbare
bedrijfslasten voor
het eerst gestegen





3 BEDRIJFSLASTEN

Het prestatieveld Bedrijfslasten meet voor de zesde keer de beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten. Om deze te kunnen meten, gebruiken we de jaarlijkse verantwoordingscijfers (dVi) van corporaties. Verder leveren corporaties aanvullende gegevens aan om de bedrijfslasten onderling vergelijkbaar te maken (harmoniseren). De bedrijfslasten zijn voor de derde 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, saneringsheffing en de OZB.

3.1 BEÏNVLOEDBARE BEDRIJFSLASTEN EN VERHUURDERHEFFING GESTEGEN

De totale (beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare) bedrijfslasten van corporaties zijn het afgelopen jaar met 170 euro per vhe toegenomen tot 1.869 euro. Dat is een toename van ruim 395 miljoen euro voor alle woningcorporaties. Door het kostenbewustzijn zijn corporaties in de periode 2013-2017 erin geslaagd om de beïnvloedbare bedrijfslasten met 25 procent te laten dalen. In deze periode was de vraag wanneer de ondergrens zou worden bereikt. In 2018 blijkt de ondergrens bij veel corporaties te zijn bereikt en zijn de beïnvloedbare bedrijfslasten voor het eerst gestegen van 764 naar 785 euro per vhe. Dit is een stijging van 2,7 procent. De stijging van 21 euro wordt veroorzaakt door een groei in de personeelskosten en een toename van de externe inhuur. In 2018 stegen de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten met 16 procent door de toename van de verhuurderheffing en de eenmalige saneringsheffing.

Niet-beïnvloedbare
bedrijfslasten stijgen
met 16 procent

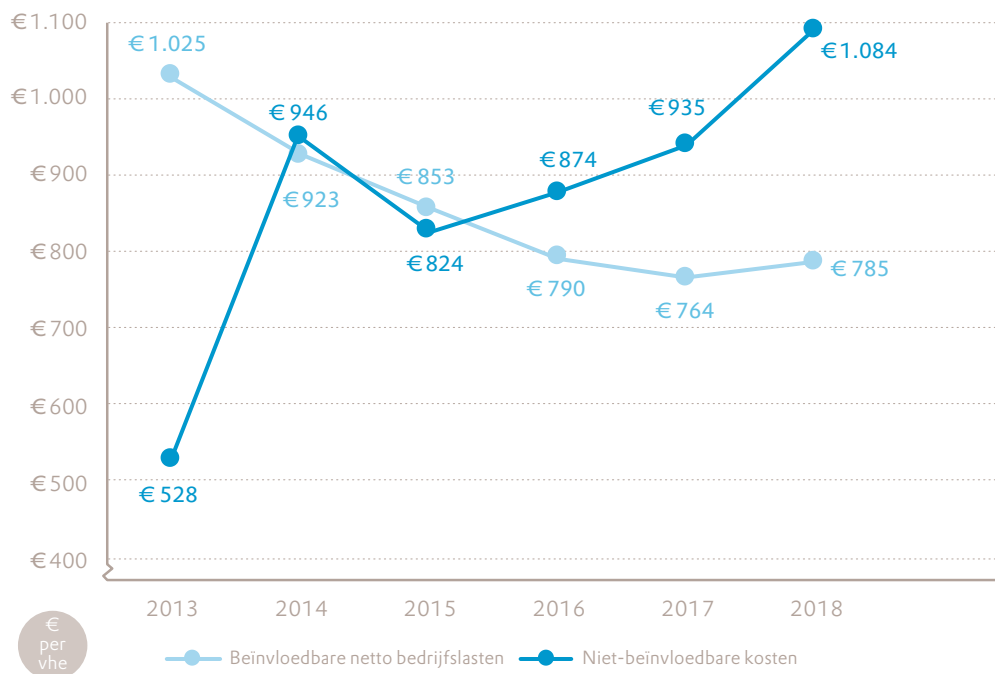
Niet-beïnvloedbare bedrijfslasten en vennootschapsbelasting

Bij de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten meten we de belastingen en heffingen waar corporaties geen invloed op hebben, zoals de verhuurderheffing, de OZB, de saneringsheffing en overige gemeentelijke heffingen. De vennootschapsbelasting is hierin buiten beschouwing gebleven. De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten zijn voor het vierde opeenvolgende jaar gestegen. In 2018 namen deze toe van 935 naar 1.084 euro per vhe, een stijging van 16 procent. Deze stijging wordt vrijwel volledig verklaard door de toename van de verhuurderheffing met 76 euro per vhe en de eenmalige saneringsheffing van 65 euro per vhe.

In de periode 2013-2018 zijn de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten meer dan verdubbeld (105 procent). Gecorrigeerd voor de saneringsheffing gaat het om een stijging van 93 procent. De afgelopen drie jaar lagen de niet-beïnvloedbare lasten structureel hoger dan de beïnvloedbare bedrijfslasten.



Figuur 3-1: Ontwikkeling beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten, 2013-2018



Een andere ontwikkeling, die buiten de definitie van niet-beïnvloedbare bedrijfslasten in de Aedes-benchmark valt, is de oplopende vennootschapsbelasting. In 2018 bedraagt de acute belastinglast van de vennootschapsbelasting 378 miljoen euro. Deze last is nog exclusief het effect van de per 1 januari 2019 ingevoerde ATAD-regeling; deze wordt ingeschat op circa 320 miljoen euro in 2019.

In 2018 bedraagt de acute belastinglast van de vennootschapsbelasting 378 miljoen euro

Het nominale belastingtarief van de vennootschapsbelasting varieert tussen de 20 en 25 procent. Met fiscaal meerjarig verrekenbare verliezen vanuit het verleden hebben corporaties de effectieve belastingdruk in 2018 gemiddeld kunnen reduceren tot 7,5 procent, maar dit verschil laat zien dat er nog een grote potentiële belastinglast aanwezig is. In 2018 is bijna de helft van de corporaties al in een betalende positie terechtgekomen.

De verwachting is dat de belastingdruk in 2019 en de jaren erna verder zal toenemen. Enerzijds door de komst van ATAD en anderzijds doordat verrekenbare verliezen in de komende jaren voor veel corporaties uitgeput zullen zijn door een stijging van de WOZ-waarden.



Tabel 3-1: Belastinglast en belastingdruk vennootschapsbelasting 2018

Totale acute belastinglast boekjaar 2018	€ 378 miljoen
Effectieve belastingdruk Vpb	7,5%
Nominale belastingdruk Vpb	20-25%
Corporaties in betalende positie	47%
Effectieve belastingdruk corporaties in betalende positie	13,7%

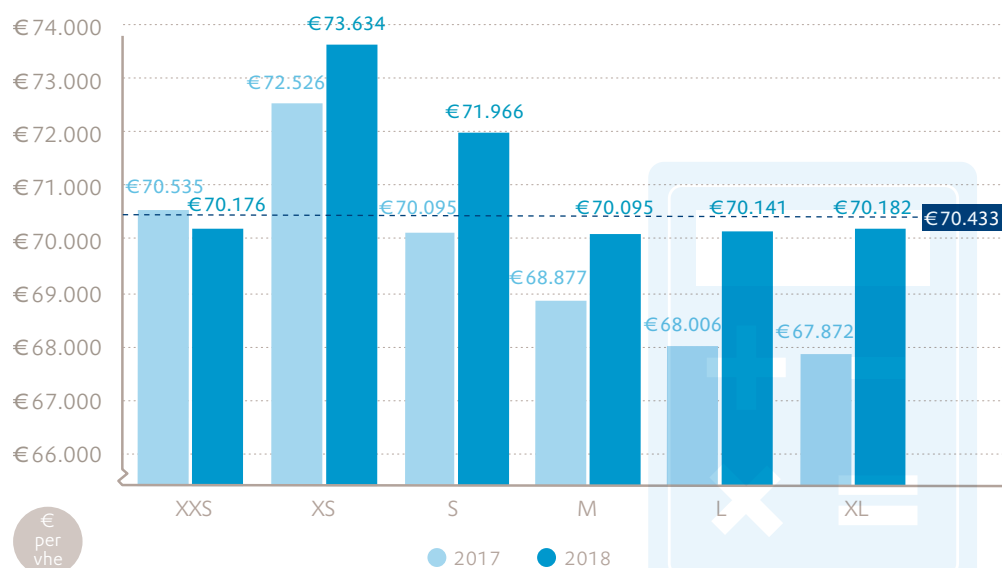
Beïnvloedbare bedrijfslasten van 764 euro naar 785 euro per vhe

De bedrijfslasten zijn ook dit jaar gebaseerd op het functioneel model van de winst- en verliesrekening. Daarnaast hebben corporaties gegevens aangeleverd over de ontwikkeling van de personeelskosten en de overige bedrijfslasten. Na een daling van de beïnvloedbare bedrijfslasten van 25 procent in de afgelopen vijf jaar, zijn deze in 2018 voor het eerst gestegen met 2,7 procent. De stijging in de beïnvloedbare bedrijfslasten komt voornamelijk door toenemende personeelskosten: het aantal fte neemt toe en de personeelskosten per fte stijgen. Ook draagt de toename van de kosten van externe inhuur bij aan de stijging van de beïnvloedbare bedrijfslasten.

Het totaal aantal fte bij woningcorporaties is met (netto) circa 200 fte toegenomen. Dit verklaart ongeveer de helft van de stijging van de personeelskosten. Het overige wordt verklaard door een stijging van de personeelskosten per fte, die zijn weergegeven in figuur 3-2. De stijging van de personeelskosten per fte is grotendeels te verklaren vanuit de CAO-stijging van 2,4 procent in 2018. Door de lagere inschaling van nieuwe medewerkers ligt de stijging van de personeelskosten (1,9 procent) 0,5 procent lager dan de CAO-stijging. In 2017 was nog sprake van een daling van de personeelskosten door de afwikkeling van de in 2016 ingezette reorganisaties. Door de druk op de arbeidsmarkt ligt een stijging ten opzichte van 2018 in de lijn der verwachting. In 2018 is de krapte op de arbeidsmarkt nog niet zichtbaar tot uiting gekomen in de personeelskosten.

Ook de kosten van inhuur nemen in 2018 toe met 9 euro per vhe, oftewel 22 procent. Deze toename van inhuur is zichtbaar bij alle grootteklassen en komt tot uitdrukking bij de directe inhuur van externen om pieken van werk, ziekte of verloop op te vangen.

Figuur 3-2: Personeelslasten per fte naar grootteklasse corporaties, 2017-2018



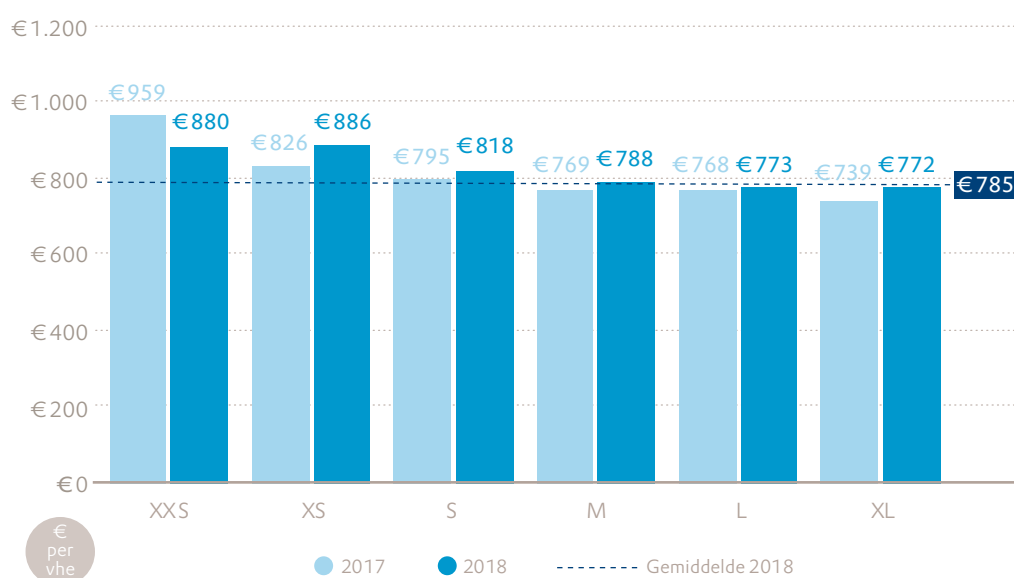


3.2 ONTWIKKELING BEDRIJFSLASTEN TUSSEN DE VERSCHILLENDE GROOTTEKLASSEN

In vrijwel alle grootteklassen stijgen de beïnvloedbare bedrijfslasten. De stijging is het sterkst bij de XL- en XS-klasse. De relatief grote stijging van de bedrijfslasten bij de XL-klasse komt door transitie waarmee zij in hun organisaties bezig zijn op het gebied van digitalisering en automatisering. Deze transitie is nodig om de organisaties verder toe te rusten voor de grote uitdagingen op het gebied van verduurzaming en nieuwbouw die een grotere personele inzet vragen. In de huidige formatie is dit niet mogelijk. De XXS-klasse laat als enige een daling zien, nadat het vorig jaar de enige stijger was. Hier is sprake geweest van een inhaalslag.

De verschillen in bedrijfslasten tussen een aantal grootteklassen is steeds kleiner. Zo zijn de bedrijfslasten van de M- tot en met de XL-klasse vrijwel gelijk en op een iets hoger niveau ook die van de XXS- en de XS-klasse. Deze laatste klassen blijven de hoogste beïnvloedbare bedrijfslasten per vhe houden, omdat wetgeving ongeveer dezelfde eisen oplegt aan elke corporatie wat betreft administratieve verantwoording, bestuur en toezicht. Deze lasten zijn daardoor relatief hoog per vhe bij kleine corporaties.

Figuur 3-3: Beïnvloedbare bedrijfslasten naar grootteklasse, 2017-2018



In 2018 jaar namen bij 56 procent van de deelnemende corporaties de kosten toe en daalden bij 44 procent van de corporaties. Voor het eerst is daarmee sprake van meer stijgers dan dalers. Dit zal naar verwachting ook de trend voor de komende jaren zijn. Individuele corporaties kunnen door een beter kostenbewustzijn de kosten nog verder verlagen, terwijl een meerderheid van de corporaties hun kosten zien toenemen door indexatie en inflatie, de grote maatschappelijke opgave voor corporaties en de mogelijk bereikte ondergrens van het aantal fte in de sector.

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 op basis van het functioneel model. In het Aedes-datacentrum 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 derde keer zijn opgevraagd is hier ook een vergelijking in de tijd mogelijk. Corporaties met hogere personeelskosten krijgen hiermee inzicht in hoe zij zich op deze punten kunnen ontwikkelen. Ook in het benchlearningprogramma is specifiek aandacht voor hoe de corporaties deze cijfers kunnen gebruiken in hun organisatie.

Ook het professioneel organiseren van inkoop kan een stijging van de bedrijfslasten helpen beperken. Corporaties blijven werken aan verbetering. Ook met het toewerken naar een datagedreven bedrijfsvoering met goede datakwaliteit is een efficiëntieslag mogelijk. Om corporaties hierbij te ondersteunen worden er in het benchlearningprogramma bijeenkomsten aangeboden over het professionaliseren van inkoop, het verbeteren van datakwaliteit en het gebruiken van benchmarkcijfers in de organisatie.





In 2021 wordt
gemiddeld
label B gehaald





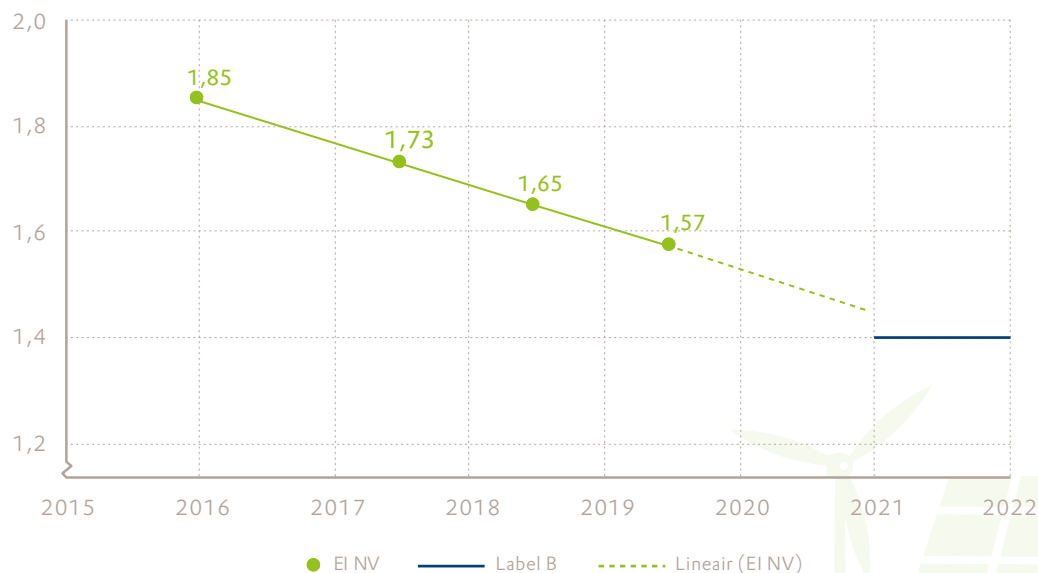
4 DUURZAAMHEID

Aedes heeft de duurzaamheidsprestaties opgenomen in de benchmark vanwege het belang van dit onderwerp voor de sector en de hele maatschappij. Het prestatieveld bestaat uit twee deelscores: de energetische prestaties van de woningen gemeten door de Energie-Index (EI) en de CO₂-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 en het verduurzamen van gemeenschappelijke ruimtes. Uit de analyse van de aangeleverde gegevens van ruim twee miljoen woningen blijkt dat corporaties gestaag stappen zetten om de duurzaamheidsprestatie van hun woningen te verbeteren.

4.1 ENERGIE-INDEX VERBETERT NAAR 1,57

De Energie-Index is een getal dat de energetische prestatie van een woning uitdrukt. Daarbij geldt hoe lager het cijfer voor de EI, hoe beter de energieprestatie en ook hoe beter het energielabel dat de woning krijgt. 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 en niet de afgemelde stand van de EI. In de Woonagenda hebben de leden van Aedes afgesproken in 2021 op gemiddeld label B te zitten. Dit komt overeen met een Energie-Index van 1,40 of beter. In onderstaande grafiek is de voortgang van de EI na de invoering van het Nader Voorschrift weergegeven.

Figuur 4-1: Ontwikkeling van Energie-Index

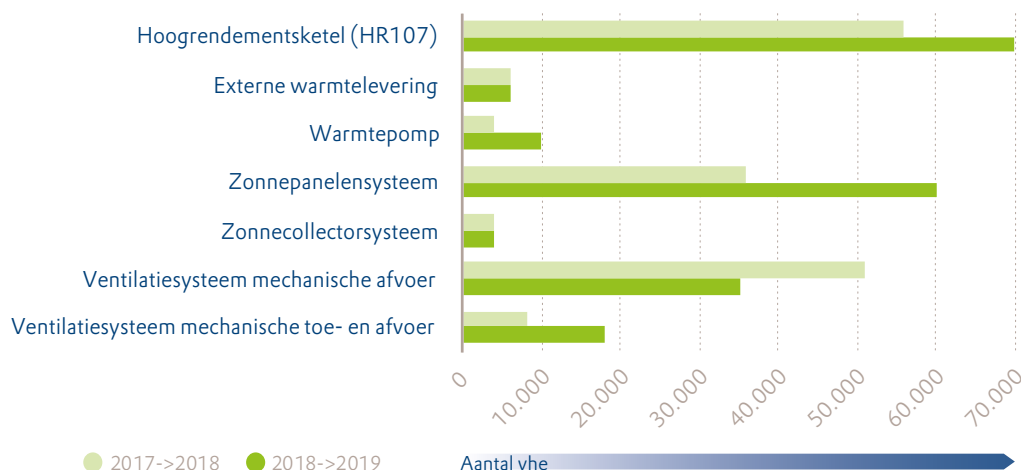


Analyse van de voortgang in de jaren 2016 tot 2019 laat een tamelijk stabiele verbetering van de Energie-Index zien. Halverwege 2019 is de gemiddelde Energie-Index gedaald tot 1,57. Als we deze lijn doortrekken, dan wordt gemiddeld label B in 2021 gehaald. Uit de analyse van de resultaten blijkt verder dat corporaties over de hele linie aan het verduurzamen zijn. Bij ruim 90 procent van de corporaties daalt de Energie-Index. Corporaties dragen bij aan het verduurzamen van hun woningvoorraad, over alle grootteklassen, zowel in stedelijk als in landelijk gebied en ook met een



sterke of minder sterke financiële spankracht. In de afgelopen twee jaar zijn de specifiek energetische investeringen fors gestegen om de huidige daling vol te houden (zie figuur 5-3). In de komende jaren moet blijken of de voortgang van de verbetering van de EI deze trend kan blijven volgen.

Figuur 4-2: Energetische maatregelen 2018->2019 en 2017->2018



De belangrijkste verklaringen voor het blijven dalen van de Energie-Index zijn de aanhoudende investeringen van corporaties in hun woningen. Relatief veel oudere ketels maken plaats voor de HR107, in totaal 70.000. 78 procent van de corporatiewoningen heeft nu een gasgestookte HR107-ketel. Zo'n 10 procent van de woningen heeft nog een oude verwarmingsinstallatie, zoals VR-, CR-, HR100- en HR104-ketels. Daarnaast zijn afgelopen jaar ook meer innovatieve systemen toegepast zoals externe warmtelevering (6.000) en warmtepompen (10.000). Het aantal woningen met een zonnepaneel stijgt snel met 60.000 woningen naar in totaal nu 176.000. Het aandeel woningen met een zonnecollector voor warm water neemt ook met 4.000 toe naar nu 53.000. In 35.000 corporatiewoningen is een mechanisch ventilatieafvoersysteem geïnstalleerd en in nog eens 18.000 woningen een ventilatiesysteem met zowel aan- en afvoer van lucht. De gemiddelde isolatiegraad van de gevel, ramen, daken en vloeren stijgt ook gestaag, gemiddeld met 2,5 procent.

4.2 CO₂-UITSTOOT VAN DE WARMTEVRAAG 21,2 KG/M²

De CO₂-uitstoot van de warmtevraag zit in de benchmark, omdat het iets zegt over het werkelijke verbruik van woningen. De CO₂-uitstoot van de warmtevraag bestaat uit warmtegebruik op basis van zowel gaslevering als van stadsverwarming. De CO₂-uitstoot daalt dit jaar licht naar een gemiddelde CO₂-uitstoot van de warmtevraag in 2017 van 21,2 kg/m². Veel corporaties zijn het eens dat een corporatie in zekere mate invloed heeft op hoeveel warmte bewoners gebruiken. Over de mate van deze beïnvloedbaarheid zijn echter wel verschillende beelden, omdat het verbruik niet alleen bepaald wordt door de bouwkwaliteit, maar ook door bewonersgedrag. Om het werkelijke verbruik van woningen aangesloten op gas in de benchmark te berekenen wordt gebruikgemaakt van CBS-gegevens uit 2017. Het CBS heeft geen gegevens over woningen die aangesloten zijn op een systeem van externe warmtelevering (geldt voor 8 procent van de corporatiewoningen). Daarom is een deel van de corporaties om extra gegevens gevraagd. Hiermee kan op basis van extrapolatie naar woningkenmerken op corporatieniveau gecorrigeerd worden. Het aardgasgebruik samen met de externe warmteleveringen wordt omgerekend naar de CO₂-uitstoot en gecorrigeerd voor de grootte van de woning.

Naast warmte wordt in een woning ook elektriciteit gebruikt, maar dit verbruik is sterker gerelateerd aan het gedrag van de bewoner dan aan de warmtevraag. Verder 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 daarop weinig tot geen invloed. Om deze redenen is de CO₂-uitstoot van het werkelijke elektriciteitsgebruik niet opgenomen als indicator in de Aedes-benchmark. Wel plaatsen veel corporaties zonnepanelen en zijn er mogelijkheden om bewoners te stimuleren om energiezuinige verlichting en apparaten te gebruiken. Daarmee daalt de netto elektriciteitsvraag van de woning.

Hoewel geen indicator in de Aedes-benchmark, blijkt uit gegevens van het CBS dat het elektriciteitsgebruik van corporatiewoningen gemiddeld genomen daalt. Deze gegevens zijn op corporatieniveau beschikbaar in het ondersteunende Aedes-datacentrum.

4.3 RELATIE TUSSEN DE ENERGIE-INDEX EN HET WERKELIJKE VERBRUIK

De gemeten bouwkwaliteit, uitgedrukt in de Energie-Index (en daarmee het energielabel) laat al jaren een verbetering zien. Het werkelijke energiegebruik per woning daalt ook, maar minder sterk dan op basis van het energielabel verwacht kan worden. Dit wordt veroorzaakt doordat er verschillen zijn tussen hoe het energielabel wordt bepaald en hoe bewoners de woning daadwerkelijk gebruiken. Een voorbeeld hiervan is dat in een slecht geïsoleerde woning, alleen de woonkamer wordt verwarmd en de andere kamers niet. Daardoor kan ook in een slechte woning het energiegebruik relatief laag zijn. Een renovatie naar een beter geïsoleerde woning hoeft per saldo geen grote energiebesparing op te leveren, maar zorgt wel voor een woning met minder tocht en met een beter leefklimaat.



Het aantal woningen met een zonnepaneel stijgt snel met 60.000 woningen naar in totaal nu 176.000

Verschillen tussen de Energie-Index en het werkelijke energiegebruik laten zien dat het sturen op het energielabel alleen niet goed genoeg is om in de toekomst een CO₂-neutrale gebouwde woningvoorraad te bereiken. Ook in het kader van de totale woonlasten van huurders is het belangrijk om bewust te zijn van het werkelijke energiegebruik van woningen. Corporaties moet stappen blijven zetten om hierin meer inzicht te krijgen.

4.4 TIPS: WAARMEE KUNNEN CORPORATIES AAN DE SLAG?

De kortetermijndoelstelling uit de Aedes Woonagenda is label B in 2021. In 2020 zal de invoering van de NTA 8800 opnieuw leiden tot een wijzigingen in de vaststelling van de theoretische energiegebruik van een woning. Dan zal ook duidelijk worden wat de gevolgen hiervan zijn in het bepalen van doelstellingen. Dit betekent dat corporaties in toenemende mate hun blik moeten verleggen naar de toekomst, naar 2030 en zelfs 2050, richting de langetermijndoelstelling om het daadwerkelijke gebruik en de daarmee samenhangende CO₂-uitstoot verder te verlagen. Daarbij wordt het steeds belangrijker om af te wegen hoe kortetermijninvesteringen passen in deze langetermijndoelstellingen. Dit doen corporaties niet alleen. In toenemende mate is de verduurzaming van de energievoorziening een gebiedsopgave. Gemeenten, netbeheerders, energieleveranciers en corporaties werken daarin samen om een duurzame en toekomstbestendige energievoorziening te realiseren. Gemeenten maken daarvoor de komende twee jaar transitievisies warmte en wijkuitvoeringsplannen. Het is daarom van belang dat corporaties overleggen met gemeenten hoe hun verduurzamingsstrategieën passen in de gemeentelijke plannen.



In 2018 zijn de
instandhoudingskosten
met 12 procent gestegen





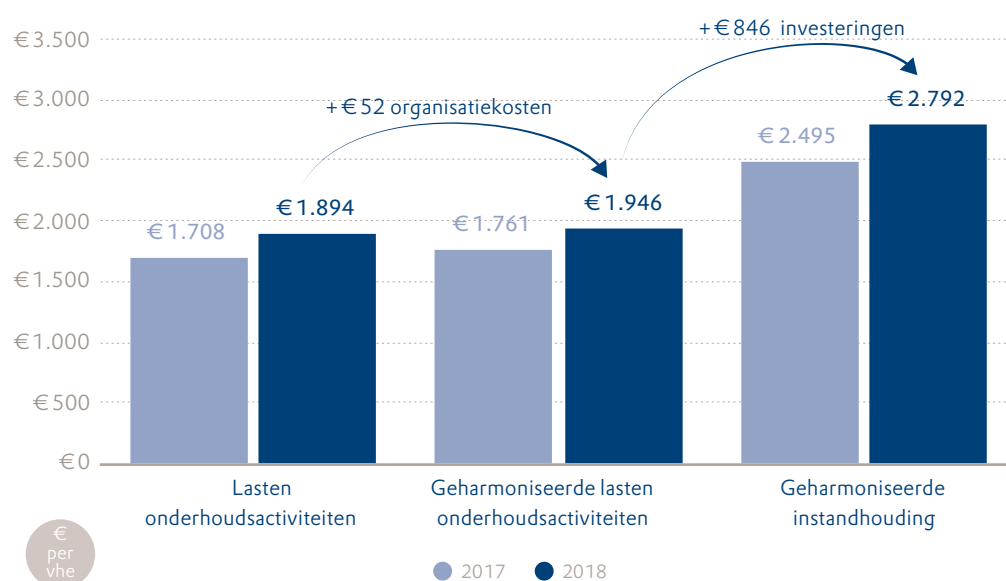
5 ONDERHOUD & VERBETERING

Het prestatieveld Onderhoud & verbetering is voor het vijfde 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 STERKE KOSTENTOENAME IN ELK TYPE ONDERHOUD EN WONINGVERBETERING

De kosten en uitgaven van onderhoud en woningverbetering – samen 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). De overgang naar het op activiteiten gebaseerde functioneel model van de jaarrekening zorgt ervoor dat organisatiekosten (zoals personeelslasten) voor het grootste deel rechtstreeks toegerekend worden.

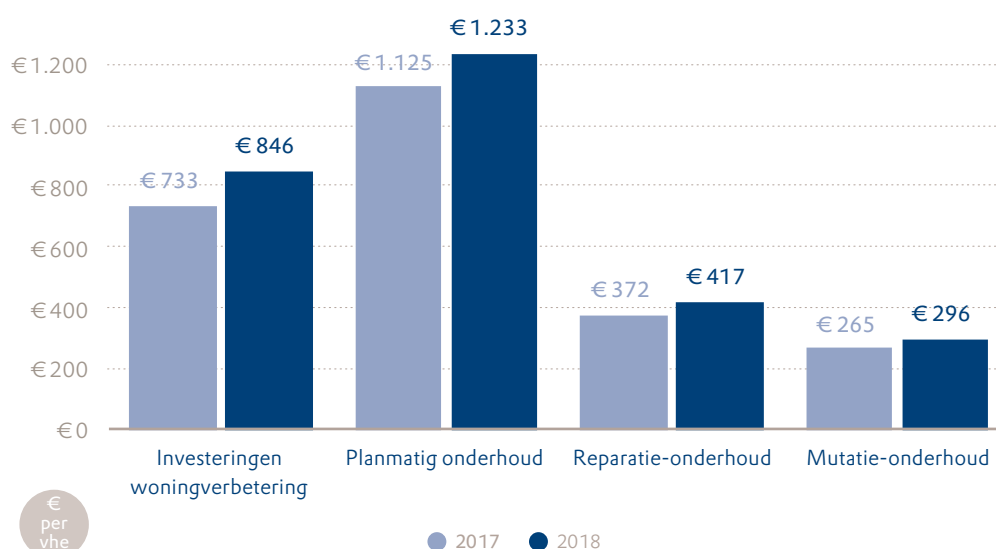
Figuur 5-1: Opbouw geharmoniseerde instandhoudingskosten 2019



In 2018 zijn de instandhoudingskosten met 12 procent gestegen naar 2.792 euro per vhe. Deze stijging is inclusief prijsindexatie. De forse stijging van 297 euro per vhe komt geëxtrapoleerd voor alle woningcorporaties samen neer op een toename van 699 miljoen euro ten opzichte van 2017. Deze stijging is net als vorig jaar te verklaren (zie figuur 5-2) door structureel meer investeringen in woningverbetering van 113 euro per vhe (265 miljoen euro) en planmatig onderhoud van 108 euro per vhe (255 miljoen euro). Bovendien is er dit jaar ook een relatief sterke toename van reparatie- en mutatie-onderhoud van respectievelijk 45 en 31 euro per vhe (totaal 179 miljoen). Corporaties blijven in 2018 hun woningen verder verduurzamen.



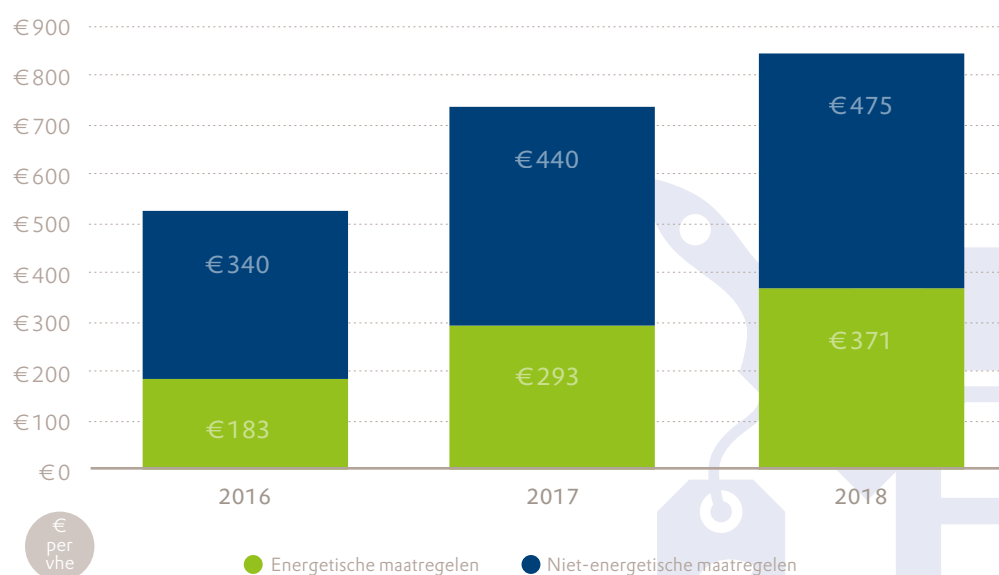
Figuur 5-2: Geharmoniseerde instandhoudingskosten naar type



5.2 STIJGING AANDEEL ENERGETISCHE MAATREGELEN BINNEN INVESTERINGEN WONINGVERBETERING

Veel corporaties hebben door het Energieakkoord extra uitgaven begroot voor het energetisch verbeteren van hun woningvoorraad. Uit de cijfers in 2017 bleek al dat corporaties daadwerkelijk met deze ambitie aan de slag gingen. Ook dit jaar nemen de energetische investeringen fors toe. Voor het derde jaar is in de benchmark gevraagd bij benadering aan te geven welk deel van de investeringen voor woningverbetering (846 euro per vhe voor de sector) gericht is op energetische maatregelen. Dit is gestegen van 40 procent naar circa 44 procent, oftewel gemiddeld zo'n 371 euro per vhe. Voor alle woningcorporaties samen zijn de investeringen in woningverbetering met zo'n 265 miljoen euro gestegen. Hiervan is zo'n 182 miljoen euro geïnvesteerd in energetische maatregelen. In figuur 5-3 is te zien dat de investeringen in energetische maatregelen van corporaties tussen 2016 en 2018 zijn verdubbeld.

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



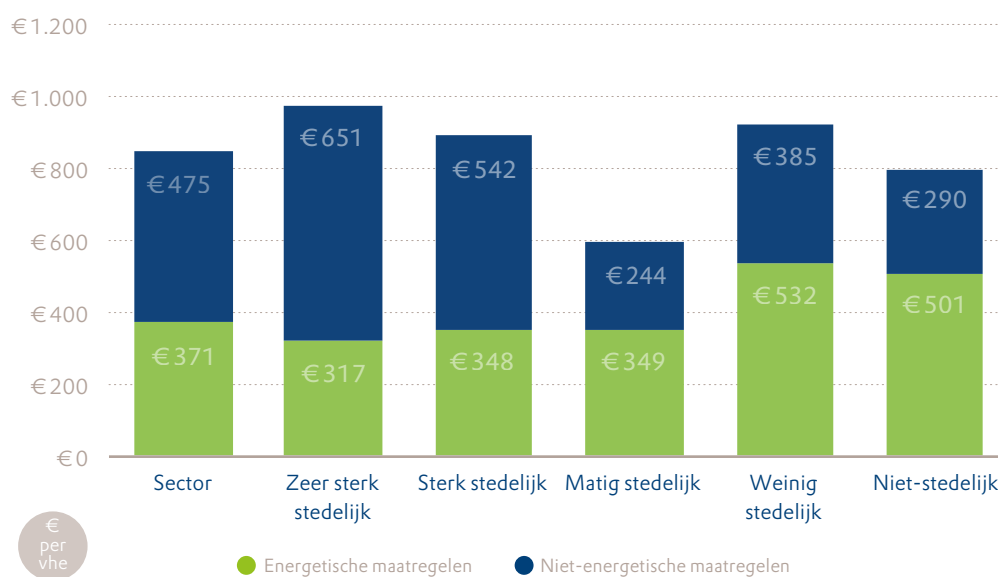


Investerings in energetische maatregelen van corporaties zijn tussen 2016 en 2018 verdubbeld

5.3 INVESTERINGEN WONINGVERBETERING NAAR MATE VAN STEDELIJKHEID

Over de hele linie is een toename van de investeringen in energetische maatregelen te zien. Bij corporaties in matig en weinig stedelijke gebieden neemt het aandeel van de energetische investeringen in woningverbeteringen toe van 30 tot 60 procent. Corporaties in zeer sterk en sterk stedelijke gebieden investeerden in 2018 meer in woningverbetering dan corporaties in minder stedelijke gebieden, maar gaven daarvan gemiddeld per woning wel minder uit aan energetische maatregelen. Dit hangt samen met de kenmerken van de woningvoorraad in sterk stedelijke gebieden, waar relatief veel meergezinswoningen zijn die nog lastiger te verduurzamen zijn.

Figuur 5-4: Energetische maatregelen binnen investeringen woningverbetering naar mate van stedelijkheid



Naast energetische maatregelen bij investeringen in woningverbetering, dragen woningcorporaties ook via het planmatig onderhoud bij aan het verbeteren van de Energie-Index (zie 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.

5.4 REKENING GEHOUDEN MET KWALITEITSKENMERKEN VAN DE WONINGEN

In het prestatieveld Onderhoud & verbetering worden niet alleen de instandhoudingskosten inzichtelijk gemaakt. Ook dit jaar zijn de technische kwaliteit en de door de huurder ervaren kwaliteit van de woning 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. In de verantwoording over 2018 is de categorie 'Hoogbouw > 4 verdiepingen' opgegaan in Meergezinswoningen met lift. Om geen afwijkingen met verantwoordingsdocumenten te veroorzaken heeft de Aedes-benchmark deze wijziging gevolgd.

Instandhoudingskosten

De instandhoudingskosten zijn zoals hierboven al aangegeven met 297 euro per vhe gestegen. Over een periode van vier jaar (2015 tot en met 2018) ontstaat dan de onderstaande verdeling van de instandhoudingskosten per vhe. Over vrijwel de hele linie stijgen de instandhoudingskosten, maar die voor de bouwperiode 1945 tot en met 1979 nemen het hardst toe. De een- en meergezinswoningen in deze bouwperiodes lijken het afgelopen jaar gericht onderhanden te zijn genomen.

Tabel 5-1: Gemiddelde instandhoudingskosten in euro per vhe naar woningtype en bouwperiode (2015-2018)

	tot 1945	1945 - 1959	1960 - 1969	1970 - 1979	1980 - 1989	1990 - 1999	2000 - 2009	2010 en later
Eengezinswoningen	€3.398	€3.306	€2.941	€2.457	€1.962	€1.512	€1.131	€880
Meergezinswoningen zonder lift	€3.579	€2.936	€3.358	€2.841	€2.114	€1.691	€1.453	€1.520
Meergezinswoningen met lift	€2.560	€3.127	€3.606	€2.986	€2.138	€1.891	€1.570	€1.163
Onzelfstandige woongelegenheden	€1.850	€790	€1.185	€1.286	€1.497	€1.433	€1.340	€833

De toename van de instandhoudingskosten over alle bouwperiodes is ook te zien in de technische kwaliteit, gemeten aan de hand van de Energie-Index. Deze is namelijk opnieuw verbeterd. De verbetering van de technische kwaliteit in de oudere woningen (tot 1979) is in 2018 weer 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 (2018)

	tot 1945	1945 - 1959	1960 - 1969	1970 - 1979	1980 - 1989	1990 - 1999	2000 - 2009	2010 en later
Eengezinswoningen	1,97	1,83	1,66	1,55	1,44	1,25	1,13	0,86
Meergezinswoningen zonder lift	1,77	1,76	1,76	1,63	1,50	1,35	1,17	0,96
Meergezinswoningen met lift	1,60	1,89	1,80	1,80	1,56	1,35	1,19	0,98
Onzelfstandige woongelegenheden	2,05	1,83	1,98	1,77	1,55	1,45	1,23	1,08



Ervaren kwaliteit door huurder

Ruim 111.000 huurders (aselect) gaven hun mening over de ervaren kwaliteit van de woning. Met een lichte stijging krijgen corporaties gemiddeld een 6,92 (vorig jaar: 6,84) van hun huurders voor de ervaren kwaliteit van de woning. Vrijwel alle typen en bouwperiodes hebben een hoger cijfer gekregen. Alleen de door de huurder ervaren kwaliteit van onzelfstandige wooneenheden is afgenomen. De ervaren woningkwaliteit hangt ook samen met de samenstelling van woningvoorraad van de corporatie, waarbij huurders de oudere woningen relatief lager waarderen.

Tabel 5-3: Gemiddeld door de huurder ervaren kwaliteit van de woning naar woningtype en bouwperiode (2018)

	tot 1945	1945 - 1959	1960 - 1969	1970 - 1979	1980 - 1989	1990 - 1999	2000 - 2009	2010 en later
Eengezinswoningen	6,44	6,39	6,73	6,97	6,96	7,23	7,47	7,68
Meergezinswoningen zonder lift	6,37	6,20	6,40	6,84	6,76	7,22	7,61	7,70
Meergezinswoningen met lift	6,97	6,28	6,69	6,97	6,99	7,44	7,67	7,79
Onzelfstandige wooneenheden	6,36	6,69	6,93	6,79	6,64	6,86	7,04	7,97

5.5 AAN DE SLAG MET ONDERHOUD & VERBETERING

De samenstelling van de woningvoorraad varieert aanzienlijk per corporatie. Dankzij aanvullende informatie (context-bestand) over het type woningen waar onderhoud en verbetering plaatsvindt, kan de Aedes-benchmark nog meer inzicht geven. Per woningtype en bouwperiode is inzichtelijk wat een corporatie uitgeeft en hoe dit zich verhoudt tot andere corporaties met vergelijkbare woningen. Dat maakt het mogelijk om onderling gericht vragen te stellen en het gesprek aan te gaan over onderhoudskosten en over investeringen in de voorraad oudere of juist nieuwere woningen. In combinatie met de technische kwaliteit van de woning aan de hand van de Energie-Index en de ervaren kwaliteit door de huurder per woningtype en bouwperiode, kunnen ook de effecten van investeringen beoordeeld worden.

Ruim 111.000 huurders
gaven hun mening over de
ervaren woningkwaliteit

Uit de Aedes-benchmark blijkt dat er opnieuw meer is geïnvesteerd, in alle categorieën: zowel duurzaamheidsverbeteringen als planmatig en dagelijks (reparatie/mutatie) onderhoud. De Energie-Index en de ervaren kwaliteit verbetert. Een op het eerste gezicht logisch gevolg. Door de resultaten meer in detail te bekijken, bijvoorbeeld met behulp van het Aedes-datacentrum, kunnen corporaties zelf de onderlinge verschillen vergelijken. Tijdens de benchlearning-bijeenkomsten is er gelegenheid de onderlinge verschillen te bespreken en de verschillende strategieën uit te lichten. De duurzaamheidsopgave vraagt grote investeringen, maar vertaalt zich niet direct in een hogere huurderstevredenheid. Welk type investering, type onderhoud, mate van uitbesteding en huurdersbenadering is efficiënt en effectief? De benchmarkresultaten geven voldoende input om de samenwerking op te zoeken en kennis uit te wisselen.



Totale DAEB-voorraad
is met 2.000 woningen
licht toegenomen





6 BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID

In het prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid wordt de maatschappelijke prestatie inzichtelijk gemaakt die corporaties leveren om voldoende betaalbare woningen aan te bieden. Het prestatieveld onderscheidt drie deelscores: Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Huisvesting doelgroepen, elk bestaande uit één of meer indicatoren. Los van enkele wijzigingen in de berekeningsmethodiek¹ is de opzet van het prestatieveld gelijk aan het vorige benchmarkjaar.

6.1 BESCHIKBAARHEID: SOCIALE VOORRAAD STABILISEERT

De beschikbaarheid wordt gemeten aan de hand van vier indicatoren. Daarbij wordt alleen gekeken naar de huurwoningen in de DAEB-tak², met uitzondering van de toewijzingen van vrijkomende woningen. De voorraad zelfstandige huurwoningen tot de (hoge) aftoppingsgrens (640,14 euro) is, net als in het vorige benchmarkjaar, afgenomen met 0,9 procent, wat neerkomt op 17.000 woningen. De voorraad tot de liberalisatiegrens (710,68 euro) is afgenomen met 7.000 woningen (0,3 procent).

De totale DAEB-voorraad is met 2.000 woningen licht toegenomen ten opzichte van vorig jaar (0,1 procent). Dit is het resultaat van 12.300 nieuwbouwwoningen³, 6.200 gesloopte woningen, een saldo van -4.600 woningen aan- en verkoop en een saldo van +500 woningen overige veranderingen (toevoegingen, onttrekkingen en administratieve correcties). Waar in het vorige benchmarkjaar de DAEB-voorraad kromp door overheveling naar de niet-DAEB-tak, is de DAEB-voorraad nu stabiel gebleven. Wel heeft er door reguliere huurverhogingen een verschuiving naar de hogere prijsklassen plaatsgevonden: zowel het segment tussen aftoppings- en liberalisatiegrens als het segment boven de liberalisatiegrens is gegroeid met zo'n 10.000 woningen.

Tabel 6-1 : Resultaten indicatoren Beschikbaarheid 2017-2018

		2017	2018
Beschikbaarheid	Ontwikkeling voorraad tot hoge aftoppingsgrens (DAEB)	-0,9%	-0,9%
	Ontwikkeling voorraad tot liberalisatiegrens (DAEB)	-2,6%	-0,3%
	Aandeel tot aftoppingsgrens binnen vrijkomend aanbod*	86,0%	85,8%
	Match voorraad en doelgroep huurtoeslag (DAEB)	82,2%	81,2%

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

1 In de uitvraag van dVi2018 zijn de geaggregeerde tabellen met de voorraad naar prijsklasse uit H2.1 vervallen. Om die reden is voor de berekening van huurprijs- en voorraadindicatoren bij de benchmark 2019 het vhe-bestand gebruikt. Om eventuele, daaruit volgende trendbreuken te voorkomen is deze verandering ook doorgevoerd voor de indicatoren Huurprijs (DAEB) en Verhouding huur/maximaal toegestane huur (DAEB) van de benchmark 2018 (dVi 2017). Daarnaast was er voor tien corporaties geen dVi 2018 beschikbaar. Beide factoren leiden tot (kleine) trendbreuken in de uitkomsten.

2 Diensten van Algemeen Economisch Belang

3 Dit betreft de gerealiseerde DAEB-nieuwbouwwoningen, exclusief niet-DAEB-nieuwbouwwoningen.



Figuur 6-1: Ontwikkeling aantal huurwoningen DAEB naar prijsklasse, eind 2018 tegenover eind 2017



Meer aanbod onder de aftoppingsgrens

Het aandeel van vrijkomende woningen dat na mutatie (weer) onder de aftoppingsgrens wordt verhuurd, neemt toe sinds de invoering van passend toewijzen in 2016. Met een gemiddelde score van 85,8 procent is het aanbod onder de aftoppingsgrens opnieuw groter dan vorig jaar. Dit gaat om het percentage ten opzichte van het totaal aantal verhuringen onder de liberalisatiegrens. De verschillen tussen corporaties zijn flink: waar een deel van de corporaties bijna alle vrijkomende woningen onder de aftoppingsgrens verhuurt, doen een kleine 50 corporaties dit voor minder dan 75 procent van hun woningen.

Meer balans tussen doelgroep en voorraad in regio's met lagere stedelijkheid

De match tussen voorraad en doelgroep huurtoeslag weerspiegelt de verhouding tussen de omvang van de DAEB-voorraad tot de hoge aftoppingsgrens (inclusief onzelfstandige eenheden) van een corporatie en de vraag naar sociale huurwoningen tot de aftoppingsgrens. De match is gemiddeld iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

Deze indicator is hoofdzakelijk geschikt voor vergelijkingen tussen corporaties binnen één jaargang en als sturingsindicator voor een corporatie over meerdere jaren.

Er is vooral een betere balans tussen doelgroep en voorraad in minder stedelijke gebieden en in gebieden met minder druk op de woningmarkt. Dat strookt met het beeld dat woningzoekenden in deze regio's gemiddeld sneller aan een sociale huurwoning komen dan woningzoekenden in gebieden met een hogere stedelijkheid en/of druk.

6.2 BETAALBAARHEID: GEMATIGDE HUURPRIJSSTIJGING, STIJGING BOVEN INFLATIE BLIJFT GELIJK

De betaalbaarheid van de DAEB-voorraad wordt gemeten aan de hand van drie indicatoren: huurprijs, huur ten opzichte van maximaal toegestane huur en huurprijsverandering ten opzichte van het vorige jaar. De gemiddelde kale huurprijs is gestegen van 521 euro naar 531 euro, een groei van 2,0 procent ten opzichte van het afgelopen jaar.⁴ De gemiddelde huurprijsstijging is hoger dan afgelopen jaar (2,0 procent tegenover 0,9 procent). Dat komt door een hogere inflatie (1,4 procent tegenover 0,3 procent).⁵ De huurprijsstijging boven de inflatie is met 0,6 procent gelijk aan vorig jaar. De in de benchmark gebruikte huur is de gemiddelde huur over alle (zelfstandige DAEB-) woningen. Van jaar op jaar verandert deze dus door de huurverhoging

⁴ Gebruik van de afgeronde gemiddelde huurprijzen van 521 en 531 euro geeft een stijging van 1,9 procent. De 2,0 procent is berekend op basis van de onafgeronde gemiddelde huurbedragen.

⁵ De inflatie over het voorgaande jaar vormt de basis voor de huurverhogingen per 1 juli van corporaties.



aan zittende huurders, huuraanpassingen bij een nieuwe verhuring maar ook door aanpassingen aan de voorraad zoals nieuwbouw, sloop en verbeteringen. Ondanks de ruimere definitie is de gemeten huurverhoging ruim binnen de wettelijke kaders gebleven voor de maximale toename van de huursom.

Ondanks de huurverhoging is de verhouding tussen de huur en de maximaal toegestane huur op basis van het Woningwaarderingsstelsel (WWS) licht afgenomen van 71,9 procent naar 71,6 procent. De toename van de huur wordt grotendeels gecorrigeerd door de indexering van de maximale huur per punt.⁶ Daarnaast speelt regionaal de ontwikkeling van de WOZ-waarde mee. Deze belangrijke component in het WWS is in stedelijke gebieden harder gestegen dan elders. Dit compenseert de huurverhogingen die in diezelfde regio's hoger uitgevallen zijn (hierover meer in de volgende paragraaf).

Tabel 6-2: Resultaten benchmark indicatoren Betaalbaarheid 2017-2018

		2017	2018
Betaalbaarheid (Benchmark)	Huurprijs (DAEB)	€ 521	€ 531
	Huur/maximaal toegestane huur (DAEB)	71,9%	71,6%
	Verandering huurprijs t.o.v. afgelopen jaar (DAEB)	0,9%	2,0%

Grotere stijging huurprijs in steden en gebieden met hoge druk

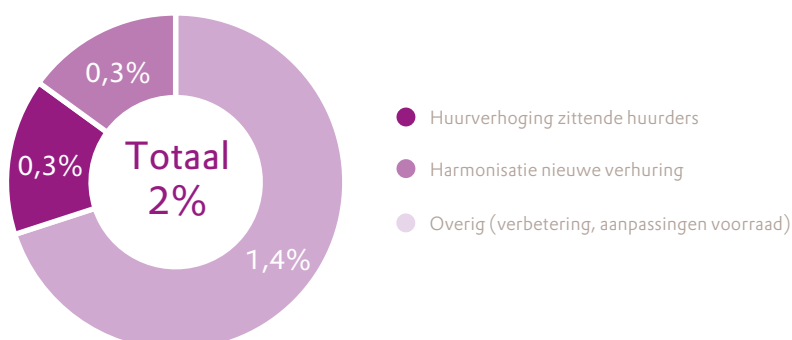
De CBS Huurenquête 2018 geeft nader inzicht in de componenten van de gemiddelde huurprijsstijging van 2,0 procent. De huurverhoging voor zittende huurders van corporatiewoningen is (gemiddeld genomen) gelijk aan de inflatie: 1,4 procent. Het bijkomende effect van harmonisatie bij nieuwe verhuringen is 0,3 procent. De resterende 0,3 procent is het gevolg van woningverbeteringen in en aanpassingen van de voorraad zoals nieuwbouw en sloop. Er zijn duidelijke regionale verschillen in de huurprijsstijging: waar in regio's met lage druk op de woningmarkt en lage stedelijkheid de huurprijs met gemiddeld 1,6 à 1,8 procent stijgt, ligt dit percentage met gemiddeld 2,4 procent beduidend hoger in regio's met hoge druk en stedelijkheid.

De huurverhoging voor zittende huurders van corporatiewoningen is (gemiddeld genomen) gelijk aan de inflatie: 1,4 procent

⁶ De maximale huur per WWS-punt wordt jaarlijks geïndexeerd met de inflatie over het voorgaande jaar.



Figuur 6-2: De 2,0 procent huurprijsstijging nader geduid



Bron: CBS Huurenquête 2018 en Aedes-benchmark

6.3 HUISVESTEN DOELGROEPEN: 78 PROCENT TOEWIJZINGEN AAN DOELGROEP HUURTOESLAG

Ruim 78 procent van alle toegewezen woningen met een huur tot de liberalisatiegrens (DAEB en niet-DAEB) is toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens.⁷ De verschillen tussen corporaties zijn groot: bijna een derde van de corporaties heeft minder dan driekwart van de vrijkomende woningen met een huur tot de liberalisatiegrens toegewezen aan de doelgroep. De grote spreiding over corporaties komt vooral door verschillen in het aandeel woningen tot de aftoppingsgrens en de mate waarin de doelgroep huurtoeslag aanwezig is in het werkgebied van een corporatie. Het percentage lijkt dus zowel vraag- als aanbodgestuurd.

Tabel 6-3: Resultaten indicator Huisvesten doelgroepen 2017-2018

		2017	2018
Huisvesten doelgroepen	Toewijzingen aan huishoudens met inkomen onder huurtoeslaggrens*	79,8%	78,2%

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

6.4 BENCHLEARNING-INDICATOREN BIEDEN EXTRA INZICHT IN BETAALBAARHEID

Naast de drie benchmarkindicatoren geeft dit jaar een set benchlearning-indicatoren extra inzicht in onder andere de woonsituatie van huurders, de prijs-kwaliteitverhouding van de woningen en het effect van inspanningen van de corporatie. In de huurquote wordt de huurprijs minus huurtoeslag afgezet tegen het netto besteedbaar huishoudinkomen. Waar de gemiddelde huurprijs per regio flink varieert, namelijk tussen 478 euro en 575 euro, en het gemiddelde besteedbaar huishoudinkomen tussen 20.800 en 26.700 euro ligt, zijn de regionale verschillen in huurquote gering. In de regio's met de laagste gemiddelde huurquote bedraagt deze 21,4 procent, tegenover 23,8 procent in de regio's met de hoogste gemiddelde huurquote.

⁷ Eenpersoonshuishoudens in deze doelgroep hebben (in 2018) een maximuminkomen van 22.400 euro/22.375 euro (tot AOW/vanaf AOW, belastbaar). Bij meerpersoonshuishoudens is dat 30.400 euro.



Tabel 6-4: Resultaten benchlearning-indicatoren Betaalbaarheid 2018

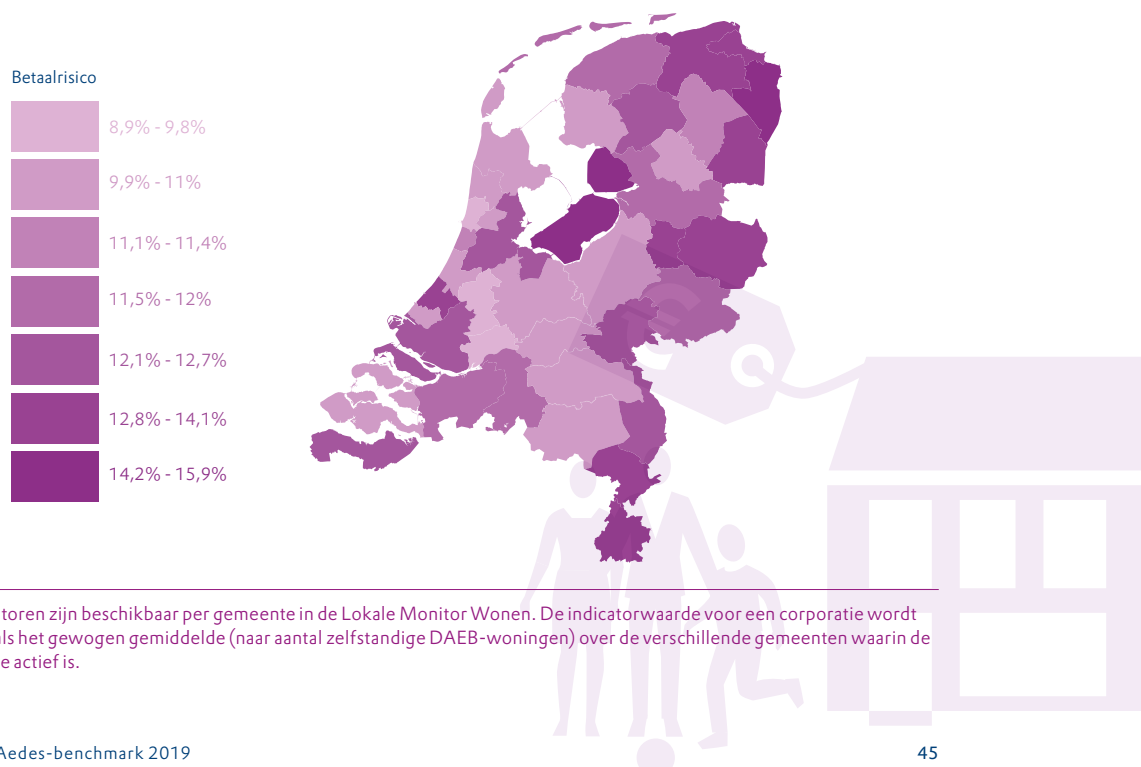
		2018
Betaalbaarheid (Benchlearning)	Gemiddelde huurquote (werkgebied) ⁸	22,5%
	Gemiddelde energiequote (werkgebied)	6,6%
	Aandeel huurders met betaalrisico (werkgebied)	11,9%

De energiequote weerspiegelt, gelijk aan de huurquote, hoeveel van het huishoudinkomen op gaat aan energie (gas en elektra). De energiequote is gemiddeld 6,6 procent maar varieert van 7,2 procent in laag stedelijke gebieden tot 6,5 procent in hoog stedelijke gebieden. Dit verloop komt omdat inkomens in meer stedelijke gebieden doorgaans hoger zijn en de energielasten juist lager. Hoewel de gemiddelde energetische kwaliteit van corporatiewoningen gemiddeld lager is in hoog stedelijke gebieden, worden de lagere energielasten vooral verklaard door de grootte van de woningen en de leeftijd van de bewoners. In hoog stedelijke gebieden zijn de woningen gemiddeld kleiner en is het aandeel ouderen (65+) kleiner. Dit samen leidt tot gemiddeld lagere energielasten in stedelijke regio's.

De huurquote geeft beperkt inzicht in de betaalbaarheid van de huur. Deze benadering houdt bijvoorbeeld geen rekening met de overige uitgaven die een huishouden heeft – uitgaven die fors verschillen tussen bijvoorbeeld alleenstaanden en gezinnen. Het betaalrisico doet dat wel. Er wordt gesproken van een betaalrisico wanneer het inkomen onvoldoende is om de huur plus de noodzakelijkste kosten van levensonderhoud te betalen. De hoogte van deze 'basisuitgaven' is opgesteld door het Nibud. Waar de balans tussen huuruitgaven en inkomens leidt tot geringe regionale verschillen in huurquote, is het verloop in aandeel huishoudens met een betaalrisico tussen de regio's groter.

Zowel tussen regio's als tussen corporaties zijn de verschillen behoorlijk. Met name in Flevoland en aan de oostelijke randen van Nederland is het aandeel huishoudens met een betaalrisico relatief hoog, terwijl deze mismatch tussen inkomsten en uitgaven in mindere mate uit de netto huurquote blijkt.

Figuur 6-3: Gemiddeld aandeel huishoudens in corporatiewoningen met een betaalrisico per COROP-gebied, 2017





Corporaties realiseren
kwalitatief goede
woningen voor een
relatief lage huurprijs





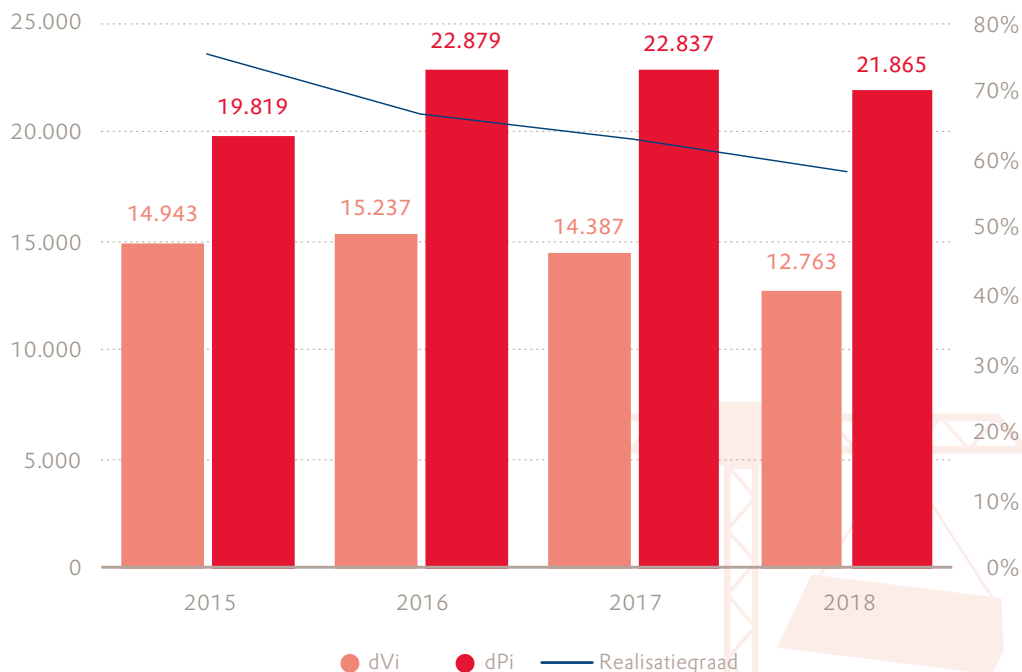
7 VERDIEPING NIEUWBOUW

De verdieping Nieuwbouw is een nieuw onderdeel van de benchmark. Het doel is corporaties te stimuleren om van elkaar te leren bij de realisatie van voldoende nieuwbouwwoningen. Voor deze verdieping gebruiken we de kenmerken van de nieuwbouwwoningen die in de dVi van corporaties zijn aangeleverd. Corporaties leveren aanvullend de stichtingskosten van de in 2018 gerealiseerde woningen aan. Deze toevoeging aan de Aedes-benchmark heeft direct geleid tot een hoge deelname, te weten 75 procent van de bouwende corporaties. Samen hebben deze corporaties in 2018 10.058 woonegelegenheden gerealiseerd tegen totale stichtingskosten van 1,5 miljard euro. Dit betreft 79 procent van het totaal van 12.763 door corporaties gerealiseerde woonegelegenheden in 2018.

7.1 NIEUWBOUW REALISATIE FORS LAGER DAN AMBITIES

Woningcorporaties hebben in de Aedes Woonagenda de ambitie uitgesproken om 34.000 woningen per jaar te bouwen aan het eind van deze kabinetsperiode. In 2018 ligt het aantal gerealiseerde nieuwbouwwoningen met 12.763⁹ fors lager dan de ambitie. Het aantal geprognosticeerde nieuwbouwwoningen laat een andere ontwikkeling zien. In onderstaand figuur is te zien dat de realisatiegraad in vier jaar van 75 procent naar 58 procent is gedaald. Het aantal geprognosticeerde woningen over het verslagjaar (aangeleverd in de dPi in december voorafgaand aan dat verslagjaar) is de afgelopen jaren toegenomen, terwijl de realisaties zijn gedaald.

Figuur 7-1: Aantal gerealiseerde (dVi) en geplande (dPi) nieuwbouwwoningen en de realisatiegraad, 2015-2018



⁹ Voor tien corporaties had de Aedes-benchmark geen dVi2018 tot haar beschikking. De gerealiseerde woningen van deze corporaties ontbreken in dit totaal.



Bij nieuwbouw is overprogrammering niet ongebruikelijk en zelfs wenselijk, omdat er altijd sprake is van vertragingen en planaanpassing, wat tot planuitval van nieuwbouwprojecten kan leiden. Corporaties ervaren ook in toenemende mate knelpunten bij de realisatie van nieuwbouwprojecten. Uit onderzoek van Aedes¹⁰ blijkt dat de stijgende bouwkosten het grootste knelpunt zijn. Daarnaast zijn er onvoldoende bouwlocaties en geven gemeenten niet altijd genoeg prioriteit aan sociale huurwoningen. Projecten voor sociale huurwoningen zijn ook niet altijd financieel haalbaar. De gegevens die corporaties hebben aangeleverd gaan over nieuwbouwwoningen die ondanks de genoemde knelpunten toch zijn gebouwd. Het gaat om de in 2018 gerealiseerde woningen, waarvoor de planvorming, vergunningverlening en prijsafspraken veelal in de twee tot drie jaar daarvoor hebben plaatsgevonden. Dit is een momentopname, aangezien dit gegevens zijn over de daadwerkelijk in 2018 gerealiseerde woningen. Er is geen duiding van de (bouw)kostenontwikkeling mogelijk.



Stijgende bouwkosten grootste knelpunt bij realisatie nieuwbouw

7.2 KWALITATIEF GOEDE WONINGEN MET EEN RELATIEF LAGE HUURPRIJS

In het Aedes-benchmark invulportal zijn gegevens over de gerealiseerde woongelegenheden in 2018 ingelezen vanuit de WOZ-woningentabel van de dVi. Corporaties hebben deze gegevens van de gerealiseerde woongelegenheden aangevuld met de naam en het aantal vhe per complex, totale stichtingskosten, grondkosten, bouwkosten, overige kosten, type warmtebron en de wijze waarop de grond is ingebracht. In combinatie met de basisgegevens uit de dVi kunnen vervolgens verschillende dwarsdoorsneden gemaakt worden naar type woning, omvang, locatie, spreiding, enzovoort.

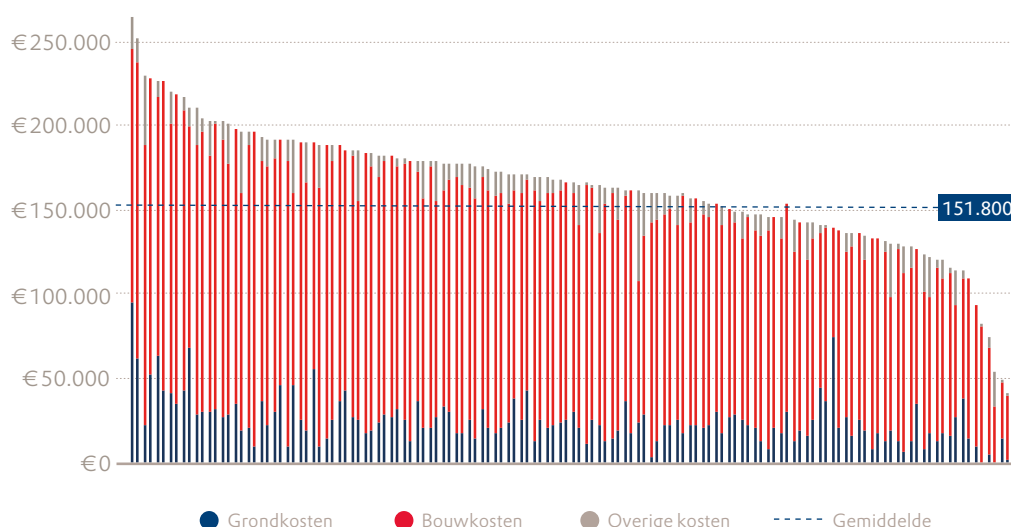
De aan het onderdeel Nieuwbouw deelnemende corporaties hebben 10.058 woongelegenheden gerealiseerd tegen totale stichtingskosten van 1,5 miljard euro. Corporaties realiseren kwalitatief goede woningen voor een relatief lage huurprijs. De gemiddelde huur van deze woningen is 588 euro en 70 procent van deze woningen is gerealiseerd in een gebied met (hoge) spanning op de woningmarkt. 80 procent van de nieuwbouwwoningen wordt verhuurd onder de aftoppingsgrens. Tussen corporaties zijn grote verschillen zichtbaar en afwijkingen ten opzichte van de gemiddelde stichtingskosten van 151.800 euro. Dit bedrag valt lager uit door de lagere stichtingskosten van flexibele woonvormen. De stichtingskosten van een- en meergezinswoningen liggen aanzienlijk hoger.

10 Corporatiemonitor *Knelpunten nieuwbouw* (Aedes, 2019)





Figuur 7-2: Gemiddelde stichtingskosten per corporatie 2018



De gemiddelde stichtingskosten variëren sterk per woningtype. Vanuit de beschikbare informatie is onderscheid gemaakt in vijf woningtypen die in kenmerk en stichtingskosten onderling sterk verschillen; namelijk een- en meergezinswoningen met een warmtebron anders dan een warmtepomp (grotendeels nog gasgestookt), een- en meergezinswoningen met een innovatieve toekomstbestendige warmtebron (warmtepomp en hybride) en flexibele woonvormen (klein en tijdelijk karakter). In onderstaande tabel zijn de kenmerken van deze vijf categorieën opgenomen.

Tabel 7-1: Kenmerken nieuwbouw realisatie naar vijf woningtypen

	Totaal	EGW*	(EGW) Innovatief toekomst- bestendig	MGW*	(MGW) Innovatief toekomst- bestendig	Flexibel wonen
Aantal vhe	10.058	3.321	510	4.680	262	1.285
Aandeel	100%	33%	5%	46%	3%	13%
Bouwkosten per vhe	€118.908	€132.316	€149.180	€125.245	€145.457	€43.751
Grondkosten per vhe	€23.167	€27.061	€25.392	€22.459	€28.955	€13.623
Overige kosten per vhe	€9.725	€9.360	€6.803	€11.515	€9.992	€5.252
Totaal stichtingskosten per vhe	€151.800	€168.737	€181.375	€159.219	184.404	€62.626
Gem. stichtingskosten per m2 woonopp.	€2.070	€1.728	€1.841	€2.363	€2.553	€2.674
Gem. m2 per vhe	73	97	100	68	72	25
Gem. El per vhe	0,63	0,58	0,19	0,69	0,76	0,75
Gem. huur per vhe	€588,48	€643,81	€612,88	€599,32	€618,64	€381,94

* EGW/MGW betreffen woningen met een installatie op basis van gas, een hybride installatie, warmtenet en andere wijzen.

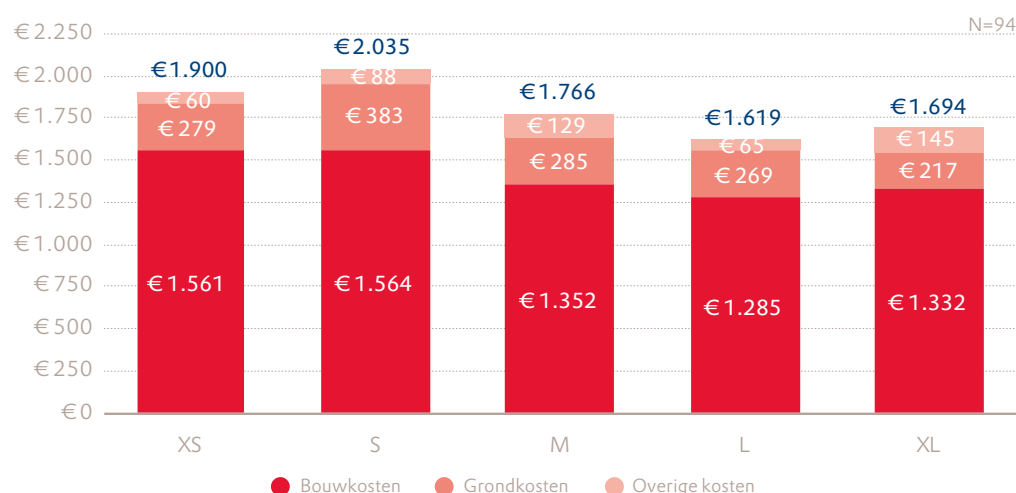


7.3 EEN- EN MEERGEZINSWONINGEN

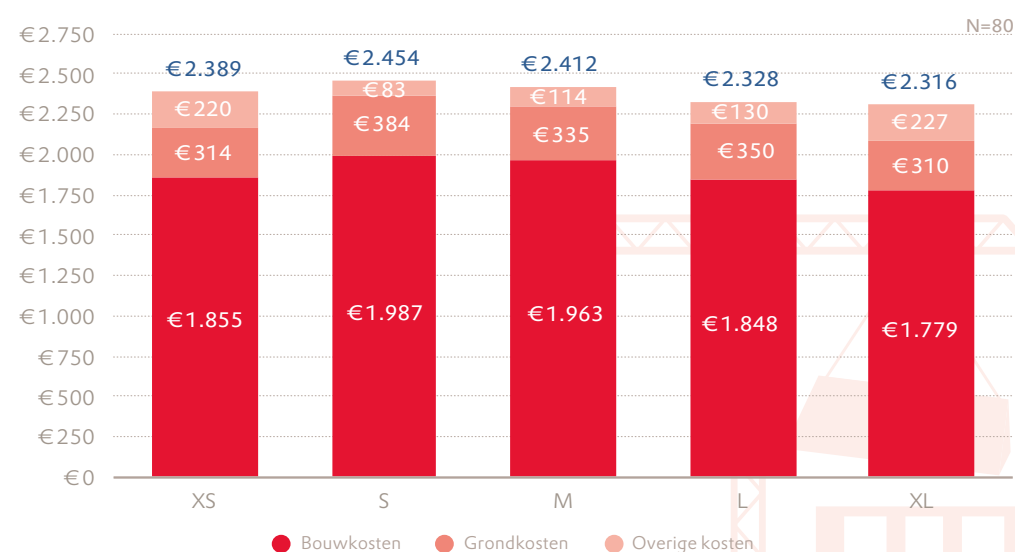
Het merendeel van de gerealiseerde nieuwbouw in 2018 betreft een- en meergezinswoningen, tezamen 8.001 vhe. 58 procent hiervan is meergezinswoningen. De gemiddelde stichtingskosten van eengezinswoningen zijn 169.000 euro, gemiddeld 97 vierkante meter met een gemiddelde huurprijs van 644 euro. De stichtingskosten van meergezinswoningen zijn 159.000 euro, gemiddeld 68 vierkante meter met een huurprijs van 599 euro. De variatie in het oppervlak bij eengezinswoningen is aanzienlijk groter dan bij de meergezinswoningen. Deze grotere variatie bij eengezinswoningen is ook terug te zien in de bouwkosten, waarbij extra woonoppervlak zich vertaalt in hogere bouwkosten per vhe. De mate van stedelijkheid en spanning op de woningmarkt leiden tot geringe verschillen, doordat in deze categorieën zowel uitleglocaties als binnenstedelijke locaties zitten. Bouwen op binnenstedelijke locaties is duurder.

In de stichtingskosten valt op dat de grotere corporaties woningen realiseren tegen lagere stichtingskosten, zowel per vhe als per vierkante meter woonoppervlak. Zie hiervoor figuur 7-2 en figuur 7-3.

Figuur 7-3: Gemiddelde stichtingskosten eengezinswoningen per grootteklasse (per m²)¹¹



Figuur 7-4: Gemiddelde stichtingskosten meergezinswoningen per grootteklasse (per m²)



¹¹ Gezien het beperkte aantal gerealiseerde woningen in de XXS-klasse, zijn deze bij de XS-klasse gevoegd.



Naast de grootteklasse van corporaties is ook onderzocht wat de effecten zijn van de schaalgrootte van projecten op de bouwkosten per vhe en per vierkante meter. Hiervoor is bij eengezinswoningen het aantal vhe per project ingedeeld in drie klassen (projecten tot en met 15 vhe, van 16 tot en met 25 vhe en > 25 vhe) en afgezet tegen de gemiddelde stichtingskosten per vhe. Hieruit blijkt dat bij de grotere projecten (16 tot 25 vhe en > 25 vhe) de bouwkosten 8.000 - 9.500 per vhe lager liggen dan bij kleinere projecten. Ook gecorrigeerd voor het woonoppervlak zien we dat de bouwkosten bij de grotere projecten gemiddeld lager liggen per vierkante meter.

Tabel 7-2: Gemiddelde bouwkosten eengezinswoningen (per vhe en m2) naar schaalgrootte projecten

Schaalgrootte project	Totaal aantal vhe	Bouwkosten per vhe	Bouwkosten per m2
Tot en met 15 vhe	917	€138.883	€1.440
16 tot en met 25 vhe	756	€130.910	€1.344
Meer dan 25 vhe	1.648	€129.306	€1.314

Bij meergezinswoningen zien we een vergelijkbaar beeld. Bij projecten met meer dan 80 vhe liggen de bouwkosten bijna 20.000 euro onder het gemiddelde van 125.000 euro. Gecorrigeerd voor het woonoppervlak liggen de bouwkosten bij de grotere projecten gemiddeld zo'n 230 euro per vierkante meter lager.

Tabel 7-3: Gemiddelde bouwkosten meergezinswoningen (per vhe en m2) naar schaalgrootte projecten

Schaalgrootte project	Totaal aantal vhe	Bouwkosten per vhe	Bouwkosten per m2
Tot en met 40 vhe	2.042	€130.442	€1.924
41 tot en met 80 vhe	1.732	€129.908	€1.910
Meer dan 80 vhe	906	€104.617	€1.676

Gegeven de variatie ook binnen de opgenomen klassen, geeft dit voldoende input voor benchlearning. Dit vraagt om nadere analyse en een verkenning van de mogelijkheden om samenwerking te zoeken en schaalvergroting te realiseren. De onderlinge verschillen in bouwkosten zijn fors en inzicht in verschillen geeft aanleiding om met elkaar het gesprek aan te gaan.

7.4 FLEXIBELE WOONVORMEN

In 2018 zijn er 1.285 (13 procent) woningen gebouwd in een flexibele woonvorm. Deze woningen hebben een woonoppervlak van minder dan 40 vierkante meter en zijn (veelal) tijdelijk van karakter (containers/tiny house) of het zijn onzelfstandige wooneenheden. Deze woningen zijn relatief snel te realiseren en de gemiddelde stichtingskosten zijn gemiddeld 62.625 euro per vhe. Het gemiddelde woonoppervlak van deze flexibele woonvormen is 25 vierkante meter.

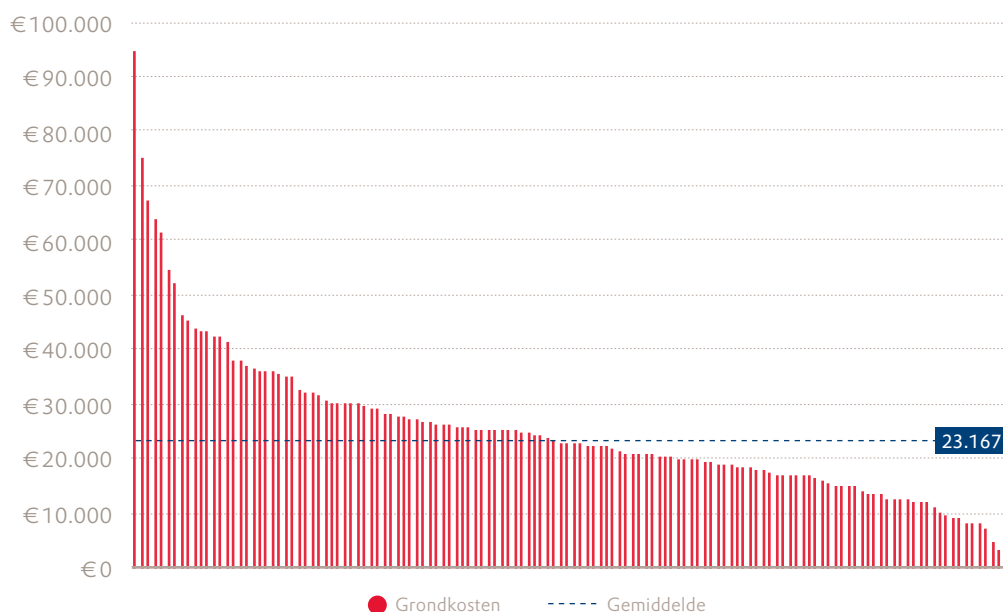
7.5 GRONDKOSTEN

De grondkosten van de in 2018 gerealiseerde woningen bedragen 15 procent van de totale stichtingskosten, wat neerkomt op 233 miljoen euro. De uitkomsten geven geen duidelijk verschil tussen grootteklassen en stedelijkheid. Dit wordt mede verklaard door de verschillende verkrijgingswijzen van grond tussen de verschillende projecten en gebieden. Hierbij valt te



denken aan bestaande grond die vrijkomt na sloop, onbebouwde grond die al langere tijd in portefeuille is, specifiek aangekochte grond voor de uitvoering van een project of grond in erfpacht. Daarnaast varieert de grondprijs die gemeenten voor sociale woningbouw vragen regionaal minder sterk dan de grondprijs voor de commerciële woningbouw. De gemiddelde grondkosten bedragen 23.167 euro per vhe en 321 euro per gemiddelde vierkante meter woonoppervlak. De spreiding van grondkosten is fors en varieert van 1.743 euro tot 94.575 euro per vhe per corporatie (figuur 7-5) en geeft daarmee voldoende aanleiding om in benchlearning met elkaar na te gaan waardoor deze kosten zo verschillen.

Figuur 7-5: Gemiddelde grondkosten per corporatie 2018



7.6 UITDAGINGEN NIEUWBOUW BIJ KLIMAATDOELSTELLINGEN

Het energetische kwaliteitsniveau van gerealiseerde nieuwbouwwoningen is het afgelopen decennium flink gestegen. Door innovaties en aangescherpte regelgeving is de gemiddelde Energie-Index van nieuwbouwwoningen gedaald naar 0,65 in 2018. Samen met sloop zijn nieuwbouwwoningen verantwoordelijk voor grofweg 15 procent van de verbetering van de totale gemiddelde Energie-Index.

De Wet Voortgang Energietransitie (Wet VET) vormt de basis voor nieuwe uitdagingen in de nieuwbouw voor corporaties, met het verbod op aardgas in nieuwbouw. Woningen die vóór 1 juli 2018 zijn ingediend of al een omgevingsvergunning hebben, kunnen nog wel met aardgas worden uitgevoerd.

Ruim de helft van de gerealiseerde woningen in 2018 heeft nog een traditionele HR107-gasboiler. Het aandeel warmtepompen en externe warmtelevering (warmtenetten) is de afgelopen jaren al gestegen en zal in de toekomst in het overgrote deel van nieuwbouwwoningen worden toegepast. Hier parallel aan stijgt het aandeel lage en zeer lage temperatuurverwarming. Dit wordt nu toegepast in 45 procent van de nieuwbouwwoningen. Isolatie-niveaus van nieuwbouwwoningen zijn in 2018 conform eisen uit het Bouwbesluit. In alle woningen worden ventilatiesystemen toegepast, waarvan een derde balansventilatie is. Het aandeel zonnepanelen op nieuwbouwwoningen is een standaard ontwerp-oplossing geworden. 80 procent van de nieuwbouwwoningen heeft zonnepanelen. Zonnecollectoren zijn minder populair en worden maar in een paar procent van de nieuwbouwwoningen toegepast.



De dominante oplossingen om aardgasvrij te bouwen, met warmtepompen of externe warmtelevering, leiden ook tot andere bouwkosten voor corporaties. Op basis van de opgevraagde kosten van nieuwbouwwoningen in 2018 blijkt dat de bouwkosten voor woningen met een warmtepomp 18.000 euro per vhe hoger (circa 175 euro per vierkante meter) dan de gemiddelde bouwkosten van een- of meergezinswoningen. Bij nieuwbouwwoningen met externe warmtelevering zijn de bouwkosten juist circa 7.500 euro per vhe lager (circa 110 euro per vierkante meter) dan de gemiddelde bouwkosten van een- en meergezinswoningen. Corporaties hoeven bij externe warmtelevering geen kosten te maken voor de gasboiler. De warmtetoelevering wordt gefinancierd door de externe leverancier of gemeente. Wel kan dit leiden tot hogere kosten voor de huurder.

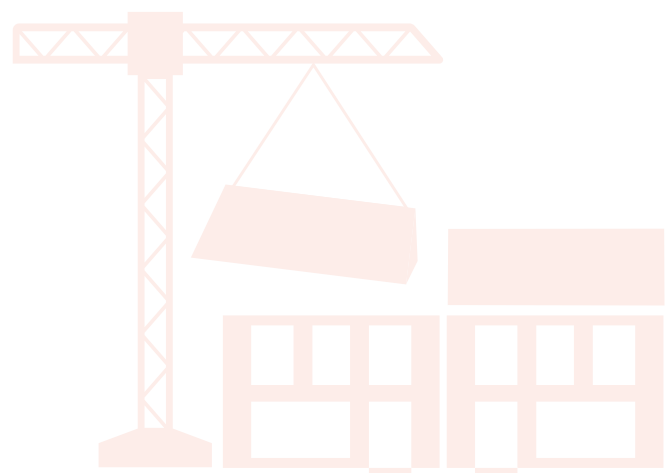


Bouwkosten voor woningen met een warmtepomp zijn 18.000 euro hoger per vhe

Samenvattend is de warmtevoorziening in de nieuwbouw van 2018 nog voor ruim de helft gasgestookt en zijn zonnepanelen een belangrijke oplossing om een nieuwbouwwoning met een lage EI neer te zetten. In de komende jaren zullen warmtepompen en externe warmtelevering dominante oplossingen worden. Het gasvrij bouwen is wel een uitdaging voor de financiële haalbaarheid van projecten, gezien de hogere bouwkosten.

7.7 AAN DE SLAG MET NIEUWBOUW

Het is een mooi resultaat dat 75 procent van de bouwende corporaties de informatie ter beschikking stelt om de stichtingskosten te kunnen vergelijken. Informatie uit de verantwoordingsinformatie en dwarsdoorsneden daarvan geeft (nieuwe) inzichten die aanleiding geven tot onderlinge vergelijking. Tijdens de Aedes-benchlearningbijeenkomsten worden de onderlinge verschillen besproken en verschillende strategieën uitgelicht om van elkaar te leren over de realisatie van voldoende nieuwbouwwoningen.





© november 2019, 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: Jeroen van Kooten (omslag, p. 6 en 24), Jeroen Poortvliet (p. 3), Marcel van den Bergh/HH (p. 4), Gerard Roos (p. 10), Hans van Rhoon/HH (p. 15 en 54), Bart van Overbeeke (p. 16 en 23), Woningbedrijf Eindhoven (p. 30), Ben Vulkers (p. 34), Mark Prins (p. 40), Van Wijnen (p. 46)

Vormgeving: De Kade

