

10 JAAR AEDES-BENCHMARK: BLIJVEND LEREN EN PRESTEREN

Rapportage Aedes-benchmark 2023





INHOUD

INHOUD	2
VOORWOORD.....	4
SAMENVATTING AEDES-BENCHMARK 2023	6
1. INLEIDING.....	11
2. HUURSDERSOORDEEL	15
3. BEDRIJFSLASTEN	23
4. DUURZAAMHEID.....	30
5. ONDERHOUD & VERBETERING	36
6. BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID.....	44
7. VERDIEPING NIEUWBOUW.....	51
8. VERDIEPING LEEFBAARHEID	58



VOORWOORD

De Aedes-benchmark bestaat 10 jaar. Een mijlpaal om bij stil te staan! Dat 272 corporaties meededen laat zien dat de benchmark onverminderd van grote waarde is. Het is een instrument dat de corporatiesector blijvend laat leren en beter laat presteren. Sinds dit jaar ook met de verdieping op leefbaarheid. Ik ben trots dat we deze mijlpaal met elkaar hebben bereikt. Ik ken geen andere sector die zo professioneel werkt aan het verbeteren van zijn prestaties.

Dat we ons blijven verbeteren is belangrijk. Want we staan voor enorme opgaven op het gebied van verduurzaming, onderhoud, nieuwbouw en leefbaarheid. Opgaven die onze financiële middelen onder druk zetten, en die nieuwe specialistische kennis en vaardigheden vragen. Dat blijkt ook uit de oplopende inhuur van extern personeel. De krapte op de arbeidsmarkt speelt daarin ook mee.

Heel stimulerend is het dat de betrokkenheid van huurders nog steeds toeneemt. Dit jaar gaven 459.000 huurders hun mening over onze dienstverlening. Vorig jaar waren dat 423.000 huurders. Huurders geven onze dienstverlening opnieuw een 7,7. Corporaties weten de dienstverlening al jaren op een hoog niveau te houden.

“Corporaties hebben weer flinke stappen gezet in het verduurzamen van veel woningen. De sector loopt voorop en wil daar de komende jaren mee doorgaan”

We weten de woonlasten van huurders betaalbaar te houden. Enorm belangrijk voor onze huurders. Met de Nationale Prestatieafspraken hebben we ons in 2022 geïmmiteerd aan een huurmatiging. De gemiddelde huur is met 17 euro gestegen zo blijkt uit de Aedes-benchmark 2023. Ook boeken we goede voortgang met de aanpak van EFG-woningen, waardoor deze energiezuiniger en comfortabeler worden.

Eén van de grootste opgaven die voor ons liggen, is het bouwen van nieuwe woningen. Er zijn vorig jaar zo'n 16.000 woningen gebouwd. Hoewel er regiodeals zijn met veel bouwplannen, hebben deze nog niet geresulteerd in de aantallen die we graag met elkaar realiseren. De val van het kabinet helpt ons hier niet bij. Zoals al bleek uit de Aedes-forecast, een instrument om inzicht te krijgen in de plannen van corporaties, lopen corporaties nog steeds aan tegen een groot gebrek aan bouwlocaties en oplopende bouwkosten. Het bouwen van huizen kunnen we alleen met onze samenwerkingspartners realiseren.

Ondanks alle voortgang, zijn er nog meer dan genoeg redenen om elkaar te blijven opzoeken, samen te werken en van elkaar te leren.

Ten slotte bedank ik alle corporaties die een bijdrage hebben geleverd aan deze tiende editie van de Aedes-benchmark.

Martin van Rijn
Voorzitter Aedes



SAMENVATTING AEDES-BENCHMARK 2023

Al 10 jaar bewijst de Aedes-benchmark zich als een waardevol instrument dat inzicht geeft in de belangrijke prestaties van corporaties. Met als doel te blijven leren en elkaar te helpen presteren. Nieuw dit jaar is de pilot verdieping Leefbaarheid. Want ook op het gebied van leefbaarheid liggen mooie uitdagingen, waar corporaties van elkaar kunnen leren.

Aan deze tiende editie deden 272 corporaties mee. De deelnemende corporaties vertegenwoordigen 98 procent van alle verhuureenheden (vhe) van woningcorporaties. In totaal heeft 77 procent van de corporaties aan alle prestatievelen deelgenomen.

Corporaties blijven presteren

Nog nooit hebben zoveel huurders hun mening gegeven over de dienstverlening van corporaties. Dat het huurdersoordeel op hetzelfde hoge niveau blijft als voorgaande jaren, is een knappe prestatie. Daarbij werken corporaties hard aan het verduurzamen van hun woningen. Dat loont, want een verduurzaamde woning verhoogt de tevredenheid van huurders over hun woning.

Tegelijkertijd zijn huurders in een woning met een EFG-label steeds kritischer aan het worden. Dat is mede het gevolg van de gestegen energie- en gasprijzen. Maar ook doordat huurders woningen om zich heen verduurzaamd zien worden. Uit de benchmark blijkt dat corporaties druk bezig zijn om juist deze EFG-woningen aan te pakken.

Het aantal nieuwbouwwoningen is nagenoeg gelijk gebleven aan het jaar daarvoor. Uit de Aedes-forecast die begin dit jaar is uitgevraagd, bleek al dat corporaties tegen veel obstakels aanlopen bij nieuwbouw. Om de ambities uit de Nationale Prestatieafspraken te halen moet er flink worden opgeschaald.

De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten dalen voor het tweede jaar op rij door het effect van de Vestia-leningruil op de vennootschapsbelasting en de verlaging van de verhuurderheffing. De instandhoudingskosten gaan dit jaar voorbij de 9 miljard euro. Kijkend naar het huishoudboekje is die wederom op sectorniveau niet sluitend.

Overall beoordelen huurders de leefbaarheid in hun buurt vaak met een voldoende. Opvallend is dat 4 op de 10 huurders geen duidelijk beeld heeft van de inzet van hun corporatie voor een prettige en veilige buurt.

Hieronder een uitgebreider overzicht van de verschillende prestatievelen en verdiepingen in de benchmark.

1. HUURDERSOORDEEL STABIEL, HUURDERS KRITISCHER OP HUN EFG-WONING

Ruim 450.000 huurders gaven dit jaar hun mening over de ervaren woningkwaliteit en de dienstverlening van hun corporatie. Dat zijn meer dan 3 keer zoveel huurders als in 2014. Huurders geven de dienstverlening gemiddeld een 7,7. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

De ervaren woningkwaliteit is bijna gelijk gebleven (6,9). Naast het gevoel van 'je thuis voelen' is de kwaliteit van de woning zelf uiteraard belangrijk bij het oordeel ervaren woningkwaliteit. Investeren in verduurzaming wordt door huurders sterk gewaardeerd: hoe hoger het energielabel, hoe hoger de ervaren woningkwaliteit. Andersom gebeurt hetzelfde. Huurders worden steeds kritischer op hun EFG-woning.

Het proces rondom het betrekken van een nieuwe woning en het proces voor het opleveren van de woning bij vertrek, kost huurders steeds minder moeite. Bij het reparatieproces zien we iets bijzonders. Reparaties die volledig door de eigen dienst van een corporatie worden uitgevoerd kosten een huurder minder moeite dan wanneer de reparatiedienst (deels) is uitbesteed. Dit weegt uiteindelijk door in de deelscore. Corporaties die veel reparaties uitbesteden doen er daarom goed aan om regie te houden op het reparatieproces.

2. BEDRIJFSLASTEN STABIEL, EXTERNE INHUUR NEEMT TOE

De totale (beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare) bedrijfslasten van corporaties zijn met 152 euro gedaald van 2.249 euro naar 2.097 euro per vhe.

De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten dalen dit jaar met 204 euro per vhe. Dit komt door het lagere percentage van de verhuurderheffing en het effect van de Vestia-leningruil op de op sectorniveau berekende vennootschapsbelasting.

De beïnvloedbare bedrijfslasten zijn al jaren stabiel. Tussen 2021 en 2022 stijgen die licht van 876 euro naar 928 euro per vhe. De beïnvloedbare bedrijfslasten bestaan uit personeelskosten, kosten voor externe inhuur en overige bedrijfslasten. Met name bij personeels- en inhuurkosten is een trend zichtbaar. Het aandeel voor externe inhuur neemt al jaren gestaag toe en is inmiddels ruim 16 procent van de totale personeelslasten (eigen personeel + inhuur). In 2017 was dat nog 10 procent. Corporaties werken dus steeds meer met externe inhuur. Redenen hiervoor lopen uiteen, maar de druk op de arbeidsmarkt is er zeker een.

Op sectorniveau is het huishoudboekje van woningcorporaties wederom niet sluitend. Het huishoudboekje wordt berekend door de gemiddelde maandhuur per vhe met de totale bedrijfslasten, renteuitgaven en de instandhoudingskosten te vergelijken. Een wel of niet sluitend huishoudboekje heeft invloed op de investeringsmogelijkheden van corporaties voor opgaven als verduurzaming, nieuwbouw en leefbaarheid.

3. VERDUURZAMING LEIDT TOT RESULTAAT, AANPAK EFG-LABELS VOOROP

Corporaties blijven hun woningen actief verduurzamen. Het aandeel woningen met een goed energielabel is afgelopen jaar verder gestegen. Bijna 40 procent van de corporatiewoningen heeft energielabel A of beter. Het aantal woningen met energielabel E, F of G is afgenomen van 247.300 naar 180.700 woningen. Een afname van 66.600 woningen, oftewel ruim 25 procent.

Naar schatting komt de helft daarvan door directe inspanningen van corporaties. De andere helft komt door de methodiekwijziging in de NTA 8800. In 2021 zorgde de overgang naar de NTA 8800 voor veel verschuiving in de duurzaamheidsprestaties van woningen. In de NTA 8800 werd voor onverwarmde aangrenzende ruimten – zoals bergingen of trappenhuisen – gerekend met de buitentemperatuur. In de praktijk ligt die temperatuur echter hoger. Dit jaar is de NTA 8800 gecorrigeerd waardoor er weer een realistischer beeld ontstaat.

De nettowarmtevraag is op sectorniveau gedaald met 5 procent, waarvan 3 procent door ingrepen van corporaties. De energielabelwaarde (EP2) is verbeterd met bijna 6 procent.

4. ONDERHOUD EN VERBETERING BLIJVEN OP HOOG NIVEAU

Corporaties gaven in 2022 in totaal 9,1 miljard euro uit aan instandhoudingskosten. Dit zijn alle uitgaven die een corporatie aan een woning heeft. We onderscheiden 2 soorten uitgaven: uitgaven aan onderhoud én investeringen in woningverbetering.

Op brancheniveau zijn de kosten voor onderhoud en woningverbetering dit jaar gestegen van 3.481 euro naar 3.739 euro per vhe. Corporaties besteden opnieuw meer geld aan onderhoud en verbetering van hun woningen. Dit leidt tot een betere technische kwaliteit van de woning.

Het aantal ingrepen van minimaal 10.000 euro steeg afgelopen jaar licht. Uit eerdere analyses van de Aedes-benchmark weten we dat na ingrepen van boven de 10.000 euro de ervaren woningkwaliteit pas toeneemt. Huurders gaven dit jaar dezelfde waardering (6,9) aan de kwaliteit van de woningen als vorig jaar (6,9). Deze meting is gebaseerd op 136.000 huurders bij 221 woningcorporaties.

5. DAEB-VOORRAAD STIJGT MET 6.000, STIJGING HUREN RUIM ONDER INFLATIE

De gemiddelde kale maandhuur van een zelfstandige DAEB-woning (sociale huurwoning) is licht gestegen van 561 euro naar 578 euro. Corporaties hebben na een huurbevrozing van vorig jaar de huur verhoogd met 2,9 procent, verdeeld over 3 onderdelen. Zittende huurders kregen een verhoging van 2,2 procent. Dat was de maximaal toegestane huurverhoging. Verder steeg de huur 0,4 procent bij een huurderswisseling en 0,3 procent bij woningverbetering of sloop/nieuwbouw. De huurstijging is overigens veel lager dan de inflatie in 2022, die rond de 10 procent lag.

Netto nam het aantal DAEB-woningen in 2022 toe met 6.000 woningen. Met name omdat er minder woningen zijn gesloopt of verkocht. Dat is meer dan in voorgaande jaren.

Na een lichte stijging vorig jaar is het totaal aantal woningtoewijzingen in 2022 gedaald naar 164.300. Dat is 7,9 procent van de voorraad. Opvallend is dat corporaties steeds vaker woningen toewijzen aan de secundaire doelgroep. Dat percentage stijgt van 20 procent naar 22,5 procent. Dat gaat ten koste van woningen die aan de primaire doelgroep worden toegewezen. Dat percentage daalt van 75,3 procent naar 74,4 procent. Corporaties gebruiken de vrije toewijzingsruimte nauwelijks.

De prijs-kwaliteitverhouding van woningen is iets verbeterd. De verhouding van de huidige huur ten opzichte van de maximale huur die gevraagd zou mogen worden, daalde van 69,5 procent in 2021 naar 69,3 procent in 2022. Corporaties vragen overigens zelden de maximale huur voor een woning.

6. MINDER EN KLEINER GEBOUWD, BOUWKOSTEN ZIJN GESTEGEN

In 2022 zijn er 16.015 woningen gerealiseerd. Dat is iets minder dan in 2021 toen er 16.925 woningen zijn gebouwd. Corporaties bouwen steeds meer meergezinswoningen met lift en minder eengezinswoningen. Door ontwikkelingen als vergrijzing, het ontstaan van kleinere huishoudens en stedelijke verdichting is er meer behoefte aan dit type woningen. Woningcorporaties hebben in de Nationale Prestatieafspraken de ambitie uitgesproken om over de periode van 2022-2030 in totaal 250.000 DAEB-woningen en 50.000 niet-DAEB woningen te realiseren. Dat zijn gemiddeld ruim 33.000 woningen (DAEB en niet-DAEB) per jaar.

De gemiddelde stichtingskosten (grond, bouwkosten en overige kosten) voor een nieuwbouwwoning per m2 zijn met 12 procent gestegen. Waar een m2 in 2021 nog 2.709 euro kostte, bedroeg dit in 2022 3.022 euro. Dat komt deels doordat corporaties iets kleiner zijn gaan bouwen. Kosten voor onder andere badkamers en keukens worden dan verdeeld over minder m2. Maar het komt ook door een toename van bouw-, materiaal- en loonkosten. Vanaf de tweede helft van 2021 namen de materiaalkosten door corona fors toe. In 2022 kwam daar de oorlog in Oekraïne bovenop. Bovendien stegen de loonkosten in de onderhoud- en bouwsector. De stijging van bouw-, materiaal- en loonkosten wordt een steeds groter knelpunt voor corporaties bij het realiseren van nieuwbouw.

7. ZICHTBARE INZET CORPORATIES DRAAGT STERK BIJ AAN TOTAALORDEEL BUURT

Dit jaar bevat de Aedes-benchmark voor het eerst een verdieping leefbaarheid. Aan de uitvraag onder huurders hebben in deze eerste editie 173 corporaties meegedaan. Dat komt neer op een deelnamegraad van 63 procent. Ruim 83.000 huurders hebben zich uitgesproken over de leefbaarheid van hun buurt. Zij kregen vragen voorgelegd over ervaren veiligheid, mate van overlast, mate van schoon en netjes, en de ervaren inzet van hun corporatie aan prettig en veilige buurt.

Huurders beoordelen het veiligheidsgevoel in de buurt gemiddeld met een 7,5. Voor overlast in de buurt geven huurders gemiddeld een 6,9, waarbij een hoger cijfer minder overlast betekent. De mate waarin huurders de buurt als schoon en netjes ervaren is gewaardeerd met een 6,5. Tot slot geven huurders gemiddeld een 6,0 voor de ervaren inzet van de corporatie voor een prettige en veilige buurt.

Opvallend aan het laatste oordeel is dat veel huurders geen concreet beeld hebben van de inzet van de corporatie op het gebied van leefbaarheid. Bijna 4 op de 10 huurders geeft aan dit niet te weten. Terwijl de ervaren inzet van de corporatie een sterke invloed heeft op het totaaloordeel van de buurt. Als huurders de corporatie in algemene zin positief waarderen, zijn ze veelal ook positief over de inzet van de corporatie voor de buurt. Zichtbare activiteiten voor een prettige en leefbare wijk hebben een positief effect op de beleving van huurders van hun wijk.





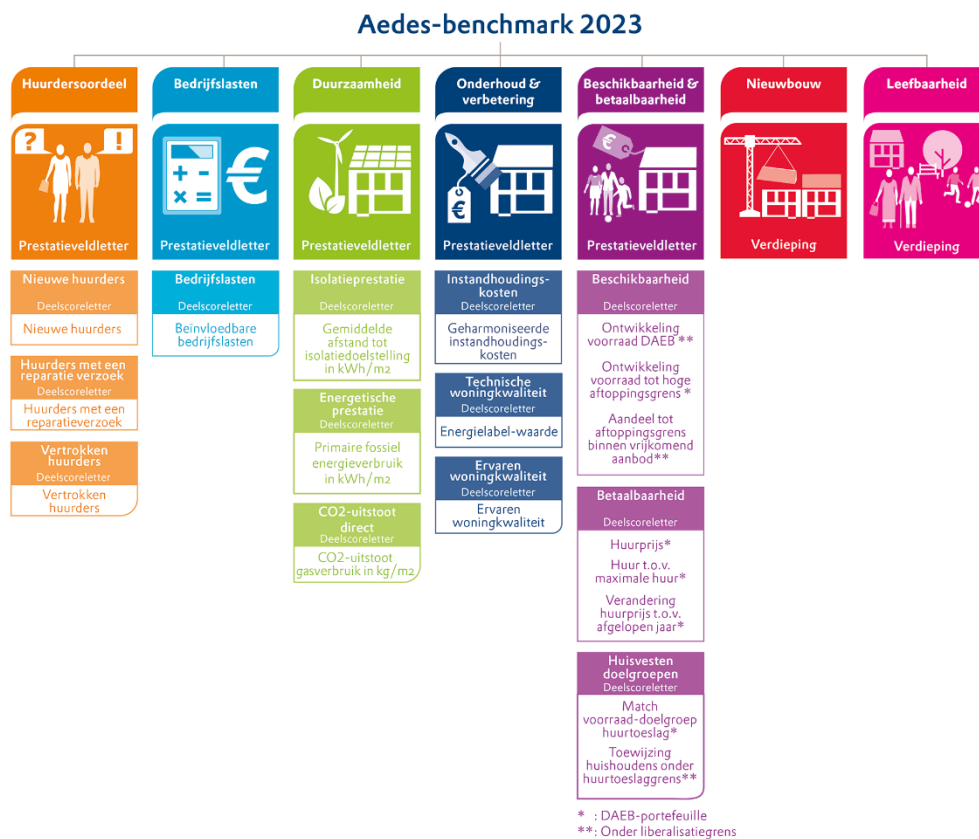
1 INLEIDING

De prestatievelden van de benchmark bieden corporaties inzicht in hun prestaties en maakt deze onderling vergelijkbaar. Samen met de inzichten uit de twee verdiepingen geeft de benchmark handvatten om prestaties te verbeteren, van elkaar te leren en meer samen te werken.

1.1 HOE WERKT DE BENCHMARK?

De benchmark is onderverdeeld in 5 verschillende prestatievelden, die aansluiten op de belangrijkste onderdelen van het beleidsplan van een gemiddelde corporatie. Daarnaast vragen we gegevens op over de nieuwbouwwoningen van corporaties. Dit jaar hebben we voor het eerst vragen aan huurders gesteld over de leefbaarheid in hun wijken. Het doel van deze uitbreidingen is corporaties te stimuleren om ook op deze gebieden van elkaar te leren. Verder verzamelt Aedes op de prestatievelden aanvullende indicatoren om benchlearning mogelijk te maken.

Figuur 1-1: Benchmarkmodel 2023



Het benchmark-analysemodel bestaat uit 5 prestatievelden en de verdiepingen Nieuwbouw en Leefbaarheid:

1. **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. Dit zijn het betrekken van een woning, het uitvoeren van reparaties en het verlaten van een woning.
2. **Bedrijfslasten:** het beïnvloedbare deel geeft inzicht in de kosten die corporaties maken om het verhuur- en beheerproces te organiseren.

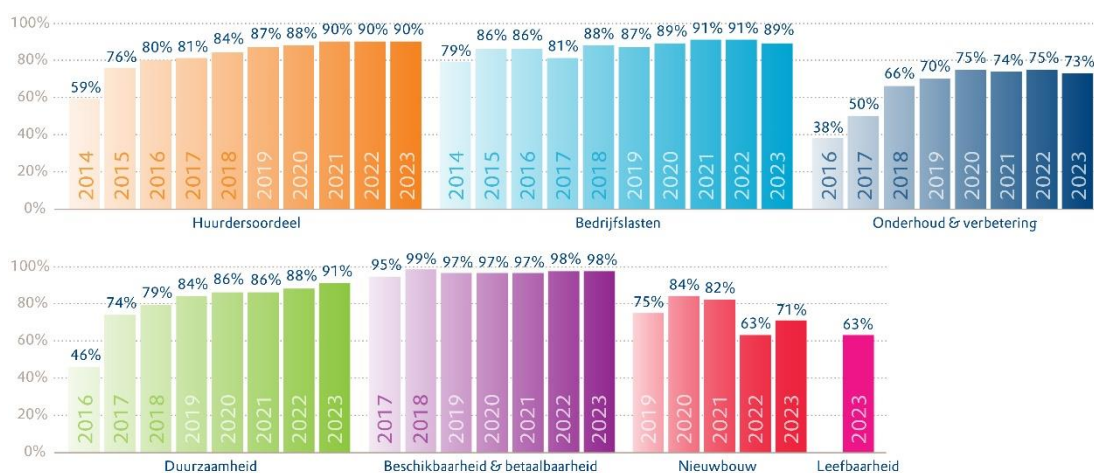
3. Duurzaamheid: beschrijft de duurzaamheid van corporatiewoningen. Hierbij is aandacht voor de isolatieprestatie, de energetische prestatie en de directe CO2-uitstoot.
4. Onderhoud & verbetering: geeft inzicht in de onderhoudsprestaties van corporaties. De benadering voor dit prestatieveld is vanuit de kwaliteit (door de huurder ervaren en technisch) en vanuit de kosten voor de instandhouding van het vastgoed.
5. Beschikbaarheid & betaalbaarheid: geeft inzicht in de bijdrage van corporaties aan het betaalbaar huisvesten van hun doelgroepen.
6. Verdieping Nieuwbouw: geeft inzicht in kwalitatieve kenmerken en stichtingskosten van de gerealiseerde nieuwbouwwoningen door corporaties.
7. Verdieping Leefbaarheid: Geeft inzicht in hoe huurders de leefbaarheid van hun buurt ervaren, en in de investeringen van corporaties in leefbaarheid. Zowel in geld als in personeel. De verdieping neemt vooral kwantitatieve aspecten mee.

1.2 DEELNAME AEDES-BENCHMARK BLIJFT HOOG

De deelname is bij de tiende editie op een aantal prestatievelden weer verder gestegen. Deelname aan de Aedes-benchmark is vrijwillig. In 2023 doet 96 procent van de corporaties mee aan minimaal één prestatieveld. Zij vertegenwoordigen 98 procent van alle vhe's in corporatiebeheer. Van de 272 corporaties die meedoen, neemt 77 procent deel aan alle prestatievelden.

De deelname varieert per prestatieveld. In figuur 1-2 zie je de ontwikkelingen in de deelnamegraad per prestatieveld en verdiepingen. Met name aan het prestatieveld Duurzaamheid en de verdieping Nieuwbouw deden dit jaar meer corporaties mee dan vorig jaar. De deelname aan de prestatievelden Bedrijfslasten en Onderhoud & verbetering is licht gedaald. Verwachting is dat dit volgend jaar weer omhoog gaat.

Figuur 1-2: Deelnamegraad Aedes-benchmark, 2014-2023




1.3 AEDES-BENCHMARK EN BENCHLEARNING LEIDEN TOT CONCRETE STAPPEN

Met de benchmark krijgen corporaties inzicht in hun eigen prestaties en die van andere corporaties op de verschillende prestatievelden. Het geeft inzicht in verbetermogelijkheden en is aanleiding om met elkaar het gesprek aan te gaan.

De benchmark maakt namelijk de ontwikkeling in de prestaties door de jaren heen zichtbaar. Het helpt bij het gesprek over het gewenste niveau van presteren afgezet tegen de inzet. En de benchmark stimuleert dat corporaties belangrijke data in hun administratie actualiseren en de datakwaliteit op orde houden. Dat is nodig om hun werk in de toekomst nog beter te kunnen doen.

Aedes faciliteert corporaties om van elkaar te leren. We organiseren een startwebinar om alle landelijke resultaten toe te lichten. Daarnaast bieden we corporaties de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan



over 'het verhaal achter de cijfers'. Aedes organiseert hiervoor diverse regionale benchlearningdagen over de prestatievelden. Corporatiemedewerkers bespreken manieren om prestaties concreet te verbeteren, met elkaar en met experts. Ook in regionale bestuurlijke netwerken van woningcorporaties komen de resultaten aan bod. Bestuurders krijgen onderling meer inzicht in de opgaven waarvoor zij staan en in de ervaringen van anderen daarmee. Dat geeft handvatten voor manieren om te sturen in de organisatie en mogelijkheden om daarbij van elkaar te leren.

1.4 AEDES-DATACENTRUM

In [het Aedes-datacentrum](#) kunnen corporaties 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 een rapport over hun eigen prestaties downloaden.



2 HUURSDERSOORDEEL

Het prestatieveld Huurdersoordeel gaat over de dienstverlening van corporaties aan huurders. Het is opgebouwd uit 3 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). Deze 3 deelscores zijn representatief voor de belangrijkste contactmomenten tussen een corporatie en een huurder.

2.1 DEELSCORE: NIEUWE HUURDERS EN HUURDERS MET REPARATIEVERZOEK STABIEL, KLEINE VERSCHUIVING BIJ VERTROKKEN HUURDERS

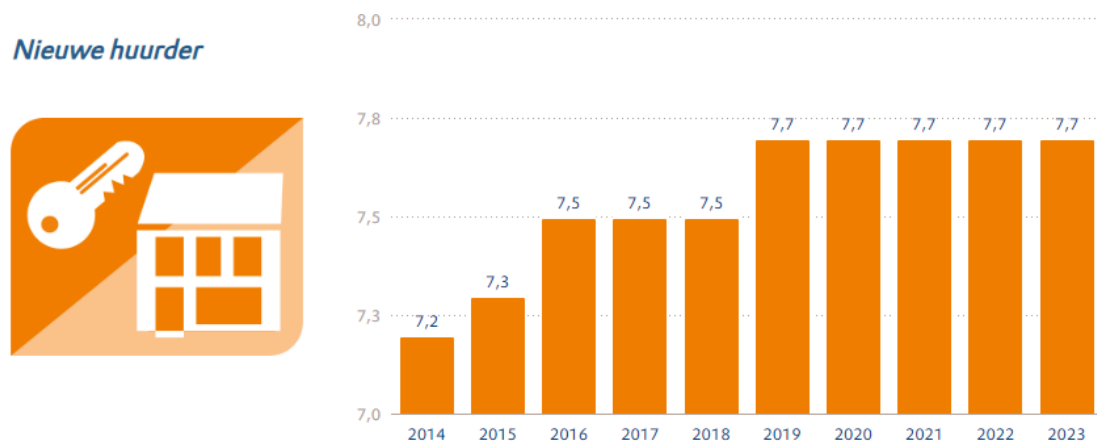
Aan het prestatieveld Huurdersoordeel namen in totaal 248 corporaties deel. De deelnamegraad blijft daarmee stabiel op 90 procent. In deze editie hebben 459.000 huurders hun mening gegeven. Het aantal huurders dat deelneemt aan onderzoek voor het prestatieveld Huurdersoordeel neemt ieder jaar nog steeds toe.

In 2023 gaven ruim 3 keer zo veel huurders hun oordeel als in 2014. In 10 jaar Aedes-benchmark realiseren we hiermee een steeds betere vertegenwoordiging van huurders.

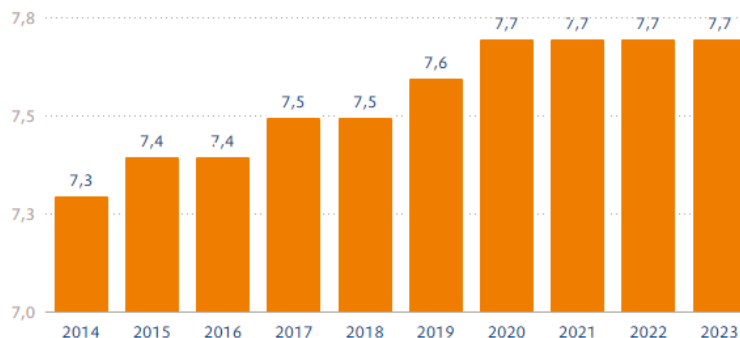
Figuur 2-1 laat de ontwikkeling van de deelscores in de afgelopen 10 jaar zien. Bij Nieuwe huurders en Huurders met een reparatieverzoek zijn de scores al enkele jaren stabiel op een 7,7. Bij Vertrokken huurders is er sprake van een kleine verschuiving: de deelscore is dit jaar een 7,4. Dat is een daling van gemiddeld 0,17 punt ten opzichte van vorig jaar. Uit een nadere analyse blijkt dat dit komt door de aangepaste formulering van de deelscorevraag. Zie de nadere toelichting in het kader hieronder. De tevredenheid over het proces Vertrokken huurder is dus anders gemeten en niet daadwerkelijk afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

In de volgende paragrafen lichten we de meest interessante analyses en uitkomsten toe.

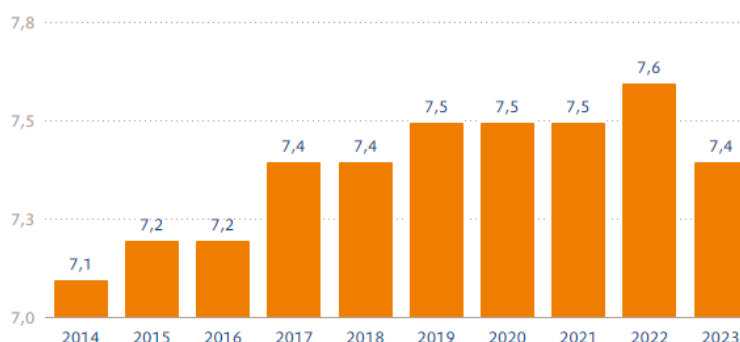
Figuur 2-1: Ontwikkeling deelscores, 2014-2023



Huurders met een reparatieverzoek



Vertrokken huurders



Bron: Aedes-benchmark 2014-2023

Wat is er veranderd aan de vraagstelling bij Vertrokken huurders?

Met ingang van dit benchmarkjaar is de vraagstelling voor het prestatieveld Huurdersoordeel aangescherpt. Aanleiding hiervoor was de behoefte vanuit corporaties om de vraagstelling begrijpelijker te maken voor de doelgroep. De oorspronkelijke vraagstelling was: "Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening van [uw corporatie of corporatiennaam] (...)". De nieuwe formulering is: "(...) Wat vindt u van wat [corporatiennaam] voor u heeft gedaan (...)".

Er is nadere analyse gedaan op een aantal onderliggende aspecten van het proces Vertrokken huurders van het deel van de cijfers dat uit het KWH Huurdersonderzoek afkomstig was. De formulering van die vragen was wel identiek aan vorig jaar, waardoor een zuivere vergelijking mogelijk is. Op deze onderliggende aspecten bleek het beeld ook in 2023 stabiel. Dit wijst erop dat bovengenoemde verschuiving inderdaad komt door de aangepaste vraagstelling. Overigens bleek ook bij de processen Nieuwe huurders en Reparaties het beeld op de onderliggende aspecten van het proces stabiel. Voor deze processen is dit dus in lijn met de ontwikkeling van de deelscores.

Hoewel voor alle 3 de deelscorevragen de vraagstelling is aangepast, doet de verschuiving in gemiddelde score zich dus alleen voor bij Vertrokken huurders. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de nieuwe formulering naast eenvoudiger, ook enigszins persoonlijker is van toon. Bij Vertrokken huurders zou er in iets mindere mate sprake van kunnen zijn dat de corporatie echt iets 'voor de huurder doet', waardoor de vraag bij Vertrokken huurders mogelijk nu net iets anders is geïnterpreteerd.

De verschuiving bij Vertrokken huurders doet zich voor bij vrijwel alle grootteklassen: alleen bij de XL-corporaties is de gemiddelde score stabiel ten opzichte van vorig jaar.

2.2 CUSTOMER EFFORT SCORE (CES): POSITIEVE ONTWIKKELING OVER DE AFGELOPEN JAREN BIJ NIEUWE EN VERTROKKEN HUURDER

De Customer Effort Score (CES) zegt iets over de moeite die huurders moeten doen om het proces gedaan te krijgen:

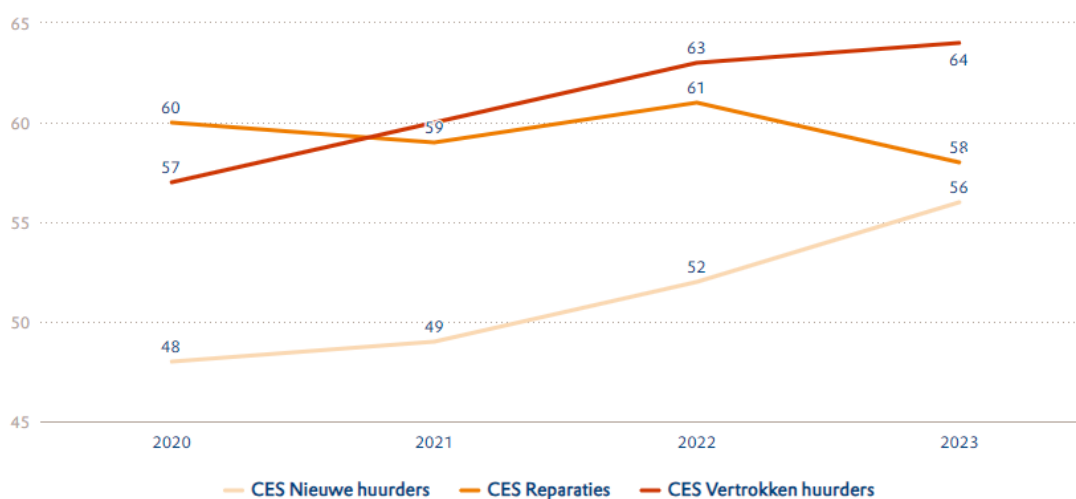
- Bij Nieuwe huurders: om te regelen dat de huurder in de nieuwe woning kon gaan wonen.
- Bij Huurders met een reparatieverzoek: om een reparatie gedaan te krijgen.
- Bij Vertrokken huurders: om de huur op te zeggen en de woning achter te laten.

De CES is het verschil tussen het aandeel huurders dat (heel) weinig moeite hoefde te doen en het aandeel huurders dat (heel) veel moeite moest doen om het proces gedaan te krijgen. Hoe hoger de CES, hoe positiever.

In figuur 2-2 is de ontwikkeling van de CES over de afgelopen jaren weergegeven. Bij de processen Nieuwe huurders en Vertrokken huurders laat de CES over de afgelopen jaren een stijgende trend zien. Corporaties slagen erin om deze processen toegankelijker te maken voor huurders. Een goede ontwikkeling, al heeft het nog niet gezorgd voor stijging van de deelscores (figuur 2-1).

Bij het reparatieproces zien we een ander beeld: de CES is hier over de afgelopen jaren ongeveer gelijk gebleven. In de volgende paragraaf zoomen we hier verder op in.

Figuur 2-2: Customer Effort Score (CES) op corporatieniveau (verschil weinig en veel moeite)

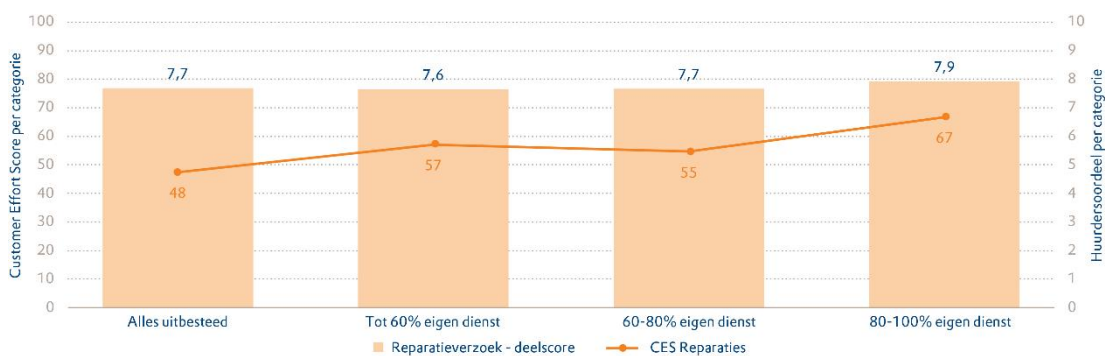


2.3 REPARATIES: HUURDER BEOORDEELT REPARATIEPROCES POSITIEVER BIJ CORPORATIES DIE REPARATIES LAAT UITVOEREN DOOR DE EIGEN DIENST

Veel corporaties hebben een eigen dienst die reparaties uitvoert. Daarnaast wordt vaak een groter of kleiner deel van de reparaties uitbesteed. Uit de benchmark blijkt dat hoe groter het aandeel reparaties is dat door de eigen dienst wordt gedaan, hoe hoger de CES. Met andere woorden: het kost huurders dan minder moeite om een reparatie gedaan te krijgen. Bij corporaties die alle reparaties uitbesteden aan andere partijen, is de CES opvallend lager.

Ook valt op dat huurders de dienstverlening positiever ervaren als hun corporaties voor meer dan 80 procent van de reparatieverzoeken hun eigen dienst inzetten. Namelijk een deelscore van 7,9 ten opzichte van 7,7 gemiddeld.

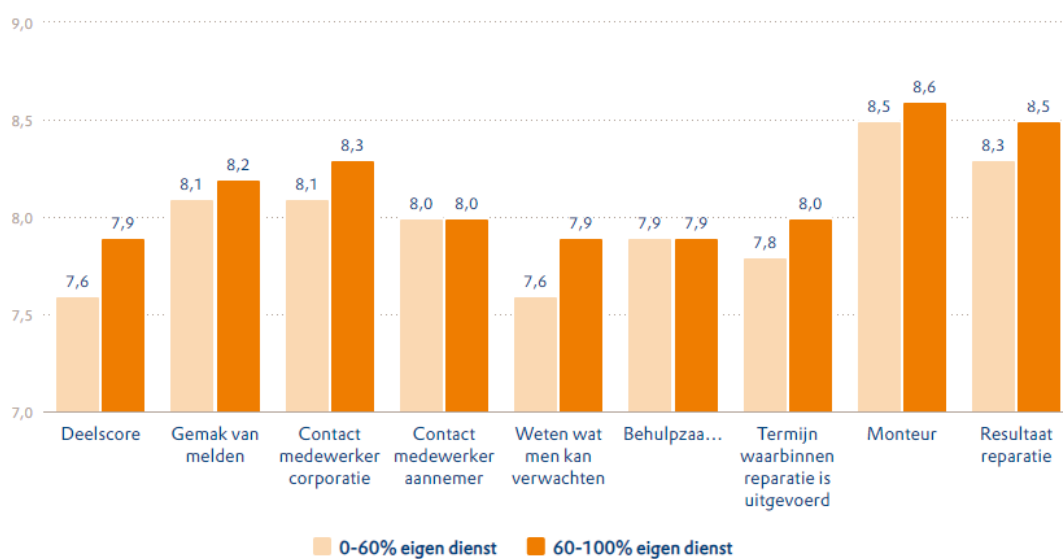
Figuur 2-3: Reparatieproces: deelscore en Customer Effort Score (CES) op corporatieniveau naar aandeel eigen dienst



Bron: Aedes-benchmark 2020-2023

Dit maakt het interessant om iets verder in te zoomen op de klantreis voor het reparatieproces, weergegeven in figuur 2-4. Het blijkt dat huurders van corporaties met een hoog percentage eigen dienst, een duidelijker beeld hebben van wat ze kunnen verwachten tijdens het reparatieproces. Ook vinden zij het makkelijker om de reparatie te melden en zijn ze positiever over het contact met de medewerker van de corporatie. Daarnaast zijn deze huurders ook positiever over de reparatietermijn, de monteur en het uiteindelijke resultaat van de reparatie. Kortom, bij corporaties die het grootste deel van de reparaties door de eigen dienst laten uitvoeren, lijkt het reparatieproces over de hele linie iets beter te verlopen.

Figuur 2-4: Klantreis van het reparatieproces bij corporaties met 0-60% eigen dienst en 60-100% eigen dienst



Bron: Aedes-benchmark 2023 & KWH Huurdersonderzoek 2023

“De cijfers benadrukken het belang van het goed aansturen van externe uitvoerders”

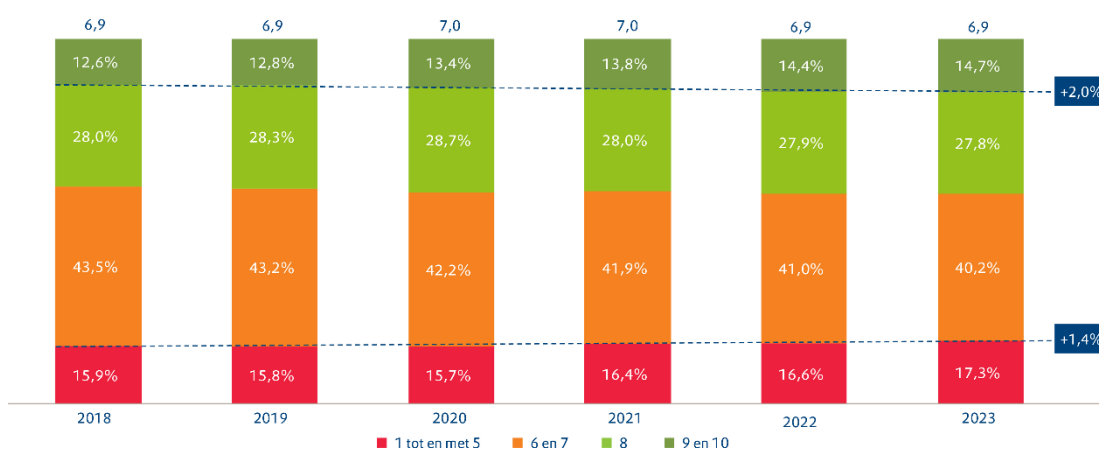
Deze analyse betekent overigens niet dat het beter is om meer reparaties door de eigen dienst te laten uitvoeren. Maar de cijfers benadrukken wel het belang van het goed aansturen van externe uitvoerders. De corporatie blijft als opdrachtgever immers verantwoordelijk voor het reparatieproces. De analyse kan dan

ook aanleiding zijn voor corporaties om te kijken hoe ze grip kunnen houden op het reparatieproces als ze samenwerken met andere partijen.

2.4 WONINGKWALITEIT: HUURDERS IN WONINGEN MET EFG-LABELS IN TOENEMENDE MATE KRITISCH OVER KWALITEIT WONING

Het gemiddelde cijfer voor ervaren woningkwaliteit is in de afgelopen jaren vrijwel gelijk gebleven, ondanks de gascrisis: rond een 6,9 gemiddeld. Wel is er een langzame beweging naar uitersten, zoals te zien is in figuur 2-5. Het aandeel huurders dat een 9 of hoger geeft, stijgt van 13 naar 15 procent. Dit kan komen doordat corporaties hard werken aan woningverbetering en verduurzaming. Maar tegelijkertijd neemt ook het aantal onvoldoendes toe met 1,4 procent. De middengroep die de kwaliteit van de woning met een 6, 7 of 8 waardeert, wordt dus langzaam kleiner.

Figuur 2-5: Ervaren woningkwaliteit



Bron: Aedes-benchmark 2018 t/m 2023

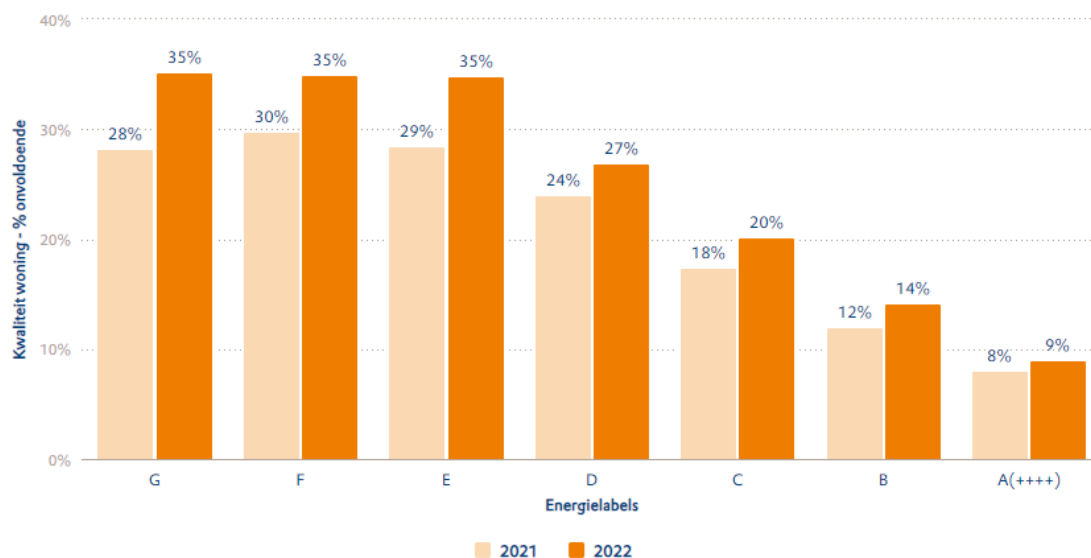
Een belangrijke verklaring voor dit toenemende aandeel onvoldoendes, is dat huurders in woningen met een slecht energielabel ontevredener worden over de kwaliteit van hun woning. Dit is goed te zien in figuur 2-6: binnen de groep met een slecht energielabel (E, F en G) neemt het aandeel huurders dat een onvoldoende geeft tussen 2021 en 2022 met ongeveer een vijfde toe. Het wonen in een woning met een slecht energielabel wordt dus steeds meer een 'dissatisfier'.

Het is goed voor te stellen dat huurders in een woning met een slecht energielabel kritischer worden als zij zien dat woningen om hun heen opgeknapt of verduurzaamd worden, terwijl zij hier zelf nog geen uitzicht op hebben. De relatieve kwaliteit van de woning, vergeleken met andere woningen, wordt gaandeweg dus ook minder. Corporaties doen er daarom goed aan om, voor zover zij dat nog niet doen, huurders perspectief te bieden en zo vroeg mogelijk mee te nemen in de (langetermijn)plannen voor hun woning.

Daarnaast zijn de gestegen energiekosten een voor de hand liggende verklaring voor de toenemende ontevredenheid van huurders in woningen met een slecht energielabel. De woning behaaglijk krijgen is met de huidige energieprijzen duurder geworden, zeker voor woningen die slecht geïsoleerd zijn. Huurders in een woning met een E-, F-, of G-label die eerder nog een kleine voldoende gaven voor de woningkwaliteit, zullen nu vaker een onvoldoende geven. Dit is ook te zien in figuur 2-6.

Het effect hiervan op het totaal valt nog mee, omdat er steeds minder woningen zijn met een slecht label. De corporaties zijn immers druk bezig om woningen met een E-, F- en G-label te verduurzamen.

Figuur 2-6: Aandeel ontevreden huurders (cijfer 1-5) over woningkwaliteit naar energielabel

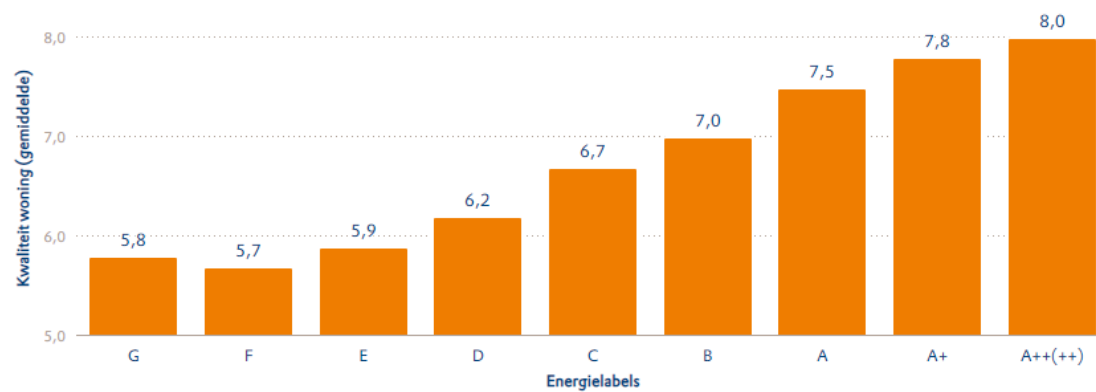


Bron: KWH-Huurdersonderzoek 2021, 2022 & Shaere

“Huurders zijn tevredener over de kwaliteit van hun woning naarmate het energielabel hoger is”

Figuur 2-7 bevestigt ook dat huurders tevredener zijn over de kwaliteit van hun woning naarmate het energielabel hoger is. Het verschil in ervaren woningkwaliteit van bijvoorbeeld alle woningen met label D vergeleken met alle woningen met label C is een half punt, datzelfde geldt voor alle woningen met label B vergeleken met alle woningen label A. Dit wijst erop dat ook het verbeteren van een woning met al een relatief goed energielabel, wel degelijk een groot verschil kan maken in de ervaren woningkwaliteit van een huurder.

Figuur 2-7: Ontevredenheid (cijfer 1-5) over woningkwaliteit naar energielabel



Bron: KWH-Huurdersonderzoek 2023 & Shaere



3 BEDRIJFSLASTEN

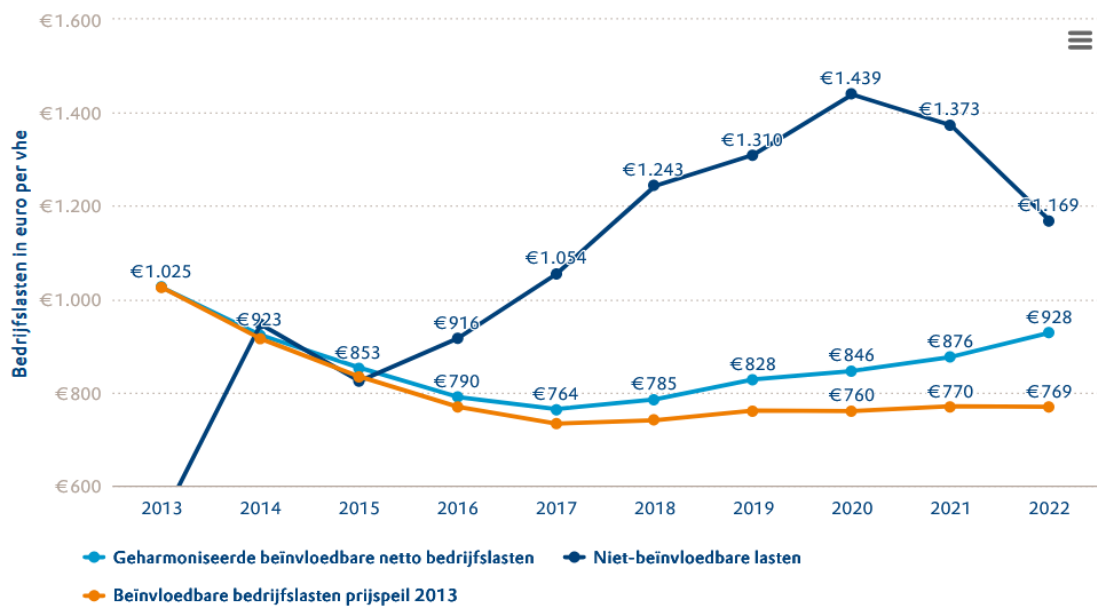
Het prestatieveld Bedrijfslasten meet de beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten. Hiervoor gebruiken we de jaarlijkse verantwoordingscijfers (dVi) en door corporaties aangeleverde aanvullende gegevens. Onder beïnvloedbare bedrijfslasten verstaan we alle uitgaven waar corporaties invloed op hebben. Denk aan kosten voor verhuur- en beheer, en organisatiekosten. Onder de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten vallen alle belastingen en heffingen. Nieuw dit jaar is het inzicht in de totale overige bedrijfslasten en de mate waarin die aan de beïnvloedbare bedrijfslasten zijn toegeschreven.

10 jaar benchmark: daling beïnvloedbare bedrijfslasten 25 procent

Sinds het begin van de Aedes-benchmark hebben corporaties, gecorrigeerd voor inflatie, 25 procent bespaard op de bedrijfslasten. Wel is deze besparing vooral in de eerste vier jaar (2013-2017) bereikt. In 2017 bleek de ondergrens bij veel corporaties bereikt. In de jaren daarna zijn de bedrijfslasten op totaalniveau in lijn met de inflatie gestegen. Op categorieniveau zijn over de afgelopen jaren wel trends zichtbaar. Zo zijn de ICT- en inhuurkosten flinke stijgers, de overige personeelskosten en huisvestingskosten zijn daarentegen gedaald. Opvallend is de stijging van de verzekeringskosten met 50 procent in de afgelopen 3 jaar.

In 2022 zijn de beïnvloedbare bedrijfslasten¹ met 52 euro gestegen naar 928 euro per verhuureenheid (vhe). Ook deze stijging is op totaalniveau gelijk aan de inflatie. In figuur 3-1 zien we de ontwikkeling van de beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten sinds 2013. Daarnaast zien we de ontwikkeling van de beïnvloedbare bedrijfslasten gecorrigeerd voor inflatie (prijspeil 2013). De beïnvloedbare bedrijfslasten zijn de afgelopen jaren stabiel.

Figuur 3-1: Ontwikkeling beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bedrijfslasten, 2013-2022



3.1 DE NIET-BEÏNVLOEDBARE BEDRIJFSLASTEN DALEN VOOR TWEEDE JAAR OP RIJ

De niet-beïnvloedbare bedrijfslasten² waren in 2022 1.169 euro per vhe. Deze lasten zijn de afgelopen 2 jaar met respectievelijk 66 euro en 204 euro aanzienlijk gedaald. De afname in 2022 komt voornamelijk door de

¹ De beïnvloedbare bedrijfslasten bepalen we door de aan bedrijfslasten toegerekende functies verhuur- en beheeractiviteiten, leefbaarheid, directe overige exploitatiekosten, servicecontracten, verkoop vastgoed en overige organisatiekosten te verminderen met de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten.

² Onder de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten vallen de belastingen en heffingen, zoals de verhuurderheffing, vennootschapsbelasting en de onroerendezaakbelasting (OZB).

verlaagde verhuurderheffing. Die verhuurderheffing werd bepaald op basis van een percentage van de WOZ-waarde. Daarnaast is in 2021 en 2022 de vennootschapsbelasting lager door de Vestia-leningruil. Omdat het fiscale verlies (50/50) verwerkt mocht worden in 2021 en 2022, valt de Vpb in die jaren 53 euro per vhe lager uit. In 2023 komt het effect van de Vestia-leningruil dus niet meer voor, waardoor de Vpb gaat toenemen. Wel is dan de verhuurheffing volledig afgeschaft.

Figuur 3-2: Niet-beïnvloedbare bedrijfslasten, 2016-2022



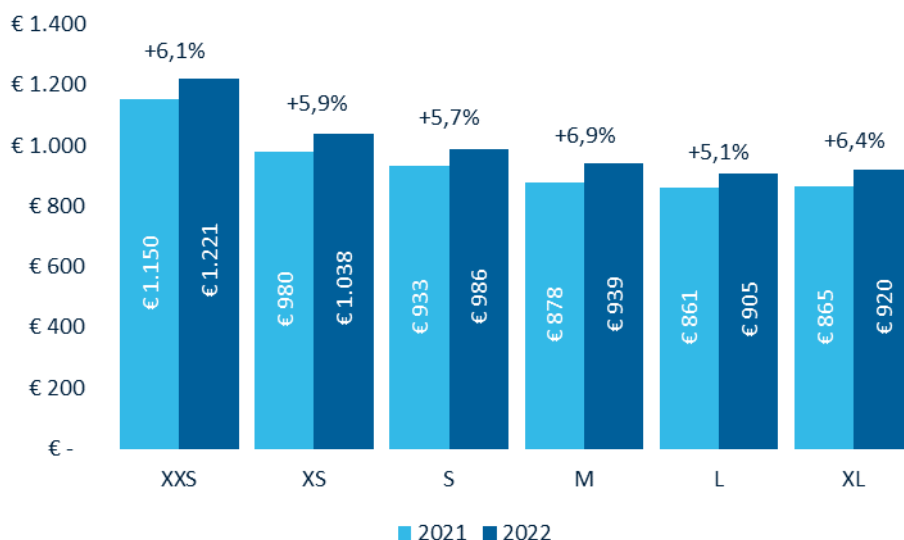
Toelichting leningenruil Vestia

Corporaties in heel Nederland ruilden in 2021 dure leningen van Vestia met eigen marktconforme leningen. Daarmee is de hoge rentelast van Vestia structureel verlaagd en krijgen de deelnemende collega-corporaties een hogere last. Vestia en inmiddels haar opvolgers hebben hiermee weer ruimte gekregen om bij te dragen aan de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeenten waar ze actief zijn. De contante waarde van het effect van de leningenruil, de zogenaamde ‘volkshuisvestelijke investering’ is boekhoudkundig bij Vestia als opbrengst en bij de deelnemende corporaties als kosten verantwoord. Van deze opbrengst en kosten mag 50 procent in 2021 en 50 procent in 2022 in het fiscale resultaat worden meegenomen. Door de compensabele verliezen van Vestia heeft deze en haar opvolgers geen extra rentelast terwijl de deelnemende collega-corporaties gemiddeld gezien wel een aftrek hebben. Deze eenmalige verrekening leidt tot een lagere belastingdruk op sectorniveau.

3.2 BEÏNVLOEDBARE BEDRIJFSLASTEN STIJGEN IN ALLE GROOTTEKLASSEN

In alle grootteklassen stijgen de beïnvloedbare bedrijfslasten per vhe. De kleinste klassen blijven de hoogste beïnvloedbare bedrijfslasten per vhe houden. Bijvoorbeeld doordat de kosten voor administratieve verantwoording, bestuur en toezicht nooit evenredig met het aantal vhe lager kunnen zijn dan bij een grote corporatie. Daarnaast is het voor kleinere corporaties lastiger om schaalvoordelen te behalen in de bedrijfsvoering.

Figuur 3-3: Beïnvloedbare bedrijfslasten naar grootteklasse, 2021-2022

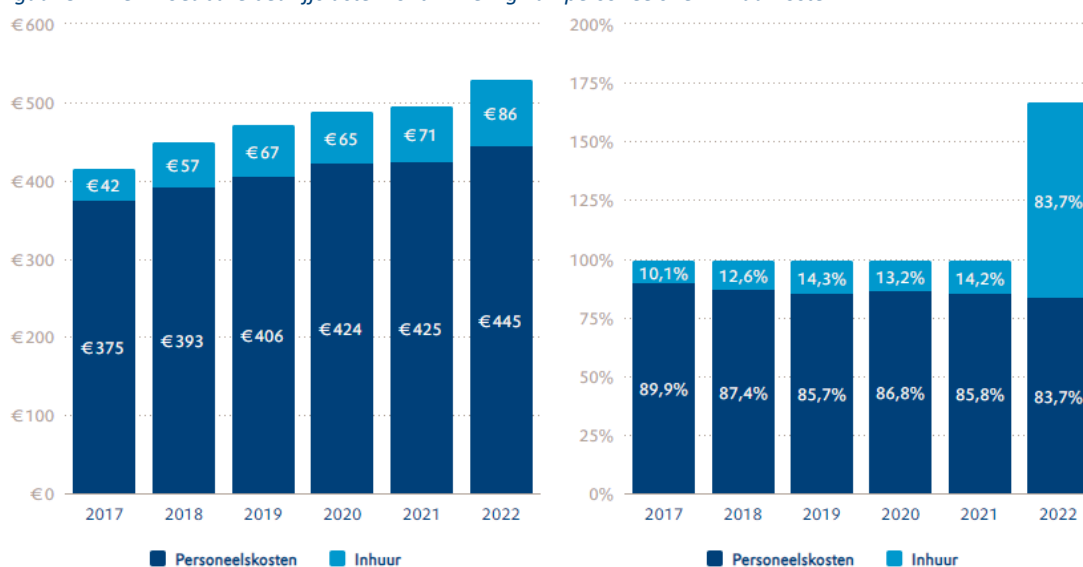


3.3 EXTERNE INHUUR STEEDS GROTER AANDEEL

De beïnvloedbare bedrijfslasten bestaan uit de personeelskosten, externe inhuur en overige bedrijfslasten. Met name bij de personeels- en inhuurkosten zien we een opvallende trend. In figuur 3-4 zien we aan de linkerkant dat de externe inhuur in euro's in 5 jaar tijd is verdubbeld (+104 procent). Aan de rechterkant is zichtbaar dat het kostenaandeel externe inhuur steeds meer toeneemt ten koste van het kostenaandeel vaste medewerkers. Corporaties werken dus steeds meer met externe inhuur. Redenen hiervoor lopen uiteen. De druk op de arbeidsmarkt speelt hierbij ongetwijfeld een rol.

“Corporaties werken steeds meer met externe inhuur”

Figuur 3-4: Beïnvloedbare bedrijfslasten: ontwikkeling van personeels- en inhuurkosten

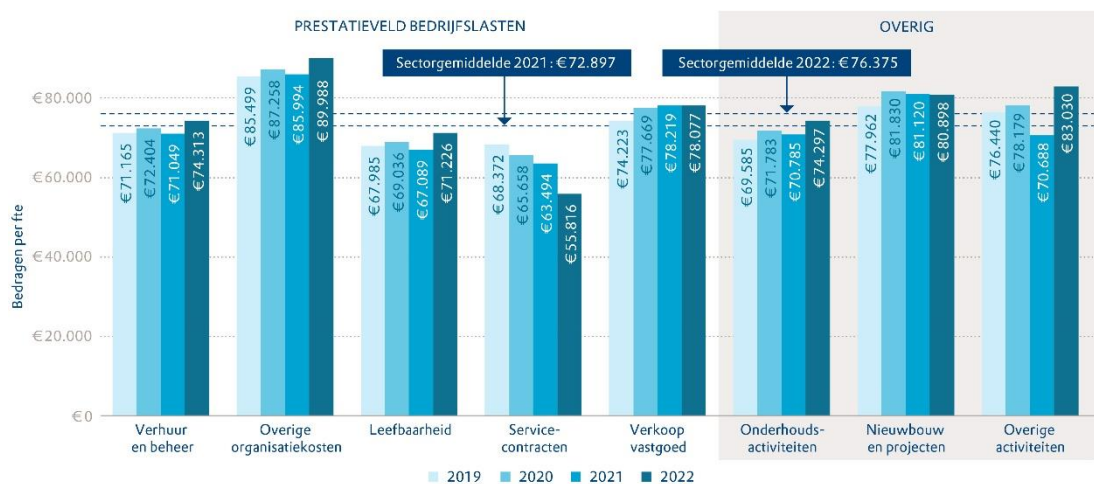


3.4 KOSTEN PERSONEEL IN LOONDIENT STIJGT DOOR CAO EN PREMIE ALGEMEEN WERKLOOSHEIDSFONDS (AWF-PREMIE)

De totale gemiddelde personeelslasten per fte (figuur 3-5) zijn gestegen van 72.897 euro in 2021 naar 76.375 euro in 2022. Dit jaar namen de gemiddelde salariskosten per functie toe, in tegenstelling tot vorig jaar. Deze

toename komt vooral door de CAO- verhoging en de verhoging van de AWF-premie. Uitzondering op de stijging is de functie 'servicecontracten'. Daar dalen de gemiddelde personeelskosten per fte (full time equivalent) juist verder.

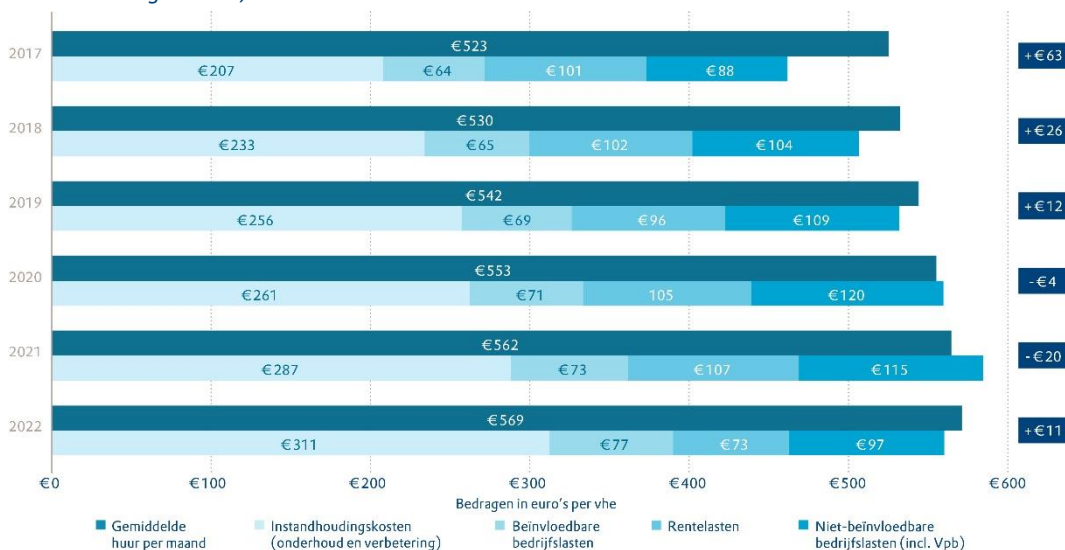
Figuur 3-5: Personeelslasten per fte naar activiteit, 2019-2022



3.5 HUISHOUDBOEKJE VOOR DERDE JAAR OP RIJ NIET SLUITEND

Het huishoudboekje is in 2022 voor het derde jaar op rij niet sluitend, ondanks dat de verhuurderheffing is gedaald. Het geld dat daarmee vrijkwam hebben corporaties direct weer moeten uitgeven aan de instandhoudingskosten. Bij een vergelijking van de bedrijfslasten (beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare) en de instandhoudingskosten met de gemiddelde maandhuur per vhe komt een corporatie in 2022 gemiddeld 4 euro per vhe per maand tekort. Het huishoudboekje zegt iets over de inkomsten en uitgaven van woningcorporaties. Belangrijkste inkomsten zijn de maandelijkse huuropbrengsten. Een wel of niet sluitend huishoudboekje heeft invloed op de investeringsmogelijkheden van corporaties voor opgaven als verduurzaming, nieuwbouw en leefbaarheid.

Figuur 3-6: Gemiddelde huuropbrengsten per vhe per maand ten opzichte van bedrijfslasten, rente-uitgaven en instandhoudingskosten³, 2018-2022



3.6 BENCHLEARNING GEEFT HANDVATTEN VOOR DATAGEDREVEN BEDRIJFSVOERING

De gegevens uit de Aedes-benchmark maken het mogelijk om te vergelijken hoe de bedrijfslasten van een corporatie zich hebben ontwikkeld en hoe deze ontwikkeling zich verhoudt tot de bedrijfslasten van andere corporaties.


De bedrijfslasten zijn in het [Aedes-datacentrum](#) terug te vinden, zowel uitgesplitst naar de functionele activiteiten, als uitgesplitst naar de categorieën: personeelskosten, inhuur en overige organisatiekosten.

In 2022 zijn voor het eerst ook de totale overige bedrijfslasten gevraagd. Dat zijn kosten voor ICT, huisvesting, advieskosten, etc. Deze aanvulling geeft een completer beeld van de totale bedrijfslasten. Corporaties zien hierdoor bijvoorbeeld of de overige bedrijfslasten echt zijn afgenomen of dat er andere verdeelsleutels zijn gebruikt. Met dat nieuwe inzicht kunnen corporaties meer van elkaar leren tijdens de regionale benchlearningdagen. Visueel is de nieuwe opvraag van gegevens hieronder zichtbaar:

Figuur 3-7: Beschikbaarheid specificaties van de bedrijfslasten verdeeld over de functies

	Functies vallend onder prestatieveld bedrijfslasten	Totale bedrijfslasten verdeeld over alle functies
Personeelslasten	7 jaar beschikbaar	7 jaar beschikbaar
Inhuur	7 jaar beschikbaar	7 jaar beschikbaar
Overige bedrijfslasten	7 jaar beschikbaar	Nieuw 1 jaar beschikbaar

³ De rentelasten in het huishoudboekje 2022 zijn bepaald op basis van het kasstroomoverzicht. De in eerdere jaren gebruikte resultatenrekening is minder bruikbaar geworden omdat materiele herwaarderingen op embedded derivaten zuiver betaalde rente verstoren. De methodiekwijziging is ook in de vergelijkende cijfers doorgevoerd.



Binnen de personeelskosten kunnen corporaties een aantal zaken vergelijken. Een vergelijking is mogelijk bij de personeelskosten per fte (per soort activiteit), het aantal vhe per fte en de verdeling van de fte over de verschillende activiteiten. Doordat deze gegevens voor de zesde keer zijn opgevraagd, is het mogelijk om een vergelijking in de tijd te maken. Dit geeft corporaties met hogere personeelskosten inzicht in manieren waarop zij zich kunnen ontwikkelen op dit punt.

Tevens heeft een aantal corporaties te maken met een kostenstijging boven inflatie. Het is van belang dat zij nagaan of dat komt door gerichte investeringen die zich later terugverdienen. Het professioneel organiseren van inkoop kan een stijging van de bedrijfslasten helpen beperken. Ook toewerken naar een datagedreven bedrijfsvoering met goede datakwaliteit maakt een efficiëntieslag mogelijk.



4 DUURZAAMHEID

In de Aedes-benchmark meten en vergelijken we voor het achtste jaar op rij de duurzaamheidsprestaties van corporaties. Vanaf 2021 bestaat het prestatieveld uit de indicatoren: isolatieprestatie, energetische prestatie en CO₂-uitstoot uit gasverbruik. Voor alle 3 de indicatoren geldt: hoe lager de waarde, hoe beter de prestatie.

De resultaten in de Aedes-benchmark laten zien dat de corporatiesector onverminderd doorgaat met het verduurzamen van de woningvoorraad. Hierbij ligt de focus op het verduurzamen van de slecht(er) geïsoleerde woningen (energielabel E, F of G). Ook dit jaar zien we een verdere afname van het aantal woningen met een dergelijk energielabel. Mede door deze verbeteringen is het gemiddelde energieverbruik van huurders afgenomen. Dit helpt huurders om de energie- en woonlasten te drukken in tijden van hoge energieprijzen.

De gegevens die corporaties hebben aangeleverd voor het prestatieveld Duurzaamheid zijn samengevoegd in een totaalbestand (Shaere). Het Shaere-bestand van 2023 bevat 2,16 miljoen zelfstandige woningen van 250 corporaties. Hiermee geeft het Shaere-bestand een representatief beeld van de energetische prestaties van de corporatiesector. Het Shaere-bestand bevat niet alle corporatiewoningen, want eind 2022 beheerden corporaties in totaal 2,23 miljoen zelfstandige woningen.

Dit jaar is een nieuwe versie van de methodiek voor het bepalen van de energetische prestatie gepubliceerd: de NTA 8800:2023. De belangrijkste wijziging in de methodiek is de veronderstelde temperatuur voor de aangrenzende onverwarmde ruimte (zoals een berging of fietsenstalling). In de voorgaande versie van de NTA 8800 werd gerekend met de buitentemperatuur voor deze ruimten. Nu wordt er met een hogere temperatuur gerekend. Deze benadering sluit beter aan bij de praktijk. Als gevolg van de aanpassing verliezen woningen met een aangrenzende onverwarmde ruimte (theoretisch) minder warmte. Dit heeft een positief effect op de isolatieprestatie, de energielabelwaarde (EP2) en de energielabels in de benchmark. Het effect is het grootst bij meergezinswoningen en bij minder goed geïsoleerde woningen.

In de oude methodiek voor het bepalen van de energetische prestatie (NEN 7120) – van kracht tot 2021 – was de hogere temperatuur voor de aangrenzende onverwarmde ruimte ook al van toepassing. De meest recente wijziging in de NTA 8800 betreft dus een correctie van de onderliggende methodiek van de NTA 8800.

4.1 CORPORATIES GAAN VOORTVAREND DOOR MET ISOLEREN

De indicator isolatieprestatie meet de gemiddelde afstand van de netto warmtevraag ten opzichte van de landelijk vastgestelde isolatiedoelstelling (de Standaard). De Standaard geldt als referentie voor een toekomstklaar isolatieniveau voor woningen die op lage temperatuurverwarming worden aangesloten, zoals afgesproken in de Nationale Prestatieafspraken volkshuisvesting (NPA). Het niveau van de Standaard wordt op woningniveau bepaald en is afhankelijk van het type woning, de bouwperiode en de compactheid. Bij vooroorlogse woningen is de Standaard minder strikt (hoger) dan bij naoorlogse woningen, omdat de mogelijkheden voor isoleren vaak beperkter zijn. Bijvoorbeeld door het ontbreken van een spouwmuur.

En hoe minder compact een woning is, hoe hoger het niveau van de Standaard. Zo ligt het niveau van de Standaard gemiddeld genomen bij een hoekwoning hoger dan bij een rijtjeswoning. Want een hoekwoning is meestal minder compact dan een rijtjeswoning, vanwege een groter verliesoppervlak (totaaloppervlakte van onder andere gevels, ramen en dak) in verhouding tot de woonoppervlakte.

Met isolatie, ventilatie en kierdichting kunnen corporaties de netto warmtevraag verbeteren. Figuur 4-1 laat zien dat de jaarlijkse netto warmtevraag tussen 2022 en 2023 is afgenomen van 118,0 kWh/m² naar 112,2 kWh/m². Dat is een afname van 5,8 kWh/m² of 4,9 procent. Naar schatting hebben daadwerkelijke verbeteringen van de voorraad een afname van 3,6 kWh/m² (3,0 procent) opgeleverd. Het overige deel van de afname – circa 2,3 kWh/m² (1,9 procent) – komt door de methodiekwijziging van de NTA 8800.

Omdat de Standaard is gebaseerd op statische kenmerken van de woning, zoals type en bouwjaar, verandert het gemiddelde niveau van de Standaard niet of nauwelijks: tussen 2022 en 2023 rond een waarde van 73,1

kWh/m². De afstand tot de Standaard neemt in deze periode af van 44,9 kWh/m² tot 39,1 kWh/m². Deze afname van 5,8 kWh/m² komt neer op een verbetering van 12,9 procent.

Met name de naoorlogse woningen met een bouwjaar tussen 1945 en 1974 hebben een relatief grote afstand tot de Standaard. Het grootste deel van de corporatievoorraad, circa 39 procent, is in deze periode gebouwd. Binnen dit segment zijn de uitdagingen dan ook het grootst.

Figuur 4-1: Gemiddelde netto warmtevraag neemt af met circa 5 procent



Bron: Shaere 2021-2023

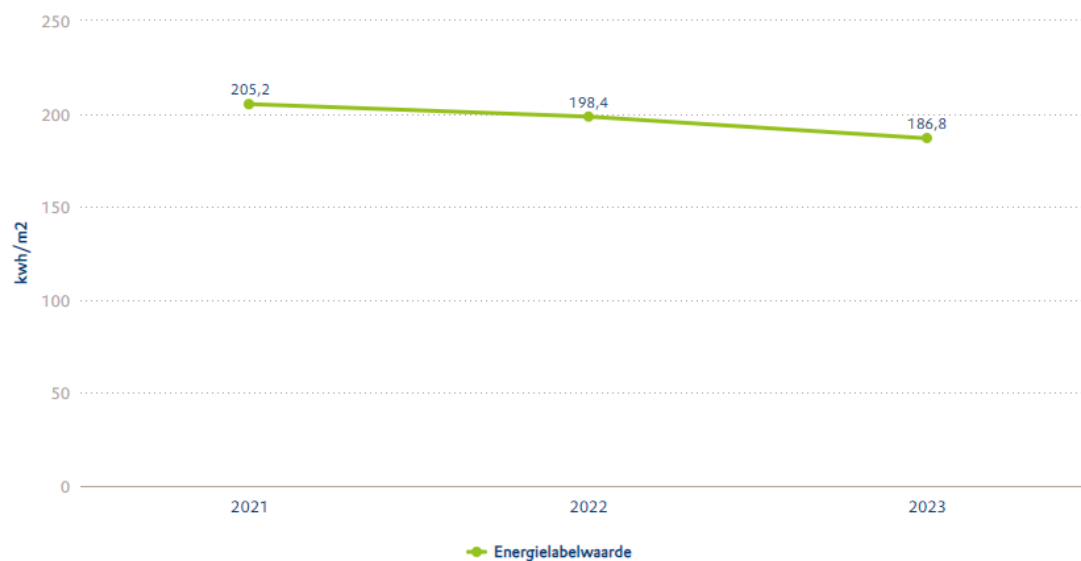
4.2 STERKE VERBETERING ENERGIELABELWAARDE EN ENERGIELABELS

Woningcorporaties verbeteren de algehele energetische prestaties van hun woningvoorraad voortdurend, met een focus op de slecht(er) geïsoleerde woningen. Sinds we de NTA 8800 gebruiken om de energetische prestatie van woningen te meten, is de energielabelwaarde EP2 de basis om het energielabel te bepalen. De EP2-waarde gaat vooral over het fossiel energiegebruik per vierkante meter (kWh/m²) en is een maat voor de energiezuinigheid van een woning. Woningen met een zeer goede (lage) EP2-waarde kunnen energielabel A++++ bereiken. Woningen met een (zeer) slechte (hoge) EP2-waarde hebben energielabel G.

Figuur 4-2 laat zien dat de gemiddelde EP2-waarde tussen 2022 en 2023 is gedaald van 198,4 kWh/m² tot 186,8 kWh/m². Dit is een afname van 11,6 kWh/m²: een verbetering van 5,8 procent. We schatten dat de verduurzamingsmaatregelen van corporaties een verbetering van 8,5 kWh/m² (4,3 procent) opleveren van de EP2-waarde. Een deel hiervan komt door isolatiemaatregelen en verbetering van de kierdichtheid. Dit effect zagen we ook in de verbetering van de netto warmtevraag (figuur 4-1). Het aandeel woningen met zonnepanelen is het afgelopen jaar verder toegenomen van 16,2 procent tot 19,9 procent. Deze toename van 3,7 procentpunt beïnvloedt de EP2-waarde ook positief. Ten slotte verbetert de energielabelwaarde ook door het installeren van duurzamere en efficiëntere installaties voor verwarming en tapwater. Daarover meer in de volgende paragraaf.

We schatten dat de methodiekwijziging van de NTA 8800 gezorgd heeft voor de verdere daling van de EP2-waarde met circa 3,1 kWh/m² (1,5 procent).

Figuur 4-2: Gemiddelde energielabelwaarde verbetert met bijna 6 procent



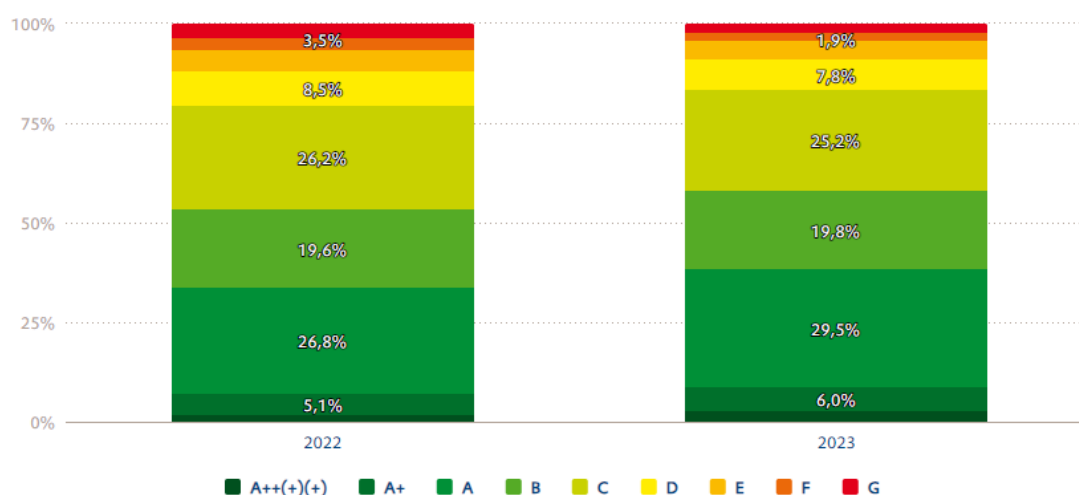
Bron: Shaere 2021–2023

“Inmiddels heeft 38,6 procent van de corporatievoorraad energielabel A of beter”

De verbetering van de gemiddelde energielabelwaarde betekent betere energielabels. Dat laat figuur 4-3 zien: het aantal en aandeel woningen met een goed energielabel (A of beter) neemt toe. De 714.000 woningen met energielabel A of beter in de benchmark van vorig jaar is dit jaar toegenomen met 100.000 woningen tot een totaal van 814.000. Inmiddels heeft 38,6 procent van de corporatievoorraad energielabel A of beter.

Het aantal woningen met energielabel E, F en G is flink gedaald in het afgelopen jaar. In 2022 waren er nog 247.300 woningen met een slecht energielabel. Nu zijn dat er 180.700 corporatiewoningen: een afname van 66.600 woningen (26,9 procent). We schatten dat dat voor de helft het effect is van de methodiekwijziging van de NTA 8800 en voor de andere helft het gevolg van daadwerkelijke verbeteringen in de woningvoorraad. Bij de grote methodiekwijziging tussen 2020 en 2021, de overgang van de NEN 7120 naar de NTA 8800, zagen we juist een flinke toename van het aantal woningen met energielabel E, F en G. Met de meest recente correctie in de NTA 8800 sluit de ingerekende temperatuur voor de aangrenzende onverwarmde ruimte weer aan bij de praktijk. In de oude methodiek (NEN 7120) werd al met een realistischere (hogere) temperatuur gerekend.

Figuur 4-3: Toename aantal woningen met energielabel A en beter, sterke afname aantal woningen met energielabel E, F en G



Bron: Shaere 2022 en 2023

Figuur 4-4: Toename aantal woningen met energielabel A en beter, sterke afname aantal woningen met energielabel E, F en G

Energielabel	Aantallen		Verdelingen		Ontwikkeling
	2022	2023	2022	2023	'22 → '23
A++(+)(+)	44.300	65.800	2,1%	3,1%	+48,0%
A+	106.400	127.000	5,1%	6,0%	+19,1%
A	563.100	621.200	26,8%	29,5%	+10,1%
B	411.600	417.300	19,6%	19,8%	+1,2%
C	552.200	531.900	26,2%	25,2%	-3,9%
D	179.800	164.800	8,5%	7,8%	-8,5%
E	110.700	94.500	5,3%	4,5%	-14,8%
F	62.600	47.000	3,0%	2,2%	-25,0%
G	74.100	39.200	3,5%	1,9%	-47,2%
Totaal	2.104.600	2.108.600	100%	100%	

Bron: Shaere 2022 en 2023

4.3 CO2-UITSTOOT UIT GASVERBRUIK VERDER GEDAALD IN 2021

De derde en laatste indicator van het prestatieveld Duurzaamheid meet de CO2-uitstoot uit gasverbruik. Het geregistreerde energieverbruik komt van de netbeheerders en is als databestand beschikbaar gesteld door het CBS. Dit databestand is gekoppeld aan de adressen van de deelnemende corporaties. Hieruit wordt onder andere het gemiddeld gasverbruik en de gemiddelde CO2-uitstoot per corporatie afgeleid. In tegenstelling tot de andere indicatoren gaan deze gegevens over 2021.

Na een uitzonderlijke toename van de CO2-uitstoot uit gasverbruik in het eerste coronajaar 2020, zien we in 2021 weer een daling van de CO2-uitstoot. Deze afname ligt in lijn met de ontwikkeling van de uitstoot tussen

2015 en 2019. Ook sluit de daling in het verbruik aan bij de verduurzamingsstappen die corporaties jaarlijks zetten.

Bovendien was 2021 een bijzonder jaar, omdat we te maken hadden met corona-lockdowns waardoor mensen meer thuis waren. De verwarming stond vaker aan en op een hogere temperatuur. Het gasverbruik en de CO₂-uitstoot uit gas lagen daardoor hoger dan in een niet-coronajaar. Wat ook meespeelt is dat de energieprijzen in de tweede helft van het jaar al (licht) begonnen te stijgen. Mogelijk hadden huurders daardoor de verwarming al minder vaak en op een minder hoge temperatuur aan. Het effect is een lager energieverbruik. Aangezien de energieprijzen in 2022 nog (veel) verder zijn gestegen, zal het gasverbruik in 2022 waarschijnlijk (zeer) sterk zijn afgenomen. De Aedes-benchmark van 2024 zal dit inzichtelijk maken.

Via isolatiemaatregelen dragen corporaties al jaren bij aan een dalend gasverbruik en minder CO₂-uitstoot. Er zijn nog wel grote stappen te zetten door de overstap op efficiënte installaties en duurzame warmtebronnen met minder of geen aardgasverbruik. Dit kan de sector niet alleen. Gemeenten hebben de regie in de wijkgerichte aanpak. Met de Transitievisies Warmte en de uitvoeringsplannen moet duidelijk worden welke buurten en wijken aan de beurt zijn in de periode tot en met 2030.

Uit de Aedes-forecast, waarmee we inzicht geven in de plannen van woningcorporaties, bleek begin dit jaar ook dat bij 61 procent van de corporaties de uitvoeringsplannen in de gemeenten nog niet bekend zijn. Daardoor moet de planontwikkeling bij de corporaties zelf voor een deel nog op gang komen. Voor corporaties is het noodzakelijk om uiterlijk in 2024 deze duidelijkheid te hebben, zodat verstandige en efficiënte verduurzamingskeuzes gemaakt kunnen worden. Vooral nog maken corporaties slechts mondjesmaat bestaande woningen aardgasvrij.

Figuur 4-5: CO₂-uitstoot uit gasverbruik weer afgenomen in 2021



Bron: CBS en Shaere 2023

4.4 BENCHLEARNING: VERSNELLING WEGWERKEN EFG-LABELS, EERSTE STAPPEN BIJ VERLAGEN WARMTEVRAAG EN AANSLUITEN AARDGASVRIJE BRON

De verschuiving van de labels laat zien dat corporaties volop bezig zijn met de slechter geïsoleerde woningen: het aantal woningen met energielabel E, F en G is sterk afgenomen.

Het is nog niet zichtbaar of de ambities uit Nationale Prestatieafspraken al leiden tot een versnelling in het werken aan de verduurzamingsopgave. We zien in de benchmark wel een verbetering, maar nog geen echte versnelling op de indicatoren gemiddelde warmtevraag of aantal aardgasvrije woningen. Medio 2023 is de definitie voor toekomstklaar isoleren vastgesteld, dus daar konden corporaties het afgelopen jaar nog niet op sturen.

Nog weinig bestaande woningen zijn aangesloten op een aardgasvrije warmtebron. Om dit te realiseren zijn corporaties afhankelijk van andere partijen. Zoals gemeenten die de regie hebben in het bepalen van de warmtebron. Aedes biedt een kennisprogramma voor het ondersteunen van corporaties bij deze nieuwe opgave. We heten corporaties ook welkom bij een regionaal benchlearningprogramma in het voorjaar van 2024.



5 ONDERHOUD & VERBETERING

Het prestatieveld Onderhoud & verbetering is voor het negende jaar onderdeel van de benchmark. Het prestatieveld zegt iets over de instandhoudingskosten, de technische kwaliteit van corporatievastgoed en de woningkwaliteit die huurders ervaren. De 3 onderwerpen hebben onderling een sterke invloed op elkaar. Vaak geldt namelijk, hoe meer een corporatie investeert in een woning, hoe beter de technische kwaliteit. Een huurder ervaart een woning dan meestal ook als beter.

5.1 INSTANDHOUDINGSKOSTEN CORPORATIEWONINGEN BOVEN 9 MILJARD EURO

Corporaties investeerden 9,1 miljard euro in de instandhouding van hun woningbestand in 2022. Hieronder verstaan we de totale uitgaven aan een woning voor onderhoud en verbetering. In 2022 is per verhuureenheid (vhe) 7,4 procent meer uitgegeven dan in 2021. Deze stijging komt vooral door de gestegen bouwkosten. De toename is over bijna alle grootteklassen van woningcorporaties gelijk, waarbij klasse M na een sterke stijging in 2021 over 2022 weer net onder het niveau van L uitkomt.

In figuur 5-1 staan de totale instandhoudingskosten per vhe in de periode 2014-2022. Per vhe werd in 2022 3.739 euro uitgegeven. Dat is bijna twee keer zoveel als bij de start van de benchmark in 2014 (1.950 euro).

Figuur 5-1: Instandhoudingskosten per vhe, 2014-2022

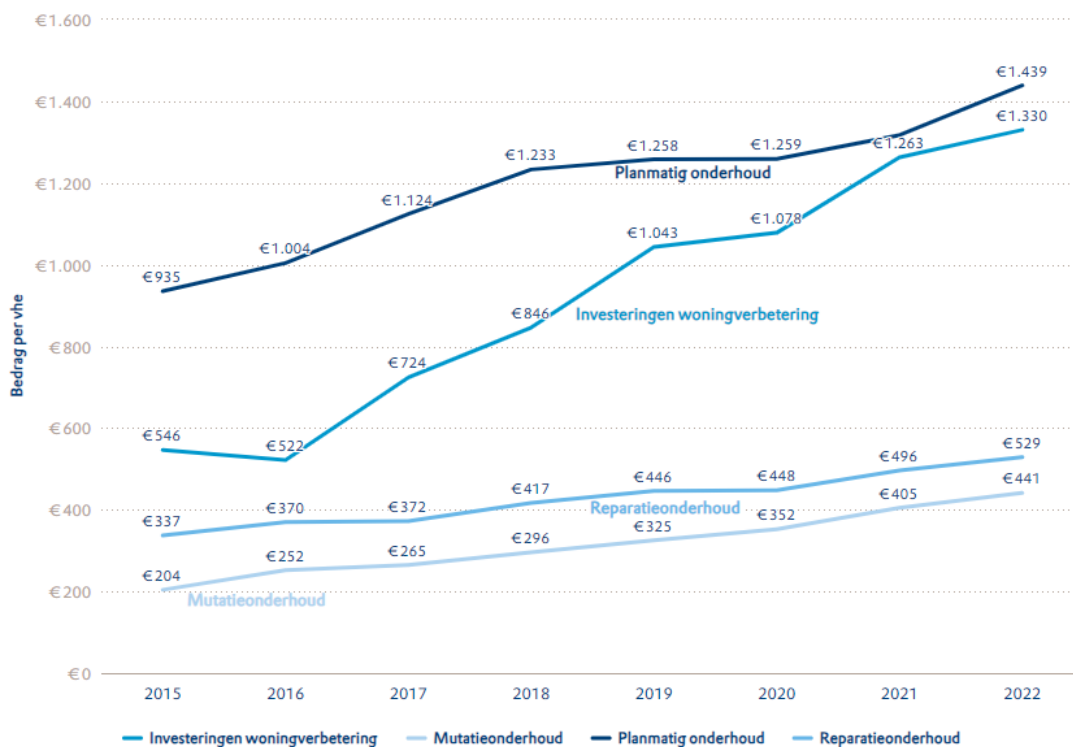


“De toename van investeringen in woningverbetering komt met name door het verduurzamen van de woningvoorraad”

Investeringen in woningverbeteringen afgelopen jaren het hardst gestegen

De investeringen in woningverbeteringen zijn de afgelopen jaren het hardst gestegen, als we kijken naar de kosten voor reparatie-, mutatie- en planmatig onderhoud en de investeringen in woningverbeteringen (figuur 5.2). Daarbij nemen ook de uitgaven voor planmatig onderhoud toe. De toename in deze investeringen komt met name door het verduurzamen van de woningvoorraad. Daarnaast is ook een substantieel deel van de corporatiewoningen verouderd. In de eerste decennia na de Tweede Wereldoorlog zijn jaarlijks heel veel woningen gebouwd waarvan een groot deel tegenwoordig in beheer is bij woningcorporaties. Die woningen zijn nu toe aan grootschalig onderhoud en verduurzamingsmaatregelen. Tot slot speelt ook de inflatie een rol in de stijging van deze uitgaven.

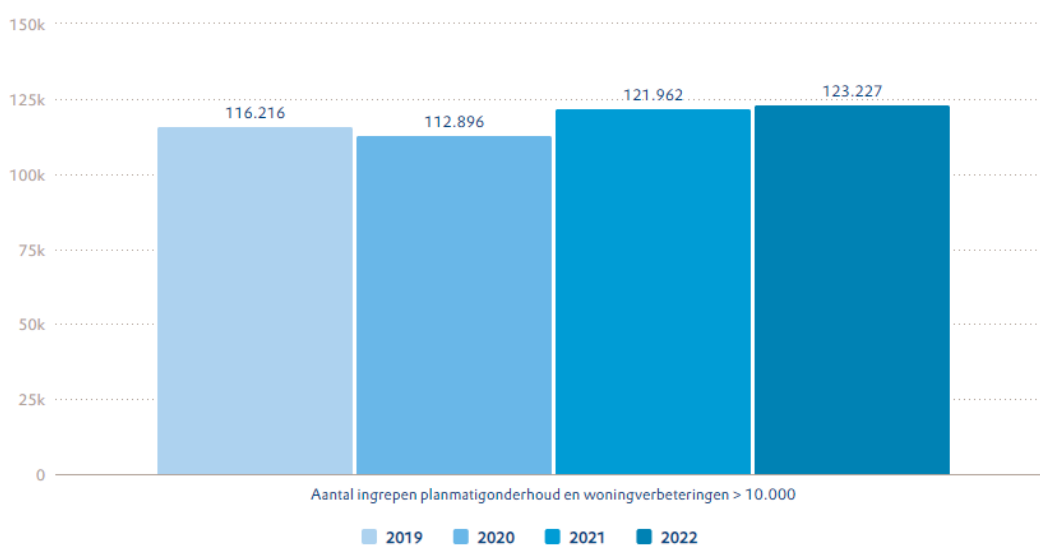
Figuur 5-2: Uitgesplitste instandhoudingskosten per vhe, 2014-2022



5.2 JAARLIJKS WORDT BIJ 5,5 PROCENT VAN DE WONINGEN MEER DAN 10.000 EURO UITGEGEVEN

Uit eerdere analyses van de Aedes-benchmark blijkt dat de ervaren woningkwaliteit pas toeneemt als een corporatie in één keer minimaal 10.000 euro aan een woning uitgeeft. Dit levert een hoger rapportcijfer op van minimaal plus 0,5. Het afgelopen jaar is er een lichte stijging van het aantal woningen waarin een ingreep van meer dan 10.000 euro is gedaan. Dat is te zien in figuur 5-3. Om het aantal ingrepen per jaar goed te kunnen vergelijken, is het bedrag van 10.000 euro gecorrigeerd voor inflatie (prijsspeil 2022).

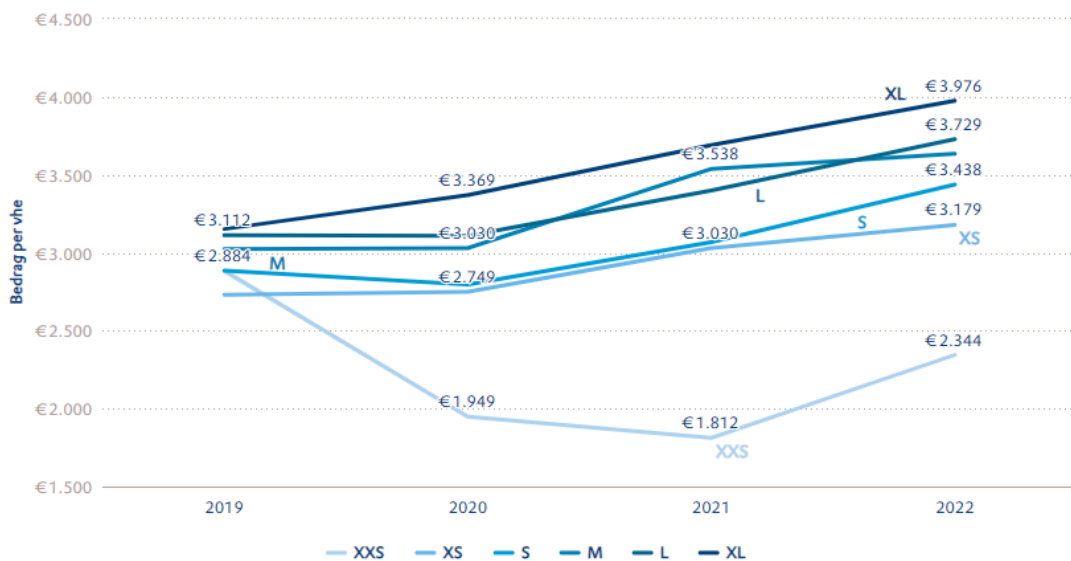
Figuur 5-3: Aantal woningen met een ingreep boven 10.000 euro



5.3 INSTANDHOUDINGSKOSTEN STIJGEN BIJ ALLE GROOTTEKLASSEN

Bij alle grootteklassen is dit jaar een verdere stijging van de instandhoudingskosten zichtbaar. Daarbij blijven grotere corporaties – net als voorgaande jaren – gemiddeld meer uitgeven dan de kleinere corporaties. Dat komt overigens niet doordat grotere corporaties een andere samenstelling van hun woningvoorraad hebben, maar doordat grotere corporaties meer aan verduurzaming uitgeven of dat onderhoud duurder is door de locatie van de woningen. XXS-corporaties liggen voor het derde jaar op rij fors onder het gemiddelde. Doordat de grootteklasse XXS in aantal vhe klein is, heeft deze categorie nauwelijks invloed op het beeld voor alle woningcorporaties.

Figuur 5-4: Instandhoudingskosten per grootteklasse, 2019-2022



5.4 INSTANDHOUDINGSKOSTEN: TOENAME VOORAL BIJ EENGEZINSWONINGEN

Om goed inzicht te krijgen in de gemiddelde instandhoudingskosten maken we een verdeling tussen woningtypen en bouwperiodes. Daarmee krijg je een overzicht van de instandhoudingskosten per vhe onderverdeeld in:

- het gemiddelde van de periode 2018 tot en met 2022
- het gemiddelde over 2022
- absolute verschil in euro per woningtype/bouwjaarklasse tussen 2021 en 2022.

Vergeleken met 2021 zien we de gemiddelde instandhoudingskosten per vhe vooral bij de eengezinswoningen toenemen. Die trend zagen we tussen 2020 en 2021 juist bij de meergezinswoningen.

Figuur 5-5: Gemiddelde instandhoudingskosten per vhe naar woningtype en bouwperiode

Gemiddelde instandhoudingskosten in euro per vhe in de periode 2018-2022

	tot 1945	1945 t/m 1959	1960 t/m 1969	1970 t/m 1979	1980 t/m 1989	1990 t/m 1999	2000 t/m 2009	2010 t/m 2019	2020 en later
Eengezinswoning	4.771	4.465	4.289	3.635	2.909	2.177	1.701	1.042	979
Meergezinswoning zonder lift	4.184	3.903	3.820	3.689	2.829	2.302	2.066	1.259	480
Meergezinswoning met lift	3.767	4.880	5.145	4.140	3.225	2.625	2.336	1.448	931
Onzelfstandig	2.421	1.284	1.452	1.480	1.910	1.815	1.927	1.166	4.431

Gemiddelde instandhoudingskosten in euro per vhe in 2022

	tot 1945	1945 t/m 1959	1960 t/m 1969	1970 t/m 1979	1980 t/m 1989	1990 t/m 1999	2000 t/m 2009	2010 t/m 2019	2020 en later
Eengezinswoning	6.279	4.722	5.217	4.312	3.399	2.735	2.234	1.402	1.400
Meergezinswoning zonder lift	5.419	4.544	3.903	4.602	3.228	2.653	2.257	1.625	498
Meergezinswoning met lift	3.187	4.814	5.578	4.759	3.861	3.139	2.651	1.689	1.259
Onzelfstandig	3.252	697	507	899	2.096	1.253	1.863	1.121	18

Absolute verschil 2022 versus 2021 in euro per woningtype en bouwjaarklasse

	tot 1945	1945 t/m 1959	1960 t/m 1969	1970 t/m 1979	1980 t/m 1989	1990 t/m 1999	2000 t/m 2009	2010 t/m 2019	2020 en later
Eengezinswoning	1.111	879	1.388	1.198	263	664	539	407	955
Meergezinswoning zonder lift	934	474	-92	813	308	124	-12	464	45
Meergezinswoning met lift	-312	-765	-86	78	467	377	162	126	941
Onzelfstandig	730	-110	-592	-1.338	413	-447	730	428	-6.949

5.5 TECHNISCHE KWALITEIT: WONINGEN UIT BOUWJAAR 1945-1969 MEEST VERBETERD

De deellijst technische kwaliteit is in de benchmark gebaseerd op de energieprestatie van de woningvoorraad van de corporatie. Sinds 2021 wordt hiervoor de Energieprestatie2 (EP2) gebruikt. Dat is conform de NTA 8800 die vanaf dat jaar de NEN 7120 NV heeft vervangen.

Zoals figuur 5-6 weergeeft, is de technische kwaliteit van woningen uit de bouwklassen 1945-1959 en 1960-1969 het meest verbeterd. Corporaties geven ook meer geld uit aan woningen uit die bouwklassen. Het is opvallend dat corporaties het meeste geld uitgeven aan woningen van voor 1945 maar dat de technische kwaliteit van die woningen relatief minder verbeterd.

Wijziging NTA 8800

In 2022 is de NTA 8800 aangepast. Sindsdien wordt voor delen van een woning grenzend aan onverwarmde ruimten een hogere temperatuur dan de buitentemperatuur meegenomen. Daardoor krijgen woningen die grenzen aan onverwarmde ruimten een betere EP2-waarde en technische kwaliteit (zie toelichting prestatieveld Duurzaamheid).

*Figuur 5-6: Referentiescores en energieletters naar woningtype en bouwperiode**

Gemiddelde EP2-waarde per vhe op 30 juni 2023

	tot 1945	1945 t/m 1959	1960 t/m 1969	1970 t/m 1979	1980 t/m 1989	1990 t/m 1999	2000 t/m 2009	2010 t/m 2019	2020 en later
Eengezinswoning	241	220	193	186	184	164	133	99	32
Meergezinswoning zonder lift	238	236	221	200	197	166	148	136	91
Meergezinswoning met lift	207	203	190	205	188	161	138	118	65
Onzelfstandig	278	290	208	210	212	185	145	121	114

Absolute verschil gemiddelde EP2 tussen 30 juni 2022 en 30 juni 2023

	tot 1945	1945 t/m 1959	1960 t/m 1969	1970 t/m 1979	1980 t/m 1989	1990 t/m 1999	2000 t/m 2009	2010 t/m 2019	2020 en later
Eengezinswoning	-10	-16	-13	-9	-5	-4	-3	-5	7
Meergezinswoning zonder lift	-15	-28	-22	-9	-5	-4	-2	-3	0
Meergezinswoning met lift	-4	-17	-14	-11	-7	-5	-5	-2	-2

Energielabel per type woning per 30 juni 2023

	tot 1945	1945 t/m 1959	1960 t/m 1969	1970 t/m 1979	1980 t/m 1989	1990 t/m 1999	2000 t/m 2009	2010 t/m 2019	2020 en later
Eengezinswoning	C	C	C	C	B	B	A	A+	A+++
Meergezinswoning zonder lift	C	D	C	C	C	B	A	A	A+
Meergezinswoning met lift	C	C	C	C	B	B	A	A	A++

*Voor onzelfstandige eenheden geldt de NTA 8800-labelscore niet. Daarom ontbreekt dat in de vergelijkstabel de labeltabel.

5.6 ERVAREN WONINGKWALITEIT: WAARDERING OP NAGENOEG GELIJK NIVEAU

Huurders hebben dit jaar afgerond dezelfde waardering (6,9) voor de kwaliteit van de woningen gegeven als vorig jaar (6,9). Deze meting is gebaseerd op het oordeel van 136.000 huurders (aselect) bij 221 woningcorporaties. Naar woningtype en bouwjaarklasse opgedeeld geeft dit het volgende beeld (figuur 5-7).

Figuur 5-7: Oordeel huurders over de ervaren woningkwaliteit per woningtype en bouwperiode


	tot 1945	1945 t/m 1959	1960 t/m 1969	1970 t/m 1979	1980 t/m 1989	1990 t/m 1999	2000 t/m 2009	2010 t/m 2019	2020 en later
Eengezinswoning	6,3	6,4	6,7	6,9	6,9	7,1	7,5	7,9	8,0
Meergezinswoning zonder lift	6,4	5,9	6,3	6,7	6,7	7,2	7,7	7,8	7,7
Meergezinswoning met lift	6,9	6,5	6,7	7,0	7,0	7,4	7,7	7,9	7,9

Waardering woningen met beter energielabel stijgt

Ondanks dat de ervaren woningkwaliteit op het niveau van alle woningcorporaties al jaren stabiel blijft, zien we wel degelijk veranderingen. Vooral de waardering van huurders in oudere woningen neemt af, terwijl de waardering van huurders in nieuwe/verduurzaamde woningen juist toeneemt. Sterker nog, hoe hoger het energielabel, hoe hoger de ervaren woningkwaliteit is. Hoogstwaarschijnlijk doordat die woningen comfortabeler zijn en een lagere energierekening hebben.

5.7 BENCHLEARNING: KOSTEN STIJGEN, TIJD VOOR EEN ANDERE AANPAK

De samenstelling van de woningvoorraad varieert aanzienlijk per corporatie. Dankzij aanvullende informatie over het type woningen waar onderhoud en verbetering plaatsvindt, geeft de Aedes-benchmark nog meer inzicht. 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, het gesprek aan te gaan en van elkaar te leren. Onder andere over onderhoudskosten en over investeringen in



de voorraad oudere of juist nieuwere woningen. Het is ook mogelijk om de effecten van investeringen te beoordelen en te bespreken. Dit kan met informatie over de technische kwaliteit van de woning aan de hand van de EP2 en de door de huurder ervaren kwaliteit van de woning per woningtype en bouwperiode.

Tijdens de regionale benchlearningbijeenkomsten is er gelegenheid om onderlinge verschillen te bespreken en de verschillende strategieën uit te lichten. De duurzaamheidsopgave vraagt grote investeringen. Wat zijn de beste keuzes en in welke bouwperiode? In welk woningtype investeer je dan? Hoe richt je je organisatie in? Werk je met een vaste partner of met losse opdrachtnemers? Is er een professionele inkoper betrokken bij de uitvraag richting de markt? De benchmarkresultaten geven voldoende input om de samenwerking op te zoeken en kennis uit te wisselen.



6 BESCHIKBAARHEID & BETAALBAARHEID

Het prestatieveld Beschikbaarheid & betaalbaarheid brengt de maatschappelijke prestatie in beeld die corporaties leveren om voldoende betaalbare woningen aan te bieden. Daarbij maken we gebruik van 8 indicatoren die samenkomen in 3 deelscores: Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Huisvesten doelgroepen.

6.1 BESCHIKBAARHEID: DAEB-VOORRAAD GROEIT MET 6.000 WONINGEN, 87 PROCENT ONDER HOGE AFTOPPINGSGRENS

De beschikbaarheid van sociale huurwoningen meten we aan de hand van 3 indicatoren. Daarvan gaan 2 indicatoren over de voorraadontwikkeling: de (totale) DAEB-voorraad en de ontwikkeling van de DAEB-voorraad met een huur tot de hoge aftoppingsgrens. De derde indicator meet het aandeel toewijzingen van vrijkomende woningen met een huur tot de aftoppingsgrens. Daarnaast hebben de indicatoren over de voorraadontwikkelingen betrekking op zelfstandige woningen in de DAEB-tak. Onzelfstandige eenheden en woningen in de niet-DAEB-tak zijn niet meegerekend. De uitkomsten in dit hoofdstuk gaan over de woningen van corporaties die deelnemen aan de benchmark⁴.

Figuur 6-1: Resultaten benchmarkindicatoren Beschikbaarheid, 2021-2022

		2021	2022
Beschikbaarheid	Ontwikkeling voorraad (DAEB)	0,1%	0,3%
	Ontwikkeling voorraad tot hoge aftoppingsgrens (DAEB)	8,1%	-4,4%
	Aandeel tot aftoppingsgrens binnen vrijkomend aanbod*	84,9%	84,2%

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

Bron: dVi

Tussen 2021 en 2022 is de totale zelfstandige DAEB-voorraad gegroeid met 0,3 procent, oftewel met circa 6.000 woningen. Dit is het resultaat van verschillende vastgoedontwikkelingen, waarvan nieuwbouw (+14.200), aankoop (+2.900), verkopen aan (toekomstige) bewoners (-3.000) en sloop (-6.400) de meest bepalende zijn. Het volledige overzicht van de ontwikkelingen staat in figuur 6-2. Dat is exclusief de aan- en verkopen tussen corporaties onderling. Dit waren er ongeveer 6.800.

De netto groei van de DAEB-voorraad in 2022 (+6.000 woningen) is groter dan in 2021 (+2.000 woningen). Dit komt vooral door iets meer aankopen en minder sloop en verkopen dan in 2021. Het aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen in de DAEB-tak is al sinds 2014 niet hoger geweest dan 15.000 woningen per jaar. Om de ambities uit de Nationale Prestatieafspraken (NPA) waar te kunnen maken moet in de komende jaren het tempo van de nieuwbouw fors omhoog, naar ruim 30.000 DAEB-woningen per jaar. In de NPA is geen afspraak opgenomen over de netto uitbreiding, maar gezien het tekort aan sociale huurwoningen moet ook dit aantal flink oplopen de komende jaren.

Figuur 6-2 laat naast de ontwikkeling van de voorraad ook de onderverdeling naar huurprijsklassen zien. Gedurende 2022 nam het aantal DAEB-woningen met een huur tot de hoge aftoppingsgrens af met 4,4 procent, ofwel 82.000 woningen. De afname wordt vooral veroorzaakt doordat de aftoppingsgrenzen niet zijn

⁴Dat zijn alle corporaties minus 6, die samen circa 12.000 zelfstandige DAEB-woningen beheren.

geïndexeerd met de maximaal toegestane huurverhoging (2,3 procent), maar gelijk bleven ten opzichte van 2021. Daardoor kwamen veel woningen boven deze aftoppingsgrens uit na huurverhoging.

Figuur 6-2: Zelfstandige DAEB-voorraad groeit in 2022 met 6.000 woningen



Bron: dVi

Van de vrijkomende woningen met een huurprijs onder de liberalisatiegrens in 2022, kwam bij 84,2 procent de nieuwe huurprijs overeen met de maximale aftoppingsgrens die gold voor het betreffende huishouden⁵. Dit percentage is al jaren min of meer stabiel. De regels rondom het passend toewijzen spelen hierbij een grote rol: bij ten minste 95 procent van de woningen die corporaties toewijzen aan huishoudens met een inkomensgrens onder de grens voor passend toewijzen moet de kale huur onder de aftoppingsgrens liggen.

6.2 BETAALBAARHEID: HUURSTIJGING CORPORATIEWONINGEN RUIM ONDER INFLATIE

De betaalbaarheid van de DAEB-voorraad meten we aan de hand van 3 indicatoren: de gemiddelde huurprijs, de huur ten opzichte van de maximaal toegestane huur (volgens het Woningwaarderingstelsel (WWS)) en de huurprijsverandering van de DAEB-voorraad over het afgelopen kalenderjaar. De gemiddelde huurprijs van een zelfstandige DAEB-woning is tussen 2021 en 2022 toegenomen van 561 euro naar 578 euro, een stijging van 2,9 procent⁶. De stijging van de gemiddelde huur is daarmee veel lager dan de inflatie in 2022, die rond 10 procent lag.

Figuur 6-3: Resultaten benchmarkindicatoren Betaalbaarheid, 2021-2022

		2021	2022
Betaalbaarheid	Huurprijs (DAEB)	€ 561	€ 578
	Huur / maximaal toegestane huur (DAEB)	69,5%	69,3%
	Verandering huurprijs t.o.v. afgelopen jaar (DAEB)	0,1%	2,9%

⁵ In dit percentage is de aftoppingsgrens gehanteerd die van toepassing is op het huishouden dat de woning heeft betrokken. De lage aftoppingsgrens geldt daarbij voor alleenstaanden en tweepersoonshuishoudens. De hoge aftoppingsgrens is van toepassing voor huishoudens met 3 of meer personen.

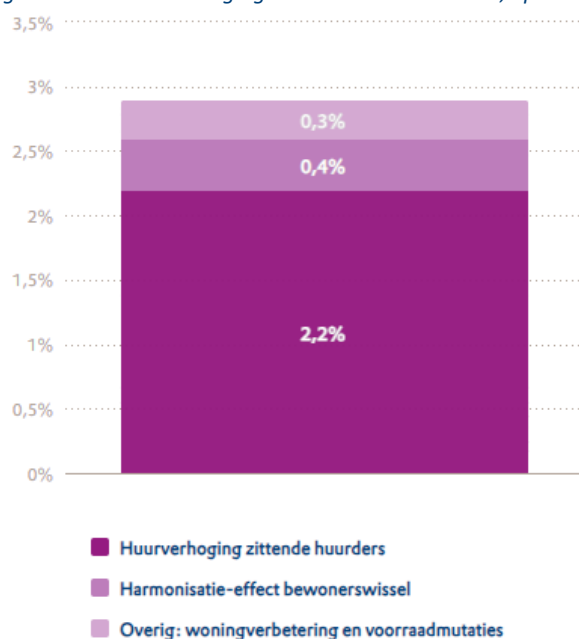
⁶ Gebruik van de afgeronde gemiddelde huurprijzen van 561 en 578 euro geeft een stijging van 3,0 procent. De 2,9 procent is berekend op basis van de niet afgeronde gemiddelde huurbedragen.

De toename van de huurprijs wordt bepaald door 4 factoren:

- huuraanpassingen voor zittende huurders (veelal een verhoging)
- huuraanpassingen bij nieuwe verhuringen (harmonisatie)
- voorraadmutaties zoals nieuwbouw en sloop
- huurverhogingen na woningverbetering en verduurzaming.

Uit de CBS Huurenquête bleek dat de huurverhoging op 1 juli 2022 aan zittende huurders van corporatiewoningen gemiddeld 2,2 procent bedroeg. Het bijkomende effect van nieuwe verhuringen was 0,4 procent. Deze geringe stijging komt door huurharmonisatie en aftoppingen die vaak nodig zijn om de woning te verhuren aan de doelgroep 'passend toewijzen'. De resterende 0,3 procent is gevolg van voorraadmutaties zoals nieuwbouw en sloop, en huurverhogingen aan zittende huurders na woningverbeteringen.

Figuur 6-4: Gemiddelde huur zelfstandige DAEB-woningen stijgt tussen 2021 en 2022 met 2,9 procent, gemiddelde huurverhoging aan zittende huurders 2,2 procent



Bron: dVi en CBS huurenquête

De gemiddelde verhouding tussen de huur en de maximaal toegestane huur in de DAEB-tak verbeterde tussen 2021 en 2022 licht, van 69,5 procent naar 69,3 procent. Dat komt doordat de huurprijs gemiddeld met 2,9 procent steeg terwijl de maximale huur per WWS-punt werd geïndexeerd met 2,7 procent en het aantal WWS-punten van DAEB-woningen toenam met 0,5 punten.

In vrijwel alle regio's is de prijs-kwaliteitverhouding verbeterd. Uitzondering hierop is de Metropoolregio Amsterdam, waar de verhouding tussen de huur en de maximale huur met 1,8 procentpunt steeg. Dit is het effect van de in 2022 in het WWS geïntroduceerde 'cap' op de WOZ-waarde, die voorschrijft dat de WWS-punten die worden toegekend voor de WOZ-waarde maximaal 33 procent van de totale punten mogen uitmaken. Met name in Amsterdam, waar de WOZ-waarden relatief hoog liggen, leidt dit tot een lager gemiddeld aantal WWS-punten voor DAEB-woningen.

6.3 HUISVESTEN DOELGROEPEN: WONINGTOEWIJZINGEN TERUG OP NIVEAU VAN 2020, RELATIEF MEER WONINGEN NAAR SECUNDAIRE DOELGROEP

Het derde en laatste deelprestatieveld van Beschikbaarheid & betaalbaarheid vergelijkt de prestaties van corporaties op het gebied van het huisvesten van de doelgroep 'passend toewijzen'⁷, ook wel de primaire doelgroep genoemd. De eerste van 2 indicatoren in dit deelprestatieveld kijkt naar het aandeel woningtoewijzingen aan huishoudens met een inkomen onder de passend-toewijzengrens. Dit aandeel is gedaald van 75,3 procent in 2021 naar 74,4 procent in 2022. En in de afgelopen jaren is dit percentage fors afgenomen. In 2016 werd nog 80,9 procent van de vrijkomende woningen aan de primaire doelgroep toegewezen. De daling in het aandeel toewijzingen aan de primaire doelgroep komt ten goede aan de secundaire doelgroep, ofwel de overige corporatiedoelgroepen. De ruimte die corporaties hebben om woningen vrij toe te wijzen aan hogere inkomens wordt beperkt ingezet (3,1 procent).

Figuur 6-5: Resultaten benchmarkindicatoren Huisvesten doelgroepen, 2021-2022

		2021	2022
Huisvesten doelgroepen	Toewijzingen aan huishoudens met inkomen onder passend-toewijzengrens*	75,3%	74,4%
	Match voorraad en doelgroep passend toewijzen (DAEB)	84,9%	79,5%

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

Bron: dVi, Lokale Monitor Wonen en WoON

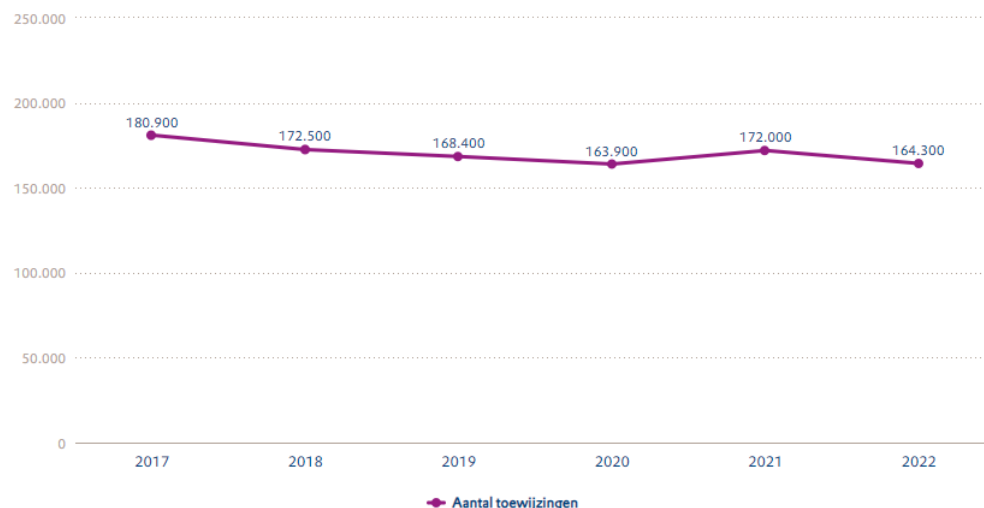
In 2022 waren er 164.300 woningtoewijzingen tot de liberalisatiegrens, oftewel 7,9 procent van de voorraad. Het aantal toewijzingen is daarmee, na een eenmalige opleving in 2021 (172.000 toewijzingen), weer terug op het niveau van 2020. Sinds 2017, toen er nog 180.900 woningen werden toegewezen, is dit aantal vrij fors afgenomen. Het aantal toewijzingen wordt niet alleen bepaald door het aantal huurders dat doorstroomt naar een andere woning. Ook het aantal nieuwbouwwoningen draagt hieraan bij.

⁷ Doelgroep passend toewijzen [*primair*]: inkomen < € 24.075/€ 23.975 (eenpersoons wel/niet AOW) < € 32.675/€ 32.550 (meerpersoons wel/niet AOW)

Doelgroep toewijzing DAEB-woningen [*secundair*]: inkomen < € 40.765 (eenpersoons) of < € 45.014 (meerpersoons)

Midden- en hoge inkomens: inkomen > € 40.765 (eenpersoons) of > € 45.014 (meerpersoons)

Figuur 6-6: Aantal woningtoewijzingen tot de liberalisatiegrens



Bron: dVi

De indicator 'Match voorraad en doelgroep passend toewijzen (DAEB)' geeft weer hoe de omvang van de doelgroep passend toewijzen zich verhoudt tot het aantal woningen met een voor hen passende huur. Voor de voorraad wordt daarbij gekeken naar de DAEB-voorraad met een huur onder de hoge aftoppingsgrens en onzelfstandige eenheden. Hoe hoger het percentage, hoe meer de voorraad in verhouding staat tot de doelgroep.

Het matchpercentage is tussen 2021 en 2022 iets verslechterd, van 84,9 procent naar 79,5 procent. Dit komt met name door de eerder beschreven afname van de DAEB-voorraad tot de hoge aftoppingsgrens, die vooral gevolg is van het niet verhogen van de aftoppingsgrenzen tussen 2021 en 2022. Ook de matchindicator wordt hiermee indirect sterk beïnvloed door definities, beleid en regelgeving. De verschuiving op landelijk niveau is tussen deze 2 jaren minder interessant. Wel interessant zijn de regionale verschillen en verschillen tussen corporaties onderling. Die uitgebreide inzichten zijn verder gespecificeerd in het Aedes-datacentrum.

6.4 BENCHLEARNING: NETTO HUURQUOTE IETS GEDAALD, MEER HUURDERS MET EEN BETAALRISICO DOOR HOGE ENERGIEPRIJZEN

Indicatoren voor benchlearning bieden meer inzichten in de woonsituatie van huurders, de prijs-kwaliteitverhouding van de woningvoorraad en het effect van inspanningen van de woningcorporatie. Om meer inzicht te bieden in de betaalbaarheid van de sociale huurvoorraad worden de gemiddelde netto huurquote en het aandeel huurders met een betaalrisico gemeten⁸. Daarnaast zijn dit jaar 2 nieuwe betaalbaarheidsindicatoren toegevoegd: het aandeel van de DAEB-voorraad met een huur tot 575 euro en de verhouding tussen de huur en streefhuur in de DAEB-portefeuille van de corporatie. In onderstaande tabel staan de uitkomsten van deze 4 benchlearning-indicatoren. In het Aedes-datacentrum is nog een aantal andere

⁸ De indicatoren 'Gemiddelde huurquote' en 'Aandeel huurders met betaalrisico' zijn beschikbaar per gemeente in de Lokale Monitor Wonen (LMW). De indicatorwaarde voor een corporatie wordt bepaald naar rato van de zelfstandige DAEB-voorraad over de verschillende gemeenten waarin de corporatie actief is. De cijfers uit de LMW hebben vanwege beschikbaarheid van CBS-data steeds betrekking op het voorgaande jaar en betreffen niet alleen het DAEB-segment, maar de hele corporatievoorraad.

indicatoren in het kader van benchlearning opgenomen. De indicatoren komen allemaal terug in de regionale benchlearningsessies.

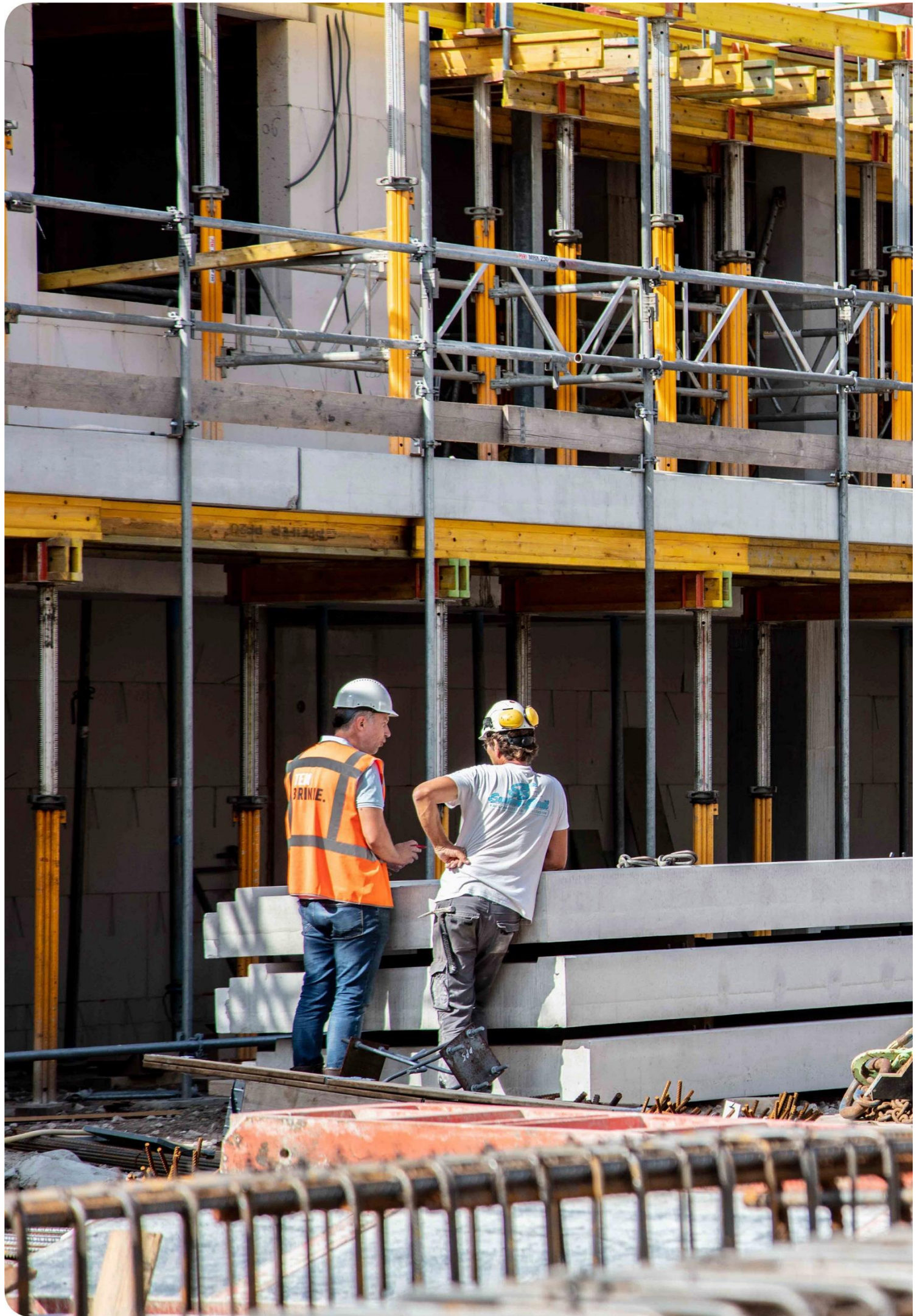
Figuur 6-7: Resultaten benchlearning-indicatoren, 2021-2022

		2021	2022
Benchlearning	Gemiddelde netto huurquote (werkgebied)	22,4%	21,9%
	Aandeel huurders met betaalarisico (werkgebied)	10,8%	12,8%
	Aandeel DAEB-voorraad tot 575 euro	-	44,1%
	Huur / streefhuur (DAEB)	-	91,4%

In de huurquote wordt de huurprijs minus huurtoeslag afgezet tegen het besteedbaar inkomen. Dit percentage daalde van 22,4 procent eind 2020 naar 21,9 procent eind 2021, waardoor huurders een kleiner deel van hun inkomen aan huur kwijt zijn. Dit komt doordat het gemiddeld besteedbaar huishoudinkomen relatief harder steeg dan de corporatiehuren. Het aandeel huurders met een betaalarisico neemt daarentegen toe, van 10,8 procent naar 12,8 procent. Een huishouden heeft een betaalarisico wanneer het inkomen ontoereikend is om de huur plus overige noodzakelijke kosten van levensonderhoud te betalen. De stijging van het aandeel huurders met een betaalarisico is een gevolg van de sterk gestegen energielasten.

De indicator 'Aandeel DAEB-voorraad tot 575 euro' is toegevoegd in het licht van de afspraak uit de Nationale Prestatieafspraken om de voorraad tot deze prijsgrens tot en met 2025 op peil te houden. Aan het einde van 2022 heeft 44,1 procent van alle DAEB-woningen een huur tot deze grens. In de volgende benchmark zal het effect zichtbaar worden van de eenmalige huurverlaging 2023, die corporatiehuurders met een inkomen lager dan 120 procent van het sociaal minimum recht geeft op een huurverlaging tot deze grens (575 euro). De verwachting is dat het aandeel van de DAEB-voorraad tot deze prijsgrens fors zal toenemen door deze regeling.

De tweede nieuwe benchlearning-indicator meet de verhouding tussen de gemiddelde huur en de gemiddelde streefhuur in de DAEB-tak. Beide gegevens komen uit het hoofdstuk over markt- en beleidswaarde uit de dVi. De afstand tussen de huur en de streefhuur van een woning geeft een maat van de betaalbaarheid op termijn, ervan uitgaande dat na mutatie de huur van een woning in principe naar de streefhuur wordt gebracht. Kanttekening hierbij is dat corporaties verschillend omgaan met de streefhuur en de indicator daarom niet altijd tussen corporaties onderling goed vergelijkbaar is. Eind 2022 bedraagt de huur in de DAEB-tak gemiddeld 91,4 procent van de streefhuur.



7 VERDIEPING NIEUWBOUW

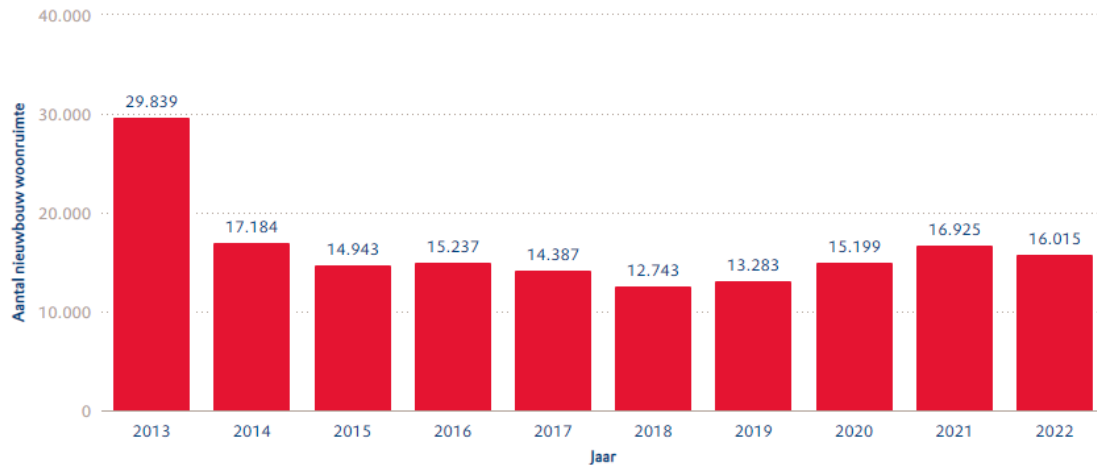
De verdieping Nieuwbouw is voor het vijfde jaar onderdeel van de Aedes-benchmark. Hiervoor gebruiken we de kenmerken van de nieuwbouwwoningen uit de Verantwoordingsinformatie (dVi) van corporaties. In 2022 hebben 177 corporaties nieuwbouweenheden opgeleverd. Van 71 procent daarvan zijn per verhuureenheid (vhe) de stichtingskosten, verdeeld naar bouwkosten, grondkosten en overige kosten ontvangen. Waar mogelijk is een koppeling gemaakt met Shaere (vabi) om informatie aan te vullen.

7.1 NIEUWBOUW REALISATIE LAGER DAN AMBITIE

Woningcorporaties hebben met de ondertekening van de Nationale Prestatieafspraken (NPA) de ambitie vastgelegd om tussen 2022 en 2030 in totaal 250.000 DAEB-woningen en 50.000 niet-DAEB-woningen te realiseren. Dat zijn gemiddeld ruim 33.000 woningen (DAEB en niet-DAEB) per jaar. Figuur 7-1 laat het aantal opgeleverde nieuwbouw vanaf 2013 zien. Na de daling van de bouwproductie tussen 2013 en 2014 zagen we sinds 2018 weer een geleidelijke stijging van de nieuwbouwproductie.

In figuur 7-1 zien we de in het boekjaar opgeleverde wooneenheden waarvoor de planvorming, vergunningverlening en prijsafspraken vaak in de jaren ervoor plaatsvonden. In 2022 zijn er 16.015⁹¹⁰ nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Dit aantal bestaat uit: 15.220 reguliere woonruimten en 795 eenheden in intramuraal zorgvastgoed. Ten opzichte van 2021 is de nieuwbouwproductie met bijna 5 procent gedaald. Zoals ook uit de Aedes-forecast blijkt komt dit onder andere door lange bestemmingsplanprocedures, tekort aan beschikbare bouwgrond en gestegen bouwkosten.

Figuur 7-1: Aantallen nieuwbouw vanaf 2013



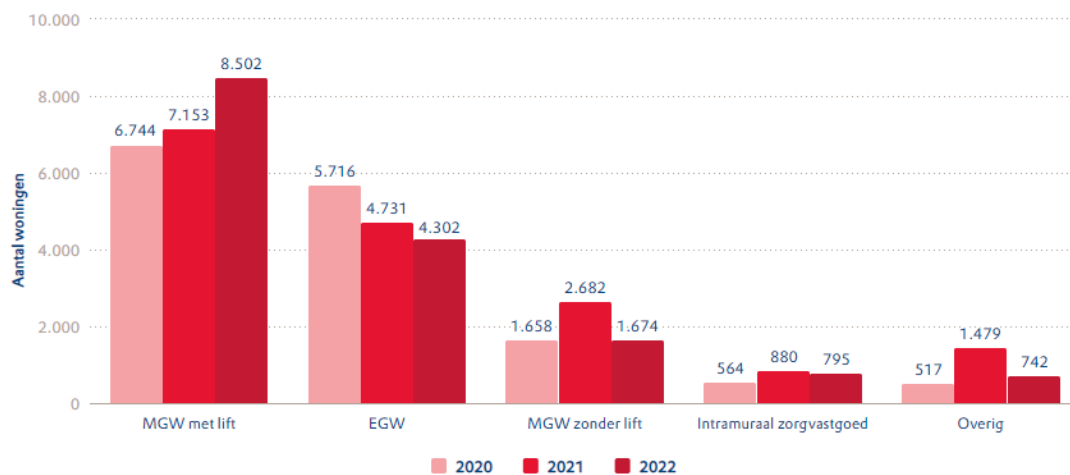
⁹ Voor 7 corporaties had de Aedes-benchmark geen dVi2021 tot haar beschikking. De gerealiseerde woningen van deze corporaties ontbreken in dit totaal.

¹⁰ Deze 16.015 vhe's bevatten (ook) niet-DAEB en onzelfstandige eenheden waardoor het aantal niet hetzelfde is als het nieuwbouwaantal bij het onderdeel Beschikbaarheid & betaalbaarheid.

7.2 STIJGING NIEUWBOUW VAN MEERGEZINSWONINGEN

In 2022 zijn er meer meergezinswoningen met lift gebouwd en daalt de bouw van eengezinswoningen (figuur 7.2). Deze trend is zichtbaar sinds 2020. Tussen 2020 en 2022 is de verhouding tussen eengezinswoningen en meergezinswoningen gedaald van 40 procent naar 30 procent. Met andere woorden: in 2020 waren er op elke 100 meergezinswoningen 40 eengezinswoningen gebouwd. In 2022 zijn er op elke 100 meergezinswoningen nog 30 eengezinswoningen gebouwd. Dit past bij de toenemende behoefte aan dit soort woningen vanwege vergrijzing en kleinere gezinssamenstellingen. Bij meergezinswoningen kun je denken aan flats en appartementen. Bij eengezinswoningen aan rijtjeshuizen. Verder daalt het aantal nieuwe eenheden intramuraal zorgvastgoed (-10 procent) en overige eenheden. De daling van die laatste categorie komt vooral door minder vernieuwbouw (-68 procent). Dan zijn woningen dusdanig gerenoveerd dat de kwaliteit vergelijkbaar is met een nieuwbouwwoning.

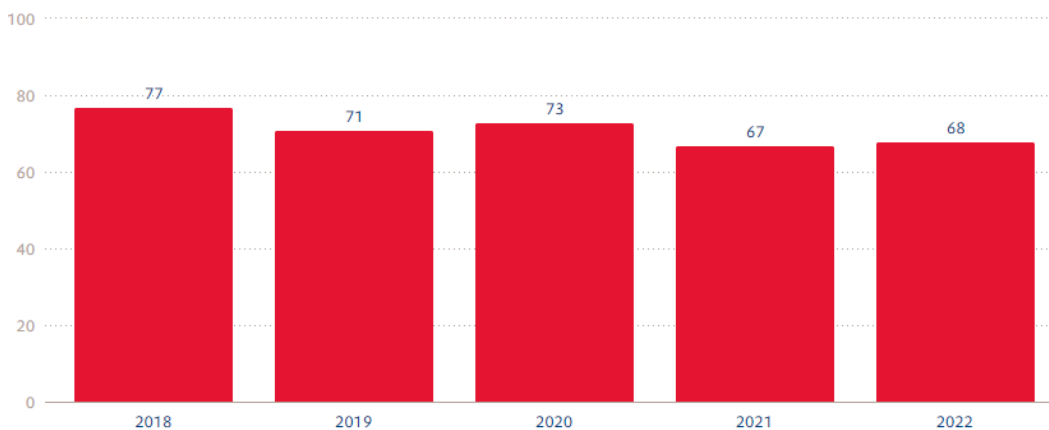
Figuur 7-2: Bouwvolume per nieuwbouwtype, 2020-2022



“Het gemiddeld aantal vierkante meter van alle nieuwbouwwoningen daalt van 77 m² in 2018 naar 68,2 m² in 2022”

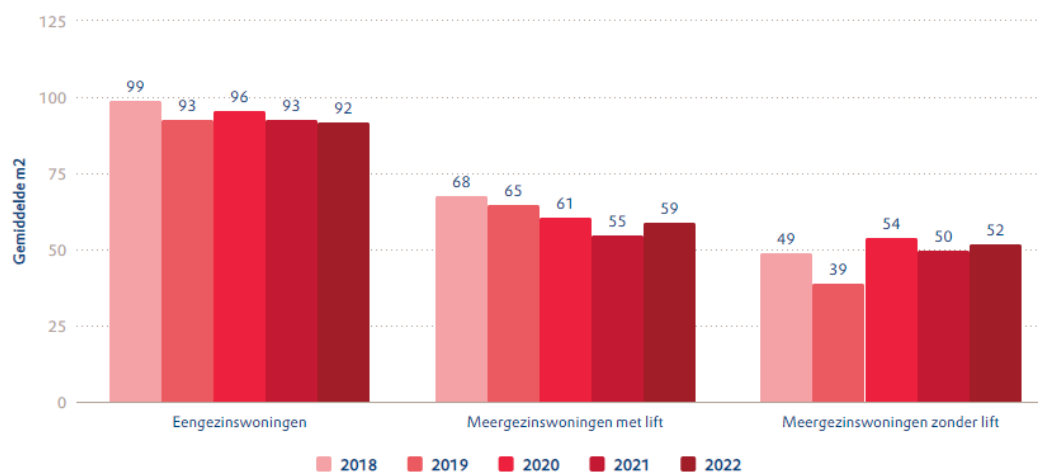
Wat opvalt is dat het gemiddeld aantal vierkante meter van nieuwbouwwoningen daalt van 77 m² in 2018 naar 68,2 m² in 2022*, zichtbaar in figuur 7-3. De afname van dit gemiddelde komt deels doordat corporaties andere typen woningen bouwen. Namelijk, minder eengezinswoningen en meer meergezinswoningen. Maar ook doordat corporaties echt kleiner bouwen zoals in grafiek 6.4 te zien is. De gemiddelde oppervlakte van een eengezinswoning is in 5 jaar tijd met 9 m² afgenomen, en het oppervlak van de meergezinswoningen gemiddeld met 2 m².

Figuur 7-3: Gemiddelde vierkante meters van nieuwbouwwoningen*



*Gemiddelde m2 gebaseerd op de totale aantallen Nieuwbouw (dVi)

Figuur 7-4: Gemiddelde vierkante meter per woningtype*



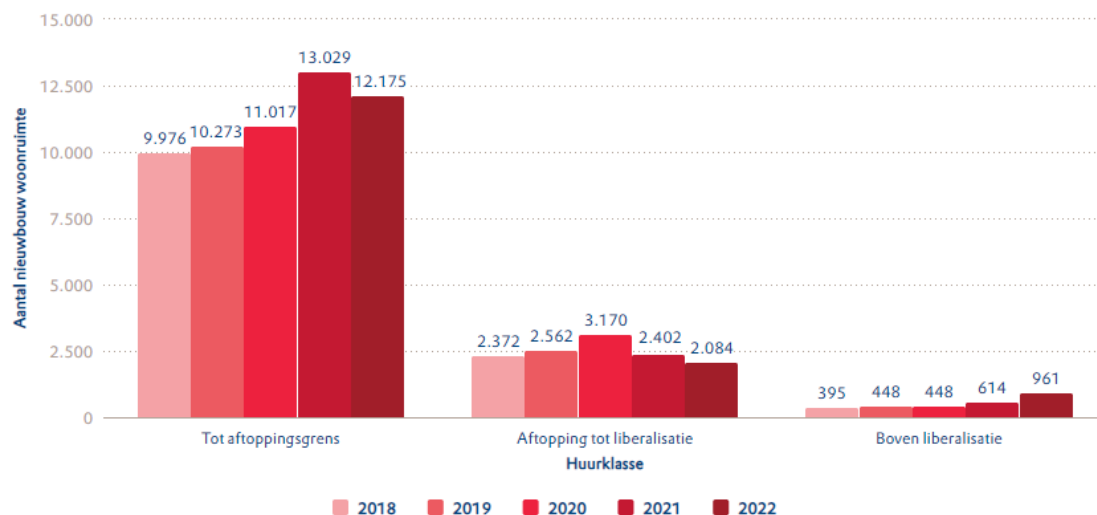
*Gemiddelde m2 gebaseerd op de totale aantallen Nieuwbouw (dVi)

“Waar een m2 in 2021 nog 2.709 euro kostte, was dit toegenomen tot 3.022 euro in 2022”

7.3 VAN NIEUWBOUWWONINGEN 80 PROCENT VERHUURD AAN DOELGROEP

In totaal zijn 12.175 reguliere nieuwbouwwoningen (80 procent) verhuurd aan de primaire doelgroep, zie figuur 7-5. Dat is 7 procent minder dan het jaar daarvoor. Corporaties bouwen ook de meeste woningen in deze categorie. Hoewel deze een relatief klein aandeel hebben in het totaal aantal woningen zien we dat corporaties, meestal vanuit de niet-DAEB-tak, meer middenhuurwoningen realiseren. Dat aantal stijgt met 57 procent.

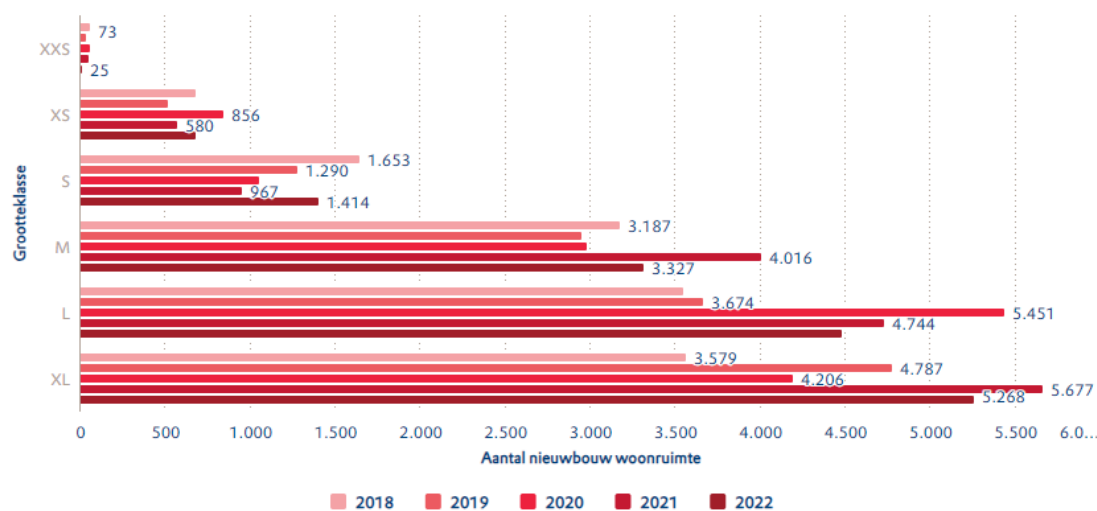
Figuur 7-5: Overzicht van nieuwbouw binnen de verschillende huurklassen



Grootteklassen corporaties

Grotere corporaties hebben een relatief groot aandeel (figuur 7-6) in het aantal nieuwbouwwoningen. De L- en XL-corporaties bouwen veruit het meest. In 2022 valt op dat er over het algemeen bij bijna alle grootteklassen een terugval te zien is. Bij de XS- en S-corporaties is een lichte stijging waarneembaar.

Figuur 7-6: Verdeling nieuwbouw naar grootteklasse

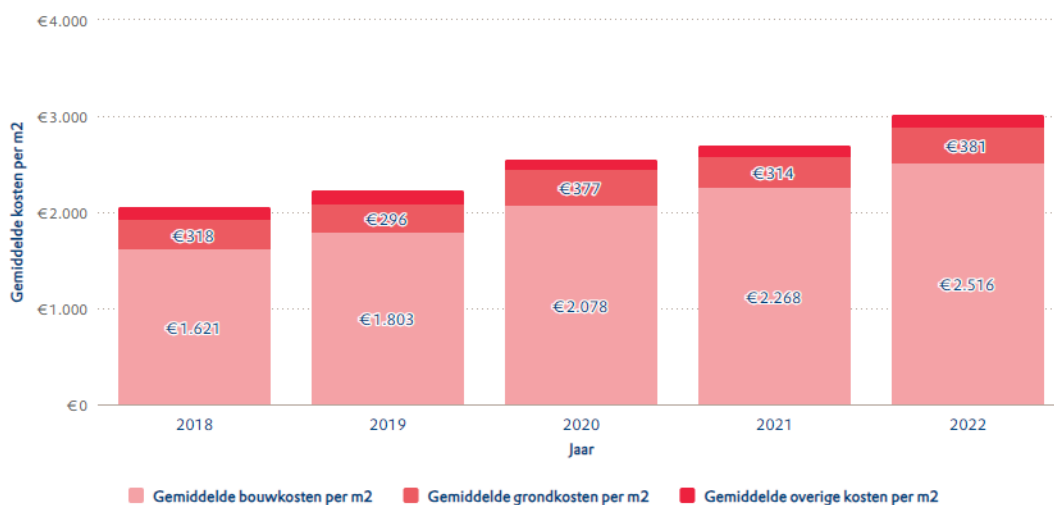


7.4 STICHTINGSKOSTEN PER M2 MET 12 PROCENT GESTEGEN

De stichtingskosten per vierkante meter van de in 2022 gerealiseerde nieuwbouwwoningen zijn met 12 procent gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Die stijging is enerzijds te verklaren door de bouwkostenstijging en anderzijds doordat er gemiddeld kleiner gebouwd is. Kleiner bouwen is namelijk duurder. Iedere woning heeft toch een badkamer, keuken, toilet en dergelijke nodig. Omdat die kosten over minder vierkante meters verdeeld kunnen worden, zijn de kosten per vierkante meter hoger. Figuur 7-7 toont de ontwikkeling in de gemiddelde stichtingskosten per vierkante meter over de afgelopen 5 jaar.

“Waar een m2 in 2021 nog 2.709 euro kostte, was dit toegenomen tot 3.022 euro in 2022”

Figuur 7-7: Gemiddelde stichtingskosten per vierkante meter



Huuropbrengsten in relatie tot oppervlakte nieuwbouw

Corporaties hebben de afgelopen jaren een gematigde huurverhoging gehanteerd per vierkante meter. Ook in 2022 vindt er een relatief lichte stijging van de huuropbrengst plaats. De huuropbrengst per vierkante meter stijgt rond de 4 procent.

Bouwkosten

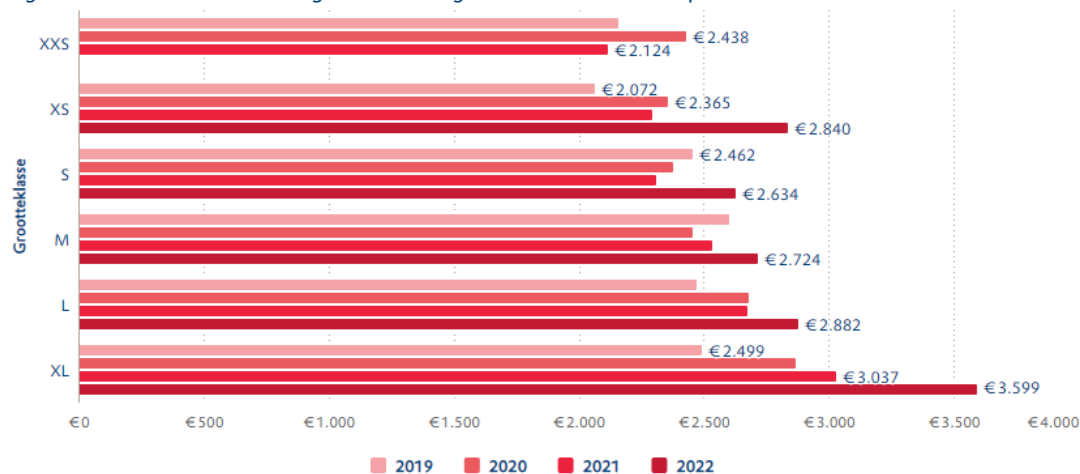
De toegenomen bouwkosten vormen een serieus knelpunt voor corporaties bij het realiseren van nieuwbouwwoningen. Vanaf de tweede helft van 2021 is er een forse toename van de materiaalkosten, als gevolg van schaarste door de naweën van corona en in 2022 door de oorlog in Oekraïne. Door de oplopende inflatie zijn de loonkosten in de bouw- en onderhoudssector inmiddels ook gestegen. De gemiddelde bouwkosten per vierkante meter nemen het hardst toe bij meergezinswoningen zonder lift. Die woningen zijn bijna 19 procent duurder en kosten gemiddeld 2.848 euro per vierkante meter. Ze komen daarmee op hetzelfde niveau uit als de kosten voor een meergezinswoning met lift. Overigens is de categorie zonder lift wel significant kleiner. Voorheen waren meergezinswoningen met lift duurder. Corporaties bouwen dit type woningen momenteel het meeste, omdat daaraan de meeste behoefte is. Deze woningen stijgen met 4 procent het minst hard per vierkante meter.

Figuur 7-8: Gemiddelde bouwkosten per vierkante meter naar woningtype



De stichtingskosten per vierkante meter zijn in figuur 7-9 verdeeld over de grootteklassen van de corporaties. In de grafiek is zichtbaar dat de XS-, S- en XL-corporaties te maken hebben met een grote stijging in de kosten per vierkante meter. Deze corporaties bouwen in 2022 kleiner dan in het vorige jaar. Daardoor stijgen de kosten per vierkante meter sterker dan bij de andere corporaties.

Figuur 7-9: Gemiddelde stichtingskosten naar grootteklasse van de corporatie



7.5 BENCHLEARNING: AAN DE SLAG MET VERSNELLEN VAN DE NIEUWBOUW

Corporaties staan de komende jaren voor grote uitdagingen. Versnelling op de nieuwbouwopgave is hard nodig, zeker ook gezien de gemaakte NPA-afspraken. Het afschaffen van de verhuurderheffing biedt kansen om meer en versneld te investeren in nieuwbouw. Tegelijkertijd maken de noodzaak om versneld te verduurzamen en de oplopende rentes de opgave zeer uitdagend. Tijdens de regionale benchlearningdagen gaan corporaties volop aan de slag om op dit punt van elkaar en van elkaars strategie en aanpak te leren, zodat zij beter kunnen versnellen om voldoende nieuwbouwwoningen te realiseren.



8 VERDIEPING LEEFBAARHEID

In 2023 introduceert Aedes een nieuwe verdieping in de Aedes-benchmark op het thema Leefbaarheid. Leefbaarheid is een belangrijke maatschappelijke opgave van woningcorporaties én bovendien één van de pijlers van de Nationale Prestatieafspraken (NPA). De behoefte groeit om te weten hoe huurders hun omgeving waarderen en hoe zij de rol van de corporatie daarbij zien. Want corporaties willen een betere balans tussen inzet op ‘mensen, stenen en geld’.

Dit jaar is een pilot: een eerste verkenning om inzicht te krijgen in hoe huurders de leefbaarheid van hun buurt ervaren en hoe corporaties omgaan met leefbaarheidsinvesteringen. Het doel is om corporaties te stimuleren om ook op het gebied van leefbaarheid van elkaar te leren.

Voor de verdieping Leefbaarheid maken we gebruik van bestaande informatie, zoals financiële data over leefbaarheidsuitgaven. Hierover meer informatie in paragraaf 8.3. Eerst kijken we in paragraaf 8.2 naar de uitkomsten van de 4 vragen aan huurders over de leefbaarheid van hun buurt. Deze zijn samen met inhoudelijke experts en de Werkgroep Huurdersoordeel uitgewerkt. Ook zijn ze getoetst bij de strategische klankbordgroepen Aedes-benchmark en Sociaal Domein. De gestelde vragen staan in figuur 8-1.

Figuur 8-1: Vraagstelling verdieping Leefbaarheid

Subthema	Vraagstelling
Veiligheidsgevoel	Voelt u zich veilig in uw buurt? Geef een rapportcijfer. [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is heel onveilig en 10 is heel veilig]
Overlast	Ervaart u overlast in uw buurt? Geef een rapportcijfer. [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is heel veel overlast en 10 is heel weinig overlast]
Schoon en netjes	Vindt u uw buurt schoon en netjes? Geef een rapportcijfer. [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is helemaal niet schoon en netjes en 10 is heel schoon en netjes]
Ervaren inzet van de corporatie	Zet de corporatie zich in voor een prettige en veilige buurt? Geef een rapportcijfer. [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is zet zich helemaal niet in en 10 is zet zich heel erg in]

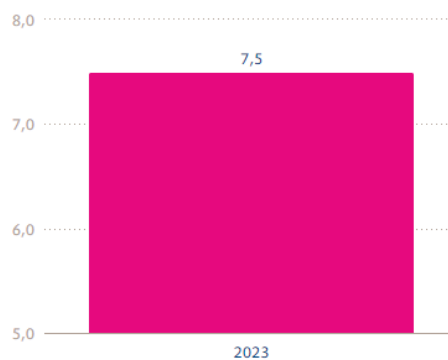
Aan het uitzetten van de vragen onder huurders hebben in deze eerste editie 173 corporaties meegedaan. Dat komt neer op een deelnamegraad van 63 procent. Ruim 83.000 huurders hebben zich uitgesproken.

8.1 BELEVING HUURDERS BIJ THEMA LEEFBAARHEID: OVERZICHT VAN DE SCORES OP DE 4 DEELTHEMA'S

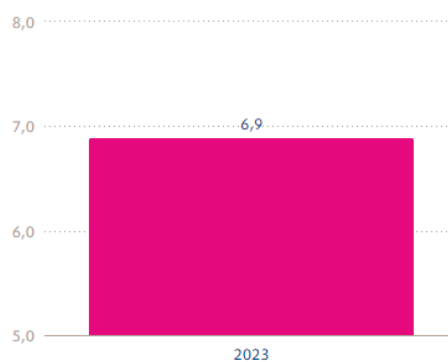
In figuur 8-2 staat een overzicht van de gemiddelde score op de 4 deelthema's. Huurders beoordelen het veiligheidsgevoel in de buurt gemiddeld met een 7,5. Voor overlast in de buurt geven huurders gemiddeld een 6,9, waarbij een hoger cijfer minder overlast betekent. De mate waarin de buurt schoon en netjes is, waarderen huurders gemiddeld met een 6,5. Tot slot geven huurders gemiddeld een 6,0 voor de inzet van de corporatie voor een prettige en veilige buurt. In de volgende subparagrafen gaan we in op de resultaten per deelthema.

Figuur 8-2: Gemiddelde scores op de 4 deelthema's van leefbaarheid

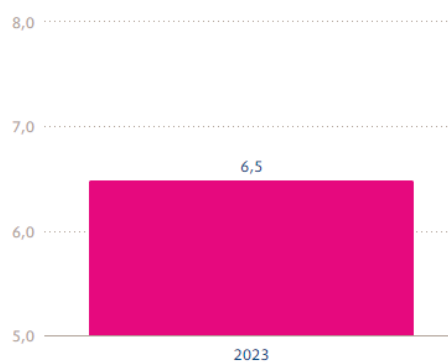
Veiligheidsgevoel



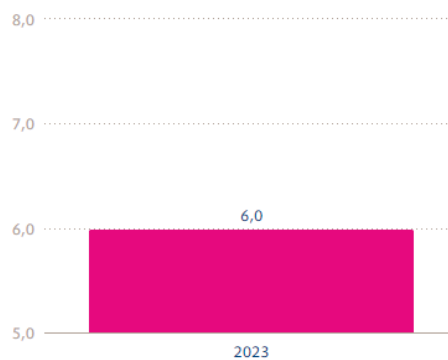
Overlast



Schoon en netjes



Inzet van de corporatie



Bron: Aedes-benchmark 2023

8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL IN DE BUURT: BIJNA 9 OP DE 10 HUURDERS GEEFT EEN VOLDOENDE

Huurders voelen zich over het algemeen veilig in hun buurt. Bijna 9 op de 10 huurders geeft een voldoende, een meerderheid van 57 procent geeft zelfs een 8 of hoger. 12 procent voelt zich onvoldoende veilig in de buurt en geeft een 5 of lager.

De gemiddelde cijfers per corporatie variëren van een 6,4 tot een 8,7. Daarbij valt op dat er een verband is met corporatiegrootte en stedelijkheid: het veiligheidsgevoel staat iets meer onder druk in het werkgebied van XL-corporaties (7,2 gemiddeld) en in zeer sterk stedelijk gebied (7,1) ten opzichte van een 7,5 gemiddeld.

8.3 OVERLAST: DRIEKWART VAN ALLE HUURDERS GEEFT EEN VOLDOENDE

Een ruime meerderheid van de huurders ervaart geen hinderlijke overlast in hun buurt. Driekwart geeft een voldoende. En 45 procent zelfs een 8 of hoger. Toch ervaart een kwart overlast in hun buurt en geeft hiervoor een onvoldoende. Dat sluit aan bij eerdere Veerkrachtonderzoeken waarbij bepaalde wijken -vaak in grote steden - met veel corporatiebezit slecht scoren op leefbaarheid.

De gemiddelden per corporatie lopen iets meer uiteen dan bij Veiligheidsgevoel: van een 5,6 tot een 8,7. Net als bij Veiligheidsgevoel is er ook hier een duidelijk verband met corporatiegrootte en stedelijkheid. Het sentiment is vaker negatiever bij huurders van grotere corporaties (XL: 6,6) en in sterk stedelijk gebied (6,4) ten opzichte van een 6,9 gemiddeld.

Het veiligheidsgevoel en de mate van ervaren overlast hangen ook duidelijk met elkaar samen: hoe hoger het cijfer voor het veiligheidsgevoel, hoe positiever ook het oordeel over ervaren overlast.

8.4 SCHOON EN NETJES: BIJNA DRIEKWART GEEFT EEN VOLDOENDE, MAAR MINDER UITGESPROKEN POSITIEVEN

Bijna driekwart van de huurders vindt zijn/haar buurt voldoende schoon en netjes. Het aantal huurders dat uitgesproken positief is, is lager dan bij de eerste 2 velden. Een derde geeft een 8 of hoger. Iets meer dan een kwart geeft een onvoldoende.

De gemiddelde cijfers per corporatie variëren van een 5,4 tot een 8,2. In lijn met de vorige 2 deelthema's is er een verband met corporatiegrootte en stedelijkheid. Dit resulteert in de laagste scores in het werkgebied van XL-corporaties (6,1) en in sterk stedelijk gebied (5,8) ten opzichte van een 6,5 gemiddeld.

8.5 ERVAREN INZET VAN DE CORPORATIE: VEEL HUURDERS HEBBEN HIER GEEN BEELD BIJ

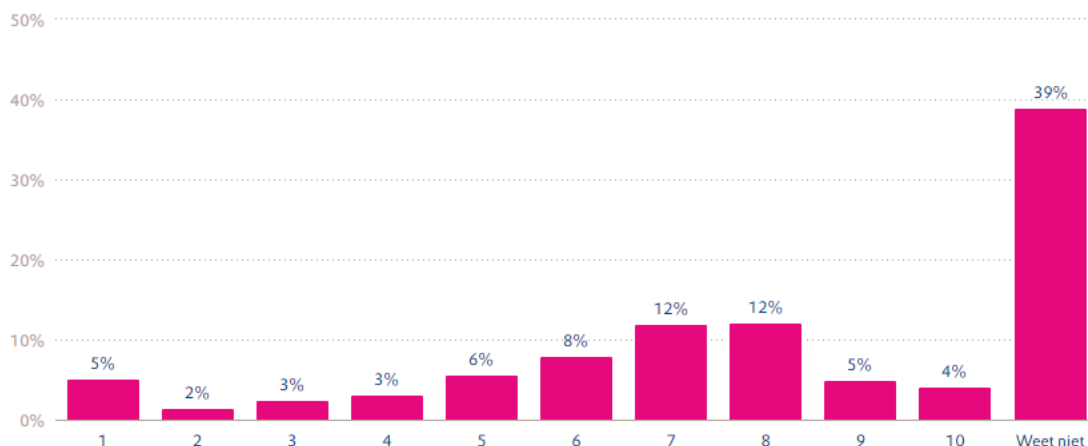
Met een 6,0 gemiddeld geven huurders een relatief lage score voor de ervaren inzet van hun corporatie voor een veilige en prettige buurt. De scores lopen per corporatie sterk uiteen. Ze variëren van een 4,7 tot een 8,6 gemiddeld. Net als bij Veiligheidsgevoel, Overlast en Schoon en netjes is er een verband met corporatiegrootte en met de mate van stedelijkheid. Huurders van XL-corporaties en van corporaties in zeer sterk stedelijk gebied geven gemiddeld het laagste cijfer (beiden 5,5) ten opzichte van een 6,1 gemiddeld.

“4 op de 10 huurders geeft geen goed beeld van de inzet van corporaties aan veilige en leefbare buurten”

Hoewel er een groep is die echt kritisch is over de inzet van corporaties, blijkt dat veel huurders helemaal geen goed beeld hebben van wat corporaties doen om veilige en prettige buurten te creëren.

Bij de vragen voor de verdieping Leefbaarheid is een categorie 'dat weet ik niet' aanbevolen maar niet verplicht gesteld, net als voor de deelscorevragen van het prestatieveld Huurdersoordeel. Bij de 116 corporaties die door KWH zijn gemeten, hebben de bevraagde huurders de categorie 'dat weet ik niet' als keuzemogelijkheid aangeboden gekregen. Inzoomend op deze groep corporaties, blijkt dat bijna 4 op de 10 huurders 'dat weet ik niet' antwoordt (zie figuur 8-3). Dit duidt erop dat een aanzienlijk deel van de huurders geen beeld heeft van wat hun corporatie eigenlijk doet voor een prettige en veilige buurt. Ter vergelijking, bij de andere 3 deelvragen vulde 1 à 2 procent 'weet niet' in.

Figuur 8-3: Frequentieverdeling ervaren inzet corporatie voor een veilige en prettige buurt (Selectie: 116 corporaties gemeten door KWH)



Als de leefbaarheidssituatie juist wel in orde is, blijkt het voor huurders lastig aan te geven wat de rol van de corporatie hierbij is. Want huurders die aangaven niet te weten wat de inzet van hun corporatie is voor een prettige en veilige buurt, waren juist bovengemiddeld positief over de subthema's: Veiligheidsgevoel, Overlast en Schoon en netjes (allen ca. 0,3 punt hoger dan gemiddeld).

Als huurders wél aangaven hoe zij de inzet van de corporatie ervaren, dan valt op dat dit zeer sterk samenhangt met het algemene beeld dat huurders van hun corporatie hebben. Dit blijkt uit een aanvullende analyse op het KWH Huurdersonderzoek. Daarin vraagt KWH ook wat huurders in algemene zin vinden van hun corporatie. Dit algemene oordeel over de corporatie laat een zeer sterk verband zien ($r=0.8$) met de ervaren inzet van de corporatie voor een veilige en prettige buurt.

Dat wijst erop dat huurders vaak antwoorden in lijn met het beeld dat ze al hebben van de corporatie: is dat beeld positief, dan denkt of verwacht de huurder dat de corporatie zich ook inzet voor een veilige en prettige buurt. Maar staat de huurder juist kritisch ten opzichte van de corporatie, dan heeft die meestal ook geen hoge pet op van de inzet van de corporatie voor de buurt. Hier liggen dus nog veel kansen voor corporaties. Want het beeld van een corporatie die zich inzet voor de buurt, kan weer bijdragen aan een positief beeld van de corporatie als geheel.

Naast de inspanningen van de corporatie, zijn er natuurlijk nog veel meer factoren en partijen die de leefbaarheid in de buurt beïnvloeden. Dat zal meespelen bij de moeite die huurders hebben om de rol van de corporatie hierin te beoordelen.

8.6 ERVAREN INZET VAN DE CORPORATIE DRAAGT RELATIEF STERK BIJ AAN TOTAALORDEEL BUURT

Het oordeel van huurders over hun buurt wordt al jaren gemeten als indicator voor het prestatieveld Huurdersoordeel. Het is interessant om te zien hoe de deelthema's van leefbaarheid samenhangen met deze overall beleving van huurders in hun buurt.

Een zogenaamde Relative Weights-analyse berekent de invloed van de subthema's zoals die zijn uitgevraagd op het totaaloordeel van de buurt. In figuur 8-4 is te zien dat de vier subthema's samen 56 procent van het oordeel over de buurt verklaren (verklaarde variantie: $R^2 = 0.56$). Dat is een relatief groot deel. De overige 44 procent zijn andere factoren die van invloed zijn op het oordeel over de buurt, maar die niet in de analyse zijn meegenomen.

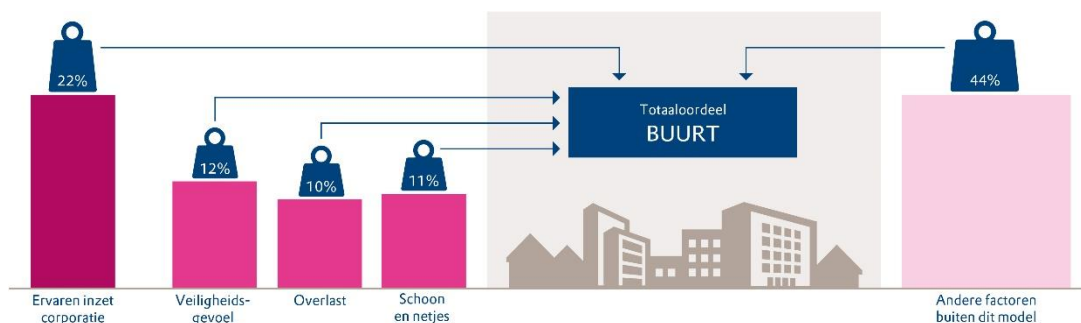
Daarbij valt op dat áls huurders een uitspraak doen over hoe zij de inzet van de corporatie ervaren, dit een relatief sterke invloed heeft op het oordeel over de buurt (22 procent), vergeleken met Veiligheidsgevoel, Overlast en Schoon en netjes (elk ca. 11 procent). De ervaren inzet van de corporatie doet iets met de beleving van leefbaarheid en met het beeld van de buurt. Tegelijkertijd kan een positief of negatief gevoel bij de buurt ook afstralen op de corporatie.

“Zichtbare activiteiten voor een prettige en leefbare wijk hebben een positief effect op de beleving van huurders van hun wijk”

Deze analyse, in combinatie met het hoge percentage 'dat weet ik niet', laat wel zien dat er kansen liggen voor corporaties die deze rol in de buurt actief invullen: zij mogen zich hier zeker mee profileren en met hun activiteiten naar buiten treden. Voor corporaties die nog meer aan de slag willen met een actieve rol voor een veilige en prettige buurt, is het bemoedigend om te zien dat dit voor huurders zeker een positieve impuls kan geven aan hun beleving van de buurt.

Figuur 8-4: Relatief belang van aspecten leefbaarheid op totaaloordeel over de buurt

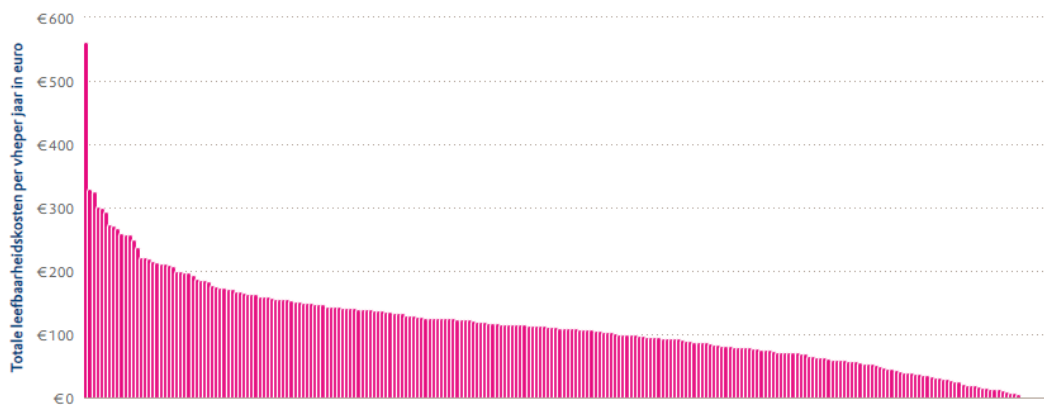
(o.b.v. Relative Weights-analyse)



8.7 EENDUIDIGE DEFINITIE LEEFBAARHEIDSKOSTEN ONTBREEKT

Belangrijk om op te merken is dat tussen corporaties grote verschillen bestaan in wat zij als leefbaarheidskosten boeken. Een eenduidige definitie of richtlijn bestaat daar niet voor. Figuur 8-5 laat de enorme spreiding in leefbaarheidskosten per corporatie zien. Van de totaal 245 deelnemende corporaties zijn er ook 8 die helemaal geen leefbaarheidskosten boeken.

Figuur 8-5: Totale leefbaarheidsuitgaven per vhe per jaar per corporatie

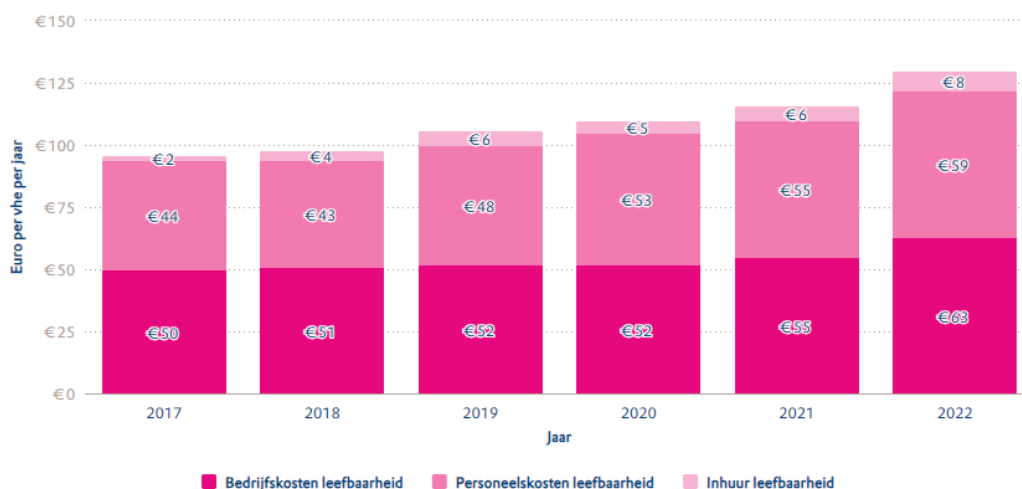


8.8 LEEFBAARHEIDSKOSTEN NEMEN TOE

De manier waarop individuele corporaties leefbaarheidskosten boeken verandert nauwelijks. Daardoor kunnen we de ontwikkeling van leefbaarheidsuitgaven toch goed in beeld brengen. Mede in het licht van de NPA-afspraken is het relevant om de totale kosten te analyseren die woningcorporaties als leefbaarheidsuitgaven beschouwen. Figuur 8.5 toont de ontwikkeling van het aantal euro per verhuureenheid (vhe) dat op leefbaarheid wordt geboekt. De afgelopen 6 jaar investeren corporaties jaar op jaar meer in leefbaarheid.

De overige bedrijfslasten leefbaarheid zijn trouwens niet gespecificeerd opgevraagd. Maar dit zijn bijvoorbeeld kosten voor ICT, gebruiks- of kantoorartikelen en dergelijke die zijn geboekt op de post Leefbaarheid.

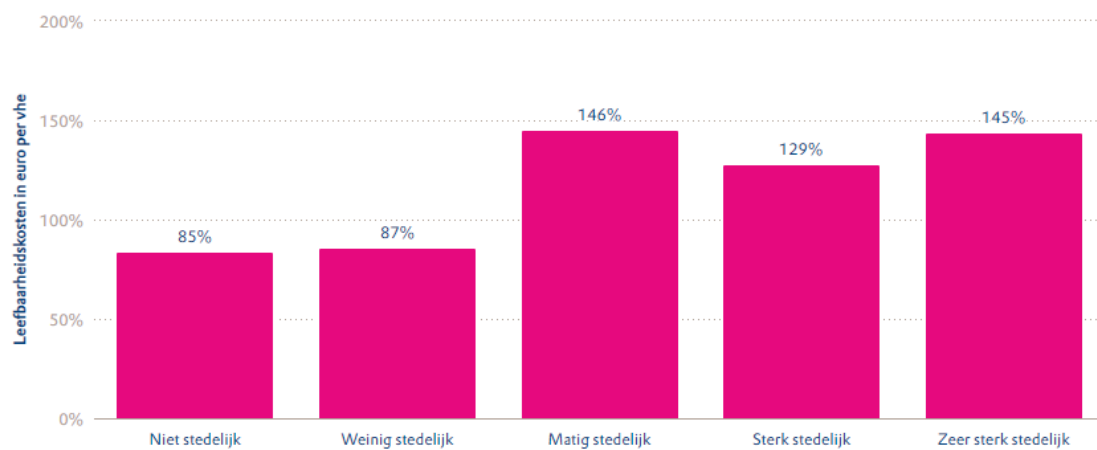
Figuur 8-6: Verschillende leefbaarheidsuitgaven in euro per vhe



8.9 LEEFBAARHEIDSKOSTEN HOGER IN STEDELIJK GEBIED

Corporaties met woningen in stedelijk gebied betalen zo'n 140 euro per vhe aan leefbaarheidskosten. Dat is 40 tot 50 euro per vhe meer dan corporaties met woningen in weinig tot niet stedelijk gebied. Daarbij valt op dat de mate waarin sprake is van stedelijkheid geen significant effect heeft. Zie verdeling in figuur 8-7.

Figuur 8-7: Leefbaarheidskosten per vhe naar mate van stedelijkheid



© november 2023, Den Haag
Aedes vereniging van woningcorporaties
Postbus 93121
2509 AC Den Haag
(088) 233 37 00

In samenwerking met ABF Research, KWH en BDO

Eindredactie en productiebegeleiding: Aedes, afdeling Communicatie

Foto's: Phil Nijhuis (voorwoord), Goedele Monnens (samenvatting en hoofdstuk 2), Frank Hanswijk (hoofdstuk 1), Joris den Blaauwen (hoofdstuk 3), Martin Waalboer (hoofdstuk 4), Jaap van den Beukel (hoofdstuk 5), Corné Sparidaens (hoofdstuk 6 en 8) en Mickey Vissers (hoofdstuk 7)

Vormgeving: F19 en De Kade

