

Delft, 24 november 2022

# PERSBERICHT

## **Vidomes over Aedes benchmark: “Prima resultaten, en ook verbeterpunten.”**

Vandaag publiceerde brancheorganisatie Aedes de resultaten van de negende benchmark voor de woningcorporatiesector. Onderwerpen als huurdersoordeel, onderhoud, betaalbaarheid en duurzaamheid staan centraal. Op veel onderwerpen scoren we ongeveer hetzelfde als vorig jaar. Op het onderdeel ‘Beschikbaarheid & Betaalbaarheid’ zetten we een mooie stap vooruit. “Daar zijn we heel blij mee!”, vertelt Vidomes-bestuurder Daphne Braal.

### **Huurdersoordeel en klanttevredenheid blijven ongeveer gelijk**

Nieuwe huurders geven Vidomes een 8 en vertrekkende huurders een 8,1, waar andere corporaties gemiddeld een 7,7 krijgen. Daphne Braal: “We zijn erg trots op deze scores! Met name het persoonlijke contact met onze opzichters en verhuurconsulenten en onze reactiesnelheid waarderen nieuwe en vertrekkende huurders enorm.”

Huurders met een reparatieverzoek geven Vidomes een 7,6, tegenover een 7,8 in 2021. Een kleine daling die vooral wordt veroorzaakt door een veranderende markt. Denk aan krapte op de arbeidsmarkt en langere levertijden van materialen waardoor reparaties nu soms veel langer duren. “We begrijpen dat huurders hierover minder tevreden zijn”, zegt Braal. “Helaas hebben we beperkt invloed op de doorlooptijden. Onze communicatie over de situatie en wat huurders kunnen verwachten is daarom ontzettend belangrijk. Hier ligt een verbeterpunt voor Vidomes en de partijen waar we mee samenwerken.”

Ook zegt Braal: “Voortdurend meten wij de huurderstevredenheid en blijven we in gesprek met onze huurders. Door alle verzamelde klantsignalen verbeteren we continu onze dienstverlening en klantprocessen. Onze basis hebben we goed op orde, maar er zijn altijd verbeterpunten die we vervolgens zo snel mogelijk oppakken en doorvoeren.”

### **Verbetering vastgoed begint op stoom te komen en woonkwaliteit is verbeterd**

Dit jaar werkte Vidomes hard aan het onderhoud en verduurzaming van bijna 500 woningen. We zijn trots op het resultaat en de mooie waardering die we van bewoners kregen, onder andere van huurders van de Jolandaflat in Rijswijk en de Hovenbuurt in Zoetermeer. Dit is dan ook terug te zien in het gestegen cijfer voor woonkwaliteit: van een 6,8 in 2021 naar een 7,0 dit jaar.

Naast de verduurzaming van onze woningen die standaard voorzien werden van zonnepanelen, legden we op nóg eens 500 daken zonnepanelen. “Met de laagbouwoningen hebben we inmiddels goede ervaringen opgedaan. Daarom rollen we deze aanpak de komende jaren verder uit. Ook doen we nu ervaring op met zonnepanelenprojecten op onze hoogbouwcomplexen. Zo kunnen ook steeds meer huurders van appartementen de komende jaren profiteren van zonnestroom”, licht Braal toe.

De komende jaren verwacht Vidomes flinke sprongen te maken in de verbetering van de energieprestatie. Hiervoor zoeken we naar nieuwe mogelijkheden om een versnelling op gang te brengen. Braal: “We stomen onze organisatie klaar om een verdubbeling van het aantal projecten voor elkaar te krijgen. Hier hebben we ook andere partijen voor nodig, dus we zetten aan alle kanten in op een langdurige en efficiënte samenwerking.”

### **Afwijkend resultaat voor duurzaamheid door andere CO<sub>2</sub>-meetmethode**

Dit jaar was de meting voor de CO<sub>2</sub>-uitstootwarmtevraag per m<sup>2</sup> anders dan vorig jaar. Dit verklaart waarschijnlijk de daling van een B naar een C. Het kengetal voor de CO<sub>2</sub>-uitstoot is dit jaar gestegen omdat we in Nederland minder Gronings gas kregen en daardoor meer gas hebben geïmporteerd.

Ook andere corporaties hadden hiermee te maken. Hoe meer woningen door corporaties verwarmd worden met elektriciteit of een warmtenet, hoe lager de CO<sub>2</sub>-uitstoot is per m<sup>2</sup>.

### **Beschikbaarheid en betaalbaarheid: mooie sprong vooruit**

Op de deelscores 'beschikbaarheid' en 'huisvesten doelgroep' zien we een mooie sprong omhoog van een B in 2021 naar een A dit jaar.

Vidomes zet al jaren fors in op het beschikbaar houden van woningen voor mensen met lagere inkomens. Want daar zit de grootste woningnood. Woningzoekenden moeten steeds langer wachten voor ze een woning krijgen. Daarom willen we heel graag meer woningen toevoegen en zijn we steeds op zoek naar locaties om te bouwen. En we gaan experimenteren met 'woningdelen' voor jongere huishoudens.

Op betaalbaarheid van de gemiddelde huur die onze huurders betalen scoort Vidomes een C. Een verklaring hiervoor is dat we de huurmatiging voor de hogere inkomens, die deze matiging vanwege hun inkomen niet nodig hebben, afbouwen. Dat veroorzaakt deels wat hogere huren, en geeft ons anderzijds ook ruimte om woningen betaalbaar te houden voor de lagere inkomens.

### **De verbetering op bedrijfslasten houden we vast**

Over de bedrijfslasten vertelt Braal: "De afgelopen jaren hebben we een actief beleid gevoerd om onze beïnvloedbare bedrijfslasten te optimaliseren en onze uitgaven heel scherp te koppelen aan de maatschappelijke resultaten die we willen bereiken. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen. Zo zijn we duurzaam van een C- naar een B-oordeel op bedrijfslasten gegaan. En verder blijven we ons meer dan gemiddeld inzetten op leefbaarheid. We zien dat onze intensieve overlastaanpak veel verschil maakt voor onze huurders. De iets hogere bedrijfslasten daarvoor nemen we voor lief."

De komende jaren ligt er een enorme (bouw)opgave voor ons. Dit zal een opwaarts effect hebben op onze bedrijfslasten en dan met name op het onderdeel personele bezetting. Want om de groei van de opgave aan te kunnen, gaan we ook onze formatie uitbreiden. Vanuit de bedrijfsvoering zetten we in op het slim organiseren van ons werk, waarbij we focus houden op werkgeluk en de ontwikkeling van onze mensen.

### **Over de energiecrisis: 'We helpen huurders waar we kunnen'**

Tot slot vertelt Braal: "We vinden het belangrijk om er voor onze huurders te zijn in de huidige energiecrisis. Daarom doen we veel om onze huurders te helpen hun energie- en gasverbruik te verminderen. Zo geven we huurders via [www.vidomes.nl/energiebesparen](http://www.vidomes.nl/energiebesparen) veel energiebespaartips en kunnen huurders een gratis adviesgesprek aanvragen met onze energiecoaches. Via een externe partner komen energieambassadeurs bij onze huurders over de vloer om energiebesparende maatregelen aan te brengen in de woningen. En voor veel huurders die de energie- en gasrekening direct aan Vidomes betalen, stijgen de energiekosten - dankzij goede prijsafspraken die we gemaakt hebben - tot 1 januari 2024 niet. Maar we doen meer! Zo leggen we op steeds meer daken zonnepanelen, bouwen we nieuwbouwwoningen volledig gasvrij en bij groot onderhoud bereiden we woningen voor op elektrisch koken. Tenslotte versnellen we het isoleren van slecht geïsoleerde woningen en verduurzamen we onze woningen tijdens renovatiewerkzaamheden."

### **Meer over de Aedes-benchmark**

---

De Aedes-benchmark bestaat uit vijf prestatievelden: huurdersoordeel, bedrijfslasten, duurzaamheid, onderhoud & verbetering en beschikbaarheid & betaalbaarheid. De benchmark maakt prestaties van corporaties inzichtelijk. Zo weten corporaties waar ze staan ten opzichte van andere vergelijkbare corporaties. Op basis van de benchmarkcijfers kunnen corporaties vervolgens de eigen prestaties gericht verbeteren, van elkaar leren en samenwerken. Aedes voerde de benchmark dit jaar voor het achtste achtereenvolgende jaar uit. Er deden 273 woningcorporaties mee. Zij vertegenwoordigen 99% van alle corporatiewoningen. Meer informatie vindt u op: <https://benchmark.aedes.nl>

### **Noot voor de redactie**

---

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de communicatieadviseurs Sandra Valk of Rick Kapper via [communicatie@vidomes.nl](mailto:communicatie@vidomes.nl).