

Delft, 22 november 2018

PERSBERICHT

Vidomes in Aedes benchmark: 'We zetten mooie stappen'

Vandaag publiceerde brancheorganisatie Aedes de resultaten van de vijfde benchmark voor de corporatiesector. Onderwerpen als huurdersoordeel en duurzaamheid staan hierin centraal. Bij huurdersoordeel wisselde Vidomes 4 C's in voor 2 B's en 2 C's. "Hier zijn we blij mee. Net als met de B voor duurzaamheid. Daar waar de resultaten minder goed zijn, hebben we er vertrouwen in dat onze huidige verbeteracties snel resultaat op gaan leveren", zegt Daphne Braal, bestuurder bij Vidomes.

Nieuwe huurders geven Vidomes in deze benchmark een 7,7 tegenover een 7,2 het jaar ervoor. Huurders met een reparatieverzoek waarderen Vidomes met een 6,7. Het jaar daarvoor was dit nog een 6,9. Het cijfer dat Vidomes krijgt van vertrokken huurders stijgt van een 6,8 naar een 7,5. "Het is fijn om bij nieuwe én vertrokken huurders zo'n mooie verbetering te zien", zegt Braal. "Maar we zijn niet blij met het lagere cijfer voor de afhandeling van reparatieverzoeken. Gelukkig zijn we hier wél op de goede weg."

Stevig verbeterprogramma

Braal vervolgt: "We hebben een stevig verbeterprogramma opgesteld, om de klanttevredenheid op reparatieonderhoud te verbeteren. De verbeterpunten voeren we stapsgewijs door. Uit onderzoek bleek bijvoorbeeld dat onze huurders graag sneller geholpen willen worden. Onze onderhoudsmedewerkers werken nu niet meer in dagdelen, maar in blokken van 2 uur. Ook is er in de Frontoffice – bijvoorbeeld aan de telefoon – meer technische kennis, waardoor we huurders sneller en vaker in één keer goed kunnen helpen."

Bedrijfslasten

Over de hele linie van de afgelopen 5 jaar is een daling te zien. Wel valt het ons op dat onze bedrijfslasten hoger zijn dan het gemiddelde in de sector. Een van de redenen hiervoor is de grote inzet die Vidomes op leefbaarheid doet. We zien dat de inzet van complexbeheerders en consultants, die overlast aanpakken, veel verschil maakt voor onze huurders. Op andere onderdelen gaan we kritisch kijken hoe we onze bedrijfslasten kunnen verlagen, zonder op kwaliteit in te leveren.

Duurzaamheid

Dit jaar kende Aedes voor het eerst scores toe aan duurzaamheid. En Vidomes trapt af met een mooie A voor de CO₂-uitstoot. Het gaat hierbij om het daadwerkelijke gasverbruik. Voor de energieprestatie (de 'energiezuinigheid' van de woning) scoort Vidomes een C. Hier verwachten we de komende jaren, door de onderhoudsprojecten die we uitvoeren, een verbetering te zien. We maken hierbij forse labelsprongen. Zo werkt Vidomes continu aan haar verduurzamingsopgave én bewustwording van huurders hierbij.

Onderhoud en verbetering

Vidomes werkte de afgelopen jaren hard aan woningverbetering en de projectmatige wijze waarop we dit doen. Zo is een aantal grote complexen al verbeterd. Ook de komende jaren pakt Vidomes veel woningen aan. In 2019 voeren we in 30 complexen grote onderhoudsprojecten uit. Daar bovenop verduurzamen we de komende vijf jaar 1.500 woningen. We bereiden de woningen voor op aardgasvrij, verhogen het comfort en werken aan een verlaging van de energierekening. Binnen onze financiële mogelijkheden spannen we ons daar maximaal voor in. Tegelijkertijd bewaken we de betaalbaarheid van onze woningen.

Beschikbaarheid en betaalbaarheid

De scores voor beschikbaarheid en betaalbaarheid zijn dit jaar voor het eerst openbaar. Vidomes heeft, tegen de stroom in, de afgelopen 10 jaar het aantal betaalbare woningen op peil weten te houden. We zijn dan ook

teleurgesteld over de overall score van een C op dit onderdeel. Vidomes heeft inderdaad relatief hogere huren dan het landelijk gemiddelde, maar zit regionaal wel op het gemiddelde. Waar veel corporaties woningen verkopen om hun investeringsopgave te financieren, kiest Vidomes voor wat hogere huren, om zo het aantal betaalbare woningen op peil te houden. Daartoe verlagen we ook vaak de huur bij leegkomst van een woning. Onze maximale inzet is gelukkig wel zichtbaar in de hoge score voor het huisvesten van de doelgroep. Hier scoort Vidomes een A.

Meer over de Aedes-benchmark

De Aedes-benchmark bestaat uit vijf prestatievelden: Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Duurzaamheid, Onderhoud & verbetering en Beschikbaarheid & betaalbaarheid. Deze geven op hoofdlijnen een totaalbeeld over het presteren van individuele corporaties en de gehele sector. Aedes voerde de benchmark dit jaar voor het vijfde achtereenvolgende jaar uit. Dit jaar deden er 291 woningcorporaties (90 procent) aan mee. De prestaties zijn dit jaar in de volle breedte verbeterd: de bedrijfslasten zijn verder gedaald, het vastgoed is duurzamer geworden, corporaties zijn fors meer gaan investeren in woningverbetering en de huurprijsstijging is zeer beperkt. Het huurdersoordeel over de ervaren dienstverlening blijft stabiel.