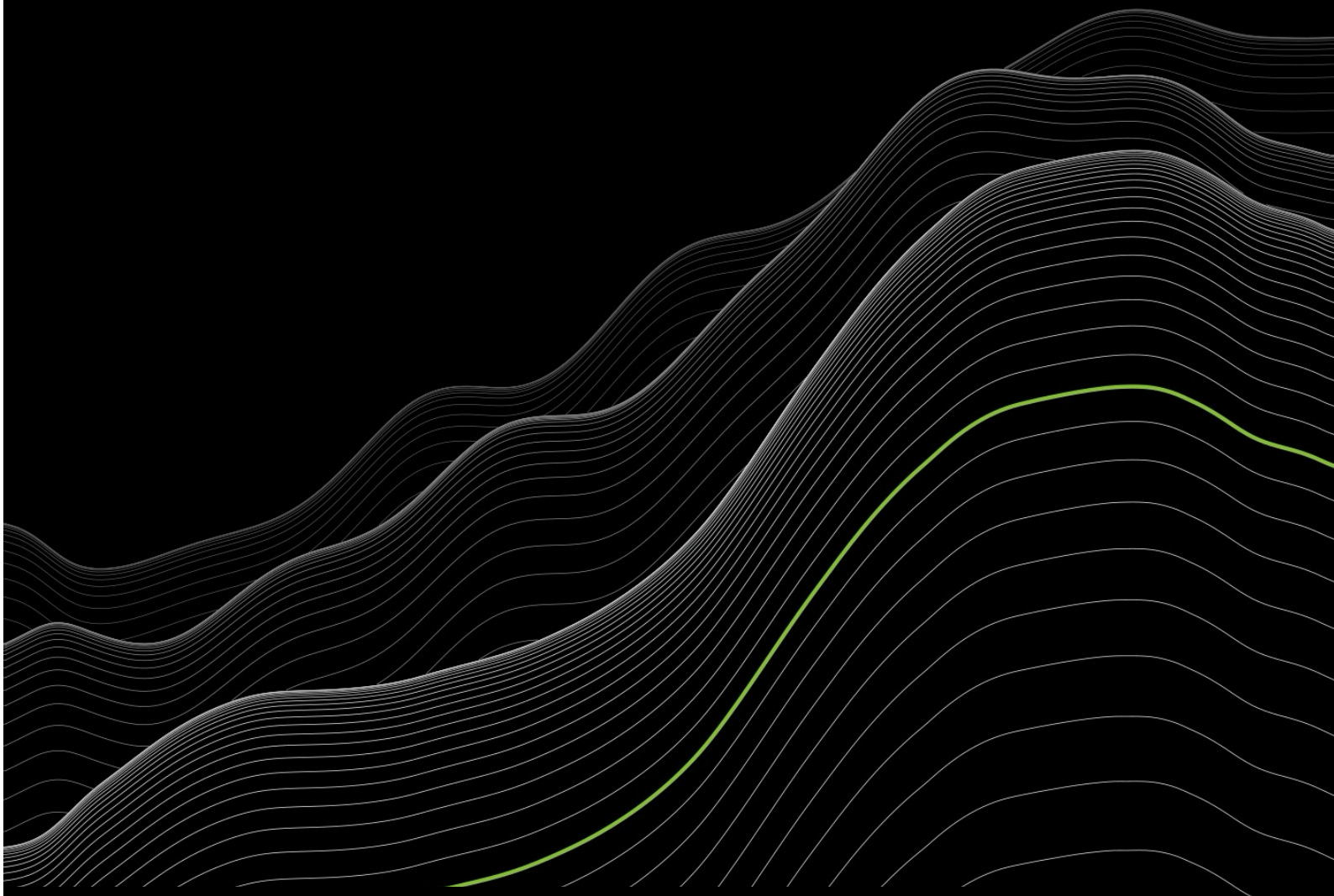
De opbouw van complexscores in de praktijk

Hoe start je het gesprek over het meten van de maatschappelijke prestaties



ORTEC FINANCE

Contents

1. Introductie 3

2. Complexscores 4

2.1. Wat is een complexscore? 4

2.2. Opbouw van een complexscore 4

2.3. Visualisatie van radardiagram 5

2.4. Toepassing van complexscores 6

3. Data-analyse scoreopzetten SAM gebruikers 7

3.1. Methodiek 7

3.2. Resultaten 7

4. Best practice complexscores en spin in SAM 9

5. Inrichten in SAM; aanpassen aan eigen strategie 11

6. Meer informatie? 12

7. Bijlage: voorbeeld scores per indicator 13

8. Disclaimer 19

1. Introductie

Complexscores zijn voor veel corporaties een vast onderdeel binnen de vastgoedsturing. Ze vormen de brug tussen de doelen van een corporatie en de concrete keuzes die worden gemaakt. We merken dat in de praktijk de invulling van de complexscores sterk varieert. Welke indicatoren neem je mee? Hoe zwaar laat je een indicator meewegen? En misschien wel het belangrijkste: levert de score betrouwbare sturingsinformatie op?

Het gebruik van SAM, onze applicatie voor portefeuille- en assetmanagement, en het aantal gebruikers zijn de afgelopen jaren verder gegroeid. Dat biedt ons de mogelijkheid om een goed beeld te schetsen van hoe corporaties hun maatschappelijke prestaties vertalen naar complexscores. Voor deze analyse hebben wij gegevens verzameld uit SAM over de inrichting van complexscores en de radardiagrammen.

In dit artikel delen wij de belangrijkste inzichten uit deze analyse. We laten zien uit welke indicatoren de complexscores in de praktijk worden opgebouwd. Daarnaast presenteren we op basis van de data-analyse en onze eigen expertise een best practice.

Het doel is niet om één 'juiste' manier te presenteren. Iedere corporatie heeft immers haar eigen doelstellingen. Het doel is om een basis te bieden voor hoe de complexscores kunnen worden opgebouwd.

2. Complexscores

2.1. Wat is een complexscore?

Complexscores worden gebruikt om de prestaties van een complex op een objectieve manier inzichtelijk te maken. Door complexscores toe te voegen aan de complexpagina maak je de sterke en zwakke punten van een complex inzichtelijk. De manier waarop een complexscore is ingericht, is afhankelijk van de kaderdoelstellingen van de corporatie, maar ook van de beschikbare data.

2.2. Opbouw van een complexscore

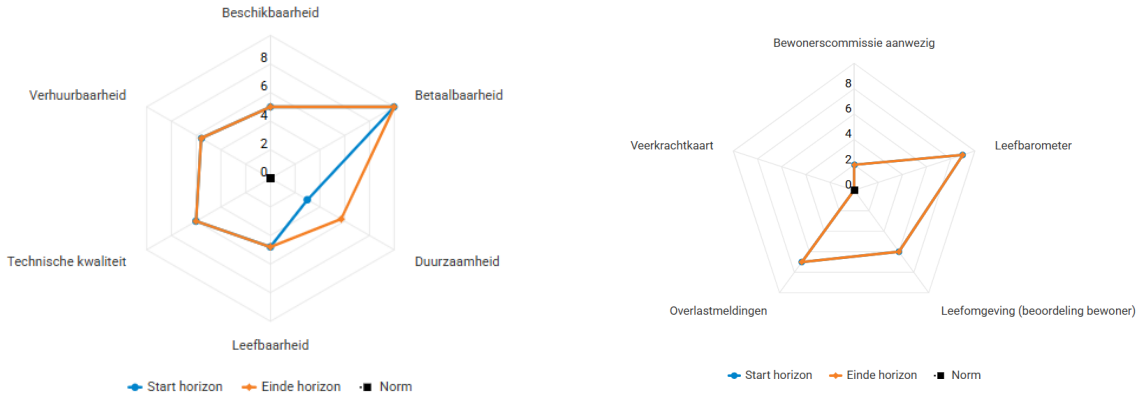
Een complexscore kan bestaan uit verschillende thema's of indicatoren. Een thema bestaat uit een selectie van indicatoren rondom een specifiek onderwerp en sluit aan bij doelstellingen van de corporatie.

Een indicator meet een specifiek aspect van een complex en is gebaseerd op een vastgoedkenmerk. De gegevens van dit vastgoedkenmerk worden ingedeeld in klassen, waaraan scores worden toegekend. Zo ontstaat een objectieve beoordeling van de prestaties van een complex.

Deze indicatoren kunnen worden samengevoegd tot een totaalscore zoals de maatschappelijke score, of tot een sub score voor thema's zoals duurzaamheid of leefbaarheid. Met behulp van wegingsfactoren wordt bepaald hoe zwaar een indicator meeweegt in de score.

2.3. Visualisatie van radardiagram

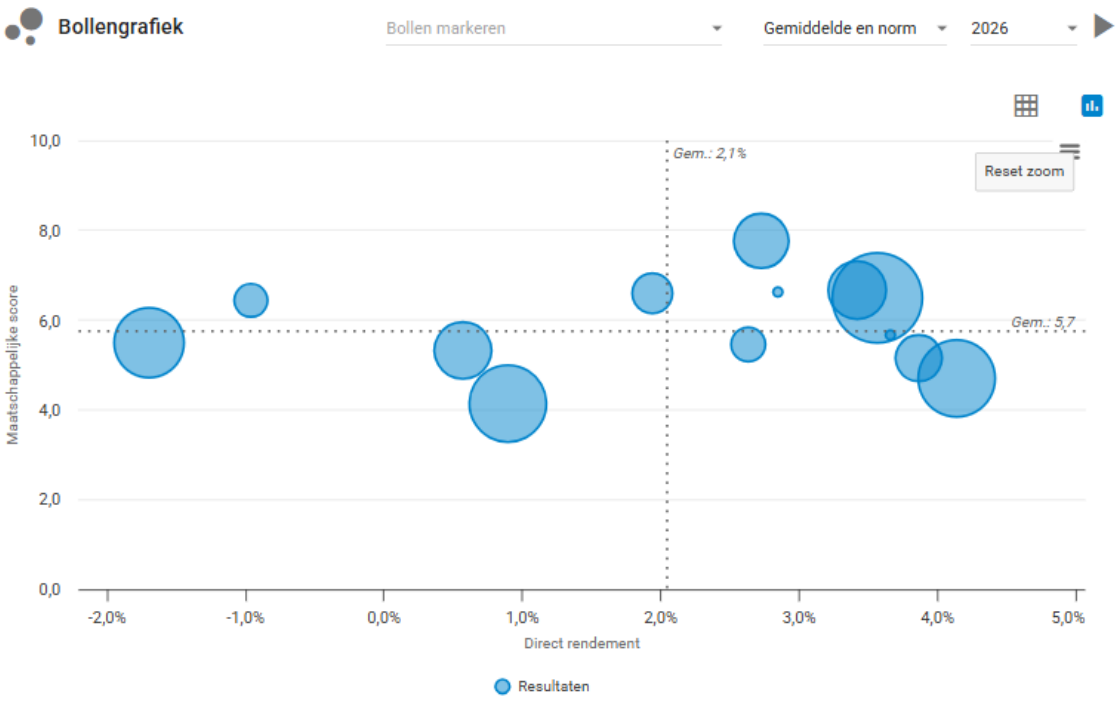
Indicatoren en scores kunnen worden opgenomen in een radardiagram, binnen SAM ook wel een 'spin' genoemd. In de onderstaande afbeeldingen zijn enkele voorbeelden weergegeven. Er kan bijvoorbeeld voor een specifiek thema een spin worden samengesteld waarin de onderliggende indicatoren worden weergegeven. Hierdoor ontstaat een overzichtelijke visualisatie van de prestaties van de verschillende indicatoren binnen dat thema. Op die manier wordt inzichtelijk op welke indicatoren binnen een thema een complex minder presteert, zodat hier gericht op kan worden gestuurd.



Figuur 1: voorbeeld van de opbouw van een radardiagram. Links is het radardiagram op hoofdthema's weergegeven. Rechts wordt een verdieping getoond voor het hoofdthema Leefbaarheid, waarbij de onderliggende indicatoren inzichtelijk zijn gemaakt.

2.4. Toepassing van complexscores

Wanneer blijkt dat de huidige strategie onvoldoende bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen, kunnen complexscores ondersteunen bij het selecteren van complexen waar sturing nodig is. Een veelgebruikt hulpmiddel hierbij is de bollengrafiek (zie het voorbeeld hieronder). Deze kan worden gebruikt om bijvoorbeeld de financiële prestaties af te zetten tegen de maatschappelijke score of een specifiek thema, zoals duurzaamheid. De bollengrafiek maakt inzichtelijk welke complexen op beide aspecten relatief laag scoren. Door vervolgens in te zoomen op de onderliggende indicatoren kan worden bepaald welke factoren hieraan bijdragen. Op basis van deze inzichten kunnen gerichte beleidskeuzes worden gemaakt.



Figuur 2: Bollengrafiek waarin het directe rendement van complexen wordt afgezet tegen de maatschappelijke score.

3. Data-analyse scoreopzetten SAM gebruikers

3.1. Methodiek

Om inzicht te krijg in hoe complexscores in de praktijk worden ingericht, hebben we de scoreopzetten van de SAM-gebruikers geanalyseerd. De invulling van de complexscores verschilt sterk per corporatie. Door de groei van het aantal SAM-gebruikers beschikken we over een omvangrijke dataset die de verschillen en de overeenkomsten kan weergeven.

We hebben alle relevante data met betrekking tot de complexscores uit SAM verzameld en verwerkt. Aangezien gebruikers zelf de benaming van de thema's en indicatoren bepalen, hebben we deze gestandaardiseerd, om ze te kunnen vergelijken. De standaardisering brengt altijd enige mate van subjectiviteit met zich mee, maar is zorgvuldig uitgevoerd.

3.2. Resultaten

Uit de analyse van de data komen zes duidelijke **thema's** naar voren: beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, technische kwaliteit, verhuurbaarheid en leefbaarheid. Deze thema's komen sterk overeen met de nationale prestatieafspraken (NPA). Ten opzichte van de NPA is verhuurbaarheid als aanvullend thema opgenomen. Daarnaast is leefbaarheid uitgesplitst in twee thema's: leefbaarheid, gericht op de omgeving, en technische kwaliteit, gericht op de woning. In de tabel staat welk percentage van de corporatie het thema opgenomen heeft in de complexscore.

Het aantal en de soort **indicatoren** die per thema worden gebruikt verschilt sterk per corporatie. Op basis van de data hebben we het onderstaande overzicht gemaakt met de indicatoren die het meest per thema worden gebruikt.

Tabel 1. Hoe wordt de spin momenteel ingericht?

Thema	Percentage	Indicator	Percentage
Portefeuille/beschikbaarheid	65%	Oppervlakte/kamers	38%
		Vastgoedtype	30%
		Toegankelijkheid	32%
Betaalbaarheid	71%	Huurklasse	58%
		Huur/streefhuur	9%
		Woonlasten	8%
Duurzaamheid	98%	Energielabel (EP2)	92%
		CO2-uitstoot	39%
		Gasloos	38%
		Afstand tot de standaard	30%
		Warmtebehoefte/isolatie	18%
		Zonnepanelen	9%
Technische kwaliteit	91%	Buitenkwaliteit/conditiescore	73%
		Reparaties	31%
		Binnenkwaliteit	24%
		Onderhoudskosten	19%
		Leeftijd BKT	19%
		Bouwjaar	13%
Klant/verhuurbaarheid	74%	Reacties	43%
		Mutatiegraad	38%
		Weigeringen/acceptaties	28%
		Woningkwaliteit (beoordeling bewoner)	25%
		Mutatiekosten/-onderhoud	11%
Leefbaarheid	74%	Leefbaarheidsscore*	34%
		Locatie/buurt	27%
		Leefbaarometer	26%
		Overlast	18%
		Huurachterstand	12%

* Alternatieve score dan de leefbaarometer; o.a. Rigo score, Veerkrachtkaart.

4. Best practice complexscores en spin in SAM

Op basis van de data-analyse en onze eigen expertise geven we een voorbeeld van hoe complexscores en de bijbehorende spin binnen SAM kunnen worden ingericht. Als uitgangspunt is gekeken naar tabel 1, waarbij rekening is gehouden met de indicatoren die in de praktijk het meest worden gebruikt. Vervolgens zijn op basis van onze kennis en ervaring bepaalde indicatoren toegevoegd of juist verwijderd. Tabel 2 bestaat uit een totale maatschappelijke score, opgebouwd uit thema's met onderliggende indicatoren en bijbehorende wegingen. De voorgestelde wegingen bieden een bruikbare basis, maar zijn gebaseerd op onze ervaringen en daarmee per definitie subjectief.

Deze indicatoren, thema's en wegingen kunnen een goed vertrekpunt vormen, maar deze dienen altijd te worden getoetst aan de doelstellingen van jullie eigen corporatie. Daarnaast geven we in de bijlage een voorbeeld van de indeling van de onderliggende klassen en bijbehorende scores per indicator. Ook deze dienen binnen jullie corporatie te worden bepaald en afgestemd op de doelstellingen.

Tabel 2. Best practice

Thema	Indicator		Data
Portefeuille/ beschikbaarheid 20%	Oppervlakte/kamers	33%	Eigen data. Oppervlakte beschikbaar in VGR/WALS.
	Vastgoedtype	33%	Eigen data.
	Toegankelijkheid	33%	Eigen data.
Betaalbaarheid 10%	Netto huurklasse	40%	Eigen data. Beschikbaar in SAM.
	Streefhuur/maximale huur	30%	Eigen data. Beschikbaar in VGR/WALS.
	Woonlasten (woonquote)	30%	Eigen data. Mogelijk vanuit SAMBA1.
Duurzaamheid 30%	Energielabel (EP2)	25%	Eigen data. Mogelijk vanuit Vitec Vabi/VGR.
	CO2-uitstoot	25%	Eigen data. Mogelijk vanuit Vitec Vabi/VGR.
	Gasloos	25%	Eigen data. Mogelijk vanuit Vitec Vabi/VGR.
	Afstand tot de standaard	25%	Eigen data. Mogelijk vanuit Vitec Vabi/VGR.
Technische kwaliteit 10%	Conditiescore	33%	Eigen data. Beschikbaar in VGR/WALS.
	Leeftijd BKT	33%	Eigen data.
	Onderhoudskosten	33%	Eigen data. Beschikbaar in WALS.
Klant/ verhuurbaarheid 10%	Aantal reacties	30%	Eigen data.
	Woningkwaliteit (beoordeling bewoner)	30%	Eigen data. Mogelijk a.d.h.v. Huurdersonderzoek Aedes Benchmark2.
	Mutatiegraad	40%	Eigen data. Beschikbaar in WALS.
Leefbaarheid 20%	Leefbaarometer	33%	https://www.leefbaarometer.nl/
	Leefomgeving (beoordeling bewoner)	33%	Eigen data. Mogelijk a.d.h.v. vragen uit Huurdersonderzoek Aedes Benchmark3. Bijvoorbeeld met KHW.
	Overlast	33%	Eigen data. Aantal meldingen of incidenten op complexniveau

[1] https://www.ortecfinance.com/nl-nl/industries/woningcorporaties/dienstverlening/samba-inzicht-in-woonlasten
[2] https://aedes.nl/aedes-benchmark/toelichting-op-het-prestatieveld-onderhoud-en-verbetering
[3] https://aedes.nl/aedes-benchmark/toelichting-op-de-verdieping-leefbaarheid

5. Inrichten in SAM; aanpassen aan eigen strategie

Hoewel de best practice een sterke basis biedt voor het inrichten van de scores en radardiagrammen, is het belangrijk om deze niet één-op-één over te nemen. Iedere corporatie heeft immers haar eigen strategie. Ons advies is om de best practice als basis te gebruiken en vervolgens aanpassingen te doen die aansluiten bij de ambities van de corporatie. Deze inrichting begint bij de portefeuilledoelstellingen. Op basis van deze doelstellingen kan worden bepaald welke thema's belangrijk zijn binnen de organisatie en welke prestaties inzichtelijk moeten worden gemaakt.

Het is essentieel om de relevante afdelingen actief te betrekken, zodat gezamenlijk kan worden besloten welke thema's en indicatoren van belang zijn. Deze samenwerking zorgt voor draagvlak binnen de organisatie en leidt tot een soepeler verloop van complexsessies.

Als de gewenste thema's en indicatoren zijn vastgesteld, is het belangrijk om het VGR-bestand na te lopen. Welke flexibele vastgoedkenmerken moeten nog worden toegevoegd of worden aangevuld, en moet hiervoor nog data worden verzameld? Als het VGR-bestand up-to-date is kan de vertaalslag worden gemaakt naar SAM.

Daarnaast is het belangrijk om de inrichting van de complexscores periodiek te evalueren. Ontwikkelingen binnen de NPA of aanpassingen in de doelstellingen van de organisatie kunnen een aanleiding zijn om de thema's en indicatoren te herzien.

Wanneer complexscores goed zijn ingericht en up-to-date worden gehouden, vormen zijn meer dan een overzicht van prestaties. Complexscores bieden inzicht in de sterke en zwakke punten van een complex en ondersteunen bij het maken van beleids- en investeringskeuzes. Complexscores zijn dus niet alleen een rapportagemiddel, maar ook een waardevol sturingsinstrument.

6. Meer informatie?

Mocht je nog vragen hebben naar aanleiding van dit artikel, neem dan contact op met onderstaande contactpersonen.

Ook staat Ortec Finance voor je klaar als extra ondersteuning gewenst is.

Ronald Rouwendaal
Senior Consultant
Ronald.Rouwendaal@ortec-finance.com

Menno Logemann
Teamleider Vastgoedsturing
Menno.Logemann@ortec-finance.com

Pieter ten Holter
Business Developer
Pieter.tenHolter@ortec-finance.com

7. Bijlage: voorbeeld scores per indicator

Portefeuille/beschikbaarheid		
Oppervlakte/kamers	40 - 60 m2	10
	60 - 80 m2	10
	80 - 100 m2	8
	> 100m2	6
	Onbekend/Niet-woningen	-
Vastgoedtype	MGW met lift	10
	EGW	8
	MGW zonder lift	3
	Onbekend/Niet-woningen	-
Toegankelijkheid	BAT 4 - Zorggeschikt (verpleeghuis)	10
	BAT 3 - Rolstoel bewoonbaar (zorggeschikt)	10
	BAT 2 - Rollator bewoonbaar (geclusterde woonvorm)	8
	BAT 1 - Wandelstok bewoonbaar (nultredenwoning)	6
	Ongeschikte woning	1
	Onbekend/Niet-woningen	-

Betaalbaarheid		
Netto huurklasse	Goedkoop	10
	Betaalbaar 1-2 pers.	10
	Betaalbaar 3+ pers.	8
	Duur tot huurtoeslaggrens	6
	Duur vanaf huurtoeslaggrens tot middenhuurgrens	4
	Vanaf middenhuurgrens	2
	Onbekend/Niet-woningen	-
Streefhuur/maximale huur	< 60%	4
	60 - 65 %	7
	65 - 70 %	10
	70 - 75 %	10
	75 - 80 %	7
	> 80%	4
	Onbekend/Niet-woningen	-
Woonlasten (woonquote)	< 20%	10
	20 - 25 %	8
	25 - 30 %	6
	30 - 35 %	6
	35 - 40 %	4
	45 - 50 %	2
	> 50 %	1
	Onbekend/Niet-woningen	-

Duurzaamheid		
Energielabel (EP2)	≤ 0,00 (A++++)	10
	0,01 - 50,00 (A+++)	10
	50,01 - 75,00 (A++)	9
	75,01 - 105,00 (A+)	9
	105,01 - 160,00 (A)	8
	160,01 - 190,00 (B)	6
	190,01 - 250,00 (C)	3
	250,01 - 290,00 (D)	3
	290,01 - 335,00 (E)	1
	335,01 - 380,00 (F)	1
	> 380,00 (G)	1
	Onbekend/Niet-woningen	-
CO2-uitstoot	0 - 500 kg/jaar	10
	500 - 1000 kg/jaar	9
	1000 - 1500 kg/jaar	8
	1500 - 2000 kg/jaar	7
	2000 - 2500 kg/jaar	6
	2500 - 3000 kg/jaar	5
	3000 - 3500 kg/jaar	4
	3500 - 4000 kg/jaar	3
	4000 - 5000 kg/jaar	2
	> 5000 kg/jaar	1
	Onbekend/Niet-woningen	-
Gasloos	Ja, warmtenet	10
	Ja, elektrische warmtepomp	10
	Ja, anders	10
	Nee, hybride warmtepomp & voorbereid op	7
	Nee, hybride warmtepomp	6
	Nee, voorbereid op	3
	Nee	1
	Onbekend/Niet-woningen	-
Afstand tot de Standaard	0 - 0,01 kWh/m^2 (voldoet aan de standaard)	10
	0,01 - 25 kWh/m^2 (optimaliseren)	8
	25 - 50 kWh/m^2 (onder gemiddeld)	7
	50 - 75 kWh/m^2 (gemiddeld)	6
	75 - 100 kWh/m^2 (boven gemiddeld)	4
	> 100 kWh/m^2 (stevige ingreep)	2
	Onbekend/Niet-woningen	-

Technische kwaliteit		
Conditiescore	1	10
	2	8
	3	6
	4	4
	5	1
	6	1
	Onbekend/Niet-woningen	-
Leeftijd BKT	0 - 10 jaar	10
	11 - 20 jaar	7
	21 - 30 jaar	4
	> 30 jaar	1
	Onbekend/Niet-woningen	-
Onderhoudskosten (historisch)	0 - 1000 euro	10
	1000 - 1500 euro	9
	1500 - 2000 euro	8
	2000 - 2500 euro	6
	2500 - 3000 euro	4
	3000 - 3500 euro	3
	3500 - 4000 euro	2
	> 4000 euro	1
	Onbekend/Niet-woningen	-

Klant/verhuurbaarheid		
Aantal reacties	> 300	10
	201 - 300	10
	151 - 200	8
	101 - 150	6
	51 - 100	6
	26 - 50	4
	< 25	2
	Onbekend/Niet-woningen	-
Woningkwaliteit (beoordeling bewoner)	10	10
	9	9
	8	8
	7	7
	6	6
	5	5
	4	4
	3	3
	2	2
	1	1
	Onbekend/Niet-woningen	-
Mutatiegraad	0 - 2,5 %	2
	2,5 - 5 %	6
	5 - 7,5 %	10
	7,5 - 10 %	8
	10 - 12,5 %	6
	12,5 - 15 %	4
	> 15%	2
	Onbekend/Niet-woningen	-

Leefbaarheid		
Leefbaarometer	Uitstekend	10
	Zeer goed	9
	Goed	8
	Ruim voldoende	7
	Voldoende	6
	Zwak	4
	Onvoldoende	3
	Ruim onvoldoende	2
	Zeer onvoldoende	1
	Onbekend/Niet-woningen	-
Leefomgeving (beoordeling bewoner)	10	10
	9	9
	8	8
	7	7
	6	6
	5	5
	4	4
	3	3
	2	2
	1	1
	Onbekend/Niet-woningen	-
Overlastmeldingen	Geen	10
	1 - 4	9
	4 - 8	8
	8 - 12	7
	12 - 15	6
	> 15	1
	Onbekend/Niet-woningen	-

8. Disclaimer

Ortec Finance would like to emphasize that Ortec Finance is a software provider of technology and IT solutions for risk and return management for institutions and private investors. Please note that this information has been prepared with care using the best available data. This information may contain information provided by third parties or derived from third party data and/or data that may have been categorized or otherwise reported based upon client direction. For this information of third-party providers, the following additional terms and conditions regarding the use of their data apply: https://www.ortecfinance.com/en/legal/disclaimer.

Ortec Finance and any of its third-party providers assume no responsibility for the accuracy, timeliness, or completeness of any such information. Ortec Finance and any of its third-party providers accept no liability for the consequences of investment decisions made in relation to this information. All our services and activities are governed by our general terms and conditions which may be consulted on https://www.ortecfinance.com/ and shall be forwarded free of charge upon request.

Any analysis provided herein is derived from use of Ortec Finance's software and does not constitute advice as to the value of securities or the advisability of investing in, purchasing, or selling securities. Ortec Finance is not registered as an investment adviser under the US Investment Advisers Act of 1940, an equivalent act in another country and every successive act or regulation. For the avoidance of doubt, in case terms like "client(s)" and "advisor(s)" are used in communications of Ortec Finance, then these terms are always referred to client(s) of Ortec Finance's contract client and its advisor(s).

ORTEC FINANCE

About us

We are a leading provider of technology and solutions for risk and return management. It is our purpose to enable people to **manage the complexity of investment decisions** themselves.

This is accomplished via the delivery of technologies and solutions for investment decision-making to financial institutions, wealth managers & advisors, and real estate companies around the world. Our strength lies in an effective combination of advanced modeling, innovative technology, and in-depth market knowledge. This supports investment professionals in achieving better risk-return ratios, leading to better results.

600+
Customers

96%
Retention rate

20+
Countries represented

14+
Trillion euros in assets managed by our clients

Headquartered in Rotterdam, The Netherlands, we have offices in Amsterdam, London, Zurich, Toronto, New York, Melbourne and Singapore.

contact@ortecfinance.com www.ortecfinance.com