

De opbouw van complexscores in de praktijk

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

Lisa Klatten, Menno Logemann en Pieter Postma





Introductie

Over de [complexscores](#) hebben we al vaker geschreven. Ze zijn immers een belangrijk onderdeel van de performance analyse die assetmanagers uitvoeren met [Ortec Finance SAM](#). Wij vroegen ons echter af hoe gebruikers nu in de praktijk invulling geven aan deze scores.

SAM is al bij meer dan 80 klanten geïmplementeerd. We hebben daarmee een hoop data over de opbouw van scores in de praktijk. Deze data hebben we geanalyseerd. De uitkomsten van deze analyse delen we met jullie, ter inspiratie.



Over complexscores

Wat is een complexscore?

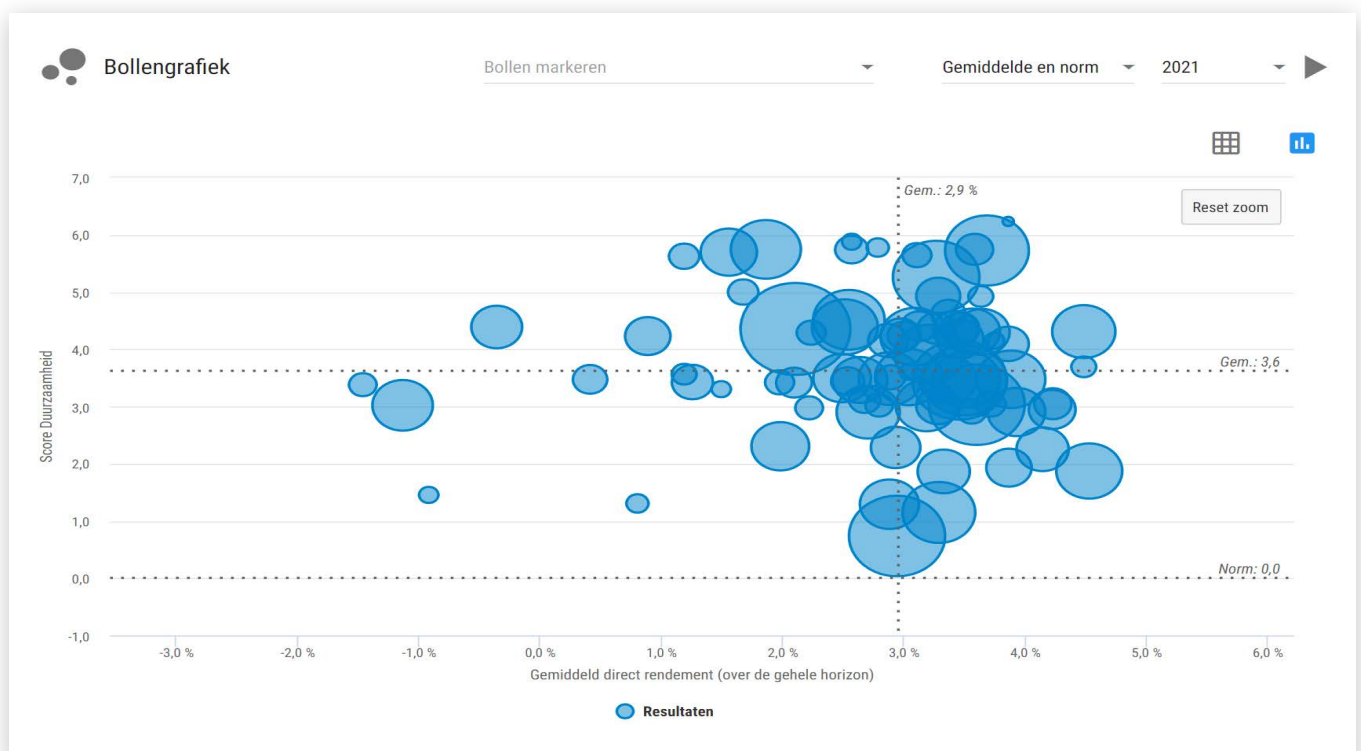
Complexscores helpen om de (maatschappelijke) prestaties van een complex eenduidig en objectief te beoordelen. Een complexscore wordt vrijwel altijd samengesteld uit meerdere indicatoren en kent een directe relatie met de maatschappelijke doelen van de corporatie. Een hoge complexscore laat zien dat het complex in hoge mate bijdraagt aan deze maatschappelijke doelen. Welke indicatoren je gebruikt, is daarom onder andere afhankelijk van de doelen, maar ook van de beschikbaarheid van informatie en de eigen informatiebehoefte.

Hoe maak je een complexscore?

Indicatoren zijn gebaseerd op een vastgoedkenmerk. De data van het vastgoedkenmerk wordt ingedeeld in klassen. Iedere klasse krijgt een score (bijvoorbeeld een cijfer tussen de 1 en 10). De losse indicatoren worden ook wel enkelvoudige scores genoemd. Je kunt dan denken aan de score 'gasloos'. Losse indicatoren kunnen vervolgens opgeteld worden tot totaalscores, bijvoorbeeld een score voor duurzaamheid. In deze totaalscores kan je doormiddel van een wegingsfactor indicatoren zwaarder laten wegen.

Waar gebruik je de complexscores voor?

Wanneer portefeuilledoelstellingen met de huidige strategie niet behaald worden, helpen complexscores bij het ranken en selecteren van complexen voor een nieuwe strategie. Een logische start is dan een bollengrafiek. In de bollengrafiek worden zowel de financiële prestaties, als de maatschappelijke prestaties van complexen tegen elkaar afgezet (zie ook het voorbeeld). Linksonder in de bollengrafiek bevinden zich de complexen die zowel financieel als op duurzaamheidsvlak weinig bijdragen aan het halen van de doelstellingen. Vervolgens kan er verder worden ingezoomd op de onderliggende indicatoren. Komt de lage score door een hoge CO2-uitstoot of doordat de woningen niet gasloos zijn, et cetera? Dit soort analyses kunnen ook helpen in de onderbouwing van de beleidskeuzes wanneer de strategie aangepast wordt.





Over de onze data-analyse

De aanleiding voor onze data-analyse

Over de [complexscores](#) hebben we al vaker geschreven. Ze zijn immers een belangrijk onderdeel van de performance analyse die assetmanagers uitvoeren met [Ortec Finance SAM](#). Wij vroegen ons echter af hoe gebruikers nu in de praktijk invulling geven aan deze scores.

SAM is al bij meer dan 80 klanten geïmplementeerd. We hebben daarmee een hoop data over de opbouw van scores in de praktijk. Deze data hebben we voor jullie geanalyseerd. De uitkomsten van deze analyse delen we met jullie ter inspiratie.

Wat hebben we gedaan?

We hebben alle data omtrent de maatschappelijke score vanuit SAM naar Excel geëxporteerd. Omdat gebruikers zelf de naam kunnen kiezen voor de thema's en indicatoren, hebben we de eigen benamingen gestandaardiseerd. Het standaardiseren van de naam is deels subjectief. We kennen immers niet altijd de definitie. Voor het vergelijken van de opbouw van jullie thema's en scores was dit echter noodzakelijk.

Benieuwd naar de resultaten?

Gemiddeld is jullie maatschappelijke score opgebouwd uit 5 thema's. Het thema klant/verhuurbaarheid kent de meeste diversiteit in de gebruikte indicatoren. Hoeveel indicatoren klanten gebruiken, verschilt enorm. Zo gebruiken sommige klanten maar 3 of 4 indicatoren, maar er is ook een klant met wel 21 indicatoren. Gemiddeld zien we ongeveer 10 indicatoren terugkomen in de maatschappelijke score. Hoe vaak de thema's en de indicatoren worden gebruikt, is terug te vinden in de tabel op de volgende pagina.



Thema	Percentage	Indicator	Percentage
Portefeuille/beschikbaarheid	47%	Oppervlakte/kamers	41%
		Vastgoedtype	39%
		Toegankelijkheid	31%
		Gebiedsstrategie	11%
Betaalbaarheid	49%	Huurklasse	64%
		Streefhuur/Huurratio	22%
		Woonlasten	6%
Duurzaamheid	94%	Energielabel	95%
		CO2 uitstoot	30%
		Gasloos	17%
		Gas- & energieverbruik/isolatie	8%
		Energetisch opwekking	2%
Technische kwaliteit	89%	Buitenkwaliteit/conditiescore	66%
		Binnenkwaliteit	48%
		Reparatieverzoeken	31%
		Onderhoudskosten	31%
		Bouwjaar	9%
Klant/verhuurbaarheid	89%	Reacties	63%
		Beoordeling klant/medewerker	64%
		Weigeringen/acceptatie	47%
		Mutatiegraad	41%
		Doelgroep	25%
		Huurachterstand	13%
		Woonduur	9%
		Zoek- & wachttijd	6%
		Leegstand	3%
Leefbaarheid	66%	Leefbaarheidsscore	64%
		Overlast	20%



Goed voorbeeld doet volgen

Uit deze analyse, kunnen we een mooi onderbouwd voorbeeld maken van 17 indicatoren om bij jou het gesprek op te starten over de opbouw van de nieuwe of bestaande complexscores.

Thema	Indicator
Portefeuille/beschikbaarheid	Oppervlakte/kamers
	Vastgoedtype
	Gebiedsstrategie
	Toegankelijkheid
Betaalbaarheid	Huurklasse
Duurzaamheid	Energielabel
	Gasloos
	CO2 uitstoot
Technische kwaliteit	Buitenkwaliteit/conditiescore
	Binnenkwaliteit
	Reparatieverzoeken
	Onderhoudskosten
Klant/verhuurbaarheid	Reacties
	Beoordeling klant/medewerker
	Weigeringen/acceptatie
	Mutatiegraad
Leefbaarheid	Leefbaarheidsscore

Welke onderliggende klassen en bijbehorende scores je vervolgens zou kunnen gebruiken, is te vinden in de bijlage. NOTE: dit is puur als voorbeeld en niet gebaseerd op de data-analyse. Hiervoor zitten er te veel verschillen tussen de klanten.

Lastig om te starten?

Onze analyse en het voorbeeld helpen je hopelijk om het interne gesprek hierover op te starten. Heb je nog geen maatschappelijke score? Begin dan eerst met het formuleren van een aantal thema's die voor jouw corporatie belangrijk zijn om te verwerken in de maatschappelijke score. Dit zijn vaak thema's die ook in jullie portefeuilleplan terugkomen. Deze thema's kun je aanvullen met thema's die op complexniveau relevant zijn (zoals de verhuurbaarheid). Selecteer vervolgens per thema één of meerdere logische indicatoren en bepaal de bijbehorende klassen. Probeer daarbij in elke klasse evenveel eenheden te hebben. Zo voorkom je dat complexen niet te veel uitmiddelen en je juist helpen met differentiëren.



Hoe SAM kan ondersteunen

Evaluatie scoreopzet

De scoreopzet wordt vaak tijdens de implementatie van [SAM](#) besproken, maar het is verstandig om dit na een periode van gebruik te finetunen. Toont SAM bijvoorbeeld in het analysescherm ook de complexen die in de praktijk slecht presteren of scores alle complexen ongeveer hetzelfde? Ons advies is om jaarlijks na de complexprestatieanalyses kritisch te kijken naar de scoreopzet en deze aan te passen op basis van de ervaring.

Daarnaast verandert ook de wet-®elgeving. Zo is afgelopen jaar de energie-index vervangen door de EP2. De energielabels (op basis van de EI) zien we bij 95% van onze klanten terugkomen in de maatschappelijke score. Ons advies is om dit de komende actualisatieperiode om te zetten naar de nieuwe methodiek (dus op basis van de EP2). SAM kan, net als bij de energie-index, zelf eenheden indelen in de juiste energielabels, welke je per label een score kan meegeven.

Doorontwikkeling SAM

Natuurlijk zorgen wij voor de doorontwikkeling van [SAM](#). Zo kunnen jullie binnenkort numerieke waardes direct meenemen in de scores, zonder ze dubbel op te voeren in SAM. Dat is handig, want dan hoeft je bij een investering maar één keer het verbetereffect op te geven. Dit is mogelijk voor eigen flexibele vastgoedkenmerken, maar ook voor de beleidshuur (de streefhuur, rekening houdend met aftoppingsbeleid). Door het opgeven van huurbeleid en/of verbetereffecten kan een eenheid gedurende tijd veranderen van beleidsklassen. Hierdoor is het mogelijk om ook de beleidshuurklasse dynamisch op te nemen in de scores.

Met deze ontwikkelingen helpen we je graag om jouw scoreopzet verder te optimaliseren, zodat complexprestaties nog beter inzichtelijk worden alle betrokkenen.

Bijlage: Tabellen van onderliggende klassen en scores

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.



Lisa Klatten

Consultant

+31 (0)10 700 5638

Lisa.Klatten@ortec-finance.com



Menno Logemann

Senior Consultant

+31 (0)10 700 5491

Menno.Logemann@ortec-finance.com



Pieter Postma

Business Developer

+31 (0)10 700 9747

Pieter.Postma@ortec-finance.com

Disclaimer

Dit rapport is zorgvuldig opgesteld met de beste beschikbare gegevens. Dit rapport kan informatie bevatten die is verstrekt door derden of afgeleid is van gegevens van derden en/of gegevens die mogelijk gecategoriseerd of anderszins gerapporteerd zijn afgaand op de instructies van de cliënt. Dit rapport is niet bedoeld als beleggingsadvies. Ortec Finance neemt geen verantwoordelijkheid voor de nauwkeurigheid, tijdigheid en volledigheid van dergelijke informatie. Ortec Finance aanvaardt geen aansprakelijkheid voor

de consequenties van investeringsbeslissingen die zijn gebaseerd op de informatie in dit rapport. Dit rapport en de inhoud ervan zijn eigendom van Ortec Finance. U mag, behalve met onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming, de inhoud niet verspreiden of commercieel exploiteren. Op al onze diensten en activiteiten zijn onze algemene voorwaarden van toepassing, die op www.ortecfinance.com geraadpleegd kunnen worden en op verzoek kosteloos toegestuurd kunnen worden.



ORTEC
FINANCE

contact@ortecfinance.com | www.ortecfinance.com

Rotterdam | Amsterdam | London | Toronto | Zurich | Melbourne

Bijlagen

Portefeuille/beschikbaarheid*		
Opbouw subscores	Waarde	Score
Oppervlakte	40 - 60 m2	10
	60 - 80 m2	10
	80 - 100 m2	8
	> 100m2	6
	Onbekend/Niet-woningen	0
Vastgoedtype	MGW met lift	10
	EGW	8
	MGW zonder lift	5
	Onbekend/Niet-woningen	0
Toegankelijkheid	Zorg (5 sterren)	10
	Rolstoel toegankelijk (4 sterren)	9
	Rolstoel bezoekbaar, rollator toegankelijk (3 sterren)	8
	Rollator toegankelijk (2 sterren)	7
	Nultredenwoning (1 ster)	6
	Ongeschikte woning	1
Onbekend/Niet-woningen	0	
Gebiedsstrategie	Krimp	1
	Groei	10
	Stabiel	6
	Onbekend	0

*Kenmerken zijn afhankelijk van de portefeuilledoelstellingen en de gewenste samenstelling van de portefeuille

Betaalbaarheid		
Opbouw subscores	Waarde	Score
Huurklasse	Goedkoop	10
	Betaalbaar I	8
	Betaalbaar II	8
	Duur tot liberalisatiegrens	6
	Duur boven liberalisatiegrens	4
	Onbekend/Niet-woningen	0

Duurzaamheid		
Opbouw subscores	Waarde	Score
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	1
	Meer dan 5000 kg/jaar	1
	Onbekend/Niet-woningen	0
EP2 EMG forf.	≤ 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)	4
	250,01 - 290,00 (D)	1
	290,01 - 335,00 €	1
	335,01 - 380,00 (F)	1
> 380,00 (G)	1	
	Onbekend/Niet-woningen	0

Technische kwaliteit

Opbouw subscores	Waarde	Score
Conditie score	1	10
	2	8
	3	6
	4	4
	5	1
	6	1
	Onbekend/Niet-woningen	0
Leeftijd BKT	0 tm 10 jaar	10
	11 tm 20 jaar	7
	21 tm 30 jaar	4
	Ouder dan 30 jaar	1
	Onbekend/Niet-woningen	0
Reparatieverzoeken	0 t/m 2	10
	3 tot 4	7
	4 tot 5	4
	5 of meer	1
	Onbekend/Niet-woningen	0
Gem. onderhoudskosten (in euro's)	0 tot 100	10
	100 tot 200	9
	200 tot 400	8
	400 tot 600	7
	600 tot 800	6
	800 tot 1200	5
	1200 tot 1600	4
	1600 tot 2000	3
	2000 tot 3000	2
	> 3000	1
Onbekend/Niet-woningen	0	

Klant/verhuurbaarheid

Opbouw subscores	Waarde	Score
Aantal reacties	> 300	10
	201-300	10
	151-200	9
	101-150	8
	100-81	7
	80-61	6
	60-41	4
	40-21	2
	< 20	1
Beoordeling klant/medewerker	10	10
	9	9
	8	8
	7	7
	6	6
	5	5
	4	4
	3	3
	2	2
	1	1
	Onbekend/Niet-woningen	0
Aantal weigeringen	Geen	10
	1 t/m 3	8
	4 t/m 6	4
	7 t/m 10	3
	Meer dan 10	1
	Onbekend/Niet-woningen	0
Mutatiegraad	0% tot 2,5%	3
	2,5% tot 5%	6
	5% tot 7,5%	10
	7,5% tot 10%	8
	10% tot 12,5%	6
	12,5% tot 15%	4
	15% of meer	2
	Onbekend/Niet-woningen	0

Leefbaarheid		
Opbouw subscores	Waarde	Score
Leefbarometer	Uitstekend	10
	Zeer goed	9
	Goed	8
	Ruim voldoende	7
	Voldoende	6
	Zwak	5
	Onvoldoende	4
	Ruim onvoldoende	2
	Zeer onvoldoende	1
	Onbekend	0
