

Deelscores en indicatoren Huurdersonderzoek Aedes-benchmark 2025

In dit document vindt u de deelscores en indicatoren voor het huurdersonderzoek voor de Aedesbenchmark 2025. De deelscores en indicatoren worden gebruikt voor de prestatievelen Huurdersoordeel en Onderhoud & Verbetering en de Verdieping Leefbaarheid. De vraagstelling is bijna identiek aan die van het jaar 2024.

Er is één wijziging:

- met ingang van 1 januari 2025 geldt voor het proces 'huurder met een reparatieverzoek' een uitzondering op het criterium dat de deelscorevraag altijd als eerste moet worden gesteld. Het advies is om huurders alleen de vragenlijst te laten invullen als de reparatie daadwerkelijk is uitgevoerd en afgerond. Daarom mag je bij dit proces voorafgaand aan de deelscorevraag een checkvraag stellen of de reparatie inderdaad is afgerond. Het stellen van de checkvraag is altijd optioneel. Voegt jouw corporatie de checkvraag wel toe, dan gelden vanaf 1 januari 2025 specifieke eisen aan de formuleringen en de huurders moeten binnen maximaal 6 weken nogmaals de vragenlijst ontvangen om alsnog deel te kunnen nemen aan het onderzoek. De specifieke formulering en stappen lees je hieronder. Alternatieve formuleringen of stappen zijn niet toegestaan.

Twee type vragen

We maken onderscheid tussen twee type vragen in de vragenlijsten.

- Deelscores:** deze tellen mee in de totstandkoming van de positie van uw corporatie in de benchmark (A,B of C). Deze deelscores worden tegelijk met de brancherapportage op corporatieniveau gepubliceerd.
- Indicatoren** voor benchlearning. Deze indicatoren worden op sectorniveau in de brancherapportage gerapporteerd en zijn te vinden in het Aedes-datacentrum. Deze indicatoren worden gebruikt voor benchlearningdoeleinden. Bij de antwoordcategorieën verzoeken wij een uniforme hantering van de antwoordopties. Deze zijn in de onderstaande vragenlijst verwerkt.

Bij de antwoordcategorieën verzoeken wij een uniforme hantering van de antwoordopties. Deze zijn in de onderstaande vragenlijst verwerkt.

Nieuwe huurders

Vragen aan huurders die in een woning van uw corporatie zijn gaan wonen	Type
<p>U heeft sinds kort een andere woning. Wat vindt u van wat [corporatiennaam] voor u heeft gedaan vanaf het moment dat u op de woning reageerde? Geef een rapportcijfer¹.</p> <p>+ dat weet ik niet/geen mening</p> <p>Stel deze vraag als eerste in een vragenlijst. Stel geen vraag vooraf waarmee je een deel van de huurders uitsluit. We gaan ervan uit dat je de juiste doelgroep kent. Selectievragen zijn dan niet nodig.</p>	Deelscore HO
Hoe zag de woning eruit toen u de sleutels kreeg? Geef een rapportcijfer ¹ .	Indicator HO
<p>Hoe makkelijk of moeilijk was het om te regelen dat u in de woning kon gaan wonen? Bijvoorbeeld om het huurcontract te ondertekenen? Of om te regelen dat de woning er goed uitzag? Het gaat niet om de verhuizing zelf.</p> <p>1 = heel makkelijk 2 = makkelijk 3 = niet makkelijk en niet moeilijk 4 = moeilijk 5 = heel moeilijk</p> <p>+ dat weet ik niet/geen mening</p>	Indicator HO

Huurders met een reparatieverzoek

Vragen aan huurders bij wie een reparatie is uitgevoerd	Type
<p>Checkvraag toegestaan voorafgaand aan deelscorevraag bij huurders met een reparatieverzoek.</p> <p>Is de reparatie helemaal klaar? Deze vraag wordt als eerste gesteld aan de huurder, alternatieve formuleringen of stappen zijn niet toegestaan.</p> <p>Antwoorden en gevolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ja, de reparatie is klaar → de huurder vult de vragenlijst in. b) Ja, de reparatie is klaar, maar ik ben niet tevreden → de huurder vult de vragenlijst in. c) Nee, de reparatie is nog niet (helemaal) klaar → de huurder vult de vragenlijst niet verder in. De corporatie ontvangt een melding en kan het opvolgen. De huurder ontvangt (eventueel automatisch) binnen maximaal 6 weken nogmaals de vragenlijst en kan alsnog deelnemen aan het onderzoek. d) Ik weet niets van een reparatie → De huurder vult de vragenlijst niet verder in. De corporatie ontvangt een melding. Huurder ontvangt geen uitnodiging voor de vragenlijst op een later moment, want er was geen reparatie. 	
<p>Iemand van [corporatiennaam/aannemernaam] is pas bij u langs geweest voor een reparatie. Wat vindt u van wat [corporatiennaam/aannemernaam] voor u heeft gedaan vanaf het moment dat u de reparatie heeft gemeld? Geef een rapportcijfer¹.</p> <p>+ Optioneel: datum en/of type reparatie toevoegen</p> <p>Deze vraag mag alleen vooraf worden gegaan door bovenstaande checkvraag om de huurders te selecteren waar een reparatieverzoek is afgerond. We gaan ervan uit dat je verder de juiste doelgroep kent. Verdere selectievragen zijn niet nodig.</p>	<p>Deelscore HO</p>
<p>U heeft een reparatie gemeld. Wat vindt u van hoe snel [corporatiennaam/aannemernaam] de reparatie daarna heeft gedaan? Geef een rapportcijfer¹.</p>	<p>Indicator HO</p>
<p>Wat vindt u van het resultaat van de reparatie? Geef een rapportcijfer¹.</p>	<p>Indicator HO</p>
<p>Hoe makkelijk of moeilijk was het om de reparatie gedaan te krijgen?</p> <p>1 = heel makkelijk 2 = makkelijk 3 = niet makkelijk en niet moeilijk 4 = moeilijk 5 = heel moeilijk</p> <p>+ dat weet ik niet/geen mening</p>	<p>Indicator HO</p>

Vertrokken huurders

Vragen aan huurders die een woning van uw corporatie hebben verlaten	Type
<p>U bent pas verhuisd. Wat vindt u van wat [corporatiennaam] voor u heeft gedaan vanaf het moment dat u de huur had opgezegd? Geef een rapportcijfer¹.</p> <p><i>Stel deze vraag als eerste in een vragenlijst. Stel geen vraag vooraf waarmee je een deel van de huurders uitsluit. We gaan ervan uit dat je de juiste doelgroep kent. Selectievragen zijn dan niet nodig.</i></p>	Deelscore HO
<p>Hoe makkelijk of moeilijk was het om de huur op te zeggen? En de woning achter te laten zoals [corporatiennaam] dat met u had afgesproken?</p> <p>1 = heel makkelijk 2 = makkelijk 3 = niet makkelijk en niet moeilijk 4 = moeilijk 5 = heel moeilijk</p> <p>+ dat weet ik niet/geen mening</p>	Indicator HO

Onderhoud

Vragen aan huurders bij wie (merkbaar) planmatig onderhoud of een renovatie is uitgevoerd	Type
<p>Kort geleden heeft [corporatiennaam/aannemernaam] onderhoud gedaan. Wat vindt u van wat [corporatiennaam/aannemernaam] voor u heeft gedaan vanaf het moment dat het onderhoud is aangekondigd totdat het onderhoud klaar was? Geef een rapportcijfer¹</p> <p>+ dat weet ik niet/geen mening</p> <p>+ Optioneel: datum en/of type onderhoud toevoegen</p> <p><i>Stel deze vraag als eerste in een vragenlijst. Stel geen vraag vooraf waarmee je een deel van de huurders uitsluit. We gaan ervan uit dat je de juiste doelgroep kent. Selectievragen zijn dan niet nodig.</i></p>	Indicator HO
<p>Wat vindt u van het resultaat van het onderhoud? Geef een rapportcijfer¹.</p>	Indicator HO

1) De rapportcijfervragen worden uitgevraagd op een 10-puntsschaal waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer goed. Daarnaast is er bij alle rapportcijfervragen een antwoordoptie 'dat weet ik niet'. De vertaling van de schaal hoeft niet bij iedere rapportcijfervraag opgenomen te worden, wel in bijvoorbeeld de begeleidende mail en/of het startscherm van de digitale vragenlijst.

Kwaliteit van de woning

Voor het prestatieveld Onderhoud & Verbetering is het oordeel van huurders over de kwaliteit van de woning nodig. Daarvoor wordt onderzoek uitgevoerd onder een aselechte steekproef vanuit het totale huurdersbestand van de corporatie. De corporatie kan er voor kiezen dit onderzoek jaarlijks of om het jaar te (laten). Levert de corporatie dit onderdeel dit jaar niet aan dan worden automatisch de scores van het afgelopen jaar meegenomen in de benchmark.

Voor het prestatieveld Onderhoud & Verbetering is van belang dat alle resultaten die worden aangeleverd, zijn gekenmerkt met welk type woning het betreft en welk bouwjaar (conform indeling dVi). Indien u onderzoek laat uitvoeren door een onderzoeksbureau, is het verstandig om deze informatie vooraf bij het onderzoeksbureau aan te leveren. DVi-indeling is op het moment van publiceren van de validatiecriteria als volgt:

Bouwjaarklassen (stichtingsjaar)

- Voor 1945
- 1945-1959
- 1960-1969
- 1970-1979
- 1980-1989
- 1990-1999
- 2000-2009
- 2010-2019
- Vanaf 2020

Woningtypen

- Eengezinswoning
- Meergezinswoning zonder lift
- Meergezinswoning met lift
- Onzelfstandige woning

Vragen aan een aselechte steekproef getrokken uit uw volledige huurdersbestand	Type
Wat vindt u van de kwaliteit van uw woning? Geef een rapportcijfer ¹ .	Deelscore O&V
Hoe goed onderhoudt [corporatiennaam] uw woning? Geef een rapportcijfer ¹ .	Indicator O&V
Wat vindt u van uw buurt? Geef een rapportcijfer ¹ .	Indicator HO
Stel u voor dat u met vrienden of familie praat over [corporatiennaam]. Zou u positieve dingen zeggen? [op een schaal van 0 t/m 10, waarbij 0 is zeer onwaarschijnlijk en 10 is zeer waarschijnlijk] + dat weet ik niet/geen mening	Indicator HO
Bent u van plan om binnen één jaar te verhuizen? [Ja, misschien, nee, dat weet ik niet]	Indicator HO

1) De rapportcijfervragen worden uitgevraagd op een 10-puntsschaal waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer goed. [Daarnaast is er bij alle rapportcijfervragen een antwoordoptie 'dat weet ik niet'. De vertaling van de schaal hoeft niet bij iedere rapportcijfervraag opgenomen te worden, wel in bijvoorbeeld de begeleidende mail en/of het startscherm van de digitale vragenlijst.](#)

Verdieping Leefbaarheid

Voor de Verdieping Leefbaarheid vragen we het oordeel van huurders over een aantal aspecten van leefbaarheid. Hiervoor wordt onderzoek uitgevoerd onder een aselechte steekproef vanuit het totale huurdersbestand van de corporatie. Wij adviseren om voor de Verdieping Leefbaarheid jaarlijks te (laten) meten. De corporatie kan er ook voor kiezen om dit om het jaar te (laten) doen. Levert de corporatie dit onderdeel dit jaar niet aan dan worden automatisch de scores van het afgelopen jaar meegenomen in de benchmark.

Vragen aan een aselechte steekproef getrokken uit uw volledige huurdersbestand	Type
Voelt u zich veilig in uw buurt? Geef een rapportcijfer ¹ . [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is heel onveilig en 10 is heel veilig] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator VL
Ervaart u overlast in uw buurt? Geef een rapportcijfer ¹ . [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is heel veel overlast en 10 is heel weinig overlast] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator VL
Vindt u uw buurt schoon en netjes? Geef een rapportcijfer ¹ . [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is helemaal niet schoon en netjes en 10 is heel schoon en netjes] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator VL
Zet de corporatie zich in voor een prettige en veilige buurt? Geef een rapportcijfer ¹ . [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is zet zich helemaal niet in en 10 is zet zich heel erg in] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator VL

- 1) De rapportcijfervragen worden uitgevraagd op een 10-puntsschaal. Bij de vier indicatoren van de Verdieping Leefbaarheid moet de schaal bij iedere vraag zijn voorzien van de desbetreffende vertaling van de schaal. *Daarnaast is er bij alle rapportcijfervragen een antwoordoptie dat weet ik niet (of: geen mening). Bij de vier indicatoren voor de Verdieping Leefbaarheid is deze verplicht.*