Huurderstevredenheid en de invloed op het direct rendement

Een studie naar de toegevoegde waarde van huurderstevredenheid op het beleid van de vermogensbeheerder/ institutionele belegger

Amsterdam School of Real Estate

Master of Science in Real Estate

Amsterdam, 29 augustus 2016

Mirjam Mens – van Boven

mirjammens@online.nl

Begeleider: Drs. A. Marquard

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterscriptie welke de afronding vormt van de opleiding Master of Science in Real Estate. Welke tevens staat voor de afsluiting van een leerzame en intensieve opleiding tijdens een zware en moeilijke periode van mijn leven.

Hierbij wil ik mijn werkgever, Syntrus Achmea Real Estate & Finance bedanken voor de mogelijkheid welke zij mij hebben geboden om deze studie te kunnen volgen en voor het beschikbaar stellen van de data ten behoeve van dit onderzoek.

Tevens wil ik de medewerkers van de ASRE bedanken en in het bijzonder Arthur Marquard, voor zijn enthousiaste begeleiding en steun tijdens het schrijven van deze scriptie.

Tot slot wil ik Adrie, wijlen mijn man, Vince, Jaimy, familie en vrienden bedanken voor hun steun de afgelopen jaren, zonder hun was het niet gelukt!

Volendam, augustus 2016

Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is de institutionele belegger/ vermogensbeheerder inzicht te geven in de relatie tussen de huurderstevredenheid van de beleggingscategorie vrije sector huurwoningen en het direct rendement.

Kan op basis van deze analyse, de vermogensbeheerder / institutionele belegger, middels actief assetmanagement er aan bijdragen een hoger rendement te behalen?

Om antwoord hierop te kunnen geven is er eerst ingegaan op de Nederlandse (huur) woningmarkt, Nederlandse demografie en de recente ontwikkelingen. Tevens is de rol van de woonconsument en de vermogensbeheerder/ institutionele belegger binnen deze markt bepaald. Op basis van bestaande theorie, welke door literatuuronderzoek is verkregen, is vastgesteld waar relatiebeheer en het sturen op direct rendement is belegd bij de institutionele belegger/ vermogensbeheerder.

Door middel van rendementscijfers uit rapportages van de IPD Global Property Fund index, de uitkomsten van het huurderstevredenheidsonderzoek van USP Marketing Consultancy en aanvullende parameters welke gelieerd zijn aan de variabelen huurderstevredenheid en het direct rendement, is een dataset geformeerd die als basis dient voor het kwantitatief onderzoek. Middels regressieanalyses, waarbij gebruik is gemaakt van het statistisch softwarepakket Stata, zijn de variabelen en hun samenhang getoetst.

De theoretische uitgangspunten en hypotheses zijn door middel van een opgestelde vragenlijst besproken in interviews met een aantal experts. Het gaat hier om institutionele beleggers/ vermogensbeheerders die deelnemen aan het onafhankelijk gehouden huurderstevredenheids-onderzoek en acteren in dezelfde markt, de vrije sector huurwoningen.

De verkregen data uit het kwantitatief- en kwalitatief onderzoek zijn samengevoegd met de theoretische uitgangspunten en op basis van de uitkomsten van bovenstaande bevindingen zijn de volgende conclusies getrokken:

- Op ratio meetniveau wordt de centrale vraag/ hypotheses, dat de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren woning, woonomgeving, dienstverlening een positief dan wel negatief effect heeft op het direct rendement bevestigd. Alleen bij de kritische succesfactor huren bij belegger is het verband niet significant.
  De verwachtingen van de geïnterviewde experts komen overeen met dit meetniveau.
- Dat de huurderstevredenheid, uitgesplitst naar de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving en dienstverlening een effect heeft op het direct rendement bij verschillende meetniveaus niet unaniem wordt bevestigd.
- De verdiepingsslag van de kritische succesfactoren naar rapportcijfers versterkt niet de theorie omtrent de correlatie tussen het direct rendement en de huurderstevredenheid.
- Er kan gesteld worden dat het toevoegen van het indirect- en totaalrendement de theorie dat er een correlatie is tussen het direct rendement en de huurderstevredenheid, niet versterkt.
- Alleen de samenhang tussen het type vastgoed en het direct-, indirect- en totaal rendement is op alle ratio meetniveaus unaniem aangenomen.

- Dat de correlatie leefbaarometer en het direct rendement op alle meetniveaus wordt aangenomen, maar dat de correlatie tot het indirect rendement niet op alle meetniveaus is vastgesteld. Daar de leefbaarometer toch staat voor locatie wat een belangrijk onderdeel is van de waardering van het vastgoed, wat zich vertaald in het indirect rendement.
- Door verschillende bewegingen op de woningmarkt wordt de huurder steeds meer als asset gepositioneerd, wat ook wordt bevestigd vanuit het kwalitatief onderzoek. Hier wordt door de deelnemers op ingespeeld door sneller revitalisaties uit te voeren om de prijs kwaliteitsverhouding in evenwicht te brengen en de uitstraling van het product te verbeteren. Maar de huurder als asset positioneren had altijd al de basis moeten zijn om de doelstellingen van een belegger te realiseren op de punten van o.a. het vergroten van de bruto huurinkomsten en het minimaliseren van omvang en duur van leegstand.
- Trends in de woningmarkt leiden eerder tot acties met betrekking tot het aangeboden product dan de bevindingen vanuit het gehouden huurderstevredenheidsonderzoek.
- Alle deelnemers aan het kwalitatief onderzoek hebben relatiebeheer omtrent de huurder, belegd bij assetmanagement.
- De resultaten van het gehouden huurderstevredenheidsonderzoek worden voornamelijk gebruikt als aansturing van de vastgoedmanagers en de beoordeling van de kwaliteit van hun dienstverlening.
- Dat actief assetmanagement zeker bijdraagt aan het verhogen van het direct rendement, maar dat sturing op de harde factoren zoals de leegstand en huurprijzen een groter invloed hebben op het direct rendement, dan de huurderstevredenheid.

Op basis van bovenstaande bevindingen zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

De resultaten van de gehouden onderzoeken, dienen naast het beoordelingsinstrument van de vastgoedmanager, meer geïntegreerd te worden in de bedrijfsvoering. Zodat het verwachtingspatroon van de ondervraagde huurder wordt beantwoord. Wensen worden eisen, door tijdige signalering en daar ook naar te handelen, zijn mogelijke operationele objectrisico´s zoals verhuur- en technische risico's te beheersen.

Loyale huurders zijn minder tevreden dan nieuwe huurders, omdat voor de laatst genoemde groep de prijs kwaliteit van de woning in verhouding is, de loyale huurder zorgt wel al jaren voor een stabiele kasstroom.

Dat de huurder, door het houden van een tevredenheidsonderzoek en het daaruit voorvloeiende plan van aanpak, gefaciliteerd wordt door een klantgerichter beheerteam en gezien het feit dat de huurder en niet het vastgoed zorgt voor de kasstroom, dit vanuit rendementsoogpunt dus een toegevoegde waarde heeft.

De verhuisgenegenheid is van belang voor de institutionele belegger/ vermogensbeheerder en door tevredenheid op de kritische succesfactoren kan dit mogelijk beïnvloed worden.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 8
1.1. De aanleiding voor het onderzoek 8
1.2. Het onderwerp van de scriptie 9
1.3. Centrale vraag en doelstelling 9
1.4. Onderzoeksmethoden en het onderzoeksmodel 9
1.5. Deelvragen 10
1.6. Onderzoeksafbakening 10
1.7. Leeswijzer 11
2. Theoretisch kader woning (beleggers) markt 13
2.1 Inleiding 13
2.2 De Nederlandse woningmarkt 13
2.2.1 Het functioneren van de Nederlandse woningmarkt 13
2.2.2 Recente ontwikkelingen in de Nederlandse woningmarkt 14
2.2.3 De huurwoningmarkt 15
2.3 Woonwensen 16
2.4 Niveaus vastgoedmanagement 16
2.5 Rendement en Risico 18
2.6 Performance vergelijking 19
2.7 Huurderstevredenheid 20
2.8 Conclusie 21
3. Klanttevredenheid 23
3.1. Inleiding 23
3.2. Klanttevredenheid en kwaliteitsmodellen 23
3.3. Belang van klanttevredenheid 23
3.4. Klanttevredenheidsonderzoek 24
3.5. Bevindingen inzake relatie klanttevredenheid en rendement 25
3.6. Conclusie 26
4. Dataverzameling en operationalisering 28
4.1 Inleiding 28
4.2 Onderzoeksstrategie 28
4.3 Dataverzameling 28
4.3.1 Enquête 28

4.3.2 Dataset IPD Global Property Fund Index 31
4.3.3 Leefbaarometer 2014 33
4.4 Conclusie 33
5. Uitkomsten kwantitatieve analyses 35
5.1 Inleiding 35
5.2 Beschrijvende statistiek 35
5.3 Analyses 35
5.3.1 Ordinale analyse van samenhang 35
5.3.2 Enkelvoudige regressie analyse 37
5.3.3 Meervoudige regressie analyse met dummy variabelen type vastgoed en huurcontract 39
5.3.4 Meervoudige regressie analyse met dummy variabelen type vastgoed, huurcontract en rapportcijfers 40
5.4 Conclusie 45
6. Kwalitatieve dataverzameling 49
6.1 Inleiding 49
6.2 Selectie deelnemers 49
6.3 Input interviews 49
6.4 Analyse kwalitatieve data 50
6.5 Conclusie 52
7. Conclusies, analyses en aanbevelingen 54
7.1 Inleiding 54
7.2 Conclusies 54
7.3 Vergelijking onderzoek met theorie 55
7.3.1 Organisatiemodel vastgoedvermogensbeheer 55
7.3.2 Functie huurderstevredenheidonderzoek 56
7.3.3 Actief assetmanagement 56
7.4 Relatie huurderstevredenheid en rendementen 56
7.5 Aanbevelingen 59
7.6 Reflectie 59
7.6.1 Reflectie literatuur 59
7.6.2 Reflectie onderzoeksmethode 60
7.6.3 Reflectie onderzoeksuitkomsten 60
Literatuurlijst: 61
Bijlage 1 Ordinale analyse van samenhang 64

Bijlage 2 Enkelvoudige regressie analyse 65
Bijlage 3 Meervoudige regressie analyse met dummy variabelen type vastgoed en huurcontract . 67
Bijlage 4 Meervoudige regressie analyses met dummy variabelen type vastgoed, huurcontract en rapportcijfers 68
Bijlage 5 Begeleidend schrijven interview..... 71
Bijlage 6 Interviews 73

1. Inleiding

1.1. De aanleiding voor het onderzoek

De economische crisis en toenmalige onzekerheid inzake de wetgeving voor de woningmarkt zorgden voor veel onrust en bijbehorende stagnatie op de woningmarkt. Hierdoor werden nieuwbouwprojecten uitgesteld en stonden bestaande huizen lange tijd te koop. Door deze onzekerheid, dalende huizenprijzen en aanscherping van de regels voor hypotheekverstrekking nam de vraag naar huurwoningen toe.

Hedendag laat de woningmarkt een breed herstel zien, het vertrouwen is terug, het aantal woningverkopen stijgt en de prijzen gaan gestaagd omhoog. Het kabinetsbeleid heeft de afgelopen jaren voor duidelijkheid en rust gezorgd op de woningmarkt. Er zijn noodzakelijke hervormingen ingezet (Rijksoverheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2015).

Dit heeft er toe geleid dat de doelgroepen jongere huishoudens (met een middeninkomen of hoger), ouderen vanuit een koopwoning interesse hebben in een huurwoning in het midden huursegment. Ook een doelgroep vanuit de gereguleerde huursector als gevolg van het inkomensafhankelijke huurbeleid en het aangescherpte toewijzingsbeleid zal hiervoor in aanmerking willen komen.

Tevens is de vraag naar voorzieningen en faciliteiten in de woning en woonomgeving veranderd door de samenstelling van de bevolking maar ook door nieuwe technologieën zoals het verduurzamen van de woning door energiebesparende maatregelen of een levensloopbestendige woning. Kortom de woningmarkt is volop in beweging.

Door bovenstaande bewegingen is de consument kritischer geworden op het af te nemen product, de huurwoning. Als gevolg hiervan dient de institutionele belegger / vermogensbeheerder de wensen van de consument serieus te nemen om goed in te kunnen spelen op de vraag- en aanbodmarkt binnen de vrije sector huurwoningen.

Om op bovenstaande ontwikkelingen in te spelen nemen diverse IVBN leden, zoals Amvest, Syntrus Achmea Real Estate & Finance, CBRE Global Investors, Bouwinvest, a.s.r. vastgoed, Delta Lloyd, Dela Vastgoed en Vesteda deel aan een huurderstevredenheidsonderzoek. Dit om beter inzicht te krijgen in de woonwensen van de huurder in een steeds veranderende woningmarkt.

Deelname aan een huurderstevredenheidonderzoek weegt tevens mee in de beoordeling van de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Hier wordt gekeken naar de duurzaamheid van de objecten, maar ook naar het overkoepelende beleid van vastgoedportefeuilles.

Uit bovenstaande blijkt dat de institutionele belegger/ vermogensbeheerder zich steeds meer gaat richten op de klant, dan wel de eindgebruiker in de huurwoningmarkt. Maar wat is het effect van de resultaten van de gehouden huurderstevredenheidsonderzoeken op het direct rendement, daar deze partijen toch streven naar optimalisatie van het rendement, dan wel naar verbetering van de performance.

De probleemanalyse welke in deze scriptie wordt behandeld is of de resultaten van de gehouden huurderstevredenheidsonderzoeken van invloed zijn op het direct rendement van de beleggingscategorie vrije sector huurwoningen.

1.2. Het onderwerp van de scriptie

Door middel van onderzoek inzicht te verkrijgen in de huurderstevredenheid van de beleggingscategorie vrije sector huurwoningen van institutionele beleggers op de relevante onderdelen, de woning, woonomgeving en de verrichte dienstverlening en of er een verband is tussen deze resultaten en het direct rendement.

Kan op basis van deze analyse, de vermogensbeheerder / institutionele belegger, middels actief assetmanagement er aan bijdragen een hoger rendement te behalen?

1.3. Centrale vraag en doelstelling

Is er een verband tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?

De doelstelling van het gehouden onderzoek kan worden gesplitst in een wetenschappelijk- en maatschappelijk deel. De wetenschappelijke doelstelling is het verkrijgen van inzicht in de samenhang tussen de huurderstevredenheid binnen de beleggingscategorie vrije sector huurwoningen en de hoogte van het direct rendement. De maatschappelijke doelstelling is gericht op het verschaffen van inzicht aan institutionele beleggers/ vermogensbeheerders in de mogelijkheden om het direct rendement te verhogen door middel van actief assetmanagement.

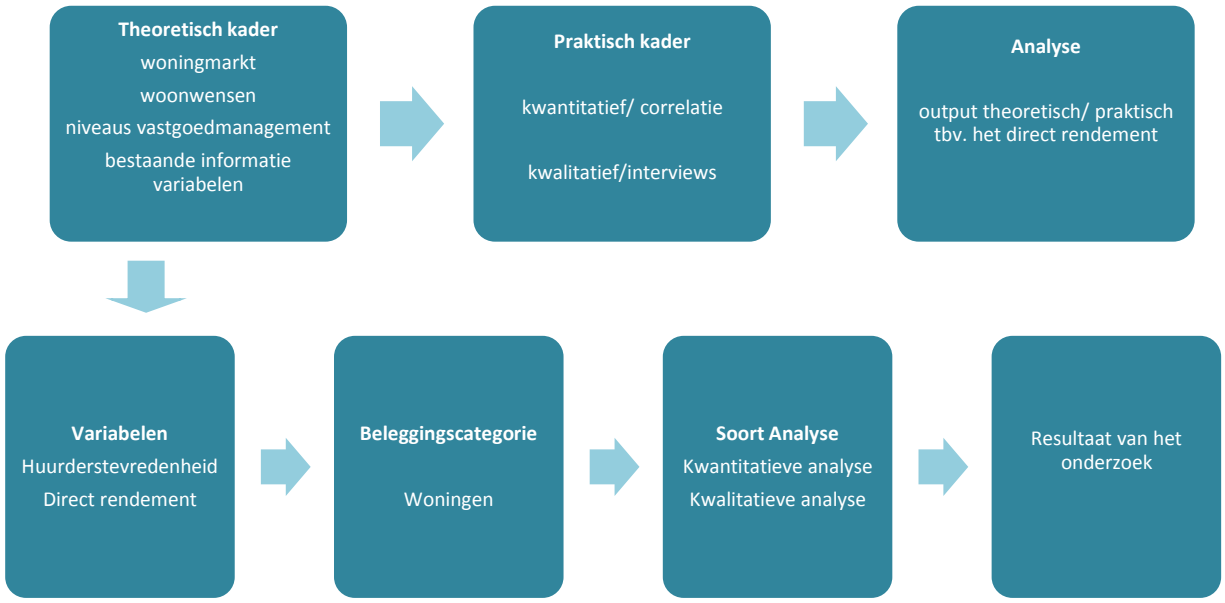
1.4. Onderzoeksmethoden en het onderzoeksmodel

Door middel van een aantal stappen in dit onderzoek zal onderzocht worden wat de samenhang is tussen huurderstevredenheid en het direct rendement en of deze verkregen inzichten als basis kunnen dienen voor institutionele beleggers / vermogensbeheerders om het direct rendement te verhogen door middel van actief assetmanagement. Op basis van bestaande theorie, welke door literatuuronderzoek is verkregen, kan gesteld worden dat deze kennis bekend en ook op tactisch niveau is belegd bij assetmanagement (hoofdstuk 2).

Middels een correlatie analyse, waarbij gebruik wordt gemaakt van het statistisch softwarepakket Stata, worden de variabelen en hun samenhang getoetst (hoofdstuk 5). De theoretische uitgangspunten en hypotheses worden besproken in interviews met een aantal experts. Het gaat hier om institutionele beleggers/ vermogensbeheerders die deelnemen aan het onafhankelijk gehouden huurderstevredenheidsonderzoek en acteren in dezelfde markt, de vrije sector huurwoningen (hoofdstuk 6).De verkregen data uit het empirisch, kwantitatief- en kwalitatief onderzoek worden samengevoegd met de theoretische uitgangspunten en op basis van de uitkomsten van bovenstaande bevindingen zijn conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan (hoofdstuk 7). De verkregen inzichten kunnen als basis dienen voor financiële- en beleidsmatige optimale keuzes.

Gezien de uit te voeren correlatie analyses kan het onderzoek als toetsend worden beschouwd, welke zowel kwantitatief als kwalitatief van aard is. Het kwantitatieve gedeelte van de data die benodigd is voor dit onderzoek is beschikbaar in rapporten van de IPD Global Property Fund Index en

het onafhankelijk gehouden huurderstevredenheidsonderzoek. Interviews dragen bij aan de kwalitatieve analyse van het onderzoek. Voor dit onderzoek is de Theorie, Praktijk en Analyse (TPA) methodiek gehanteerd(Gerritsen, 2009). Het ontwerp van het onderzoek is schematisch weergegeven in onderstaand onderzoeksmodel, waarbij de gehanteerde TPA methodiek is gecombineerd met de veronderstelde relaties.



Figuur 1. Onderzoeksmodel

1.5. Deelvragen

- Welke kennis is er reeds beschikbaar over de relatie tussen huurderstevredenheid en de hoogte van het direct rendement? (Theoretisch)
- Hoe kan de relatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement worden geoperationaliseerd?
- Is er sprake van een aantoonbare samenhang tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement? (Praktisch)
  Kwantitatief middels correlatie analyse
- Hoe gaan vermogensbeheerders/ institutionele beleggers met de resultaten van huurderstevredenheidonderzoek om? (Praktisch)
  Kwalitatief middels interviews
- Welke inzichten leveren de uitgevoerde analyses op ten behoeve van de hoogte van het direct rendement? (Analyse) (theorie en praktisch samenvoegen)
- Kunnen op basis van de gevonden resultaten conclusies worden getrokken welke kunnen bijdragen aan het beleid ten aanzien van actief assetmanagement?

1.6. Onderzoeksafbakening

De ruimtemarkt in Nederland is opgebouwd uit de deelmarkten kantoren, bedrijfsruimte, winkels en woningen. De ruimtemarkt is gebaseerd op vraag en aanbod van mogelijk gebruik (Van Gool e.a., 2013). Samen met o.a. economische factoren heeft dit invloed op het rendement/ risicoprofiel van

de diverse deelmarkten. Als uitgangspunt voor dit onderzoekskader is gekozen voor de deelmarkt woningen en dan specifiek de categorie vrije sector huurwoningen.

Argumenten voor deze afbakening zijn gebaseerd op onderstaande argumenten:

Ten eerste zijn er voldoende vergelijkbare institutionele beleggers als Amvest, a.s.r. vastgoed, CBRE Global Investors, Bouwinvest, Delta Lloyd, Dela Vastgoed en Vesteda in de huurwoningenmarkt aanwezig. De doelstelling van deze institutionele beleggers is het beheren van vermogen voor de deelnemers, om in de toekomst uitkeringen, zoals pensioenen, te kunnen doen (Van Gool e.a., 2013).

Ten tweede is de auteur werkzaam als assetmanager woningbeleggingen binnen de vermogensbeheerder Syntrus Achmea Real Estate & Finance. Hierdoor is er kennis en inzicht aanwezig betreffende het te onderzoeken onderwerp, wat bijdraagt aan de analyse van de bevindingen.

Ten derde nemen de pensioenfondsen vaker met hun woningportefeuille dan met commercieel vastgoed deel aan de IPD Global Property Fund Index, waaruit een dataset wordt geformeerd. Deelname vindt plaats vanaf 1995, waardoor voldoende historische data over het direct rendement beschikbaar is. Tevens nemen aan deze benchmark geen particuliere beleggers deel, zo blijft het resultaat zuiver.

De IPD Global Property Fund Index maakt een onderscheid tussen “standing investments” en “ alle vergelijkbare objecten”. Een standing investment is een object dat het gehele jaar in portefeuille was, zonder dat er bij het object sprake was van deeltransacties of (her-)ontwikkelingen. Alle directe vastgoedbeleggingen van het fonds, bestaande uit standing investments, ontwikkelingsobjecten en (deel)aan- en verkopen worden getypeerd als alle vergelijkbare objecten (IPD, 2013).

In dit onderzoek worden alleen de standing investments van de betreffende portefeuilles meegenomen. Omdat ontwikkelingen binnen de fase van alle vergelijkbare objecten door specifieke kenmerken van invloed kunnen zijn op het direct rendement, dan wel de huurdertevredenheid.

Ten vierde nemen de vergelijkbare institutionele beleggers deel aan een onafhankelijk huurderstevredenheidsonderzoek, welke door middel van enquêtes bij de zittende huurders is opgebouwd. Doordat de uitkomsten algemeen geaccepteerd zijn is hierdoor tevens een benchmark gerealiseerd waaraan de behaalde resultaten getoetst kunnen worden. Hierdoor kunnen de resultaten van de gehanteerde onderzoeksmethodiek, ondanks organisatiespecifieke accenten en één dataset, worden veralgemeniseerd.

Ten vijfde zijn de institutionele beleggers/ vermogensbeheerders verenigd in de IVBN, Vereniging van institutionele beleggers in vastgoed, Nederland. Welke als missie heeft het bevorderen van het investeringsklimaat in Nederland vastgoed. Daardoor hebben deze partijen de mogelijkheid om deel te nemen aan o.a. het huurderstevredenheidsonderzoek.

1.7. Leeswijzer

Het rapport is zodanig opgebouwd dat de deelvragen in verschillende hoofdstukken worden behandeld. In hoofdstuk 1 wordt de aanleiding tot de probleemstelling toegelicht en daarna volgt het theoretische hoofdstuk 2 waarin de woningmarkt en de variabelen huurderstevredenheid en het

direct rendement worden beschreven. Hoofdstuk 3 beschrijft het tevredenheidsonderzoek in het algemeen. Hoofdstuk 4 gaat in op de methode van onderzoek en de bronnen ten behoeve van de kwantitatieve dataverzameling. In hoofdstuk 5 vindt de analyse van de kwantitatieve resultaten plaats. Hoofdstuk 6 geeft de kwalitatieve resultaten weer van de gehouden interviews met experts in de woningmarkt. Hoofdstuk 7 geeft de conclusies en aanbevelingen weer van de analyses tussen de uitkomsten van het literatuuronderzoek en de uitkomsten van de kwantitatieve en kwalitatieve analyse.

2. Theoretisch kader woning (beleggers) markt

2.1 Inleiding

Om antwoord te kunnen geven op de centrale vraag dient er eerst ingegaan te worden op de Nederlandse (huur) woningmarkt, Nederlandse demografie en de recente ontwikkelingen. Tevens wordt de rol van de woonconsument en de vermogensbeheerder binnen deze markt bepaald. De variabelen huurderstevredenheid en direct rendement zijn de kernbegrippen van de benoemde actoren binnen deze markt. De informatie welke is verkregen door middel van wetenschappelijke artikelen en boeken geven antwoord op de deelvraag: *Welke kennis is er reeds beschikbaar over de relatie tussen huurderstevredenheid en de hoogte van het direct rendement?*

2.2 De Nederlandse woningmarkt

Uit het WoonOnderzoek Nederland 2015 “Wonen in beweging” (Rijksoverheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2016)komen de volgende kerngetallen over de samenstelling van de Nederlandse bevolking naar voren:

- Per 1 januari 2015 bestaat de woningmarkt uit ruim 7,3 miljoen particuliere huishoudens met een zelfstandige woning;
- Deze woning voorraad is opgesplitst in 60% koop en 40 % huur;
- De eigendommen in de huurmarkt zijn in handen van de woningcorporaties (75%) en van particuliere personen of private instellingen zoals pensioenfondsen, verzekeringsmaatschappijen enz. (25%);
- Tevens kan de huursector onderverdeeld worden in het sociale huursegment (84%) en het geliberaliseerde huursegment (16%).

2.2.1 Het functioneren van de Nederlandse woningmarkt

De Nederlandse woningmarkt kende aanzienlijke problemen. Door de economische crisis zijn deze problemen in volle omvang aan de oppervlakte gekomen, maar de achterliggende oorzaak ligt in de al langer bestaande structurele onevenwichtigheden op zowel de huur- als de koopwoningmarkt. Binnen de huurwoningmarkt is een van de oorzaken dat de gereguleerde voorraad voor een deel wordt bewoond door huishoudens met een inkomen boven de toewijzingsgrens voor sociale huurwoningen, het zogeheten scheefwonen. Op de koopwoningmarkt zijn sinds het eerste halfjaar van 2008 het aantal transacties sterk gedaald, mede door dat huiseigenaren, die de jaren voor de crisis een woning hebben gekocht, steeds vaker “onder water” staan, waardoor bij deze groep het risico van een restschuld - bij daadwerkelijke verkoop - is toegenomen. Het voorgaande versterkt het negatieve sentiment op de koopwoningmarkt en beïnvloedt de verhuismobiliteit negatief. Hoewel de crisis de aanleiding voor deze stagnatie vormt, liggen de fundamentele oorzaken in de structurele problemen op de woningmarkt (Rijksoverheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2013).

De situatie op de woningmarkt werd voor 2008 gekenmerkt door een dynamische koopwoningenmarkt en een vrij statische huurwoningenmarkt. De toetreding van starters op de woningmarkt kon alleen opgevangen worden in de koopsector mede door de lange wachtlijsten in

het sociale huursegment en het beperkte aanbod geliberaliseerde huurwoningen. Het beperkte aanbod in het vrije huursegment is het gevolg van het onaantrekkelijk zijn voor private investeerders, door de overheersende positie van de corporaties, de huurregulering en de fiscale voordelen in de koopsector.

Bovenstaande structurele problemen op de woningmarkt worden in diverse literatuurstudies (Conijn, 2006; Conijn, 2008) benoemd als gevolg van een te grote overheidbemoeienis middels financiële instrumenten en wet- en regelgeving. Dit komt tot uitdrukking in het feit dat de Nederlandse woningmarkt sterk is gereguleerd en dat er grote financiële steun aanwezig is, daar de overheid het publieke belang betreffende wonen wil borgen. Deze overheidsinterventies verstoren de woningmarkt, maar in plaats van de overheidsbemoeienis te verminderen, heeft dit tot meer interventies geleid. Ook de onderliggende samenhang tussen de deelmarkten (koop-, huurmarkt, nieuw- en bestaande bouw) van de woningmarkt en aanpalende markten zoals de bouw-, grond- en kapitaalmarkt is een aandachtspunt.

Veranderingen als gevolg van economische, demografische, sociale ontwikkelingen, aantrekkelijkheid van steden en een flexibeler arbeidsmarkt zijn van invloed op de inrichting van de Nederlandse woningmarkt.

2.2.2 Recente ontwikkelingen in de Nederlandse woningmarkt

In maart 2013 heeft het Kabinet met drie oppositiepartijen een akkoord gesloten om de woningmarkt beter te laten functioneren, middels het aanpassen van eerdere maatregelen uit het Regeerakkoord. Op 17-12-2013 is de Eerste kamer akkoord gegaan met het Wetsvoorstel maatregelen woningmarkt 2014 II. Hierdoor kunnen de afspraken uit het woonakkoord worden uitgevoerd. De maatregelen die de regering al heeft getroffen en nog wil treffen, beogen de huur- en de koopsector te zien als een samenhangend geheel, waarbij de maatregelen ter verbetering van de huur- ook de koopsector beïnvloeden en vice versa (Mens van Boven,2015).

De belangrijkste maatregelen zijn:

- Inkomensafhankelijke huurverhoging binnen de sociale huursector t.b.v. het “scheefwonen”
- Eigenaren met meer dan 10 woningen in het sociale huursegment moeten een jaarlijkse verhuurdersheffing betalen t.b.v. de financiële problematiek van het rijk
- Annuitaire hypotheken met een aflossingstermijn van maximaal 30 jaar binnen de koopwoningensector t.b.v. het reduceren van de fiscale eigen woningregeling.

Tevens is er per 1 juli 2015 een wijziging van de Woningwet van kracht betreffende het takendomein van de woningcorporaties. De kerntaak van de corporaties is vastgesteld als zijnde het bouwen en beheren van sociale huurwoningen voor mensen met lagere inkomens. Deze taakafbakening leidt tot eerlijkere concurrentieverhoudingen voor andere marktpartijen. Voor private instellingen wordt het met deze wetswijziging aantrekkelijker om te investeren in middeldure huurwoningen waar veel vraag naar is.

Op 13 april 2016 is de Eerste kamer akkoord gegaan met het Wetsvoorstel Doorstroming Huurmarkt, deze wet zou moeten bijdragen aan een beter passend aanbod van huurwoningen in de sociale- en vrije huursector. Een van de maatregelen welke hierin is opgenomen is de huursombenadering; De corporaties mogen de totale huursom van de in bezitzijnde portefeuille 1% boven inflatie verhogen,

waar de huur van de individuele woningen met maximaal 2,5% boven inflatie verhoogd mogen worden. Dit geldt ook voor particuliere eigenaren van gereguleerde huurwoningen, maar zij zijn niet gebonden aan het plafond van maximale huursomstijging. Door de huurharmonisatie is de verwachting dat de grote verschillen tussen bestaande en nieuwe huurcontracten zal doen afnemen, wat bijdraagt aan een betere doorstroming op de huurwoningenmarkt. Deze wijzigingen gelden vanaf 2017.

De overheid blijft scheefwoners, met een inkomen boven de toewijzigingsgrens voor de sociale huur, stimuleren om door te stromen, door een extra huurverhoging boven inflatie toe te staan, maar gepensioneerden en huishoudens met minimaal 4 personen zijn hier nu van uitgezonderd.

2.2.3 De huurwoningmarkt

De veranderingen op de huurwoningenmarkt zijn het gevolg van een aantal zaken. De demografische ontwikkeling is een belangrijke kracht die de vraag naar huurwoningen beïnvloed. Op dit moment komt de groeiende vraag vanuit de doelgroepen jongeren (18- 35 jaar) en ouderen (70 jaar en ouder). Dit betreft voornamelijk eenpersoonshuishoudens. Bij jongeren zijn de redenen voor de keuze van een huurwoning; het ontbreken van betaalbare koopwoningen, veranderende woonvoorkeuren en de behoefte aan flexibiliteit. Bij ouderen wordt de keuze gevoed door incidenten zoals ziekte, overlijden enz. maar ook is er steeds meer interesse in woonconcepten welke zijn gecombineerd met zorg en services.

Zoals in de vorige paragraaf is aangegeven is ook het overheidsbeleid van invloed op de vraag naar huurwoningen. De genoemde maatregelen zoals het beperken van de hypotheekrenteaftrek, het beleid inzake scheefwonen, het vaststellen van de kerntaak voor de corporaties zou een gunstige invloed op de vraag naar vrije sector huurwoningen moeten hebben.

Door het economische herstel ligt er voor particuliere/ institutionele beleggers een opgave om op bovenstaande vraag in te spelen door het aanbieden van vrije sector huurwoningen. Werden er ten tijde van de crisis door de ontwikkelaars veel woningen aangeboden, omdat nieuwbouw niet of moeizaam werd afgezet op de particuliere koopmarkt, zien de beleggers nu door het aantrekken van de koopwoningmarkt het aanbod van nieuwe projecten door gemeenten en ontwikkelaars afnemen. Tevens is er sprake van toenemende concurrentie van zowel binnenlandse en buitenlandse investeerders.

Buiten de stijgende vraag is de veranderende woonvoorkeur een aandachtspunt voor de beleggers. Steeds vaker wordt er gekozen voor de stad en het bijbehorende voorzieningenniveau. Dit leidt tot het aanbieden van nieuwe woonvormen zoals kleinere woningen gericht op eenpersoons-huishoudens, concepten gekoppeld met zorg of grotere woningen voor allochtone huishoudens. Daarbij zijn een hoogwaardig voorzieningenniveau in en de kwaliteit van de directe omgeving belangrijke randvoorwaarden. Om aan de vraag tegemoet te komen wordt er buiten het aanbieden van nieuwbouwwoningen geïnvesteerd in herstructureringswijken dan wel is er binnenstedelijk nu ook meer sprake van transformatie van bestaand vastgoed zoals kantoren naar woningen**.**

Uit het rapport *Wonen in beweging* uit 2016 van de rijksoverheid blijkt dat het % huishoudens dat wordt aangemerkt als de dure scheefwoners (huishoudens met een huurtoeslag die een huurprijs boven de aftoppingsgrens hebben) is gestegen ten opzichte van 2012 en dat er een afname is

geconstateerd bij de goedkope scheefwoners. De dure scheefheid steeg vooral bij particuliere verhuurders en de daling van de goedkope scheefheid bij de corporaties.

Doordat de gemeentes steeds vaker kiezen voor projecten met koopwoningen en door de fiscale subsidie die er is voor koopwoningen worden de huurwoningen minder waard. Dit resulteert in dat er minder voor de grond aan de gemeente betaald kan worden. Hierdoor dreigt het aanbod van huurwoningen op te drogen. Door het hanteren van een afzonderlijk grondprijzenbeleid door gemeentes kan de huurwoningproductie veilig gesteld worden.

In de grote steden Amsterdam en Utrecht wordt er meer gebouwd voor de huurwoningmarkt, in Rotterdam en Den Haag houden de huur- en de koopwoningmarkt zich in evenwicht.

2.3 Woonwensen

De vraag naar woonruimte wordt bepaald door diverse factoren (Van Gool e.a., 2013):

- Demografische ontwikkeling
- Financiering en betaalbaarheid
- Vertrouwensfactoren
- Trends

Heden is te constateren dat de verandering van de bevolkingssamenstelling zoals de vergrijzing en het eenpersoonshuishouden, leidt tot een vraag naar een ander type woonproduct. Vanaf 2000 is er een stijging van de bevolkingsgroei zichtbaar van 15,8 miljoen naar 16,9 miljoen in 2015. De bevolkingssamenstelling in percentage jonger dan 20 jaar is van 24,4 afgenomen naar 22,7 en het percentage 65 jaar en ouder is gestegen van 13,6 naar 17,7. De gemiddelde grootte van een huishouden is gedaald van 2,3 naar 2,18 (www.cbs.nl ,2015).

Economische ontwikkelingen o.a. op de arbeidsmarkt, de toename van tweeverdieners binnen het huishouden, de financieringsruimte, wettelijke (fiscale) maatregelen zijn bepalend voor het percentage wat huishoudens kunnen en willen uitgeven aan wonen. Tevens zijn deze factoren ook bepalend voor het consumentenvertrouwen en de risicobereidheid om te investeren in wonen.

Belangrijke trends welke nu zijn op te merken in de samenleving zijn individualisme, flexwerken, duurzaamheid en kwaliteit woonproduct. Individualisering kan gezien worden als het langer alleen wonen (eenpersoonshuishouden). De ontwikkelingen op het gebied van arbeid zoals thuiswerken, het nieuwe werken, jobhoppen en bereikbaarheid zijn bepalend voor de locatie van het wonen. De aantrekkelijkheid van steden, het gewenste voorzieningenniveau in de woning en woonomgeving worden door nieuwe technologieën ook steeds meer bepalend.

De wensen van de consument kunnen gesplitst worden in kwantitatieve- en kwalitatieve woonwensen. Kwantitatieve woonwensen hebben betrekking op woonoppervlakte, prijs, voorkeur voor huur of koop en kwalitatieve woonwensen, welke worden beïnvloed door psychologische factoren, hebben betrekking op de woonomgeving en de woonbeleving (Pittie, 2011).

2.4 Niveaus vastgoedmanagement

Door bovenstaande bewegingen is de consument kritischer geworden op het af te nemen product, de huurwoning. Als gevolg hiervan dient de institutionele belegger de wensen van de consument

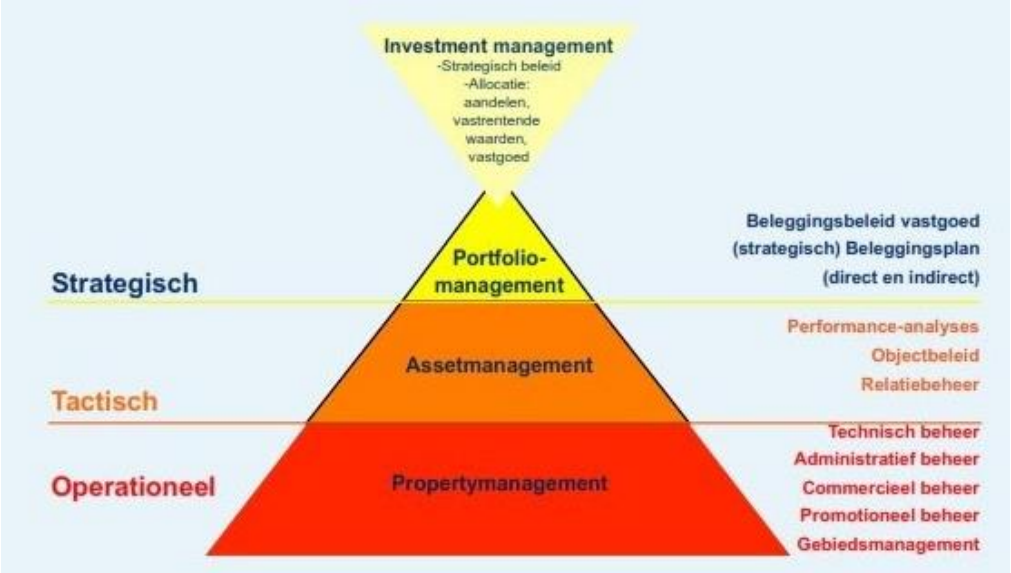
serieus te nemen om goed in te kunnen spelen op de vraag- en aanbodmarkt binnen de vrije sector huurwoningen.

Door middel van actief assetmanagement dient de institutionele belegger hier op in te spelen, zodat dit leidt tot rendementsoptimalisatie op zijn belegging. Dit kan worden bereikt door samenwerking tussen de institutionele belegger en de vastgoedmanagementorganisatie.

Het management van vastgoed wordt op drie niveaus aangestuurd:

- Strategisch niveau
- Tactisch niveau
- Operationeel niveau

Figuur 2 Drie niveaus van vastgoedmanagement



Bron: Van Driel, 2010, p.91

Op strategisch niveau onderscheiden wij investment- en portfoliomanagement. Hier wordt de gewenste portefeuillesamenstelling bepaald en uit deze assetmix vloeit het aandeel vastgoed. Door middel van een beleggingsplan worden de doelstellingen vastgesteld voor het betreffende vastgoedaandeel. Op tactisch niveau formuleert assetmanagement het vastgoedbeleid op objectniveau. Werkzaamheden die hieraan gelieerd zijn betreffen acquisitie, dispositie, verhuur en exploitatie van vastgoedobjecten. Op operationeel niveau voert propertymanagement het administratieve, technische, commerciële en promotionele beheer uit. Tevens heeft het een adviesfunctie richting assetmanagement.

Een samenspel van bovengenoemde niveaus is bepalend voor het behalen van de doelstellingen en het goed managen van de betreffende portefeuille.

Binnen de vastgoedmanagementorganisatie wordt op het niveau van assetmanagement het meest ingespeeld op de vraagmarkt binnen de vrije sector huurwoningen. Assetmanagement formuleert het vastgoedbeleid op objectniveau. Dit beleid dient te leiden tot het meest optimale scenario omtrent het te behalen directe- en indirecte rendement binnen de exploitatieperiode. Hierbij is timing voor revitalisatie, renovatie, verkoop en aankoop van cruciaal belang. Relatiebeheer is ook

een van de aandachtsgebieden van assetmanagement. Het commerciële belang van een uitstekende relatie met de klant, de huurder, leidt ertoe dat de wijze van omgang met de klant op dit niveau wordt bepaald. De assetmanager kiest ervoor om zelf de relaties met de klant te onderhouden, dan wel dit te delegeren aan de property manager (Van Driel, 2010). Om na te gaan wat er bij de klant, de huurder, leeft wordt er door middel van een jaarlijkse meting de tevredenheid van de huurders getoetst over de kwaliteit van de dienstverlening en het product, de huurwoning.

2.5 Rendement en Risico

Binnen de financiële markt zijn rendement en risico de kernbegrippen wanneer het gaat om prestatiemeting. Rendement kan opgesplitst worden in direct rendement (inkomsten gedeeld door waarde) en indirect rendement (procentuele waardeverandering) in een bepaalde periode. In de publicatie " Het Riskmanagement van Institutionele beleggers" (IVBN, 2011) wordt het begrip risico als volgt omschreven:

Risico is de (in kansen uitgedrukte) mogelijkheid dat de realisatie van de strategische, tactische en/ of operationele doelstellingen van een organisatie negatief wordt beïnvloed, waarbij de kans op realisatie ook daadwerkelijk verlaagd wordt door onzekere tijdelijke en/ of structurele (gevolgen van) gebeurtenissen binnen en/ of buiten de organisatie.

Een veel gebruikte risicomaatstaf is de standaarddeviatie. De standaarddeviatie geeft de spreiding weer van behaalde rendementen ten opzichte van een lange termijngemiddelde.

Het meten van behaalde resultaten van een belegging of beleggingsportefeuille is voor meerdere redenen zinvol(Van Gool e.a., 2013):

- De resultaten zijn een communicatiemiddel om alle belanghebbenden te informeren of beleggingsdoelstellingen zijn gehaald of dat bijsturing noodzakelijk is.
- De resultaten kunnen aantonen of een beleggingsportefeuille nog efficiënt is in termen van risico en rendement.
- De resultaten kunnen input zijn voor het beoordelen van de capaciteiten en prestaties van het management.

Om de vastgestelde doelstellingen te behalen kan middels moderne portefeuilletheorieën (MPT)of asset-liability matching (ALM)de meest efficiënte portefeuille samengesteld worden. Bij het samenstellen van een beleggingsportefeuille is het gunstig om assets te combineren die een lage onderlinge correlatie hebben en verschillend reageren op economische ontwikkelingen. Zo wordt er een portefeuille opgebouwd met een bepaald rendement en een lager portefeuillerisico dan bij de afzonderlijke assets. Beleggingsportefeuilles zijn voornamelijk opgebouwd uit de assets aandelen, vastrentende waarde, vastgoed en hypotheken. Aangezien van de asset vastgoed voldoende lange termijnreeksen beschikbaar zijn, leert de praktijk dat pensioenfondsen deze eerder in de beleggingsportefeuille opnemen. Andere redenen om vastgoed in de beleggingsallocatie mee te nemen zijn (Van Driel, 2010):

- Gunstige rendement- risico verhouding
- Lage correlatie met andere assets
- Bestendigheid tegen inflatie
- Cash dividend/ rendement

De gunstige rendement- risico verhouding wordt onderbouwd door lange reeksen van rendementen met relatief beperkt risico, wat o.a. veroorzaakt wordt door het imperfecte karakter van de onroerendgoedmarkt, waardoor bijzondere winsten kunnen worden behaald en om de illiquiditeit van onroerend goed af te dekken dient het een hoger rendement op te leveren.

De economische ontwikkelingen hebben een vertraagde invloed op de vraag- en aanbodmarkt van onroerend goed, door de aanwezigheid van langlopende huurcontracten en de lange transactietijd van onroerend goed. Hierdoor kan vastgoed gezien worden als een laatcyclische beleggingscategorie, wat tevens de lage correlatie verklaard t.o.v. andere assets zoals aandelen en obligaties welke worden verhandeld op de effectenmarkt.

Het rendement van direct vastgoed correleert sterk met de inflatie, daar waar andere assets meestal negatief correleren. Dit wordt mede veroorzaakt doordat huurinkomsten inflatievolgend zijn en anderzijds de objecten vaker in de boeken zijn opgenomen tegen taxatiewaarde. Taxatiewaarden correleren in het algemeen sterker met inflatie dan marktwaarden. Hierdoor zijn ook de indirect rendementen relatief sterk gecorreleerd met inflatie (Van Welie, 2013).

Het cash dividend/rendement houdt in dat bij vastgoed door langlopende huurcontracten, de belegger een constante geldstroom geniet of dividend (bij indirect vastgoed niet beursgenoteerd) uitgekeerd krijgt.

Het rendement dat behaald wordt op een investeringsproject hangt zowel af van interne (beleid) als externe factoren (bijvoorbeeld de economische omgeving). De onzekerheid met betrekking tot het te halen rendement op een investering wordt dan ook met name veroorzaakt door onzekerheid met betrekking tot de ontwikkeling van de externe, niet door de investeerder te beïnvloeden factoren. In het kader van vastgoed investeringsselectie kan bij de externe factoren bij voorbaat gedacht worden aan loon- en prijsinflatie, stijging van de bouwkosten, waarde verandering van bestaande woningen en de rentestand (Van Welie, 2013).

De rendementsberekeningen worden afgezet tegen de actuele waarde van een complex per 1 januari van de betreffende tijdsperiode, zodat de procentuele afwijkingen ook daadwerkelijk te benoemen zijn en niet door andere factoren worden beïnvloed.

Dit onderzoek richt zich op het rendementscomponent en dan specifiek op het direct rendement.

2.6 Performance vergelijking

Zoals eerder aangegeven is het meten van behaalde resultaten van een belegging of beleggingsportefeuille voor diverse redenen zinvol. Maar om nog meer waarde te kunnen ontlenen aan de behaalde resultaten is het goed om deze te vergelijken met andere partijen uit dezelfde beleggingsasset of met een gekozen maatstaf. Deze maatstaf wordt vaak benchmark genoemd. Een gehanteerde definitie voor het begrip benchmark is:

Een benchmark is een algemeen door de markt geaccepteerde referentiewaarde voor de corresponderen te leveren prestatie(s), waarbij deze referentiewaarde is gebaseerd op het (gewogen) gemiddelde van geregistreerde prestaties in deze bij (min of meer) vergelijkbare objecten uit de soortgelijke beleggingscategorie en onder (min of meer) vergelijkbare marktomstandigheden (Keeris, 2001).

In 1995 is er voor de Nederlandse vastgoedmarkt de Nederlandse IPD/ROZ-vastgoedindex opgericht, waarvan de database wordt gehanteerd als benchmark om zo de vergelijkbaarheid te verbeteren. Tevens leiden de gehanteerde definities en uitgangspunten van deze index tot meer transparantie en professionalisatie van dit vakgebied.

Er is voor gekozen om het indirect rendement en de beïnvloeding hiervan door actief management (zoals aan- en verkopen) buiten beschouwing te laten om de volgende redenen.

Het taxeren van onroerend goed is complex. Ongelijke waarderingsmethoden in de markt en een subjectieve beoordeling kunnen het opstellen van een benchmark beïnvloeden. Effecten die bij het waarderen meespelen zijn lagging (vertraagde weergave van marktontwikkelingen) en smoothing (afvlakking van de prijsontwikkeling). Tevens wordt het indirect beleggingsresultaat, lees de waardeontwikkeling, pas bij verkoop daadwerkelijk gerealiseerd. Daarnaast heeft de assetmanager een beperkte invloed op het indirect rendement, welke mogelijk alleen aanwezig is door het wijzigen van de (toekomstige) kasstroom en investeringen, welke als parameters meewegen in de waardering.

Wel is er voor gekozen om bij de kwantitatieve data analyse ook de samenhang vast te stellen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en het indirect- en totaal rendement om na te gaan of dit de theorie omtrent de verwachte correlatie tussen het direct rendement en de klanttevredenheid versterkt.

2.7 Huurderstevredenheid

Op 13 januari 2016 verscheen op de site van Vastgoedmarkt een artikel van Drs. Ing. Martijn Bax, met de titel: " Het wordt nooit meer zoals het was, of toch?" Waarin staat: " Met de crisis werd de woningmarkt van een aanbiedersmarkt een vragersmarkt. Consumenten kregen grote invloed op hun eigen woning en professionele eigenaren hadden het voor het uitkiezen in de verwerving van stagnerende projecten. Waar consumenten voorheen blij mochten zijn dat zij een woning kregen, begonnen partijen zich meer en meer het vuur uit de sloffen te rennen om huurders en kopers in hun wensen te kennen en bedienen."

Uit bovenstaande kan worden herleid dat de huurder steeds meer als asset wordt gepositioneerd, maar wat altijd al de basis diende te zijn om de doelstellingen van een belegger te realiseren op de punten van o.a. het vergroten van de bruto huurinkomsten en het minimaliseren van omvang en duur van leegstand. Uiteindelijk moeten de huurders willen betalen voor de geboden huisvesting over een zo lang mogelijke periode tegen markthuren. Een vastgoedbeleggingsobject zonder huurders is vaak ook niet veel waard, te verkopen lege (ex-huur)woningen buiten beschouwing gelaten (Van Gool e.a., 2013).

Er kan geconcludeerd worden dat het vastgoedmanagement, om de doelstellingen te realiseren twee klanten moet dienen, de belegger als opdrachtgevende klant en de huurders als afnemende klant met verschillende, soms tegenstrijdige wensen.

Zoals al eerder is aangegeven is een van de aandachtsgebieden van assetmanagement het relatiebeheer, maar om zich meer te focussen op het behalen van rendement hebben veel vermogensbeheerders er voor gekozen om de verhuur, techniek en administratie uit te besteden aan een property manager/ vastgoedmanager om zo de klant (huurder)gerichtheid te verhogen. Het

outsourcen van de klantcontacten, maakt wel dat de vermogensbeheerder/ institutionele belegger afhankelijk is van de dienstverlening van deze externe partij. Door middel van een vastgoedmanagementovereenkomst zijn de werkzaamheden en de te behalen doelstellingen (KPI´s) vastgelegd.

Middels dienstverlening en relatiemanagement zou de vastgoedmanager een toegevoegde waarde moeten hebben voor de huurder en ook voor de belegger, daar tevreden klanten zijn immers trouwe klanten en daardoor rendabele(re) klanten. De belangrijkste klant is immers de huidige klant, het aantal verhuurde woningen overtreft nog steeds het aantal vrije woningen (Van Iperen, 1998).

Naast de toegevoegde waarde van een meer huurdergerichte benadering op de verhuurresultaten, kan dit proces ook op een geaggregeerd niveau marktinformatie opleveren, waardoor de belegger beter kan inspelen op veranderen marktsituaties.

Met behulp van een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek kan getoetst worden wat de tevredenheid is van de huurder omtrent zijn huisvesting, het woonproduct, dan wel ten aanzien van de dienstverlening van de vastgoedmanagementorganisatie. De uitkomsten kunnen informatie geven aan de vermogensbeheerder/ institutionele belegger over het aangeboden product op complexniveau, wat mogelijk kan leiden tot beleidsbepalende beslissingen. Tevens zijn mogelijke operationele objectrisico´s zoals verhuur- en technische risico´s te beheersen door het onderhouden van goede contacten met huurders en het uitvoeren van huurderstevredenheidsonderzoeken.

De inzichten in operationele objectrisico´s kunnen zich uiten in het vergroten van de bruto huurinkomsten (stijging contracthuren, ontwikkeling markthuren), het minimaliseren van omvang en duur van leegstand, beheersing exploitatiekosten en groot onderhoud, wat input variabelen zijn voor het te behalen direct rendement.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2015 en de ROZ IPD 2015 zal in hoofdstuk 5 geprobeerd worden de samenhang in beeld te brengen tussen deze variabelen. De resultaten zouden dan antwoord moeten geven op de volgende vraag:

Is er een verband tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?

Waarbij een verdiepingsslag gemaakt kan worden naar de relatie tussen het direct rendement en de kritische succesfactoren van de huurderstevredenheid:

1. Huren bij belegger
2. De woning
3. De woonomgeving
4. Dienstverlening

2.8 Conclusie

In het eerste gedeelte van dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de Nederlandse bevolking is samengesteld en hoe de Nederlandse (huur)woningmarkt is ingericht. Door het functioneren van de woning (huur)markt en de politieke beslissingen omtrent deze markt te benoemen, kan geconcludeerd worden, naast het economisch herstel, dat er een stijgende vraag is naar

huurwoningen. Tevens speelt, door de demografische ontwikkelingen en trends, de veranderende woonvoorkeuren een steeds belangrijker rol. Door bovenstaande bewegingen is de consument kritischer geworden op het af te nemen product, de huurwoning. Als gevolg hiervan dient de institutionele belegger/ vermogensbeheerder de wensen van de consument serieus te nemen om goed in te kunnen spelen op de vraag- en aanbodmarkt binnen de vrije sector huurwoningen.

De relatie met de woonconsument en het inventariseren van zijn wensen is door de belegger op tactisch niveau belegd bij assetmanagement, daar dit een essentieel onderdeel is voor het realiseren van de doelstellingen van de institutionele belegger/ vermogensbeheerder. Deze inzichten uiten zich in het vergroten van de bruto huurinkomsten en het minimaliseren van omvang en duur van leegstand, wat belangrijke parameters zijn voor het te behalen direct rendement, wat veelal als een van de doelstellingen is geformuleerd.

De eerste deelvraag "*Welke kennis is er reeds beschikbaar over de relatie tussen huurderstevredenheid en de hoogte van het direct rendement?*" wordt door bovenstaande beantwoord.

Maar om zich meer te focussen op het behalen van rendement hebben veel vermogensbeheerders er voor gekozen om de verhuur, techniek en administratie uit te besteden aan een property manager/ vastgoedmanager om zo de klant (huurder)gerichtheid te verhogen.

Een van de gehanteerde middelen om de wensen en tevredenheid van de huurder over zijn huisvesting, het woonproduct, dan wel ten aanzien van de dienstverlening van de vastgoedmanagementorganisatie te inventariseren is het houden van een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten kunnen informatie geven aan de vermogensbeheerder/ institutionele belegger omtrent het aangeboden product op complexniveau, wat mogelijk kan leiden tot beleidsbepalende beslissingen wat tot verhoging, dan wel stabilisering van het rendement zou moeten leiden. Middels een kwantitatieve en kwalitatieve analyse zal dit verband verder worden onderzocht.

3. Klanttevredenheid

3.1. Inleiding

Voordat er verder wordt gegaan met de omschrijving van de dataverzameling en operationalisering zal in dit hoofdstuk dieper ingegaan worden op wat klanttevredenheid inhoud, daar huurdertevredenheid hieraan is gelieerd.

3.2. Klanttevredenheid en kwaliteitsmodellen

Bedrijven zijn zich, door de jaren heen, er steeds meer bewust van geworden dat klanten met de afname van produkten en diensten zorgen voor de omzet. Dit is de aanleiding voor een bedrijf om in te spelen op de behoefte van de klant en om bestaande klanten aan het bedrijf te binden, aangezien het binnenhalen van nieuwe klanten toch gepaard gaat met hoge kosten. De klant als stakeholder dient dan ook geintegreerd te worden in het gehanteerde kwaliteitsmodel binnen het bedrijf.

De kwaliteitsmodellen gaan in de jaren ´90 een belangrijker rol binnen de organisaties innemen en worden steeds meer uitgebreid. In 1991 is op initiatief van het Ministerie van Economische Zaken een onafhankelijke stichting opgericht onder de naam Instituut Nederlandse Kwaliteit, welke ondersteuning biedt aan bedrijven op weg naar excellente prestaties.

De visie achter het INK-managementmodel heeft betrekking op het continu streven naar het balanceren tussen diverse stakeholders van de organisatie, het balanceren tussen de resultaten en de inspanningen die daarop betrekking hebben en voortdurend werken aan (kwalitatieve) groei. Dit, om - in een veranderende omgeving met veranderende eisen en wensen - blijvend goede prestaties neer te zetten (www.ink.nl,2016).

Binnen het INK- managementmodel worden er vijf organisatiegebieden, vier resultaatgebieden en het aandachtsgebied verbeteren en vernieuwen onderscheiden. Een van de aandachtsgebieden is klanten en partners waaruit naar voren zou moeten komen hoe deze stakeholders de producten, dienstverlening en de samenwerking waarderen.

Vanuit de sociologie is weinig literatuur beschikbaar over het begrip klanttevredenheid, vanuit de marketing en managementliteratuur worden er wel definities geformuleerd. Drs. J.P.R. Thomassen, een Nederlandse autoriteit binnen dit vakgebied, geeft als definitie voor klanttevredenheid: De beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van de ervaringen met de onderneming met de wensen die men heeft (Thomassen, 1998).

3.3. Belang van klanttevredenheid

Klanten zijn van waarde voor de organisatie, de klantwaarde (Van de Perre & Kuijlen, 2009). Dit betreft vooral de financiële waarde (rendement) van een klant voor de organisatie. Deze waarde kan bereikt worden door zoveel mogelijk klanten te werven, maar dat kost ook veel geld. Beter is het om klanten te behouden en ervoor te zorgen dat klanten meer besteden (Van de Perre & Kuijlen, 2009). Het belangrijkste doel van het bewerkstelligen van een hoge klanttevredenheid is dus het bewaken van de continuïteit van de organisatie.

Door middel van de klantstrategie dienen er verschillende klantgroepen te worden bepaald zoals potentiële, bestaande en ex-klanten. Per klantgroep wordt vervolgens de klantwaarde bepaald. Door analyse van de huidige beschikbare informatie bepaalt de organisatie per klantgroep de doelstellingen voor de toekomst. Aan de hand van de geconstateerde kenmerken (wensen, behoeften) wordt de benadering van de klantgroepen bepaald en kunnen de bijbehorende prestatie indicatoren (meetbare aspecten) worden vaststellen. Een klantstrategie geeft dus weer op welke wijze de organisatie de klantgroepen wilt benaderen, verwerven, bedienen en behouden.

Tevens dient het begrip klantentrouw, wat staat voor het gevoel van vertrouwen en verbondenheid met de mensen, producten of diensten van een onderneming, ook in de analyse meegenomen te worden. Daar trouwe klanten zorgen voor groei; ze kopen meer, blijven langer het product trouw en dragen mogelijk nieuwe klanten aan. Dus als de klanten langere tijd tevreden zijn, zullen zij de organisatie trouw blijven, klanttevredenheid leidt dus tot klantentrouw (Thomassen, 1998).

3.4. Klanttevredenheidsonderzoek

Vanuit bovenstaande geformuleerde strategieën kan dan de klanttevredenheid, door middel van een onderzoek getoetst worden. Hierin zal worden opgenomen;

- Inzicht krijgen in de beleving van de klant;
- Inzicht krijgen in het onderscheidend vermogen / voordelen van de aangeboden producten / diensten;
- Verbeterpunten;
- Inzicht krijgen in de aanwezige marktpositie.

Bovenstaande inzichten dienen te worden opgenomen in de bedrijfsstrategie, waardoor de bewustwording van het klantbelang wordt versterkt binnen de organisatie en moet leiden tot klantenbinding, kostenreductie, verbetering marktpositie en inspelen op de marktbehoeften. Wat zich vertaalt in een hogere winst en continuïteit van het bedrijf.

Zoals in de inleiding al is aangegeven is huurderstevredenheid gelieerd aan klanttevredenheid. De genoemde uitgangspunten welke zijn opgenomen in het klanttevredenheidsonderzoek zijn tevens te herleiden uit de kritische succesfactoren welke zijn opgenomen in de enquête voor de huurderstevredenheid, welke als basis dient voor de kwantitatieve analyses uit dit onderzoek.

Tabel nr.1 Vergelijking uitgangspunten klanttevredenheid- en huurderstevredenheidonderzoek

Uitgangspunten klanttevredenheidsonderzoek	**Uitgangspunten huurderstevredenheidsonderzoek**
Inzicht beleving klant	Dient naar voren te komen uit de beoordeling van de kritische succesfactoren • Huren bij belegger • Woning • Woonomgeving • Dienstverlening • En open antwoorden uit de enquête
Onderscheidend vermogen, kwaliteit	

product / dienst	Beoordeling kritische succesfactoren • Woning • Woonomgeving • Dienstverlening
Verbeterpunten	Hoogte rapportcijfers, verdiepingsvragen kritische succesfactoren (prestatie indicatoren) en open antwoorden

Doordat diverse IVBN leden deelnemen aan het onafhankelijk huurderstevredenheidsonderzoek is er een benchmark gerealiseerd waar de deelnemers hun behaalde resultaten aan kunnen toetsen en waaruit conclusies getrokken kunnen worden over hun marktpositie omtrent de aangeboden producten/ diensten.

3.5. Bevindingen inzake relatie klanttevredenheid en rendement

In de paper *Are Nonfinancial Measures Leading Indicators of Financial Performance? An Analysis of Customer Satisfaction* uit 1998 van C.D. Ittner en D.F. Larcker zijn analyses gedaan naar de relatie klanttevredenheid en het rendement. In dit stuk is geprobeerd antwoord te geven op de vragen:

1. Is klanttevredenheid een bepalende indicator voor het boekhoudkundig rendement?
2. Is de economische waarde van klanttevredenheid volledig meegenomen in de huidige boekwaarden?
3. Leidt klanttevredenheid tot nieuwe informatie voor de betreffende markt of tot een groei in aantal of omvang?

Op bovenstaande vragen is niet eenduidig antwoord te geven omdat er veel randvoorwaarden meespelen, het van invloed is over welke branche er wordt gesproken en hoe ver gaat een bedrijf voor de klanttevredenheid, daar ook klanttevredenheid geld kost.

Uit onderzoek komt wel naar voren dat een hogere klanttevredenheid leidt tot meer loyaliteit aan het product, vermindering van de prijselasticiteit, verlaging marketingskosten door mond tot mond reclame, verlaging transactiekosten en verstevigen van de reputatie van het bedrijf.

Maar er is geen systematische relatie gevonden tussen klanttevredenheid en winstgevendheid, dan wel financiële prestaties. Ook geeft het onderzoek geen duidelijke resultaten dat maatregelen omtrent klanttevredenheid informatie verstrekken aan de markt/ het bedrijf over financiële vooruitzichten in de toekomst.

In de master thesis *Het product wonen: toegevoegde waarde in het dure huursegment* uit 2006 van D. Dubbelhuis wordt ook geconcludeerd dat de klantgerichtheid en verbetering in financieel rendement vaak moeilijk concreet in geldwaarde is uit te drukken. Hoe groot de invloed van de specifieke verbeteracties op de klanttevredenheid is kan zelden worden aangetoond, daar ook externe marktfactoren hierbij van invloed zijn.

Er wordt gesteld dat de kwaliteitseisen van klanten toenemen en dat voor de woningverhuurders ook meer de huurder, de klant centraal dient komen te staan. Er is o.a. geprobeerd aan te tonen hoe een klantgerichte benadering toegevoegde waarde kan creëren voor de woningverhuurder. Het belang

van de dienstverlening neemt toe en door middel van het aanbieden van additionele diensten kan er toegevoegde waarde gerealiseerd worden op het product. Door deze toegevoegde waarde ontstaat klantwaarde, klanttevredenheid en klantentrouw.

Door het ontbreken van data over de waardering van de woning door de huurder en de dienstverlening is de relatie moeilijk te onderbouwen. Klantfocus, registratie klantgegevens en het meten van klanttevredenheid is niet of nauwelijks binnen de vastgoedsector wonen aanwezig. Tevens stond het aanbieden van extra services en diensten nog in de kinderschoenen en was dit nog bij te weinig wooncomplexen ingevoerd. Dit is ondervangen door de waardering van de klant gelijk te stellen aan de prijs die de huurder bereid is voor het product te betalen. Aangezien meer huur een hoger rendement betekent.

Er is geconcludeerd dat het toevoegen van services en diensten in samenhang met andere verklarende factoren zoals de woning en de woonomgeving een waardeverhogend effect hebben alleen de uitkomst is niet overtuigend.

Dat er een relatie wordt verwacht tussen de huurderstevredenheid en het rendement laat ook de scriptie van J.H.Eertink, *Benchmarking van de Winkel Asset Management Prestatie: Een transparantieslag, met als doel rendementsrisico-verbetering van de winkelvastgoedportefeuille* uit 2009 zien. Daar er een benchmarkinginstrument voor de winkel assetmanagement wordt ontwikkeld om de transparantie te vergroten met als doel rendementsrisico-verbetering van de beheerde winkelportefeuille. Deze tool bevat zowel financiele- als niet financiele rendementsrisicoindicatoren. Voor de niet financiele indicatoren wordt o.a. de praktische ervaringen uit de woningbeleggingenmarkt omtrent de huurderstevredenheidsmetingen gebruikt.

Ook hier wordt de conclusie getrokken dat als er sec vanuit kasstroomperspectief wordt geredeneerd er andere factoren mogelijk meer bepalend zijn dan het nastreven van een hoge mate van huurdertevredenheid. Bijvoorbeeld dat de retailer inzake de huurprijsvaststelling, na afloop van het overeengekomen huurtermijn, altijd een huurprijsprocedure kan opstarten als de huurherzieningswaarde van de huurovereenkomst onder de markthuurwaarde ligt. Dit is bij wet geregeld, buiten het feit om dat de retailer mogelijk tevreden is.

Maar inzetten op maximale huurdertevredenheid binnen de Nederlandse winkelmarkt blijkt toch voor alle klantgroepen van toegevoegde waarde.

3.6. Conclusie

Als we kijken naar de relatie tussen een klant en een onderneming komt niet allen het begrip klanttevredenheid naar voren, maar ook klantwaarde en klantentrouw. De verbindende factor tussen deze begrippen is de te realiseren winst. Klanten zijn nodig voor een onderneming om winst te kunnen maken, dit vertaalt zich in de klantwaarde, de financiële waarde van een klant voor de onderneming. Om de klant te behouden, is het noodzakelijk dat de klant tevreden is en de tevredenheid zou moeten leiden tot klantentrouw wat resulteert in een grote afzet van de producten wat zich vertaalt in winst en continuïteit van de onderneming. Dit alles hangt wel af van de juiste prijs/ kwaliteitsverhouding, levertermijnen en imago.

Er kan geconcludeerd worden dat de opbouw van een huurderstevredenheidsonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek nagenoeg overeenkomen en dat deze onderzoeken dezelfde inzichten willen verwerven.

Uit de diverse analyses omtrent de relatie klanttevredenheid en rendement komt naar voren dat er wel een relatie wordt verondersteld maar dat de specifieke invloed moeilijk meetbaar is, dan wel dat er toch altijd andere factoren meespelen, die meer bepalend zijn.

4. Dataverzameling en operationalisering

4.1 Inleiding

In hoofdstuk 2 is de theorie aan de orde gekomen omtrent de relatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement. Door middel van (kwantitatieve) praktijkonderzoek zullen de theoretische inzichten getoetst worden aan de praktijk. In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode beschreven. Tevens worden de strategie en de verschillende bronnen ten behoeve van de dataverzameling uiteengezet en langs welke wegen deze zijn verkregen. In dit hoofdstuk zal er antwoord gegeven worden op de deelvraag: *Hoe kan de relatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement worden geoperationaliseerd?*

4.2 Onderzoeksstrategie

Om tot een gedegen beantwoording van de onderzoeksvragen te komen wordt een steekproef analyse uitgevoerd. De gegevens die beschikbaar zijn betreffen bestaande numerieke gegevens, welke voor een secundaire analyse worden ingezet. De data betreffen de resultaten van een vermogensbeheerder, die werkzaam is voor meerdere institutionele beleggers en aan de definitie " Standing Investments" voldoen. Deze data zijn representatief voor de gehele Nederlandse vrije sector huurwoningmarkt in handen van institutionele beleggers. De uitspraken uit dit onderzoek betreffende de steekproef en onderzoeksperiode zijn generaliseerbaar, daar de overige institutionele beleggers die grote portefeuilles beheren in het segment vrije sector huurwoningen conform dezelfde richtlijnen de numerieke data hebben opgebouwd. Dit is een gevolg van de deelname aan een benchmark voor vastgoedbeleggingen van institutionele beleggers welke toeziet op de juistheid van aanlevering van data, die de representativiteit ten goede komt.

4.3 Dataverzameling

De dataset welke gehanteerd wordt voor de analyses is opgebouwd uit gegevens, die ontleend zijn aan een enquête, de IPD Global Property Fund Index en de leefbaarometer 2014.

4.3.1 Enquête

Om op de ontwikkelingen genoemd in hoofdstuk 2 in te spelen en meer inzicht te krijgen in de woonwensen van de huurder in de steeds veranderde woningmarkt, nemen diverse IVBN leden zoals Amvest, Syntrus Achmea Real Estate & Finance, CBRE Global Investors, Bouwinvest, a.s.r. vastgoed, Delta Lloyd, Dela Vastgoed en Vesteda deel aan een onafhankelijk huurderstevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet binnen de verhuurde portefeuille van de betreffende deelnemers.

Gezamenlijk zijn de kritische succesfactoren en de daarbij behorende prestatie indicatoren bepaald om zo meer inzicht te krijgen in de woonwensen en tevredenheid van de huurder omtrent het aangeboden product en de woonomgeving, maar ook de dienstverlening van de vastgoedmanager, daar zij " het gezicht zijn van" de institutionele belegger / vermogensbeheerder. Deze succesfactoren en presentatie indicatoren dienen helder geformuleerd te zijn en algemeen geaccepteerd. Hierdoor is tevens een benchmark gerealiseerd waar de deelnemers hun behaalde resultaten aan kunnen toetsen. De bevindingen kunnen dan doorvertaald worden naar het gevoerde beleid binnen de organisatie.

De gehanteerde enquête methodiek en inhoud staat binnen deze scriptie niet ter discussie. De output van deze enquête wordt als variabelen opgenomen in de correlatie analyse.

De kritische succesfactoren zijn in onderstaande tabel nr. 1 opgenomen en worden beoordeeld middels een (samengesteld) rapportcijfer van 1 tot en met 10. Tevens zijn enkele van de hoofdaspecten toegelicht.

Tabel nr.2 Hoofdaspecten Tevredenheid

Tevredenheid hoofdaspecten	Beoordeling middels rapportcijfer
Kritische succes factoren	
Huren bij belegger in totaal	1 rapport cijfer
Woning in totaal	1 rapport cijfer
Woonomgeving in totaal	1 rapport cijfer
Dienstverlening in totaal	samengesteld cijfer
Contact met beheerder in het algemeen	samengesteld cijfer
Afhandeling reparatieverzoek in het algemeen	samengesteld cijfer
Klachtenafhandeling in het algemeen	1 rapport cijfer

Bron: USP enquête

Woonomgeving
Onder de woonomgeving wordt verstaan; onder andere de groenvoorziening, de netheid van de omgeving, de veiligheid, aanwezigheid van voorzieningen etc.

Dienstverlening
Bij dit aspect worden de geleverde diensten door de vastgoedmanager aan de huurder van de woning beoordeeld.

Reparatieverzoek
Een melding van een reparatieverzoek (storing) betreft een verzoek tot herstel van een kapot/beschadigd/defect fysiek object.

Klacht
Een klacht betreft een melding van de onvrede en kan betrekking hebben op allerlei zaken, zoals bv. burenoverlast, zwerfvuil, klachten over de betegelde straten van de gemeente rondom de woning, klachten over een reparatieverzoek. Of over de kwaliteit van de dienstverlening van de beheerder of de schoonmaakwerkzaamheden in het complex.

Het hoofdaspect dienstverlening in totaal is gebaseerd op twee rapportcijfers; dienstverlening bij zittende huurders en nieuwe huurders bestaande bouw.

Tabel nr. 3 Dienstverlening in totaal

Dienstverlening in totaal
Dienstverlening in totaal
Dienstverlening beheerder in proces huren nieuwe woning rapportcijfer

Bron: USP enquête

Het hoofdaspect contact met beheerder in het algemeen is gebaseerd op twee rapportcijfers; tevredenheid diverse aspecten contact en tevredenheid servicekostenafrekening (indien het meergezinswoningen betreft) en meetbaar gemaakt middels onderstaande prestatie indicatoren.

Tabel nr. 4 Contact met beheerder in het algemeen

Contact met beheerder in het algemeen
Contact met beheerder in het algemeen
Tevredenheid diverse aspecten contact
Prestatie indicatoren
De bereikbaarheid van beheerder
De wijze waarop te woord wordt gestaan
De hulpvaardigheid van de medewerker
De inhoudelijke kennis van beheerder
De duidelijkheid van de antwoorden
De volledigheid van de antwoorden
De snelheid waarmee ik antwoord krijg
De informatieverstrekking door beheerder
Het tijdig nakomen van afspraken
Tevredenheid servicekostenafrekening (Indien MGW)
Prestatie indicatoren
Duidelijkheid van servicekostenafrekening
Inhoudelijke servicekostenafhandeling
Beantwoorden van vragen
Tijdige ontvangst servicekostenafrekening

Bron: USP enquête

Het hoofdaspect afhandeling reparatieverzoek in het algemeen is gebaseerd op twee rapportcijfers; tevredenheid indienen reparatieverzoek en tevredenheid uitvoeren reparatie en meetbaar gemaakt middels onderstaande prestatie indicatoren.

Tabel nr. 5 Afhandeling reparatieverzoek in het algemeen

Afhandeling reparatieverzoek in het algemeen
Afhandeling reparatieverzoek in algemeen
Tevredenheid indienen reparatieverzoek
Prestatie indicatoren
De telefonische bereikbaarheid
De tijd die het duurde voordat u antwoord ontving (via website/e-mail)
Tevredenheid uitvoeren reparatie
Prestatie indicatoren
Uitvoering van de reparatie

Vriendelijkheid van de medewerker die de reparatie uitvoerde
Deskundigheid van de medewerker die de reparatie uitvoerde
De kwaliteit van de uitgevoerde reparatie
De mate waarin de rommel is opgeruimd
De terugkoppeling over de status van het reparatieverzoek

Bron: USP enquête

Tevens zijn er vragen toegevoegd in de enquête die specifieke kennis dienen op te leveren voor de institutionele belegger/ vermogensbeheerder, dan wel de vastgoedmanager betreffende het marketings- en duurzaamheidbeleid wat gevoerd wordt binnen de organisatie. Deze aspecten worden niet gemeten in rapportcijfers.

Door het stellen van vragen over “via welke weg is de woning gevonden”, kan de effectiviteit en inzetbaarheid van de communicatiemiddelen binnen het marketingsbeleid worden getoetst.

Duurzaamheid wordt steeds belangrijker in het beleid van een institutionele belegger/ vermogensbeheerder, daar duurzaam vastgoed niet alleen wordt gezien als vastgoed met een zo laag mogelijke milieubelasting maar tevens op de lange termijn aantrekkelijker blijft voor de gebruiker dan wel voor de eigenaar door betere verhuurbaarheid en behoudt van waarde.

In het kader van de privacy wetgeving en de ethische eisen waaraan de enquête dient te voldoen is onderstaande vraag aan de enquête toegevoegd.

10b. (indien vraag 10a = nee) #Belegger# wil graag inzage in de onderzoekresultaten, zodat zij een beeld hebben van de tevredenheid van de individuele huurders en hierop de dienstverlening en service eventueel kunnen aanpassen. Indien u er geen bezwaar tegen heeft dat de onderzoeksresultaten door USP Marketing Consultancy op naam aan #beheerder# beschikbaar worden gesteld, kunt u dit hieronder aangeven.

De uitkomsten van het huurderstevredenheidsonderzoek betreffende de portefeuille van Syntrus Achmea Real Estate & Finance worden als input meegenomen in de kwantitatieve analyse. Door ontbrekende rapportcijfers op de kritische succesfactoren Contact met de beheerder in het algemeen, Afhandeling reparatieverzoek in het algemeen en Klachtenafhandeling in het algemeen zijn de succesfactoren niet als onafhankelijke variabelen in de dataset opgenomen. Deze kritische succesfactoren zijn alleen beoordeeld met een rapportcijfer door huurders die ook daadwerkelijk in het jaar 2015 hiermee te maken hebben gehad.

4.3.2 Dataset IPD Global Property Fund Index

Om het effect van huurderstevredenheid op het direct rendement in kaart te brengen, wordt er gebruikt gemaakt van een dataset van IPD Global Property Fund Index (voorheen Stichting ROZ en IPD Group). De IPD/ROZ Vastgoedindex is in 1995 gestart als een onafhankelijke Index en Benchmark voor vastgoedbeleggingen in Nederland met als doel het creëren van transparantie in de Nederlandse vastgoedbeleggingsmarkt en het leveren van een bijdrage aan de verdere professionalisering van de vastgoedsector. De IPD/ROZ Vastgoedindex meet de rendementen op vastgoedobjecten en vastgoedportefeuilles op jaar- en kwartaalbasis en verschaft daarmee

informatie over de netto huurinkomsten en waardeontwikkeling. De IPD is sinds 2012 onderdeel van MSCI (www.otnl.nl, 2016).

De IPD Global Property Fund Index maakt een onderscheid tussen “standing investments” en “ alle vergelijkbare objecten”. Een standing investment is een object dat het gehele jaar in portefeuille was, zonder dat er bij het object sprake was van deeltransacties (zoals uitponden) of (her-) ontwikkelingen. Alle directe vastgoedbeleggingen van het fonds, bestaande uit standing investments, ontwikkelingsobjecten en (deel)aan- en verkopen worden getypeerd als alle vergelijkbare objecten (IPD, 2013).

De gehanteerde definitie voor het direct rendement in de IPD Nederlandse Corporatie Vastgoedindex bestaat uit de feitelijke netto huuropbrengsten gedurende een bepaalde periode, afgezet tegen het gemiddeld geïnvesteerd vermogen van het onderliggende vastgoed objecten (c.q. portefeuille) over de meetperiode (IPD, 2013). Het direct rendement wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$IRt = \frac{NI_t}{CV_{(t-1)} + Cexp_t}$$

Waarbij:

- IR is het direct rendement aan het einde van de maand t
- NI is Netto opbrengsten
- CV is Kapitaalswaarde aan het begin van de maand t
- CExp is Kapitaalsuitgaven (geactiveerde uitgaven) + (deelaankoop)

Het indirect rendement, ook waardegroei genoemd, geeft de waardeveranderingen weer gedurende een bepaalde periode van de onderliggende vastgoedobjecten. c.q. portefeuilles in de IPD Nederlandse Vastgoedindex, afgezet tegen het gemiddeld geïnvesteerd vermogen van de onderliggende vastgoedobjecten c.q. portefeuilles over de meetperiode (IPD, 2013). Het indirect rendement wordt berekend met behulp van de volgende formule:

$$CVGt = \frac{CV_t - CV_{(t-1)} - Cexp_t + Crec_t}{CV_{(t-1)} + Cexp_t}$$

Waarbij:

- CVG is waardegroei of indirect rendement) aan het einde van de maand t
- CV is kapitaalswaarde
- CExp is kapitaalsuitgaven. (geactiveerde uitgaven) + (deel aankoop)
- Crec is verkoopontvangsten en andere kapitaalsontvangsten)

Het totaal rendement is de som van de waardegroei en netto inkomsten in een periode uitgedrukt als percentage van het gemiddeld geïnvesteerd vermogen (IPD,2013):

$$TRt = \frac{CV_t - CV_{(t-1)} - Cexp_t + Crec_t + NI_t}{CV_{(t-1)} + Cexp_t}$$

Waarbij:

- TRt is het totaal rendement in maand t;
- CVt is de kapitaalswaarde aan eind van periode (t);
- CV(t-1) is de kapitaalswaarde aan het einde van de vorige periode (t-1);
- Cexpt zijn de totale kapitaalsuitgaven in maand t;
- Crect bevat alle verkoopontvangsten en andere
- kapitaalsontvangsten in maand t;
- NIt zijn de netto huuropbrengsten, exclusief overhead kosten, erfpacht en andere niet-objectgebonden uitgaven in maand t.

Jaarlijkse maatstaven zijn het resultaat van samengestelde twaalf maandelijkse cijfers. Jaarlijkse cijfers worden alleen getoond als twaalf maandelijkse cijfers beschikbaar zijn (IPD, 2013).

Conform de vastgestelde definities heeft de vermogensbeheerder Syntrus Achmea Real Estate & Finance, waar de auteur werkzaam is, gegevens aangeleverd. De door de IPD bewerkte gegevens worden op objectniveau, fondsniveau en type vastgoed gerapporteerd en teruggeleverd. De rendementen van de objecten welke als “standing investments” worden getypeerd zijn voor dit onderzoek gebruikt.

De gehanteerde dataset van IPD is vanwege zijn strikte gebruiksvoorwaarden niet opgenomen in dit rapport.

4.3.3 Leefbaarometer 2014

In het databestand is de leefbaarometer[1] toegevoegd. De leefbaarometer geeft aan of de keuze bij acquisitie van een object in een bepaalde plaats, buurt en wijk, dan wel de ontwikkelingen in de markt invloed hebben op de leefbaarheid in de wijk en of dit doorwerkt op het te behalen rendement van een object welke in exploitatie is.

De leefbaarometer geeft informatie over de leefbaarheid in alle buurten en wijken, waarbij leefbaarheid is gedefinieerd als de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens aan worden gesteld. Het geeft de situatie in de wijk weer, maar ook ontwikkelingen en achtergronden van de buurt. Om leefbaarheid in beeld te brengen wordt gebruik gemaakt van 100 indicatoren, onderverdeeld in 5 dimensies. Deze 100 indicatoren zijn in de leefbaarometer opgenomen omdat uit uitvoerig statistisch onderzoek gebleken is dat met deze indicatoren het oordeel over leefbaarheid het beste ingeschat kan worden. Dat wil dus zeggen dat de leefbaarometer op basis van 100 (voornamelijk) objectieve indicatoren (kenmerken van de woonomgeving) een inschatting geeft van de leefbaarheidssituatie en ontwikkeling (www.leefbaarometer.nl,2016).

4.4 Conclusie

In dit hoofdstuk is de dataset beschreven en gedefinieerd welke als basis dient om de relatie vast te stellen tussen de afhankelijke variabelen direct-, indirect- en totaalrendement en de

[1] Woordspeling

huurderstevredenheid onderverdeelt naar de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving en dienstverlening. Tevens is de leefbaarometer toegevoegd als onafhankelijke variabele, daar de leefbarometer aangeeft of de keuze bij acquisitie van een object in een bepaalde plaats, buurt en wijk, dan wel de ontwikkelingen in de markt invloed hebben op de leefbaarheid in de wijk en of dit doorwerkt op het te behalen rendement van een object welke in exploitatie is. De data ten behoeve van het kwantitatieve onderzoek is door middel van deskresearch verkregen. De rendementscijfers zijn verkregen uit de rapportages van de IPD Global Property Fund Index, de kritische succesfactoren van het huurderstevredenheidsonderzoek via rapportages vanuit USP Marketing Consultancy en middels de site van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn de gegevens omtrent de Leefbaarometer 2014 opgehaald. Daar in de dataset IPD Global Property Fund Index het type vastgoed en in het huurderstevredenheidsonderzoek het type huurcontract zijn opgenomen zijn deze ook als onafhankelijke variabelen meegenomen om de relatie te beschouwen t.o.v. het direct-, indirect- en totaal rendement. Bovenstaande geeft antwoord op de deelvraag: *Hoe kan de relatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement worden geoperationaliseerd?*

5. Uitkomsten kwantitatieve analyses

5.1 Inleiding

Met behulp van het statistische software pakket Stata zijn er diverse analyses uitgevoerd om de correlatie vast te stellen tussen de afhankelijke variabelen direct-, indirect- en totaalrendement en de huurderstevredenheid onderverdeeld naar de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving, dienstverlening en de leefbaarometer. De kern van het (kwantitatieve) empirisch onderzoek is toetsing van de theoretische bevindingen aan de praktijk. De uitkomsten van de analyses geven antwoord op de deelvraag: *Is er sprake van een aantoonbare samenhang tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement?*

5.2 Beschrijvende statistiek

In de uitgevoerde correlatieanalyses, welke op gegevens van het jaar 2015 zijn gebaseerd, zijn de score´s van zowel de rendementen (afhankelijke variabelen) als de rapportcijfers vanuit het huurderstevredenheidsonderzoek per kritische succesfactor en de leefbaarometer (onafhankelijke variabelen) beschouwd als zijnde ordinale variabelen dan wel als zijnde een variabele met een ratioschaal. Daarnaast is er in de meervoudige regressie analyses gewerkt met dummy´s voor het type vastgoed en soort huurcontact en tevens zijn ook de individuele rapportcijfers per kritische succesfactor en de leefbaarometer in een van de berekeningen meegenomen.

Onder dummyvariabelen wordt verstaan: Variabelen die alleen de waarde 1 en 0 kunnen aannemen en vaak worden gebruikt om elementen mee te wegen die zich lastig laten kwantificeren. Wanneer een dummyvariabele de waarde 1 aanneemt, is een bepaald kenmerk aanwezig en wanneer deze de waarde 0 aanneemt is het kenmerk niet aanwezig (Marquard,2016).

Als analysetechniek wordt de correlatieanalyse gehanteerd, waarin de correlatiecoëfficiënten worden berekend die het verband vaststellen tussen de afhankelijke- en onafhankelijke variabelen. De correlatie geeft weer of er een verband is tussen twee of meer variabelen. De waarde van het correlatiecoëfficiënt ligt tussen de -1, wat staat voor een perfectie negatief verband en 1, wat staat voor een perfect positief verband. Bij een waarde van 0 is er geen verband aanwezig. Om de uitkomsten te kunnen generaliseren, dienen de correlaties significant te zijn. Er wordt een significantieniveau gehanteerd van 5% ($p < 0,05$).

5.3 Analyses

De volgende correlatieanalyses zijn uitgevoerd.

5.3.1 Ordinale analyse van samenhang

Hier zijn de score´s van zowel de rendementen en de rapportcijfers vanuit het huurderstevredenheidsonderzoek en leefbaarometer beschouwt als ordinale variabelen (zie bijlage 1).

Ordinale analyse van samenhang				
		Direct rendement	Indirect rendement	Totaal rendement
Leefbaarometer	rho	0,0580	-0,0557	-0,0180
	Sig. level	0,0043	0,0061	0,3747
Huren bij belegger	rho	0,0649	0,0358	0,0549
	Sig. level	0,0014	0,0784	0,0069
Woning	rho	0,1609	0,0125	0,0650
	Sig. level	0,0000	0,5381	0,0014
Woonomgeving	rho	-0,0223	0,0229	0,0110
	Sig. level	0,2730	0,2596	0,5875
Dienstverlening	rho	0,0094	0,0353	0,0329
	Sig. level	0,6433	0,0828	0,1060

Tabel nr. 6 Ordinale analyse

Direct rendement

Er blijkt een minimale positieve samenhang te zijn tussen de **leefbaarometer** en de hoogte van het **direct rendement**. (Rs = 0,06; p < 0,0043). Bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant positief verband.
Er blijkt een minimale positieve samenhang te zijn tussen **huren bij belegger** en de hoogte van het **direct rendement**. (Rs=0,06; p <0,0014). Bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant positief verband.
Er blijkt een licht positief verband te zijn tussen **de woning** en de hoogte van het **direct rendement**. (Rs=0,16; p <0,0000). Bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant positief verband.
Het verband tussen de **woonomgeving** en de hoogte van het **direct rendement**. (Rs = -0,02; p < 0,2730) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.
Het verband tussen de **dienstverlening** en de hoogte van het **direct rendement**. (Rs = 0,01; p < 0,6433) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.

De hypothese dat de huurderstevredenheid en leefbaarometer een positief effect heeft op het direct rendement wordt hier bevestigd. Dit wordt mede bevestigd door de minimale positieve correlatie van de kritische succesfactoren huren bij belegger, de woning en de leefbaarometer t.o.v. het direct rendement welke ligt tussen de 0,06 en 0,16.

Indirect rendement

Er blijkt een minimale negatieve samenhang te zijn tussen de **leefbaarometer** en de hoogte van het **indirect rendement**. (Rs = -0,06; p < 0,0061). Bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant negatief verband.
Het verband tussen **huren bij belegger** en de hoogte van het **indirect rendement**. (Rs=0,04; p <0,0784) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.
Het verband tussen **de woning** en de hoogte van het **indirect rendement**. (Rs=0,01; p <0,5381) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.
Het verband tussen de **woonomgeving** en de hoogte van het **indirect rendement**. (Rs = 0,02; p < 0,2596) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.

Het verband tussen de **dienstverlening** en de hoogte van het **indirect rendement**. (Rs = 0,04; p < 0,0828) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.

De hypothese dat de huurderstevredenheid een positief dan wel negatief effect heeft op het indirect rendement wordt hier niet bevestigd. Wel is er een minimale negatieve samenhang tussen de leefbaarometer en het indirect rendement.

Leefbaarometer staat voor locatie, wat een belangrijk onderdeel is van de waardering van vastgoed, wat zich vertaalt in het indirect rendement.

Totaal rendement

Het verband tussen de **leefbaarometer** en de hoogte van het **totaal rendement**. (Rs = -0,02; p < 0,3747) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.
Er blijkt een minimale positieve samenhang te zijn tussen **huren bij belegger** en de hoogte van het **totaal rendement**. (Rs=0,05; p <0,0069). Bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant positief verband.
Er blijkt een minimale positieve samenhang te zijn tussen **de woning** en de hoogte van het **totaal rendement**. (Rs=0,07; p <0,0014). Bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant positief verband.
Het verband tussen de **woonomgeving** en de hoogte van het **totaal rendement**. (Rs = 0,01; p < 0,5875) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.
Het verband tussen de **dienstverlening** en de hoogte van het **totaal rendement**. (Rs = 0,03; p < 0,1060) bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant.

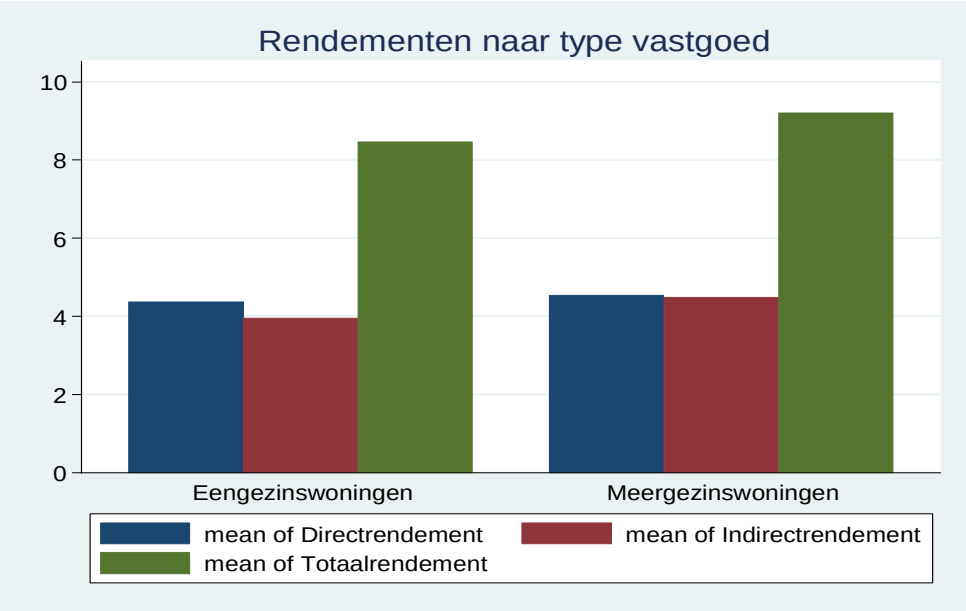
De hypothese dat de huurderstevredenheid een positief effect heeft op het totaal rendement wordt hier bevestigd. Dit wordt mede bevestigd door de minimale positieve correlatie van de kritische succesfactoren huren bij belegger en de woning t.o.v. het totale rendement welke ligt tussen de 0,05 en 0,07.

5.3.2 Enkelvoudige regressie analyse

Aangezien in het databestand per object staat vermeld wat voor soort type vastgoed en soort huurcontract het betreft, is tevens deze correlatie t.o.v. de rendementen aangetoond. Met behulp van een enkelvoudige regressie analyse wordt de correlatie bepaald tussen het type vastgoed; eengezinswoningen en meergezinswoningen en de benoemde rendementen. Hier wordt voor de onafhankelijke variabele type vastgoed gebruik gemaakt van een dummyvariabele eengezinswoningen (meergezinswoningen zit verwerkt in de constante, zie bijlage 2). Er kan vastgesteld worden dat bij een overschrijdingskans van 0,05 de samenhang significant is. In figuur 3 zijn de behaalde rendementen naar type vastgoed grafisch weergegeven.

Ook is door middel van een enkelvoudige regressie analyse de correlatie bepaald tussen het soort huurcontract; geliberaliseerd en gereguleerd en de benoemde rendementen. Hier wordt voor de onafhankelijke variabele soort huurcontract gebruik gemaakt van een dummyvariabele geliberaliseerd (gereguleerd zit verwerkt in de constante, zie bijlage 2). Met de vaststelling dat bij een overschrijdingskans van 0,05 de samenhang significant is voor het directe- en totaal rendement, kan er voor het indirect rendement geconcludeerd worden dat de samenhang niet significant is. In figuur 4 zijn de behaalde rendementen naar soort huurcontract grafisch weergegeven.

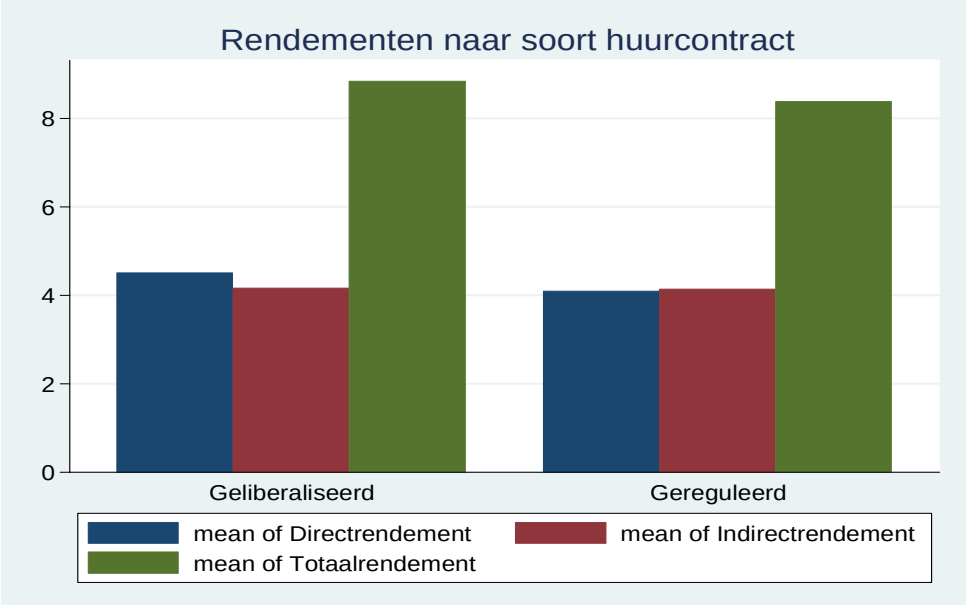
Figuur 3 Rendementen naar type vastgoed



Type Vastgoed	Direct rendement	Indirect rendement	Totaal rendement
Eengezinswoningen	4,35%	3,94%	8,46%
Meergezinswoningen	4,54%	4,48%	9,21%

Tabel nr. 7 Rendementen naar type vastgoed

Figuur 4 Rendementen naar soort huurcontract



Type Vastgoed	Direct rendement	Indirect rendement	Totaal rendement
Geliberaliseerd	4,51%	4,41%	8,84%
Gereguleerd	4,09%	4,13%	8,38%

Tabel nr. 8 Rendementen naar soort huurcontract

5.3.3 Meervoudige regressie analyse met dummy variabelen type vastgoed en huurcontract

Direct rendement

Door middel van een regressie analyse is geprobeerd aan te tonen of er een correlatie is tussen het direct rendement en de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving, dienstverlening en de leefbaarometer. Tevens is er een dummyvariabele toegevoegd voor het type vastgoed; eengezinswoningen of meergezinswoningen en soort contract; gereguleerd en geliberaliseerd (zie bijlage 3).

Er kan geconcludeerd worden dat 6,3% (R-squarded)van de totale variantie (F)van het direct rendement verklaard kan worden aan de hand van de veronderstelde correlatie met de onafhankelijke variabelen. Tevens geeft Prob > F 0,000 aan dat bij een overschrijdingskans van 0,05 de samenhang significant is. Het verband tussen de onafhankelijke variabele **huren bij belegger** t.o.v. het direct rendement bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant (P > t). De **woonomgeving** en **dienstverlening** hebben een minimale negatieve samenhang met het direct rendement en bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant negatief verband. De kritische succesfactor **woning** en **leefbaarometer** hebben een licht positief verband met het direct rendement (Coef. 0,11; P > t 0,001 en Coef. 0,05; P > t 0,042), bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant positief verband. Het **typevastgoed eengezinswoningen** heeft een negatief verband met het directe rendement (Coef. -0,12; P > t 0,001), bij een overschrijdingskans van0,05 is er een significant negatief verband. Het effect van het **soort type vastgoed** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier eengezinswoningen): het effect van eengezinswoningen is –0,13 procentpunt lager dan van de meergezinswoningen op het direct rendement. Het **soort huurcontract geliberaliseerd** heeft een positief verband met het directe rendement (Coef. 0,36; P > t 0,000), bij een overschrijdingskans van0,05 is er een significant positief verband. Het effect van het **soort huurcontract** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier geliberaliseerd): het effect van de geliberaliseerde huurcontracten is 0,3 procentpunt hoger dan van de gereguleerde huurcontracten op het direct rendement.

In de analyse(bijlage 3) zou het geschatte effect van “1” extra score voor de **woning** een invloed hebben van 0,1 procentpunt op het direct rendement.

Indirect rendement

Door middel van een regressie analyse is geprobeerd aan te tonen of er een correlatie is tussen het indirect rendement en de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving, dienstverlening en de leefbaarometer. Tevens is er een dummyvariabele toegevoegd voor het type vastgoed; eengezinswoningen of meergezinswoningen en het soort huurcontract; geliberaliseerd en gereguleerd (zie bijlage 3).

Er kan geconcludeerd worden dat 1,2% (R-squarded)van de totale variantie (F)van het indirect rendement verklaard kan worden aan de hand van de veronderstelde correlatie met de onafhankelijke variabelen. De Prob > F 0, 0003 geeft aan dat bij een overschrijdingskans van 0,05 de samenhang significant is. De verbanden van de onafhankelijke variabelen **leefbaarometer, huren bij belegger, woning, woonomgeving, dienstverlening en geliberaliseerd** t.o.v. het indirect rendement bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant (P > t). Het **typevastgoed eengezinswoningen**

heeft een negatief verband met het indirecte rendement (Coef. -0,53; P > t 0,000), bij een overschrijdingskans van0,05 is er een significant negatief verband. Het effect van **het soort type vastgoed** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier eengezinswoningen): het effect van eengezinswoningen is – 0,53% lager dan van de meergezinswoningen op het indirect rendement.

In de analyse (bijlage 3) zou het geschatte effect van “1” extra score voor **leefbaarometer** een invloed hebben van -0,07 procentpunt op het indirect rendement.

Totaal rendement

Door middel van een regressie analyse is geprobeerd aan te tonen of er een correlatie is tussen het totaal rendement en de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren Huren bij belegger, Woning, Woonomgeving, Dienstverlening en de leefbaarometer. Tevens is er een dummyvariabele toegevoegd van het type vastgoed; eengezinswoningen of meergezinswoningen en het soort huurcontract; geliberaliseerd en gereguleerd (zie bijlage 3).

Er kan geconcludeerd worden dat 1,8% (R-squarded)van de totale variantie (F)van het totaal rendement verklaard kan worden aan de hand van de veronderstelde correlatie met de onafhankelijke variabelen. De Prob > F 0, 0000 geeft aan dat bij een overschrijdingskans van 0,05 de samenhang significant is. De verbanden van de onafhankelijke variabelen **leefbaarometer, huren bij belegger, woning, woonomgeving en dienstverlening** t.o.v. het totaal rendement bij een overschrijdingskans van 0,05 is niet significant (P > t). Het **typevastgoed eengezinswoningen** heeft een negatief verband met het totaal rendement (Coef. -0,68; P > t 0,000), bij een overschrijdingskans van0,05 is er een significant negatief verband. Het effect van het **soort type vastgoed** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier eengezinswoningen): het effect van eengezinswoningen is – 0,68% lager dan van de meergezinswoningen op het totaal rendement. Het soort huurcontract geliberaliseerd heeft een positief verband met het directe rendement (Coef. 0,4; P > t 0,006), bij een overschrijdingskans van0,05 is er een significant positief verband. Het effect van het **soort huurcontract** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier geliberaliseerd): het effect van de geliberaliseerde huurcontracten is 0,4 procentpunt hoger dan van de gereguleerde huurcontracten op het direct rendement.

In de analyse (bijlage 3) zou het geschatte effect van “1” extra score voor **leefbaarometer** een invloed hebben van -0,05 procentpunt op het totaal rendement.

5.3.4 Meervoudige regressie analyse met dummy variabelen type vastgoed, huurcontract en rapportcijfers

Is er een direct effect van de kritische succesfactoren en de leefbaarometer op het genoemde rendement als er gewerkt wordt met dummy´s; hier wordt gekeken wat het effect is van de individuele rapportcijfers per kritische succesfactor en leefbaarometer, dus de gemiddelde invloed van het rapportcijfer op de afhankelijke variabele het genoemde rendement.

Referentiecategorie bij de kritische succesfactoren van huurderstevredenheid en leefbaarometer is rapportcijfer 1, dit houdt in dat alle overige rapport cijfers afgezet worden tegen rapportcijfer 1 en is deze dan negatief dan heeft dit cijfer nog minder samenhang met het genoemde rendement.

Direct Rendement

Door middel van een regressie analyse met dummy´s is geprobeerd aan te tonen of er een correlatie is tussen het direct rendement en de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving, dienstverlening en de leefbaarometer en daar wordt ook de invloed van de individuele rapportcijfers bij betrokken. Tevens is er een dummyvariabele toegevoegd voor het type vastgoed; eengezinswoningen of meergezinswoningen en soort contract; gereguleerd en geliberaliseerd (zie bijlage 4).

Er kan geconcludeerd worden dat 10,5% (R-squarded)van de totale variantie (F 10,28)van het direct rendement verklaard kan worden aan de hand van de veronderstelde correlatie met de onafhankelijke variabelen. Tevens geeft Prob > F 0,000 aan dat bij een overschrijdingskans van 0,05 de samenhang significant is. Waarbij de onafhankelijke variabele **leefbaarometer** een negatieve correlatie heeft ten opzichte van de constante (zie correlatie coëfficiënt) en bij een overschrijdingskans van 0,05 de verbanden negatief significant zijn(P > t). Bij **huren bij belegger, woning en woonomgeving** zijn de verbanden t.o.v. de constante niet significant. De **dienstverlening** heeft een negatieve correlatie t.o.v. de constante en bij een overschrijdingskans van 0,05 hebben de rapportcijfers 8 en 9 een significant negatief verband. Het **typevastgoed eengezinswoningen** heeft een negatief verband met het directe rendement (Coef. -0,09; P > t 0,011), bij een overschrijdingskans van0,05 is er een significant negatief verband. Het effect van het **soort type vastgoed** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier eengezinswoningen): het effect van eengezinswoningen is – 0,09 procentpunt lager dan van de meergezinswoningen op het direct rendement. Het **soort huurcontract geliberaliseerd** heeft een positief verband met het directe rendement (Coef. 0,3; P > t 0,000), bij een overschrijdingskans van0,05 is er een significant positief verband. Het effect van het **soort huurcontract** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier geliberaliseerd): het effect van de geliberaliseerde huurcontracten is 0,3 procentpunt hoger dan van de gereguleerde huurcontracten op het direct rendement.

Binnen de onafhankelijke variabele leefbaarometer heeft rapportcijfer 9 ten opzichte van rapportcijfer 1 een geschat effect van -0,5 procentpunt (Coef.) op het direct rendement. Tevens is het opvallend dat alle rapportcijfers negatief zijn ten opzichte van het rapportcijfer 1. Binnen de leefbaarometer laat de analyse ook het rapportcijfer “2” en ”10” weg, er zijn geen observaties met score “1”.

Inzake de R-squarded; deze wordt groter (dus meer verklaring)bij het uitsplitsen van kritische succesfactoren van huurderstevredenheid en leefbaarometer bij dummy modellen dan bij regressie analyse zonder dummy’s.

Indirect rendement

Door middel van een regressie analyse met dummy´s is geprobeerd aan te tonen of er een correlatie is tussen het indirect rendement en de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving, dienstverlening en de leefbaarometer en daar wordt ook de invloed van de individuele rapportcijfers bij betrokken. Tevens is er een dummyvariabele toegevoegd voor het type vastgoed; eengezinswoningen of meergezinswoningen en soort contract; gereguleerd en geliberaliseerd (zie bijlage 4).

Er kan geconcludeerd worden dat 7,8% (R-squarded)van de totale variantie (F 15,10)van het indirect rendement verklaard kan worden aan de hand van de veronderstelde correlatie met de onafhankelijke variabelen. Tevens geeft Prob > F 0,000 aan dat bij een overschrijdingskans van 0,05 de samenhang significant is. Waarbij de onafhankelijke variabele **leefbaarometer** een positieve correlatie heeft ten opzichte van de constante (zie correlatie coëfficiënt) en bij een overschrijdingskans van 0,05 de verbanden positief significant zijn(P > t). Bij **huren bij belegger, woning, woonomgeving** en **dienstverlening** zijn de verbanden t.o.v. de constante niet significant. Het **typevastgoed eengezinswoningen** heeft een negatief verband met het indirecte rendement (Coef. -0,44; P > t 0,000), bij een overschrijdingskans van0,05 is er een significant negatief verband. Het effect van het **soort type vastgoed** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier eengezinswoningen): het effect van eengezinswoningen is – 0,44 procentpunt lager dan van de meergezinswoningen op het indirect rendement. Het verband tussen het **soort huurcontract geliberaliseerd** en het indirecte rendement (Coef. -0,1; P > t 0,447) is niet significant.

Binnen de onafhankelijke variabelen Leefbaarometer heeft rapportcijfer 9 ten opzichte van rapportcijfer 1 een geschat effect van 3,2% (Coef) op het indirect rendement. Binnen de leefbaarometer laat de analyse ook het rapportcijfer “2” en ”10” weg, er zijn geen observaties met score “1”.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat het percentage dat de correlatie verklaart van het indirect rendement en de onafhankelijke variabelen, gebaseerd is op de leefbaarometer2014 en het type vastgoed. Leefbaarometer staat voor locatie, wat een belangrijk onderdeel is voor de waardering van vastgoed en het type vastgoed is het product wat getaxeerd wordt.

Totaal rendement

Door middel van een regressie analyse met dummy´s is geprobeerd aan te tonen of er een correlatie is tussen het totaal rendement en de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving, dienstverlening en de leefbaarometer en daar wordt ook de invloed van de individuele rapportcijfers bij betrokken. Tevens is er een dummyvariabele toegevoegd voor het type vastgoed; eengezinswoningen of meergezinswoningen en soort contract; gereguleerd en geliberaliseerd (zie bijlage 4).

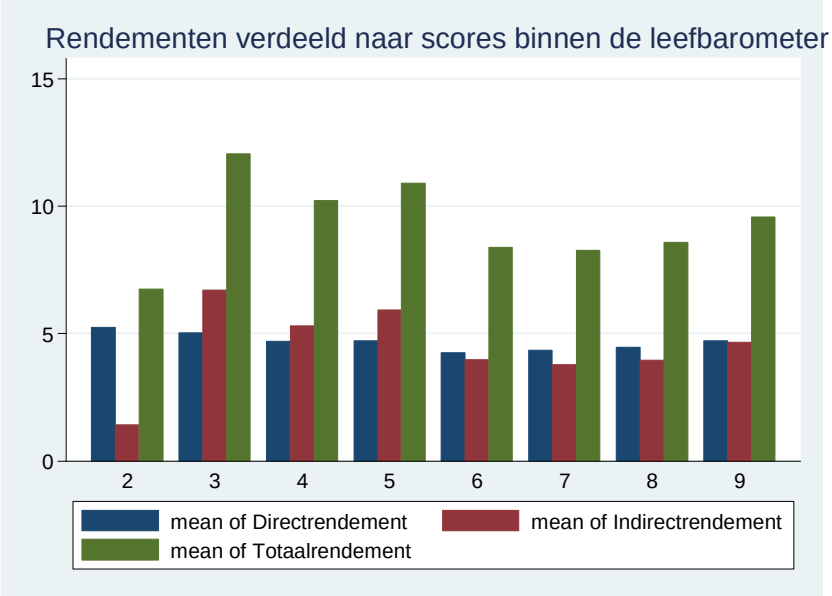
Er kan geconcludeerd worden dat 9% (R-squarded)van de totale variantie (F 8,15)van het totaal rendement verklaard kan worden aan de hand van de veronderstelde correlatie met de onafhankelijke variabelen. Tevens geeft Prob > F 0,000 aan dat bij een overschrijdingskans van 0,05 de samenhang significant is. Waarbij de onafhankelijke variabele **leefbaarometer** een positieve correlatie heeft ten opzichte van de constante (zie correlatie coëfficiënt) en bij een overschrijdingskans van 0,05 de verbanden positief significant zijn(P > t). Bij **huren bij belegger**, **woning** en **dienstverlening** zijn de verbanden t.o.v. de constante niet significant. De **woonomgeving** heeft een positieve relatie t.o.v. de constante en bij een overschrijdingskans van 0,05 heeft het rapportcijfer 2 een significant positief verband. Het **type vastgoed eengezinswoningen** heeft een negatief verband met het totaal rendement (Coef. -0,6; P > t 0,000), bij een overschrijdingskans van 0,05 is er een significant negatief verband. Het effect van het **soort type vastgoed** wordt aangegeven door de coëfficiënt van de dummy variabele (hier eengezinswoningen): het effect van eengezinswoningen is – 0,6 procentpunt lager dan van de meergezinswoningen op het totaal

rendement. Het verband tussen het **soort huurcontract geliberaliseerd** en het totaal rendement (Coef. 0,2; P > t 0,133) is niet significant.

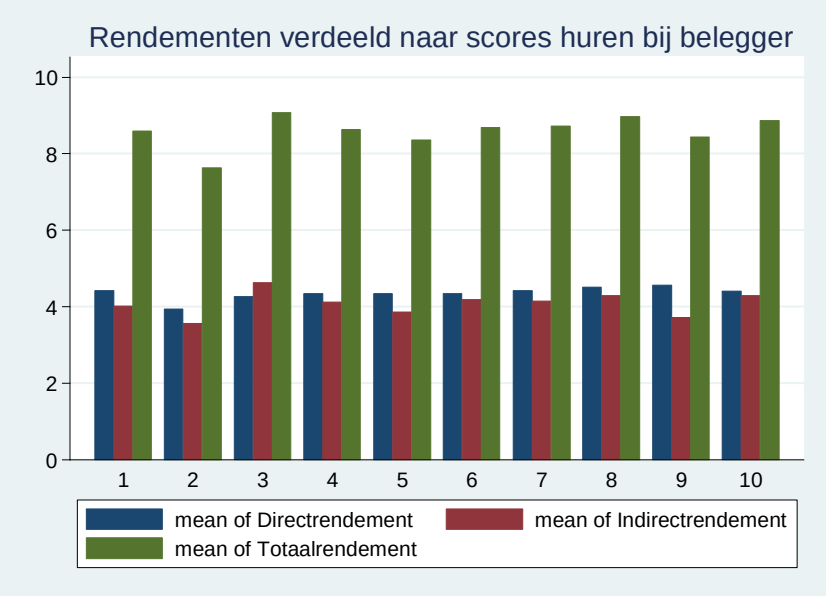
Binnen de onafhankelijke variabelen leefbaarometer heeft rapportcijfer 9 ten opzichte van rapportcijfer 1 een geschat effect van 2,9 procentpunt (Coef.) op het totaal rendement. Binnen de leefbaarometer laat de regressie ook het rapportcijfer “2” en ”10” weg, er zijn geen observaties met score “1”.

In de figuren 5 t/m 9 zijn de afhankelijke variabelen direct-, indirect- en totaalrendement weer gegeven per kritische succesfactor van het huurderstevredenheidsonderzoek en de leefbaarometer.

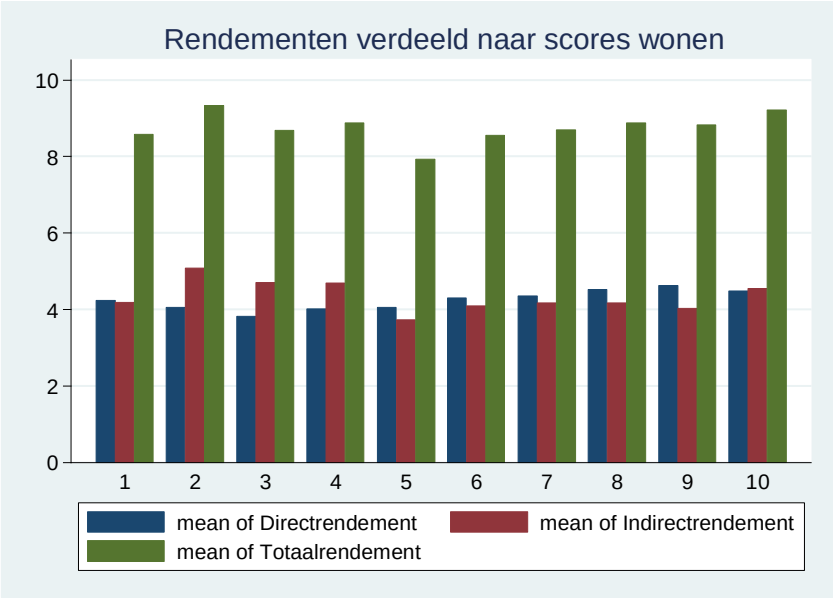
Figuur 5 Rendementen verdeeld naar scores binnen de leefbaarometer



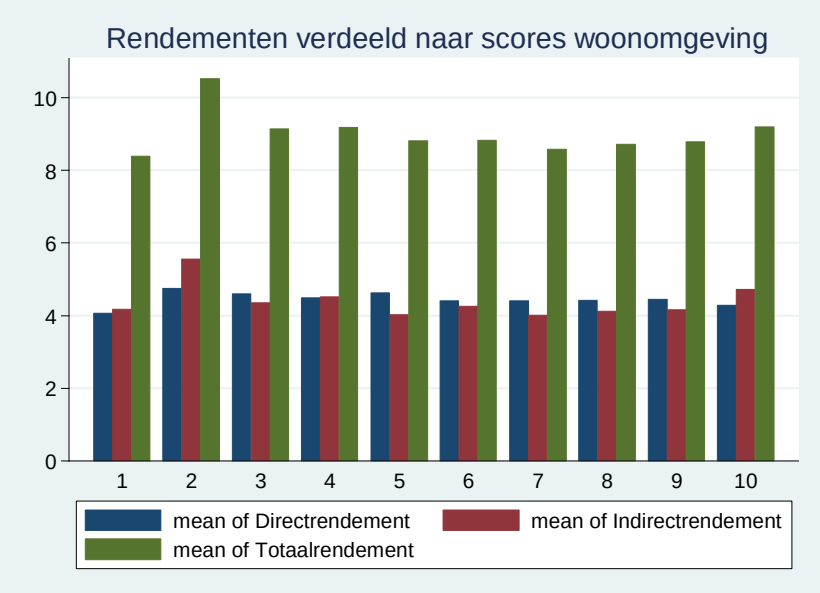
Figuur 6 Rendementen verdeeld naar scores bij de kritische succesfactor huren bij belegger



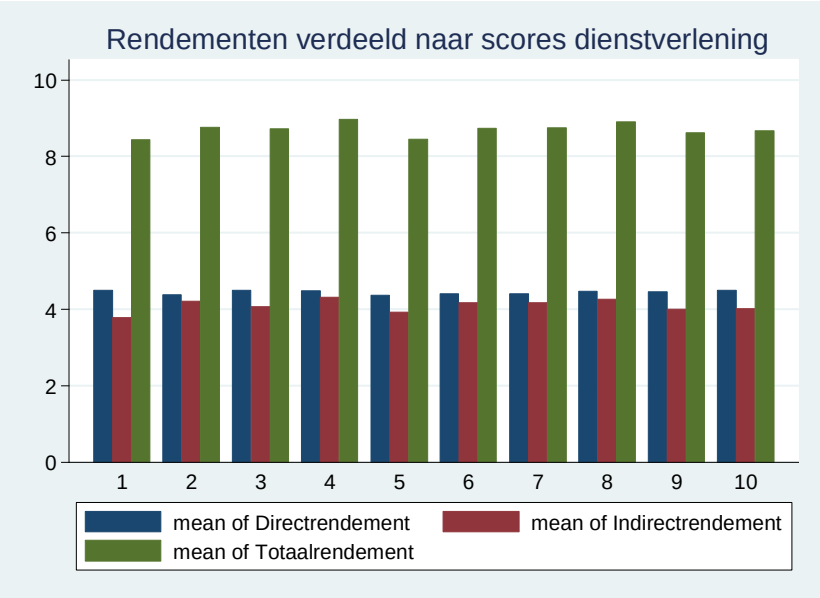
Figuur 7 Rendementen verdeeld naar scores bij de kritische succesfactor wonen



Figuur 8 Rendementen verdeeld naar scores bij de kritische succesfactor woonomgeving



Figuur 9 Rendementen verdeeld naar scores bij de kritische succesfactor dienstverlening



5.4 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het kwantitatief onderzoek beschreven. Zoals in paragraaf 2.6 is aangegeven is er voor gekozen om bij de kwantitatieve data analyse ook de correlatie dan wel samenhang vast te stellen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en het indirect- en totaal rendement om na te gaan of dit de theorie omtrent de verwachte correlatie tussen het direct rendement en de klanttevredenheid versterkt. Tevens is in paragraaf 4.3.3 en 4.4 aangegeven dat de leefbaarometer, type vastgoed en typecontract zijn toegevoegd, daar deze onlosmakelijk met het product, de woning, zijn verbonden.

In de eerste ordinale analyse (Spearman´s rangcorrelatie) zijn de score´s van zowel de rendementen (afhankelijke variabelen) en de rapportcijfers vanuit het huurderstevredenheidsonderzoek per kritische succesfactor en de leefbaarometer (onafhankelijke variabelen) beschouwd als ordinale variabelen.

In de enkelvoudige regressie analyses zijn de correlaties bepaald tussen het type vastgoed; eengezinswoningen en meergezinswoningen en het soort huurcontract; geliberaliseerd en gereguleerd en de benoemde rendementen.

In de meervoudige regressie analyses is geprobeerd de correlatie vast te stellen tussen de huurderstevredenheid onderverdeeld naar de kritische succesfactoren en de leefbaarometer en het genoemde rendement als er gewerkt wordt met dummy´s voor het type vastgoed, soort huurcontract, tevens is bij één analyse het effect van het individuele rapport cijfers per kritische succesfactor en leefbaarometer toegevoegd; de gemiddelde invloed van het rapportcijfer op de afhankelijke variabele het genoemde rendement.

De kern van het kwantitatieve empirisch onderzoek is toetsing van de theoretische bevindingen aan de praktijk. De uitkomsten van de analyses, welke in onderstaande tabellen zijn opgenomen, geven antwoord op de deelvraag: *Is er sprake van een aantoonbare samenhang tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement?*

Ordinale analyse van samenhang			
Hypothese	**Direct rendement**	**Indirect rendement**	**Totaal rendement**
Er bestaat een samenhang tussen de leefbaarometer en het rendement	aangenomen	aangenomen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling huren bij belegger en het rendement	aangenomen	verworpen	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woning en het rendement	aangenomen	verworpen	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woonomgeving en het rendement	verworpen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling dienstverlening en het rendement	verworpen	verworpen	verworpen

Tabel nr. 9 Ordinale analyse van samenhang

De hypothese dat de huurderstevredenheid en leefbaarometer een positief effect heeft op het direct rendement wordt hier bevestigd. Dit wordt mede bevestigd door de minimale positieve correlatie van de kritische succesfactoren huren bij belegger, de woning en de leefbaarometer t.o.v. het direct rendement.

De hypothese dat de huurderstevredenheid een positief dan wel negatief effect heeft op het indirect rendement wordt hier niet bevestigd. Wel is er een minimale negatieve samenhang tussen de leefbaarometer en het indirect rendement.

Leefbaarometer staat voor locatie, wat een belangrijk onderdeel is van de waardering van vastgoed, wat zich vertaalt in het indirect rendement.

De hypothese dat de huurderstevredenheid een positief effect heeft op het totaal rendement wordt hier bevestigd. Dit wordt mede bevestigd door de minimale positieve correlatie van de kritische succesfactoren huren bij belegger en de woning t.o.v. het totale rendement.

Wat opvalt, is dat de hypothese " bestaat er een samenhang tussen de leefbaarometer en het rendement" bij het direct- en indirect rendement wordt aangenomen, maar bij het totaal rendement wordt verworpen. Mogelijk doordat de minimale positieve samenhang tussen de leefbaarometer en de hoogte van het direct rendement ($Rs = 0,06$; $p < 0,0043$) en de minimale negatieve samenhang tussen de leefbaarometer en de hoogte van het indirect rendement($Rs = -0,05$; $p < 0,0061$) elkaar opheffen.

Enkelvoudige regressie analyse			
Hypothese	**Direct rendement**	**Indirect rendement**	**Totaal rendement**
Er bestaat een samenhang tussen het soort type vastgoed en het rendement	aangenomen	aangenomen	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen het soort huur-contract en het rendement	aangenomen	verworpen	aangenomen

Tabel nr. 10 Enkelvoudige regressie analyse

De hypothese dat het type vastgoed een positief dan wel negatief effect heeft op de rendementen wordt hier bevestigd.

De hypothese dat het soort huurcontract een positief dan wel negatief effect heeft op de direct- en totaal rendement wordt hier bevestigd. Alleen bij het indirect rendement is het verband niet significant.

Meervoudige regressie analyse			
Hypothese	Direct rendement	Indirect rendement	Totaal rendement
Er bestaat een samenhang tussen de leefbaarometer en het rendement	aangenomen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling huren bij belegger en het rendement	verworpen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woning en het rendement	aangenomen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woonomgeving en het rendement	aangenomen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling dienstverlening en het rendement	aangenomen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen het soort type vastgoed en het rendement	aangenomen	aangenomen	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen het soort huur-contract en het rendement	aangenomen	verworpen	aangenomen

Tabel nr. 11 Meervoudige regressie analyse

De hypothese dat de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren woning, woonomgeving, dienstverlening en leefbaarometer, type vastgoed en soort huurcontract een positief dan wel negatief effect heeft op het direct rendement wordt hier bevestigd. Alleen bij de kritische succesfactor huren bij belegger is het verband niet significant.

De hypothese dat de huurderstevredenheid, leefbaarometer en soort huurcontract een positief dan wel negatief effect heeft op het indirect rendement wordt hier niet bevestigd. Wel is er een negatieve samenhang vast te stellen tussen het type vastgoed eengezinswoningen en het indirect rendement.

De hypothese dat de huurderstevredenheid, leefbaarometer een positief dan wel negatief effect heeft op het totaal rendement wordt hier niet bevestigd. Wel is er een positieve samenhang tussen het soort huurcontract geliberaliseerd en het totaal rendement en een negatieve samenhang tussen het type vastgoed eengezinswoningen en het totaal rendement.

Meervoudige regressie analyse uitsplitsing rapportcijfers			
Hypothese	Direct rendement	Indirect rendement	Totaal rendement
Er bestaat een samenhang tussen de leefbaarometer en het rendement	aangenomen	aangenomen	aangenomen

Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling huren bij belegger en het rendement	verworpen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woning en het rendement	verworpen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woonomgeving en het rendement	verworpen	verworpen	*
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling dienstverlening en het rendement	*	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen het soort type vastgoed en het rendement	aangenomen	aangenomen	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen het soort huur-contract en het rendement	aangenomen	verworpen	verworpen

Tabel nr.12 Meervoudige regressie analyse uitsplitsing rapportcijfers

*Bij deze hypotheses dient er een verdiepingsslag gemaakt te worden naar het rapportcijfer om de hypothese aan te nemen dan wel te verwerpen.

De hypothese dat de huurderstevredenheid een positief dan wel negatief effect heeft op het direct rendement wordt hier niet bevestigd. Alleen bij de kritische succesfactor dienstverlening en dan bij de rapportcijfers 8 en 9 is er een significant negatief verband vast te stellen. Wel is er een minimale negatieve samenhang tussen de leefbaarometer, type vastgoed eengezinswoningen en het direct rendement en een positieve samenhang tussen het type huurcontract geliberaliseerd en het direct rendement.

De hypothese dat de huurderstevredenheid een positief dan wel negatief effect heeft op het indirect rendement wordt hier niet bevestigd. Wel is er een positieve samenhang tussen de leefbaarometer en het indirect rendement en een negatieve samenhang vast te stellen tussen het type vastgoed eengezinswoningen en het indirect rendement.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat het percentage dat de correlatie verklaart van het indirect rendement en de onafhankelijke variabelen, gebaseerd is op de leefbaarometer2014 en het type vastgoed. Leefbaarometer staat voor locatie, wat een belangrijk onderdeel is voor de waardering van vastgoed en het type vastgoed is het product dat getaxeerd wordt.

De hypothese dat de huurderstevredenheid een positief dan wel negatief effect heeft op het totaal rendement wordt hier niet bevestigd. Alleen bij de kritische succesfactor woonomgeving en dan bij het rapportcijfer 2 is er een significant positief verband vast te stellen. Wel is er een positieve samenhang tussen de leefbaarometer en het totaal rendement en een negatieve samenhang tussen het type vastgoed eengezinswoningen en het totaal rendement.

Overal kan gesteld worden dat het toevoegen van het indirect- en totaalrendement de theorie dat er een samenhang is tussen het direct rendement en het huurderstevredenheidsonderzoek niet versterkt. Wel is duidelijk de correlatie vastgesteld tussen de leefbaarometer, het type vastgoed en het soort huurcontract en de afhankelijke variabele het direct rendement. Ook de verdieping van de kritische succesfactoren naar rapportcijfers versterkt niet de theorie omtrent de samenhang tussen het direct rendement en huurderstevredenheid.

6. Kwalitatieve dataverzameling

6.1 Inleiding

Zoals aangegeven in paragraaf 1.4 zal de verkregen data uit het kwantitatief empirisch onderzoek worden samengevoegd met de theoretische uitgangspunten en kritisch worden besproken in interviews met een aantal experts om te komen tot een diepere analyse. Dit betreft een empirische toetsing. Het gaat hier om institutionele beleggers / vermogensbeheerders die deelnemen aan het onafhankelijk gehouden huurderstevredenheidsonderzoek en acteren in dezelfde markt, de vrije sector huurwoningen. De uitkomsten van de interviews zouden antwoord moeten geven op de deelvraag: *Hoe gaan vermogensbeheerders/ institutionele beleggers met de resultaten van huurderstevredenheidonderzoek om?*

6.2 Selectie deelnemers

Ten behoeve van de te houden interviews zijn er afspraken ingepland met de volgende deelnemers van het huurderstevredenheidsonderzoek: Amvest, Bouwinvest, CBRE Global Investors en Syntrus Achmea Real Estate & Finance.

In het kader van vertrouwelijkheid worden de deelnemers in de uitwerking van de vragen niet bij naam genoemd. Gezien het feit dat de deelnemers wel bekend zijn, is er sprake van een beperkte anonimiteit.

6.3 Input interviews

Op basis van de uitkomsten vanuit het kwantitatieve empirisch onderzoek en de theoretische uitgangspunten worden de volgende stellingen en vragen voorgelegd. In bijlage 5 staat een voorbeeld van het document die naar geselecteerde deelnemers is verstuurd ten behoeve van het interview.

1. *Een institutionele belegger kan beslissen om het vermogen zelf te beheren of het beheer uit te besteden aan een externe gespecialiseerde partij, de vermogensbeheerder. Kunt u aangeven voor welke partij u werkt?*	
2. *Onderzoek heeft aangetoond dat de consumenten op de woningmarkt kritischer zijn geworden op het af te nemen product, de huurwoning.* *a). Herkent u deze trend?* *b). En leidt dit tot acties ten aanzien van de interne kwaliteit van het aangeboden product?*	Toetsing van bevindingen uit de praktijk en speelt de expert hierop in.
3. *Uit theoretisch onderzoek komt naar*	Om meer te weten te komen over het

voren dat de belegger de huurders-tevredenheid op tactisch niveau heeft belegd bij assetmanagement. Kunt u aangeven of dit in uw organisatie ook zo is ingericht?	organisatiemodel van de institutionele belegger/ vermogensbeheerder.
4. *Indien u werkzaamheden heeft uitbesteed, kunt u aangeven wat de motieven zijn voor de uitbesteding?*	In paragraaf 2.4 zijn de motieven voor uitsourcing vanuit de literatuur besproken. Met deze vraag wordt getoetst wat de motieven zijn en of deze overeen komen met de theorie.
5. *U bent een van de deelnemers aan het huurderstevredenheidsonderzoek. Kunt u aangeven waar u de resultaten vanuit dit onderzoek voor gebruikt?*	In paragraaf 2.7 is vanuit de theorie aangegeven hoe de verkregen informatie ingezet kan worden binnen de organisatie. Met deze vraag wordt getoetst of de praktijk overeenkomt met de theorie.
6. *Denkt u dat er een verband is tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?*	De centrale vraagstelling is voor gelegd aan de experts.
7. *Als bovengenoemde stelling voor huurderstevredenheid onderverdeeld wordt naar de kritische succesfactoren:* *a. Huren bij belegger* *b. Woning* *c. Woonomgeving* *d. Dienstverlening* *Denkt u dat er per onderdeel een correlatie is met het direct rendement?*	De hypotheses worden voorgelegd aan de experts.
8. *Denkt u dat de verkregen inzichten omtrent de correlatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement leiden tot het verhogen van dit rendement door middel van actief assetmanagement?*	De maatschappelijke doelstelling wordt voorgelegd aan de experts.

Tabel nr. 11 Vragenlijst interviews

6.4 Analyse kwalitatieve data

In bijlage 6 staan de uitkomsten van de gehouden interviews beschreven.

Organisatiemodel

De ondervraagde experts waren allemaal werkzaam bij een vermogensbeheerder en het proces huurderstevredenheid is tevens bij alle vermogensbeheerders op tactisch niveau belegd bij assetmanagement.

Outsourcing en redenen

Alle vier de partijen hebben aangegeven het propertymanagement te hebben uitbesteed aan de vastgoedmanagers, daar de vastgoedmanager hierin gespecialiseerd is en de regionale positie t.o.v. het complex een toegevoegde waarde heeft. Twee deelnemers hebben het onderdeel administratie intern bij de eigen organisatie belegd. Als reden voor het niet uitbesteden wordt aangegeven dat de werkzaamheden zijn belegd bij die partij waar zij toegevoegde waarde hebben en op basis van een verdienmodel. De communicatie betreffende het administratieve proces wordt door één van de deelnemers ook rechtstreeks met de huurders gevoerd, waar de andere deelnemers toch de communicatie laten lopen via de vastgoedmanager.

Consument en af te nemen product

Door alle deelnemers wordt de trend herkend dat de consument kritischer is geworden op het af te nemen product.

“Wij moeten ons steeds meer richting de klant begeven, waar wij vroeger als belegger/ vermogensbeheerder een klein beetje arrogant konden zijn, is die tijd nu voorbij.”

Hier wordt door alle deelnemers op ingespeeld door sneller revitalisaties uit te voeren om de prijs kwaliteitsverhouding in evenwicht te brengen en de uitstraling van het product te verbeteren. Ook wordt er meer gekeken naar de doelgroep dit als gevolg van o.a. de vergrijzing. Wel rekening houdend met randvoorwaarden als ouderdom en ligging. Tevens wordt er ook meer ingezet op de optimaliseringen van de dienstverleningsprocessen.

“Ja, wij zijn ons nu heel erg aan het richten op de klantreis; wat maakt de klant voor reis als men een woning gaat huren, waar let hij/ zij op, contactmomenten en wat wil een huurder. “

Resultaten huurderstevredenheidsonderzoek

De resultaten van de gehouden onderzoeken worden voornamelijk gebruikt voor aansturing van de vastgoedmanagers en de beoordeling van de kwaliteit van hun dienstverlening. Dit is geregeld in een Service Level Agreement. Door de vastgoedmanager dienen de resultaten omgezet te worden in een plan van aanpak met actiepunten en twee deelnemers hebben specifiek aangegeven dit ook te communiceren met de huurders om de transparantie te vergroten. Tevens worden de cijfers meegenomen in de jaarverslagen en als input voor de GRESB.

“Uitgangspunt is minimaal een 7 op de opgenomen onderdelen en vanuit de vastgoedmanager wordt een plan van aanpak verwacht. Dit dient tevens als bewustwording van de vastgoedmanagers dat de huurders de core business zijn. “

Centrale vraag

Is er een verband tussen huurderstevredenheid en het direct rendement?

Huurderstevredenheid zal een van de factoren zijn die van invloed is op de hoogte van het direct rendement, maar hoe de verhouding is t.o.v. de andere factoren die van invloed zijn op het direct rendement kan niet goed worden vastgesteld.

“Als er gradaties aan deze factoren worden gehangen staat huurderstevredenheid toch onderaan”.

*"***Er zal zeker een relatie zijn. Als we elk jaar veel geld steken in een woning, er een fantastische keuken in hebben geplaatst, maar desondanks een lage huur hanteren, dan zal de huurder tevreden zijn, maar het direct rendement is laag. Andersom kan je ook de situatie krijgen dat er weinig wordt geïnvesteerd, de huren worden opgetrokken, hetgeen leidt tot een hoog direct rendement en een klagende huurder. Hier is een negatieve correlatie omschreven. Er kan ook sprake zijn van een positieve correlatie: een huurder is tevreden, mogelijk i.v.m. snelle afhandeling klachten, uitblijven klachten, mooi uitzicht enz. en heeft geen moeite met een huurverhoging, dan komt dit ten goede aan het directe rendement".**

Hypotheses

Correlatie individuele kritische succesfactoren van het huurderstevredenheidsonderzoek en het direct rendement.

Door de experts wordt er geen correlatie verwacht tussen *huren bij belegger* en het direct rendement. Daar het de huurder om het product gaat en niet om wie de eigenaar is.

"Nee, niet belegger an sich, wel de afgeleide, omdat een belegger mooiere woningen heeft dan een corporatie".

Er wordt wel een samenhang gezien tussen *de woning* en het direct rendement. Op de kwaliteit van de woning kan worden gestuurd en dit in combinatie met de huurprijs heeft zeker een relatie met het direct rendement.

Er wordt een wel een correlatie gezien tussen *de woningomgeving* en het direct rendement, maar hierop kan weinig gestuurd worden, dan wel is moeilijk te kwantificeren.

" Er wordt wel gesproken over de drie L´en "locatie, locatie, locatie", maar de mensen moeten dit ook zelf leefbaar maken".

Door drie van de vier experts wordt er wel een correlatie gezien tussen *de dienstverlening* en het direct rendement, daar de kwaliteit van de dienstverlening is te beïnvloeden. Dit kan mogelijk nog verder uitgebreid worden door het aanbieden van extra services, mogelijk tegen betaling. Hier wordt in de markt ook steeds meer naar gekeken.

Invloed door actief assetmanagement

Actief assetmanagement zal zeker bijdragen aan het verhogen van het direct rendement en de ondernomen acties zullen zeker van invloed zijn op de tevredenheid van de huurders. De inzichten die uit de huurderstevredenheidsonderzoeken worden verkregen zijn nog niet objectief genoeg en zullen een klein onderdeel van het totaal aan factoren uitmaken. Sturing op de harde factoren zoals de leegstand en huurprijzen zullen een groter invloed hebben op het direct rendement.

6.5 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het kwalitatief onderzoek beschreven. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de theoretische uitgangspunten zoals beschreven in paragraaf 2.4 omtrent het beleggen van de huurderstevredenheid op tactisch niveau bij assetmanagement in de

praktijk ook zo is ingericht. Tevens hebben alle geïnterviewde vermogensbeheerders het propertymanagement in zijn geheel of gedeeltelijk uitbesteed aan de vastgoedmanagers.

In paragraaf 2.7 is de theorie beschreven over het onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek; deze toetst de tevredenheid van de huurder over zijn huisvesting, het woonproduct, dan wel ten aanzien van de dienstverlening van de vastgoedmanagementorganisatie. De uitkomsten zouden de vermogensbeheerder/ institutionele belegger informatie kunnen geven omtrent het aangeboden product op complexniveau, wat mogelijk kan leiden tot beleidsbepalende beslissingen. Tevens zijn mogelijke operationele objectrisico´s zoals verhuur- technische risico´s te beheersen door het onderhouden van goede contacten met huurders. In de praktijk worden de resultaten voornamelijk gebruikt voor aansturing van de vastgoedmanagers en de beoordeling van de kwaliteit van hun dienstverlening.

Bovenstaande geeft antwoord op de deelvraag deelvraag: *Hoe gaan vermogensbeheerders/ institutionele beleggers met de resultaten van huurderstevredenheidonderzoek om?*

Tevens kan uit de gegevens antwoorden afgeleid worden dat trends in de woningmarkt eerder leiden tot acties met betrekking tot het aangeboden product dan de bevindingen vanuit het gehouden huurderstevredenheidsonderzoek.

In onderstaande tabel staan de kwalitatieve resultaten van de interviews beschreven betreffende de centrale vraag, dan wel de hypotheses.

Kwalitatieve analyse	
Centrale vraag en hypothese	**Direct rendement**
Er bestaat een verband tussen de huurderstevredenheid en het rendement	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling huren bij belegger en het rendement	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woning en het rendement	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woonomgeving en het rendement	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling dienstverlening en het rendement	*

Tabel nr. 13 Analyse centrale vraag en hypotheses

*Zoals in bovenstaande tabel is te zien, kan de hypothese dat er een samenhang bestaat tussen de dienstverlening en het rendement niet worden verworpen of aangenomen. Daar hier geen unanieme overeenstemming is.

7. Conclusies, analyses en aanbevelingen

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk vinden de conclusies plaats en de analyses tussen de bevindingen uit het literatuur onderzoek en de kwantitatieve- en kwalitatieve resultaten. De conclusies zouden antwoord moeten geven op de deelvraag: *Welke inzichten leveren de uitgevoerde analyses op ten behoeve van de hoogte van het direct rendement?*

Tevens worden er aanbevelingen gedaan hoe de institutionele belegger/ vermogensbeheerder op basis van de verkregen inzichten en door middel van actief assetmanagement het direct rendement kan verhogen. Deze aanbevelingen zijn tevens het antwoord op de deelvraag: *Kunnen op basis van de gevonden resultaten conclusies worden getrokken welke kunnen bijdragen aan het beleid ten aanzien van actief assetmanagement?* Ook komt reflectie van het onderzoek aanbod.

7.2 Conclusies

Dit onderzoek levert de volgende conclusies op:

- Op ratio meetniveau wordt de centrale vraag/ hypotheses, dat de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren woning, woonomgeving, dienstverlening een positief dan wel negatief effect heeft op het direct rendement bevestigd. Alleen bij de kritische succesfactor huren bij belegger is het verband niet significant.

- De verwachtingen van de geïnterviewde experts komen overeen met dit meetniveau.

- De hypothese dat de huurderstevredenheid uitgesplitst naar de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving en dienstverlening een effect heeft op het direct rendement bij verschillende meetniveaus wordt niet unaniem bevestigd.

- De verdiepingsslag van de kritische succesfactoren naar rapportcijfers versterkt niet de theorie omtrent de correlatie tussen het direct rendement en de huurderstevredenheid.

- Er kan gesteld worden dat het toevoegen van het indirect- en totaalrendement de theorie dat er een correlatie is tussen het direct rendement en de huurderstevredenheid, niet versterkt.

- Alleen de samenhang tussen het type vastgoed en het direct-, indirect- en totaal rendement is op alle ratio meetniveaus unaniem aangenomen.

- Dat de correlatie leefbaarometer en het direct rendement op alle meetniveaus wordt aangenomen, maar dat de correlatie tot het indirect rendement niet op alle meetniveaus is vastgesteld. Daar de leefbaarometer toch staat voor locatie wat een belangrijk onderdeel is van de waardering van het vastgoed, wat zich vertaald in het indirect rendement.

- Door verschillende bewegingen op de woningmarkt wordt de huurder steeds meer als asset gepositioneerd, wat ook wordt bevestigd vanuit het kwalitatief onderzoek. Hier wordt door de deelnemers op ingespeeld door sneller revitalisaties uit te voeren om de prijs kwaliteitsverhouding in evenwicht te brengen en de uitstraling van het product te verbeteren. Maar de huurder als asset positioneren had altijd al de basis moeten zijn om de doelstellingen van een belegger te realiseren op de punten van o.a. het vergroten van de bruto huurinkomsten en het minimaliseren van omvang en duur van leegstand.

- Trends in de woningmarkt leiden eerder tot acties met betrekking tot het aangeboden product dan de bevindingen vanuit het gehouden huurderstevredenheidsonderzoek.

- Alle deelnemers aan het kwalitatief onderzoek hebben relatiebeheer omtrent de huurder, belegd bij assetmanagement.

- De resultaten van het gehouden huurderstevredenheidsonderzoek worden voornamelijk gebruikt als aansturing van de vastgoedmanagers en de beoordeling van de kwaliteit van hun dienstverlening.

- Dat actief assetmanagement zeker bijdraagt aan het verhogen van het direct rendement, maar dat sturing op de harde factoren zoals de leegstand en huurprijzen een groter invloed hebben op het direct rendement, dan de huurderstevredenheid.

7.3 Vergelijking onderzoek met theorie

De uitkomsten van het kwalitatief onderzoek zijn vergeleken met de bevindingen uit de theorie en welke ten grondslag liggen aan de conclusies van dit onderzoek.

7.3.1 Organisatiemodel vastgoedvermogensbeheer

In de theorie is vastgesteld dat actief assetmanagement door de vermogensbeheerder dient te leiden tot rendementsoptimalisatie op de belegging. Dit kan worden bereikt door samenwerking tussen het management van vastgoed op de volgende drie niveau´s: strategisch, tactisch en operationeel. Een samenspel van bovengenoemde niveaus is bepalend voor het behalen van de doelstellingen en het goed managen van de betreffende portefeuille. Op tactisch niveau bij assetmanagement is het aandachtsgebied relatiebeheer belegd. Door middel van interviews is bevestigd dat alle deelnemers ook daadwerkelijk relatiebeheer hebben belegd op tactisch niveau bij assetmanagement.

Een van de aandachtsgebieden van assetmanagement is het relatiebeheer, maar om zich meer te focussen op het behalen van rendement hebben veel vermogensbeheerders er voor gekozen om de verhuur, techniek en administratie uit te besteden aan een property manager/ vastgoedmanager om zo de klant (huurder)gerichtheid te verhogen. Tijdens de interviews is gebleken dat twee deelnemers de werkzaamheden niet geheel conform het organisatiemodel hebben ingericht. Dit betreft het administratieve proces, wat niet is uitbesteed aan de vastgoedmanager. De communicatie inzake het administratieve proces wordt door een van de deelnemers ook rechtstreeks met de huurders gevoerd, waar de andere deelnemers toch de communicatie laat lopen via de vastgoedmanager.

7.3.2 Functie huurderstevredenheidonderzoek

Met behulp van een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek kan getoetst worden wat de tevredenheid is van de huurder omtrent zijn huisvesting, het woonproduct, dan wel ten aanzien van de dienstverlening van de vastgoedmanagementorganisatie. De uitkomsten kunnen informatie geven aan de vermogensbeheerder/ institutionele belegger over het aangeboden product op complexniveau, wat mogelijk kan leiden tot beleidsbepalende beslissingen. Tevens zijn mogelijke operationele objectrisico´s zoals verhuur- technische risico´s te beheersen door het onderhouden van goede contacten met huurders .

De resultaten van de gehouden onderzoeken worden voornamelijk gebruikt voor aansturing van de vastgoedmanagers, de beoordeling van de kwaliteit van hun dienstverlening, input voor de GRESB en de jaarverslagen.

7.3.3 Actief assetmanagement

Zoals al eerder is aangegeven, is in de theorie vastgesteld dat actief assetmanagement zou leiden tot rendementsoptimalisatie op de belegging en omdat relatiebeheer belegd is bij assetmanagement zou dit hiervan een onderdeel zijn. Uit deze veronderstelling is de centrale vraag geformuleerd: *Is er een verband tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement.* De maatschappelijke doelstelling hiervan is het verschaffen van inzicht aan institutionele beleggers/ vermogensbeheerders in de mogelijkheden om het direct rendement te verhogen door middel van actief assetmanagement.

De deelnemers van de gehouden interviews geven aan dat actief assetmanagement zeker zal bijdragen aan het verhogen van het direct rendement en de ondernomen acties zullen zeker van invloed zijn op de tevredenheid van de huurders. De inzichten die uit de huurderstevredenheids-onderzoeken worden verkregen zijn nog niet objectief genoeg en zullen een klein onderdeel van het totaal aan factoren uitmaken die van invloed zijn op het rendement. Sturing op de harde factoren zoals de leegstand en huurprijzen zullen een groter invloed hebben op het direct rendement.

7.4 Relatie huurderstevredenheid en rendementen

Naast dat de relatie huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving en dienstverlening en het direct rendement zowel op kwantitatief- als kwalitatief niveau is getoetst, is er voor gekozen om op kwantitatief niveau dit door middel van verschillende meetschalen vast te stellen. Ook is de samenhang vastgesteld van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en het indirect- en totaal rendement om na te gaan of dit de theorie omtrent de verwachte correlatie tussen het direct rendement en de klanttevredenheid versterkt. Tevens zijn de leefbaarometer, type vastgoed en typecontract toegevoegd, daar deze onlosmakelijk met het product, de woning, zijn verbonden. Daarnaast heeft er ook nog een verdiepingsslag plaatsgevonden door het toevoegen van individuele rapportcijfers per kritische succesfactor.

Direct rendement

Meetniveau	Ordinale analyse	Meervoudige Regressie analyse	Meervoudige Regressie analyse Uitsplitsing rapportcijfers
Hypothese	Direct rendement	Direct rendement	Direct rendement
Er bestaat een samenhang tussen de leefbaarometer en het direct rendement	aangenomen	aangenomen	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling huren bij belegger en het direct rendement	aangenomen	verworpen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woning en het direct rendement	aangenomen	aangenomen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling woonomgeving en het direct rendement	verworpen	aangenomen	verworpen
Er bestaat een samenhang tussen de beoordeling dienstverlening en het direct rendement	verworpen	aangenomen	*
Er bestaat een samenhang tussen het type vastgoed en het direct rendement		aangenomen	aangenomen
Er bestaat een samenhang tussen het soort huurcontract en het direct rendement		aangenomen	aangenomen

Tabel nr. 14 Analyse direct rendement op diverse meetschalen

*Bij deze hypothese dient er een verdiepingsslag gemaakt te worden naar het individuele rapportcijfer om de hypothese aan te nemen dan wel te verwerpen.

De hypothese dat de leefbaarometer, het type vastgoed en het soort huurcontract op de diverse meetniveau´s een effect heeft op het direct rendement wordt bevestigd.

Op ordinaal meetniveau wordt de hypothese dat de huurderstevredenheid een positief effect heeft op het direct rendement bevestigd. Dit wordt bevestigd door de minimale positieve correlatie van de kritische succesfactoren huren bij belegger en de woning t.o.v. het direct rendement.

Op ratio meetniveau wordt de hypothese dat de huurderstevredenheid op de kritische succesfactoren woning, woonomgeving, dienstverlening en type vastgoed en soort huurcontract een positief dan wel negatief effect heeft op het direct rendement bevestigd. Alleen bij de kritische succesfactor huren bij belegger is het verband niet significant.

Op ratio meetniveau met de verdiepingsslag naar individuele rapportcijfers wordt de hypothese dat de huurderstevredenheid een positief dan wel negatief effect heeft op het direct rendement niet bevestigd. Alleen bij de kritische succesfactor dienstverlening en dan bij de rapportcijfers 8 en 9 is er een significant negatief verband vast te stellen. De verdieping van de kritische succesfactoren naar rapportcijfers versterkt niet de theorie omtrent de relatie tussen het direct rendement en huurderstevredenheid.

De hypothese dat de huurderstevredenheid uitgesplitst naar de kritische succesfactoren huren bij belegger, woning, woonomgeving en dienstverlening op alle meetniveaus een effect heeft op het direct rendement wordt niet unaniem bevestigd.

Uit kwalitatief onderzoek is de conclusie omtrent de centrale vraag "*Is er een verband tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement",* dat huurderstevredenheid een van de factoren zal zijn die van invloed is op de hoogte van het direct rendement, maar als er gradaties aan deze factoren worden gehangen staat huurderstevredenheid toch onderaan.

Tevens is de verdiepingsslag naar de individuele kritische succesfactoren van de huurderstevredenheid en de samenhang met het direct rendement voorgelegd, wat resulteert in: Dat door de experts er geen relatie wordt verwacht tussen huren bij belegger en het direct rendement. Daar het de huurder om het product gaat en niet om wie de eigenaar is. Er wel een relatie gezien wordt tussen de woning en het direct rendement. Op de kwaliteit van de woning kan worden gestuurd en dit in samenhang met de huurprijs heeft zeker een relatie met het direct rendement. Er wel een relatie gezien wordt tussen de woningomgeving en het direct rendement, maar hierop kan weinig gestuurd worden, dan wel is moeilijk te kwantificeren. Door drie van de vier experts wordt er wel een relatie gezien tussen de dienstverlening en het direct rendement, daar de kwaliteit van de dienstverlening is te beïnvloeden.

De verwachtingen van de geïnterviewde experts komen overeen met de kwantitatieve metingen op rationiveau zonder de verdere verdieping van de kritische succesfactoren naar rapportcijfers.

Indirect rendement

Dat huurderstevredenheid uitgesplitst naar de kritische succesfactoren een effect heeft op het indirect rendement wordt niet bevestigd.

Alleen de hypothese dat het type vastgoed eengezinswoningen een effect heeft op het indirect rendement wordt unaniem bevestigd.

Op twee van de drie meetniveaus is er een zowel een positieve als negatieve samenhang vastgesteld tussen de leefbaarometer en het indirect rendement. Leefbaarometer staat voor locatie en type vastgoed voor product, welke belangrijke onderdelen zijn voor de waardering van vastgoed.

Totaal rendement

De hypothese dat de huurderstevredenheid op de kritische succesfactor dienstverlening een samenhang heeft met het totaal rendement wordt op alle meetniveaus verworpen. Dit geldt ook voor de woonomgeving m.u.v. het rapportcijfer 2 waar een significant positief verband is vastgesteld.

De hypothese dat de huurderstevredenheid uitgesplitst naar de kritische succesfactoren huren bij belegger en woning een effect heeft op het totaal rendement wordt niet unaniem bevestigd.

Alleen de hypothese dat het type vastgoed eengezinswoningen een effect heeft op het totaal rendement wordt op alle meetniveaus bevestigd.

Overal kan gesteld worden dat het toevoegen van het indirect- en totaalrendement de theorie dat er een samenhang is tussen het direct rendement en het huurderstevredenheidsonderzoek niet versterkt. Ook de verdieping van de kritische succesfactoren naar rapportcijfers versterkt niet de theorie omtrent de correlatie tussen het direct rendement en huurderstevredenheid.

7.5 Aanbevelingen

Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek worden een aantal aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen zijn tevens het antwoord op de deelvraag: *Kunnen op basis van de gevonden resultaten conclusies worden getrokken welke kunnen bijdragen aan het beleid ten aanzien van actief assetmanagement?*

De resultaten van de gehouden onderzoeken, dienen naast het beoordelingsinstrument van de vastgoedmanager, meer geïntegreerd te worden in de bedrijfsvoering. Zodat het verwachtingspatroon van de ondervraagde huurder wordt beantwoord. Wensen worden eisen, door tijdige signalering en daar ook naar te handelen, zijn mogelijke operationele objectrisico´s zoals verhuur- en technische risico's te beheersen.

Loyale huurders zijn minder tevreden dan nieuwe huurders, omdat voor de laatst genoemde groep de prijs kwaliteit van de woning in verhouding is, de loyale huurder zorgt wel al jaren voor een stabiele kasstroom.

Dat de huurder, door het houden van een tevredenheidsonderzoek en het daaruit voorvloeiende plan van aanpak, gefaciliteerd wordt door een klantgerichter beheerteam en gezien het feit dat de huurder en niet het vastgoed zorgt voor de kasstroom, dit vanuit rendementsoogpunt dus een toegevoegde waarde heeft.

De verhuisgenegenheid is van belang voor de institutionele belegger/ vermogensbeheerder en door tevredenheid op de kritische succesfactoren kan dit mogelijk beïnvloed worden.

7.6 Reflectie

Aangaande deze scriptie wordt de reflectie opgedeeld naar reflectie op de literatuur, onderzoeksmethode en de onderzoeksuitkomsten.

7.6.1 Reflectie literatuur

In de theorie is relatiebeheer binnen vastgoed richting de huurder beschreven en belegt op tactisch niveau bij assetmanagement. Het gehanteerde kernbegrip het direct rendement is voldoende gedefinieerd in de literatuur om in een onderzoek mee te nemen. Huurderstevedenheid is wel benoemd, maar klanttevredenheid, het algemene begrip voor diverse sectoren, waar huurderstevredenheid aan gelieerd is, is beter gedocumenteerd.

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat er nog weinig onderzoek is gedaan naar de relatie huurderstevredenheid en het direct rendement. Dat de specifieke invloed van huurderstevredenheid moeilijk meetbaar is, dat de verbetering van het financieel rendement moeilijk concreet in geldwaarde is uit te drukken en er toch altijd andere (externe markt-) factoren meespelen die hierbij ook van invloed zijn.

7.6.2 Reflectie onderzoeksmethode

In deze scriptie is getracht tot de hoogste mate van betrouwbaarheid en validiteit te komen. De kwantitatieve conclusies op ratio niveau zijn geldig voor de onderzochte steekproef en representatief voor de gehele huurwoningmarkt welke in handen is van institutionele beleggers, dus ook generaliseerbaar. Dit wordt mede bevestigd door de gehouden interviews met de experts.

De validiteit van de dataset kan mogelijk op voorhand beïnvloed zijn, omdat er uiteraard gestreefd wordt naar een zo hoog mogelijke score op de kritische succesfactoren. Er mag niet uit het oog worden verloren dat een hoog cijfer ook letterlijk 'gekocht' kan worden, door bij wijze van spreken elk verzoek van de huurder (bv. op het gebied van keukenvoorzieningen) te honoreren, zonder daar een huurverhoging tegenover te stellen.

Ook zal een ontevreden huurder eerder de enquête invullen dan een tevreden huurder.

Tevens zijn er naar eigen inzicht parameters aan de dataset toegevoegd waarvan de verwachting was dat deze relevant waren, dan wel een bijdrage hadden aan het resultaat. Voor de leefbaarometer, type vastgoed en soort huurcontract is er een relatie vastgesteld ten opzichte van het direct rendement. Het toevoegen van het indirect- en direct rendement laat zien dat er geen relatie is met kritische succesfactoren van de huurderstevredenheid. Er kan gesteld worden dat het toevoegen van het indirect- en totaal rendement de theorie dat er een correlatie is tussen het direct rendement en de huurderstevredenheid, niet versterkt. Mogelijk had het toevoegen van bouwjaar of een vergelijking ten opzichte van huurwoningen in de gereguleerde sector een ander beeld geschetst.

Ter versterking van het kwantitatief onderzoek zijn de uitkomsten vergeleken met het gehouden kwalitatief onderzoek, welke door middel van interviews heeft plaats gevonden. De verwachtingen van de experts kwamen overeen met de uitkomsten van het kwantitatief onderzoek op ratio niveau.

Wel dient er bij het houden van interviews rekening gehouden te worden dat de geïnterviewden mogelijk sociaal wenselijk hebben geantwoord.

7.6.3 Reflectie onderzoeksuitkomsten

In de praktijk worden de resultaten van het huurderstevredenheidonderzoek te eenzijdig gebruikt en waar de huurder steeds meer als asset wordt gepositioneerd, om de doelstellingen van de institutionele belegger te realiseren, zou er meer op de benoemde punten ingespeeld moeten gaan worden.

Persoonlijk had ik bij het kwantitatief onderzoek een grotere positieve dan wel negatieve correlatie verwacht op de kritische succesfactor woning. Daar dit toch de fundering is van het direct rendement.

Literatuurlijst:

Baarda, B. e.a.(2012). *Basisboek Methoden en Technieken.* Groningen: Noordhoff Uitgevers

Beekhuis, R. (2015). *Het pensioenvermogen versus de eigen woning.* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Boom, E. (2012). *Uitpondwoningen Starters Leencapaciteit; Het verband tussen uitpondwoningen en de leencapaciteit van starters.* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Conijn, J.B.S. (2006). *Dansen op de vulkaan.* Amsterdam: Vossiuspers UvA.

Conijn, J.B.S. (2008). Subsidiering van de woonconsumptie: een zinloos schip van bijleg. In F.J.H. Don (Ed.), *Agenda voor de Woningmarkt* (pp. 145-178). Amsterdam: Koninklijke Vereniging voor de Staathuishoudkunde.

De Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed, Nederland (2011). *Het Riskmanagement van Institutionele beleggers.* Voorburg: IVBN.

Driel, A. van. (2010). *Strategische inzet van vastgoed.* Amsterdam: WEKA Uitgeverij B.V.

Dubbelhuis, D.(2006). *Het produkt wonen: toegevoegde waarde in het dure huursegment.* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Eertink, J.H. (2009). *Benchmarking van de Winkel Asset Management Prestatie: Een transparantieslag, met als doel rendementsrisico-verbetering van de winkelvastgoedportefeuille.* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Gerritsen, S.(2009). *Schrijfgids voor economen.* Bussum: Uitgeverij Coutinho b.v.

Gool, P. van. e.a. (2013). *Onroerend goed als belegging.* Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Hannink, D. & Westerveld, S. (2012). *Werkbeleving en Klanttevredenheid.* Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Hendrikx, C.A.J.(2006). *De klant centraal?* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Iperen, R. van. (1998). *De woninghuurder als asset, de klant centraal.* Eindhoven: Technische universiteit Eindhoven

Ittner, C.D. & Larcker, D.F. (1998) *Are Nonfinancial Measures Leading Indicators of Fiancial Performance? An Analysis of Customer Satisfaction.*

Keeris, W.G.(2001) *Vastgoedbeheer lexicon*. Groningen: Uitgeverij Wolters Noordhoff.

Koppel-Nagelmaeker, S.M. van de (2014).*Vastgoedvermogensbeheer: een studie naar de toegevoegde waarde van werknemers bij een institutionele belegger.* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Marquard, A.R. e.a.(2016). *Basissyllabus Methoden en technieken module 1. Marktanalyse voorjaar 2016.* Amsterdam: School of Real Estate.

Marquard, A.R. e.a. (2016). *Syllabus Kwantitatieve methoden en technieken. Scriptiemodule voorjaar 2016.* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Mens van Boven, M. (2015).*De rol van ruimtelijke ordening wordt overschat als aanbod beperkend instituut; Marktverstoringen op de Nederlandse woningmarkt zijn inherent aan de schaarste van grond in ons dichtbevolkte land.* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Noordhoff, H.(2015).*Toekomst woning (beleggers)markt.* Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

Perre, M. van de & Kuijlen, T. (2009). *Ken uw klant. Klantwaardemanagement als motor van uw management.* Schiedam: Scriptum.

Pittie, M. (2011). *Verschillende mensen, verschillende wensen; Jonge starters op de woningmarkt in Zuilen, Utrecht.* Utrecht: Universiteit Utrecht, Faculteit Geowetenschappen, Stadsgeografie.

Rabobank.(2013). *Anders wonen: naar een werkende woningmarkt.* Utrecht: Rabobank Nederland.

Thomassen, J.P.R. (1998). *Waardering door klanten. Klantenmanagement als fundament voor Totale Kwaliteit.* Deventer: Kluwer bedrijfsinformatie.

Welie, A.T.G. van.(2013).*Geavanceerde risicoanalyse.* Ortec Finance bv.

Websites:

CBRE (2016). *Nederlandse Woningmarkt MarketVieuw April 2016.* Opgehaald van http://www.cbre.nl/nl-nl/research--rapporten

www.cbs.nl. (2015, november 26) Opgeroepen op 17 januari 2016, van Centraal Bureau voor de Statistiek: http://statline.cbs.nl/

Centraal Planbureau (2015). *Quickscan ontwikkelingen vraag en aanbod geliberaliseerde huurwoningen.* Opgehaald van http://www.pbl.nl/sites/default/files/cms/publicaties/PBL_2015_Quickscan%20geliberaliseerde%20huurwoningen_1878.pdf

http://www.ink.nl/over-ink/filosofie geraadpleegd op 17-8-2016

http://www.leefbaarometer.nl/page/leefbaarometer geraadpleegd op 2-4-2016

www.otnl.nl/woordenlijst.html geraadpleegd op 13-3-2016

https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2016/04/13/eerste-kamer-akkoord-met-wetsvoorstel-doorstroming-huurmarkt geraadpleegd op 14-6-2016

Rijksoverheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2013). *Wonen in ongewone tijden.* Opgehaald van

https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/onderzoeken-over-bouwen-wonen-en-leefomgeving/documenten/rapporten/2013/03/01/wonen-in-ongewone-tijden

Rijksoverheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2013). *Memorie van toelichting Wet maatregelen woningmarkt 2014.* Opgehaald van https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2013/09/19/memorie-van-toelichting-wet-invoering-verhuurderheffing-over-2014

Rijksoverheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2015, 03 17). *Eerste Kamer stemt in met nieuwe opzet corporatiebestel.* [Nieuwsbericht] Opgehaald van https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2015/03/17/eerste-kamer-stemt-in-met-nieuwe-opzet-corporatiebestel geraadpleegd op 9-1-2016

Rijksoverheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2015). *Kamerbrief bij het rapport over de staat van de woningmarkt.* Opgehaald van https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/10/13/kamerbrief-bij-het-rapport-over-de-staat-van-de-woningmarkt

Rijksoverheid, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2016). *Rapport Wonen in beweging.* Opgehaald van https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/onderzoeken-over-bouwen-wonen-en-leefomgeving/documenten/rapporten/2016/04/01/rapport-wonen-in-beweging

Syntrus Achmea Real Estat & Finance (2014). *Outlook 2014-2015 Beleggen in vastgoed en hypotheken.* Opgehaald van http://www.achmeavastgoed.nl/documents/beleggingsnota/11812_outlook%202014-2015_lr.pdf

Syntrus Achmea Real Estat & Finance (2015). *Outlook 2015-2016 Beleggen in Nederlands vastgoed en hypotheken.* Opgehaald van http://www.achmeavastgoed.nl/documents/beleggingsnota/12416%20Outlook%20NL%202015-2016%20Nederland.pdf

http://www.vastgoedmarkt.nl/nieuws/2015/10/27/aanvangsrendement-top-woningmarkt-naar-4-procent geraadpleegd op 16-6-2016

http://www.vastgoedmarkt.nl/opinie/het-wordt-nooit-meer-zoals-het-was-of-toch geraadpleegd op 13 februari 2016

Overig:

IPD, Definitielijst input- en outputparameters IPD Nederlandse Vastgoedindex, maart 2013

Enquête USP: Vragenlijst IVBN (Syntrus Achmea) Huurderstevredenheid- v15ivbnov1 versie def -2015

Bijlage 1 Ordinale analyse van samenhang

Key
rho *Number of obs* *Sig. level*

	Direct~t	lee~2014	Hurenb~r	Woning	Woonom~g	Dienst~g
Directrend~t	1.0000 2422					
leefbar~2014	0.0580 2422 0.0043	1.0000 2422				
Hurenbijbe~r	0.0649 2422 0.0014	0.0134 2422 0.5100	1.0000 2422			
Woning	0.1609 2422 0.0000	-0.0218 2422 0.2837	0.5873 2422 0.0000	1.0000 2422		
Woonomgeving	-0.0223 2422 0.2730	0.0919 2422 0.0000	0.3182 2422 0.0000	0.2953 2422 0.0000	1.0000 2422	
Dienstverl~g	0.0094 2422 0.6433	0.0019 2422 0.9267	0.6832 2422 0.0000	0.4175 2422 0.0000	0.2629 2422 0.0000	1.0000 2422

	Indire~t	lee~2014	Hurenb~r	Woning	Woonom~g	Dienst~g
Indirectre~t	1.0000 2422					
leefbar~2014	-0.0557 2422 0.0061	1.0000 2422				
Hurenbijbe~r	0.0358 2422 0.0784	0.0134 2422 0.5100	1.0000 2422			
Woning	0.0125 2422 0.5381	-0.0218 2422 0.2837	0.5873 2422 0.0000	1.0000 2422		
Woonomgeving	0.0229 2422 0.2596	0.0919 2422 0.0000	0.3182 2422 0.0000	0.2953 2422 0.0000	1.0000 2422	
Dienstverl~g	0.0353 2422 0.0828	0.0019 2422 0.9267	0.6832 2422 0.0000	0.4175 2422 0.0000	0.2629 2422 0.0000	1.0000 2422

	Totaal~t	lee~2014	Hurenb~r	Woning	Woonom~g	Dienst~g
Totaalrend~t	1.0000 2422					
leefbar~2014	-0.0180 2422 0.3747	1.0000 2422				
Hurenbijbe~r	0.0549 2422 0.0069	0.0134 2422 0.5100	1.0000 2422			
Woning	0.0650 2422 0.0014	-0.0218 2422 0.2837	0.5873 2422 0.0000	1.0000 2422		
Woonomgeving	0.0110 2422 0.5875	0.0919 2422 0.0000	0.3182 2422 0.0000	0.2953 2422 0.0000	1.0000 2422	
Dienstverl~g	0.0329 2422 0.1060	0.0019 2422 0.9267	0.6832 2422 0.0000	0.4175 2422 0.0000	0.2629 2422 0.0000	1.0000 2422

De correlatie tussen de kritische succesfactoren en leefbaarometer onderling zijn voor dit onderzoek niet relevant.

Bijlage 2 Enkelvoudige regressie analyse

```
. reg Directrendement eengezinswoningen, robust

Linear regression                               Number of obs     =      2,422
                                                F(1, 2420)        =      21.40
                                                Prob > F          =     0.0000
                                                R-squared         =     0.0084
                                                Root MSE          =     .92812

------------------------------------------------------------------------------
             |               Robust
Directrendement |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------+----------------------------------------------------------------
eengezinswoningen |  -.1760885   .0380669    -4.63   0.000    -.2507356   -.1014414
       _cons |   4.535512   .0289329   156.76   0.000     4.478776    4.592247
------------------------------------------------------------------------------
```

```
. reg Indirectrendement eengezinswoningen, robust

Linear regression                               Number of obs     =      2,422
                                                F(1, 2420)        =      19.82
                                                Prob > F          =     0.0000
                                                R-squared         =     0.0093
                                                Root MSE          =     2.6775

------------------------------------------------------------------------------
             |               Robust
Indirectrendement |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------+----------------------------------------------------------------
eengezinswoningen |  -.5322243   .1195581    -4.45   0.000    -.7666711   -.2977775
       _cons |   4.478846   .1030577    43.46   0.000     4.276756    4.680937
------------------------------------------------------------------------------
```

```
. reg Totaalrendement eengezinswoningen, robust

Linear regression                               Number of obs     =      2,422
                                                F(1, 2420)        =      29.35
                                                Prob > F          =     0.0000
                                                R-squared         =     0.0136
                                                Root MSE          =     3.0704

------------------------------------------------------------------------------
             |               Robust
Totaalrendement |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------+----------------------------------------------------------------
eengezinswoningen |  -.7401798    .136625    -5.42   0.000    -1.008094   -.4722656
       _cons |    9.20505   .1172738    78.49   0.000     8.975083    9.435018
------------------------------------------------------------------------------
```

```
. reg Directrendement Geliberaliseerd, robust

Linear regression                               Number of obs     =      2,422
                                                F(1, 2420)        =      73.58
                                                Prob > F          =     0.0000
                                                R-squared         =     0.0307
                                                Root MSE          =     .91764

------------------------------------------------------------------------------
             |               Robust
Directrendement |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------+----------------------------------------------------------------
Geliberaliseerd |   .4135634   .0482142     8.58   0.000     .3190181    .5081088
          _cons |   4.093386   .0435823    93.92   0.000     4.007924    4.178849
------------------------------------------------------------------------------
```

```
.  reg Indirectrendement Geliberaliseerd, robust

Linear regression                               Number of obs     =      2,422
                                                F(1, 2420)        =       0.05
                                                Prob > F          =     0.8213
                                                R-squared         =     0.0000
                                                Root MSE          =     2.6899

------------------------------------------------------------------------------
             |               Robust
Indirectrende~t |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------+----------------------------------------------------------------
Geliberaliseerd |   .0279697   .1238058     0.23   0.821    -.2148066     .270746
          _cons |    4.12842   .1067303    38.68   0.000     3.919128    4.337713
------------------------------------------------------------------------------
```

```
.  reg Totaalrendement Geliberaliseerd, robust

Linear regression                               Number of obs     =      2,422
                                                F(1, 2420)        =      10.09
                                                Prob > F          =     0.0015
                                                R-squared         =     0.0034
                                                Root MSE          =     3.0861

------------------------------------------------------------------------------
             |               Robust
Totaalrendement |      Coef.   Std. Err.      t    P>|t|     [95% Conf. Interval]
-------------+----------------------------------------------------------------
Geliberaliseerd |   .4585946   .1443647     3.18   0.002     .1755035    .7416857
          _cons |   8.379104    .125301    66.87   0.000     8.133396    8.624812
------------------------------------------------------------------------------
```

Bijlage 3 Meervoudige regressie analyse met dummy variabelen type vastgoed en huurcontract

Linear regression

Number of obs	= 2,422
F(7, 2414)	= 24.56
Prob > F	= 0.0000
R-squared	= 0.0628
Root MSE	= .90344

Directrendement	Coef.	Robust Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
eengezinswoningen	-.1246771	.0384243	-3.24	0.001	-.200025	-.0493291
Geliberaliseerd	.3640784	.048572	7.50	0.000	.2688313	.4593256
leefbarometer2014	.0279188	.0134593	2.07	0.038	.0015258	.0543118
Hurenbijbelegger	.0119063	.0212286	0.56	0.575	-.0297218	.0535344
Woning	.1144864	.0185614	6.17	0.000	.0780885	.1508844
Woonomgeving	-.0456685	.0135214	-3.38	0.001	-.0721832	-.0191538
Dienstverlening	-.0297259	.014589	-2.04	0.042	-.0583342	-.0011177
_cons	3.625334	.1634051	22.19	0.000	3.304905	3.945763

Linear regression

Number of obs	= 2,422
F(7, 2414)	= 3.87
Prob > F	= 0.0003
R-squared	= 0.0120
Root MSE	= 2.6771

Indirectrendement	Coef.	Robust Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
eengezinswoningen	-.5282801	.120746	-4.38	0.000	-.7650566	-.2915036
Geliberaliseerd	.0224137	.1243844	0.18	0.857	-.2214976	.2663249
leefbarometer2014	-.07368	.0432643	-1.70	0.089	-.158519	.0111591
Hurenbijbelegger	.0465473	.0638732	0.73	0.466	-.0787048	.1717993
Woning	-.0839137	.0507694	-1.65	0.098	-.1834699	.0156424
Woonomgeving	-.0082074	.0411671	-0.20	0.842	-.0889339	.0725191
Dienstverlening	.0283461	.0459426	0.62	0.537	-.061745	.1184372
_cons	5.132994	.4714549	10.89	0.000	4.208496	6.057492

Linear regression

Number of obs	= 2,422
F(7, 2414)	= 5.77
Prob > F	= 0.0000
R-squared	= 0.0184
Root MSE	= 3.0666

Totaalrendement	Coef.	Robust Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
eengezinswoningen	-.6831016	.1383797	-4.94	0.000	-.9544569	-.4117464
Geliberaliseerd	.4015529	.1450162	2.77	0.006	.1171838	.6859221
leefbarometer2014	-.0474181	.0495265	-0.96	0.338	-.1445369	.0497006
Hurenbijbelegger	.0601677	.0727494	0.83	0.408	-.08249	.2028254
Woning	.0311404	.058265	0.53	0.593	-.0831143	.1453951
Woonomgeving	-.055559	.0469471	-1.18	0.237	-.1476198	.0365018
Dienstverlening	-.0010581	.0519268	-0.02	0.984	-.1028838	.1007675
_cons	8.941404	.5326427	16.79	0.000	7.89692	9.985888

Bijlage 4 Meervoudige regressie analyses met dummy variabelen type vastgoed, huurcontract en rapportcijfers

Linear regression

Number of obs	= 2,422
F(45, 2376)	= 10.28
Prob > F	= 0.0000
R-squared	= 0.1047
Root MSE	= .89003

Directrendement	Coef.	Robust Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
eengezinswoningen	-.0943606	.0371011	-2.54	0.011	-.1671145	-.0216068
Geliberaliseerd	.3103841	.0503104	6.17	0.000	.2117273	.409041
leefbarometer2014						
3	-.354678	.1579973	-2.24	0.025	-.6645048	-.0448512
4	-.5565095	.0911621	-6.10	0.000	-.7352751	-.377744
5	-.5226364	.1162072	-4.50	0.000	-.7505144	-.2947585
6	-.9212431	.0839935	-10.97	0.000	-1.085951	-.7565349
7	-.8232136	.0828932	-9.93	0.000	-.9857642	-.660663
8	-.7051251	.0852009	-8.28	0.000	-.8722009	-.5380492
9	-.466322	.0947464	-4.92	0.000	-.6521161	-.2805278
Hurenbijbelegger						
2	-.4962502	.426707	-1.16	0.245	-1.333007	.3405065
3	-.3392167	.3276157	-1.04	0.301	-.9816589	.3032255
4	-.0592737	.2955125	-0.20	0.841	-.6387626	.5202153
5	-.0516389	.2903551	-0.18	0.859	-.6210145	.5177367
6	-.1431137	.2936712	-0.49	0.626	-.718992	.4327646
7	-.1081182	.2931241	-0.37	0.712	-.6829237	.4666874
8	-.0573092	.2941478	-0.19	0.846	-.6341221	.5195037
9	-.0419703	.3071805	-0.14	0.891	-.6443399	.5603992
10	-.1784978	.3397697	-0.53	0.599	-.8447735	.4877779
Woning						
2	.2384586	.5535643	0.43	0.667	-.8470605	1.323978
3	-.1204839	.5067571	-0.24	0.812	-1.114216	.8732479
4	-.049006	.4992256	-0.10	0.922	-1.027969	.9299568
5	.0513548	.4967684	0.10	0.918	-.9227897	1.025499
6	.3644035	.4935529	0.74	0.460	-.6034355	1.332243
7	.4015842	.4906409	0.82	0.413	-.5605444	1.363713
8	.5402444	.4906345	1.10	0.271	-.4218717	1.502361
9	.6433695	.4923503	1.31	0.191	-.3221111	1.60885
10	.5906337	.5046176	1.17	0.242	-.3989026	1.58017
Woonomgeving						
2	.5132392	.3155617	1.63	0.104	-.1055655	1.132044
3	.4698669	.3335386	1.41	0.159	-.1841899	1.123924
4	.3373401	.3285991	1.03	0.305	-.3070305	.9817107
5	.3760267	.3041237	1.24	0.216	-.2203486	.972402
6	.2214288	.2999916	0.74	0.461	-.3668435	.8097012
7	.2114118	.2968347	0.71	0.476	-.37067	.7934937
8	.211745	.2964162	0.71	0.475	-.3695161	.7930061
9	.1719375	.2988902	0.58	0.565	-.4141751	.75805
10	-.0330275	.314899	-0.10	0.916	-.6505327	.5844777
Dienstverlening						
2	-.1089838	.187457	-0.58	0.561	-.4765801	.2586125
3	-.066328	.1705219	-0.39	0.697	-.4007151	.268059
4	-.0848201	.1646395	-0.52	0.606	-.4076721	.2380319
5	-.2439448	.1446484	-1.69	0.092	-.527595	.0397055
6	-.2256666	.1433813	-1.57	0.116	-.506832	.0554988
7	-.2707155	.1460266	-1.85	0.064	-.5570683	.0156373
8	-.2902537	.1467436	-1.98	0.048	-.5780126	-.0024949
9	-.3706938	.171223	-2.16	0.030	-.7064556	-.0349319
10	-.1938207	.2010291	-0.96	0.335	-.5880312	.2003898
_cons	4.660534	.6635492	7.02	0.000	3.359338	5.961729

Linear regression

Number of obs	2,422
F(45, 2376)	15.10
Prob > F	0.0000
R-squared	0.0776
Root MSE	2.6074

Indirectrendement	Coef.	Robust Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
eengezinswoningen	-.4370053	.1169859	-3.74	0.000	-.6664103	-.2076003
Geliberaliseerd	-.0962374	.1266551	-0.76	0.447	-.3446033	.1521285
leefbarometer2014						
3	5.27278	.5095523	10.35	0.000	4.273567	6.271993
4	3.741921	.268348	13.94	0.000	3.215701	4.268142
5	4.344129	.450234	9.65	0.000	3.461237	5.227021
6	2.504449	.1941843	12.90	0.000	2.123661	2.885237
7	2.299845	.1867722	12.31	0.000	1.933592	2.666098
8	2.495018	.1804958	13.82	0.000	2.141072	2.848963
9	3.23799	.2170388	14.92	0.000	2.812385	3.663595
Hurenbijbelegger						
2	-.7616756	.939453	-0.81	0.418	-2.603908	1.080557
3	-.2161713	1.069277	-0.20	0.840	-2.312983	1.88064
4	-.6082988	.9615343	-0.63	0.527	-2.493832	1.277234
5	-.6657721	.9420845	-0.71	0.480	-2.513165	1.181621
6	-.2646278	.947201	-0.28	0.780	-2.122054	1.592798
7	-.2655545	.950657	-0.28	0.780	-2.129758	1.598649
8	-.1185516	.9574301	-0.12	0.901	-1.996036	1.758933
9	-.7096687	.9936032	-0.71	0.475	-2.658088	1.23875
10	-.0230457	1.060559	-0.02	0.983	-2.102762	2.056671
Woning						
2	.5085027	1.115942	0.46	0.649	-1.679819	2.696824
3	.168173	1.067433	0.16	0.875	-1.925024	2.26137
4	.3390485	.9637244	0.35	0.725	-1.550779	2.228876
5	-.5161188	.9528479	-0.54	0.588	-2.384618	1.352381
6	-.4258665	.9437939	-0.45	0.652	-2.276611	1.424878
7	-.4803353	.9376274	-0.51	0.608	-2.318988	1.358317
8	-.6200286	.9393043	-0.66	0.509	-2.46197	1.221912
9	-.8149113	.9524834	-0.86	0.392	-2.682696	1.052873
10	-.3614929	1.026664	-0.35	0.725	-2.374744	1.651758
Woonomgeving						
2	1.551679	.9319527	1.66	0.096	-.2758457	3.379204
3	.5188238	.8317766	0.62	0.533	-1.112259	2.149907
4	.7721473	.8428784	0.92	0.360	-.8807059	2.425001
5	-.1894765	.7429386	-0.26	0.799	-1.646352	1.267399
6	.2118008	.7180636	0.29	0.768	-1.196295	1.619897
7	.0135691	.7079533	0.02	0.985	-1.374701	1.401839
8	.1786873	.7066784	0.25	0.800	-1.207083	1.564458
9	.3382731	.7197943	0.47	0.638	-1.073217	1.749763
10	.8143233	.7783934	1.05	0.296	-.7120773	2.340724
Dienstverlening						
2	.5708919	.5549705	1.03	0.304	-.5173847	1.659169
3	.5141296	.6703601	0.77	0.443	-.8004216	1.828681
4	.7188708	.5381121	1.34	0.182	-.336347	1.774089
5	.3042099	.5089833	0.60	0.550	-.6938873	1.302307
6	.5488878	.5082852	1.08	0.280	-.4478405	1.545616
7	.5836944	.5063167	1.15	0.249	-.4091739	1.576563
8	.615157	.5125912	1.20	0.230	-.3900153	1.620329
9	.5074226	.5548648	0.91	0.361	-.5806467	1.595492
10	-.1185719	.7366596	-0.16	0.872	-1.563134	1.32599
_cons	1.908423	.6895375	2.77	0.006	.556266	3.260581

Linear regression

Number of obs	= 2,422
F(45, 2376)	= 8.15
Prob > F	= 0.0000
R-squared	= 0.0899
Root MSE	= 2.9763

Totaalrendement	Coef.	Robust Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
eengezinswoningen	-.5560631	.133027	-4.18	0.000	-.816924	-.2952022
Geliberaliseerd	.2219534	.1476021	1.50	0.133	-.0674888	.5113955
leefbarometer2014						
3	5.166952	.6471508	7.98	0.000	3.897913	6.43599
4	3.334151	.2889378	11.54	0.000	2.767554	3.900747
5	4.013165	.5191621	7.73	0.000	2.995107	5.031223
6	1.671645	.2367697	7.06	0.000	1.207348	2.135941
7	1.561399	.2305522	6.77	0.000	1.109295	2.013503
8	1.887147	.2266427	8.33	0.000	1.442709	2.331585
9	2.912513	.2711628	10.74	0.000	2.380773	3.444254
Hurenbijbelegger						
2	-1.319272	1.096021	-1.20	0.229	-3.468528	.8299839
3	-.5889238	1.198937	-0.49	0.623	-2.939996	1.762148
4	-.7071434	1.070672	-0.66	0.509	-2.806691	1.392405
5	-.7547743	1.050656	-0.72	0.473	-2.815072	1.305524
6	-.4329481	1.057695	-0.41	0.682	-2.507048	1.641152
7	-.3984589	1.061503	-0.38	0.707	-2.480026	1.683108
8	-.1944293	1.070033	-0.18	0.856	-2.292724	1.903866
9	-.7964881	1.110093	-0.72	0.473	-2.97334	1.380364
10	-.2207705	1.175846	-0.19	0.851	-2.52656	2.085019
Woning						
2	.7668871	1.30082	0.59	0.556	-1.783972	3.317747
3	.0429752	1.25371	0.03	0.973	-2.415504	2.501454
4	.2996946	1.151702	0.26	0.795	-1.95875	2.558139
5	-.4844146	1.154771	-0.42	0.675	-2.748878	1.780049
6	-.0640412	1.144754	-0.06	0.955	-2.308861	2.180779
7	-.0822608	1.137733	-0.07	0.942	-2.313314	2.148792
8	-.0858182	1.138586	-0.08	0.940	-2.318542	2.146906
9	-.181364	1.151468	-0.16	0.875	-2.439349	2.076621
10	.2280005	1.220157	0.19	0.852	-2.164681	2.620682
Woonomgeving						
2	2.148947	1.000952	2.15	0.032	.1861166	4.111777
3	1.033875	.9465213	1.09	0.275	-.8222182	2.889968
4	1.154602	.948975	1.22	0.224	-.7063029	3.015507
5	.1932383	.8278443	0.23	0.815	-1.430134	1.81661
6	.4511811	.802703	0.56	0.574	-1.12289	2.025252
7	.234775	.7899796	0.30	0.766	-1.314346	1.783896
8	.4094216	.789101	0.52	0.604	-1.137976	1.956819
9	.5337163	.8033938	0.66	0.507	-1.041709	2.109142
10	.8214313	.8769615	0.94	0.349	-.8982577	2.54112
Dienstverlening						
2	.4883971	.6230201	0.78	0.433	-.7333223	1.710116
3	.4745181	.7224403	0.66	0.511	-.9421605	1.891197
4	.665989	.5845446	1.14	0.255	-.4802813	1.812259
5	.0690781	.5460527	0.13	0.899	-1.001711	1.139867
6	.3426264	.5458213	0.63	0.530	-.727709	1.412962
7	.3341481	.5445097	0.61	0.539	-.7336152	1.401911
8	.3447262	.5510921	0.63	0.532	-.7359449	1.425397
9	.1516745	.6044341	0.25	0.802	-1.033598	1.336947
10	-.3221249	.7991416	-0.40	0.687	-1.889212	1.244962
_cons	6.638606	1.04769	6.34	0.000	4.584124	8.693088

.

Bijlage 5 Begeleidend schrijven interview

Vragenlijst institutionele beleggers/ vermogensbeheerders t.b.v. Master scriptie MSRE

Mirjam Mens van Boven

Als student van de ASRE doe ik in het kader van de Master of Science of Real Estate onderzoek naar de huurderstevredenheid van de beleggingscategorie vrije sector huurwoningen van institutionele beleggers op de relevante onderdelen, de woning, woonomgeving en de verrichte dienstverlening en of er een correlatie is tussen deze resultaten en het direct rendement.

De samenstelling van de Nederlandse bevolking, het functioneren van de woning (huur)markt en de politieke beslissingen omtrent deze markt, de demografische ontwikkelingen en trends, de veranderende woonvoorkeuren zijn bewegingen waardoor de consument kritischer is geworden op het af te nemen product, de huurwoning. Als gevolg hiervan dient de institutionele belegger / vermogensbeheerder de wensen van de consument serieus te nemen om goed in te kunnen spelen op de vraag- en aanbodmarkt binnen de vrije sector huurwoningen.

Uit bovenstaande blijkt dat de institutionele belegger/ vermogensbeheerder zich steeds meer gaat richten op de klant, dan wel de eindgebruiker in de huurwoningmarkt. Maar wat is het effect van de resultaten van de gehouden huurderstevredenheidsonderzoeken op het direct rendement, daar deze partijen toch streven naar optimalisatie van het rendement, dan wel naar verbetering van de performance.

Probleemanalyse

Of de resultaten van de gehouden huurderstevredenheidsonderzoeken van invloed zijn op het direct rendement van de beleggingscategorie vrije sector huurwoningen.

Centrale vraag en doelstelling

Is er een verband tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?

De doelstelling van het gehouden onderzoek kan worden gesplitst in een wetenschappelijk- en maatschappelijk deel.

De wetenschappelijke doelstelling is het verkrijgen van inzicht in de samenhang tussen de huurderstevredenheid binnen de beleggingscategorie vrije sector huurwoningen en de hoogte van het direct rendement.

De maatschappelijke doelstelling is gericht op het verschaffen van inzicht aan institutionele beleggers/ vermogensbeheerders in de mogelijkheden om het direct rendement te verhogen door middel van actief assetmanagement.

Doelgroep

Institutionele beleggers/ vermogensbeheerders die deelnemen aan het onafhankelijk huurderstrevredenheidsonderzoek.

Vragen:

1. *Een institutionele belegger kan beslissen om het vermogen zelf te beheren of het beheer uit te besteden aan een externe gespecialiseerde partij, de vermogensbeheerder. Kunt u aangeven voor welke partij u werkt?*

2. *Onderzoek heeft aangetoond dat de consumenten op de woningmarkt kritischer zijn geworden op het af te nemen product, de huurwoning.*
   a). Herkent u deze trend?
   b). En leidt dit tot acties ten aanzien van de interne kwaliteit van het aangeboden product?

3. *Uit theoretisch onderzoek komt naar voren dat de belegger de huurderstevredenheid op tactisch niveau heeft belegd bij assetmanagement. Kunt u aangeven of dit in uw organisatie ook zo is ingericht*?

4. *Indien u werkzaamheden heeft uitbesteed, kunt u aangeven wat de motieven zijn voor de uitbesteding?*

5. *U bent een van de deelnemers aan het huurderstevredenheidsonderzoek. Kunt u aangeven waar u de resultaten vanuit dit onderzoek voor gebruikt?*

6. *Denkt u dat er een verband is tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?*

7. *Als bovengenoemde stelling voor huurderstevredenheid onderverdeeld wordt naar de kritische succesfactoren:*
   e. Huren bij belegger
   f. Woning
   g. Woonomgeving
   h. Dienstverlening
   Denkt u dat er per onderdeel een correlatie is met het direct rendement?

8. *Denkt u dat de verkregen inzichten omtrent de correlatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement leiden tot het verhogen van dit rendement door middel van actief assetmanagement?*

Bijlage 6 Interviews

Besprekingsverslag d.d. 18 mei 2016

Met: Werknemer 1 bij bedrijf A

Vragen:

1. *Een institutionele belegger kan beslissen om het vermogen zelf te beheren of het beheer uit te besteden aan een externe gespecialiseerde partij, de vermogensbeheerder. Kunt u aangeven voor welke partij u werkt?*

   Bedrijf A is een vermogensbeheerder voor o.a. het pensioenfonds voor de bouw, maar beheert daarnaast ook nog 3 Nederlandse sectorfondsen die ook open staan voor andere investeerders.

2. *Onderzoek heeft aangetoond dat de consumenten op de woningmarkt kritischer zijn geworden op het af te nemen product, de huurwoning.*
   a). Herkent u deze trend?

   Ja, dat wordt zeker herkend. De huurders zijn steeds veeleisender, maar dat mag ook wel voor de gehanteerde huurprijs. Wij moeten ons steeds meer richting de klant begeven, waar wij vroeger als belegger/ vermogensbeheerder een klein beetje arrogant konden zijn, is die tijd nu voorbij.

   b). En leidt dit tot acties ten aanzien van de interne kwaliteit van het aangeboden product?

   Ja, wij zijn ons nu heel erg aan het richten op de klantreis; wat maakt de klant voor reis als men een woning gaat huren, waar let hij/ zij op, contactmomenten en wat wil een huurder. Wij zijn ook behoorlijk aan het investeren in het behoud van onze oudere bewoners. Wij hebben zelf onderzoeken gedaan; wat willen deze bewoners, waar voldoet het product wel of niet aan, wat moet er aangepast worden en wat hebben de huurders hier financieel voor over. Ik denk dat wij het product wel aanpassen naar wat de klant wil. Tevens wordt het zav beleid (staat voor zelf aangebrachte voorzieningen) opnieuw bepaald. Wij hanteerden strakke regels omtrent wat de huurder zelf wel of niet mocht aanbrengen in de woning, dan wel hoe men bij beëindiging van het huurcontract de woning moest opleveren. Dit beleid past niet meer geheel bij onze klantbenadering en wij zullen hierop flexibeler moeten gaan acteren.

3. *Uit theoretisch onderzoek komt naar voren dat de belegger de huurderstevredenheid op tactisch niveau heeft belegd bij assetmanagement. Kunt u aangeven of dit in uw organisatie ook zo is ingericht*?

Ja, dit is binnen bedrijf A ook zo ingeregeld. Werknemer 1 is binnen de organisatie verantwoordelijk voor het proces huurderstevredenheid en communiceert de uitkomsten met haar collega assetmanagers.

4. *Indien u werkzaamheden heeft uitbesteed, kunt u aangeven wat de motieven zijn voor de uitbesteding?*

   De verhuur en technische zaken zijn uitbesteed aan de vastgoedmanager. Het administratieve gedeelte zoals de huurverhogingen, debiteuren en service kosten afrekeningen worden door bedrijf A zelf gedaan. Bedrijf A communiceert rechtstreeks met de huurders over deze processen. Enkele jaren geleden is deze werkwijze opnieuw beoordeeld, maar er is toch besloten om het administratieve gedeelte bij bedrijf A te laten, daar de werkzaamheden liggen bij die partij waar zij toegevoegde waarde hebben.

5. *U bent een van de deelnemers aan het huurderstevredenheidsonderzoek. Kunt u aangeven waar u de resultaten vanuit dit onderzoek voor gebruikt?*

   Dit onderzoek geeft aan hoe tevreden onze huurders zijn over de vastgoedmanager. Wij sturen hier dus onze vastgoedmanagers mee aan. Wij verlangen ook op basis van de bevindingen van onze vastgoedmanagers een plan van aanpak. Op basis van de resultaten over meerdere jaren kan je goed aantonen of er verbeteringslagen zijn gemaakt in de werkwijze van de betreffende vastgoedmanager. Tevens zit er in het huurderstevredenheidsonderzoek een gedeelte waarmee de werkzaamheden van bedrijf A zelf worden beoordeeld. Dit is afwijkend van de overige deelnemers, daar deze meestal alle werkzaamheden hebben uitbesteed aan de vastgoedmanager. Dit betreffen meestal wel de negatieve punten zoals debiteuren, servicekosten en huurverhogingen. Deze resultaten worden met de administratie gedeeld en ook zij schrijven een plan van aanpak. De resultaten van zowel de vastgoedmanager dan wel bedrijf A en de te ondernemen acties worden met de huurders gecommuniceerd. Dit zou de transparantie t.o.v. de huurders moeten verhogen.

   Tevens wordt de deelname aan dit onderzoek meegenomen in de GRESB, welke ook is opgenomen in de jaarverslagen.

6. *Denkt u dat er een verband is tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?*

   Deels, de verwachting is niet dat er een 1 op 1 relatie is vast te stellen. Bedrijf A verslaat zowel bij de ROZ als bij de huurderstevredenheid de benchmark, maar of dit komt door een hoge huurderstevredenheid is niet de verwachting. Dit zal afhankelijk zijn van meerdere factoren, maar het zal zeker een stukje bijdragen.

7. *Als bovengenoemde stelling voor huurderstevredenheid onderverdeeld wordt naar de kritische succesfactoren:*
   i. *Huren bij belegger*

j. Woning
k. Woonomgeving
l. Dienstverlening
Denkt u dat er per onderdeel een correlatie is met het direct rendement?

a. De belegger is voor de huurder niet interessant. Zeker bedrijf A presenteert zich minimaal middels communicatiemiddelen als zijnde belegger van huurwoningen, dus dit speelt naar mijn mening niet bij een huurder.

b/ c. De woning en woonomgeving zijn de twee belangrijkste succesfactoren die bijdragen aan het rendement.

d. De dienstverlening dient gewoon goedgeregeld te zijn en op orde. Maar de relatie dienstverlening en rendement wordt niet gezien.

8. *Denkt u dat de verkregen inzichten omtrent de correlatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement leiden tot het verhogen van dit rendement door middel van actief assetmanagement?*

De correlatie tussen huurderstevredenheid en het direct rendement is lastig vast te stellen, wel kan er doormiddel van actief assetmanagement het direct rendement een boost geven worden. Als actief assetmanagement wordt opgepakt zal het wel van invloed zijn op de tevredenheid, daar er gerichte beslissingen worden genomen die zich toch vertalen richting de huurder, dan wel het af te nemen product.

Besprekingsverslag d.d. 19 mei 2016

Met: Werknemer 2 bij bedrijf B

Vragen:

1. *Een institutionele belegger kan beslissen om het vermogen zelf te beheren of het beheer uit te besteden aan een externe gespecialiseerde partij, de vermogensbeheerder. Kunt u aangeven voor welke partij u werkt?*

Bedrijf B is vermogensbeheerder van woningbeleggingsfondsen en ontwikkelaar van woningen, zorgvastgoed en woongebieden in Nederland.

2. *Onderzoek heeft aangetoond dat de consumenten op de woningmarkt kritischer zijn geworden op het af te nemen product, de huurwoning.*

a). Herkent u deze trend?

Ja, dat wordt zeker herkend, maar ook betreffende de dienstverlening. Wat je met name in deze tijd ziet, ook door de digitalisering van alle processen is dat als er iets kapot is of dat er een klacht wordt ingediend, door middel van een telefoontje of mail er meteen dezelfde dag

vanuit de vastgoedmanager gereageerd dient te worden. De huurders zijn daar steeds veeleisender in geworden. Ook aan de kwaliteit van de woning, wel afhankelijk van het segment, worden er hogere eisen gesteld door de huurders.

b). En leidt dit tot acties ten aanzien van de interne kwaliteit van het aangeboden product?

Bij de nieuwbouw is dit geregeld in het programma van eisen, waarin trends worden gevolgd die er in de markt spelen. Bijv. een hoge plint in de keuken i.p.v. tegelwerk, gladde afgewerkte wanden i.p.v. behang. Hier wordt voornamelijk ingespeeld op de uitstraling van het product. Bovengenoemde komt duidelijk naar voren in het core fund wat voornamelijk bestaat uit nieuwbouw. De separate kleinere accounts bezitten een meer gedateerde portefeuille waar ook verschillende strategieën worden gehanteerd. Hier wordt meer naar het complex zelf gekeken welke aanpassingen er op gestart kunnen gaan worden.

3. *Uit theoretisch onderzoek komt naar voren dat de belegger de huurderstevredenheid op tactisch niveau heeft belegd bij assetmanagement. Kunt u aangeven of dit in uw organisatie ook zo is ingericht*?

   Binnen bedrijf B is de huurderstevredenheid ook belegd bij assetmanagement.

4. *Indien u werkzaamheden heeft uitbesteed, kunt u aangeven wat de motieven zijn voor de uitbesteding?*

   Al het dagelijkse operationele beheer zoals de administratie, verhuur, techniek is uitbesteed aan de vastgoedmanager, daar bedrijf B als vermogensbeheerder hier niet op ingericht is. De vastgoedmanager is hierin gespecialiseerd en heeft hier de juiste systemen voor. Dit werkt het meest efficiënt, wel zitten wij er boven op middels een helikopterview.

5. *U bent een van de deelnemers aan het huurderstevredenheidsonderzoek. Kunt u aangeven waar u de resultaten vanuit dit onderzoek voor gebruikt?*

   De resultaten van het gehouden huurderstevredenheidsonderzoek worden meegenomen in de jaarverslagen, middels 2 verschillende huurdersplatforms worden de resultaten teruggekoppeld aan de zittende huurders en in presentaties voor eventuele nieuwe beleggers die bedrijf B probeert aan te trekken worden de gegevens opgenomen, als zijnde een paradepaardje dat je als onderneming meedoet aan klanttevredenheidsonderzoeken. Richting de vastgoedmanager worden de resultaten gebruikt als aansturing op hun kwaliteit van dienstverlening. De resultaten worden verwerkt in de S.L.A. (Service Level Agreement) die zijn afgesloten met de vastgoedmanagers.

6. *Denkt u dat er een verband is tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?*

De hoogte van het direct rendement zal beïnvloed worden door meerdere factoren, hier zal de huurderstevredenheid een onderdeel van zijn, maar als er gradaties aan gehangen zou worden, staat de invloed van de huurderstevredenheid toch onderaan.

7. *Als bovengenoemde stelling voor huurderstevredenheid onderverdeeld wordt naar de kritische succesfactoren:*
   a. *Huren bij belegger*
   b. *Woning*
   c. *Woonomgeving*
   d. *Dienstverlening*

   Denkt u dat er per onderdeel een correlatie is met het direct rendement?

   a. Huren bij belegger heeft geen correlatie met het direct rendement, daar de huurder veelal niet weet wie de eigenaar is. Vaak wordt de vastgoedmanager als de eigenaar gezien.

      b/d. Voor de Woning en dienstverlening wordt er wel een samenhang gezien met het direct rendement daar je hier op kan sturen. Kwaliteit van de woning en de kwaliteit van de dienstverlening kan worden aangepast.

      c. Op woonomgeving heb je niet direct invloed op, hier kan je weinig op sturen. Er wordt wel gesproken over de drie L´en “locatie, locatie, locatie”, maar de mensen moeten dit ook zelf leefbaar maken.

8. *Denkt u dat de verkregen inzichten omtrent de correlatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement leiden tot het verhogen van dit rendement door middel van actief assetmanagement?*

   Zoals eerder aangegeven zal de huurderstevredenheid er aan bijdragen, maar het is een klein onderdeel van het totaal, het is altijd goed om dit te verbeteren en een hoger kwaliteit na te streven door sturing hierop vanuit assetmanagement maar uiteindelijk de harde factoren zoals de leegstand en huurprijzen zullen een groter invloed hebben op het direct rendement.

Besprekingsverslag d.d. 25 mei 2016

Met: Werknemer 3 bij bedrijf C

Vragen:

1. *Een institutionele belegger kan beslissen om het vermogen zelf te beheren of het beheer uit te besteden aan een externe gespecialiseerde partij, de vermogensbeheerder. Kunt u aangeven voor welke partij u werkt?*

   Vanuit enkele pensioenfondsen hebben wij de opdracht gekregen de pensioengelden te alloceren in vastgoed en tevens is het assetmanagement van deze vastgoedportefeuilles aan bedrijf C uitbesteed.

2. *Onderzoek heeft aangetoond dat de consumenten op de woningmarkt kritischer zijn geworden op het af te nemen product, de huurwoning.*
   a). Herkent u deze trend?

Zeker wordt deze trend herkend, al zijn de huurders in de portefeuille welke gevestigd zijn in Amsterdam t.o.v. Noord Nederland om andere redenen kritisch. In Amsterdam betaal je de hoofdprijs voor een huurwoning en verwacht men meer services, daar in Noord Nederland meer naar de prijs kwaliteit verhouding wordt gekeken, ook omdat het vastgoed meer gedateerd is, maar ook hier worden de huurverhogingen nog steeds doorgevoerd.

b). En leidt dit tot acties ten aanzien van de interne kwaliteit van het aangeboden product?

De vastgoedmanagers worden aangestuurd om hun processen en systemen te optimaliseren om sneller respons te kunnen geven aan de huurders. Op het gebied van de interne kwaliteit worden er sneller renovaties uitgevoerd in de regio Amsterdam i.v.m. De aanwezige concurrentie, maar in Noord Nederland wordt toch wel een ander beleid gehanteerd, daar hier toch nog de technische staat meer leidend is. Maar als de huurder bereid is een huurverhoging te betalen, zal het ook hier wel worden uitgevoerd.

3. *Uit theoretisch onderzoek komt naar voren dat de belegger de huurderstevredenheid op tactisch niveau heeft belegd bij assetmanagement. Kunt u aangeven of dit in uw organisatie ook zo is ingericht*?

   Binnen bedrijf C is de huurderstevredenheid ook belegd bij assetmanagement.

4. *Indien u werkzaamheden heeft uitbesteed, kunt u aangeven wat de motieven zijn voor de uitbesteding?*

   De verhuur en technische zaken zijn uitbesteed aan de vastgoedmanager. Het administratieve gedeelte zoals de debiteuren wordt door bedrijf C zelf gedaan. Daar binnen bedrijf C een onderscheid is gemaakt tussen bedrijf C I en bedrijf C A heeft bedrijf C I, als klant, de administratie uitbesteed aan deze extra businessline. Dus hier hangt een verdienmodel achter. Wel levert de beheerder alles aan, dus deze heeft ook het gehele inzicht. Alle communicatie betreffende de administratieve processen richting de huurders loopt tevens via de vastgoedmanager. Mogelijk vinden er nu dubbele werkzaamheden plaats.

5. *U bent een van de deelnemers aan het huurderstevredenheidsonderzoek. Kunt u aangeven waar u de resultaten vanuit dit onderzoek voor gebruikt?*

   Middels een presentatie van USP vindt er terugkoppeling plaats aan de vastgoedmanagers. Vanuit de resultaten worden de actiepunten bepaald en deze resultaten worden verwerkt in de S.L.A. (Service Level Agreement) die zijn afgesloten met de vastgoedmanagers. Uitgangspunt is minimaal een 7 op de opgenomen onderdelen en vanuit de vastgoedmanager wordt een plan van aanpak verwacht. Dit dient tevens als bewustwording van de vastgoedmanagers dat de huurders de core business zijn.

6. *Denkt u dat er een verband is tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?*

   Een groep tevreden huurders binnen een complex zal leiden tot een lagere mutatiegraad, minder mutatiekosten en verhuurcourtage wat dan gezien kan worden als een beter

renderend product. Hoe de verhouding is t.o.v. andere factoren die van invloed zijn op het direct rendement kan niet goed worden ingeschat, maar huurderstevredenheid het heeft wel een positieve bijdrage.

7. *Als bovengenoemde stelling voor huurderstevredenheid onderverdeeld wordt naar de kritische succesfactoren:*
   a. *Huren bij belegger*
   b. *Woning*
   c. *Woonomgeving*
   d. *Dienstverlening*

   Denkt u dat er per onderdeel een correlatie is met het direct rendement?

   a. Huren bij belegger heeft geen effect op direct rendement, daar de huurder veelal niet weet wie de eigenaar is.
   b. De kwaliteit van de woning in combinatie met de huurprijs heeft zeker een samenhang met het direct rendement. Prijs kwaliteit verhouding staat voorop bij de huurders en hier zijn zij ook steeds kritischer op.
   c. De omgeving, prettig wonen heeft zeker een correlatie met de tevredenheid van een huurder, wel zal deze minimaal zijn, maar om dat te kwantificeren is moeilijk.
   d. Er is zeker een verband tussen de huidige dienstverlening van de vastgoedmanager en het direct rendement. Dit kan mogelijk nog verder uitgebreid worden door het aanbieden van extra services, mogelijk tegen betaling. Hier wordt in de markt ook steeds meer naar gekeken.

8. *Denkt u dat de verkregen inzichten omtrent de correlatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement leiden tot het verhogen van dit rendement door middel van actief assetmanagement?*

   De inzichten die wij nu krijgen vanuit de huurderstevredenheidenquêtes zijn nog niet objectief genoeg, daar kan nog heel veel van gevonden worden, voordat je er iets mee kan doen. De gespreken die nu worden gevoerd leiden niet tot concrete actiepunten. Door de nieuwe manier van opstellen van de enquête waar nu naar gekeken wordt zou dit wel meer mogelijk moeten zijn. Door tevens de flexibele context die toegevoegd gaat worden, kan er gericht een onderwerp uitgevraagd worden en daar kan je binnen bijv. een complex dan ook meteen op inspelen. Tevens is uitbreiding van het uitgevraagde volume binnen de complexen noodzakelijk, zodat er een beter beeld geschetst kan worden. Dan kan er vanuit assetmanagement actiever gestuurd worden.

Besprekingsverslag d.d. 30 mei 2016

Met: Werknemer 4 bij bedrijf D

Vragen:

1. *Een institutionele belegger kan beslissen om het vermogen zelf te beheren of het beheer uit te besteden aan een externe gespecialiseerde partij, de vermogensbeheerder. Kunt u aangeven voor welke partij u werkt?*

   Bedrijf D belegt voor diverse pensioenfondsen en verzekeraars discretionair maar biedt ook 12 institutionele vastgoed- en hypothekenfondsen aan om in te participeren.

2. *Onderzoek heeft aangetoond dat de consumenten op de woningmarkt kritischer zijn geworden op het af te nemen product, de huurwoning.*
   a). Herkent u deze trend?

   Ja, dat wordt zeker herkend. De huurders zijn steeds veeleisender omtrent de prijs kwaliteitsverhouding. Wij moeten ons steeds meer richten op de huurder, als klant, zodat wij het juiste product op de markt kunnen aanbieden.

   b). En leidt dit tot acties ten aanzien van de interne kwaliteit van het aangeboden product?

   Voor de diverse fondsen worden in overleg met de institutionele beleggers verschillende strategieën gehanteerd. Per fonds en per complex wordt er gekeken wat de te nemen stappen zijn omtrent revitalisaties en duurzaamheid om het een goed renderend object te laten blijven. Door de ontwikkelingen in de markt zijn wel diverse werkzaamheden naar voren getrokken. Bij de nieuwbouw is dit geregeld in het programma van eisen, welke getoetst wordt middels een enquête 4 maanden na oplevering.

3. *Uit theoretisch onderzoek komt naar voren dat de belegger de huurderstevredenheid op tactisch niveau heeft belegd bij assetmanagement. Kunt u aangeven of dit in uw organisatie ook zo is ingericht*?

   Binnen bedrijf D is het proces huurderstevredenheid belegd bij assetmanagement.

4. *Indien u werkzaamheden heeft uitbesteed, kunt u aangeven wat de motieven zijn voor de uitbesteding?*

   Al het dagelijkse operationele beheer zoals de administratie, verhuur, techniek is uitbesteed aan de vastgoedmanager, daar de vastgoedmanager hierin gespecialiseerd is en door de regionale positie t.o.v. het complex een toegevoegde waarde heeft. Door middel van toetsing en overleggen houden wij controle op de uitbestede processen.

5. *U bent een van de deelnemers aan het huurderstevredenheidsonderzoek. Kunt u aangeven waar u de resultaten vanuit dit onderzoek voor gebruikt?*

Richting de vastgoedmanager worden de resultaten gebruikt als aansturing op hun kwaliteit van dienstverlening. De resultaten worden besproken in de te houden kwartaal overleggen met de vastgoedmanager en verwerkt in de beheermonitor, een tool om de uitbestede processen gedurende het jaar te beoordelen. Tevens worden de resultaten meegenomen in rapportages richting de institutionele beleggers.
Deelname aan een huurderstevredenheidonderzoek weegt tevens mee in de beoordeling van de GRESB.

6. *Denkt u dat er een verband is tussen de huurderstevredenheid binnen de vrije sector huurwoningen en het direct rendement?*

   Er zal zeker een relatie zijn. Als we elk jaar veel geld steken in een woning, er een fantastische keuken in hebben geplaatst, maar desondanks een lage huur hanteren, dan zal de huurder tevreden zijn, maar het direct rendement is laag. Andersom kan je ook de situatie krijgen dat er weinig wordt geïnvesteerd, de huren worden opgetrokken, hetgeen leidt tot een hoog direct rendement en een klagende huurder. Hier is een negatieve correlatie omschreven. Er kan ook sprake zijn van een positieve correlatie: een huurder is tevreden, mogelijk i.v.m. snelle afhandeling klachten, uitblijven klachten, mooi uitzicht enz., en heeft geen moeite met een huurverhoging, dan komt dit ten goede aan het directe rendement.

7. *Als bovengenoemde stelling voor huurderstevredenheid onderverdeeld wordt naar de kritische succesfactoren:*
   a. *Huren bij belegger*
   b. *Woning*
   c. *Woonomgeving*
   d. *Dienstverlening*

   Denkt u dat er per onderdeel een correlatie is met het direct rendement?

   a. *Nee, niet belegger an sich, wel de afgeleide, omdat een belegger mooiere woningen heeft dan een corporatie.*
   b. *Ja*
   c. *Ja*
   d. *Ja, als de dienstverlening wordt uitgebreid met extra services*

8. *Denkt u dat de verkregen inzichten omtrent de correlatie tussen de huurderstevredenheid en het direct rendement leiden tot het verhogen van dit rendement door middel van actief assetmanagement?*

   Ja, als we weten op welke manier de relatie huurderstevredenheid en direct rendement verder kan worden verhoogd, dan gaan we daar op acteren.