

# SROI-rapport Huismeester

## Vooraf

Dit SROI-rapport is het resultaat van de SEV-experimenten met de methode Social Return on Investment (SROI). Het onderwerp is 'de huismeester'. Het rapport valt daardoor op twee manieren te lezen:

- als voorbeeld van een toepassing van een SROI-methode binnen de omgeving van corporaties;
- als verslag van het maatschappelijk rendement van 'de huismeester'.

In de periode van voorjaar 2006 tot zomer 2007 hebben drie corporaties deelgenomen aan de SEV-experimenten met deze de SROI-methode: AWV (Amsterdam), De Key (Amsterdam) en Waterweg Wonen (Vlaardingen). Dit rapport is het gezamenlijke verslag van hun bevindingen. Als gevolg hiervan bestaat de huismeester uit dit onderzoek niet echt: het betreft een fictieve, doorsnee huismeester van een groot complex. De bevindingen uit dit rapport kunnen daardoor niet klakkeloos toegepast worden op elke huismeester. De invulling van zijn of haar taken en daarmee de (maatschappelijke) effecten zijn per corporatie verschillend, zo bleek ook uit de SEV-experimenten. Wel toont dit rapport aan dat een investering in de huismeester maatschappelijk rendabel kan zijn. Tevens is het rapport een voorbeeld van hoe een SROI-onderzoek opgezet kan worden. Het rapport kan bijvoorbeeld gebruikt worden als investeringsdocument of om de instemming van stakeholders te krijgen.

Dit SROI-rapport is dus niet bedoeld als het finale antwoord op de vraag naar het maatschappelijk rendement van de huismeester. Het is eerder een vertrekpunt om verder te denken over een betere invulling van de investering. Daarom zijn de gebruikte aannames zo duidelijk mogelijk vermeld.

Het rapport start met de bevindingen. Vervolgens gaat hoofdstuk 2 in op de investering zelf: welke middelen, welke input is nodig om de huismeester te laten functioneren. De (maatschappelijke) effecten komen aan bod in hoofdstuk 3. Tot slot staat hoofdstuk 4 stil bij de achterliggende SROI-analyse. In de bijlage staat een afdruk van het gebruikte rekenmodel.

# 1 Bevindingen

Uit de uitgevoerde SROI-analyse van de huismeester zijn de volgende conclusies te trekken:

- De huismeester heeft aantoonbare maatschappelijke effecten. De geldelijke waardering daarvan is groter dan de benodigde investering.
- De huismeester verdient zichzelf voor ruim 60% terug voor de corporatie aan besparingen. Van de initiële bruto-investering van € 76.000 per jaar blijft daardoor een netto-investering over van ca. € 29.000 over. Met deze netto-investering is de SROI-ratio berekend.
- De huismeester loont in maatschappelijk opzicht: de totale maatschappelijke waarde is 3 maal de investering. Met andere woorden: elke door de corporatie geïnvesteerde euro levert de maatschappij € 3,- op. Daarvan is een factor 1,1 aan te wijzen als harde besparingen voor diverse partijen in de maatschappij (politie, gemeente en winkeliers)
- De (zachte) opbrengsten voor de corporatie bestaan uit de waardevermeerdering van het vastgoed. In het rekenvoorbeeld is dit conservatief ingeschat en levert een SROI ratio op van 3,2.
- Veel corporaties vragen van huurders een bijdrage van 50 tot 70 procent van de kosten. In deze SROI-analyse is deze bijdrage niet meegenomen. Deze huurdersbijdrage, tezamen met hiervoor genoemde besparingen, maakt de investering in de huismeester voor de corporaties (financieel) rendabel, zoals het rekenvoorbeeld hieronder laat zien. De 'winst' voor de corporatie van de investering in de huismeester in dit rekenvoorbeeld is met een bijdrage van de huurders ruim € 9.000.

<b>totale investering</b>	<b>€ 76.000</b>	
<b>totale inkomsten</b> , waarvan	<b>€ 85.282</b>	
bijdrage huurders	€ 38.000	50% van de investering
besparingen	€ 47.282	62% van de investering
<b>winst corporatie</b>	<b>€ 9.282</b>	

## 2 De investering

De situatie in een wijk loopt al een aantal jaren achteruit. Huurders zijn niet betrokken bij hun wijk. De openbare ruimte verrommelt. De onderhoudskosten van de complexen lopen op. En het aantal mutaties stijgt boven het gemiddelde. Een corporatie overweegt het aanstellen van een huismeester. De huismeester heeft taken op technisch vlak, maar vooral op sociaal vlak.



### **Doel huismeester**

De investering van de huismeester heeft de volgende drie doelen:

- vergroten leefbaarheid voor bewoners door te werken aan een schone, hele en veilige leefomgeving
- verbeteren contact tussen corporatie en bewoners en andere partijen
- kwaliteitsverhoging vastgoed

### **Activiteiten**

De huismeester heeft de volgende taken:

- aanwezig zijn, aanspreekpunt zijn
- signaleren en (laten) oplossen klein onderhoud, controle / preventief onderhoud
- bewoners en bezoekers aanspreken op naleven complexregels en algemene fatsoensnormen
- het toezien op en bevorderen van de kwaliteit van de directe omgeving van het complex, bijvoorbeeld door mensen aan te spreken en te overleggen met gemeentelijke diensten
- signaleren en oplossen/doorverwijzen sociale problemen (burenruzie, vereenzaming, etc.)
- (mede-)organiseren van kleinschalige activiteiten die de betrokkenheid op de buurt vergroten (prikacties jeugd, eetfeest, etc.)

### **Benodigde middelen**

Om de huismeester de bovenstaande activiteiten te laten ontplooiën zijn de volgende middelen nodig:

- salariskosten
- telefoonkosten: om goed bereikbaar te zijn heeft de huismeester een eigen mobiele telefoon.
- huisvesting: van belang is dat huismeester een uitvalsbasis heeft, waar hij/zij ook mensen kan ontvangen en kleinschalige activiteiten kan onderbrengen.
- ondersteuning collega's: uit ervaringen van andere corporaties blijkt dat een huismeester pas goed kan functioneren als zijn/haar collega's in staat zijn snel te reageren op zijn verzoeken. Bijvoorbeeld om een technisch mankement op te lossen of om een burenconflict

niet te laten escaleren. Daarnaast signaleert de huismeester zaken die daarvoor verborgen bleven.

De totale kosten van deze middelen bedragen € 76.000 per jaar.

### 3 De effecten

De bovenstaande activiteiten leiden tot diverse maatschappelijke effecten. Enerzijds gaat het om effecten met een opbrengst die 'hard' te maken is: besparingen door de activiteiten van de huismeester. Anderzijds om opbrengsten die 'zacht' zijn en alleen te waarderen op basis van een inschatting of een mogelijke bereidheid van mensen (huurders) om te betalen.

Een ander onderscheid betreft de ontvanger van de effecten: de corporatie zelf of partijen in de maatschappij. In dit laatste geval gaat het om de 'echte' maatschappelijke effecten.

In een schema laten beide onderscheiding zich als volgt verbeelden:

	Harde opbrengsten	Zachte opbrengsten
Corporatie	Besparingen, bijvoorbeeld op onderhoud of mutatie	Bijv. waardevermeerdering vastgoed
Maatschappij (huurders, gemeente, politie, etc.)	Besparingen, bijvoorbeeld afname vernielingen openbare ruimte	Bijv. hogere kwaliteit groenonderhoud door gemeente (met zelfde inzet)

Hieronder worden de diverse effecten en opbrengsten daarvan per stakeholder beschreven.

#### Corporatie

De huismeester kent zijn/haar wijk en de bewoners. Door vroegtijdige signalering weet hij verergering van problemen te voorkomen. Bovendien is hij/zij een laagdrempelig aanspreekpunt voor bewoners. Bij elkaar zorgt dit voor de volgende effecten die zich laten vertalen in harde opbrengsten:

- besparing leegstand: omdat de wijk aantrekkelijker wordt om in te wonen door de activiteiten van de huismeester, worden woningen eerder geaccepteerd en staan ze minder lang leeg. Naar verwachting treedt dit effect pas op na verloop van tijd.
- vermindering klachten: de huismeester vormt een makkelijk aanspreekpunt voor klachten. Hij vangt daardoor 'formele' klachten af. Bovendien is door de verbeterde situatie minder reden voor huurders om te klagen.
- voorkoming huisuitzetting: de huismeester signaleert vroegtijdig welke huurders dreigen te ontsporen. Dit voorkomt huisuitzetting.
- besparing onderhoud: de huismeester signaleert vroegtijdig eventuele gebreken. Hij/zij repareert ze zelf of laat dit doen. Mankementen worden klein gehouden.
- besparing schoonmaak: door aansturing van de schoonmaakwerkzaamheden kan hetzelfde kwaliteitsniveau gehaald worden met minder inzet.

Door deze harde opbrengsten verdient de investering in de huismeester zichzelf deels terug voor de corporatie.

Daarnaast weerspiegelt de verbeterde situatie van het complex zich in een hogere vastgoedwaarde. Met huismeester is het complex schoner, beter goed onderhouden, en is de

sociale problematiek kleiner. De inschatting is dat de vastgoedwaarde van het complex hierdoor groter is. Dit effect is een zachte opbrengst voor de corporatie omdat enerzijds het verband (nog) niet aangetoond is en omdat de opbrengst niet direct geïncasseerd kan worden door de corporatie. Mocht de corporatie woningen in het complex willen verkopen dan kan een taxateur het verband bevestigen en vertalen in hogere verkoopprijs. Dan wordt dit effect van de huismeester een harde opbrengst voor de corporatie.

De huismeester levert ook veel kennis over de wijk. De corporatie kan deze inzetten om beleid en projecten beter in te richten. Dit effect is niet gemonetariseerd in deze SROI-analyse.

## **Politie**

De huismeester werkt nauw samen met de politie binnen het netwerk van de wijk. Dit vertaalt zich in twee opbrengsten.

- De huismeester stimuleert mensen om aangifte te doen en hij/zij doet zelf ook aangifte. De politie krijgt hierdoor een beter beeld van de situatie in de wijk. In eerste instantie levert dit de politie extra werk op, maar naar verloop van tijd zal hierdoor de situatie in de wijk verbeteren, waardoor het aantal aangiftes afneemt.
- De huismeester zet politie op het spoor van mogelijke overtredingen of levert waardevolle informatie om zaken op te lossen. Hij/zij levert kennis. De politie kan hierdoor efficiënter werken.

## **Gemeente**

De gemeente zal de volgende effecten ondervinden van de activiteiten van de huismeester:

- De huismeester ziet actief toe op het juiste gebruik van de openbare ruimte en werkt aan een grote betrokkenheid van bewoners met de wijk. De afdeling Openbare ruimte zal minder schademeldingen krijgen uit de wijk en ook het schadebedrag zal afnemen. Dit levert een besparing op en is daarmee een harde opbrengst.
- De afdeling Openbare ruimte van de gemeente zal merken dat de openbare ruimte schoner wordt: de huismeester spreekt bewoners aan op zwerfafval en organiseert prikacties met de buurtjeugd. Met dezelfde inzet kan de gemeente daardoor een hoger kwaliteitsniveau nastreven. Omdat dezelfde inzet gehandhaafd blijft is dit geen echte besparing en is dit effect gewaardeerd in de SROI-analyse. Het is daarmee een zachte opbrengst.

## **Winkeliers**

Naast het complex waar de huismeester actief zal zijn, is een klein winkelcentrum met een supermarkt. De winkeliers ondervinden veel schade door vernielingen. De verwachting is dat met de aanwezigheid van de huismeester en de grotere betrokkenheid die hij/zij weet te bewerkstelligen het schadebedrag voor de winkeliers zal verminderen. Tevens zal hij/zij bewoners aanspreken op rondzwerfende winkelwagens. Zo nodig verzamelt hij/zij ze en meldt ze bij de supermarkeigenaar.

## Huurder

Door zijn/haar activiteiten zorgt de huismeester dat het complex 'schoon, heel en veilig' is. Ook is de corporatie zichtbaar aanwezig in de buurt en makkelijk aanspreekbaar. Dit levert een verhoogd woongenot op.

Daarnaast biedt de huismeester onderdak en ondersteuning aan diverse kleinschalige, opstartende initiatieven van bewoners. Tot slot organiseert de huismeester activiteiten die bewoners waarderen. Deze activiteiten bevorderen het 'thuis-gevoel' van bewoners.

## Zorgorganisaties

Diverse huurders komen in aanraking met zorgorganisaties, bijvoorbeeld in verband met psychische problemen. De zorgorganisaties geven aan dat ze gebaat zijn bij een vroegtijdige signalering en behandeling. Dit kan (dure) opname van mensen voorkomen en maakt (goedkopere) ambulante behandeling mogelijk. De huismeester signaleert, met behulp van zijn netwerk in de wijk, wanneer huurders mogelijk in de gevarenzone komen en meldt deze bij de woonconsulent.

## 4 SROI-analyse

De in hoofdstuk 3 beschreven effecten laten zich op verschillende manieren uitdrukken in een geldbedrag. Bij de harde opbrengsten zijn dit de besparingen die mogelijk zijn door de activiteiten van de huismeester. Bij de zachte opbrengsten is dit een geldelijke waardering die aan effect gekoppeld kan worden.

Deze zijn geïnventariseerd voor de komende vier jaar: 2008 t/m 2011. De jaarbedragen zijn vervolgens met behulp van de netto contante waarde methode teruggerekend naar het jaar 2008 (de hiervoor gebruikte discontovoet is 2,5%). De huismeester bestiert een complex met 600 woningen.

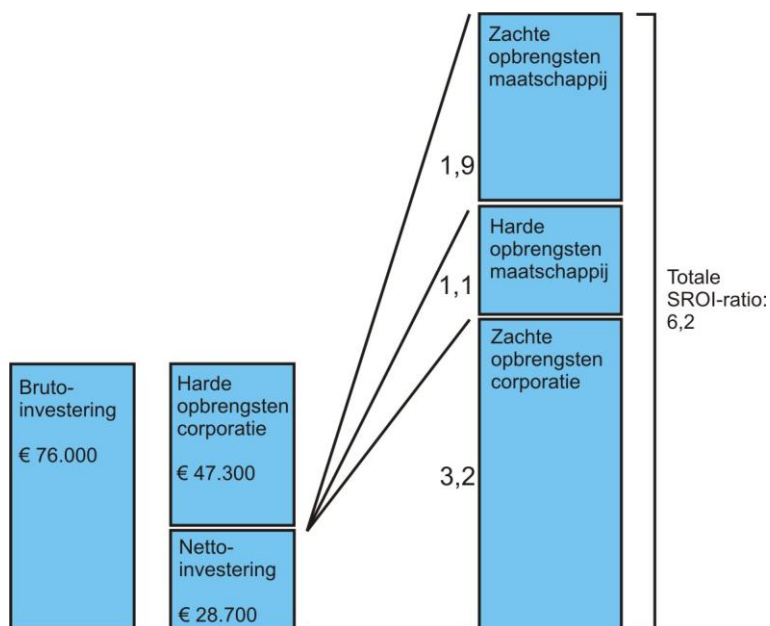
De waardering van de maatschappelijke effecten van de huismeester is als volgt:

				2008	2009	2010	2011
<b>Bruto-investering</b>	<b>#</b>						
salariskosten		€ 63.000,00		€ 63.000,00	€ 63.000,00	€ 63.000,00	€ 63.000,00
telefoonkosten		€ 500,00		€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00
huisvesting		€ 2.500,00		€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00
ondersteuning collega's		€ 10.000,00		€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<b>Totale investeringen</b>				<b>€ 76.000,00</b>	<b>€ 76.000,00</b>	<b>€ 76.000,00</b>	<b>€ 76.000,00</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 285.910,04</b>			
<b>Harde opbrengsten corporatie</b>	<b>#</b>	<b>Waardering €</b>	<b>Toerekening</b>				
<b>Corporatie</b>							
besparing leegstand		€ 6.000,00	25%			€ 1.500,00	€ 1.500,00
vermindering klachten		€ 1.782,00	100%	€ 1.782,00	€ 1.782,00	€ 1.782,00	€ 1.782,00
voorkoming huisuitzetting	2	€ 7.000,00	75%	€ 10.500,00	€ 10.500,00	€ 10.500,00	€ 10.500,00
besparing onderhoud		€ 25.000,00	100%	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00
besparing schoonmaak		€ 10.000,00	100%	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<b>Totaal</b>				<b>€ 47.282,00</b>	<b>€ 47.282,00</b>	<b>€ 48.782,00</b>	<b>€ 48.782,00</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 180.625,49</b>			
<b>Harde opbrengsten overig</b>	<b>#</b>	<b>Waardering €</b>	<b>Toerekening</b>				
<b>Politie</b>							
aangiften	0/5/-5/-	€ 400,00	75%	€ 3.000,00-	€ 1.500,00-	€ 1.500,00	€ 1.500,00
kennis complex/bewoners		€ 2.880,00	100%	€ 2.880,00	€ 2.880,00	€ 2.880,00	€ 2.880,00
<b>subtotaal</b>				<b>€ 120,00-</b>	<b>€ 1.380,00</b>	<b>€ 4.380,00</b>	<b>€ 4.380,00</b>
<b>Gemeente</b>							
minder schade openbare ruimte		€ 20.000,00	75%	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00
<b>subtotaal</b>				<b>€ 15.000,00</b>	<b>€ 15.000,00</b>	<b>€ 15.000,00</b>	<b>€ 15.000,00</b>
<b>Winkeliers</b>							
bepanking schade		€ 10.000,00	75%	€ 7.500,00	€ 7.500,00	€ 7.500,00	€ 7.500,00
verdwenen winkelwagentjes	50	€ 125,00	75%	€ 4.687,50	€ 4.687,50	€ 4.687,50	€ 4.687,50
<b>subtotaal</b>				<b>€ 12.187,50</b>	<b>€ 12.187,50</b>	<b>€ 12.187,50</b>	<b>€ 12.187,50</b>
<b>Totale harde opbrengsten</b>				<b>€ 27.067,50</b>	<b>€ 28.567,50</b>	<b>€ 31.567,50</b>	<b>€ 31.567,50</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 111.510,43</b>			
<b>Zachte opbrengsten corporatie</b>	<b>#</b>	<b>Waardering €</b>	<b>Toerekening</b>				
<b>Corporatie</b>							
Waardevermeerdering vastgoed			25%	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 120.000,00	€ 120.000,00
<b>Totale zachte opbrengsten corporatie</b>				<b>€ 60.000,00</b>	<b>€ 60.000,00</b>	<b>€ 120.000,00</b>	<b>€ 120.000,00</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 335.791,46</b>			
<b>Zachte opbrengsten overig</b>	<b>#</b>	<b>Waardering €</b>	<b>Toerekening</b>				
<b>Huurder</b>							
Verhoogd woongenot		€ 14.591,00	100%	€ 14.591,00	€ 14.591,00	€ 14.591,00	€ 14.591,00
Onderdak diverse kleine initiatieven huurders	90	€ 50,00	100%	€ 4.500,00	€ 4.500,00	€ 4.500,00	€ 4.500,00
Waarde jongerenactiviteiten		€ 10.000,00	100%	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<b>subtotaal</b>				<b>€ 29.091,00</b>	<b>€ 29.091,00</b>	<b>€ 29.091,00</b>	<b>€ 29.091,00</b>
<b>Gemeente</b>							
hogere kwaliteit onderhoud openbare ruimte	50	€ 250,00	80%	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 10.000,00
<b>subtotaal</b>				<b>€ 10.000,00</b>	<b>€ 10.000,00</b>	<b>€ 10.000,00</b>	<b>€ 10.000,00</b>
<b>Zorgorganisaties</b>							
vroegtijdige signalering	2	€ 10.000,00	75%	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00
<b>subtotaal</b>				<b>€ 15.000,00</b>	<b>€ 15.000,00</b>	<b>€ 15.000,00</b>	<b>€ 15.000,00</b>
<b>Totale zachte opbrengsten</b>				<b>€ 54.091,00</b>	<b>€ 54.091,00</b>	<b>€ 54.091,00</b>	<b>€ 54.091,00</b>
<b>Netto contante waarde 2008-2011</b>				<b>€ 203.488,95</b>			

Op basis van deze bedragen zijn de volgende SROI-ratio's te berekenen:

Bruto-investering corporatie NCW 2008-2011	€ 76.000,00 € 285.910,04	€ 76.000,00	€ 76.000,00	€ 76.000,00	€ 76.000,00				
Harde opbrengsten corporatie NCW 2008-2011	€ 47.282,00 € 180.625,49	€ 47.282,00	€ 48.782,00	€ 48.782,00	€ 48.782,00	'ROI'			
Netto-investering corporatie NCW 2008-2011	€ 28.718,00 € 105.284,55	€ 28.718,00	€ 27.218,00	€ 27.218,00	€ 27.218,00				
Zachte opbrengsten corporatie NCW 2008-2011	€ 60.000,00 € 335.791,46	€ 60.000,00	€ 120.000,00	€ 120.000,00	€ 120.000,00	SROI-ratio			
Harde maatschappelijke opbrengsten NCW 2008-2011	€ 27.067,50 € 111.510,43	€ 28.567,50	€ 31.567,50	€ 31.567,50	€ 31.567,50	SROI-ratio			
Zachte maatschappelijke opbrengsten NCW 2008-2011	€ 54.091,00 € 203.488,95	€ 54.091,00	€ 54.091,00	€ 54.091,00	€ 54.091,00	SROI-ratio			
Totale maatschappelijke opbrengsten NCW 2008-2011	€ 81.158,50 € 314.999,38	€ 82.658,50	€ 85.658,50	€ 85.658,50	€ 85.658,50	SROI-ratio			
									Totale SROI-ratio
									6,2

Schematisch zijn de diverse ratio's als volgt te verbeelden:



Deze ratio's liggen ten grondslag aan de bevindingen in hoofdstuk 1. Het rekenblad dat gebruikt is voor deze analyse, met daarin de gebruikte aannames, vindt u op de cd-rom bij het Praktijkboek Maatschappelijk rendement van de SEV of op [www.sev.nl](http://www.sev.nl).