

Bouwstenen voor Sociaal – gemeentelijk vastgoed



Sturen met KPI's

8 september 2017

Bob Remmert & Sidney

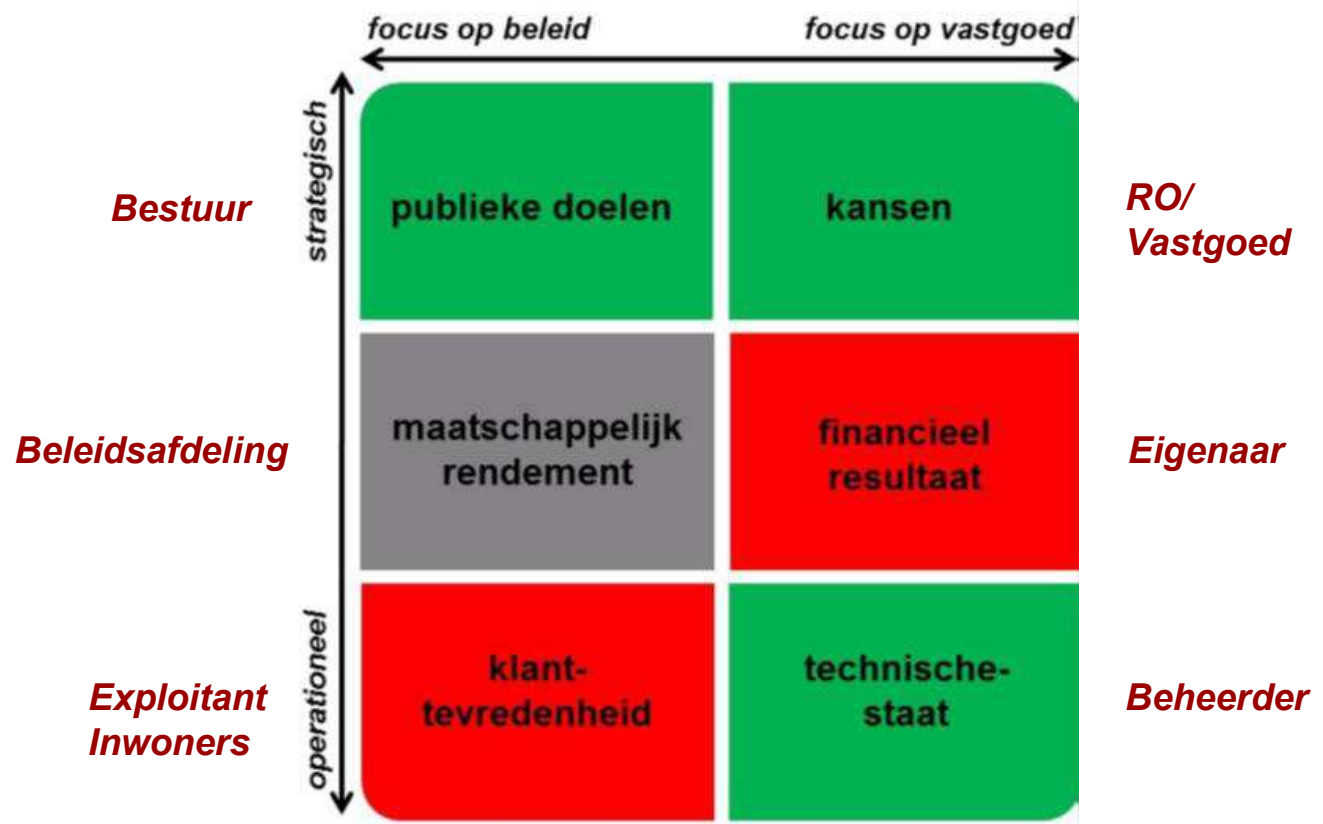
Sturen met KPI's

Agenda:

- Waarom KPI's?
- Met wie worden welke prestaties afgesproken?
- Van plan naar KPI
- Verschillende typen kpi's
- Voorbeelden
- Vragen

Waarom KPI's

- Vertrekpunt vastleggen
- Doelen stellen
- Prioriteiten zichtbaar maken
- Onderbouwen keuzes
- Rapporteren voortgang
- Bijsturen

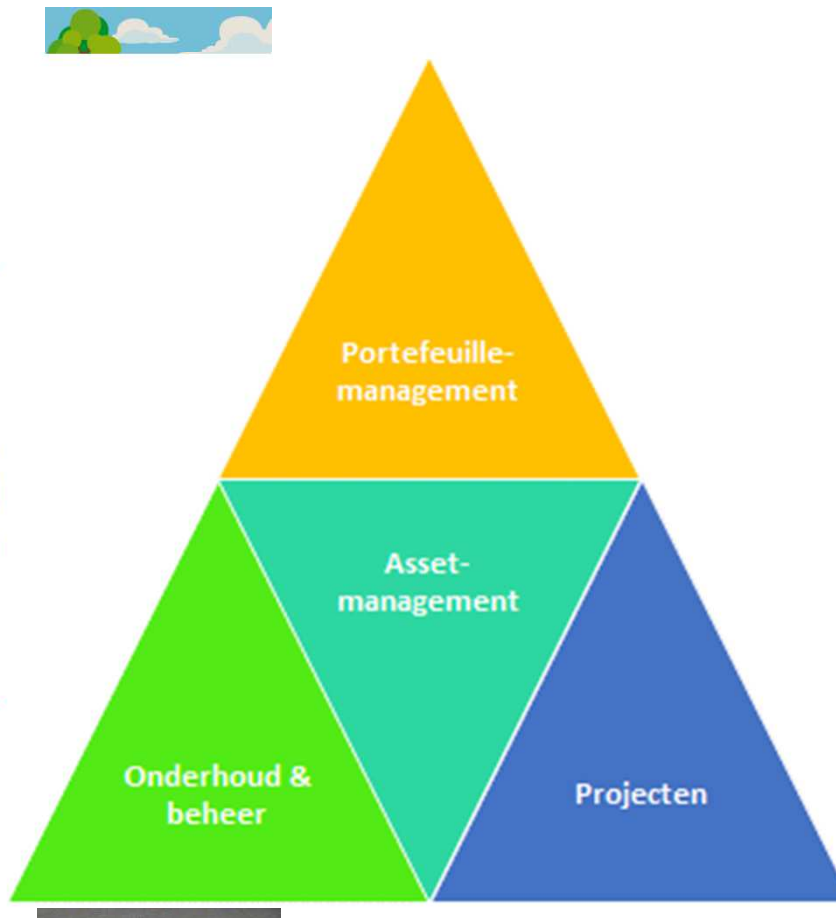


Scorekaart BBN/
VASTGOEDMAPS

Utrecht.nl

Met wie worden welke prestaties afgesproken?

Beleidsdiensten
*Initiëren en financieren
huisvestingsvraag*



ed/Huisvestings-

en adviseert het

Werkafspraken
binnen afdeling

Utrecht.nl

Verschillende typen KPI's

Type indicatoren	Basis (wat je altijd wilt weten)	Strategisch (dat wat je wilt veranderen)
Resultaat (wat je wilt bereiken)	<ul style="list-style-type: none">• Omvang• Kostendekkendheid• Duurzaamheidsscore• Bezetting en benutting	<ul style="list-style-type: none">• Duurzaamheidssprong• Dubbelgebruik
Proces (hoe je het wilt bereiken)	<ul style="list-style-type: none">• Snelheid klachtafhandeling• Accountgesprekken	<ul style="list-style-type: none">• Daling budgetoverschrijdingen• Tijdig rapporteren• Meer inspecties

Top 3 KPI's (geeltjes plakken)

Beleidsdiensten
Initiëren en financieren
huisvestingsvraag



KPI	Waarde
Omvang/port	M ²
Kostendekkendheid	€ kpdh
Duurzaamheid	E-labels

KPI	Waarde
Bezetting	%
Ontwikkeling omvang	M ² /jaar
Kostendekkendheid	€



Vastgoed/Huisvestings-afd
beheert en adviseert het vastgoed

KPI	Waarde
Onderhoudskosten	
Projectvoortgang	
Klachtafhandeling	

KPI	Waarde
Tevredenheid	Rood/Oranje/ Groen
Bezetting	%



Andermans suggesties voor KPI's

Netwerk Financiële experts (8-12-

Veelvoorkomende financiële KPI's

- Internal Rate of Return (IRR)
 - Paraplu-KPI: bevat alle parameters van de vastgoedexploitatie en is daarmee een mooie indicatie of er iets niet klopt aan het object of de data
- Bruto-netto verhouding (%)
 - Welk deel van huurinkomsten gaat verloren aan exploitatielasten?
- Verschil tussen contracthuur en kostprijsdekkende huur (absoluut en %)
- Verschil boekwaarde en marktwaarde (absoluut en %)
- Verschil boekwaarde en WOZ-waarde (absoluut en %)
- Kengetallen per pand per m2 BVO (beheerkosten, onderhoud, WOZ-waarde, herbouwwaarde, etc.)
- Bruto aanvangsrendement (BAR)
- Netto aanvangsrendement (NAR)

Veelvoorkomende overige KPI's

- Leegstand (%)
- Duurzaamheid (bijv. energielasten per m2 of % energielasten, energielabel, BREEAM-score, etc.)
- Klanttevredenheid
- Grootheden per inwoner:
 - m2 BVO
 - Huuromzet
 - Onderhoudskosten
 - Aantal objecten
 - Beheerkosten

Uit publicatie 'Spelregels'

Bezoekers/gebruikers

- waardering bereikbaarheid en toegankelijkheid (afstand)
- waardering activiteiten en diensten
- waardering gastvrijheid en horeca
- waardering gebouw en uitstraling
- betekenis voor sociale cohesie
- betekenis voor veiligheid
- betekenis ontwikkeling wijkbewoners

Dienstverlener(s)

- waardering locatie
- waardering activiteiten en diensten
- waardering gastvrijheid en horeca
- waardering gebouw en uitstraling
- betekenis voor primair proces
- betekenis voor samenwerking
- betekenis voor vindbaarheid/imago

Eigenaar

- spreiding
- technische kwaliteit en onderhoudsniveau
- gezondheid (binnenklimaat, asbest)
- duurzaamheid/energie
- verhuurd en leeg
- restant looptijd huurcontracten
- exploitatiekosten en achterliggende kentallen
 - zoals onderhoudskosten, beheerkosten, vaste lasten
- huuropbrengst/boekwaarde
- bruto en netto aanvangsrendement en Internal Rate of Return (IRR)
- kostendekkendheid (kostprijs versus contracthuur)
- WOZ-waarde/boekwaarde

Exploitant

- bezoekers locatie
- exploitatiekosten
- energiegebruik
- bezettingsgraad (uren/ruimte/week)
- omzet/bezoeker
- bezoekers website/week
- social media (Kloud-score)



Voorbeeld gemeente Utrecht

- Bijna 900 panden en ruim 1mio m² BVO
- Deelname Benchmark Gemeentelijk Vastgoed
- Begroting 2017
- Uitwerking portefeuille Onderwijs
- Uitwerking Welzijn



Voorbeeld gemeente Utrecht

- Benchmark <http://www.benchmarkgemeentelijkvastgoed.nl/>
- Begroting 2017 <http://utrecht.begroting-2017.nl/p5705/vastgoed>
 - méér KPI's -> MPUV 2017
- Onderwijs
- Welzijn -> Maatschappelijk Initiatief Onder Dak (MIOD)

MIOD 2016-2025

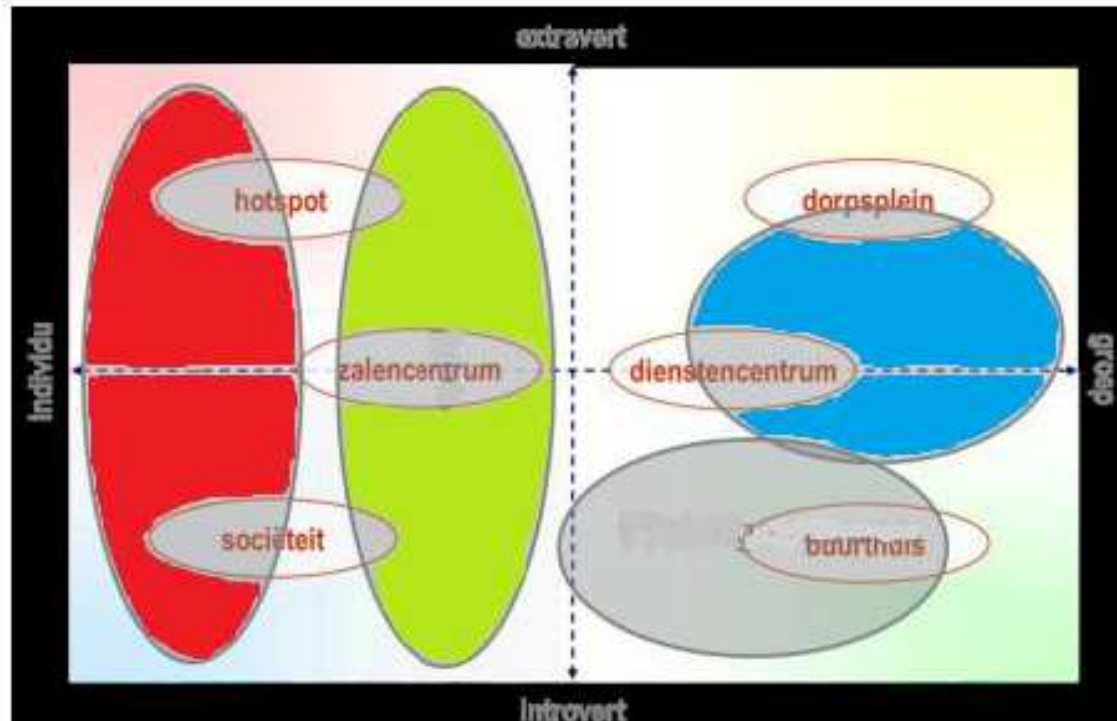
- Vraag- en aanbod welzijnsvoorzieningen per wijk (32 wijken)
- Kwantitatief aanbod – norm per m² per bewoner met differentiatie
- Kwalitatief aanbod – leefstijlen, gebouwtype, programma

Gemiddelde is de norm:

- Bewonerstevredenheid
- % actief in de buurt
- Bezettingsgraad in 2015: 35 uur gemiddeld/week naar 2017: 40 uur en 2018: 45 uur

MIOD 2016-2025

- verantwoordelijken
- buitenstaanders
- pragmatici
- plichtsgetrouwen



	Dorpsplein	Buurthuis	Sociëteit	Hotspot	Zalencentrum	Dienstencentrum
Centrale waarden	Harmonie, verbondenheid, plezier	Respect, geborgenheid	Prestige, kwaliteit, schoonheid	Ontdekken, expressie, groeien	Flexibel, hulpvaardig.	Praktisch, dichtbij, verzorgd
Motto	Hoe meer zielen, hoe meer vreugd	Jezelf mogen zijn	Ons kent ons	De wereld aan je voeten	U vraagt, wij draaien	Alles bij de hand
Herkomst	Wijk	Buurt en wijk	Wijk	Wijk en stad	Wijk en stad	Buurt en wijk
Programmering	Deel vast, deels open	Voornamelijk vast	Deels vast, deels	Voornamelijk open	Grotendeels open	Grotendeels vast

MIOD 2016-2025

Wijk Oost

Subwijk	aantal bewoners	Utrecht		Analyse *)		Huidige aanbod	Norm op basis aanbod
		norm m2/inw	richtlijn m2	norm m2/inw	gewenst aantal m2	bvo m2	norm m2/inw
Oudwijk Buiten Wittevrouwen	9.800	0,05	490	0,042	410	805	0,082
Abstede Ganstraat	9.600	0,075	720	0,046	445	1125	0,117
Wilhelminapark Rijnsweerd	12.700	0,05	635	0,032	405	0	0,000
Totaal	32.100		1.845		1.260	1.930	

*) gebaseerd op geïndexeerde vraag i.r.t. Utrechtse norm

MIOD 2016-2025

2015

% bewoners tevreden beschikbaarheid ruimte bewonersactiviteiten		% bewoners actief in de buurt		gemiddelde bezetting accommodaties uren/week	
Zuid	47	Leidsche Rijn	39	Overvecht	46
Oost	42	West	39	Vleuten-de Meern	42
Vleuten-de Meern	39	Noordoost	38	Noordoost	38
Noordwest	38	Binnenstad	38	West	35
Noordoost	37	Zuid	37	Utrecht	35
Utrecht	36	Utrecht	36	Noordwest	33
West	36	Vleuten-de Meern	36	Zuidwest	33
Zuidwest	35	Oost	33	Oost	30
Overvecht	33	Noordwest	33	Zuid	25
Binnenstad	27	Zuidwest	33	Leidsche Rijn	26
Leidsche Rijn	22	Overvecht	33	Binnenstad	nb

Betrokkenheid en tevredenheid bewoners, bezetting



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

MIOD 2016-2025

De aansluiting tussen gebouw en programmering en de leefstijlen van bewoners in de buurt.

nr.	Accommodatie	Gebouw sluit meest aan bij %		Programma sluit meest aan bij %		Gebouw sluit aan bij %	Programma sluit aan bij %	benutting uren/week	Leefstijl %					
Basisaanbod														
1	Sterrenzicht	100		100		13	13	30	31	30	26	13		
2	Abstede	100		100		13	13	NB	31	30	26	13		
3	De Bloesem	50	50	50	50	35	35	NB	38	27	25	10		
Aanbod zelfbeheer														
4	Podium Oost	100		50	50	38	63		38	27	25	10		

	verantwoordelijken
	buitenstaanders
	pragmatici
	plichtsgetrouwen

	match	>50%
	deels	25-50%
	geen	<25%

	verantwoordelijken
	buitenstaanders
	pragmatici
	plichtsgetrouwen

Per (sub)wijk en locatie zijn maatregelen voorgesteld:
 Investeren, uitbreiden, afstoten, anders programmeren,
 bezettingsgraad verhogen door sociaal beheer.

Uitvoering: het verzamelen van de data

- Zijn de KPI's bij een ieder bekend?
- Wordt de benodigde data ook ingevoerd?
- Is de data-kwaliteit voldoende?
- Krijgen de data-invoerders terugkoppeling?

Welke KPI's worden gerapporteerd

- Komt wat wordt gerapporteerd overeen met de afgesproken KPI's
- Hoe bewerkelijk is het rapporteren?
- Hoe vaak wordt gerapporteerd?
- Voorbeeldrapporten

Voorbeeld rapportage uit MPV 2017 Apeldoorn

Dashboard Vastgoed op Orde						
Thema	Kritische Prestatie Indicator	niet op orde	in control	status 2017	streven 2020	streven 2025
I Organisatie	Groei van operationeel naar strategisch			70%	100%	
II Verduurzaming	Energielabel aanwezig totale portefeuille			55%	85%	100%
	Energielabel aanwezig 15 kernpanden			100%	100%	
	Label Score aanwezig			50%	100%	
	Gasbesparing 15 kernpanden			7%	50%	n.t.b.
	Electriciteitsbesparing 15 kernpanden			8%	40%	n.t.b.
III Onderhoud	MJOP aanwezig			75%	100%	
	Object in goede staat			85%	95%	100%
	Correct onderhoudsniveau			95%	100%	
IV Verkoop en Financiën	Kostprijsdekkende huurprijs aanwezig			85%	95%	100%
	Kostprijsdekkend verhuurd			70%	95%	
	Verkoop panden uit verkooplijst			30%	100%	

Bovengenoemde uitkomsten geven een beknopt inzicht in de ontwikkeling van de vastgoedorganisatie. De inzichten zijn niet volledig gebaseerd op data, maar geven een inschatting vanuit kennis en ervaring van de portefeuille.

Tot welke besluiten leidt het?

- Wie bekijkt de KPI's in de rapporten?
- Een KPI wordt niet gehaald, wat dan?
- Worden KPI's geëvalueerd?

Wat zijn de ervaringen?

Hoe kan het makkelijker/beter?

- Wat automatiseer je en wat juist niet?
- Snoeien in KPI's: hoe kom je van de overbodige KPI's af?

Tips?