

Gezamenlijke reactie van het Bestuur en de Raad van Commissarissen SSH& op het visitatierapport 2018-2022

In de periode juni – december 2022 is SSH& door Cognitum gevisiteerd, waarbij onze volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties zijn beoordeeld. Wij willen de visitatie optimaal benutten. Het geeft ons een beeld waar we nu staan en we zien het als een leerinstrument. We vonden het daarom van belang dat er in de breedte gesprekken werden gevoerd met medewerkers, huurders en stakeholders. De inhoud van deze gesprekken en de uitkomsten van de visitatie nemen we mee bij het uitvoeren van een mid-term review op ons lopende ondernemingsplan 2021-2025.

I. Trots op onze resultaten en beoordeling

De resultaten over de afgelopen vier jaar en de positieve feedback die we hoorden van onze huurders en stakeholders over de samenwerking maken ons trots. Het zijn juist die geluiden en verhalen achter de cijfers die aansprekend zijn. Toch zijn we ook trots op de cijfers die we ontvingen voor de vier prestatievelden. Ons presteren naar opgaven en ambities wordt beoordeeld met een 8,0 en voor ons presteren volgens belanghebbenden krijgen we een 8,3. Presteren naar vermogen scoort een 8,0, evenals governance. Deze mooie cijfers geven aan dat de inzet van onze medewerkers wordt gewaardeerd en dat SSH& het goede doet. De resultaten zijn in lijn met die van de vorige visitatie en laten zelfs een verbetering zien. We zijn ook blij dat we de afgelopen 4 jaar stappen hebben gezet met het goed betrekken van onze huurdersbelangorganisatie SPH en onze studenten bij onze beleidsvorming. Een aanbeveling uit het vorige visitatierapport. Ook zijn we enthousiast over de waardering van onze belanghebbenden en de geven typering over SSH& als 'betrokken, samen, korte lijnen, betrouwbaar, sociaal, betaalbaar, duidelijk, transparant, gedreven en actief'. Het toont aan dat we het goed doen en dat geeft vertrouwen voor de toekomst.

II. Aan de slag met de aanbevelingen

Dit neemt niet weg dat het altijd beter kan. De visitatiecommissie heeft een SWOT-analyse gepresenteerd en geeft een aantal aandachtspunten mee voor de komende jaren. Hieronder geven we hierop graag een eerste reactie. Hoe we hieraan een verder vervolg geven nemen we ook mee in onze mid-term review van het ondernemingsplan. Wij herkennen en erkennen de aanbevelingen uit het visitatierapport. Een aantal pakken we al concreet op.

A. *Inzetten op community building*

De visitatiecommissie geeft als aandachtspunt mee om meer in te zetten op community building in de complexen en omliggende buurt, in samenwerking met andere partijen zoals de onderwijsinstellingen. We hebben de eerste stappen gezet op dit gebied. Zo startten we in het voorjaar van 2022 met de inzet van een studentbeheerder op ons complex Mariënbosch. Het is een pilot waarmee we ervaring kunnen opdoen. Een studentbeheerder kan stevig bijdragen aan het vergroten van betrokkenheid van zijn of haar medebewoners bij de woonomgeving. Dit zorgt voor sociale cohesie in de complexen (ook tussen internationale en nationale studenten) en gemeenschapszin. De pilot laat eerste succesvolle resultaten zien. Dit jaar staat de evaluatie van de pilot op het programma en nemen we een besluit over de toekomstige inzet van studentbeheerders.



De studentbeheerder maakt onderdeel uit van een breed beleid sociaal beheer dat we in juni 2022 vaststelden. Onderdeel van dit beleid is het stimuleren van (ongedwongen) ontmoetingen door het creëren van fysieke ontmoetingsplekken in en buiten de complexen. Ook hiermee hebben we een start gemaakt. Binnen bestaande complexen analyseren we waar ontmoetingsruimten aanwezig zijn, hoe deze nu functioneren en wat verbetering behoeft. En bij nieuwe ontwikkelingen die nu spelen werken we op basis van kwaliteitsbeleid het programma van eisen rond 'ontmoeten' uit, waarmee de basis leggen voor toekomstige nieuwbouw-, transformatie en renovatieprojecten. Concreet gaan we komend jaar aan de slag met de realisatie van een ontmoetingsruimte in ons complex Vossenveld.

Wat ook zeker bijdraagt aan community building zijn studenten die zich goed voelen. Zij zijn vaak bereid om zich actief in te zetten voor een prettige woonomgeving of voor maatschappelijke zaken die meerwaarde hebben voor medebewoners, buurt en stad. Vergroten van het studentenwelzijn vormt eveneens onderdeel van ons sociaal beleid. We vinden dat we hierin een maatschappelijke rol hebben. We zijn geen hulpverlenende instantie, maar we zien voor ons zeker een signalerende en doorverwijzende rol. We werken onder meer aan een netwerk met onze partners in zorg- en welzijn en zorgen ervoor dat onze klantbeheerders deze partners kennen en dat zij weten wat zij kunnen doen op het gebied van preventie en signalering. Dit jaar vormt ook de aanpak van de zogenaamde stille problematiek (achter de voordeur) een speerpunt.

B. Samen zoeken naar creatieve woonoplossingen

De visitatiecommissie geeft als aandachtspunt mee om in Kences-verband en samen met gemeenten en onderwijsinstellingen te zoeken naar creatieve oplossingen om het tekort aan studentenhuisvesting aan te pakken en vervolgens die oplossingen te vertalen naar het eigen bezit.

We zagen de afgelopen jaren een sterke groei van het aantal internationale studenten. Uiteraard is de vraag hoe die vraag zich ontwikkelt nu op landelijk niveau meer aandacht uitgaat om meer te sturen op (een beperking van) deze instroom. Verder zien we een gestagneerde doorstroming van afgestudeerden en zien we nog altijd een piekvraag (en daarmee probleem) bij aanvang van het studiejaar. Nijmegen is geen uitzondering op het landelijk beeld en laat een zeer gespannen woningmarkt zien. En in Arnhem zien we in een meer evenwichtige markt nog wel een piekprobleem. Het tekort aan studentenwoningen lijkt de komende jaren verder op te lopen en dat is niet direct opgelost met alleen meer nieuwbouw.

Wij onderschrijven dan ook de oproep van de visitatiecommissie om te komen met creatieve oplossingen. En om samenwerking met onze collega-studentenhuisvesters, gemeenten en onderwijsinstellingen. Zo zorgen we in Kences-verband voor kennisdeling en het uitwisselen van ervaringen (met bijvoorbeeld nieuwe woonconcepten en verschillende methoden van toewijzing). En verkennen we concreet of we bijvoorbeeld twee studenten op één kamer of studio kunnen huisvesten en om inwoning te stimuleren. Verder lobbyen we in Kences-verband voor aanpassing van wet- en regelgeving om zo beter aan te kunnen sluiten op de woonwens / passende woonvorm voor de verschillende doelgroepen. Een zogenaamd level playing field voor alle woonvormen zodat niet de wetgeving maar de woonwens van de doelgroep leidend is in wat je bouwt.

C. Verbreden en verdiepen overleg met onderwijsinstellingen

We onderschrijven het aandachtspunt om te kijken naar meer verdieping. Studentenhuisvesting is meer dan alleen kamers bouwen. Wat is de betekenis van de student en kennistalent voor stad

en regio? Hoe kijken partijen aan tegen de internationalisering van het onderwijs en wat betekent dat voor de huisvestingsopgave? Hoe vinden partijen elkaar rond het thema studentenwelzijn? We pakken nu al vanuit partnerschap heel concreet acties met elkaar op vanuit het bestuurlijk overleg. In Nijmegen heeft dit al structureel vorm. In Arnhem krijgt dat in 2023 definitief vorm. Vanuit dit bestuurlijk overleg borgen we met elkaar de voortgang op de acties uit het LAS vanuit ieders verantwoordelijkheid. En van daaruit kijken partijen wat passende prestatieafspraken zijn die we met elkaar kunnen maken.

D. Samenwerking in Arnhem

Zoals eerder vermeld kent Arnhem een meer evenwichtige markt met wel een piekvraag bij aanvang van het studiejaar. Verder studeert bijna de helft van de studenten die in Arnhem woont elders waarvan een grotere groep in Nijmegen studeert. Als de onderwijsinstellingen in Arnhem krimpen – de prognose wijst er op dat het aantal Nederlandse mbo- en hbo-studenten zal krimpen – dan heeft dat effect op de verhuurrisico's op de langere termijn. Er zijn ambities om te internationaliseren maar de vraag is in welke mate daar vanuit de landelijke overheid meer beperkingen op komen. Extra gezamenlijke en betrouwbare duiding over de ontwikkeling van studentenaantallen is daarom heel hard gewenst in aanvulling op de prognoses uit de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting.

SSH& hecht er waarde aan het gesprek over de ambities van Arnhem (als studiestad/studentenstad) goed bestuurlijk te verankeren. Daarbij kan ook duidelijker uitgesproken worden wat van SSH& verwacht mag worden om te investeren in Arnhem (in eigendom of in beheer namens derden). We nemen dit ook mee in de afwegingen bij de mid-term review van ons ondernemingsplan en bij het maken van prestatieafspraken.

We willen graag dat de Arnhemse student ook bestuurlijk aan tafel zit. We zullen SPH ondersteunen om ook actieve leden te hebben in Arnhem en we zien ook graag dat vertegenwoordigers van andere Arnhemse studentorganisaties aanschuiven.

E. Samenwerking met ketenpartners verder vormgeven

Onze ketenpartners van bouwers, installateurs, schoonmaakbedrijven, etcetera zijn een belangrijke schakel in het leveren van kwaliteit en een goede dienstverlening. We zijn blij met de grote aanwezigheid van onze ketenpartners bij het groepsgesprek dat de visitatiecommissie met hen had. Dat laat een grote betrokkenheid zien.

Juist in een krappe markt waarin het voor onze partners ook lastig is personeel te vinden en waarbij ook zij te maken hebben met stijgende kosten is het van belang om goede afspraken te hebben. Dat vraagt om uitspreken van vertrouwen naar elkaar toe en dat ook tot uiting te laten komen in overeenkomsten die je met elkaar aangaat. Goed werk moet worden beloond en met elkaar scherp zijn op de afspraken, kosten en resultaten. Want uiteindelijk moet de inzet bijdragen aan een tevreden klant en betaalbare, duurzame huisvesting. We nemen het signaal dat de ketenpartners afgeven serieus. We zoeken uit wat wederzijdse verwachtingen zijn ook in de context van stijgende prijzen en personeelstekorten.

F. Taakverbreding en aandachtsgroepen

Hoewel dit niet expliciet één van de hoofdaandachtspunten is van de visitatiecommissie, vinden we het wel van belang deze wel hier te benoemen. Ook gezien de vorige visitatie waarin om maatschappelijke verbreding werd gevraagd en het feit dat nu ook stakeholders, waaronder de andere corporaties, zich hierover hebben uitgesproken.

Voor ons staat vast dat de focus op *studentenhuisvesting* moet blijven liggen. In startershuisvesting zullen we zelf niet investeren. Wel zoeken we waar mogelijk de samenwerking op, om een betere doorstroming voor de ex-student te kunnen realiseren. Een voorbeeld daarvan is de nieuwbouwwontwikkeling aan de Spoorstraat en de woontoren bij de Hezelpoort waarin ook de ex-student een plek moet krijgen.

In Arnhem zijn we stappen aan het maken met het huisvesten van studenten die extra zorg en begeleiding nodig hebben. Ook gaan we een aantal studerende vergunninghouders huisvesten. Komende jaren willen we ook voor Nijmegen onze opgave hierin duidelijker markeren en kijken op welke manier SSH& kan bijdragen aan het huisvesten van deze doelgroepen. Wel in een goede verhouding tot onze reguliere verhueringen. En onder de juiste voorwaarden door goede afspraken te maken met andere partijen over goed sociaal beheer en passende begeleiding binnen het netwerk van zorg- en welzijspartijen en maatschappelijke organisaties als Vluchtelingenwerk.

III. Tot slot

Wij danken de visitatiecommissie voor de goed toepasbare aanbevelingen, overwegingen en aandachtspunten. Wij herkennen en erkennen de uitkomsten van de visitatie en deze helpen ons om ons werk nog beter te doen. Wij kijken met een positief gevoel terug op de visitatie.

Het traject is prettig en leerzaam verlopen. Wij danken Cognitum voor hun oprechte interesse in onze organisatie en onze jonge doelgroep en de plezierige en constructieve samenwerking.

Tevens danken wij onze bewoners en andere belanghebbenden voor hun betrokkenheid en bijdrage aan deze visitatie. Mede door hun inzet ligt er een rapport dat ons waardevolle input levert voor de toekomst die wij samen met ze gaan vormgeven. Dit is een goede basis om voor de mid-term review de balans op te maken. Wat zijn onze sterke kanten en wat verbeterpunten. Waar liggen kansen en waar risico's.

Tot slot gaat onze dank uit naar de medewerkers van SSH& die deze uitstekende resultaten hebben neergezet. Samen houden we dit vast voor de studenten van nu en die van de toekomst!

Nijmegen, januari 2023



Kees Stunnenberg,
directeur-bestuurder



Bart Berden,
voorzitter Raad van Commissarissen