

raeflex

Visitatierapport Stichting Studenten huisvesting SSH 2015 - 2018





Visitatierapport

Stichting Studenten Huisvesting SSH

2015 - 2018



Bennekom, 3 oktober 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. A.H. Grashof | voorzitter

Mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie blijkt een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders te horen en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Stichting Studenten Huisvesting SSH met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Stichting Studenten Huisvesting SSH zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Directie Raeflex

Inhoud

| | |
|---|------------|
| Voorwoord | 3 |
| Inhoud | 5 |
| Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort | 7 |
| A Recensie Stichting Studenten Huisvesting SSH | 9 |
| B Scorekaart Stichting Studenten Huisvesting SSH | 17 |
| C Scorekaart in beeld Stichting Studenten Huisvesting SSH | 19 |
| D Samenvatting in beeld Stichting Studenten Huisvesting SSH | 21 |
| E Reactie Stichting Studenten Huisvesting SSH | 25 |
| Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief | 27 |
| 1 Visitatie bij Stichting Studenten Huisvesting SSH | 29 |
| 1.1 Schets Stichting Studenten Huisvesting SSH | 30 |
| 1.2 Werkgebied Stichting Studenten Huisvesting SSH | 31 |
| 2 Thema's, kwaliteit en proces prestatieafspraken | 33 |
| 2.1 Thema's van de prestatieafspraken | 33 |
| 2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces | 37 |
| 2.3 Kwaliteit van het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken | 39 |
| 3 Presteren naar Opgaven en Ambities | 43 |
| 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken | 43 |
| 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven | 48 |
| 4 Presteren volgens Belanghebbenden | 51 |
| 4.1 De belanghebbenden van Stichting Studenten Huisvesting SSH | 52 |
| 4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties | 53 |
| 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden | 62 |
| 5 Presteren naar Vermogen | 65 |
| 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Stichting Studenten Huisvesting SSH | 65 |
| 6 Governance van maatschappelijk presteren | 69 |
| 6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing | 69 |
| 6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC | 70 |
| 6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording | 71 |
| Deel 3 Bijlagen bij het rapport | 73 |
| Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen | 75 |
| Bijlage 2 Curricula vitae | 77 |
| Bijlage 3 Bronnenlijst | 83 |
| Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen | 87 |
| Bijlage 5 Position paper | 89 |
| Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen | 93 |
| Bijlage 7 Meetschaal | 103 |

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Stichting Studenten Huisvesting SSH

Terugblik op visitatie 2011 - 2014

De vorige visitatie leverde het volgende beeld op van Stichting Studenten Huisvesting Utrecht (SSH). SSH voldeed ruim aan de eisen die het stelsel aan een corporatie oplegt. De scores lagen tussen 6,4 voor Governance en 7,4 voor Presteren volgens Belanghebbenden. In het visitatierapport werden onder andere de volgende verschillende verbeterpunten meegegeven:

- de rode draad in de beleidscyclus kon SSH beter vasthouden en zichtbaar maken;
- er viel aan beeldvorming te winnen bij andere corporaties in Utrecht over de doelstellingen van Jebber BV. Jebber BV is SSH's dochteronderneming gericht op doorstroom uit de studentenhuysvesting naar starterswoningen;
- Jebber BV was nog onvoldoende transparant verankerd in de beleidscyclus en organisatie;
- de huurders van Jebber BV kenden nog geen eigen vertegenwoordiging bij hun verhuurder, zij waren niet vertegenwoordigd in het BoKS;
- de duurzaamheid van de woningvoorraad bleef achter, ook in ambitie;
- de werkdruk en inzet van het personeel waren aandachtspunten;
- belanghouders bepleitten een betere terugkoppeling van hun invloed op het beleid van de corporatie;
- de zelfevaluatie zou jaarlijks herhaald moeten worden;
- SSH zou er verstandig aan doen zich rekenschap te geven van de nieuwe Governancecode en de relevante nieuwe wetgeving;
- informatie ten aanzien van de Governance kon nog in belangrijke mate aan toegankelijkheid (op de website) winnen.

De huidige visitatiecommissie constateert dat de SSH de aanbevelingen van de vorige visitatie serieus heeft opgepakt.

Resultaten visitatie 2015 -2018

Heldere profilering in position paper

De SSH maakt in haar heldere en beknopte position paper goed duidelijk waar SSH voor staat: bijdragen aan de kenniseconomie in Nederland door het bieden van goede, betaalbare en toegankelijke huisvesting aan studenten. Daarmee levert de SSH een belangrijke bijdrage aan goed functioneren van het hoger onderwijs in verschillende steden en daarmee aan de kenniseconomie in Nederland.

Behalve huisvesting bieden, wil de SSH bijdragen aan sociale cohesie: de SSH wil de ontmoeting stimuleren door de inrichting van de panden en de directe omgeving.

Het motto van de SSH is immers: Het echte leven begint bij SSH!

De position paper weerspiegelt de dynamiek in de organisatie. Het geeft de vragen aan voor de visitatie: input voor een nieuw ondernemingsplan, inzicht in hoe de belanghebbenden de SSH ervaren, waar het beter kan en waar behoeften liggen die SSH nu nog niet kent. Daarmee was de position paper goed bruikbaar voor de commissie en richtinggevend voor de visitatie.

Betaalbaar, specialistisch en betrokken

De SSH voert een gematigd huurbeleid en zorgt er op allerlei manieren voor dat de huisvestingskosten van de studenten laag blijven. De huren liggen tussen 270 euro en 600 euro per maand. Zeker vergeleken met particuliere aanbieders van studentenhuisvesting in een gespannen markt zijn deze huren laag. De SSH bewaakt de doelmatigheid van haar organisatie zodat het maatschappelijk vermogen optimaal ingezet kan worden voor de huisvesting van studenten en het betaalbaar houden van de woningvoorraad. Het verhuurproces is gestroomlijnd, vergaand gedigitaliseerd en afgestemd op de doelgroep. De SSH werkt aan een volgende stap in de digitalisering van haar processen.

De SSH wordt erkend als specialist in studentenhuisvesting. De corporatie biedt bijzondere vormen van beheer, afgestemd op haar doelgroepen: long stay, short stay, onzelfstandig (samen-) wonen, huisvesting van promovendi en masterstudenten en/of tijdelijke medewerkers van de onderwijsinstellingen en internationale studenten. SSH is gewend aan een hoge mutatiegraad (short stay 100 procent, studentenkamers ca. 30 procent per jaar) en aan op eenzelfde dag ontvangen en begeleiden van grote groepen arriverende internationale studenten in een voor hen vreemde stad. De organisatie, processen en systemen van de organisatie zijn hierop ingericht. De SSH kiest voor vergaande digitalisering, passend bij haar doelgroep.

Er wordt meer van de SSH gevraagd dan alleen studentenhuisvesting. De SSH speelt eveneens een volwaardige rol in het huisvesten van bijzondere doelgroepen en is daar creatief in.

De SSH maakt zich sterk voor de belangen van Nederlandse en internationale studenten, zowel op gemeentelijk niveau in de onderhandelingen in het kader van de prestatieafspraken als ook op landelijk niveau in gesprekken met de rijksoverheid.

Brede oriëntatie op de opgaven en snel inspelen op de vraag

Het hoger onderwijs in Nederland bevindt zich op een competitieve markt die onderhevig is aan nationale en internationale ontwikkelingen. Om aan te blijven sluiten op de veranderende woningbehoefte onder studenten voert de SSH een adaptieve strategie die succesvol is. De SSH kent de opgaven in de studentensteden waar ze actief is en beschikt over actueel inzicht in de woningvraag onder studenten.

Bij de vorige visitatie in 2015 leek het kamertekort opgelost en was er sprake van stabilisering van het bezit. In de visitatieperiode groeide de vraag naar huisvesting van studenten én het aantal internationale studenten. Daarom zet SSH in op uitbreiding van haar bezit en het beheer voor derden.

Verduurzaming van de voorraad en beïnvloeden van energiebewust gedrag van de huurders hebben een belangrijker plaats gekregen in de strategie van SSH. Het echte leven begint bij de SSH: de SSH neemt diverse maatregelen ter bevordering van de sociale cohesie. Denk bijvoorbeeld aan het faciliteren van de activiteiten van wooncommissies, bij het hospiteren wordt ruimte gevraagd voor internationale studenten, 15 procent van het bezit is beschikbaar voor bijzondere doelgroepen anders dan studenten en ook de inrichting van de panden en de directe omgeving is erop gericht te stimuleren dat bewoners elkaar ontmoeten. De SSH draagt in Utrecht substantieel bij aan de huisvesting van statushouders en bijzondere doelgroepen.

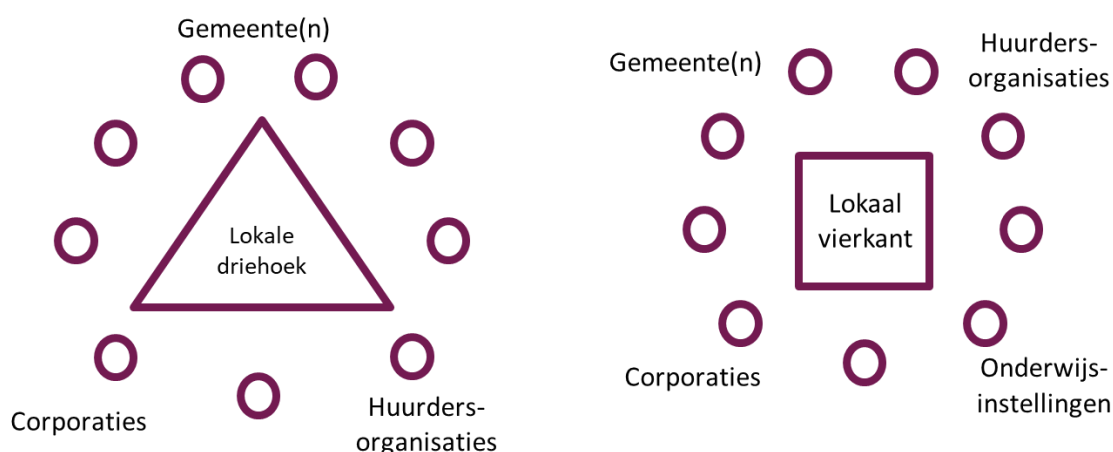
In de vorige visitatieperiode was er sprake van verkenning van de mogelijkheden van een fusie met DUWO. Vanuit overwegingen over schaal, het vastgoed, het makkelijker maken voor de doelgroep, strategie en ICT zou deze wenselijk kunnen zijn. Aan het begin van de visitatieperiode hebben SSH en DUWO het besluit genomen om niet verder te gaan in het traject naar een fusie.

Doorstroming afgestudeerden belangrijk onderdeel SSH

Om de doorstroming van met name afgestudeerden te bevorderen is 10 jaar geleden dochterorganisatie Jebber opgericht. Dat is succesvol gebleken. Jebber is een BV en kent een eigen bedrijfsvoering. Bij de vorige visitatie stelde de commissie dat er viel te winnen aan beeldvorming over Jebber BV bij andere Utrechtse corporaties, dat Jebber BV nog onvoldoende transparant verankerd was in de beleidscyclus en organisatie van de SSH en dat de huurders van Jebber BV niet vertegenwoordigd waren in de BoKS (Bewonerskoepel SSH). Dat laatste is nu wel het geval. De huidige visitatiecommissie constateert dat er geleidelijk afstand was ontstaan tussen de SSH en Jebber BV. Nu is een beweging zichtbaar om deze afstand te verkleinen.

SSH functioneert in een lokaal vierkant

De Woningwet gaat uit van samenwerking in de 'lokale driehoek' voor het opstellen van prestatieafspraken en leveren van maatschappelijke prestaties door woningcorporaties. Voor SSH ligt dat iets anders, is de commissie gebleken. De SSH is actief in 9 steden, verspreid over het land: Amersfoort, Bunnik, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Tilburg, Utrecht, Zeist en Zwolle. In drie steden heeft de SSH prestatieafspraken gemaakt: Utrecht, Bunnik en Rotterdam. Daarnaast is er sprake van specifieke afspraken met de onderwijsinstellingen die zijn vastgelegd in convenanten en contracten. Deze afspraken zijn tenminste zo belangrijk voor de SSH als de afspraken met de gemeenten. De SSH spreekt dan ook niet over de lokale driehoek maar over het vierkant waarbinnen zij haar maatschappelijk functioneren vormgeeft.



Initiatiefrijk en creatief

De SSH is een maatschappelijk ondernemende corporatie die zelfstandig en met onderwijsinstellingen, collega-corporatie en gemeenten oplossingen zoekt voor het oplossen van het tekort aan studentenhuisvesting. Door eigen initiatief en door middel van ketensamenwerking op het gebied van nieuwbouw en dienstverlening (met name het beheer voor internationale studenten) weet de SSH veel huisvestingsprojecten tot stand te brengen waar anderen misschien waren gestopt.

SSH wil bekend staan als enthousiaste, transparante en constructieve partij. Gewaardeerd om haar deskundigheid, haar snelheid van reageren en besluiten en om haar actief en creatief meedenken. Belanghebbenden herkennen de SSH hierin.

Governance op orde

In de visitatieperiode zijn belangrijke stappen gezet op het gebied van Governance. De SSH had minder aandacht voor governance. Met wijzigingen in de RvC en het MT is er een inhaalslag gemaakt. De governance is nu goed op orde. Tijdens de vorige visitatie bepleitten belanghebbenden een betere terugkoppeling van hun invloed op het beleid van de corporatie. De SSH speelt met haar adaptieve strategie enthousiast in op wensen van de doelgroep. Strategievorming gebeurt met input van belanghebbenden. De belanghebbenden hebben hun waardering hiervoor uitgesproken, hoewel de onderwijsinstellingen hier nog ruimte voor verbetering zien. De nieuwe Governancecode en de relevante nieuwe wetgeving zijn geïmplementeerd en informatie ten aanzien van de Governance is toegankelijk op de website. De RvC houdt toezicht op het maatschappelijk presteren vanuit een gedeelde visie en op basis van jaarlijks geformuleerde KPI's. Hij vervult de rollen van toezichthouder, klankbord/ adviseur en werkgever actief in.

Optimale vermogensinzet om studentenhuisvesting te realiseren

De SSH is financieel gezond en voldoet aan alle normen van het WSW. De corporatie is ondernemend en zet haar vermogen zoveel mogelijk in voor studentenhuisvesting. De vraag is groot. Daarmee vaart de SSH bewust scherp aan de wind. De SSH is ondanks toename van de lastendruk en aantrekkende woningmarkt blijven investeren ten behoeve van haar doelgroep. De SSH is creatief in constructies om samen met anderen projecten te financieren teneinde haar maatschappelijke doelstellingen te behalen. De organisatie is doelmatig en ver in digitalisering.

Sterke punten

- + Adaptieve strategie.
- + De SSH kiest voor creatieve oplossingen op diverse terreinen en schuwt het experiment niet: specifieke financieringsconstructies voor bezit en beheer, inzet van sloopwoningen voor tijdelijke bewoning door studenten, huisvesting voor speciale doelgroepen, duurzaamheid.
- + Werkt gestaag aan verduurzaming en initieert acties en projecten die moeten leiden tot energiebewust huurdersgedrag.
- + Algemeen erkend als specialist in huisvesting van zowel Nederlandse studenten als ook internationale studenten. De SSH beheerst dit specialisme, dat andere eisen stelt dan reguliere verhuur.
- + Erkend als voorvechter van studentenbelangen.
- + Betaalbaarheid: kamers en woningen met een goede prijs/kwaliteitverhouding in een krappe markt. Gematigd huurbeleid, rekening houdend met de grenzen voor huurtoeslag.

- + Lage bedrijfslasten.
- + Voorloper in digitalisering in de corporatiesector. Deelt kennis. Bewuste keuze voor de inzet van direct contact waar dat effectiever is.
- + Goede relaties met belanghebbenden: open, toegankelijk, meedenkend, oplossingsgericht, geeft snel antwoord op vragen en toont zich bereid te leren.
- + Actieve en betrokken Raad van Commissarissen die zijn rol als toezichthouder op de maatschappelijke prestaties heeft gedefinieerd.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Stichting Studenten Huisvesting SSH goed presteert. Als de corporatie zich wil ontwikkelen tot excellente organisatie, dan geven wij de volgende verbeteruggesties mee.

Focus

Er is een grote vraag naar studentenhuisvesting, in alle studentensteden. Er is dus een grote woningbehoefte. Uit de visitatiegesprekken is gebleken dat de SSH veel goodwill heeft bij zowel de gemeenten waar zij actief is, als ook bij de universiteiten en hogescholen. De SSH krijgt hoge waarderingcijfers op vrijwel alle thema's van de visitatie. Daar waar de SSH de woningen voor derden beheert, suggereren gemeenten overname van dat bezit zodat de SSH als volwaardig partner kan functioneren. Er is dus een goede basis om uit te breiden. Met name in Groningen, Maastricht en Rotterdam zouden onderwijsinstellingen en gemeenten graag een uitbreiding zien.

Dat roept de vraag op of SSH landelijk zou moeten willen blijven investeren als specialist voor het huisvesten van met name internationale studenten of een sterkere focus wil aanbrengen op een aantal steden. Verder is het positioneren, integreren en uitbouwen van Jebber BV binnen de SSH en in meer studentensteden een maatschappelijk en economisch afwegingspunt. Maatschappelijk in verband met de bevordering van doorstroming en economisch in verband met de verhouding tussen risico en opbrengsten.

Maatschappelijke oriëntatie: eigenaar of beheerder?

De creatieve manier waarop zoveel mogelijk huisvesting voor studenten is gerealiseerd door complexen te beheren voor derden is effectief geweest. Als er gekozen wordt voor uitbreiding roept dat de vraag op of SSH in steden waar nu alleen of voornamelijk wordt beheerd voor derden ook zelf bezit wil hebben. De commissie merkt aan reacties uit Groningen, Maastricht en Tilburg, van onderwijsinstellingen en gemeenten, dat de vooronderstelling is dat de lokale oriëntatie op studentenhuisvesting steviger zou zijn als de SSH er daadwerkelijk zelf bezit zou hebben. Daarvoor zijn twee redenen: het specialisme van de SSH in werkprocessen en bedrijfsvoering, met name als het gaat om de huisvesting van internationale studenten, en de focus op de belangen van de doelgroep. Als ervoor wordt gekozen om bezit uit te breiden is het noodzakelijk om te zorgen voor een sterkere positie in de lokale netwerken. Daarbij gaat het om contacten met gemeenten en collega-corporaties ten behoeve van het (gezamenlijk) verwerven van locaties.

Algemene corporaties staan niet per definitie positief tegenover uitbreiding van het bezit van de SSH in 'hun' gemeente of hebben nog weinig relatie gemaakt met SSH om positieve ervaring op te doen, waarbij het ongedeelde belang voorop staat.

Dat vraagt van SSH een extra investering in tijd en geld in het lokale netwerk.

Nauwere koppeling SSH en Jebber BV

Belanghebbenden zien theoretisch de meerwaarde van Jebber BV voor de SSH in relatie tot de bouwopgaven: de specifieke expertise voor wat betreft (campus)concepten voor studentenhuisvesting, de doorstromingsopgaven en de procesvereisten. Echter de meerwaarde van Jebber BV in de huidige praktijk staat voor sommige belanghebbenden wel ter discussie. Jebber BV is in de eerste jaren van de visitatieperiode enigszins “weggedreven” van de SSH-organisatie. Jebber BV wordt door de SSH de laatste tijd weer dichterbij gehaald. Gezien de markt- en bouwopgaven verdient het aanbeveling om de meerwaarde die de SSH en Jebber voor elkaar kunnen hebben, nogmaals te definiëren en opnieuw de (organisatie)structuur en procesinrichting daar op af te stemmen.

Flexibiliteit en risico

Er is behoefte aan flexibeler verhuuroplossingen bij de universiteiten en hogescholen. Het risico op leegstand ligt nu voornamelijk bij de onderwijsinstellingen. Die willen deze afspraken graag wijzigen. Tegelijkertijd wordt de looptijd van contracten te kort gevonden voor een lange termijn visie en aanpak. Let wel, het gaat hier niet om de reguliere leegstand zoals de corporaties die kennen. Het gaat om het beschikbaar houden van woningen of kamers voor een specifieke groep (internationale) studenten op één specifiek tijdstip. Het verdient aanbeveling hierover met de onderwijsinstellingen in gesprek te gaan.

Be good and tell it

De SSH publiceert op haar doelgroep afgestemde, toegankelijke informatie op haar website. Toch weten corporaties, gemeenten en onderwijsinstellingen maar gedeeltelijk wat de SSH aan specifieke acties en investeringen doet voor studenten. De SSH kan hierin nog verbeteren door hen vaker te informeren en mee te nemen met activiteiten die voor hen interessant zijn. Profileer je meer, bijvoorbeeld met de acties en creatieve oplossingen op het gebied van duurzaamheid. Belanghouders en studenten vinden dit in toenemende mate een belangrijk thema.

Hetzelfde geldt voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. De SSH pakt deze rol volwaardig op. Vooral het vormgeven van slimme samenleefcombinaties – autochtoon, allochtoon, met- en zonder handicaps, meer en minder weerbaar- oogsten waardering evenals het inclusieve maar niet dwingende beleid.

Innovatie kansen

De SSH schuwt experimenten niet. Wellicht kan dit specifiek voor het Utrecht Science Park nog verder worden uitgebouwd. Bijvoorbeeld door bij ontwikkeling van nieuwe complexen meer oog te hebben voor de toegankelijkheid van gebouwen en (een deel van) de kamers. En door een scherpere profilering ten behoeve van studenten met een beperking.

Het lokale vierkant

Onderwijs en huisvesting zijn aan elkaar verbonden. Goede studentenhuisvesting is één van de essentiële voorwaarden om goed onderwijs te kunnen volgen; hoger onderwijs is een motor voor de regionale en lokale economie. Derhalve zou studentenhuisvesting niet alleen in relatie tot de portefeuille bouwen/wonen/Ruimtelijke Ordening moeten worden beschouwd, maar ook in relatie tot economische zaken en onderwijs.

Diverse partijen hebben tijdens deze visitatie dan ook gepleit voor specifieke aandacht voor studentenhuisvesting binnen het lokale vierkant van gemeente/ SSH/ onderwijsinstellingen/ huurdersorganisaties. Dit past tevens in de visie van de SSH als ondersteuner van de Nederlandse kenniseconomie. Als commissie ondersteunen we dit pleidooi.

Verbeterpunten van belanghebbenden

De belanghebbenden hebben een hoge waardering voor het presteren van de SSH. Zij hebben ook verbeter suggesties voor de SSH meegegeven op de volgende aspecten: communicatie en profilering, beleidsontwikkeling, blijven aansluiten op de ontwikkeling van woonwensen van de doelgroep, samenwerking op het thema "Studentenhuisvesting van de Toekomst", uitbreiding van het bezit, versterken van het netwerk in Groningen en Rotterdam, nadenken over de toekomst van Jebber BV, bedrijfsvoering en uitvoering, transparantie in de kosten (huren en servicekosten) en verbetering van de mogelijkheden voor huisvesting van speciale doelgroepen.

B Scorekaart Stichting Studenten Huisvesting

| Perspectief | Beoordeling volgens meetschaal | | | | | | | | | | Gemiddeld cijfer | Weging | | |
|---|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|----|------------------|------------|-----|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | |
| Presteren naar Opgaven en Ambities | | | | | | | | | | | | 8,3 | | |
| Prestaties in het licht van de opgaven | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 9,0 | 8,0 | 7,0 | 8,0 | 8,0 | - | - | 8,1 | 75% | | |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | | | | | | 9,0 | 25% | | |
| Presteren volgens Belanghebbenden | | | | | | | | | | | | 7,7 | | |
| Prestaties volgens belanghebbenden | 7,6 | 8,4 | 7,3 | 7,3 | 8,0 | 7,7 | 7,3 | 8,2 | - | - | 7,7 | 50% | | |
| Relatie en communicatie | | | | | | | | | | | 8,0 | 25% | | |
| Invloed op beleid | | | | | | | | | | | 7,4 | 25% | | |
| Presteren naar Vermogen | | | | | | | | | | | | 8,0 | | |
| Vermogensinzet | | | | | | | | | | | 8,0 | 100% | | |
| Governance | | | | | | | | | | | | 7,7 | | |
| Strategievorming en prestatiesturing | Strategievorming | | | | | | | | | | 8,0 | 8,0 | 33% | |
| | Prestatiesturing | | | | | | | | | | 8,0 | | | |
| Maatschappelijke rol RvC | | | | | | | | | | | 8,0 | 33% | | |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie | | | | | | | | | | 7,0 | 7,0 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | | | | | | | | | | 7,0 | | | |
| 1 Thema 1: Beschikbaarheid | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 Thema 2: Betaalbaarheid | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 Thema 3: Duurzaamheid | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 Thema 4: Huisvesten van bijzondere doelgroepen | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 Thema 5: Huisvesten van internationale studenten | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 Thema 6: Kwaliteit woningen en dienstverlening | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 Thema 7: Sociale cohesie en uitstraling panden | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 Thema 8: Specifieke lokale prestaties | | | | | | | | | | | | | | |

C Scorekaart in beeld Stichting Studenten Huisvesting



D Samenvatting in beeld Stichting Studenten Huisvesting

Visitatie Stichting Studenten Huisvesting SSH

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen maart en augustus 2019.

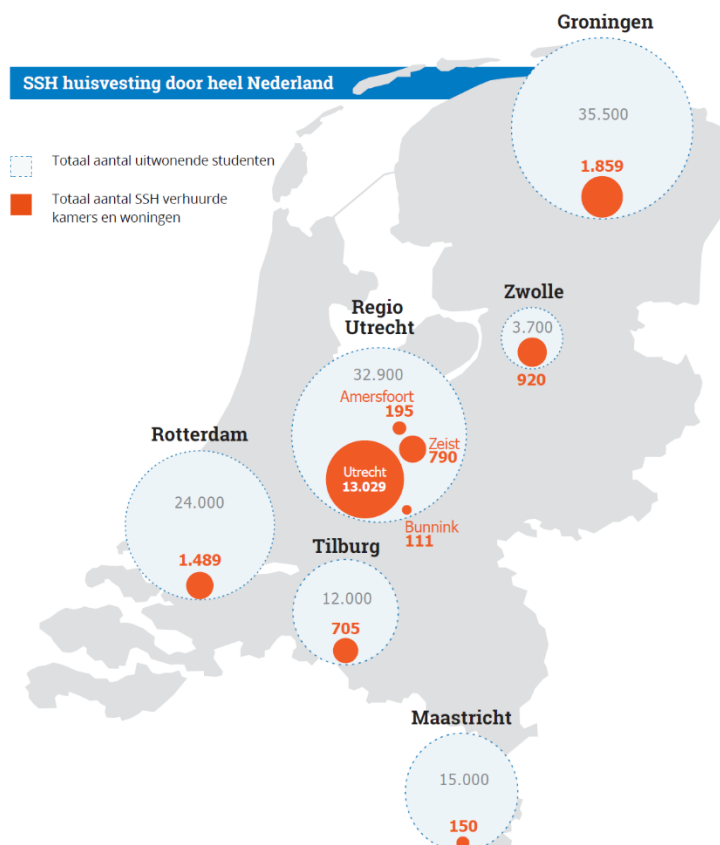
Raeflex constateert dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Korte schets Stichting Studenten Huisvesting SSH

SSH is een landelijk actieve studentenhuysvester, actief in de regio Utrecht, Amersfoort, Rotterdam, Tilburg, Zwolle, Maastricht en Groningen. Jaarlijks schrijven meer dan 10.000 studenten zich bij SSH in als woningzoekende. SSH verhuurt ruim 18.000 kamers en woningen. Ongeveer twee derde daarvan is eigendom van SSH, de overige verhuureenheden beheert SSH voor derden zoals corporaties, beleggers en onderwijsinstellingen.

Hieronder is de verdeling van het bezit over de diverse studentensteden afgebeeld.



Voortgekomen uit Utrecht heeft de SSH daar een bredere rol dan in de andere studentensteden.

De belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisatie BoKS (Bewonersoverleg Koepel SSH), de gemeenten Utrecht, Rotterdam en Bunnik (de gemeenten met prestatieafspraken), de Universiteit Utrecht, de Hogeschool Utrecht, de Rijksuniversiteit Groningen, de Hanze Hogeschool, Hogeschool Windesheim, de Erasmus Universiteit Rotterdam.

In Utrecht zijn ook de collega-corporaties Portaal, Mitros, GroenWest, Bo-Ex, en Habion actief. De SSH werkt met hen samen in de STUW. In Rotterdam zijn 17 corporaties actief, waaronder 5 grote: Woonstad, Vestia, Havensteder, Woonbron en SOR. De SSH hoort daar bij de kleinere corporaties. In Groningen zijn de corporaties Nijestee, De Huismeesters, Lefier en Patrimonium actief.

De SSH werkt samen met andere studentenhuysvesters in het samenwerkingsverband Kences.

Bij de SSH werken 125 medewerkers; in totaal 92,5 fte (jaarverslag 2017). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie.

Beoordelingen Stichting Studenten Huisvesting SSH

| Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie | | | |
|--|--|------|------|
| Perspectief | | 2015 | 2019 |
| Presteren naar Opgaven en Ambities | | 7,2 | 8,3 |
| Presteren volgens Belanghebbenden | | 7,4 | 7,7 |
| Presteren naar Vermogen | | 7,0 | 8,0 |
| Governance | | 6,4 | 7,7 |

Samenvatting in beeld Stichting Studenten Huisvesting SSH

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Groei bezit, SSH doet wat ze kan, creatieve financieringsconstructies nieuwbouw verbetering en beheer.
- Betaalbaarheid: gematigd huurbeleid, slooppanden voor tijdelijke verhuur.
- Duurzaamheid: fysieke maatregelen en acties gericht op gedrag . Label B in 2020.
- Huisvesten bijzondere doelgroepen: pakt volwaardige rol, creatieve oplossingen
- Specialist in huisvesting internationale studenten. Proces ingericht en cohesie bevorderd.
- Kwaliteit panden en dienstverlening: verschillen, eigen meting klanttevredenheid.
- Sociale cohesie en uitstraling: wordt veel aan gedaan. Stimuleren ontmoeting met fysieke ingrepen. Faciliteren wooncommissies. Iconische panden.

Prestaties volgens belanghebbenden

- Hoogste scores voor betaalbaarheid, huisvesten van internationale studenten en communicatie & relatie.
- Verbetersuggesties op aspecten communicatie en profilering, beleidsontwikkeling, blijven aansluiten op ontwikkeling woonwensen van de doelgroep, uitbreiding bezit, versterken netwerk in Groningen en Rotterdam, nadenken over toekomst Jebber BV, bedrijfsvoering en uitvoering, transparantie in kosten en verbetering van de mogelijkheden voor huisvesting van speciale doelgroepen.



18.153 vhe

Prestaties naar Vermogen

- Financieel gezond.
- Voldoet aan alle normen WSW.
- Ondernemend in inzet maatschappelijk vermogen, creatieve oplossingen, bezit en beheer.
- Lage bedrijfslasten, vergaand gedigitaliseerde processen, direct contact daar ingezet waar het effectief is.

Governance

- Goed gebruik van onderzoek en input belanghebbenden bij strategievorming.
- Sluitende beleidscyclus.
- Jaarlijks geactualiseerd ondernemingsplan en SVB.
- RvC heeft maatschappelijke doelen (KPI) geformuleerd in het verlengde van missie en visie en kiest bewust voor aanvullende informatiestromen.

E Reactie Stichting Studenten Huisvesting SSH



Reactie van de SSH

Resultaten

Het past de SSH om eerst naar de resultaten te kijken. Die zijn ronduit goed en op onderdelen beter dan dat. De SSH is trots op de uitkomsten. Het is fijn dat de inspanningen van de laatste jaren zijn gezien en gewaardeerd, al is er altijd meer te doen. Het is bovendien goed te zien dat op de punten waarbij in de vorige visitatie kritische noten werden geplaatst, duidelijke vooruitgang is geboekt. Dat gaat zowel om inhoudelijke prestaties, als om de sturing en de governance waarop de SSH volgens de commissie flinke stappen heeft gezet en nu goed scoort.

De SSH wil gekend zijn als een transparante en constructieve partij. Gewaardeerd om deskundigheid, snelheid van reageren en besluiten. En om actief en creatief meedenken. Het doet goed dat in het oordeel van belanghouders en de visitatiecommissie gereflecteerd te zien. Als landelijk werkende organisatie met erg veel belanghebbenden, met soms tegengestelde belangen, vindt de SSH het prettig dat er brede waardering is voor wat de SSH doet en hoe dat wordt aangepakt.

De SSH herkent de wijze waarop de commissie de organisatie, prestaties en toekomstige uitdagingen heeft geschetst. In een uiterst leesbaar en helder rapport bovendien. Met oog voor de bijzondere rol, positie, doelgroep en uitdagingen van de SSH als sociale studentenhuysvester.

Proces

Het proces van visitatie is soepel verlopen. De samenwerking met Raeflex was prettig en constructief. De communicatie steeds direct en duidelijk. De SSH is de commissie erkentelijk voor de bereidheid zich te verdiepen in de eigenaardigheden van de wereld waarin de SSH werkt én daarvoor een breed scala aan belanghebbenden te interviewen. De SSH is al die organisaties (of liever: mensen) dankbaar voor hun medewerking en feedback. De SSH is bezig haar Ondernemingsplan te herzien. Daarbij is de input van al die belanghebbenden uiterst waardevol.

Verbeteragenda

De inzet van de SSH zal zijn om de huidige scores zullen over vier jaar te evenaren en waar mogelijk te overtreffen. Dat zal niet meevallen: de tekorten zijn groot, de markt overspannen, de belastingen hoog en de middelen beperkt. Toch zet de SSH erop in dat over vier jaar kan worden vastgesteld dat vooruitgang is geboekt op die gebieden die de visitatiecommissie nu naar voren brengt als van belang of (verder) te verbeteren. Samengevat gaat het dan over:

1. Heldere richting, betere dialoog

De dialoog met het brede spectrum aan belanghouders zou beter gestructureerd, herkenbaarder en meer inhoudelijk kunnen. In combinatie met meer concreet gemaakte ambities, invloed op het doen en laten van de SSH en een betere verantwoording van keuzes en prestaties. In dat licht gaat de SSH meer inzetten op het "lokale vierkant", versus de meer traditionele driehoek (p. 41). Bijvoorbeeld door onderwijsinstellingen actiever te betrekken bij prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties.

2 Aanbod verruimen

De nood is hoog. Misschien wel hoger dan ooit. Er moeten keuzes gemaakt worden en er zijn natuurlijk andere afwegingen te maken (denk aan duurzaamheid), maar de noodzaak tot uitbreiding van het betaalbare aanbod staat buiten kijf. Dat is prioriteit 1.

3 Verdere profilering en inspanning voor bijzondere doelgroepen

Er is ruimte om nog iets nadrukkelijker in beeld te komen als het gaat om bijzondere doelgroepen die aansluiten bij de kernactiviteit van de SSH. Bijvoorbeeld jongeren die doorstromen uit de zorg én studenten met bijzondere behoeften, zoals internationale studenten, studenten met een beperking, topsporters en muzikanten.

4 Innovatie en digitalisering

Passend bij de belangstelling en leefgewoonte van de specifieke doelgroep kan de SSH meer agenda-stellend zijn, bij verdere digitalisering van dienstverlening en communicatie. Digitaal waar mogelijk, direct menselijk contact waar nodig, maar altijd persoonlijk.

5 Innovatie en duurzaamheid

Woningcorporaties hebben de rol van "startmotor" bij de verduurzaming van de woningvoorraad. De vraag is hoe in die rol de komende jaren de meeste toegevoegde waarde wordt geleverd. Gelet op het type bezit van de SSH (met de kennis en techniek van nu nog erg moeilijk fysiek te verduurzamen) én de doelgroep (jonge mensen met bijpassend gedrag én leerpotentie) gaat de SSH voorlopig de beste maatschappelijke bijdrage leveren door zich vooral te richten op slimme technologie in combinatie met gedragsverandering.

6 Integratie en heldere positionering Jebber

De SSH biedt op verschillende plekken verschillende producten aan voor studenten én in Utrecht, ook voor starters via de dochteronderneming Jebber. Zowel vanuit de SSH als vanuit Jebber wordt ontwikkeld. Belanghouders hebben aangegeven soms niet goed te kunnen doorgronden wat de SSH waar om welke reden doet en wat daarbij de rol en doelen van Jebber zijn. Meer integratie ten behoeve van efficiency en helderheid is gewenst. In combinatie met meer duidelijkheid over de primaire doelen van de SSH, de positie van Jebber als ontwikkelaar van de SSH én meer samenhang tussen verschillende segmenten: van tijdelijk onzelfstandig en zelfstandig wonen voor studenten naar doorstroming naar starterswoningen voor afgestudeerden.

7 Meer greep op productie en prestatie

Over presteren naar vermogen was het oordeel goed. Toch is er ruimte voor verbetering door net wat meer greep te krijgen op de (planning van de) productie en de financiële parameters. Dan zou met name wat snellere en sterkere groei van de portefeuille mogelijk moeten zijn dan tot op heden en tot nog toe voorzien.

Mede namens de RvC van SSH,

Rob Donninger
Directeur-bestuurder

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Stichting Studenten Huisvesting SSH

Reden voor visitatie

In februari 2019 heeft de SSH opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor de SSH de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren de interesse in aanbevelingen over de maatschappelijke oriëntatie (de rol/ taak van en de grenzen daarvan) en het functioneren en managen van het lokale vierkant (gemeenten, corporaties, huurdersorganisaties, onderwijsinstellingen).

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen maart 2019 en augustus 2019. De face to face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 18 april en 9 mei 2019 met de voltallige visitatiecommissie.

Raeflex constateert dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Het visitatieproces

Op basis van alle door Stichting Studenten Huisvesting SSH verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick off. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 18 april en 9 mei 2019. Daarnaast heeft de commissie telefonische interviews gehouden tussen 9 mei en 1 juli 2019.

De commissie heeft gesproken met belanghebbenden in alle steden waar de SSH actief is waardoor een goed beeld van het maatschappelijk functioneren van de SSH is gevormd. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Stichting Studenten Huisvesting SSH, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2015 tot en met 2018.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A.H. Grashof, (voorzitter), mevrouw T. Booi (algemeen commissielid), en mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Stichting Studenten Huisvesting SSH

De SSH Utrecht is opgericht in 1956 voor de huisvesting van studenten van de Universiteit Utrecht. De organisatie is na fusie en overnames uitgegroeid tot de SSH die nu 18.153 woningen en kamers beheert (waarvan ruim 11.000 in eigendom en bijna 6.700 in beheer voor derden). Naast Utrecht is SSH inmiddels actief in nog 8 gemeenten: Bunnik, Zeist, Amersfoort, Rotterdam, Tilburg, Zwolle, Maastricht en Groningen.

De belangrijkste gemeenten waar SSH actief is:

- Utrecht (ongeveer 13.000 vhe, waarvan 9.320 in eigendom),
- Rotterdam (circa 1.800 vhe, waarvan ruim 1.500 in eigendom)
- Zwolle (circa 1.000 vhe, waarvan 167 in eigendom).

Gemeenten waar SSH wooneenheden beheert van andere eigenaren:

- Groningen (circa 2.000 vhe),
- Tilburg (circa 700 vhe),
- Amersfoort (circa 300 vhe)
- Maastricht (circa 125 vhe).

Aangezien de SSH voortkomt uit Utrecht en daar het grootste deel van haar bezit heeft, dat ook een substantieel deel van de woningvoorraad in Utrecht is, wordt de SSH in Utrecht als een van de lokale corporaties gezien. De SSH maakt deel uit van de STUW en is meer betrokken bij de bredere opgaven van de stad. De SSH heeft daar een bredere rol dan elders, waar de SSH zich nagenoeg alleen op (internationale) studenten richt. De SSH werkt samen met veel verschillende partijen: gemeenten, Bewonersoverleg Koepel SSH (BoKS), onderwijsinstellingen, zorginstellingen, collega-corporaties (ook in de STUW en in Kencesverband).

Met drie gemeenten (Utrecht, Rotterdam en Bunnik) en de huurdersorganisatie BoKS heeft de corporatie prestatieafspraken gemaakt. Hierbij zijn ook afspraken over de huisvesting van statushouders en bijzondere doelgroepen, naar rato van het betreffende SSH-bezit daar.

Naast de gemeenten waarmee de SSH prestatieafspraken maakt zijn vooral ook de onderwijsinstellingen belangrijke stakeholders: de Universiteit Utrecht, de Hogeschool Utrecht, de Hogeschool voor de Kunsten Utrecht, de Hanze Hogeschool, Hogeschool Windesheim, de Rijksuniversiteit Groningen, de Erasmus Universiteit Rotterdam en de Universiteiten van Maastricht en Tilburg. De SSH spreekt dan ook niet over de lokale driehoek (gemeente- corporatie - huurdersorganisatie) maar over het vierkant (onderwijsinstellingen) waarbinnen zij haar maatschappelijk functioneren vormgeeft. In de regio Utrecht zijn ook de collega-corporaties Portaal, Mitros, GroenWest, Bo-Ex, Lekstede Wonen en Habion actief. In Rotterdam zijn 17 corporaties actief, waaronder 5 grote: Woonstad, Vestia, Havensteder, Woonbron en SOR. De SSH is daar een van de kleinere corporaties. Onderdeel van Woonstad is Stadswonen, gericht op huisvesting van jongeren en studenten. Groningen is het werkgebied van corporaties Nijestee, De Huismeesters, Lefier en Patrimonium.

Bij de SSH werken 125 medewerkers; in totaal 92,5 fte (jaarverslag 2017). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Op 1 maart 2019 trad een nieuwe bestuurder aan. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie.

1.2 Werkgebied Stichting Studenten Huisvesting SSH

De SSH is werkzaam in Utrecht, Bunnik, Zeist, Amersfoort, Rotterdam, Tilburg, Zwolle, Maastricht en Groningen. De SSH bezit woningen en kamers voor studenten in grote studentensteden in Nederland en woningen voor starters in Utrecht. Dit werkgebied is te kenmerken als een stedelijke omgeving.

| Stad | Aantal inwoners | Aantal studenten | Aantal uitwonende studenten |
|------------|-----------------|------------------|-----------------------------|
| Amersfoort | 155.226 | 1.990 | 1.530 |
| Groningen | 231.000 | 55.190 | 35.070 |
| Maastricht | 122.723 | 21.480 | 15.540 |
| Rotterdam | 638.712 | 62.250 | 25.150 |
| Tilburg | 215.521 | 26.750 | 11.810 |
| Utrecht | 347.483 | 62.200 | 27.360 |
| Zwolle | 126.116 | 19.230 | 3.430 |

(Bron: AlleCijfers.nl en Kences.nl)

In de afgelopen jaren is in Nederland de vraag naar studentenhuisvesting toegenomen en dat geldt in versterkte mate voor internationale studenten. Door de demografische ontwikkeling (ontgroening) zal het aantal studenten de komende jaren geleidelijk afvlakken en daarna iets afnemen. In de studentensteden waar SSH bezit heeft, wordt de komende acht jaar een lichte daling verwacht van de vraag van Nederlandse studenten. De invoering van het leenstelsel voor studenten heeft invloed op de vraag naar studentenhuisvesting.

De vraag naar huisvesting van internationale studenten - exchangestudenten, buitenlandse diploma-studenten en promovendi – steeg in de visitatieperiode fors en zal naar verwachting sterk verder groeien.

In Utrecht is er in de visitatieperiode sprake van een gespannen woningmarkt. De vraag van starters zal voorlopig groot blijven. Betaalbaar aanbod voor deze groep is beperkt beschikbaar. Andere woningcorporaties hebben eveneens woningen die geschikt zijn voor starters, maar de wachtlijsten zijn lang. SSH heeft in 2010, samen met Mitros, haar dochteronderneming Jebber BV opgericht die woningen ten behoeve van doorstroming van afgestudeerden en voor overige starters op de woningmarkt ontwikkelt, verhuurt en beheert. Inmiddels is Jebber BV 100% dochter van de SSH.

2 Thema's, kwaliteit en proces prestatieafspraken

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die SSH Utrecht heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeenten in haar werkgebied en de huurdersbelangenvereniging. Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van de SSH Utrecht met de huurdersbelangenvereniging en de gemeenten en voor zover relevant, ook landelijke prestatieafspraken. De daaropvolgende paragrafen gaan in op enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek.

2.1 Thema's van de prestatieafspraken

Prestatieafspraken SSH

De SSH heeft in 2016, 2017 en 2018 prestatieafspraken gemaakt in drie gemeenten: Utrecht, Rotterdam en Bunnik. De SSH stuurt jaarlijks een bod aan alle gemeenten waar de SSH bezit heeft (In gemeenten waar de SSH geen bezit heeft is dat verplicht nog zinvol). Van de gemeenten waar de SSH bezit heeft, hebben er drie aanleiding gezien om over te gaan tot het maken van prestatieafspraken. Hieronder volgt een overzicht per gemeente.

Utrecht

Beschikbaarheid

- Er is op stedelijk niveau afgesproken dat het aanbod aan sociale woningen zal toenemen: de kernvoorraad stijgt of blijft tenminste gelijk (2017). Sociale huurwoningen: 480 meer, kernvoorraad 318 meer (2017).
- Het aantal zelfstandige huurwoningen is tenminste 3.481 per 1-1-2020.
- De kernvoorraad is tenminste 2600 woningen waarvan 2500 onder de eerste aftoppingsgrens per 1-1-2020.
- Vanaf 2019 komen er 590 sociale huurwoningen bij en tot 2020 nog 272.
- De SSH heeft afspraken gemaakt over de bouw van 750 woningen in project De Kwekerij.
- 2016: 1000 Vhe erbij van SSH of Jebber BV.

Duurzaamheid

- Op het gebied van duurzaamheid streven de corporaties ernaar te zorgen dat hun bezit in 2020 gemiddeld label B heeft en een Energie Index van 1,3. Afgesproken is verder dat SSH in 2020 geen woningen met een label lager dan D heeft en dat een methodiek ontwikkeld wordt om het energiegebruik van onzelfstandige wooneenheden in beeld te brengen.
- Verder zijn er afspraken over de inkoop van groene stroom (wind; uit Nederland) en compensatie met bosbouw. In 2016 werd afgesproken dat SSH duurzaam gedrag van huurders stimuleert, dat er zonnepanelen worden geplaatst en dat in complex IBB kozijnen worden vervangen en dubbel glas geplaatst.
- Project De Kwekerij wordt gasloos.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

- De corporaties beschouwen het huisvesten van vergunninghouders als hun verantwoordelijkheid.
- SSH huisvest vergunninghouders op basis van jongerencontracten.
- Huisvesten van studerende vergunninghouders: 10 tot 15 per jaar.
- Uitstroom uit maatschappelijke opvang en geestelijke gezondheidszorg: zorggeschikte woningen, Wonen op Maat.
- Redelijke spreiding over complexen om segregatie tegen te gaan.

Betaalbaarheid

Afspraken over gematigd huurbeleid:

- geen inkomensafhankelijke huurverhoging tot 2020;
- huurverhoging met maximaal het inflatiepercentage;
- aftoppen op kwaliteitskortingsgrens (euro 410) voor zelfstandige eenheden;
- huurkorting voor jongeren onder de 23 voor zelfstandige eenheden;
- bepaald vrijwilligerswerk levert huurkorting op;
- huurverlaging voor huishoudens met een te hoge huurquote;
- 2018: 70 procent van alle aangeboden zelfstandige woningen heeft een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens; 58 procent onder de 1^e aftoppingsgrens.

Internationalisering

- Er is voldoende aanbod voor de toenemende vraag naar short stay woningen.
- Short stay concentreert zich op de Uithof.
- Experimenteren met instrumenten om de toegankelijkheid voor internationale studenten te vergroten.

Overige

- Friendscontracten (verhuur van een woning aan meer dan een huurder) en tijdelijke contracten invoeren voor 50 vhe.
- Afvalprobleem complex Cambridgelaan oplossen.
- 2016: Faciliteren initiatieven op het gebied van zelfbeheer. Vanaf september 2015 zijn er studenten die, tegen vergoeding, de rol van beheerder vervullen.
- 2016: Woningen van voldoende kwaliteit.
- Bij groot onderhoud ook energiebesparende maatregelen nemen.
- Bij nieuwbouw en renovatie: voldoen aan politie keurmerk veilig wonen, tot 2020 voor 800 woningen.
- Aandacht voor brandveiligheid bij kadastraal splitsen.

Rotterdam

Marketing

De SSH heeft afgesproken mee te werken aan een marketingstrategie om Rotterdam als studentenstad op de kaart te zetten.

Doorstroming

Ook is afgesproken de doorstroming te stimuleren van afgestudeerden naar een andere woning in Rotterdam. Het streven is te gaan werken met combi-inschrijvingen (Woningnet Rijnmond en de SSH).

Beschikbaarheid

Transformatie bestaand vastgoed: De SSH heeft afgesproken deel te nemen aan het aanbestedingstraject van een locatie op campus Woudenstein. Hiervoor is een investeringsbedrag gereserveerd. Beoogd resultaat: +240 vhe.

Woningvoorraad met toekomstwaarde en basis op orde

- Versnelling verduurzaming: verlichting verduurzamen d'Blauwe Molen en Overhoningen, nieuwbouw wordt gasloos.
- Duurzaamheidsprojecten met bewoners.
- Nieuwe contracten voor zo groen mogelijke energie: 100 procent wind uit Nederland en bosbouw compensatie voor de CO₂-uitstoot van het gasgebruik.
- Planmatig Onderhoud budget van euro 250.000 in 2017.
- Problemen ventilatie pand Prinsendam verhelpen.
- Verbeteren uitstraling Struisenburgdwarsstraat.
- Tegengaan fietsendiefstal.
- Bewonersparticipatie: BoKS opzetten in Rotterdam.

Betaalbaarheid

- Huurverhoging met het inflatiepercentage voor kamers, geen huurverhoging voor woningen.
- Jongeren krijgen een tijdelijke huurkorting zodat ze in aanmerking komen voor huurtoeslag.
- De streefhuur van zelfstandige eenheden is gemaximeerd op de 1^e aftoppingsgrens.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

- SSH neemt haar aandeel in de huisvesting van bijzondere doelgroepen.
- SSH huisvest vergunninghouders tot 27 jaar.
- Uitvoeren van een woonproject in 2018.

Leefbaarheid

- Budget voor bewonersinitiatieven op het gebied van leefbaarheid, duurzaamheid en participatie.

Bunnik

Duurzaamheid

- Met de gemeente Bunnik is afgesproken dat de SSH daken beschikbaar stelt voor het plaatsen van zonnepanelen als huurders of omwonenden daartoe het initiatief nemen.
- Daartoe was complex Vletweide aangewezen maar in het licht van de complexstrategie (sloop/ nieuwbouw) moet deze afspraak worden herzien. Tot de sloop wordt regulier onderhoud gedaan.

Beschikbaarheid

- Alle woningen blijven DAEB, geen sloop, verkoop of liberalisering.

Betaalbaarheid

- 80 procent van de aangeboden woningen heeft een huur tot de 2^e aftoppingsgrens.

Huisvesten urgente doelgroepen

- Voldoen aan de opgave; monitoring i.s.m. woningcorporatie Portaal.

Landelijke convenanten

Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting

In november 2011 werd het Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting 2011 – 2016 ondertekend. Bij dit actieplan zijn betrokken Kences (brancheorganisatie voor studentenhuisvesting), de vereniging van universiteiten VSNU, de HBO-raad, Vastgoedbelang, (vereniging van particuliere beleggers in vastgoed), de Landelijke Studenten Vakbond, de vier grootste gemeenten en de Kennissteden (Amsterdam, Delft, Den Haag, Eindhoven, Enschede, Groningen, Leiden, Maastricht, Nijmegen, Rotterdam, Tilburg, Utrecht en Wageningen). Doelstelling was extra studentenhuisvesting tussen 2011 en 2016 en verbetering van de samenwerking tussen alle betrokken partijen. Belangrijke thema's waren: wegnemen van knelpunten (bijvoorbeeld in bouwregels, het woningwaarderingstelsel, bestemmingsplannen en geluid- en parkeernormen), transformatie van leegstaand vastgoed, financiering van meer nieuwbouw. In het plan is de inzet per partij opgenomen: gemeenten, hoger onderwijsinstellingen, studentenhuisvesters (verenigd in Kences), particuliere verhuurders, studenten en het ministerie van BzK. Er zijn afspraken gemaakt over de lokale invulling en monitoring.

De studentenhuisvesters verenigd in Kences zetten zich in voor de beschikbaarheid van betaalbare woonruimte voor studenten. Zij zouden zorgen voor de bouw van 16.000 nieuwe eenheden studentenhuisvesting tot 2016. Dit impliceerde een investering van ruim 1 miljard euro. Dat zou leiden tot vergroting van hun marktaandeel, hetgeen resulteert in een lagere gemiddelde huurprijs voor studenten. Studentenhuisvesters zoeken actief naar collegiale financiering binnen de sector. Vanuit het Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting wordt het mogelijk en wenselijk geacht dat woningcorporaties reguliere woningen omzetten naar studentenhuisvesting. Kences en haar deelnemers blijven zich de komende jaren inzetten voor de vergroting van kennis en kunde ten behoeve van de studenten- huisvestingbranche, door het doen van onderzoek en het ontwikkelen van vernieuwende instrumenten.

In oktober 2018 werd het door de deelnemende partijen ondertekende actieplan voor de jaren 2018 -2021 naar de Tweede Kamer gestuurd.

In dit actieplan zijn afspraken gemaakt over:

1. het verbeteren van de (cijfermatige) inzichten over de (verwachte) vraag naar en het (gewenste) aanbod van studentenhuisvesting;
2. planvorming en concrete (productie)afspraken tussen lokale partijen en
3. het versterken van de informatiepositie van studenten.

In het plan zijn streefaantallen voor de coalitieakkoorden voor de kennissteden opgenomen; zie de hierna volgende tabel.

Streefaantallen studentenhuisvesting kennissteden

| Stad | Aantallen | Periode | Bijzonderheden |
|------------|--------------------------------|-----------|--|
| Groningen | | | In verband met verkiezingen nog geen streefgetallen bekend |
| Maastricht | 870 permanent en 300 tijdelijk | 2018-2020 | Afronden programma studentenhuisvesting 2016-2020. Verdere groei na 2021 accommoderen door flexibele schil van studentenhuisvesting middels herontwikkeling en campuswonen |
| Rotterdam | 2.000 | 2018-2022 | Al dan niet in tijdelijke of mobiele varianten |
| Tilburg | - | - | Profileren als internationale stad met aantrekkelijk vestigingsklimaat voor o.a. studenten |
| Utrecht | Tussen de 2.050 en 2.750 | 2018-2022 | Het geactualiseerde actieplan studentenhuisvesting doorzetten; gemengde woonconcepten stimuleren |

Energieconvenant

In het **Convenant Energiebesparing Huursector** van 28 juni 2012, als onderdeel van het **Energieakkoord**, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer hebben geïnvesteerd in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en dat de sector er ook voor zal zorgen dat alle woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de **Woonagenda 2017-2021** met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord¹. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben. technologie.

De prestaties, zoals door de SSH Utrecht geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vier perspectieven van de methodiek. In bijlage 7 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit van de prestatieafspraken volgens de belanghebbenden

Regio Utrecht

Hieronder vallen zowel de stad Utrecht als Bunnik. De studentenpopulatie is belangrijk voor het karakter van de stad. SSH staat voor betaalbare studentenhuisvesting en behartigt in diverse gremia de belangen van studenten (bijvoorbeeld als het gaat om afspraken met energieleveranciers). De SSH levert haar aandeel in het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De SSH werkt op het Utrecht Science Park actief samen met de onderwijsinstellingen om de woon- en verblijfskwaliteit te verhogen.

Bunnik

De SSH heeft volgens belanghebbenden in Bunnik een voorbeeldrol als het gaat om de digitalisering van het verhuurproces. De corporatie doet goed en volledig mee in het lokale netwerk. Projecten als Vletweide en de energie-postcoderoos lopen goed.

Rotterdam

De huidige afspraken zijn gericht op de marketing van Rotterdam als studentenstad, doorstroming en aanbodvergroting. Studenten zijn belangrijk in de stad en in het woonbeleid. Rotterdam is een stad met gemiddeld lage inkomens en wil graag studenten na hun studie vasthouden. Er zijn prestatieafspraken met 11 corporaties: 5 grote en 6 kleine, waaronder SSH. De prestatieafspraken hebben een integraal karakter hebben en sluiten op goed aan op de diversiteit van de Rotterdamse woonopgaven.

Met de andere gemeenten waar de SSH actief is, zijn geen prestatieafspraken gemaakt.

1 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

De gemeente **Maastricht** wil de komende jaren actiever zijn op het gebied van studentenhuisvesting. De andere corporaties die op het gebied van de huisvesting van studenten actief zijn, laten het volgens de gemeente de afgelopen jaren afweten. De gemeente ziet de SSH Utrecht als een professionele deskundige partij die gespecialiseerd is in studentenhuisvesting en zou graag met de SSH willen samenwerken. De SSH zou haar rol breder kunnen oppakken, ze mag meer ambities tonen en structureler contact onderhouden op ambtelijk én bestuurlijk niveau.

In **Groningen** heeft de SSH geen eigen bezit, doch beheert het studentenvastgoed. De gemeente maakt derhalve afspraken met de corporaties die eigenaar zijn van de studentenwoningen. Ook de gemeente Groningen ziet de SSH als een specifieke deskundige op het gebied van studentenhuisvesting en vermoedt dat de SSH een grotere rol zou kunnen spelen, zeker indien zij het studentenvastgoed van de corporaties zou kunnen verwerven. De Hanze Hogeschool en de RUG vinden de SSH van grote toegevoegde waarde, vooral daar waar het gaat om huisvesting van internationale studenten. Dat is een specialisme met eigen karakteristieken dat de SSH goed beheerst.

Naast prestatieafspraken met gemeenten heeft de SSH zakelijke samenwerkingsafspraken met **universiteiten en hogescholen**. Deze zijn vastgelegd in convenanten en hebben betrekking op beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en vergoedingen voor beheer. De afspraken betreffen huisvesting van diverse doelgroepen: studenten, internationale studenten en promovendi, die huisvesting zoeken voor jaren, een of twee semesters of voor de periode van de summerschools. Allen hebben de wens het aanbod te vergroten. Met name in Utrecht en Groningen zouden de onderwijsinstellingen het risico van leegstand², waar zij in de afgelopen jaren de kosten van hebben aanvaard, willen verschuiven naar de SSH. De SSH is immers specialist op het gebied van verhuren van woonruimte. De onderwijsinstellingen zouden graag willen werken aan de studentenhuisvesting van de toekomst: meer gericht op community building en integratie van sport en maatschappelijk actief zijn in een vorm van wonen.

Kwaliteit van de prestatieafspraken: beschouwing van de commissie

Utrecht

De prestatieafspraken in Utrecht zijn wederkerig: er zijn afspraken met de gemeente inzake de grondprijzen, onderzoek en inzet voor sociale huurwoningen in projecten. De prestatieafspraken in Utrecht zijn actueel, concreet en meetbaar.

Bunnik

De prestatieafspraken in Bunnik hebben een meer algemeen en procesmatig karakter. De prestatieafspraken lijken niet wederkerig: er zijn geen afspraken voor de gemeente vastgelegd. De prestatieafspraken zijn wel actueel.

² Dit is niet de reguliere leegstand zoals corporaties die kennen, maar het beschikbaar houden van woonruimte voor een specifieke doelgroep op een specifiek tijdstip.

Rotterdam

De SSH heeft in Rotterdam een beperkte rol in het tot stand komen van de prestatieafspraken. Prestatieafspraken over de omvang van de voorraad zijn concreet en meetbaar.

De overig prestatieafspraken in Rotterdam hebben een meer algemeen en procesmatig karakter. De prestatieafspraken in Rotterdam zijn wederkerig: de verantwoordelijkheid van de gemeente voor initiatieven en coördinatie is vastgelegd, evenals voor het tot stand komen van een Rotterdams energie- en klimaatakkoord, gegevensuitwisseling en monitoring.

2.3 Kwaliteit van het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken

Hoe is het proces verlopen

In 2011 zijn in **Utrecht** prestatieafspraken tussen de gemeente en de corporaties vastgelegd in 'Bouwen aan de Stad, Utrechtse samenwerkingsafspraken gemeente en woningcorporaties 2011- 2015'. De corporaties die verenigd zijn in de STUW, de huurdersorganisaties en de gemeente maken jaarlijks prestatieafspraken. Deze worden vastgesteld voor een periode van 5 jaar, waarbij de prestaties in het eerste jaar zo concreet mogelijk zijn omschreven en in de periode van 4 jaar daarna meer het karakter hebben van een doorkijk. Hiermee wordt aangesloten bij de werkwijze zoals beschreven in de Woningwet 2015. De eerder gemaakte afspraken blijven staan, voor zover deze niet in deze nieuwe afspraken geactualiseerd zijn.

Maatschappelijke investeringen door corporaties krijgen hun verankering in het volkshuisvestingsbeleid dat de gemeente vaststelt. De gemeente Utrecht heeft dat gedaan in de geactualiseerde Woonvisie 2015. Iedere corporatie doet een voorstel van haar bijdrage aan de gemeente: het bod. Dit bod gaat vergezeld van een financiële onderbouwing met zicht op de investeringsruimte van de corporatie. Vervolgens komen corporatie, gemeente én de huurdersorganisatie tot het maken van prestatieafspraken. Dit is een cyclisch proces dat jaarlijks wordt herhaald.

De huurdersorganisaties van de corporaties zijn betrokken per corporatie en op stedelijk niveau, gedurende het gehele proces. De gemeente heeft op drie momenten klankbordbijeenkomsten georganiseerd met als doel de betrokken huurdersorganisaties met elkaar in gesprek te brengen en extra gelegenheid te geven gesprekspunten aan te dragen, zowel inhoudelijke als procesmatige. Deze punten zijn betrokken in de onderhandelingen.

Het proces om te komen tot prestatieafspraken met de gemeente **Bunnik** verliep eenvoudig. De SSH stuurde in juni 2017 haar bod aan de gemeente Bunnik. In het najaar van 2017 vond op ambtelijk niveau overleg plaats. De SSH heeft voorgesteld om ook een bestuurlijk overleg te organiseren, maar dat was voor de gemeente niet noodzakelijk. Het college heeft ingestemd met de afspraken en de ondertekening door de drie partijen heeft per post plaatsgevonden. In juni 2018 werd opnieuw een bod uitgebracht. Na telefonisch overleg op ambtelijk niveau stelde de gemeente Bunnik voor de bestaande afspraken te verlengen. Het voorstel werd besproken met BoKS. Toen die had daartegen geen bezwaar had, heeft opnieuw een schriftelijke tekenronde per post plaatsgevonden.

Rotterdam

De prestatieafspraken zijn gebaseerd zijn op de op 1 maart 2016 door de college vastgestelde woonvisie 2030, waarvan de grondslag destijds is afgestemd met de huurdersorganisaties en corporaties. Over de woonvisie vond in november 2016 een raadgevend referendum plaats. De opkomstdrempel werd niet gehaald, wat betekende dat het Rotterdamse gemeentebestuur zijn plannen kon uitvoeren. De prestatieafspraken werden pas in december getekend.

Het maken van de prestatieafspraken verloopt verder op de standaardwijze: de corporaties doen een bod voor 1 juli, er is gezamenlijk overleg waarbij de huurdersorganisaties betrokken zijn, er worden gezamenlijke afwegingen gemaakt en de uiteindelijke afspraken worden vastgelegd. In Rotterdam is bewust gekozen voor een looptijd van een jaar omdat door een beperkte looptijd het meest optimaal aangesloten kan worden bij de actualiteiten in de verschillende woonopgaven.

De inbreng van SSH wordt gewaardeerd door de partners in het lokale netwerk: SSH is goed bezig, zichtbaar en je kunt goed afspraken met SSH maken. De gemeente is blij met de overname door SSH van panden van Vestia. De gemeente Rotterdam ziet voordelen in het actief zijn van twee studentenhuysvesters in de stad: het leidt tot gezonde competitie en innovatie. Nadeel is dat studenten zich moeten inschrijven bij twee woonruimteverdeelsystemen. De gemeente vindt SSH kieskeurig in het kiezen van locaties voor uitbreiding.

De prestatieafspraken worden in alledrie de gemeenten gemonitord en jaarlijks geëvalueerd.

Wat vinden de betrokken partijen van het verloop van het proces

Het proces om te komen tot prestatieafspraken is de afgelopen jaren in **Utrecht** niet zo soepel verlopen. De gemeente heeft grote ambities op diverse gebieden. Door wisselingen van ambtelijke gesprekspartners en matige opvolging van afspraken en actiepunten was er sprake van een moeizaam proces. Corporaties kregen herhaaldelijk laat of geen antwoord op hun bod. De dit jaar aangetreden wethouder heeft volgens betrokkenen een positieve invloed op het tot stand komen van nieuwe prestatieafspraken.

Uit de documentatie blijkt dat Huurdersorganisatie BoKS een belangrijke rol speelt, goed meedenkt, goede ideeën heeft en volop input levert.

BoKS is tevreden over de wijze waarop zij betrokken is bij het proces om te komen tot prestatieafspraken. SSH bereidt een bod voor waarop BoKS kan reageren. Daar aan voorafgaand zijn er al informele overleggen geweest. BoKS geeft aan dat hun voorstellen en adviezen serieus worden genomen en geregeld overgenomen, bijvoorbeeld het reserveren van maximaal 15 procent van de eenheden per complex voor bijzondere doelgroepen.

De gemeente **Rotterdam** waardeert het dat de SSH structuur geeft op voor hen en de SSH belangrijke thema's. De corporaties dragen bij aan de thema's voor de actuele woonvisie. De prestatieafspraken zijn voor de gemeente Rotterdam geen doel, maar een praktisch middel om samen te werken in de uitvoering van het woonbeleid en elkaars maatschappelijke activiteiten op elkaar af te stemmen en draagvlak te creëren.

Er zijn nu twee keer prestatieafspraken gemaakt, voorkomen moet worden dat het routine wordt. De volgende stap van de gemeente is het maken van afspraken met de onderwijsinstellingen.

Beschouwing van de commissie

Nauw betrokken bij de Stichting Utrechtse Woningcorporaties (STUW) levert SSH door haar oplossingsgerichte en creatieve aanpak een waardevolle bijdrage aan de volkshuisvesting in **Utrecht**, breder dan alleen op het gebied van de studentenhuisvesting.

In **Bunnik** is de betrokkenheid van de SSH passend gezien de ambities van de gemeenten en de SSH en wordt ook zo gewaardeerd.

De SSH zit in **Rotterdam** minder aan tafel dan verwacht mag worden op basis van de ambities die zowel de SSH als de gemeente hebben. En ook op basis van de toegevoegde waarde die de SSH met Jebber BV (starters) en het huisvesten van bijzondere doelgroepen in Utrecht al weet te verwezenlijken.

Verbeterpunten

Goede huisvesting voor reguliere studenten, internationale studenten, promovendi en medewerkers van onderwijsinstellingen evenals behoud van goed opgeleid potentieel (doorstroming) zijn belangrijk voor de economische ontwikkeling van een stad. Het reguliere proces van het maken van prestatieafspraken past minder goed bij de specifieke uitdagingen en opgaven in relatie tot de huisvesting van studenten. Voorbeeld daarvan zijn de grotere fluctuatie van studentenaantallen, vergeleken met de reguliere sociale huursector, en het steeds sterker internationaal wordende karakter van universiteiten. Daarom is het voor studentenhuisvesters aan te bevelen om de prestatieafspraken te maken met een vierde partij aan tafel: de onderwijsinstellingen. Daarmee zou het lokale vierkant waarbinnen de SSH haar maatschappelijke prestaties verwezenlijkt, een formele verankering krijgen.

De voordelen zijn dat samenwerking van onderwijs en bedrijfsleven (internationale studenten, summerschools, campus versus bedrijvigheid, nieuwbouw), bijzondere doelgroepen binnen de studentenpopulatie en leefbaarheid gemakkelijker een plaats krijgen in de prestatieafspraken. En specialistische kennis en ervaring, vanuit diverse invalshoeken, kan worden ingebracht, wat zorgt voor betere verankering van studentenhuisvesting in de prestatieafspraken en meer zicht op mogelijkheden en kansen in de stad.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties. Daarnaast zijn ze aangevuld, indien relevant, met de afspraken met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de SSH participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of de SSH de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

De thema's voor de beoordeling zijn vastgesteld op basis van de prestatieafspraken in overleg tussen de SSH en de visitatiecommissie. Enkele belanghebbenden hebben hun oordeel over specifieke lokale prestaties die naar hun mening extra aandacht verdienen toegevoegd; dit betrof de regio Utrecht. Omdat de commissie en de belanghebbenden dezelfde thema's moeten beoordelen, geeft de commissie hierover ook haar oordeel. De commissie heeft ten eerste de prestaties beoordeeld in relatie tot de prestatieafspraken in de drie steden waar SSH prestatieafspraken heeft gemaakt; dit is zichtbaar in de tekst per thema. Vervolgens heeft de commissie in haar oordeel tevens de prestaties in relatie tot de opgaven laten meetellen in de andere steden waar de SSH actief is. De opgaven in deze steden heeft de SSH zich gesteld zijn gesteld in nauwe afstemming met de corporaties waarmee de SSH in die steden samenwerkt. De commissie heeft alle informatie gebruikt die haar ter beschikking werd gesteld, schriftelijk en in de interviews met de SSH en met de overige belanghebbenden uit het gehele werkgebied. Daarmee gaan de oordelen van de commissie in dit hoofdstuk en die van de belanghebbenden in hoofdstuk 4 over dezelfde thema's en het gehele werkgebied.

| Presteren naar Opgaven en Ambities | | | |
|--|--------|------------|------------|
| | Cijfer | Cijfer | Weging |
| Prestaties in het licht van de opgaven | | 8,1 | 75% |
| Thema 1: Beschikbaarheid | 8,0 | | |
| Thema 2: Betaalbaarheid | 9,0 | | |
| Thema 3: Duurzaamheid | 8,0 | | |
| Thema 4: Huisvesten van bijzondere doelgroepen | 9,0 | | |
| Thema 5: Huisvesten van internationale studenten | 8,0 | | |
| Thema 6: Kwaliteit woningen en dienstverlening | 7,0 | | |
| Thema 7: Sociale cohesie en uitstraling panden | 8,0 | | |
| Thema 8: Specifieke lokale prestaties | 8,0 | | |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | 9,0 | 25% |
| Gemiddelde score | | 8,3 | |

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten.

De commissie beoordeelt de prestaties met gemiddeld een **8,3**. De prestatieafspraken zijn geëvenaard en op een aantal aspecten overtroffen. Met name de prestaties op het gebied van betaalbaarheid en het huisvesten van bijzondere doelgroepen zijn zeer goed.

Thema 1: Beschikbaarheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Conform de prestatieafspraken:

- is in **Utrecht** de woningvoorraad van de SSH gegroeid met ruim 1.000 vhe (655 op het Utrecht Science Park en 450 van Jebber BV). En er zijn afspraken over de bouw van 750 woningen in project De Kwekerij;
- is in **Rotterdam** de SSH in gesprek over de transformatie op Campus Woudenstein;
- zijn in **Bunnik** alle woningen DAEB gebleven en zijn er in de visitatieperiode geen gesloopt of verkocht.

In alle studentensteden is de vraag naar huisvesting voor studenten gegroeid. Het aantal vhe's in bezit van de SSH is gestegen in de visitatieperiode. Door externe oorzaken is het aantal vhe's in beheer gedaald. De SSH zorgt voor passende huisvesting voor diverse groepen studenten - Nederlandse, internationale, short stay - die allen hun eigen woonbehoefte hebben en een passende aanpak in het verhuurproces vereisen. Om de doorstroming te bevorderen heeft de SSH in Utrecht haar dochteronderneming Jebber BV opgericht die zich richt op de doorstroom van studenten naar de reguliere woningmarkt en op overige starters. Op actieve en creatieve wijze wordt steeds gezocht naar mogelijkheden om meer kamers en woningen aan studenten te kunnen bieden, of het in eigen bezit is of gefinancierd door derden en beheerd door SSH. Dit ondanks dat er in verschillende studentensteden weinig locaties beschikbaar zijn.

Thema 2: Betaalbaarheid

De SSH is er in de afgelopen jaren bijzonder goed in geslaagd om studentenhuisvesting betaalbaar te houden. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **9**. Door de verschillende typen bezit, in verschillende steden, in combinatie met verhuur en beheer, over een periode met veranderingen in wet- en regelgeving is het huurbeleid complex en genuanceerd. De SSH heeft een apart huurbeleid voor woningen en voor kamers. De huren van kamers zijn de laatste drie jaar verhoogd met het inflatiepercentage. Huren van kleine zelfstandige eenheden die de SSH zelf toewijst, zijn afgetopt op de jongerengrens. De SSH hanteert daarbij een lijst met uitzonderingen, vooral voor de zeer grote woningen in het bezit.

Conform de prestatieafspraken:

- Met de gemeente **Utrecht**, is geen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast. Huren zijn afgetopt op de jongerengrens, jongeren onder de 23 kregen huurkorting, huishoudens met een te hoge woonquote kregen huurverlaging en het gedeelte van het gehele woningbezit dat valt onder de 2e aftoppingsgrens is ruim boven de afspraak.
- In **Rotterdam** zijn de huren van kamers verhoogd met het inflatiepercentage. In 2017 zijn de huren van zelfstandige eenheden verlaagd; daarmee is dus voldaan aan de afspraak dat woningen geen huurverhoging zouden krijgen. Sinds de invoering van passend toewijzen topt de SSH de huren af. Streefhuren zijn gemaximeerd op de 1^e aftoppingsgrens; op veel plaatsen liggen de actuele huren lager.
- Zijn in **Bunnik** de huurprijzen van 80 procent van de woningen onder de 2^e aftoppingsgrens gebleven.

De huurprijzen zijn door SSH sterk gematigd en er is ook gewerkt aan het beperken van energielasten voor studenten. Dat is belangrijk want studenten hebben het financieel moeilijker door de invoering van het leenstelsel. De huurprijzen van kamers en woningen van particuliere aanbieders van studentenhuysvesting zijn de afgelopen jaren sterk gestegen. De SSH daarentegen heeft de huren betaalbaar gehouden door een gematigd huurbeleid te voeren. De SSH heeft de streefhuren flink verlaagd. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met de voorwaarden voor huurtoeslag; voor jongeren tot 23 jaar zijn huren verlaagd. De huurachterstanden zijn zo goed als gelijk gebleven. De SSH beheert slooppanden (o.a. van collega-corporaties) die worden ingezet voor studentenhuysvesting. Daar is bewust voor gekozen om de huurprijzen laag te houden. De SSH is in diverse overlegsituaties een voorvechter van het studentenbelang, met name als het gaat om betaalbaarheid.

Thema 3: Duurzaamheid

Conform de prestatieafspraken:

- zijn er in **Utrecht** in 2020 geen woningen meer met een label lager dan D. Een uitzondering zijn de woningen in het Hofje Kerkstraat. Vanwege de monumentale status krijgt de SSH vooralsnog geen toestemming voor de benodigde aanpassingen. In 2019 had nog 1,5 procent van de woningen een label dat slechter was dan D. Gemiddeld label B zal worden behaald in 2020. Ultimo 2018 viel bijna 70 procent van het woningbezit onder label B, A of A+. Inkoop van groene stroom, stimuleren van duurzaam gedrag van huurders en plaatsen van zonnepanelen, vervangen van kozijnen en plaatsen dubbel glas in complex IBB zijn uitgevoerd en zijn (deel IBB) in uitvoering.
- zijn in **Bunnik** daken beschikbaar gesteld voor het plaatsen van zonnepanelen toen bewoners daarvoor het initiatief namen. De afspraak is later herzien omdat het beoogde complex op termijn gesloopt zal worden.
- In **Rotterdam** waren er duurzaamheidsprojecten met bewoners, verlichting is verduurzaamd en zijn er nieuwe energiecontracten afgesloten. Het dak van De Blauwe Molen is geïsoleerd.

De SSH werkt vanuit de in 2017 opgestelde duurzaamheidsvisie. De SSH ontwikkelt op creatieve wijze allerlei activiteiten om de duurzaamheid van haar bezit te verbeteren en energiezuinig te beheren. Denk aan fysieke ingrepen zoals duurzaam bouwen, duurzame verbetering en onderhoud, inkoop van groene energie voor zichzelf en huurders, boren naar aardwarmte voor verwarming. Maar ook aan beheermaatregelen zoals de aanschaf van energiezuinige wasmachines en wedstrijden en projecten om studenten aan te zetten hun gedrag te veranderen, zoals de Student Energy Race.

De SSH heeft daken beschikbaar gesteld aan Energie-U voor het plaatsen van zonnepanelen. Daarmee loopt de corporatie enig risico terwijl deze zonnepanelen niet meetellen in de bepaling van de indicatoren voor duurzaamheid voor het woningbezit. Buurtbewoners kunnen meedoen aan deze projecten en zo bijdragen aan duurzame energievoorziening.

In 2020 zal, bij ongewijzigd beleid, voor alle vhe gemiddeld energielabel B zijn behaald. En de SSH bevordert hergebruik (van inventaris en fietsen).

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Thema 4: Huisvesten van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt de prestaties van de SSH op het gebied van huisvesten van bijzondere doelgroepen met een **9**.

Conform de prestatieafspraken:

- zijn in **Utrecht** vergunninghouders op jongerencontracten gehuisvest, zijn 10 tot 15 studerende vergunninghouders gehuisvest, is uitstroom uit maatschappelijke opvang en geestelijke gezondheidszorg in passende, zorggeschikte woningen gehuisvest en zijn afspraken gemaakt over spreiding over de complexen.
- is in **Rotterdam** zijn 42 vergunninghouders tot 27 jaar geplaatst en in 2018 15.
- is in **Bunnik** voldaan aan de opgave in samenwerking met woningcorporatie Portaal.

De SSH loopt voorop in Nederland voor wat betreft sociale innovatie en stimuleert sociale inclusiviteit. Een voorbeeld is de samenwerking met het Student Refugee Committee in Utrecht. Studentenhuisen worden opgeroepen om zich aan te melden voor een statushouder als huisgenoot.

Zogenaamde community builders maken de match en blijven contact houden met het huis; dat zijn huurders van SSH die begeleid worden door de Academie voor de Stad.

Een ander voorbeeld heeft betrekking op het hospiteren. De SSH voerde een succesvol project uit waarbij in hospiteerpanden tenminste ook één internationale student wordt toegevoegd. En er loopt een pilot waar wordt bekeken wat het beste werkt bij verschillende samenstellingen van de bewonersgroep. En tot slot is er het project waarbij kwetsbare studenten die begeleiding nodig hebben, worden bemiddeld in reguliere groepshuisvesting en een coach krijgen toegewezen.

De SSH werkt samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties voor de huisvesting van cliënten die zorg of begeleiding nodig hebben. De corporatie pakt een volwaardig deel van de opgave op dit gebied op.

De SSH toont zich creatief in het vinden van oplossingen voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen met specifieke huisvestings- of begeleidingsvragen. Denk aan conservatoriumstudenten of aan het pand waar dove studenten en studenten die opgeleid worden tot doventolk wonen. Een ander voorbeeld is de huisvesting van jongeren die begeleiding ontvangen bij het zelfstandig wonen, zoals bijvoorbeeld jongeren met autisme.

Thema 5: Huisvesten van internationale studenten

Het aantal internationale studenten stijgt sterk en als gevolg daarvan stijgt ook de vraag naar passende huisvesting.

Conform de prestatieafspraken:

- is in **Utrecht** het aanbod voor short stay in de visitatieperiode toegenomen met 10 vhe in eigendom en 150 vhe in beheer. De short stay concentreert zich op het USP. En er zijn experimenten om de toegankelijkheid voor internationale studenten te vergroten.

In **Rotterdam** en **Bunnik** zijn er geen prestatieafspraken met de gemeente op dit thema.

De commissie beoordeelt de prestaties van de SSH op het gebied van het huisvesten van internationale studenten met een **8**.

In een aantal studentensteden (Rotterdam, Utrecht, Groningen) is specifiek de SSH gevraagd om de huisvesting van internationale studenten uit te voeren, SSH wordt beschouwd als expert op dit gebied en maakt dat waar.

Verhuur aan internationale studenten stelt andere eisen aan de dienstverlening en de bedrijfsvoering dan reguliere verhuur (hele hoge mutatiegraad, grote aantallen woningzoekenden gelijktijdig bedienen, op enkele vaste dagen per jaar, studenten die geen Nederlands spreken). SSH toont een grote cultuursensitiviteit, aandacht voor studieredenen en weet welke matches wel en niet werken. Het is een specialisme dat herkend wordt door diverse belanghebbenden en eveneens door de visitatiecommissie.

Thema 6: Kwaliteit woningen en dienstverlening

De commissie beoordeelt de prestaties van de SSH op dit thema met een **7**.

Conform de prestatieafspraken:

- zijn in **Utrecht** de woningen van voldoende kwaliteit, zo blijkt onder andere uit de jaarlijkse metingen van de tevredenheid van de huurders.
- zijn in **Rotterdam** planmatig onderhoud uitgevoerd en problemen met ventilatie in een van de panden verholpen.
- is in **Bunnik** het reguliere onderhoud aan de op termijn te slopen woningen voortgezet.

De panden die de SSH bezit zien er goed uit, en zijn kwalitatief goed, ook de oude panden. De SSH heeft in de visitatieperiode een aantal nieuwe panden opgeleverd; onder andere het opvallende Casa Confetti in Utrecht. De panden die de SSH van derden in beheer heeft, zijn veelal ouder, staan soms op de nominatie om gesloopt te worden en zijn van wisselende kwaliteit.

De SSH sluit aan bij de vraag uit de markt, maatschappelijke ontwikkelingen en de opvattingen over studentenhuishouding. Dat is zichtbaar in de nieuwbouw, de positionering in de omgeving, het uitrustingsniveau en de vormgeving van gezamenlijke voorzieningen. De SSH ontwikkelt een totaal programma van eisen dat inspeelt op een specifiek studentenleven: woonplek, studieplek, ontmoeting, sociale cohesie, leefbaarheid. De SSH meet jaarlijks de tevredenheid van de huurders over allerlei aspecten van de dienstverlening. Ongemeubileerde verhuureenheden scoren met gemiddeld een 7,9 hoger dan de gemeubileerde eenheden (7,0). De woningen in Groningen scoren het laagst (6,6 in 2018); deze score is in de visitatieperiode gestegen. De ongemeubileerde eenheden in Tilburg en de kamers in Utrecht scoren het hoogst (beiden 8,0 in 2018).

Thema 7: Sociale cohesie en uitstraling panden

De SSH Utrecht presteert goed op het thema sociale cohesie en uitstraling panden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**.

Conform de prestatieafspraken:

- is in **Rotterdam** de uitstraling van de Struisenburgdwarsstraat verbeterd (zwerfvuilprobleem opgelost).

in **Utrecht** en in **Bunnik** zijn op dit thema geen prestatieafspraken gemaakt.

De SSH werkt aan sociale cohesie door bemiddeling van internationale studenten, studenten met een vluchtelingenstatus en studenten uit bijzondere doelgroepen in de reguliere panden. De SSH kent de grenzen: in overleg met BoKS is besloten maximaal 15 procent van de wooneenheden in een pand toe te kennen aan bijzondere doelgroepen.

En er wordt bewust gematcht: bij gerichte toewijzing of hospiteren wordt rekening gehouden met culturele achtergronden en studieredenen. Zo is de kans op integratie in de groep groter en de kans op overlast kleiner.

De SSH besteedt veel aandacht aan architectuur en heeft een aantal iconische panden in bezit. De oude en monumentale panden in de Utrechtse binnenstad zijn goed onderhouden en kennen een eigen studentensfeer. De panden op de campus zijn specifiek ontworpen om ontmoeting te stimuleren, met de inrichting van gezamenlijke ruimtes, binnentuinen, dakterrassen en barbecuefaciliteiten. De SSH bouwt aan communities door het faciliteren van initiatieven van wooncommissies. Zo geeft de SSH invulling aan haar slogan "Het echte leven begint bij de SSH".

Thema 8: Specifieke lokale prestaties

Belanghebbenden uit de regio Utrecht hebben specifieke lokale prestaties onder de aandacht gebracht en beoordeeld. Omdat de commissie en de belanghebbenden dezelfde thema's moeten beoordelen, geeft de commissie hierover ook haar oordeel.

Het ging om **Gebiedsontwikkeling in Utrecht**.

Op twee locaties heeft SSH door middel van het realiseren van nieuwbouw en specifiek beheer een bijzondere bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van Utrecht als universiteitsstad. Ten eerste door afspraken te maken en door het volwaardig partnerschap met de Universiteit Utrecht en Hogeschool Utrecht voor het verder ontwikkelen van Utrecht Science Park tot een locatie waar studenten goed kunnen wonen met de daarbij behorende voorzieningen. Ten tweede door ontwikkeling van de wijk Rotsoord van een industriegebied naar een fijne wijk om te wonen. Gegeven de grote druk op Utrechtse woningmarkt en de complexiteit om woningbouw voor elkaar te krijgen, waardeert de commissie het van de grond krijgen van de gebiedsontwikkeling op deze twee locaties met een **8**.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Eind 2015 stelde SSH haar Ondernemingsplan 2016-2020 vast: Het echte leven begint bij SSH! In dit plan werd de visie gegeven op de ontwikkelingen in de markt en de maatschappij en de manier waarop de SSH daarop wil inspelen. In het ondernemingsplan zijn concrete doelen opgenomen die de SSH de komende jaren wil bereiken. Jaarlijks monitort men de voortgang en wordt de kwantificering van de doelen weer voor vijf jaar vooruit geactualiseerd.

In het ondernemingsplan formuleert SSH haar visie en missie.

Visie: De steden waarin onderwijsinstellingen gevestigd zijn, behoren tot de meest succesvolle plekken van het land. Door de constante instroom van jong talent zijn zij aantrekkelijk als vestigingsplaats voor kennisintensieve bedrijven. Dit leidt tot welvarende en bloeiende steden, die van belang zijn voor heel Nederland en haar op kennis gebaseerde economie. Onze visie is dat goede huisvesting essentieel is voor de ontwikkeling van studenten en steden, en daarmee voor de kenniseconomie.

Missie: We kiezen op grond van deze visie positie als ondersteuner van de Nederlandse kenniseconomie. Studenten hebben geringe inkomsten maar zorgen voor welvaart voor de gehele bevolking van onderwijssteden. Onze missie luidt daarom:

De SSH ziet als haar taak het goed en betaalbaar huisvesten van studenten. De eenheden worden voor relatief korte perioden verhuurd en hebben diensten die passen bij de doelgroep. De SSH heeft een cultuur waarbij studenten zich thuis voelen. We faciliteren de student in haar of zijn ontwikkeling en leveren zo een bijdrage aan de maatschappij".

De ondernemingsdoelstellingen worden gepresenteerd en sinds 2017 concreet uitgewerkt in Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hieronder de uitwerking uit 2018 met KPI's voor 2022.

| Doelen | | KPI's 2022 |
|---|---|--|
| 1. De SSH zorgt voor goede woningen en investeert in de kwaliteit van haar bezit | → | <ul style="list-style-type: none"> • De conditie van al ons beleid scoort minimaal een 3 conform NEN2767*; • Risico's op het gebied van asbest, legionella, koolmonoxide en brand zijn in beeld en onder controle • In minimaal 15% van onze complexen zijn verduurzamingsmaatregelen genomen |
| 2. De SSH zorgt voor goedkope woningen en beperkt de huurverhoging tot maximaal de inflatie | → | <ul style="list-style-type: none"> • Tot 2020 verhogen we de huren van ons bezit maximaal met inflatie |
| 3. De SSH zorgt voor gezellige woningen door aandacht te besteden aan sfeer in de gebouwen | → | <ul style="list-style-type: none"> • In het Feeddex-onderzoek scoort de sfeer en uitstraling van onze complexen minimaal 'voldoende'*** |
| 4. De SSH werkt digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet | → | <ul style="list-style-type: none"> • In het Feeddex-onderzoek scoort onze persoonlijke service en onze digitale dienstverlening 'goed' |
| 5. De SSH scoort ruim voldoende op het gebied van klanttevredenheid | → | <ul style="list-style-type: none"> • In het Feeddex-onderzoek scoren we in iedere stad minimaal een 7; SSH-breed is de score gemiddeld 7,5 |
| 6. De SSH bouwt voor de vraag en breidt haar portefeuille uit | → | <ul style="list-style-type: none"> • We verhuren in totaal 20.000 eenheden voor studenten en starters |
| 7. De SSH levert een bijdrage aan de huisvestingsvraag van bijzondere doelgroepen | → | <ul style="list-style-type: none"> • We bieden minimaal 500 woonruimten aan voor huurders uit kwetsbare groepen |
| 8. De SSH beperkt de uitstoot van broeikasgas met gericht beleid op het gebied van duurzaamheid | → | <ul style="list-style-type: none"> • We hebben op minstens drie bestaande complexen zonnepanelen geplaatst • De uitstoot van CO² als gevolg van energiegebruik in kamers en woningen is minimaal 20% lager dan in 2016 |
| 9. De SSH speelt in op de groeiende vraag van internationale studenten | → | <ul style="list-style-type: none"> • 20% van ons aanbod is bestemd voor buitenlandse studenten |
| 10. De SSH breidt samen met Jebber ons aanbod voor starters uit | → | <ul style="list-style-type: none"> • Jebber beheert voor de SSH en voor derden in totaal minimaal 1.500 starterswoningen |
| 11. De SSH is financieel gezond | → | <ul style="list-style-type: none"> • Onze ICR is minimaal 1,4 • Onze LTV is maximaal 65%*** |

In de jaren voor 2018 waren de hoofdthema's grotendeels gelijk en minder in detail uitgewerkt.

De SSH is geen lid van Aedes maar verbindt zich wel aan de duurzaamheidsopgave, met dien verstande dat de SSH nogal wat afwijkend bezit heeft (per kamer verhuurde stadspanden en grote complexen). De SSH wil zich vooral richten op gedrag(sverandering) bij de jonge doelgroep en op slimme technologie.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporaties en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

De SSH voldoet ruimschoots aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de SSH zich een gemotiveerde en proactieve corporatie toont die de ambities telkens afstemt op de lokale opgaven voor studentenhuysvesting. In diverse gemeenten ligt er een duidelijke focus op de groeiende behoefte aan huysvesting voor internationale studenten. De ambities sluiten aan bij de opgaven op het gebied van studentenhuysvesting en de overige opgaven.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9** op basis van de volgende pluspunten:

- + De ambities zijn per stad verwoord in het ondernemingsplan dat jaarlijks wordt geactualiseerd. De ambities worden onderbouwd op basis van onderzoek, lokale prestatieafspraken en specifieke prestatieovereenkomsten met het onderwijs en instellingen.
- + De SSH is voor locaties afhankelijk van gemeenten, andere corporaties en onderwijsinstellingen. De SSH maakt zich hard voor haar doelgroep, is actief in Kences en meldt zich regelmatig bij de rijksoverheid. De bijdrage van de SSH wordt gewaardeerd, zowel door collegae als door studentenorganisaties en overige belanghouders. De SSH toont zich maatschappelijk ondernemend, initieert acties en schuwt experimenten niet.
- + De SSH is creatief in het ontwikkelen van tactieken om haar doelstellingen te bereiken, ook als haar eigen mogelijkheden beperkt zijn. Dat blijkt uit de oprichting van Jebber BV om de doorstroming waar te kunnen maken. En uit de financieringsconstructies, zoals cofinanciering met andere corporaties, die zijn toegepast om projecten te kunnen realiseren.
- + De opgaven betreffende verschillende speciale doelgroepen worden voortvarend en volgens belanghebbenden naar tevredenheid door de SSH opgepakt.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van de SSH. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en onderwijsinstellingen.

In 9 face-to-face gesprekken werden belanghebbenden door de voltallige commissie geïnterviewd over de prestaties. Nog eens 18 belanghebbenden werden telefonisch geïnterviewd.

De thema's voor de gesprekken zijn vastgesteld op basis van de prestatieafspraken in overleg tussen de SSH en de visitatiecommissie. Bij de uitnodiging ontvingen de gesprekspartners de position paper, de prestatietabel en een uitleg over het verloop en de thema's van de gesprekken. Enkele belanghebbenden hebben hun oordeel over specifieke lokale prestaties die naar hun mening extra aandacht verdienen toegevoegd; dit betrof de regio Utrecht. Deze zijn in paragraaf 4.2 onder thema 8 opgenomen.

| | Huurders | Gemeente(n) | Overige belanghebbenden | Gemiddeld Cijfer | Cijfer | Weging |
|--|----------|-------------|-------------------------|------------------|------------|------------|
| Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie | | | | | 7,7 | 50% |
| Beschikbaarheid | 8,1 | 7,3 | 7,4 | 7,6 | | |
| Betaalbaarheid | 9,0 | 8,0 | 8,2 | 8,4 | | |
| Duurzaamheid | 6,1 | 7,8 | 7,9 | 7,3 | | |
| Huisvesten bijzondere doelgroepen | 7,3 | 7,3 | 7,4 | 7,3 | | |
| Huisvesten van internationale studenten | 8,0 | 7,9 | 8,2 | 8,0 | | |
| Kwaliteit woningen en dienstverlening | 7,5 | 7,6 | 7,8 | 7,7 | | |
| Sociale cohesie en uitstraling panden | 7,2 | 7,2 | 7,6 | 7,3 | | |
| Thema 8: Specifieke lokale prestaties | - | - | 8,2 | 8,2 | | |
| Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie | 7,5 | 7,9 | 8,5 | 8,0 | 8,0 | 25% |
| Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie | 8,0 | 7,2 | 6,9 | 7,4 | 7,4 | 25% |
| Gemiddelde score | | | | | 7,7 | |

Onder "overige belanghebbenden" is het gemiddelde cijfer van onderwijsinstellingen, USP, Energie-U, en collega-corporaties opgenomen.

4.1 De belanghebbenden van Stichting Studenten Huisvesting SSH

Huurders

Bewonersoverleg Koepel SSH, afgekort BoKS, is de huurders- en koepelorganisatie voor alle huurders van woningcorporatie SSH en haar dochteronderneming Jebber. BoKS is een vereniging en behandelt de complexoverstijgende belangen van de huurders.

De leden van BoKS zijn de bewonersorganisaties ("woonbesturen") van elk complex.

Een van de woonbesturen is bijvoorbeeld dat van Casa Confetti, waarmee de commissie ook heeft gesproken.

Vidius is de centrale belangenbehartiger voor iedereen die in Utrecht studeert.

Gemeenten

Het grootste deel van het woningbezit bevindt zich in **Utrecht**. Er zijn prestatieafspraken en er is geregeld overleg op bestuurlijk niveau. Daarnaast is er vier keer per jaar overleg in het kader van het landelijk actieplan studentenhuysvesting. In de visitatie is gesproken met de gemeente Utrecht op ambtelijk niveau.

Bunnik ligt in de regio Utrecht. SSH beheert hier 111 woningen. Er zijn prestatieafspraken.

Voor de gemeente **Rotterdam** is SSH een kleinere samenwerkingspartner. Er zijn prestatieafspraken. Er is veel samenwerking tussen de gemeente en de SSH, vooral op tactisch en operationeel niveau. In de visitatie is gesproken met de gemeente Rotterdam op ambtelijk niveau.

Met de gemeente **Zwolle** zijn er geen prestatieafspraken. De SSH heeft wel een bod gedaan en in gezamenlijk overleg is besloten geen vervolg eraan te geven. De SSH beheert hier 920 vhe in The Hive en Talentenplein, waarvan 140 in eigendom. In de visitatie is gesproken met de gemeente Zwolle op ambtelijk niveau.

Ook met de gemeente **Maastricht** zijn er geen prestatieafspraken. De SSH beheert hier 150 vhe. Ook met deze gemeente sprak de commissie op ambtelijk niveau.

Hetzelfde geldt voor de gemeente **Tilburg**. De SSH beheert hier 705 vhe voor TBV Wonen.

Collega corporaties

Vertegenwoordigers van de corporatiesector:

- Lekstede Wonen, Vianen;
- Bo-Ex, Utrecht: De complexen voor studenten Cambridgelaan en City Campus Max zijn gemeenschappelijk eigendom;
- Mitros, Utrecht: de SSH beheert tijdelijke (sloop)woningen;
- De Huismeesters, Groningen: de SSH verhuurt 941 vhe voor internationale studenten;
- TBV Wonen, Tilburg;
- Het samenwerkingsverband van Utrechtse Woningcorporaties (STUW) en
- Kences, het kenniscentrum en samenwerkingsverband van studentenhuysvesters.

Opleidingsinstellingen

Omdat de SSH prestatieovereenkomsten heeft met diverse universiteiten en hogescholen zijn dit belangrijke stakeholders voor de SSH. Bij de SSH wordt gesproken over het lokale vierkant in plaats van de lokale driehoek.

Er is gesproken met bestuurlijke en/of uitvoerende vertegenwoordigers van:

- Universiteit Utrecht;
- Hogeschool Utrecht;
- ROC Utrecht;
- Stichting Utrecht Science Park: gebiedsontwikkelaar en huurder van SSH. Op de campus komen steeds meer onderwijsinstellingen, R&D-bedrijven en studentenwoningen;
- Rijks Universiteit Groningen: er is intensief contact tussen de SSH en de RUG op operationeel niveau over de huisvesting van internationale studenten;
- Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR), belangrijke partner van de SSH, actief in lokale netwerken;
- Universiteit van Tilburg, international office;
- Hanze Hogeschool, Groningen;
- Hogeschool Windesheim, Zwolle;
- Universiteit Tilburg.

De SSH heeft met deze onderwijsinstellingen contingentafspraken gemaakt en op sommige plekken wordt met deze belanghouders naar uitbreiding en/of nieuwbouw gekeken.

Overige partijen

Energie-U is een buurtstroomcoöperatie die zonnepanelen legt op beschikbare daken. Buurtbewoners die zelf geen geschikt dak hebben kunnen participeren.

Door de alleszins bereidwillige medewerking en zorgvuldige inbreng van alle partijen die de commissie heeft gesproken, is een goed beeld ontstaan van het presteren van de SSH.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op de volgende terreinen: de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort de SSH Utrecht een 7,7 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen zicht hebben op de prestaties op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Thema 1: Beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,6**.

Alle **gemeenten** geven aan dat het aanbod tijdens de visitatieperiode redelijk aansloot bij de vraag. Vanwege de bestaande tekorten en de aanhoudende vraag is er een wens om de studentenhuisvesting uit te breiden.

De gemeente Utrecht beoordeelt de beschikbaarheid als ruim voldoende en is tevreden met het 5^e project op het Utrecht Science Park.

De gemeente Rotterdam waardeert het dat het verhuurproces goed op orde is bij de kenmerkende hoge mutatiegraad. Het woningbezit in Rotterdam zou moeten worden uitgebreid om aan de behoefte te voldoen.

De gemeente Zwolle ziet dat het woningbezit van de SSH gericht is op een specifieke doelgroep, het zijn vooral onzelfstandige eenheden, dit sluit prima aan bij de vraag. Er is voldoende aanbod, volgens de gemeente Maastricht. In Tilburg heeft de SSH een belangrijke rol gespeeld in het met TBV Wonen creëren van woningaanbod voor internationale studenten en doet dat nog steeds.

De **corporaties** zijn van mening dat de SSH alle mogelijkheden heeft aangegrepen om meer betaalbare woningen voor studenten te realiseren. De matching op projectniveau wordt hoog gewaardeerd. De SSH zoekt actief naar oplossingen, zij het in bezit of beheer van derden. Slooppanden zijn aangepast tot tijdelijke studentenwoningen. Men vindt het knap hoe ze de Uithof schwing heeft gegeven; het is nu een levendige en mooie woonwijk van Utrecht geworden.

Alle **onderwijsinstellingen** zouden graag een uitbreiding van het aantal wooneenheden zien, met name voor internationale studenten. Er is groei van de voorraad overeengekomen en die is niet overal (Rotterdam) geleverd. Er is wel veel in voorbereiding. Het ROC Utrecht vindt het aanbod over het algemeen voldoende en passend bij de vraag. Hogescholen en universiteiten geven krappe voldoende of onvoldoende voor de feitelijke beschikbaarheid. Hoewel men daar direct bij aantekent dat de SSH daartoe afhankelijk is van de beschikbaarstelling van grond en locaties door de gemeenten. Zij onderkennen de actieve inzet en ambitie van de SSH, deze waarderen de onderwijsinstellingen positief: de SSH doet wat ze kan.

De **huurdersvertegenwoordiging** beoordeelt daarentegen de prestaties op dit gebied met meer dan goed. De SSH doet wat ze kan om te voldoen aan de behoefte aan studentenhuisvesting en starterswoningen, maar stuit op grenzen. De SSH is creatief in het vinden van oplossingen. Jebber BV krijgt een 7. City Campus Max is voor een deel overgedragen aan Jebber BV. BoKS heeft behoefte aan evaluatie van de resultaten van de overdracht, vooral op het gebied van doorstroming (waartoe Jebber BV immers is opgericht).

Thema 2: Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **8,4**.

Alle belanghebbenden beoordelen de prestaties op dit onderdeel als goed tot zeer goed: alleszins faire huren, goede prijskwaliteitsverhouding, ook qua service en onderhoud, zeker in vergelijking met andere aanbieders. De verschillende belanghebbenden waarderen dat SSH daadwerkelijk staat voor het belang van de student, in de praktijk maar ook in discussies met gemeenten en het rijk.

De SSH neemt deel aan de inkoopcombinatie van Kences om de kosten te beheersen voor de inrichting van short stay wooneenheden. En de SSH heeft meermalen het initiatief genomen om als grote studentenhuisvester groepskortingen voor eigen studenten en die van andere studentenhuisvesters te bedingen.

Kences geeft een 7 omdat zij vinden dat de SSH en alle Kences-leden meer op betaalbaarheid zouden kunnen en moeten hameren vanuit een zelfverzekerde visie van waar ze voor staan.

De **EUR** scoort dit aspect onder het gemiddelde omdat ze vinden dat de opbouw van de servicekosten onvoldoende transparant is. De **Hanze Hogeschool** vindt de prijzen voor gemeubileerde kamers te hoog en wil weten hoe de prijs tot stand komt. Ook de **RUG** geeft hier een onvoldoende: de eigenaren van de woningen bepalen de prijs en die is in verhouding met de kwaliteit niet echt goed. Daarbij geven ze tevens aan dat dit dus geen verwijt is aan de SSH en dat het wellicht oplosbaar is door het vastgoed over te nemen. Het **ROC Utrecht** vindt het aanbod in de Max City Campus flat te duur voor haar doelgroep. Het zijn vrij luxe appartementen; vaak ontstaan problemen bij afloop van het contract met het aanbod van passende vervangende woonruimte.

De **huurdersvertegenwoordiging** beoordeelt de prestaties op het thema betaalbaarheid als zeer goed. Zij waardeert het dat de huren in bijvoorbeeld het nieuw gebouwde Casa Confetti onder de huurtoeslaggrens zijn gehouden.

Thema 3: Duurzaamheid

Uit 2018 viel bijna 70 procent van het woningbezit onder label B, A of A+.

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,3**.

Volgens de **gemeente Utrecht** is de SSH goed in innovatieve pilots. Verduurzaming van kamers is moeilijk. Anderen later beter zien hoe ze het aanpakken.

Volgens de gemeente **Rotterdam** heeft de SSH de afgelopen anderhalf jaar belangrijke stappen gezet op dit gebied; er is een goed beleidsstuk verschenen waarin body is gegeven aan afspraken over duurzaamheid. Fysieke maatregelen worden gecombineerd met aandacht voor gedrag van de huurders. De gemeente Rotterdam waardeert dit aspect met een 8,5 hoger dan gemiddeld.

De gemeente **Zwolle** vermeldt een succesvol verlopen project gericht op het gedrag van studenten en dat recente panden state of the art zijn.

De gemeente **Maastricht** geeft geen oordeel op dit aspect.

De meeste **onderwijsinstellingen** hebben geen oordeel gegeven op dit aspect. De Universiteit Tilburg merkt op dat de SSH nieuwbouw oplevert die voldoet aan het A-label en steeds actief is op het gebied van duurzaam beheer en onderhoud. De ambities van de SSH worden herkend. De SSH zou zich op dit aspect meer mogen profileren.

Ook de **collega-corporaties** merken de creatieve manier van denken hierover op. Het organiseren van doorgeven van inventaris is een voorbeeld van zo'n creatieve oplossing. SSH doet het goed, op een studentikoze manier en is een voorloper als het gaat om duurzaam bouwen en beheer. De SSH is alert op gedrag en spant zich in voor duurzaam gebruik. Jammer dat wat de SSH succesvol doet aan gedragsbeïnvloeding van huurders niet overal bekend is.

De **huurdersvertegenwoordiging** beoordeelt de prestaties op het gebied van duurzaamheid genuanceerd. Er zijn goede stappen gezet: de verbetering in energielabels, de voorstellen voor CO2-beperking die van BoKS zijn overgenomen, de plaatsing van zonnepanelen, de aandacht voor gedragsverandering. Maar er moet nog veel gebeuren, anders verwacht BoKS dat een klimaatneutraal woningbezit in 2050 niet haalbaar is. De ambitie is ruim voldoende, maar de uitvoering nog onvoldoende. De SSH wordt te terughoudend gevonden als het gaat om duurdere fysieke ingrepen. Vooral de oudere panden zijn niet duurzaam: enkel glas, slecht sluitende ramen en dergelijke. De doelgroep vindt duurzaamheid superbelangrijk en zou graag de woonlasten zien dalen.

Vidius is van oordeel dat de SSH goed bezig is; de effecten zijn echter nog niet zo duidelijk.

Energie-U vindt het fantastisch dat SSH haar daken kosteloos ter beschikking stelt voor het opwekken van zonne-energie. Er was onderzoek vooraf, het recht van opstal is gewijzigd, er zijn verzekeringen. En deze projecten tellen niet eens mee voor het gemiddelde energielabel van de SSH.

Thema 4: Huisvesten van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,3**.

De gemeente **Utrecht** heeft een grote opgave op dit gebied. De huisvesting van kwetsbare jongeren die uitstromen uit de maatschappelijke opvang, gaat moeizaam en traag. Er is veel discussie over. De grens van 15 procent bijzondere doelgroepen per complex die de SSH heeft ingesteld, vind je niet bij andere corporaties.

Het huisvesten van studenten met een handicap doet SSH goed, het project waar doven wonen met doventolken in opleiding, vindt de gemeente supergoed. Dit project wordt ook door de onderwijsinstellingen hoog gewaardeerd.

De gemeente **Rotterdam** vindt de houding van de SSH positief, maar klopt in eerste instantie niet aan bij deze kleine club die gericht is op internationale studenten.

De gemeenten **Zwolle en Maastricht** hebben geen beeld van dit aspect.

De **collega-corporaties** vinden de SSH responsief op dit terrein. De SSH doet meer dan voorheen. Sommigen hebben geen zicht op de prestaties op dit gebied en geven geen oordeel (De Huismeesters).

Onlangs is er in Utrecht een nieuwe doelgroep in beeld gekomen: jongeren van 18 die uitstromen uit de jeugdzorg. De SSH wil eerst duidelijk hebben wat deze jongeren nodig hebben en legt die vraag bij de gemeente. Dan stopt het proces.

De collega-corporaties begrijpen goed waarom de grens van 15 procent bijzondere doelgroepen per complex is gesteld. Als er alleen instroom is zonder uitstroombeleid, bestaat de kans op verdringing van reguliere studenten.

De meeste **onderwijsinstellingen** constateren dat de SSH dit goed doet. Maar tijdelijke huisvesting voor een student in een rolstoel bleek soms wel en soms niet mogelijk. En de woning moet echt goed passen voor de individuele student. Wellicht zou de SSH op het terrein van supertoegankelijke woningen inclusief voor rolstoelers, een standaardwoning kunnen ontwikkelen, in een experiment. De EUR geeft een dikke onvoldoende op dit gebied. Afwijkingen van de standaard zijn er maar zeer beperkt, kosten veel energie om te regelen en dan levert het nog weinig op. Er wordt wel meegedacht over de nieuwbouw, maar de kosten voor aanpassingen in nieuwbouw zijn voor de EUR. Het ROC Utrecht waardeert het passende aanbod, de goede communicatie en de manier waarop de SSH met problemen omgaat. De UU, UT en de RUG hebben geen zicht op dit aspect.

De **huurdersvertegenwoordiging** ziet dat de SSH steeds meer haar maatschappelijke rol pakt. Dit punt ligt gevoelig bij de doelgroep vanwege mogelijke verdringing van reguliere studenten als er geen uitstroombeleid is. Vandaar het voorstel voor de reservering van 15 procent per complex. Vidijs constateert dat oude panden soms niet geschikt zijn. Voor problemen wordt in het algemeen een passende oplossing gezocht.

Thema 5: Huisvesten van internationale studenten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **8,0**.

Alle **belanghebbenden** vinden dat de SSH hier goed en serieus mee bezig is. Het wordt benoemd als specialisme of zelfs bestaansrecht van de SSH. Het verhuurproces is op orde terwijl het gaat om grote hoeveelheden mutaties tegelijkertijd.

De Utrechtse **corporaties** gaven hier geen oordeel over omdat het zich onttrekt aan hun blikveld.

De **onderwijsinstellingen** beoordelen de prestaties van de SSH op dit gebied als goed tot zeer goed. De SSH doet er alles aan om hun studenten een leuke plek te bieden.

En er zijn kansen voor de SSH in de huisvesting van studenten uit de Europese Unie: zonder huisvesting kan de UU geen extra studenten werven. De ambities van de SSH worden erkend evenals het steeds zoeken naar mogelijkheden en constructies om toch te kunnen bouwen. Maar de groei van het aantal wooneenheden blijft achter.

De Universiteit Tilburg waardeert het accent op persoonlijk contact en begeleiding, met oog voor cultuurverschillen en aandacht voor doorstroming na het eerste jaarcontract, ondersteund door digitale informatie.

De **huurdersvertegenwoordiging** heeft voor dit aspect geen cijfer gegeven. Het is in hun visie voor onderwijsinstellingen financieel aantrekkelijk om internationale studenten aan te trekken. In veel studentensteden bestaat een tekort aan woonruimte. Door groter wordende quota vast te leggen met onderwijsinstellingen voor huisvesting van internationale studenten, blijft er minder ruimte over voor Nederlandse studenten. Die zijn dan aangewezen op de dure particuliere huurmarkt of moeten langer thuis blijven wonen.

Het totaal aan wooneenheden voor studenten zou tenminste evenveel of nog harder moeten groeien als er afspraken over quota voor huisvesting van internationals worden gemaakt. De SSH maakt zich overigens hard voor oplossing van dit probleem. Vidijs meent dat de SSH een gebalanceerde aanpak heeft. De SSH is goed bezig met de pilots voor integratie met bestaande bewoners; dat er niets wordt opgedrongen wordt gewaardeerd.

Thema 6: Kwaliteit woningen en dienstverlening

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,7**.

De **gemeente Utrecht** beoordeelt dit aspect als goed. Er zijn nooit klachten zoals die over andere corporaties wel binnen komen. De SSH is een actieve huisbaas, faciliterend en behulpzaam en tevens een die illegale zaken aanpakt (bijvoorbeeld verhuur via AirBnB). Ook de **gemeente Rotterdam** beoordeelt dit aspect als goed: het bezit van Vestia dat werd overgenomen, is complex voor complex aangepakt en is nu op orde. De common rooms worden vrij schraal gevonden, maar de huren zijn dan ook laag. De cijfers voor de dienstverlening zijn goed en problemen worden adequaat opgelost. De **gemeente Maastricht** beoordeelt de kwaliteit van de woningen als goed, maar heeft geen zicht op de dienstverlening.

De **collega-corporaties** zien dat de SSH vooroploopt op het gebied van digitalisering; dit past bij de doelgroep. De woningen zien er goed uit; men is niet bekend met klachten. Casa Confetti en Johanna zijn goede voorbeelden van nieuwe panden van goede kwaliteit. Ook de dienstverlening aan de corporaties wordt goed gewaardeerd. SSH heeft de zaak uitstekend in de hand en op orde.

De **onderwijsinstellingen** waarderen de service van de SSH over het algemeen hoog: prima, persoonlijk en adequaat. Toch blijven er ook tips en wensen. Zo kan de service aan studenten in sommige gevallen beter (bijvoorbeeld: kamers moeten schoon zijn bij aankomst van de nieuwe huurder, verhuur van inventaris voor summerschool studenten is te ingewikkeld en in Utrecht niet aanwezig, systemen die uitvallen). Een kracht van SSH is dat klachten snel worden opgepakt. Zeker in vergelijking met particuliere verhuurders doet de SSH het erg goed. Het ROC Utrecht is minder tevreden hierover: de SSH gaat traag om met mutatie- onderhoud en -beheer waardoor zij zelf actie moeten ondernemen. Bovendien moeten ook nog de schoonmaakkosten worden gedeeld. De onderwijsinstellingen zien verschillen in kwaliteit van de panden; de nieuwste zijn prima. Het oordeel over de kwaliteit van het bezit kent een spreiding tussen 6,5 en 8,5.

De **huurdersvertegenwoordiging** ziet grote verschillen per stad, tussen oude en nieuwe panden, tussen verschillende beheerders en tussen de SSH en Jebber BV. De kwaliteit van de woningen van Jebber BV wordt goed gewaardeerd maar de onderhoud en reparatieservice krijgt de krapst mogelijke voldoende. Vidijs waardeert dit aspect met goed maar wijst erop dat de kwaliteit van het reparatieonderhoud niet optimaal is: er komt wel iemand maar de klacht wordt niet opgelost. In complex Johanna zijn er te weinig wasmachines waardoor ze steeds overbeladen worden en kapot gaan.

Thema 7: Sociale cohesie en uitstraling panden

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,3**.

De **gemeente Utrecht** heeft geen oordeel gegeven op dit aspect. Leefbaarheid is minder een onderwerp op de plekken waar de SSH zit.

De **gemeente Rotterdam** vindt dat de SSH zich hierin niet onderscheidt. Volgens hen doet particuliere aanbieder The Student Hotel dat veel beter, maar die zijn dan ook veel duurder. Gewaardeerd worden de beheerders op elk complex, de wooncommissies en dat er ruimte gegeven is aan de lokale BoKS. De SSH heeft fantastisch mooie panden.

De **gemeente Maastricht** heeft geen beeld van de sociale cohesie. Het pand in Maastricht kan een oppepper gebruiken.

De **collega-corporaties** in de regio Utrecht herkennen dat de SSH in de loop van de tijd meer aandacht heeft gekregen voor architectuur en erfgoed. Op de panden is op bordjes aangegeven dat het eigendom is van de SSH: dat maakt de SSH aanspreekbaar. Met name complex Johanna en Casa Confetti hebben uitstraling. De muurschilderingen op andere panden voegen kwaliteit toe aan de stad en zijn herkenningpunten. Het bezit ziet er netjes uit.

De SSH onderhoudt nauw contact met de buurtteams en participeert in het sociaal overleg. De Huismeesters vindt dat de SSH hier goed oog voor heeft. Het gaat om meer dan het logistieke proces, maar ook om fijn wonen: een goed gesprek met de omgeving is altijd aan te raden.

TBV vindt de uitstraling van de panden prima en de SSH houdt de TBV daar ook nog eens scherp op.

De meeste **onderwijsinstellingen** waarderen dit aspect voldoende tot goed. De SSH doet veel aan gemeenschappelijke voorzieningen. Faciliteiten worden zichtbaar goed gebruikt door de bewoners. De Universiteit Utrecht geeft aan dat zij graag met de SSH zou willen werken aan de studentenhuisvesting van de toekomst, het zogenaamd Residence Life waarbij meer aandacht voor collectiviteit en het samen beleven van de campus.

De onderwijsinstellingen ervaren wel verschil tussen oude en nieuwe panden waarbij sommige oudere panden verbeterd zouden kunnen worden, bijvoorbeeld De Warande in Zeist. Sommige panden wijken af van de kwaliteitsnorm. Zo vindt de EUR bijvoorbeeld de gezamenlijke faciliteiten in complex Hatta niet voldoende. De EUR geeft hiervoor een onvoldoende. Soms is er overlast van studenten. Dat pakt de SSH goed aan. In Utrecht heeft de SSH nauw contact met de buurtteams en in Zwolle zijn gangoudsten aangewezen en studenten in contact gebracht met de buurt.

De huurdersvertegenwoordiging vindt sociale cohesie vooral een verantwoordelijkheid van de woonbesturen; de rol van SSH is faciliteren, ruimte bieden aan initiatieven.

Thema 8: Overige, specifieke lokale prestaties

Sommige belanghebbenden hechtten eraan andere of lokale prestaties onder de aandacht te brengen.

De **collega-corporaties** in de regio Utrecht waarderen de voortrekkersrol die SSH speelt in het samen met de andere corporaties bestrijden van de woningnood onder studenten. Men acht dit heel belangrijk voor de stad. De SSH komt op voor de belangen van studenten.

Mede door de bijdrage van Jebber BV heeft Rotsoord zich ontwikkeld van krachtwijk naar een mooie wijk. De SSH heeft goed gezien wat een kansrijke plek dit was.

Volgens de **Universiteit Utrecht** is SSH is een volwaardig partner gebleken bij het verder ontwikkelen van het Utrecht Science Park naar een kennis- en woongebied. Het meedoen, durven en lobbyen voor de bereikbaarheid van en het verhogen van het voorzieningenniveau op het USP worden zeer gewaardeerd. Verschillende belanghebbenden geven aan dat USP begint te functioneren als een nieuwe, hetzij bijzondere, woonwijk van Utrecht.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,0**.

De **gemeente Utrecht** waardeert de relatie als goed en vindt de SSH goed benaderbaar. Er zijn korte lijnen als er iets is en er zijn al afspraken gemaakt voor gesprekken met de nieuwe bestuurder.

De **gemeente Rotterdam** is tevreden over de relatie en communicatie, hoewel SSH's focus op Utrecht ligt is er de nodige aandacht voor Rotterdam, is de Rotterdamse vestiging goed aanspreekbaar en zijn ook de contacten met de hoofdvestiging goed. De gemeente ziet de SSH vooral als partner voor de huisvesting van internationale studenten.

De **gemeente Zwolle** vindt de relatie en communicatie prima. Er is geen structureel overleg, het contact is beperkt en goed.

De **gemeente Tilburg** heeft meer contacten met de corporaties met woningbezit in de stad, maar kent en spreekt SSH wel. Er is waardering voor de houding van SSH die als professioneel en constructief wordt ervaren.

De **gemeente Maastricht** heeft goede contacten op uitvoerend niveau, niet structureel en niet op bestuurlijk niveau, hoewel zij dit zeer op prijs zou stellen.

Onderwijsinstellingen zijn tevreden over hoe de SSH helpt bij het huisvesten van internationale studenten. SSH is een professionele partij en de relatie is goed. Het verhuurproces verloopt soepel. Als er een afwijking is van het standaardproces kan de SSH zich wel eens een stroperige organisatie tonen. Oplossingen moeten dan op hoog niveau tot stand komen (een voorbeeld betrof de overlap in standaardverhuur voor het studiejaar en de verhuur voor de summerschool).

Windesheim waardeert de relatie met SSH met zeer goed: er zijn goede contacten met de manager voor Zwolle, er wordt snel gereageerd op vragen. Hetzelfde geldt voor de EUR, de RUG en het ROC: er zijn korte lijnen, heldere afspraken en een fijne, efficiënte samenwerking. De Universiteit Tilburg waardeert de open en oplossingsgerichte opstelling van de SSH.

De **huurdersvertegenwoordiging** beoordeelt dit aspect genuanceerd: goed als het gaat om praktische zaken, positief over het geheel, met een duidelijke verbetering in het laatste jaar. Jebber BV toonde volgens de huurdersvertegenwoordiging niet veel initiatief om BoKS te betrekken. De relatie met Jebber BV ontwikkelde zich weliswaar positief, maar het bestuur van BoKS heeft daar hard aan moeten trekken. Daarom wordt over de eerste jaren van de visitatieperiode een onvoldoende gegeven en over het laatste jaar een 6,7. De relatie en communicatie met de SSH worden nu over het geheel beoordeeld met goed. Vidius waardeert de samenwerking en communicatie als zeer goed. Afspraken worden nagekomen. Het contact acht men waardevol.

De **corporaties** en Kences waarderen de open relatie en de samenwerking zeer. De lijnen zijn kort en afspraak is afspraak. De Huismeesters zijn zo tevreden over de samenwerking met de SSH, dat het contract wordt verlengd.

Energie-U geeft een 8,5 voor dit aspect. De SSH reageert snel op vragen, denkt mee, zet mensen in om toelichting te geven.

Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,4**.

De **gemeente Utrecht** is tevreden met haar invloed op het beleid hoewel er in een eerder stadium van beleidsontwikkeling meer gedeeld zou kunnen worden. De SSH denkt proactief mee in de landelijke werkgroep van het Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting. Voor de gemeente Rotterdam ligt de focus op het tot stand komen van de prestatieafspraken. SSH heeft bijgedragen aan de thema's voor de woonvisie. Er vindt wederzijdse beïnvloeding plaats.

De **gemeente Zwolle** is niet zozeer betrokken bij het beleid van de SSH en heeft er ook niet zozeer behoefte aan.

De **gemeente Tilburg** waardeert de bijdrage van SSH aan de realisatie van Talent Square door TBV Wonen. SSH heeft de zaken goed op orde. Voor de toekomstige huisvestingsopgave van internationale studenten zou ze weer een rol kunnen spelen nu het op de woningmarkt begint te wringen. Het is positief dat SSH participeert in de werkgroep met collega-corporaties en grote onderwijsinstellingen.

De **gemeente Maastricht** veronderstelde weinig ambitie bij de SSH voor hun stad. Er zijn contacten op projectniveau, maar die waren er tot voor kort niet op beleidsniveau, hetgeen wel wenselijk is.

De **onderwijsinstellingen** in Utrecht zijn tevreden over dit aspect maar er worden ook kanttekeningen gemaakt. Er vinden geregeld gesprekken en goede klankbord-bijeenkomsten plaats, echter beleidslijnen van de SSH komen soms als een mededeling, bijvoorbeeld de pilot over hospiteren waarvan de uitslag bepalend zou zijn voor het beleid. De UU beoordeelt dit aspect met een 6 omdat de effecten van het overleg achterblijven en beleid en uitvoering soms niet goed op elkaar aansluiten. Windesheim is tevreden met de mate van invloed. De EUR heeft een tweemaandelijks overleg met de SSH om vorm te geven aan het beleid voor de toekomst: het landelijk actieplan studentenhuisvesting koppelen aan de lokale markt en vertalen in afspraken voor de korte en lange termijn. Door landelijke systemen blijken lokale aanpassingen in de bedrijfsvoering lastig.

De EUR heeft geen terugkoppeling gehad van een strategiesessie waar zij niet bij konden zijn. Het ROC waardeert het dat vragen serieus worden genomen en bedrijfsprocessen zijn bijgesteld.

De **huurdersvertegenwoordiging** is positief over de wijze waarop zij worden betrokken, zij geven gevraagd en ongevraagd advies en met de adviezen wordt iets gedaan. Het advies over Room, een aanbiedingsportal voor alle studentenhuisvesters, is bijna helemaal overgenomen. BoKS wordt betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan. Er wordt goed geluisterd, ook bij praktische zaken, bijvoorbeeld als het gaat om een onveilig dakterras. Al met al waarderen de huurdersvertegenwoordigers dit aspect als goed. Vidius waardeert de informatie-uitwisseling en dat er goed naar ze wordt geluisterd. De **corporaties** waarderen de inbreng van SSH in de STUW. De SSH agendeert de juiste thema's en is bereid kennis te delen. De betrokkenheid bij het tot stand komen van het SVB wordt gewaardeerd. Op deze manier zou meer beleidsontwikkeling kunnen plaatsvinden. Het gaat goed, er is jaarlijks bestuurlijk overleg.

Energie U is tevreden met de invloed op het beleid van de SSH en heeft geen behoefte aan meer invloed. Zij vinden het bijzonder dat ze werden gevraagd mee te denken over het organiseren van postcoderoosprojecten. Inmiddels zijn er drie uitgevoerd.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De verbeterpunten zijn hieronder gerangschikt naar regio, nadat eerst enkele algemene verbeterpunten van de belanghebbenden en de verbeterpunten van de huurdersorganisatie worden benoemd. BoKS vertegenwoordigt immers de huurders in alle steden waar de SSH actief is.

Algemeen

- Neem in het ondernemingsplan op wat je voor anderen (corporaties, Kences) wilt betekenen.
- Kijk verder dan je eigen positie. Zet het ongedeelde belang voorop in contacten met andere corporaties.

Huurders

- Jebber BV kan een voorbeeld nemen aan de SSH in het serieus nemen en betrekken van de huurders. Betrek de huurders in constructief meedenken, luister, doe er je voordeel mee en intensiveer de relatie.
- Pak nu duurdere langetermijninvesteringen in duurzaamheid op. Doe dat samen met partners zodat er schaalvoordelen zijn.
- Zorg dat er geen verschillen in service zijn tussen verschillende onderhoudsmedewerkers
- Stimuleer woonbesturen.
- Doe meer voor kwetsbare doelgroepen, zorg proactief voor gemengde complexen.
- Moderniseer/digitaliseer de dienstverlening, ga verder dan het woonklik-systeem, zet nieuwe technologie in, maak bijvoorbeeld een app voor persoonlijke communicatie en dienstverlening.
- Stem voor publicatie af, als stellingen van huurders of BoKS in de media verschijnen.

Regio Utrecht

Gemeente

- Spreek de projectleider aan in plaats van te shoppen in de gemeentelijke organisatie.
- Het zou prettig zijn om pro-actiever en structureel geïnformeerd te worden over de wachtlijsten.
- Gemeente en de SSH zouden in een eerder stadium van beleidsontwikkeling meer kunnen delen.
- Het inzetten en handhaven van de campuscontracten mag worden uitgebreid om de doorstroming te bevorderen voor nieuwe studenten.

Corporaties

- Help de gemeente antwoorden te vinden op vragen over huisvesting van jongeren die uitstromen uit de jeugdzorg.
- Leg meer de relatie tussen studentenhuishuisvesting en reguliere huisvesting.
- Betrek ons bij beleidsontwikkeling net zoals dat bij het SVB gebeurde.
- Denk na over de toegevoegde waarde van Jebber BV in de huidige woningmarkt.
- Jaag nog meer op lege plekken in Utrecht.

Onderwijsinstellingen

- Blijf vernieuwen en zorg voor management van verwachtingen van de studenten.
- Let op mogelijkheden voor tijdelijke verhuur voor gehandicapte studenten. Bouw extra toegankelijke eenheden, ontwikkel een multi-bewoonbaar concept, een standaard voor eenheden die voor alle doelgroepen toegankelijk zouden zijn.
- Wees flexibeler in schoonmaak en sleutelafgifte.
- Houd je aan de afspraak dat er niet gehospiteerd hoeft te worden voor de kwetsbare doelgroep (ROC).
- Graag overleg over wie wat doet zodat er geen onduidelijkheid is (ROC). En de manager mag meer delegeren naar de medewerkers.
- Blijf de trends volgen, studenten zijn veeleisender geworden. Faciliteer Residents Life: een integrale benadering van bouwen, wonen, leven en community building, bekend uit Groot Brittannië.
- Onderwijsinstelling staat 100 procent garant voor de leegstand. Dit zouden ze graag anders zien.

Rotterdam

Gemeente

- Denk na over verbreding van het woningaanbod naar starterswoningen, zodat je huurders een wooncarrière kunt bieden.
- Investeer in het lokale netwerk zodat je eerder meer en betere informatie krijgt over mogelijke bouwlocaties.
- Wees minder kieskeurig met locaties, bouw bijvoorbeeld voor studenten in Capelle.
- Wees minder terughoudend in het huisvesten van bijzondere doelgroepen.
- De lokale uitwerking van het landelijke actieplan studentenhuishuisvesting is belangrijk.

Onderwijsinstellingen

- Blijf de trends volgen, studenten zijn veeleisender geworden. Laat je inspireren door buitenlandse oplossingen.
- Profileer je met duurzaamheid; dat is erg belangrijk voor de doelgroep.
- Maak de opbouw van de servicekosten transparanter.
- Opleidingsinstelling staat 100 procent garant voor de leegstand. Dit zouden ze graag anders zien. Organiseer een gezamenlijke oplossingsgerichte hackathon.

Zwolle

Gemeente

- Communiceer meer over wat de SSH doet voor bijzondere doelgroepen.

Onderwijsinstellingen

- Verwijs een student met een afwijkende/ lastige vraag niet naar Windesheim; los het zelf op of neem zelf contact op met Windesheim.
- Het zou fijn zijn als de SSH input zou geven voor het beleid van de Hogeschool Windesheim.
- Windesheim zou graag een flexibele schil willen van wooneenheden, zodat er geen nee verkocht hoeft te worden.

Maastricht

Gemeente

- Vervul een enthousiasmerende rol in de professionalisering van de studentenhuysvesting. Die heeft nu voor de corporaties in dat werkgebied geen prioriteit. Studentenhuisvesting, bouw en beheer gebundeld bij één partij heeft de voorkeur. De gemeente ziet kansen en wil het contact graag versterken.

Groningen

Corporaties

- Ga goed in gesprek met de omgeving als er een studentenhuys wordt geopend. Zet in op betere contacten tussen de studenten en de wijk.
- Een eenduidig aanbodmodel in Groningen is wenselijk. Er loopt een traject; De Huismeesters hoopt op volledige participatie van de SSH.
- Verwerf vastgoed in Groningen. Een vaste basis geeft minder risico's dan de huidige 5-jaars contracten. En versterk de contacten met de andere corporaties.

Onderwijsinstellingen

- Zorg voor een snellere facturering.
- Verwerf of ontwikkel bezit in Groningen: dan is onderhoud makkelijker te organiseren en kan je meer doen aan de herkenbaarheid en uitstraling van panden.
- Er is behoefte aan flexibele huisvestingsoplossingen.
- Het duurzaamheidsbeleid van de SSH is niet bij iedereen bekend. Communiceer meer over de stand van zaken en ontwikkelingen op dit gebied voor ons bezit.
- Onderwijsinstelling staat 100 procent garant voor de leegstand. Dit zouden ze graag anders zien.

Tilburg

Onderwijsinstellingen

- Verwerf een bredere positie in Tilburg, dat in een ontwikkelfase zit als kennisstad.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van de SSH, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

| Presteren naar Vermogen | | |
|-------------------------|--------|--------|
| | Cijfer | Weging |
| Vermogensinzet | 8,0 | 100% |

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Stichting Studenten Huisvesting SSH

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie geeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

Beschrijving financiële positie SSH

Alvorens een oordeel te vormen over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties, heeft de visitatiecommissie zich allereerst een beeld gevormd van de financiële positie van de SSH.

Uit de correspondentie met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide organisaties in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien voor interventies. SSH voldoet in 2016, 2017 en 2018 aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en DSCR en ook de prognose voor de toekomst ziet er gunstig uit, stellen de toezichhouders. In 2015 wees het WSW op de risico's van beheer voor derden. De DSCR zat net onder de WSW-norm door forse investeringen in onderhoud in 2015 en 2016. De Aw gaf aan te volgen of de DSCR zich herstelt. Na 2015 werd hierover niets meer opgemerkt; de SSH voldoet weer aan de norm. In alle jaren van de visitatieperiode gaf de Aw in haar integrale oordeelsbrief aan, geen aanleiding te zien voor interventies.

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW). Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging. In onderstaande tabellen staat de IBW voor 2018 aangegeven per gemeente waar de SSH bezit heeft.

| Indicatieve bestedingsruimte DAEB 2018 x € 1.000 | Amersfoort | Bunnik | Rotterdam | Utrecht | Zeist | Zwolle |
|---|------------|--------|-----------|---------|-------|--------|
| Nieuwbouw | 245 | 761 | 9.620 | 57.239 | 5.401 | 1.135 |
| Verbetering | 218 | 678 | 8.573 | 51.007 | 4.813 | 1.011 |
| Huurmatiging | 8 | 24 | 297 | 1.769 | 167 | 35 |

| Indicatieve bestedingsruimte niet-DAEB 2018 x € 1.000 | Amersfoort | Bunnik | Rotterdam | Utrecht | Zeist | Zwolle |
|--|------------|--------|-----------|---------|-------|--------|
| Nieuwbouw | 133 | 413 | 5.224 | 31.081 | 2.933 | 616 |
| Bijdrage aan DAEB | 60 | 187 | 2.366 | 14.079 | 1.329 | 279 |

De indicatieve bestedingsruimte laat zien dat de SSH middelen heeft om te investeren. Middelen zijn volop ingezet voor gematigde huurverhogingen, huurkortingen, nieuwbouw, verbetering en verduurzaming (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities).

Wat heeft bijgedragen aan de beschikbaarheid en het op peil houden van het vermogen van de SSH voor maatschappelijke prestaties, is de doelmatigheid van de organisatie. De SSH scoort in alle jaren van de visitatieperiode een A voor doelmatigheid in de Aedes Benchmark. Dat betekent dat de bedrijfslasten lager zijn dan het gemiddelde van de corporaties in Nederland. De werkprocessen zijn op orde en in grote mate gedigitaliseerd. SSH weet daar en door het landelijk werken, bedrijfsmatige schaalvoordelen te realiseren.

Marktwaaarde is de waarde van het bezit als het zou worden verkocht; dat past echter niet bij de missie en visie van de corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het verschil tussen marktwaaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd. Alle (huur/verkoop)inkomsten die niet worden gerealiseerd door door-exploiteren, huurkortingen, onderhoud, verbetering en extra bedrijfslasten, vormen dat verschil. Met andere woorden: het verschil ontstaat door de keuzes die een corporatie maakt over de inzet van haar vermogen. Beleidswaarde is een in 2017 door de rijksoverheid geïntroduceerd begrip; er zijn over 2015 en 2016 geen cijfers beschikbaar.

Samengevat zijn in volgend tabel de gegevens over de financiële positie van de SSH weergegeven.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|--|------------------------------|---|---|
| Interventie/opmerkingen Aw of WSW over financiële continuïteit | Opmerkingen over risico's beheer voor derden en wijze van verantwoord en daarvan; DSCR onder norm. | Geen | Geen | Geen |
| ICR Norm >1,4 DAEB >1,8 niet DAEB | 1,7 | 1,78 | 2,37 DAEB 2,81 niet DAEB | 2,16 DAEB* -0,17 niet DAEB** |
| LTV Norm < 75% | 67,4 | 66 | 67,2 DAEB 47,7 niet DAEB | 65,3 DAEB 17,9 niet DAEB |
| Score op doelmatigheid uit AedesBenchmark | A | A | A | A |
| Marktwaaarde en Beleidswaarde bezit | Marktwaaarde € 689,5 miljoen | Marktwaaarde € 776,7 miljoen | Marktwaaarde € 824,9 miljoen Beleidswaarde € 505,5 miljoen | Marktwaaarde € 903,6 miljoen Beleidswaarde € 559,3 miljoen |

* Let wel: (1) scheiding ICR en LTV in DAEB/niet-DAEB is enkelvoudig.

** Voor de negatieve ICR bij niet-DAEB in 2018 is een bijzondere incidentele reden.

Het niet-DAEB-bezit is vrij bescheiden van omvang. De operationele kasstroom is in 2018 negatief doordat in de huurontvangsten van 2018 een correctie op de omzet van 2017 heeft plaats gevonden. Dat betrof terugbetaling van een aanzienlijk bedrag (van in eerdere jaren teveel betaalde huur) aan een zakelijke huurder.

Beoordeling vermogensinzet

De SSH voldoet ruim aan de eisen voor het ijkpunt omdat zij de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en motiveert passend bij de externe opgave.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** op basis van de volgende pluspunten:

- + De SSH zet haar vermogen bewust zorgvuldig en actief in voor maatschappelijke doeleinden. De commissie stelt dat vast aan de hand concrete voorbeelden uit de afgelopen visitatieperiode. De SSH heeft ingezet op het borgen van de betaalbaarheid, het borgen van de beschikbaarheid van de woningvoorraad voor haar doelgroepen, door te investeren in verbetering en in duurzaamheid (zie verder hoofdstuk PnOA).
- + De SSH streeft naar maximale inzet van haar vermogen voor de studentenhuisvesting door doelgericht haar eigen koers te varen: de grenzen van de eigen financiële mogelijkheden worden opgezocht om te kunnen voorzien in de grote huisvestingsopgave voor studenten. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de DSCR die in 2015 iets onder de norm was door investeringen in onderhoud. En zo nodig wordt kapitaal van andere organisaties aangetrokken. Casa Confetti op het Utrecht Science Park werd bijvoorbeeld gebouwd met Mitros als mede-eigenaar en zo zijn er meer voorbeelden van samenwerking met onder andere Bo-Ex en TBV Wonen. De SSH onderzoekt of pieken en dalen in de financiën kunnen worden gedempt door uitruil of overname van woningbezit op het goede moment.
- + Het SVB wordt jaarlijks geactualiseerd. De voorgenomen maatregelen, investeringen en beleid zijn doorgerekend op hun effecten op de operationele kasstromen en op de financiële borgingsratio's die het WSW hanteert. Op basis van deze doorrekening verwacht de SSH de financiële gevolgen van het strategisch voorraadbeleid op langere termijn zonder noemenswaardige problemen te kunnen dragen.
- + SSH vergroot de mogelijkheden om haar vermogen maatschappelijk in te zetten door haar bedrijfslasten beperkt te houden.

6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

| Governance | | | |
|--|--------|------------|------------|
| | Cijfer | Cijfer | Weging |
| Strategievorming en prestatiesturing | | 8,0 | 33% |
| Strategievorming | 8,0 | | |
| Prestatiesturing | 8,0 | | |
| Maatschappelijke Rol RvC | | 8,0 | 33% |
| Externe legitimering en verantwoording | | 7,0 | 33% |
| - Externe legitimatie | 7,0 | | |
| - Openbare verantwoording | 7,0 | | |
| Gemiddelde score | | 7,7 | |

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. De commissie beoordeelt deze met een **8**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

De SSH voldoet ruim aan het ijkpunt voor een voldoende. Het hoger onderwijs in Nederland bevindt zich op een competitieve markt die onderhevig is aan nationale en internationale ontwikkelingen. Studentenaantallen op Universiteiten en Hogescholen fluctueren. Dat geldt ook voor de condities waaronder (aankomende) studenten een keuze maken om op kamers te gaan of thuis te blijven wonen. Om aan te blijven sluiten op de veranderende woningbehoefte onder studenten is een adaptieve strategie dus belangrijk om succesvol te kunnen zijn. Dat geldt zeker voor een landelijk werkzame corporatie als SSH die in geografische zin van 'vele markten' thuis moet zijn.

De commissie constateert dat de SSH daar in de afgelopen jaren uitstekend in is geslaagd. Externe veranderingen zijn in beeld en worden vertaald in jaarlijks geactualiseerd ondernemingsplan.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** op basis van de volgende pluspunten:

- + De SSH evalueert en actualiseert elk jaar nauwgezet haar ondernemingsplan en het SVB. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het Apollo-onderzoek: statistieken en prognoses per studentenstad op basis van gegevens van het ministerie van OCW en een enquête naar woonwensen van studenten (jaarlijks zo'n 45.000 deelnemers). Het Apollo-model is ontwikkeld in Kences-verband.
- + De visie is vertaald in doelstellingen en sinds 2017 zijn bij de doelstellingen KPI's geformuleerd. Deze komen terug in de kwartaalrapportages waarmee de voortgang op de doelstellingen wordt gemonitord.

- + De doelstellingen zijn vertaald in het SVB, zodanig dat monitoring eenvoudig mogelijk is. Datzelfde geldt voor de doelstellingen van het duurzaamheidsbeleid dat in 2017 werd vastgesteld.

Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen en vastgelegde maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing).

In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De SSH voldoet ruim aan het ijkpunt voor een voldoende. Er is een beoordelingskader ontworpen voor het toezicht op het maatschappelijk presteren. Dit wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld op basis van de nieuwe doelstellingen voor het jaar en de bijbehorende KPI's.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** op basis van de volgende pluspunten.

- + De SSH heeft een compleet monitoring systeem. Doelstellingen en bijbehorende KPI's zijn benoemd en in de kwartaalrapportages opgenomen. De kwartaal rapportages worden besproken met de RvC en worden gebruikt om bij te sturen.
- + De SSH stuurt haar activiteiten bij indien omstandigheden daarom vragen om alsnog de doelstellingen te behalen. Een voorbeeld is de invulling van project De Kwekerij: de verdeling tussen studentenwoningen en starterswoningen is tussentijds gewijzigd om realisatie van het project mogelijk te maken.
- + De SSH beschikt over een gedegen gedigitaliseerd klantinformatiesysteem/primair systeem én investeert al weer in de volgende stap in digitalisering en automatisering van bedrijfsprocessen. Daartoe heeft de SSH nieuwe expertise in haar eigen organisatie gehaald.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

Achtergrondinformatie: in 2016 was er voor de Aw geen aanleiding tot het maken van opmerkingen over de governance. In de oordeelsbrief van de Aw van 2018 werd een aantal aandachtspunten benoemd op andere onderdelen die als volgt zijn opgepakt:

- er zijn stappen gezet die moeten leiden tot een betere beheersing en interne controle;
- het risicomanagement is geprofessionaliseerd. De RvC en het MT hebben een brede inventarisatie gemaakt van de risico's. In een risicoparagraaf in het ondernemingsplan zijn de gezamenlijk vastgestelde negen risico's opgenomen met mogelijke oplossingsscenario's en de door de corporatie in te zetten beheersmaatregelen. Er wordt vaker dan voorheen over de risico's gerapporteerd en van gedachten gewisseld met de RvC. Intern wordt meer gestructureerd aandacht aan risicobeheersing besteed;

- de integriteitscode is geactualiseerd en zal in de organisatie levend gehouden worden
- het aanbestedingsbeleid werd vastgelegd en goedgekeurd door de RvC.

De SSH voldoet ruim aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder, werkgever en raadgever/klankbord.. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** op basis van de volgende pluspunten:

- + de RvC speelt een actieve en kritische rol bij de beleids- en strategievorming, zo blijkt uit de verslagen die de commissie ter hand zijn gesteld. In 2018 formuleerde de RvC een nieuw toezicht- en toetsingskader waarbij invulling werd gegeven aan de thema's maatschappelijk presteren van de SSH, besturen – governance – organisatieontwikkeling - bestuur opvolging, vastgoed - verduurzaming en financiën - P&C-cyclus inclusief risicomanagement.
- + Uit de zelfevaluaties blijkt een gedeelde visie op de maatschappelijke rol. En de RvC geeft hier actief invulling aan.
- + In het kader van de toezichthoudende rol met een maatschappelijke oriëntatie: De RvC is actief betrokken en constructief kritisch omgegaan met de bestuurder toen deze het gesprek voerde met de Aw over de tijdelijke overschrijding van de DSCR norm. De bestuurder kon op een verstandige wijze doorgaan met scherp investeren in de nijpende wordende huisvesting van studenten.
- + Bij de actualisering van het SVB heeft de RvC haar klankbordrol bewust ingezet op het zichtbaar maken van maatschappelijk rendement naast financieel rendement en risico's.
- + De RvC heeft haar toezichts- en klankbordrol actief ingezet op de professionalisering van de SSH-organisatie. Verbeteringen in de organisatie dragen bij aan het verwezenlijken van de maatschappelijke doelstellingen.
- + De SSH kent een jaaragenda van themabijeenkomsten over maatschappelijke thema's. De RvC sluit hierbij aan.
- + Jaarlijks vinden er gesprekken plaats tussen de RvC en BoKS. Het traject voor de werving en selectie van commissarissen op voordracht van de huurders is gezamenlijk opgezet en uitgevoerd. BoKS was eveneens betrokken bij de werving van de nieuwe bestuurder. Ook wordt er één keer per jaar met de ondernemingsraad gesproken in afwezigheid van de bestuurder. Zo wordt de RvC geïnformeerd over hoe deze belanghebbenden naar het maatschappelijk presteren van de SSH kijken.

6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en de dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

Externe legitimering

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De SSH voldoet ruim voldoende aan het ijkpunt, dat wil zeggen dat de SSH zich verantwoordt in haar jaarverslagen en belanghebbenden betreft bij de beleidsvorming. Ook de RvC verantwoordt zich in de jaarverslagen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7** op basis van de volgende pluspunten:

- + De visie en doelstellingen van de SSH zijn vertaald in voor de doelgroep begrijpelijke publicaties. Het ondernemingsplan en het SVB zijn goed gestructureerd, helder en leesbaar. Deze documenten zijn op de website van SSH te vinden.
- + De SSH betreft haar belanghebbenden op een actieve en passende manier: er is frequent overleg met BoKS (beleid, strategie en uitvoering) en de woonbesturen (de uitvoering van het beleid). Behoeften en signalen worden meegenomen in de beleidsontwikkeling. Een voorbeeld daarvan is dat per complex maximaal 15 procent van de verhuureenheden aan huurders uit speciale doelgroepen wordt verhuurd. BoKS heeft hierop aangedrongen. Het duurzaamheidsbeleid is in 2017 tot stand gekomen met belangrijke inbreng van BoKS. Ook bij het opstellen van het SVB wordt input van belanghebbenden gevraagd. De positief kritische inbreng van BoKS wordt door de SSH en samenwerkingspartners als de gemeente en collegacorporaties gewaardeerd.
- + Er is periodiek overleg met de onderwijsinstellingen, de corporaties en overige bij het beleid betrokkenen.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

De SSH voldoet ruim voldoende aan het ijkpunt, dat wil zeggen dat de SSH de prestaties die zijn verwezenlijkt vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7** op basis van de volgende pluspunten:

- + De jaarverslagen zijn transparant, goed leesbaar en afgestemd op de doelgroep.
- + De website geeft inzicht in de strategie van SSH, de governancestructuur en de actuele ontwikkelingen.
- + Op de website van SSH wordt verantwoording afgelegd, bijvoorbeeld over de voortgang van het duurzaamheidsbeleid dat in 2017 werd geformuleerd. Vermeld is wat SSH doet om panden te verduurzamen, wat zij doet in de eigen organisatie en kantoorpand, wat de doelstellingen van de projecten zijn en wat je als bewoner zelf kunt doen.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting Studenten Huisvesting (SSH) te Utrecht
Jaar visitatie : 2019

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Stichting Studenten Huisvesting (SSH) te Utrecht hebben.

Bennekom, 26 februari 2019

drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Studenten Huisvesting (SSH) te Utrecht verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 26 februari 2019

de heer drs. A.H. Grashof | voorzitter

Bennekom, 20 maart 2019

mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

Bennekom, 21 maart 2019

mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.



Voorzitter drs. A.H Grashof (Alex)

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk ik naar het maatschappelijk presteren van woningcorporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid onder Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij woningcorporaties en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van huurbeleid, portfoliostrategieën, opstellen prestatie afspraken en het realiseren van fusies. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interim opdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling. Vanaf 2018 richt ik me als eigenaar en directeur van Raeflex sterk op de ontwikkeling, kwaliteit en uitvoering van visitaties.

Visitaties

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties. De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de koers en het versterken van lokale woonnetwerken.

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluaties van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en besturingsvraagstukken
- Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- Prestatie afspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **de Alliantie**, Hilversum; **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht; **SSH**, Utrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**; **Stichting Woonservice**, Westerbork
- 2018 **Stek**, Lisse; **De Vooruitgang**, Volendam; **SSHN**, Nijmegen; **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo
- 2017 **Woonkwartier**, Zevenbergen; **Wbv Langedijk**, Noord-Scharwoude; **woningbouwver. Cothen**, Wijk bij Duurstede
- 2016 **Wierden en Borgen**, Bedum; **R.K. Wbv Zeist**; **Uithuizer Woningbouw**, Uithuizen; **Beter Wonen**, Ooltgensplaat; **De Reenske Compagnie**, Hoogeveen; **Wst Kockengen**
- 2015 **Elder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **SallandWonen**, Raalte; **Vredewold**, Leek; **WonenBreburch**, Tilburg
- 2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Elan Wonen**, Haarlem
- 2013 **Rhiant**, Hendrik-Ido-Ambacht; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2012 **Casade**, Waalwijk; **Woningstichting Gouderak**; **Bo-Ex**, Utrecht; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2011 **De Huismeesters**, Groningen; **Poort6**, Gorinchem; **Woningbeheer Born-Grevenbicht**; **Goed Wonen**, Benschop; **Wonen Midden-Delfland**, Maasland; **Woningbouwvereniging Lopik**
- 2010 **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **SIB Woonservice**, Veenendaal; **Beter Wonen**, IJsselmuiden; **Brederode Wonen**, Bloemendaal; **Woongoed Flakkee**, Middelharnis
- 2009 **Woningbouwvereniging Monnickendam**
- 2008 **BetuwsWonen** en **CWL Woningbeheer (Preview)**, Culemborg

Kort CV

Opleiding

- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (RU Nijmegen)

Carrière

2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex
2008-heden Venoot, senior adviseur Woonlab BV
2005-2008 Venoot, senior adviseur KOCK & Partners
2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties

2016-heden Voorzitter afdeling roeien en bestuurslid WSV VADA Wageningen
2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

<http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>



Algemeen commissielid T. Booi (Tineke)

Mijn gehele werkcarrière speelt zich af in de sector wonen en woningcorporaties. Als bestuursadviseur houd ik me vooral bezig met visieontwikkeling, beleidsmatige vraagstukken, innovatie uitdagingen en het vormen van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en andere partijen. Ook ben ik actief op het gebied van governancevraagstukken en de ontwikkeling van 'moresprudentie'. Daarnaast heb ik ervaring met diverse toezichthoudende functies bij corporaties, het merendeel op voordracht van huurdersorganisaties. De affiniteit met bewonersbelangen stamt uit het begin van mijn loopbaan. Ik ben na mijn studie begonnen als consulent bij het LOBH, een van de voorlopers van de Woonbond. Vervolgens ben ik overgestapt naar het NCIV (het huidige Aedes). Daarna heb ik gewerkt als directeur bij de stichting Werkgroep '2Duizend en deze omgevormd tot de B.V. Laagland'Advies. De laatste jaren maak ik deel uit van het adviseursnetwerk ORKA-advies. Door mijn werk heb ik een brede kennis van de volkshuisvesting en het werk van corporaties in verschillende omstandigheden. Mijn huidige functie is zelfstandig adviseur binnen het netwerk ORKA-advies, werkzaam op het gebied van stedelijke ontwikkeling en wonen.

Visitaties

Visiteren is een hele klus, maar wel een hele leuke. Vaak verrassend hoe corporaties hun maatschappelijke taak invullen. Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik ben nieuwsgierig hoe de maatschappelijke prestaties zich verhouden tot het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisiteerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage.

Een goede visitatie biedt een corporatie kansen, leerpunten en mogelijk ook nieuwe ideeën waarmee zij nog weer wat stappen kan zetten. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo krijgt verantwoording een dynamisch karakter.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de corporatiesector
- Uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van governance

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woonbedrijf SWS.Hhvl**, Eindhoven; **SSH**, Landelijke studentenhuisvester Utrecht; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen Apeldoorn**, **De Goede Woning**, Apeldoorn
- 2018 **St. Joseph**, Boxtel; **Ons Huis**; Enschede
- 2017 **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten; **Woonwaard Noord-Kennemerland**, Alkmaar; **QuaWonen**, Bergambacht Enschede
- 2016 **Wetland Wonen Groep**, Vollenhoven; **Woonstichting 'thuis**, Eindhoven; **Wassenaarsche Bouwstichting**
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Centrada**, Lelystad; **Beter Wonen Vechtdal**, Hardenberg; **Trivire**, Dordrecht; **Woonbedrijf SWS.Hhvl**, Eindhoven
- 2014 **Woonstichting Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstichting SSW**, De Bilt; **Pré Wonen**, Velsbroek.
- 2013 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch
- 2011 **Zaandamse Volkshuisvesting**; **Welbions**, Hengelo
- 2010 **De Vooruitgang**, Volendam
- 2007 **Hengelose Bouwstichting Ons Belang** (Midterm Review), Hengelo
- 2005 **Tablis Wonen**, Sliedrecht; **Wooncom**, Emmen
- 2002 **Huis & Erf**, Schijndel

Kort CV

Opleiding

- Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)

Carrière

2002-heden Visitator bij Raeflex

2001-heden Bestuursadviseur bij ORKA-advies

1989-2001 Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep '2Duizend (het latere Laagland'Advies, nu Atrivé)

1981-1989 Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)

1979-1981 Consulent bij LOBH (nu Woonbond)

Nevenfuncties

2015-heden Organisator De Weide Blik, voorzitter De Brede Kijk

2016-2019 (initiatiefnemer) en bestuurslid lokaal goede doelenfonds

2012-2018 Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg (saneringstaak)

2011-heden Voorzitter culturele stichting 100% Heuvelrug

2010-2017 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten (reorganisatie en fusie)

2009-2010 Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem

2006-heden Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen

1999-2007 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum (reorganisatie en fusie)

<http://www.linkedin.com/pub/tineke-booi/3/104/742>



Secretaris drs. E.E.H. van Beusekom (Evelien)

Een groot deel van mijn loopbaan heeft zich afgespeeld bij corporaties. Door mijn achtergrond als sociaal psycholoog, houd ik me graag bezig met groepsprocessen in organisaties. Ik ben met name nieuwsgierig naar de relatie tussen opgaven van de organisatie, organisatiedoelstellingen en doelstellingen van medewerkers.

Naast mijn werkzaamheden als secretaris van de visitatiecommissie voor Raeflex werk ik ook als zelfstandig adviseur.

Visitatie

Verantwoording van prestaties is een belangrijk doel van visitaties. En ik zie visitatie als een prachtige kans om te leren en de sturing van je organisatie te verbeteren. Want: Hoe zorg je ervoor dat je, in een maatschappelijke omgeving die steeds verandert, onzekerder en complexer wordt, je missie verwezenlijkt? Darwin zei het al: niet de sterksten, de slimsten of de mooisten overleven, maar diegenen die zich het beste kunnen aanpassen. Wat helpt je daarbij? Inzicht in je vooruitgang op belangrijke doelstellingen is bijzonder motiverend. Het legt de basis voor effectieve vervolgstappen en stemt optimistisch over de slaagkans daarvan.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van corporaties
- Brede ervaring als adviseur/ consultant
- Zeer goede schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woningstichting Berg en Terblijt; SSH**, Utrecht;
Woningstichting SWZ, Zwolle; **St. Willibrordus**, Wassenaar
- 2018 **Woningbouwvereniging Hoek van Holland; Woondiensten Enkhuizen** (Welwonen); **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden;
Beter Wonen, Almelo

Kort CV

Opleiding

- Doctoraal sociale psychologie (organisatiekunde en onderzoek).
- Diverse opleidingen op het gebied van progressiegericht werken.
- Human Core Business, postacademische leergang.

Carrière

- 2018-heden Visitator Raeflex
- 2010–2017 Coördinator P&O, Rijswijk Wonen
- 2008–2010 Consultant/ Interim, Interlink
- 2001–2008 Adviseur P&O en MT-lid bij GoedeStede
- 1998–2001 Beleidsadviseur, loopbaanadviseur, gemeente Zaanstad
- 1988–1998 Organisatieadviseur, Gemeente Vervoerbedrijf Amsterdam

Nevenactiviteiten

- 2006–2008 Bestuurslid Woonwijs, nu de Corporatie Academie

<https://www.linkedin.com/in/evelien-van-beusekom-551752a/>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

| Perspectief | Documenten 2015-2016-2017-2018 |
|---|---|
| <p>Presteren naar Opgaven en Ambities</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Position paper SSH 2019 • Prestatieafspraken: <ul style="list-style-type: none"> Prestatieafspraken Gemeente Utrecht 2016 -2019, 2017 – 2020 + Addendum, 2018- 2022, 2019 - 2023 Prestatieafspraken op stedelijk niveau 2016 -2019 Gemeente Utrecht – STUW Prestatieafspraken Bunnik 2017, 2018, 2019 Prestatieafspraken gemeente Rotterdam 2017, 2018, 2019 • Ondernemingsplan(en) <ul style="list-style-type: none"> 2016-2020, 2017-2021, 2018-2022, 2019-2023 • Jaarplannen en werk- of activiteitenplan <ul style="list-style-type: none"> Begroting MJB 2015, 2016, 2017, 2018 Treasuryjaarplan 2015, 2016, 2017, 2018 • Jaarverslagen 2015, 2016, 2017 • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid): <ul style="list-style-type: none"> Notitie verkoop eenheden Habion 18-6-2015 Voorstel administratieve scheiding DAEB -niet-DAEB 8-11-2016 Inkoop energie 18-11-2016 Pilot huurmatiging 5-4-2017 Integriteitscode 23-3-2018 Aanbestedingsbeleid 22-8-2018 Handhaving Campusclausule 12-10-2018 Strategisch Voorraadbeleid 2018 - 2028 • Woonvisie(s) van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied: <ul style="list-style-type: none"> Actualisering Woonvisie Utrecht 2015 Sociaal Woonbeleid gemeente Bunnik 2016 Visie op wonen 2017 – 2021 gemeente Bunnik Woonvisie Rotterdam 2030 + Bijlage Thuis in Rotterdam • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten: <ul style="list-style-type: none"> Huurovereenkomst Stichting Fokus, 1-6-1993. Huurovereenkomst Van de Hoeven Stichting diverse adressen, Huurovereenkomst Tussenvoorziening diverse adressen, Huurovereenkomst Pension Singelzicht diverse adressen, Tijdelijke huurovereenkomst Stichting Optimus, Beheerovereenkomst Lekstede Wonen, 26-9-2001. Beheerovereenkomst YWCA, 12-4-2005. Mantelovereenkomst Gemeente Utrecht, 2005. Huurovereenkomst Stichting Beschermd Woonvormen Utrecht, diverse adressen. Huurovereenkomst De Grasboom, diverse adressen + Aanvullende afspraken Huurovereenkomst Abrona, 6-11-2007. Huurovereenkomst City Campus Max, 2009 + Beheerovereenkomst Bo-Ex feb 2013 Beheerovereenkomst Portaal 1-9-2010 Huurovereenkomst Lefier, diverse adressen. Romphuurovereenkomst Delta Wonen, 24-6-2013, + Allonge + Samenwerkingsovereenkomst; Mantelovereenkomst Mitros 1-1-2014 +Beheerovereenkomst diverse adressen + Allonge. Samenwerkingsovereenkomst Windesheim 23-1-2014. Huurovereenkomst Nijestee, diverse adressen. Huurovereenkomst EUR, 2014 |

| | |
|--|---|
| | <p>Huurovereenkomst De Waal Beheer, diverse adressen. Hurovereenkomst Exodus, 3-10-2014. Wonen op Maat: beheer 15 Bo-Ex-eeenheden t.b.v. Lister 18-3-2015 Beheerovereenkomst Lister, 7-4-2015 Uitwerkingsovereenkomst Samenwerkingsovereenkomst Tilburg Talent Square, 2013 Samenwerkingsovereenkomst RUG, HG, 17-9-2014 Verhuur-Beheerovereenkomst TBV, mei 2015 Overeenkomst voorrangregeling Altrecht ABC, 5-6-2015 Hurovereenkomst Vastgoed Groningen + Garantstelling RUG 2015 Hurovereenkomst Instituut voor Gebaren, Taal en Dovenstudies, 2015, Samenwerkingsovereenkomst Stichting Studiefinanciering Curaçao – SSH 2015, 2016, 2017, 2018 + Overeenkomst huisvesting internationale studenten. Hurovereenkomst Leger des Heils, diverse adressen. Hurovereenkomst De Huismeesters, diverse adressen. Hurovereenkomst Tilburg University, 1-7-2016 Overzicht kamers EUR contingent 2016-2017, 2018-2019 Overeenkomst IHS (huurovereenkomst Weenapad, huurovereenkomst F-gebouw) + Allonge 2016- 2018 Overeenkomst Hogeschool Rotterdam 1-1-2016 + Kwaliteitszorgovereenkomst Samenwerkingsovereenkomst BoKS, 2017. Overeenkomst huisvesting internationale studenten, medewerkers en gasten UU, feb 2017. Overeenkomst huisvesting internationale studenten AIESEC, 26-4-2017. Overeenkomst huisvesting internationale studenten Tias, 16-6-2017. Overeenkomst huisvesting internationale studenten HKU, 11-7-2017. Overeenkomst huisvesting internationale studenten HU. 1-9-2017. Hurovereenkomst Starck, 1-8-2018</p> |
| <p>Presteren volgens Belanghebbenden</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden: Concept notitie Politie Keurmerk Veilig Wonen in Utrecht 1-7-2016 • Verslagen van overleg met belanghebbenden (huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen etc.): Actielijst STUW Huisvestersoverleg 11-4-2016, notulen 5-11-2018 Jaarplan STUW Huisvestersoverleg 6-6-2016 Verslag werkgroep Volkshuisvesting SWRU 13-9-2016 Verslag overleg WEZWA en SSH 3-3-2017 Verslag regiegroep HIC (Utrecht) 9-5-2017 Verslag 1^e platform Rotterdam Studentenstad 1-12-2016, Agenda bijeenkomst Verslag overleg Woonbestuur Marinusschool – SSH 19-12-2017 Verslag periodiek overleg huisvesting vluchtelingen gemeente Zeist 15-1-2018, 18-6-2018, 30-10-2018 Verslag integraal overleg gemeente Bunnik 13-3-2018, 12-6-2018 Verslag studentenhuisvesting Kralingen 28-3-2018 Overleg SSH - woonbestuur Stadpanden 23-10-2018 Verslag overleg SSH – bewonerscommissie Plantage/ Mimosastraat 29-10-2018 Verslag overleg overlast panden nieuwe Keizersgracht 12-11-2018 Verslag 2^e sociale wijktafel Binnenstad 27-11-2018 Broodje Binnenstad november 2018 • Klanttevredenheidsonderzoeken: Monitor Internationale Studentenhuisvesting Utrecht 2018 Feeddex Jaarrapportage 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 |
| <p>Presteren naar Vermogen</p> | <ul style="list-style-type: none"> • AW oordeelsbrieven: Oordeelsbrief 2014, Reactie SSH, Afhandeling oordeelsbrief 2014 Oordeelsbrief 2016, 2017 Toezichtsbrieven 2014, 2015 • WSW beoordelingen: 2015, 2018 Borgbaarheidsverklaring 2014, 2015, 2016, 2017 |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Aedesbenchmarkcentrum (ABC): 2014, 2015, 2016, 2017 • Jaarrekeningen en jaarverslagen: zie onder PnOA • Managementsdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, efficiency en visie op vermogensinzet |
| Governance van maatschappelijk presteren | <ul style="list-style-type: none"> • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: Agenda Planning en Control 2019 Kwartaalrapportages: 2015 Q1, 2, 3 , 2016 Q1, 2, 3 en 4, 2017 Q 1, 2, 3 en 4, 2018 Q1,2,3 • Documenten over toezicht, toezichtsvisie, zelfevaluatie, jaarverslagen, en relevante notulen RvC-vergaderingen: Besluiten zelfevaluatie 2015 + Vragenlijst Definitief verslag en Conclusies zelfevaluatie 2016 Definitief verslag en gespreksnotitie zelfevaluatie 2017 Concept verslag en Notitie t.b.v. de zelfevaluatie 2018 Toetsingskader 2018 Vastgestelde notulen RvC 18-3-2015, 24-6-2015, 23-9-2015, 25-11-2015, 16-3-2016, 22-6-2016, 5-9-2016,21-9-2016, 23-11-2016, 22-3-2017, 15-6-2017, 19-7-2017, 29-8-2017, 18-9-2017, 23-11-2017, 26-3-2018, 11-6-2018, 26-11-2018. |

Bron: Handleiding Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties, Handleiding versie 6.0 (december 2018)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle face-to-face geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 9 gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Stichting Studenten Huisvesting SSH. Daarnaast zijn er telefonische gesprekken gevoerd. Raeflex heeft na overleg met de SSH gesproken met belanghebbenden in alle steden waar de SSH actief is.

Raad van commissarissen

- De heer J. van der Moolen, voorzitter
- Mevrouw drs. F.J. Zijlstra MRE
- De heer S. Menke, BA, BSC
- De heer M. de Loor

Directeur/bestuurder

- De heer R. Donninger

Managementteam

- De heer R. Kreeft, manager Strategie
- De heer R. de Lange, manager I&A en Wooninnovatie
- Mevrouw C. van den Broek, manager P&C
- Mevrouw C. Willems, manager Wonen a.i.

Anders

- Mevrouw M. van Loon, directeur Jebber BV

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie BoKS

- De heer H. Feenstra, voorzitter³
- Mevrouw W. Limborgh, bestuurslid

Woonbestuur Casa Confetti

- Mevrouw G. Mulder, voorzitter

Gemeenten

Utrecht

- Mevrouw M. van Lijden, Gilde Wonen, Werken en Verblijven
- De heer F. Mijer, accountmanager woningcorporaties

Rotterdam

- De heer H. Holwerda, Stadsontwikkeling, Ruimte en Wonen

³ Omdat de heer Feenstra kort na de visitatiegesprekken in dienst zou treden van de SSH, werd hij vergezeld door een van de andere bestuursleden van BoKS.

Andere corporaties

- Mevrouw A. Boersma, bestuurssecretaris STUW
- De heer R. van der Weide, manager Strategie en Beleid, Bo-Ex

Onderwijsinstellingen

Hogeschool Utrecht

- Mevrouw M. Beekes, huisvesting internationale studenten
- De heer S. Bosgra, hoofd International Office

Erasmus Universiteit Rotterdam

- De heer R. Boekheim, Housing, beleidsmedewerker en projectleider
- Mevrouw S. van Veen, Real Estate & Facility Management, Housing Officer/ Contractbeheerder

Anders

- De heer H.J. van de Velden, directeur-bestuurder, Stichting Utrecht Science Park

Telefonische gesprekken

Gemeenten

- De heer H.J. de Vries, beleidsadviseur Wonen, Zwolle
- De heer F. Bunk, beleidsmedewerker Wonen, Maastricht
- Mevrouw E. Faro-Pullens, beleidsmedewerker, Tilburg.

Onderwijsinstellingen

- De heer A. Pijpers, voorzitter raad van bestuur, Universiteit Utrecht
- Mevrouw L. Lamkin, adviseur Student Life & Mobility, Universiteit Utrecht
- De heer De Jeu, lid van het college van bestuur, Rijksuniversiteit Groningen
- Mevrouw N. Beintema, hoofd Studentenzaken, Hanze Hogeschool
- Mevrouw I. Smit, Adviseur Huisvesting, Hogeschool Windesheim
- Mevrouw M. Maduro, medewerker Studie & Loopbaancentrum, ROC Midden Nederland
- Mevrouw W. Lucius, Projectleider International Housing Office, Universiteit Tilburg.

Corporaties

- De heer E. de Groot, directeur – bestuurder Lekstede Wonen
- De heer B. Staffhorst, manager Strategie, Mitros
- De heer R. van der Weide, manager Strategie en Beleid, Bo-Ex
- De heer D. Brink, directeur, Kences
- Mevrouw A. Boersma, bestuurssecretaris STUW
- De heer S. Holwerda, directeur – bestuurder De Huismeesters
- Mevrouw J. Akkermans, gebiedsontwikkelaar, TBV Wonen.

Huurdersvertegenwoordiging

- Mevrouw E. Brands, vice-voorzitter, Vidijs

Anders

- Mw. D. Bartels, projectleider/ mede-oprichter, Energie-U



Position Paper Visitatie SSH

9 april 2019

Waarom de SSH?

Leren, ontwikkelen, ontplooiën, het maximale uit je talenten halen. Bij de SSH geloven we dat dit het recht is van iedere student. En dat de samenleving als geheel daar garen bij spint. Daar is goed, betaalbaar en toegankelijk onderwijs voor nodig en goede, betaalbare en toegankelijke huisvesting in de nabijheid van dat onderwijs. Zodat jonge mensen die hun eerste stappen zetten in hun zelfstandige leven een eerlijke kans krijgen het beste uit zichzelf te halen, deel te nemen en bij te dragen aan een betere samenleving.



Betaalbaar

De SSH biedt de beste prijskwaliteitverhouding in de woningmarkt voor studenten.



Specialistisch

De SSH biedt een veelzijdig aanbod, gericht op de specifieke wensen van de doelgroep.



Betrokken

De SSH biedt een prettig en veilig thuis.

Waar staat SSH voor?

De SSH is landelijke studentenhuysvester, actief in Utrecht, Amersfoort, Rotterdam, Tilburg, Zwolle, Maastricht en Groningen. Jaarlijks schrijven meer dan 10.000 studenten zich bij de SSH in als woningzoekende. Op dit moment verhuren we ruim 18.000 kamers en woningen. Een groot deel daarvan is eigendom (12.000). Het overige deel beheren we voor derden, zoals woningcorporaties, beleggers en onderwijsinstellingen. Momenteel zijn dat meer dan twintig verschillende partijen. Zo proberen we zoveel mogelijk aanbod te creëren en te behouden voor onze doelgroep.

De SSH staat voor voldoende kwalitatief goede kamers en woningen met eerlijke contracten en redelijke huren. De SSH levert zo een belangrijke bijdrage aan het goed functioneren van het hoger onderwijs in verschillende steden. Voldoende huisvesting voor studenten, (door-)starters en internationals is een cruciale schakel in de Nederlandse kenniseconomie.

Het echte leven begint bij de SSH! In een spannende nieuwe levensfase zorgen wij voor betaalbare kamers en woningen (met een huur tussen de 270 en 600 euro per maand) van voldoende kwaliteit. Dichtbij onderwijsinstellingen en/of knooppunten en het stadsleven. Met ruimte en gelegenheid voor ontmoeting en samenleven. In Utrecht zorgen we ervoor dat huurders na hun studie kunnen doorstromen naar een zelfstandige woning.



Hoe doet SSH dat?

De SSH bezit, bouwt en verwerft vastgoed. Daarnaast beheert en verhuurt de SSH gebouwen en wooneenheden voor derden, zodat deze beschikbaar komen, zijn en/of blijven voor de doelgroep studenten. In Utrecht werkt de SSH aan doorstroming uit studentenkamers en -woningen door aanpalend aanbod te ontwikkelen en/of te beheren via haar dochteronderneming Jebber. De SSH is gespecialiseerd in bijzondere vormen van verhuur en beheer, zoals short stay, onzelfstandig (samen-)wonen en de huisvesting van promovendi/masters en/of tijdelijke medewerkers van onderwijsinstellingen. De SSH is gewend aan een hoge mutatiegraad: in studentenkamers ca. 30% per jaar, in short-stay boven de 100%. Ook is de SSH gewend internationale studenten te ontvangen die allemaal op dezelfde dag aankomen in een voor hen vreemde stad. Dat vraagt om flexibiliteit, een soepele omgang met verschillende culturen en een grote klantgerichtheid. SSH medewerkers, ICT en administratieve processen zijn daarop ingesteld. De SSH verduurzaamt haar woningvoorraad. Doel daarbij is om de CO₂-uitstoot te reduceren. In 2050 wil de SSH klimaatneutraal zijn. Daarbij doet zij ook een beroep op haar huurders, bijvoorbeeld om mee te doen aan de Student Energy Race of om hun oude koelkasten te vervangen voor nieuwe (door de SSH in samenwerking met een private partner aangeboden). De SSH biedt meer dan wonen. We faciliteren waar mogelijk het ontmoeten en ontwikkelen in aanvulling op opleiden, in een bijzondere fase in het leven van jongen mensen.



De SSH is actief in netwerken in het onderwijsveld, met onderwijsinstellingen, kennissteden en de ministeries van BZK en OC&W. De SSH brengt kennis in en werkt samen met andere studentenhuysvesters in Kences om het aanbod en de mogelijkheden voor de doelgroep te vergroten. De SSH werkt samen met andere partijen om behoeften in verschillende fasen van het leven van studenten optimaal te combineren met wonen en opleiding. Bijvoorbeeld als het gaat om gemeubileerde verhuur, beschikbaarheid van fietsen, wasserettes, of betaalbare toegang tot (energiezuinige) apparatuur.

Ook werkt de SSH nauw samen met studenten, verenigd in BoKS en lid van een van de woonbesturen, als stagiair of vrijwilliger. Dit doen we op verschillende gebieden, bijvoorbeeld op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen en op het gebied van duurzaamheid.

Bij de SSH werken ruim 100 professionals, die zich dagelijks inspannen voor onze huurders en woningzoekenden en voor de partijen die via SSH woonruimte aan onze doelgroepen verhuren. Dat doet de SSH zo klantgericht en persoonlijk mogelijk. Op veel plekken zijn de SSH mensen aanwezig op locatie. In Utrecht heeft de SSH een centrale backoffice. Gelet op de leefwereld van de doelgroep én hun beperkte budget zet de SSH maximaal in op digitaal. Zo blijven de kosten relatief laag en kunnen we toch zoveel mogelijk persoonlijk en geïndividualiseerd contact hebben.

Wat wil de SSH nog (weten)?

De SSH ziet verdere groei van de behoefte aan studentenwoningen in de steden waar de SSH actief is. De SSH voelt een grote urgentie om bij te dragen aan de groei van het aanbod. Bij de te maken keuzes over hoe en waar, weegt zwaar wat belanghouders van de SSH vinden en verwachten. De SSH werkt aan een nieuw ondernemingsplan. Dat moet gereed zijn in het najaar van 2019. Input van de visitatie wordt bij het opstellen daarvan gebruikt.

De SSH wil in de steden en de markt waarin ze actief is meerwaarde bieden. In aanvulling op en in samenwerking met de daar nu al aanwezige partners en partijen. Die bijdrage bestaat in ieder geval uit het waar mogelijk uitbreiden van het eigen bezit. Mogelijk ook in steden waar de SSH nog geen bezit heeft. In dat geval is het de vraag waar moet die uitbreiding dan (vooral) uit moeten bestaan: onzelfstandige eenheden, het aanpalend segment voor (door-)starters of juist specifieke producten voor short-stay en internationals? Dat kan verschillen van stad tot stad.



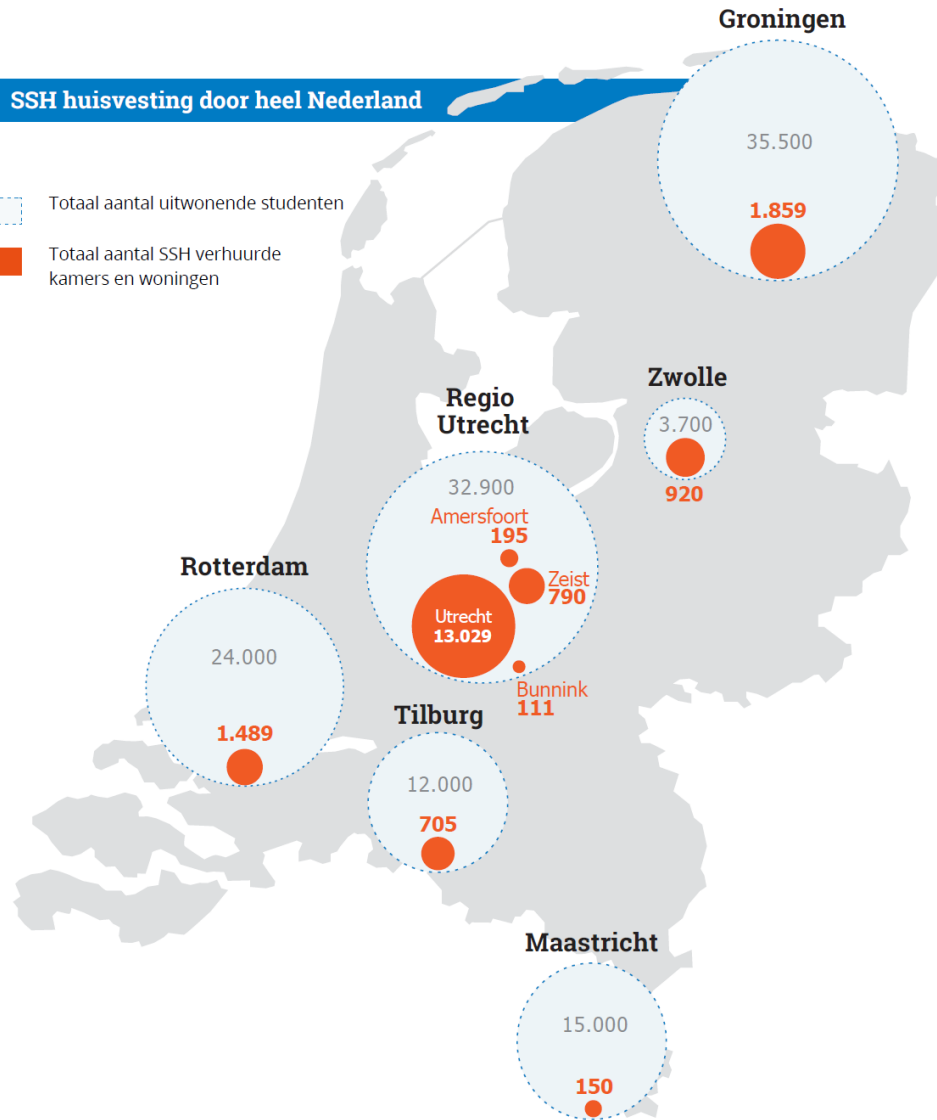
Het kan ook gaan om het verder bekwamen van specialisten in het werk voor derden. Wat de SSH betreft gaat dat vooral om 'specials', die voor andere partijen een niche of een vreemde eend in de bijt zijn en waar de SSH de schaal heeft dat goed en efficiënt te doen. Dan gaat het in het bijzonder om short-stay, huisvesting van young professionals en/of medewerkers (in opleiding) van onderwijsinstellingen, maar eventueel ook om projecten waar 'vragende' en 'dragende' bewoners samen wonen.

De SSH wil gekend zijn als een enthousiaste, transparante en constructieve partij. Gewaardeerd om haar deskundigheid, om haar snelheid van reageren en besluiten en om haar actief en creatief meedenken.

Wij hopen dat de visitatie bijdraagt aan ons inzicht over hoe dat nu wordt ervaren door onze stakeholders, waar dat nog beter kan en waar bij hen mogelijk behoeften liggen die wij nu nog niet bedienen.

SSH huisvesting door heel Nederland

- Totaal aantal uitwonende studenten
- Totaal aantal SSH verhuurde kamers en woningen



Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen

| Geleverde prestaties op de thema's van de prestatieafspraken 2015 - 2018 | | | | | Cijfer | | | |
|---|------------------------------------|------------------|---|------------------|---|------------------|----------------------------------|------------------|
| 1. Beschikbaarheid | | | | | 8 | | | |
| Aantal verhuureenheden in exploitatie | | | | | | | | |
| Bezit De SSH bezit woningen en kamers in Utrecht, Zeist, Bunnik, Amersfoort, Rotterdam en Zwolle. | | | | | | | | |
| Beheer En beheert kamers en woningen voor derden/ andere corporaties in Utrecht, Amersfoort, Rotterdam, Zwolle, Tilburg, Groningen en Maastricht. | | | | | | | | |
| Categorie | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | | | | |
| Woningen en kamers | 11.191 | 11.202 | 11.202 | 10.835 | | | | |
| Woningen en kamers in beheer | 6.684 | 7.106 | 6.952 | 7.650 | | | | |
| Bedrijfsmatig onroerend goed | 175 | 178 | 193 | 188 | | | | |
| Bedrijfsmatig onroerend goed in (tijdelijk) beheer | 103 | 101 | 94 | 105 | | | | |
| Totaal | 18.153 | 18.587 | 18.441 | 18.778 | | | | |
| Onder woningen worden verstaan zelfstandige eenheden; onder kamers, onzelfstandige eenheden. | | | | | | | | |
| Overzicht typering verhuureenheden in eigendom naar DAEB en niet-DAEB | | | | | | | | |
| | Utrecht | | Rotterdam | | Zwolle | | Totaal | |
| Omschrijving | DEAB | niet/Daeb | DEAB | niet/Daeb | DEAB | niet/Daeb | DEAB | niet/Daeb |
| Stand 1 januari 2018 | | | | | | | | |
| - Woongelegenheden | 9.094 | 154 | 1.416 | 0 | 167 | 0 | 10.677 | 154 |
| - BOG/parkeergelegenheden | 0 | 75 | 0 | 91 | 0 | 0 | 0 | 166 |
| | 9.094 | 229 | 1.416 | 91 | 167 | 0 | 10.677 | 320 |
| Mutaties 2018 | | | | | | | | |
| - Woongelegenheden | -11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -11 | 0 |
| - BOG/parkeergelegenheden | 0 | -2 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | -3 |
| | -11 | -2 | 0 | -1 | 0 | 0 | -11 | -3 |
| Stand 31 december 2018 | | | | | | | | |
| - Woongelegenheden | 9.083 | 154 | 1.416 | 0 | 167 | 0 | 10.666 | 154 |
| - BOG/parkeergelegenheden | 0 | 73 | 0 | 90 | 0 | 0 | 0 | 163 |
| Totaal | 9.083 | 227 | 1.416 | 90 | 167 | 0 | 10.666 | 317 |
| Verdeling zelfstandige eenheden naar huurprijscategorieën | | | | | | | | |
| Categorie woningen in bezit | Tot kwaliteitskortingsgrens | | Tot de 2^e aftoppingsgrens | | Tussen 2^e aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens | | Boven de huurtoeslaggrens | |
| 2018 | 1520 | | 1538 | | 183 | | 96 | |
| 2017 | 1.517 | | 1.480 | | 242 | | 96 | |
| 2016 | 1.631 | | 1.060 | | 506 | | 111 | |
| 2015 | 1.661 | | 943 | | 334 | | 49 | |
| Bron: Corporaties in Perpectief (CiP) 2017 | | | | | | | | |

Mutaties in het bezit

| | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|------------------------|------|------|------|------|
| Opgeleverd | | | | |
| Kamers | 0 | 0 | 1 | 381 |
| Woningen | 0 | 0 | 274 | 359 |
| Commerciële eenheden | 0 | 1 | 6 | 0 |
| Aankopen | | | | |
| Kamers | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Woningen | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verkopen | | | | |
| Woningen | 0 | 0 | 0 | -212 |
| Kamers | -11 | 0 | 0 | 0 |
| Uit exploitatie | | | | |
| Kamers | 0 | 0 | 0 | -3 |
| Commerciële eenheden | -3 | -16 | -2 | 0 |

Utrecht

In 2018 zijn elf eenheden aan de monseigneur van de weteringstraat verkocht, twee commerciële eenheden op de Trip verkocht, twee woningen samengevoegd tot een woning. , en een bedrijfsruimte in Rotterdam werd omgezet in een woning.

In 2015 werd complex Johanna op het Science park opgeleverd (655 studentenwoningen). 212 ouderenwoningen werden verkocht aan ouderenhuisvester Habion. 234 spaceboxen, die tot 2013 aan de Bolognalaan stonden en tijdelijk waren opgeslagen, zijn verkocht.

In 2016 bouwde de SSH-dochter Jebber BV 450 starterswoningen in De Trip en Startblok Utrecht.

Op voormalig KPN-terrein De Kwekerij is de SSH gestart met de bouw van 318 studio's en ca. 430 woningen. Oplevering van de studio's is voorzien in 2020.

Zwolle

2015 complex Talentenplein geopend.

Mutaties in beheer

| Mutaties in beheer | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|--------------------|------|------|------|-------|
| Woningen en kamers | -420 | 161 | -709 | 1.666 |

Groningen

In 2015 ging de SSH van start in Groningen met het beheer van 1450 eenheden van de corporaties Lefier, Nijestee en de Huismeesters t.b.v. internationale studenten van de RUG en de Hanze Hogeschool. Het voormalig KPN-kantoor werd getransformeerd naar 210 woningen in Frascati International Student House.

In 2016 werd het nieuwbouwcomplex Upsilon opgeleverd door Nijestee en in beheer gegeven bij de SSH. In 2018 werd voor de duur van drie jaar een complex aan de Van Swietenlaan in beheer genomen voor een particuliere belegger.

Utrecht

In mei 2018 zijn 65 tijdelijke eenheden aan de Ravellaan in beheer genomen voor een particuliere belegger.

Het aantal tijdelijke eenheden in sloop- en renovatiewoningen dat de SSH beheert voor collegacorporaties in Utrecht is in de periode 2015-2018 in zijn totaliteit behoorlijk gedaald, de teller stond eind 2018 op nog 1000 eenheden. De verwachting is dat er in 2020 geen tijdelijke kamers in sloop- en renovatiewoningen meer in beheer zullen zijn.

Amersfoort

In Amersfoort zijn eind 2016 96 tijdelijke spaceboxen uit exploitatie gegaan.

Passend toewijzen zelfstandige woningen

| Toewijzingen | % Aan huishoudens met inkomen onder huurtoeslaggrens | % Aan huishoudens met inkomen tussen huurtoeslag- en EC-grens | Totaal aantal |
|--------------|--|---|---------------|
| 2018 | | | |
| 2017 | 94,4 | | 3.588 |
| 2016 | 91,5 | | - |
| 2015 | 93,6 | | 5.162 |

| Mutatiegraad % | Woningen | Kamers | Commerciële ruimten |
|----------------|----------|--------|---------------------|
| 2018 | 17 | 29 | 3 |
| 2017 | 21 | 27 | 6 |
| 2016 | 17 | 23 | 15 |
| 2015 | 23 | 29 | 22 |

(Bron; jaarverslag 2017)

Wachlijst/ Slaagkans woningzoekenden

De gemiddelde inschrijftijd die een kamerzoeker nodig had voor een kamer in Utrecht bedroeg in de periode 2016-2018 gemiddeld:

| | |
|------|------------|
| 2016 | 17 maanden |
| 2017 | 21 maanden |
| 2018 | 24 maanden |

Tabel: Overzicht van het aantal nieuwe inschrijvingen bij de SSH per maand over 2016, 2017 en 2018

| Aantal nieuwe inschrijvingen SSH Utrecht 2016 | | Aantal nieuwe inschrijvingen SSH Utrecht 2017 | | Aantal nieuwe inschrijvingen SSH Utrecht 2018 | |
|---|-----|---|-----|---|------|
| januari | 651 | januari | 733 | januari | 811 |
| februari | 597 | februari | 540 | februari | 603 |
| maart | 654 | maart | 730 | maart | 892 |
| april | 657 | april | 758 | april | 866 |
| mei | 615 | mei | 827 | mei | 873 |
| juni | 705 | juni | 788 | juni | 733 |
| juli | 736 | juli | 790 | juli | 844 |
| augustus | 872 | augustus | 817 | augustus | 1035 |
| september | 860 | september | 930 | september | 943 |
| oktober | 635 | oktober | 698 | oktober | 712 |
| november | 615 | november | 810 | november | 969 |
| december | 566 | december | 650 | december | 696 |
| Gemiddeld 2016 | 680 | Gemiddeld 2017 | 756 | Gemiddeld 2018 | 831 |

Doorstroming**Handhaving campuscontracten**

Alle SSH-huurcontracten voor kamers bevatten een campusclausule. Datzelfde geldt voor contracten voor zelfstandige woningen op de Uithof in Utrecht. In Utrecht handhaaft SSH al enkele jaren de campusclausule (voor een aantal duurdere kamers in stadspanden wordt in 2020 voor het eerst gehandhaafd). Huurders zijn inmiddels goed bekend met de jaarlijkse controle. Utrechtse huurders die een studentenkamer/-woning achterlaten kunnen voorrang krijgen bij een woning in City Campus Max (Jebber BV). In 2018 startte de handhaving ook in Zwolle en in Rotterdam.

Geleverde prestaties op de thema's van de prestatieafspraken 2015 - 2018

Cijfer

Resultaten handhaven campuscontracten collegejaar 2016/2017:

| Aantal huurders | 2016/2017 |
|--|-----------|
| Waarbij campuscontrole is uitgevoerd | 5.909 |
| Als ingeschreven bij HU/UU bevestigd | 4.333 |
| Niet bekend bij HU/UU, zelf aantonen | 1.576 |
| Totaal aangeschreven om zelf studiebewijs te tonen | 1.576 |
| Studiebewijs getoond | 876 |
| Opgezegd | 673 |
| Uitzondering i.v.m. persoonlijke omstandigheden | 34 |
| Nog niet verhuisd na einddatum | 2 |

2. Betaalbaarheid

9

Huurprijsontwikkeling

| | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|------|------|-------|------|
| Huur/ maximaal redelijk woningen % | 77,3 | 76,6 | 76,3 | 83,1 |
| Huur/ maximaal redelijk kamers % | 96,3 | 91,8 | 100,0 | 98,3 |
| Gemiddelde netto huurprijs woningen €/vhe | 469 | 471 | 470 | 433 |
| Gemiddelde netto huurprijs kamers €/vhe | 256 | 257 | 257 | 253 |
| Huurachterstand% | 0,59 | 0,66 | 0,83 | 0,74 |

In **2018** was de totale maximale huursomstijging 1 procent boven inflatie. Om te zorgen dat de huursomontwikkeling dit percentage niet te boven ging, zijn in december de huren verlaagd van zelfstandige eenheden op het USP. Bij mutatie werden de huren geharmoniseerd tot de vastgestelde streefhuur. De huren van kamers werden verhoogd met inflatie. Bij mutatie werden de huren geharmoniseerd tot de vastgestelde streefhuur.

In **2017** was de maximale huursomstijging 1 procent boven inflatie. Om te zorgen dat de huursomontwikkeling dit percentage niet overschreed zijn in mei de huren van alle zelfstandige eenheden verlaagd. In december zijn de huren van de zelfstandige eenheden op het USP verlaagd. Bij mutatie werden de huren geharmoniseerd tot de vastgestelde streefhuur. Vanaf 2017 werd geen inkomensafhankelijke huurverhoging meer gevraagd. De huren van kamers werden verhoogd met inflatie. Bij mutatie werden de huren geharmoniseerd tot de vastgestelde streefhuur. Vanaf medio 2017 wordt een huurkorting toegepast voor huurders onder de 23 jaar die een woning huren met een huur boven de kwaliteitskortingsgrens.

In **2016** werden de huren van zelfstandige en onzelfstandige eenheden verhoogd met inflatie.. Bij mutatie werden de huren geharmoniseerd tot de vastgestelde streefhuur.

In **2015** werden de huren van kamers verhoogd met inflatie. De huren van de woningen werden met 2,5 procent verhoogd. Voor huishoudens met een inkomen boven de EU-grens werd de huur verhoogd afhankelijk van het inkomen.

Pilot huurmatiging

De SSH participeert in de 'pilot huurmatiging' met de gemeente Utrecht en de STUW-corporaties. Huren van huurders die een naar de maatstaven van 'passend toewijzen' een te dure woning toegewezen hebben gekregen vóór 1 januari 2016 (invoering passend toewijzen), zijn verlaagd naar de van toepassing zijnde aftoppingsgrens. Voor de SSH ging dat om een dermate klein aantal huurders dat deze huuraanpassing direct permanent is doorgevoerd.

Voorkomen betalingsproblemen en huisuitzettingen.

Aanpak

Bij het voorkomen van huurachterstanden wordt ingezet op persoonlijk contact. We grijpen zo snel mogelijk in. Hoe eerder contact wordt gelegd met de bewoner na het ontstaan van achterstand hoe groter de kans op succesvol herstel. Lukt contact leggen niet via telefoon of mail gaan we bij de bewoner langs. Dit heeft in de meeste gevallen tot gevolg dat huurachterstanden kunnen worden opgelost, bijvoorbeeld door doorverwijzing naar het Buurtteam zodat via hen (wanneer nodig) schuldhulpverlening (bij de gemeente) opgestart kan worden.

De SSH onderhoud incidenteel direct contact met schuldhulpverlening, en via het Laatste Kans Beleid, Werk en inkomen en incassobureau.

Voor het traject Talent Voor... is sinds 2018 de aanvullende afspraak met betrokken partijen dat een huurachterstand tevens gemeld wordt aan de begeleider zodat er al in een vroeger stadium signalering plaatsvindt en het traject met de gemeente voor schuldhulpverlening sneller (dan gebruikelijk) opgestart kan worden.

Incassoprocedures en huisuitzettingen

De inzet van de SSH is gericht op het voorkomen van ontruiming. De SSH streeft naar snelle signalering en benadert huurders met betalingsachterstand actief om het oplossen van schulden te voorkomen.

| Huisuitzettingen | aantal/ 1000 vhe | Toelichting |
|------------------|------------------|--|
| 2018 | 0,5 | Utrecht 6 ontruiming Rotterdam 1 ontruiming |
| 2017 | 0,9 | Utrecht 6 ontruiming Rotterdam 3 ontruiming |

3. Duurzaamheid

8

Energielabels

In onderstaande tabel ziet u de ontwikkeling van de energielabels van het woningbezit.

| Energielabel | 1-1-15 | 1-1-16 | 1-1-17 | 1-1-18 | 1-1-19 |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| A+ | 0 | 5 | 32 | 33 | 33 |
| A | 33 | 28 | 2.019 | 2.120 | 2.120 |
| B | 412 | 477 | 501 | 537 | 537 |
| C | 744 | 655 | 717 | 723 | 723 |
| D | 454 | 443 | 443 | 444 | 444 |
| E | 43 | 43 | 43 | 22 | 22 |
| F | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 |
| G | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |

Voor onzelfstandige eenheden is het energielabel niet verplicht en bestaan er geen labels.

Aanpak

De SSH heeft in 2017 een duurzaamheidsvisie opgesteld. Deze is praktisch vertaald in het nieuwe strategisch voorraadbeleid. De komende jaren wordt op basis van deze visie gewerkt aan reductie van de CO2-uitstoot. Op tal van plaatsen in het bezit zijn initiatieven genomen voor verduurzaming. Hieronder staat een aantal voorbeelden.

2018

- In samenwerking met Energie-U werden twee buurtstroomprojecten opgeleverd. Een buurtstroomproject werd in voorbereiding genomen.
- In samenwerking met Eneco werden twee buurtstroomprojecten in voorbereiding genomen. Deze werden uiteindelijk niet uitgevoerd omdat Eneco stopte met het ondersteunen van buurtstroom.
- Er werd een meerjarige campagne gelanceerd gericht op het beïnvloeden van huurdersgedrag. In het kader van deze campagne formuleerde de SSH ook doelen voor energiebesparing in de eigen kantoren.
- Zes huizen deden mee aan de Student Energy Race.
- Het woonbestuur Stadspanden kreeg ondersteuning bij de uitvoering van een voorlichtingscampagne bij hun huizen.
- In samenwerking met JMA werden energieboxen verstrekt in het complex de Cambridgelaan.
- De SSH startte in samenwerking met Splash een pilotproject op om huurders over te halen hun oude, energie-onzuinige witgoed te vervangen voor A+++ witgoed. Afrekening vindt plaats via de servicekosten.
- De SSH is met twee aannemers, twee installateurs en een adviesbureau begonnen met de voorbereiding van drie duurzaamheidspilots in onzelfstandige eenheden (uitvoering 2019).
- Er werd een start gemaakt met het vervangen van kookgas door inductie. Huizen zijn door de SSH opgeroepen zich hiervoor aan te melden. Ruim 60 huizen meldden zich aan.
- In diverse complexen werd verlichting vervangen voor LED.

| <p>2017</p> <ul style="list-style-type: none"> Op het dak van het kantoorpand van SSH zijn in samenwerking met Energie-U zonnepanelen geplaatst (buurtstroomproject Molenstraat). Drie nieuwe buurtstroomprojecten werden in voorbereiding genomen. In de Ina Boudier-Bakkerlaan (IBB) in Utrecht is de halogeenverlichting vervangen voor duurzame Ledverlichting. Onder andere op de IBB, Enny-Vredelaan en de Warande zijn energiezuiniger mechanische ventilatiesystemen geïnstalleerd. Dakisolatie verbeterd van de Blauwe Molen in Rotterdam en Hoogbouwflat IBB. In 2017 is Talent square Tilburg geheel overgestapt op LED. In Tilburg wordt samengewerkt met een lokale fietshandelaar die onbruikbare fietsen van TalentSquare opknappt en een tweede leven geeft. De Student Energy Race is een energiebesparingswedstrijd tussen studentenhuizen in zeven steden waar drie Utrechtse SSH-huizen aan meedoen. De bewoners van de Prins Hendriklaan wonnen direct de eerste maandprijs met een besparing op hun energiegebruik van ongeveer 50 procent. De SSH koopt bij Eneco voor (vrijwel) alle onzelfstandige eenheden en een deel van de zelfstandige eenheden groene energie en CO2-gecompenseerd gas in. <p>2015/2016</p> <ul style="list-style-type: none"> De SSH nam deel aan de Energiecampagne Utrecht met als doel bewoners bewust maken van hun gedrag zodat ze energiebesparende maatregelen nemen. Op het stadspand Johan de Wittstraat, Utrecht, zijn zonnepanelen aangebracht als ZAV. Op Talent Square in Tilburg werd de campagne 'Switch it off' uitgevoerd. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------|-------------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|-----|--|-----|-----|-------------|-----|-------|-------|-------|-------------|-----|-------|-------|-------|-------------|-----|-------|-------|-------|--|
| 4. Huisvesten van bijzondere doelgroepen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Huisvesting statushouders</p> <p>In Utrecht, Bunnik en Zeist heeft de SSH afspraken gemaakt met de gemeente met betrekking tot de huisvesting van statushouders.</p> <p>In 2017 kregen 42 statushouders woonruimte bij de SSH. In 2018 werden 25 statushouders gehuisvest. Tot 2017 werden hiervoor woningen in een beperkt aantal complexen ingezet. Medio 2017 is in overleg met huurdersorganisatie BoKS het toewijzingsbeleid aan deze doelgroepen aangepast. SSH wijst maximaal 15 procent van de eenheden van een complex toe aan statushouders en uitstroom uit de maatschappelijke opvang. Woningen die de SSH zelf buiten Woningnet om toewijst, worden verhuurd met een jongerencontract. In de prestatieafspraken voor 2019 heeft de SSH met de gemeente Utrecht en BoKS afgesproken een plan van aanpak op te stellen voor de huisvesting van jongeren die uitstromen uit de zorg.</p> <p>Student Refugee Community, Utrecht</p> <p>In 2017 startte de SSH een pilot waarbij vluchtelingen worden gehuisvest op kamers. Dit gebeurt in samenwerking met Academie van de Stad, Gemeente Utrecht, Vluchtelingenwerk, COA en Nidos. De SSH roept studentenhuizen op om zich aan te melden voor een vluchteling als huisgenoot. Drie Community Builders, studenten woonachtig bij SSH, worden begeleid door Academie van de Stad. Zij 'matchen' de huizen en de vluchtelingen. Ook na de match houden ze contact met het huis.</p> <p>In 2017 zijn er tien vluchtelingen via dit project geplaatst. In 2018 kwamen er vier bij. Uit de evaluatie medio 2018 bleek de pilot een succes: de vluchtelingen integreren snel en mede door de matching vooraf zijn er geen problemen in de eenheden. De SSH blijft zich samen met Academie van de Stad inzetten om het project onder de aandacht te brengen op de diverse studentencomplexen.</p> | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Huisvesting van personen met een lichamelijke, psychiatrische of geestelijke beperking</p> <p>De SSH heeft woningen voor minder-validen en huurders die zorg nodig hebben in bezit:</p> <table border="1" data-bbox="145 1615 1043 1809"> <thead> <tr> <th></th> <th>Zorgvastgoed vhe</th> <th>0-treden woningen</th> <th>Intramuraal</th> <th>Extramuraal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>166</td> <td></td> <td>78%</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>199</td> <td>19,2%</td> <td>65,3%</td> <td>34,7%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>189</td> <td>18,2%</td> <td>70,4%</td> <td>29,6%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>189</td> <td>16,5%</td> <td>73,0%</td> <td>27,0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Uitstroom vanuit instellingen</p> <p>In Utrecht, Bunnik en Zeist heeft de SSH afspraken gemaakt met de gemeente met betrekking tot de uitstroom uit de maatschappelijke opvang.</p> <p>Medio 2017 is het toewijzingsbeleid aan deze doelgroepen aangepast toen bleek dat door de geringe doorstroming van deze groepen in sommige complexen het aandeel bijzonder toegewezen woningen snel toenam. SSH geeft een tijdelijke huurcontract (5 jaar) en wijst maximaal 15 procent van de eenheden van een complex toe aan statushouders en uitstroom uit de maatschappelijke opvang.</p> | | Zorgvastgoed vhe | 0-treden woningen | Intramuraal | Extramuraal | 2018 | 166 | | 78% | 22% | 2017 | 199 | 19,2% | 65,3% | 34,7% | 2016 | 189 | 18,2% | 70,4% | 29,6% | 2015 | 189 | 16,5% | 73,0% | 27,0% | |
| | Zorgvastgoed vhe | 0-treden woningen | Intramuraal | Extramuraal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2018 | 166 | | 78% | 22% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | 199 | 19,2% | 65,3% | 34,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | 189 | 18,2% | 70,4% | 29,6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2015 | 189 | 16,5% | 73,0% | 27,0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Het aantal toewijzingen aan uitstromers uit de maatschappelijke opvang bij de SSH:

2015 – 17
2016 – 17
2017 – 18
2018 - 13

Wonen op Maat

Onder de noemer Wonen op Maat biedt de SSH huisvesting aan verschillende groepen met een specifieke huisvestings- of begeleidingsvraag. In de eerste categorie verhuurt SSH bijvoorbeeld aan studenten van het conservatorium extra geluidgeïsoleerde woningen of zijn dove studenten gehuisvest samen met studenten van de opleiding voor doventolk. In de tweede categorie gaat het bijvoorbeeld om jongeren die ondersteuning ontvangen van een instelling voor (jeugd)zorg bij het zelfstandig wonen, zoals autistische jongeren, jongeren die dreigen uit te vallen op het MBO in verband met de thuissituatie en ex-verslaafde of ex-gedetineerde jongeren. De huisvesting binnen Wonen op Maat bevindt zich voornamelijk in Utrecht:

| Huisvesting Wonen op Maat | Totaal aantal vhe | Type vhe | | Leeftijdsgroepen | | |
|------------------------------|-------------------------|------------------|-------------------|------------------|----------|--------|
| | | Reguliere vhe | Tijdelijke vhe | Studenten | Jongeren | Overig |
| 2018 | 416 | 381 | 35 | 134 | 110 | 172 |
| 2017 | 412 | 365 | 47 | 126 | 104 | 182 |
| 2016 | 417 | 367 | 50 | 135 | 100 | 182 |
| 2015 | 529 | 475 | 54 | 143 | 100 | 286 |

De grote afname in eenheden tussen 2015 en 2016 is te verklaren door het afstoten van de huisvesting voor ouderen op de Plantage en Ondiep-Zuid aan collega corporatie Habion.

Samenwerkingen

De SSH werkt samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties voor de huisvesting van hun cliënten die zorg of begeleiding nodig hebben:

- Altrecht ABC;
- STEM (begeleidt jongeren met een stoornis in het autistische spectrum);
- Leger des Heils (begeleidt wonen, diverse locaties);
- De Grasboom (begeleidt meerderjarigen met een stoornis in het autistische spectrum);
- Exodus (begeleidt ex-gedetineerden bij het zelfstandig leren wonen);
- Fokus (assistentie bij algemene dagelijkse levensverrichtingen);
- Abrona (woonzorgcentrum en maatschappelijke voorzieningen);
- Van de Hoeven Stichting (diverse woonruimte voor hun cliënten);
- De Tussenvoorziening (woonruimte voor dak- en thuislozen en andere gemarginaliseerde groepen)
- Stichting Singelzicht (biedt woonruimte aan personen die uitstromen uit een pension voor dak- en thuisloze jongeren);
- Stichting Begeleide Woonvormen Utrecht (huisvesting en begeleiding voor cliënten met langdurige GGZ-problemen);
- STUMAS (begeleidt studenten met een stoornis in het autistische spectrum).

Bureau Woonkans, Groningen

In Groningen is de SSH een samenwerking aangegaan met Bureau Woonkans. De SSH huisvest in 2017 11 jongeren met begeleiding van Elker of Werkpro. Het doel van de begeleiding is dat ze hun wooncompetenties zodanig verbeteren, dat ze na een jaar zelfstandig kunnen wonen. Ze wonen in diverse studio's aan de Moesstraat, Kornoeljestraat, Upsilon en Martini House tot september 2018.

5. Huisvesting internationale studenten

8

De instroom van internationale studenten neemt jaarlijks toe. Voor een groot deel gaat het om studenten die langer dan een jaar in Nederland blijven studeren. Deze groep is tot nu toe aangewezen op short stay huisvesting.

| Short stay -kamers en -woningen | | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|---------------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|
| Utrecht e.o. | Beheer | 250 | 250 | 240 | 250 |
| | Eigendom | 660 | 660 | 650 | 510 |
| Rotterdam | Beheer | 110 | 110 | 250 | 250 |
| | Eigendom | 750 | 750 | 825 | 825 |
| Zwolle e.o. | Beheer | 150 | 150 | 150 | 150 |
| | Eigendom | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Groningen | Beheer | 1.951 | 2.011 | 1.563 | 1.759 |
| Tilburg | Beheer | 250 | 250 | 250 | 250 |
| Maastricht | Beheer | 150 | 150 | 150 | 150 |

(Bron; SVB 2017)

Project gemixt wonen

De SSH beschouwt meerjarige internationale studenten als 'normale' studenten. Zij zouden daarom bij voorkeur in reguliere kamers worden gehuisvest. Dit is voor de student goedkoper dan short stay en ze kunnen er langer dan een jaar blijven. De SSH heeft in de zomer van 2018 een pilot uitgevoerd om te zien hoe groot de slaagkans is van internationals bij regulier kamers.

In het IBB zijn twee etages vrijgemaakt waar SSH experimenteert met gemixt wonen. Op een etage wonen acht Nederlandse studenten en twee internationals, op de andere etage is de verhouding vier om vier. We leren op deze manier hoe het samenleven van Nederlandse en internationale studenten wordt ervaren.

In 2019 zal op basis van de bevindingen van de pilotprojecten worden besloten welke aanpassingen in de toewijzingssystematiek er nodig zijn om de positie van internationals op de reguliere kamermarkt te versterken.

6. Kwaliteit woningen en dienstverlening

7

De SSH meet de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks op digitale wijze.

| | 2015 | NPS 2015 | 2016 | NPS 2016 | 2017 | NPS 2017 | 2018 | NPO 2018 |
|--------------------------|------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|
| Tilburg ongemeubileerd | 7,5 | 7 | 8,1 | 41 | 8,1 | 39 | 8,0 | 33 |
| Tilburg gemeubileerd | 7,5 | 23 | 8 | 28 | 8,0 | 42 | 7,6 | 9 |
| Maastricht | - | - | - | - | 8,0 | 37 | 7,3 | 15 |
| Utrecht kamers | 7,5 | 30 | 7,5 | 34 | 7,6 | 37 | 8,0 | 40 |
| Utrecht Tijdelijk | 7,3 | 23 | 7,5 | 30 | 7,5 | 30 | 7,7 | 32 |
| Utrecht Woningen | 7,4 | 32 | 7,5 | 35 | 7,7 | 40 | 7,9 | 37 |
| Utrecht short stay | 6,7 | 2 | 6,7 | 3 | 7,2 | 21 | 7,3 | 13 |
| Groningen | 6,0 | -30 | 6 | -31 | 6,6 | -13 | 6,6 | -18 |
| Amersfoort | 7,1 | 5 | 6,9 | 3 | 6,9 | -7 | 7,2 | 2 |
| Rotterdam ongemeubileerd | 7,6 | 18 | 7,4 | 8 | 7,4 | 21 | 7,4 | 14 |
| Rotterdam gemeubileerd | 7,3 | 7 | 7,3 | 13 | 7,7 | 30 | 7,4 | 11 |
| Zwolle ongemeubileerd | 7,0 | -8 | 7,2 | 12 | 7,5 | 18 | 7,8 | 33 |
| Zwolle gemeubileerd | 6,6 | -9 | 6,8 | -15 | 7,0 | 1 | 7,2 | -14 |
| Onder de norm | | | | | | | | |

(Bron: Feeddex Jaarrapportages)

In de linkse kolom per jaar leest u het gemiddelde rapportcijfer dat door de huurders wordt gegeven over alle gemeten aspecten. In de rechtse kolom per jaar leest u de *net promotor score*.

De net promotor score is het verschil tussen het percentage respondenten dat een 9 of een 10 (de promotors) geeft en het percentage respondenten dat een 0 t/m 6 (de criticasters) geeft. Deze score moet groter dan 0 zijn en het percentage criticasters mag niet groter dan 10 procent zijn.

De aspecten die gemeten worden zijn:

- **Gemak huurbetaling x**
- Gemak reageren op woning/kamer, gemak reageren website/ boeken
- Prijs-kwaliteitverhouding **x**
- **Duidelijkheid huurcontract x**
- **Ervaring wonen bij de SSH**
- Omgang bewoners
- Reactiesnelheid
- Gebruiksgemak Mijn SSH **x**
- Contact SSH-medewerker
- Georganiseerde hospiteeravond
- **Sleuteloverdracht x**
- **Nakomen van afspraken**
- **Duidelijkheid waar voor vragen**
- **Kwaliteit voorzieningen**
- Contact RA
- **Kwaliteit internetverbinding x**
- **Schoonmaak gebouw X**
- **Snelheid vinden kamer x**

Voor gemeubileerde kamers komt daarbij:

- Algemene ruimtes schoon bij aankomst
- Kamer schoon bij aankomst **x**
- Inventaris gemeenschappelijke ruimtes **x**.

Ongemeubileerd scoort met gemiddeld 7,9 hoger (en boven de norm van 7,6) dan gemeubileerd (gemiddeld 7,0; = onder de norm). In 2017 was de gemiddelde score 7,6 en in 2016 7,5.

Voor ongemeubileerd zijn onderwerpen die overall onder de norm scoren hier met **rood** aangegeven.

Hoog scoren de aspecten in **groen**.

Voor gemeubileerd zijn de aspecten die onder de norm scoren met **x** aangegeven en de aspecten die hoog scoren met **x**. De gemiddelde score in 2018 was 7,0; dat was in 2017 7,1 en in 2016 6,6.

Onderhoud

| Instandhoudingskosten 2-jarig (€/vhe) | | Referentiewaarde | Index | Letter |
|---------------------------------------|-------|------------------|-------|--------|
| 2017 | 1.091 | | 73 | A |
| 2016 | 1.238 | 1.427 | 87 | B |
| 2015 | 1.010 | | | |

| Kosten Onderhoud (€ miljoen) | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------|------|------|------|------|
| Kosten niet planmatig onderhoud | 2,5 | 1,2 | 1,7 | 2,4 |
| Kosten planmatig onderhoud | 7,3 | 13,8 | 6,6 | 8,4 |
| Totaal onderhoud | 9,8 | 15,0 | 8,3 | 10,8 |

7. Sociale cohesie en uitstraling panden

8

| Uitgaven €/ vhe | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------|------|------|------|----------------------|
| | 95 | 59 | 60 | Nog niet beschikbaar |

De SSH besteedt veel aandacht aan de uitstraling en de leefbaarheid van complexen en stimuleert daarbij huurders om zelf initiatief te nemen, o.a. door het initiatievenfonds. De bewoners maken een plan en een begroting en leggen deze voor aan de SSH. Het plan moet bijdragen aan het verbeteren van de uitstraling, de leefbaarheid en het ontmoeten van medebewoners. Voorbeelden van verbeteringen aan de leefbaarheid en uitstraling van complexen in de afgelopen jaren:

Rotterdam

- In vier panden zijn nieuwe wasmachineruimtes gerealiseerd die tegelijkertijd ook dienst doen als ontmoetingsruimte en werkplek. De wasmachines worden exploiteert door Wash & Go.
- In complex D'Blauwe Molen en Overhoningen zijn camera's geplaatst om de veiligheid te vergroten.
- In Het Erasmus International House (EIH) zijn de vloeren vervangen en alle verdiepingen voorzien van frisse kleuren.
- Opknappen gemeenschappelijke ruimtes, realiseren van ontmoetingsplekken en aanpakken van de buitenruimte.

Tilburg/ Maastricht

- Op het plein van Talent Square is een BBQ geplaatst om zo het ontmoeten en samen eten te stimuleren.
- op de pleinen bij het bezit zijn barbecues 's, picknicktafels en een tafeltennistafel geplaatst om ontmoetingen te stimuleren.
- Aankomsten in short stay zijn gepersonaliseerd en er werden welkomstdiners georganiseerd.

Zwolle

- Voor The Hive, complex voor studenten van het Windesheim Honour College, werd in 2016 een plan van aanpak gemaakt om de ervaren overlast te beperken. Er zijn studenten aangewezen als aanspreekpunt voor de omwonenden. Dit heeft zeer goed gewerkt. De overlast is nu minimaal. Bijkomend voordeel is dat de internationale studenten meer in contact komen met de Nederlandse samenleving.

Groningen

- De woonkamer in het Bisschop Nierman Centrum is samen met de huurders volledig opgeknapt.
- De gemeenschappelijke keuken en woonkamer van de Blekerslaan zijn aangepakt in samenwerking met de studenten.
- Het Winschoterdiep heeft een complete update ondergaan.

Utrecht

- Het dakterras op Casa Confetti is aangekleed met gezellige zitelementen en studiehoekjes om ontmoeting te stimuleren. Het dakterras is omgedoopt tot Plaza Confetti.
- De centrale entree hal van De Bisschoppen is opgeleurd met een enorme muurschildering waarbij de 2 liftdeuren opgaan in de schildering.
- Samen met de bewoners de tuinen opgeknapt van diverse Stadspanden
- In vier Stadspanden is de binnenkant van de panden samen met de bewoners opgefrist

- De buitenruimte van de complexen Vermeulenstraat en Martinusschool is vergroend en gepimpt
- Van de Utrechtse Stadsdichteres is een gedicht aangebracht op de zijgevel van haar voormalige SSH-studentenpand aan de Koningslaan 2
- De SSH heeft de entrees opgeknapt van de Amsterdamse Straatweg 17-21. De verfdokter bracht 4 muurschilderingen aan
- De WEZWA (Woon Experiment Zwartewater) heeft een gemeenschappelijke woonkamer en sportruimte die is opgeknapt, de logeerkamer is omgetoverd tot een frisse, gastvrije ruimte.
- Muurschilderingen zijn aangebracht in de entree van de Keizerstraat, de Gansstraat, de Enny Vredelaan en de Warande.
- Bewoners van het complex aan de Vermeulenstraat hebben het voorterrein bij hun complex opnieuw ingericht. Hiervoor hebben ze onder andere geld gekregen uit het initiatievenfonds.
- De bewoners van een corpspannend aan de Oudegracht hebben zelf alle algemene ruimtes geschilderd en opgeknapt.
- Bij een aantal short stay-panden in Utrecht zijn sfeerverbeteringen toegepast om onze internationale studenten een gevoel van thuis te geven.
- Op de Cambriggelaan zijn entrees en gevels opgeknapt. Huisnummering en wegmarkering zijn aangebracht. De entrees (lifthalen, deuren, gevelaanzicht) van de hoogbouw zijn opgeknapt.
- De SSH droeg bij aan de aanleg van het park op het terrein van complex de Sterren.

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

| Cijfer | Score benaming |
|--------|------------------|
| 1 | zeer slecht |
| 2 | slecht |
| 3 | zeer onvoldoende |
| 4 | ruim onvoldoende |
| 5 | onvoldoende |
| 6 | voldoende |
| 7 | ruim voldoende |
| 8 | goed |
| 9 | zeer goed |
| 10 | uitmuntend |

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.