

## **Gezamenlijke reactie van het Bestuur en de Raad van Commissarissen SSH& op het visitatierapport 2014 - 2017**

In de periode mei - september 2018 is SSH& door Raeflex gevisiteerd, waarbij onze volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties zijn beoordeeld. Wij wilden de visitatie optimaal benutten als leerinstrument en gaven daarom opdracht om een verdiepend huurdersonderzoek uit te voeren. Tevens namen we deel aan een experiment van de SVWN 'De kracht van het lokale woonnetwerk'. Hiermee zijn de resultaten van de visitatie nog vollediger.

Het uitgebreide huurdersonderzoek is uitgevoerd door QuatroSpect. 101 huurders werden naar hun mening gevraagd over woonwensen, woning en woonomgeving, betrokkenheid en de dienstverlening door SSH&. Maar liefst 89 vragenlijsten kwamen retour. De resultaten van dit huurdersonderzoek zijn door Raeflex gebruikt bij de beoordeling van onze prestaties. Door onze deelname aan het experiment 'De kracht van het lokale woonnetwerk', kregen de partijen waarmee wij samenwerken een grotere betrokkenheid bij het visitatieproces. Ook dit leverde waardevolle informatie op over ons functioneren die Raeflex bij de beoordeling heeft betrokken.

### **Onze rapportcijfers**

De resultaten laten mooie rapportcijfers zien op de vier prestatievelden. Ons presteren naar opgaven en ambities wordt beoordeeld met een 7,7 en voor ons presteren volgens belanghebbenden krijgen we een 7,8. Presteren naar vermogen scoort een 8,3 en governance een 7,2. Wij zijn trots op deze cijfers. Ze tonen aan dat we het goed doen. De resultaten zijn in lijn met die van de vorige visitatie en dat bewijst dat we onze goede prestaties ook weten te behouden. We zijn blij met de waardering van onze belanghebbenden en typeringen als 'open, transparant, constructief, zorgvuldig, actief en een corporatie die doet wat ze belooft'.

### **Herkenbaar**

Er ligt een rapport met heldere bevindingen waarin wij ons herkennen. Het visitatierapport geeft ons een goed beeld van de stevige basis die we moeten behouden en maakt expliciet waar we ons nog verder kunnen verbeteren. Onze focus op de doelgroep, betaalbaarheid, duurzaamheid, service- en dienstverlening leiden tot goede resultaten, evenals onze alertheid op mooie kansen om ons aanbod in Nijmegen & Arnhem te vergroten. Deze koers en onze 'doorleefde visie' houden we de komende jaren vast.

De aanbevelingen in het rapport reiken ons goede verbeterpunten aan. Met een deel van deze verbeterpunten zijn we al aan de slag.

### *Vergroten betrokkenheid bewoners*

Uit het onderzoek van QuatroSpect blijkt dat we zeer goed scoren op klantvriendelijkheid, onderhoud woningen, tijdig herstel van gebreken en prijs/kwaliteitsverhouding. Hiermee is de basis van onze dienstverlening op orde. Ondanks dat de dienstverlening als een kernkwaliteit van SSH& wordt gezien, valt er op dit gebied toch nog wat te verbeteren.

Het gaat daarbij om de betrokkenheid van onze bewoners op ons werk. Dit kan en moet beter. We pakken dit op aan de hand van een klantvisie die we onlangs opstelden en waarbij we de resultaten van het onderzoek van QuatroSpect ook als input gebruikten. In deze klantvisie staan de huurders centraler, zorgen we voor ontmoeting, werken we met ze samen en betrekken we ze bij ons beleid en werk: 'samen zijn we SSH&'. Aan de hand van deze klantvisie maken we de komende jaren, samen met onze bewoners, de omslag van een vastgoedgedreven organisatie naar een klantgedreven organisatie.

#### *Taakverbreding*

De visitatiecommissie doet de aanbeveling om onze focus meer te richten op thema's die iets verder van ons weg staan, bijvoorbeeld op het gebied van leefbaarheid (sociale domein), wonen en zorg en het huisvesten van bijzondere doelgroepen en jongeren/starters (niet-studenten). Op een aantal van deze gebieden plegen we inspanningen, maar we gaan zeker bezien in hoeverre we met onze expertise hiervoor meer kunnen betekenen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan meer samenwerking met het sociale netwerk en het oppakken van sociale taken.

#### *Arnhem*

Belanghebbenden geven aan uit te kijken naar vervolgstappen die we in Arnhem willen zetten en moedigen ons aan het aanbod in de Gelderse hoofdstad te verruimen: 'De eerste ervaringen smaken naar meer'. Inmiddels zetten we hierin al concrete stappen. Zo nemen we in 2019 het beheer over van 100 eenheden van Volkshuisvesting Arnhem en zijn we in gesprek met Vivare over de overname van het beheer van een 36-tal kamers. Daarnaast blijven we alert op verdere uitbreidingsmogelijkheden in Arnhem en continueren we het overleg hierover met collega-corporaties en particuliere partijen.

In 2019 herijken we onze strategie ten aanzien van de uitbreidingsambities in Arnhem. We doen dit samen met onze stakeholders en betrekken hierbij de monitor studentenhuisvesting inclusief de mbo-studenten. Arnhem telt circa 10.000 mbo-studenten, een markt die wij mogelijk kunnen bedienen.

#### *Bescheiden*

Onze stakeholders kwalificeren ons meermaals als 'bescheiden', zo lezen we in het visitatierapport. Een kwalificatie waarop we trots zijn, maar we onderschrijven ook zeker de mening dat we zichtbaarder mogen zijn. Door onze prestaties naar buiten uit te dragen, kunnen we meer betekenen voor de sector en onze lokale omgeving. We pakken deze suggestie op en zorgen onder meer voor versterking van onze corporate communicatie.

Naast bovenstaande aanbevelingen, geeft de visitatiecommissie ons nog een aantal bruikbare overwegingen en strategische aandachtspunten mee voor de toekomstige beleidsagenda, zoals intensivering van het overleg met de onderwijsinstellingen, de verschillen in bestuurscultuur tussen Nijmegen en Arnhem, versterking van de rapportagesystematiek en versterking van de vastgoedexpertise in de Raad van Commissarissen. We nemen deze aandachtspunten en overwegingen ter harte en hebben hiervoor nadrukkelijk aandacht.

Wij zijn de visitatiecommissie erkentelijk voor de goed toepasbare aanbevelingen, overwegingen en aandachtspunten. Het helpt ons om ons werk nog beter te doen. Wij kijken met een positief gevoel terug op de visitatie. Het traject is zeer prettig en leerzaam verlopen. Wij danken Raeflex en QuatroSpect voor hun oprechte interesse in onze organisatie en de plezierige en constructieve samenwerking.

Tevens danken wij onze bewoners en andere belanghebbenden voor hun betrokkenheid en bijdrage aan deze visitatie. Mede door hun inzet ligt er een rapport dat ons waardevolle input levert voor de toekomst die wij samen met ze gaan vormgeven.

Tot slot gaat onze dank uit naar de medewerkers van SSH& die deze uitstekende resultaten hebben neergezet. Ze vormen een groot compliment voor hun werk en een uitdaging voor de toekomst!

Nijmegen, oktober 2018

*Kees Stunnenberg,  
directeur-bestuurder*

*Vincent Paes,  
voorzitter Raad van Commissarissen*