



Visitatierapport

SSH&
2018-2021



9 december 2022

Visitatiecommissie

Miranda Rovers, voorziter

Jan Haagsma, visitator

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Marlou Tijhuis, visitator i.o.

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities in de visitatieperiode af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de Governance, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van SSH& over de periode 2018-2021

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 SSH&	6
1.2 Terugblik op de vorige visitatie	7
1.3 Recensie	7
1.4 Integrale scorekaart	10
1.5 Samenvatting	11
1.6 SWOT	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	13
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
2.1 Beoordelingskader	14
2.1 Beschrijving van de prestatieafspraken	14
2.2 Relevante ontwikkelingen	15
2.3 Beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	15
2.4 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden	17
2.5 Beoordeling feitelijke prestaties	20
2.6 Beoordeling van de ambities	24
2.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	26
2.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	27
3 Presteren volgens Belanghebbenden	28
3.1 Beoordelingskader	28
3.2 Werkwijze	28
3.3 Belanghebbenden in het werkgebied	28
3.4 Belanghebbenden over SSH&	29
3.5 De reputatie van SSH&	30
3.6 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over SSH&	31
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	36
4 Presteren naar vermogen	37
4.1 Beoordelingskader	37
4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders	37
4.3 De ontwikkeling en inzet van het beschikbare vermogen	37
4.4 De motivering en verantwoording van de inzet van het vermogen	38
4.5 Bewonder- en verwonderpunten	38
5 Governance	39
5.1 Beoordelingskader	39
5.2 Korte beschrijving governance-structuur (Cie: aanvullen)	39
5.3 Relevante ontwikkelingen	39
5.4 Strategievorming en sturing op prestaties	39
5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen	41
5.6 Externe legitimering en verantwoording	42

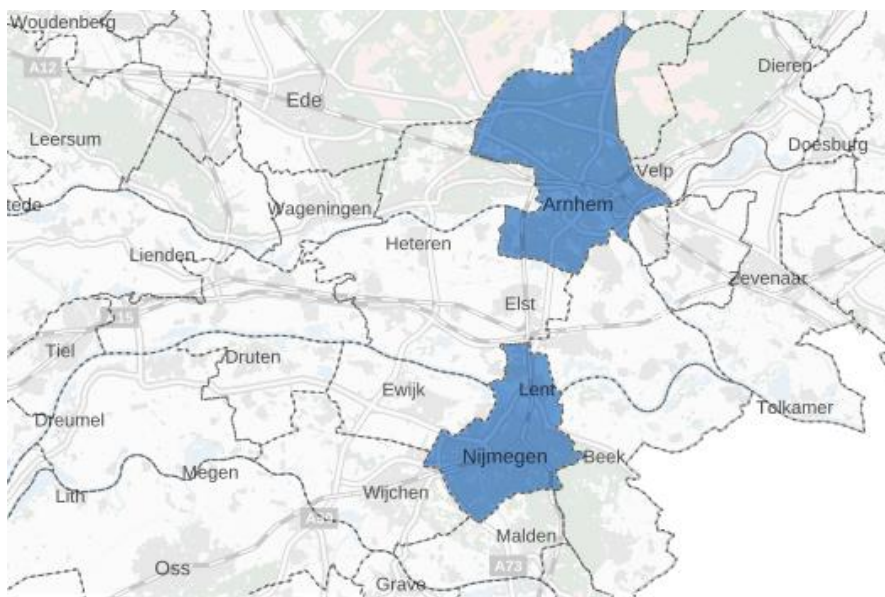
5.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	44
5.8	Totale beoordeling Governance	44
6	Bijlagen	45
	Positionpaper en factsheet	46
	Overzicht geraadpleegde personen	63
	Korte cv's visitatoren	66
	Onafhankelijkheidsverklaringen	67
	Meetschaal	68
	Werkwijze visitatiecommissie	69
	Bronnenoverzicht	70
	Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	71
	Reputatie-Quotient	72
	Definiëring netwerken Pieterjan van Delden	73
	Uitgebreid overzicht prestaties	74

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 SSH&

SSH& is een corporatie met circa 7.200 kamers en woningen in eigendom en in beheer in de gemeenten Nijmegen en Arnhem. SSH& richt zich op het huisvesten van studenten in de beide gemeenten. Collega corporaties maken graag gebruik van de expertise van SSH& over deze doelgroep, vandaar dat zij het beheer van diverse complexen bij SSH& neer hebben gelegd.



Het grootste gedeelte van het bezit van SSH& ligt in de gemeente Nijmegen. De gemeente Nijmegen is gelegen in de provincie Gelderland. De gemeente telt anno 2021 circa 180.000 inwoners. Grote onderwijsinstellingen en daarmee belangrijke samenwerkingspartners voor SSH& in deze gemeente zijn onder andere Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

en de Radboud Universiteit. SSH& verhuurt anno 2021 6.601 kamers woningen in de gemeente Nijmegen. In de gemeente Arnhem verhuurt SSH& anno 2021 724 kamers en woningen. Deze gemeente is eveneens gelegen in de provincie Gelderland en telt anno 2021 circa 165.000 inwoners. Belangrijke onderwijsinstelling in deze gemeente is de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

SSH& maakt prestatieafspraken in beide gemeenten. In deze afspraken worden de belangrijkste opgaven voor de komende periode vastgelegd. De huurders van SSH& worden tijdens dit proces vertegenwoordigd door de Stichting Platform Huurdersbelangen (kortweg SPH).

De belangrijkste uitdaging voor SSH& ligt in het zorgen voor voldoende beschikbare en betaalbare woonruimte voor de studenten. Er is een groot tekort aan woningen in Nijmegen en Arnhem in zijn algemeen; op het gebied van studentenhuishuizing is dit vooral Nijmegen met een zeer gespannen markt (Arnhem is meer in evenwicht). De samenwerking met beide gemeenten om dit vraagstukken op te lossen, is goed.

Aan het hoofd van de organisatie staat een directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan een raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat uit 5 leden.

1.2 Terugblik op de vorige visitatie

Het vorige visitatierapport verscheen op 17 januari 2019 en betrof de periode 2014-2017. SSH& werd beschreven als een zeer gewaardeerd specialist die doet wat ze belooft. De opgave om mee te bewegen met de doelgroep werd goed ingevuld: er werd bijgebouwd in de vorige visitatieperiode en er werd een aantal complexen in Arnhem verworven. Tegelijkertijd werd gewerkt aan de verduurzaming van het bestaande bezit. Het dienstverleningsconcept werd geoptimaliseerd en er werd een volgende stap gezet in de digitalisering.

Financieel gezien stond SSH& er goed voor, er werd een behoedzaam financieel beleid gevoerd. Er is intensief gewerkt aan het implementeren van de regelgeving op gebied van governance.

De visitatiecommissie gaf de volgende overwegingen mee: overweeg een andere afbakening van de doelgroep (ook jongeren/starters, niet-studerende jongeren, statushouders), bekijk een mogelijke verrijking van het takenpakket (met name op gebied van leefbaarheid en bijzondere doelgroepen), blijf alert op de druk op de studentenwoningmarkt (en een mogelijk negatieve uitstraling van de wijze waarop particuliere kamerverhuur werkt), intensivering van het overleg met de onderwijsinstellingen, acteer effectief in twee heel verschillende gemeenten (qua bestuurlijke cultuur), versterk de bestuurlijke zichtbaarheid (agendabepaling), laat de interne rapportages beter op elkaar aansluiten.

De huidige commissie heeft kunnen vaststellen dat de in het vorige visitatierapport meegegeven overwegingen actief door SSH& zijn opgepakt. Er is ingezet op leefbaarheid en bijzondere doelgroepen, het overleg met de onderwijsinstellingen en met de gemeenten heeft verder vorm gekregen. De bestuurder is zeer zichtbaar in het netwerk, ook landelijk in Kences-verband. De rapportages sluiten goed op elkaar aan. Ten aanzien van andere doelgroepen blijft het, met de huidige druk op de markt voor studentenhuysvesting, een lastige afweging om schaarse eenheden/locaties voor andere dan de primaire doelgroep in te zetten.

1.3 Recensie

De coronapandemie en de fluctuaties die dat heeft gegeven in studentenaantallen hebben veel effect gehad op SSH& en haar medewerkers. Ondanks alle veranderingen en ontwikkelingen waarop moest worden ingespeeld, heeft SSH& in de afgelopen vier jaar gestaag gewerkt aan het verder verbeteren van de studentenhuysvesting in Nijmegen en Arnhem, aan de dienstverlening en aan de interne organisatie. In de position paper geeft de bestuurder aan dat gewerkt is aan "Samen voor student en stad". Dat heeft SSH& zeker waargemaakt. De visitatiecommissie complimenteert daarom de hele organisatie voor haar inzet in de afgelopen jaren. De bestuurder constateert ook dat alle ontwikkelingen grote impact hebben op het werk van SSH& en de ingezette koers onder druk kunnen zetten. De visitatiecommissie denkt dat er een goede basis is gelegd waarop SSH& door kan bouwen maar ziet ook dat zaken als de stijgende (bouw)prijzen en wet- en regelgeving steeds meer een belemmering (kunnen) vormen.

Prestaties om trots op te zijn

Uit het visitatierapport blijkt dat SSH& trots mag zijn op de prestaties die in de afgelopen vier jaar geleverd zijn. In de Nijmeegse studentenwereld is huren bij SSH& de grote wens van veel studenten: kwalitatief goede kamers en woningen tegen een relatief lage prijs. SSH& zet zich, net als in de vorige visitatieperiode, in om haar bezit te verduurzamen. In deze periode werd gewerkt met innovatieve nieuwe verduurzamingsconcepten en werd ingezet op klimaatadaptatie en circulariteit. Met het ombouwen van een appartementencomplex en de oude zusterflat naar twee nieuwe studentcomplexen werd een substantiële bijdrage geleverd aan de grote krapte op de markt van studentenhuysvesting.

Ook intern is gestaag gewerkt aan de verdere verbetering van dienstverlening en organisatie. De visitatiecommissie trof een dynamische en wendbare organisatie met bevlogen medewerkers. In de huidige krappe arbeidsmarkt, de hoge ambities van SSH& en met het oog op de verwachte natuurlijke uitstroom op termijn is dat een goede basis om op verder te bouwen en aantrekkelijk te blijven voor de huidige en nieuw aan te trekken medewerkers. Daarbij is het belangrijk om oog te blijven houden voor een gezonde werkdruk.

Studenten

SPH, de huurdersorganisatie van SSH&, is zeer tevreden over de inzet van SSH&. Zij voelt zich goed ondersteund en in positie gebracht door SSH&. Het is inherent aan de studentenwereld dat de doorstroming binnen SPH groot is. Dat is positief, want het geeft telkens nieuwe impulsen aan de samenwerking. Het vraagt wel om een goede overdracht naar en informatievoorziening aan de nieuwe bestuursleden. SSH& zet zich hier actief voor in. Door betrokkenen wordt ook geconstateerd dat in SPH vooral Nijmeegse studenten (met de Nederlandse nationaliteit) actief zijn. Er wordt geprobeerd ook Arnhemse studenten te betrekken maar dat is in de laatste jaren niet gelukt. Voor een goede vertegenwoordiging ook in Arnhem is het belangrijk dat die studentengroep ook vertegenwoordigd is in SPH.

In de visitatieperiode heeft SSH& een aantal stappen gezet om de kwaliteit van leven in en rond de studentencomplexen te verbeteren. Naast een actieve houding in de bestrijding van overlast gaat het ook om de inzet van studenten in de samenleving. SSH& geeft daar zelf met studentmedewerkers en (sinds kort) een pilot studentbeheerder vorm aan. Een mooie vervolgstap kan zijn om te kijken wat community building kan brengen: het samenbrengen van studenten en de wijk en/of het samenbrengen van studenten met andere doelgroepen.

Community building is niet alleen van belang in relatie tot de wijk en andere doelgroepen. Ook binnen de studentengemeenschap behoeft dit nog aandacht. Dat blijkt alleen al uit het feit dat in een groot deel van de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd, de discriminatie van internationale studenten aan de orde is gekomen. Dit speelt bij SSH& overigens maar bij een beperkt deel van het bezit, met name bij die complexen waarbij nieuwe huurders via coöptatie (hospiteren) worden gekozen. Daar waar mogelijk zet SSH& zich in om discriminatie te voorkomen.

De enorme groei van het aantal internationale studenten in de afgelopen jaren is ook verder punt van zorg. Na een dip in de coronajaren zijn er in het studiejaar 2022/2023 weer meer internationale studenten naar Nederland gekomen. Dit geeft, naast de grote hoeveelheid Nederlandse studenten, extra grote druk op de markt voor studentenhuysvesting. Na jaren van enthousiast werven van buitenlandse studenten maken onderwijsinstellingen om die reden steeds meer pas op de plaats. Het vergt echter nog verdere maatregelen om de toestroom te verkleinen (uiteraard binnen de grenzen van de Europese regelgeving), zoals bv. minder studies in het Engels of het beperken van niet-EU studenten). Vooralsnog blijft het probleem van de huisvesting aanzienlijk. Aangezien dit probleem breed in studentensteden speelt, is het goed om in Kences-verband te kijken welke (al dan niet creatieve) oplossingen mogelijk zijn voor de huisvesting van buitenlandse studenten (zoals bv. het delen van grotere kamers door 2 studenten of basic hostel-achtige voorzieningen als short stay voorziening).

Samenwerking met gemeenten en onderwijsinstellingen

De samenwerking met de gemeenten Nijmegen en Arnhem is in het algemeen goed, partijen zijn tevreden over SSH&, de prestaties en de samenwerking. Ook met de verschillende onderwijsinstellingen onderhoudt SSH& goed contact. Het overleg kan wel verder verbreed en verdiept worden.

Verbreiding kan worden gezocht door in Arnhem het recent gestarte bestuurlijk overleg tussen gemeente, SSH& en onderwijsinstellingen verder uit te bouwen. Een belangrijk aandachtspunt daar is dat de meningen verschillen over de ontwikkeling van de vraag naar studenteneenheden en in het verlengde daarvan de gewenste ontwikkeling van het aanbod. Dat maakt het lastig voor SSH& om haar positie te bepalen (wel of

niet uitbreiden). Een gedeeld beeld van de opgave is dus gewenst. Ook de inzet van de gemeente in het kader van Arnhem Studiestad kan concreter worden vormgegeven.

In Nijmegen kan verbreding worden gezocht door de onderwijsinstellingen ook een rol te geven in de prestatieafspraken zoals die nu tussen gemeente, SSH& en SPH worden gemaakt. Daar wordt al over nagedacht.

Verdieping kan worden gezocht door periodiek met de onderwijsinstellingen “met de benen op tafel” te praten over langere termijn ontwikkelingen, sociale ontwikkelingen en de gevolgen daarvan voor studenten en studentenhuisvesting.

Verduurzaming en samenwerking met ketenpartners

SSH& heeft veel geïnvesteerd in duurzaamheid, met op grote schaal toepassing van zonnepanelen maar ook van meer innovatieve concepten als zonthermie en energieopslag. De bestuurder constateert in de position paper dat ook voor de komende jaren duurzaamheid een grote opgave blijft, met name de verduurzaming van de oudere complexen uit de jaren 60 en jaren 70. Die duurzaamheidsopgave kan leiden tot wens tot sloop of renovatie in onbewoonde staat van sommige oude complexen. Met de huidige tekorten in studentenhuisvesting is dat een lastige afweging: weegt de mogelijkheid van verduurzaming op tegen het (tijdelijk) onttrekken van een soms groot aantal eenheden? Het is belangrijk de gemeente en onderwijsinstellingen bij deze afwegingen aan te haken.

SSH& heeft gekozen voor een aantal elementen en principes van RGS (resultaatgericht samenwerken) in haar samenwerking met aannemers op gebied van dagelijks en planmatig onderhoud. In de praktijk zijn de principes van RGS nog niet helemaal/goed doorgevoerd. Het is wenselijk op korte termijn een keuze te maken of RGS inderdaad de gewenste vorm is en zo ja, dat dan ook goed in te voeren.

Conclusie

SSH& heeft mooie en zeer aansprekende prestaties neergezet in de afgelopen vier jaar. De positieve lijn uit de vorige visitatieperiode is doorgezet en er is een grote slag gemaakt in de inzet op leefbaarheid. Die mooie prestaties worden breed herkend en erkend door de belanghebbenden.

Aandachtspunten

De visitatiecommissie wil SSH& graag de volgende aandachtspunten meegeven voor de komende jaren:

- Meer inzetten op community building in de wijken en in de complexen, in samenwerking met andere partijen.
- In Kences verband en met gemeenten en onderwijsinstellingen zoeken naar creatieve oplossingen voor het tekort aan studentenhuisvesting en die oplossingen vertalen naar het eigen bezit.
- Verbreden en verdiepen overleg met onderwijsinstellingen.
- Komen tot een gedeeld beeld van de ontwikkeling van de vraag naar studenteneenheden in Arnhem en daar het aanbod op afstemmen.
- SPH (blijven) ondersteunen in hun rol, met bijzondere aandacht voor het realiseren van een betere vertegenwoordiging uit Arnhem.
- Samenwerking met ketenpartners verder vormgeven.

1.4 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities									
	Thema					Gemiddelde	Weging	Eindcijfer	
	1	2	3	4	5				
Prestaties in het licht van de opgaven	8	8	7	9	8	8	75%	8,0	
Ambities in relatie tot de opgaven						8	25%		
Presteren volgens belanghebbenden									
	Thema					Gemiddelde	Weging	Eindcijfer	
	1	2	3	4	5				
Maatschappelijke prestaties	7,3	9,1	8,5	8,1	8,2	8,2	50%	8,3	
Relatie en communicatie						8,8	25%		
Invloed op beleid						7,8	25%		
Presteren naar vermogen									
									Eindcijfer
Vermogensinzet									8
Governance									
						Gemiddelde	Weging	Eindcijfer	
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				8	8,0	33%	8,0	
	Prestatiesturing				8				
Maatschappelijke oriëntatie RvC					8	33%			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				8	8,0	33%		
	Openbare verantwoording				8				

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Doelgroepen
4. Duurzaamheid
5. Kwaliteit van wonen en leven (inclusief dienstverlening)

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen. Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.5 Samenvatting

De visitatie van SSH& over de periode 2018-2021 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in oktober en november 2021.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 8,0

SSH& scoort een 8 op opgaven en een 8 op ambities. In de visitatieperiode zijn prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Nijmegen, de gemeente Arnhem en de huurdersorganisatie SPH.

De inzet van SSH& is op gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, doelgroepen, duurzaamheid en kwaliteit van wonen en leven goed. De prestatieafspraken worden gerealiseerd.

SSH& verhuurt kwalitatief goede studenteneenheden tegen een lage huurprijs en onderscheidt zich daarmee ten opzichte van de andere (veelal commerciële) verhuurders van studenteneenheden in Nijmegen en Arnhem. SSH& zet sterk in op verduurzaming en maakt daarbij gebruik van verschillende innovatieve concepten. Door nieuwbouw en transformatie van panden leverde SSH& in de visitatieperiode een stevige bijdrage aan de beschikbaarheid van studenteneenheden. Al vóór corona zette SSH& zich in om ontmoeting in haar complexen te stimuleren, om zo het welzijn van de studenten te verbeteren. Met het nieuwe ondernemingsplan geeft SSH& daar nog een extra impuls aan.

Presteren volgens Belanghebbenden: 8,3

Het algemene beeld is dat de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van SSH&. Heikel punt blijft de beschikbaarheid van voldoende woonunits voor de studenten. Er is meer vraag dan aanbod, waardoor er altijd schaarste is als het gaat om woonruimte. Daarbij komt nog dat studenten het liefst wonen in een woning van SSH&: de woningen zijn betaalbaar en de verhuurder is betrouwbaar. De beoordeling op het thema betaalbaarheid is ook bijzonder hoog, namelijk een 9,1. Op het gebied van het huisvesten van doelgroepen zijn de belanghebbenden over het algemeen ook tevreden, ze zouden echter meer aandacht willen vanuit SSH& voor het huisvesten van kwetsbare jongeren. Wat betreft het thema verduurzaming zien we dat belanghebbenden SSH& wel zien als een vooruitstrevende partij die ook pilots durft te starten en goed op weg is met de verduurzaming van het bezit. Wat betreft de kwaliteit van wonen en leven zien we ook veel tevredenheid bij de belanghebbenden. De woonunits voor de studenten voldoen aan datgene wat ze nodig hebben. Er is ook voldoende aandacht voor het oplossen van overlast, waarbij ook samenwerking plaatsvindt met andere partijen. Onderstaand volgt per thema nog een nadere toelichting. Gemiddeld geven de belanghebbenden dan ook een 8,2 voor de maatschappelijke prestaties van SSH&. Over de relatie en wijze van communicatie van SSH& zijn de belanghebbenden ook tevreden. Er zijn korte lijnen en SSH& wordt gezien als een open en transparante samenwerkingspartij. De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie van SSH& wordt dan ook beoordeeld met een 8,8 gemiddeld. Ook over de mate van invloed op het beleid van SSH& zijn de belanghebbenden tevreden. Ze geven hiervoor een gemiddeld cijfer van een 7,8.

Presteren naar Vermogen: 8

SSH& heeft een ambitieus investeringsprogramma opgezet voor nieuwbouw en verduurzaming, dat ook gerealiseerd wordt. Op het terrein van betaalbaarheid levert SSH& een uitstekende prijs-kwaliteitverhouding. SSH& onderbouwt de ambities en keuzes voor vermogensinzet zorgvuldig en op een actieve wijze, met oog voor de soms tegenstrijdige belangen tussen opgaven en beschikbare middelen. SSH& is een financieel gezonde studentenhuisvester met een ijzersterke kasstroom op de langere termijn. De visitatiecommissie geeft twee pluspunten vanwege onder meer de actieve wijze waarop de visie op de volkshuisvestelijke inzet is herijkt met grote ambities voor de investeringen, het sturen op lage bedrijfslasten en de doorontwikkeling van de interne organisatie en de doorontwikkeling van het risicomanagement.

Governance: 8,0

SSH& heeft de governance goed op orde. De strategie is in nauwe samenspraak met de belanghebbenden herijkt in het Ondernemingsplan 2021 - 2025 "Samen voor student en stad". Deze strategie is goed uitgewerkt naar tactische doelen en operationele activiteiten. De commissie beoordeelt dit met een 8. Ook de prestatiebesturing is goed op orde. Met maand- en kwartaalrapportages waarin de prestaties op volkshuisvestelijk gebied, financieel gebied en de bedrijfsvoering duidelijk worden gepresenteerd. De rapportages worden actief besproken in de organisatie en waar nodig worden maatregelen ter bijsturing genomen. De commissie geeft hiervoor een 8.

De raad van commissarissen toont zich duidelijk bewust van haar maatschappelijke rol en onderhoud zowel intern als extern actief het contact met de belanghebbenden, waarbij er een goede afstemming is tussen raad van commissarissen en de bestuurder. De visitatiecommissie geeft hiervoor een 8.

De externe legitimatie en openbare verantwoording is goed geregeld bij SSH&. De websites geeft alle relevante informatie die goed toegankelijk en leesbaar is. Daarnaast informeert SSH& haar doelgroep ook via andere media, passend bij deze specifieke doelgroep. De commissie beoordeelt de externe legitimatie en de openbare verantwoording met een 8.

1.6 SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterke punten
<ul style="list-style-type: none">• SPH ondersteunen bij het realiseren van betere vertegenwoordiging van hogeschoolstudenten en van Arnhemse studenten• Samenwerking met ketenpartners verder vorm en inhoud geven	<ul style="list-style-type: none">• Dynamische, wendbare organisatie• Bevlogen medewerkers• Ontwikkeling naar klantgedreven organisatie goed in de steigers gezet• Inzet studenten als studentmedewerker• SSH& zet SPH goed in positie
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none">• Meer inzetten op community building• Overleg onderwijsinstellingen verbreden en verdiepen: langere termijn ontwikkelingen, sociale aspecten, gevolgen voor studenten• In Kences-verband zoeken naar creatieve oplossingen voor tekort aan studenten-huisvesting• Continue doorstroming leden SPH geeft steeds nieuwe impulsen• Vervolg geven aan pilot studentbeheerder	<ul style="list-style-type: none">• Duurzaamheidsopgave kan leiden tot wens sloop of renovatie in onbewoonde staat van sommige oude complexen, maar zeker bij grote complexen is leegmaken van een groot aantal woningen bij deze tekorten niet wenselijk• Meningingen over realiteitsgehalte prognoses Kences verdeeld, met name in Arnhem• Arnhem wil zich profileren als studiestad, dit krijgt verder weinig vorm maar leidt wel tot hoge verwachtingen/eisen aan SSH& (ook in relatie tot marktaandeel SSH& in Arnhem)• Continue doorstroming leden SPH vraagt om goede overdracht/introductie• Krappe arbeidsmarkt in relatie tot (bij sommige afdelingen) verwachte natuurlijke uitstroom op termijn

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

2.1 Beoordelingskader

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 de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het (tripartite) overleg met de gemeente(n) en huurdersorganisaties in het werkgebied. Aanvullend daarom kunnen, wanneer deze relevant zijn, afspraken met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, worden meegenomen in de beoordeling.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0, in de bijlage treft u de bij deze methodiek behorende meetschaal aan.

De opgaven en de geleverde prestatie(s) zijn weergegeven in de prestatiemonitor, die eveneens als bijlage is bijgevoegd. Deze prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

2.1 Beschrijving van de prestatieafspraken

SSH& heeft prestatieafspraken met de gemeenten Nijmegen en Arnhem.

Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Doelgroepen
4. Duurzaamheid
5. Kwaliteit van wonen en leven (inclusief dienstverlening)

Voor corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd die corporaties in hun bod op de woonvisie en dus in de prestatieafspraken verplicht in overweging moeten nemen. Corporaties kunnen, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor één of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode t/m 2020 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep;
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad;
- Huisvesting van urgente doelgroepen;
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister bij brief aan de Tweede Kamer d.d. 30 november 2020 vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwopgave (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Deze prioriteiten overlappen deels de eerder vastgestelde prioriteiten. De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

Uiteraard functioneert SSH& ook binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sector-afspraken zoals de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO₂ neutraal in 2050 en het Klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet, soms meer impliciet, betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, verduidelijkende tekst over het functioneren door SSH& binnen kaders toe gevoegd.

Specifiek voor SSH& is gedurende de visitatieperiode ook het Actieplan Studentenhuisvesting 2018-2021 van belang (gericht op lange termijnoplossing voor het kamertekort voor studenten). In het Actieplan zijn afspraken gemaakt om de (cijfermatige) inzichten te verbeteren (met name de ontwikkeling van vraag en aanbod), zijn afspraken gemaakt over de productie en versterking van het lokale overleg en zijn afspraken gemaakt over de verbetering van de informatiepositie van studenten.

Daarnaast is de woondeal regio Arnhem-Nijmegen van belang voor de lokale afspraken. Formeel zijn de corporaties geen partij in deze woondeal.

2.2 Relevante ontwikkelingen

In het vervolg op het Actieplan Studentenhuisvesting 2018-2021 is in 2022 een nieuw actieplan overeengekomen. Kern van het actieplan is uitbreiding van de landelijke voorraad met 60.000 betaalbare studentenwoningen over een periode van 8 jaar. Er wordt ook ingezet op nieuwe sturingsmogelijkheden, om meer grip te krijgen op de instroom van internationale studenten. Het actieplan, ook opgenomen in het landelijke Programma Een Thuis voor Iedereen, is een initiatief van de Rijksoverheid samen met gemeenten, onderwijsinstellingen, studentenhuisvesters, particuliere beleggers en studenten.

2.3 Beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

SSH& maakte prestatieafspraken in beide gemeenten waarin zij bezit heeft. De visitatiecommissie beschouwt onder andere de wederkerigheid van de gemaakte afspraken; hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken? Ook heeft de visitatiecommissie vastgesteld of alle relevante en essentiële onderwerpen zijn opgenomen in de prestatieafspraken en of deze vervolgens concreet en onderbouwd zijn. In andere woorden: zijn de prestatieafspraken SMART? Daarnaast is gekeken of de prestatieafspraken actueel zijn en of ze tijdig worden geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd. Ook kijkt de visitatiecommissie naar de betrokkenheid van de partijen; waren er nog andere partijen dan de gemeente(n), corporatie(s) en huurdersvertegenwoordiging vertegenwoordigd? Ook keek de visitatiecommissie naar de inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen; bijvoorbeeld welke initiatieven de corporatie heeft genomen bij de totstandkoming van een woonvisie?

SSH& is geen "gewone" woningcorporatie. Haar activiteiten richten zich enkel op de huisvesting van studenten en de short stay huisvesting van internationale studenten en gastdocenten. Daarbij wordt wel als woningcorporatie gekeken naar de bredere maatschappelijke rol in de gemeenten Nijmegen en Arnhem. Haar expertise op dit terrein zet SSH& in om op gemeentelijk niveau bij te dragen aan passende huisvesting voor de in de steden Nijmegen en Arnhem studerende.

Belangrijk is ook om te weten dat studentenhuisvesters werken met zogenaamde campuscontracten: tijdelijke huurcontracten voor studenten en promovendi. De huurder moet de woning binnen een half jaar na afronding van de studie of promotie verlaten.

Algemeen

Omdat SSH& zich richt op studentenhuisvesting, wordt haar expertise op dit terrein ingezet bij de vorming van beleid en de te maken afspraken. SSH& borgt dat studentenhuisvesting aandacht krijgt in o.a. de woonvisie. SSH& heeft sinds 2017 in het Platform Nijmeegse Woningcorporaties (PNW) het portefeuillehouderschap voor de doelgroep jongeren.

In Arnhem onderhoudt SSH& mede het onderdeel Wonen op de website arnhemstadiestad.nl.

Gemeente Nijmegen

Basis voor de afspraken vormt de Woonvisie 2015-2020 Nijmegen en voor het jaar 2021 de Uitvoeringsagenda Wonen 2020-2025. In Nijmegen is in 2018 gekozen voor een andere opzet van de prestatieafspraken dan voorheen. Tussen het Platform Nijmeegse Woningcorporaties (PNW), de huurdersorganisaties en de gemeente werd een samenwerkingsagenda gesloten: Samen werken aan Wonen 2019 t/m 2023. In deze agenda zijn de gezamenlijke ambities en opgaven vastgelegd: prestatieafspraken op hoofdlijnen. Daarnaast werd tot en met 2020 op basis van deze agenda per corporatie jaarlijks een beperkte trilaterale overeenkomst gemaakt met daarin de bijdragen per partij (de prestatieafspraken op corporatie-niveau). De informatie uit het bod (activiteitenoverzicht) van SSH& is de basis van de jaarafspraken.

De afspraken richten zich op de specifieke kerntaak van SSH&: studentenhuisvesting. Daarom zijn niet alle onderwerpen opgenomen die in de samenwerkingsagenda aan de orde komen (huisvesting ouderen bijvoorbeeld niet). De afspraken zijn veelal SMART en soms in de vorm van intenties.

In 2021 is de samenwerkingsovereenkomst vernieuwd voor de periode 2021-2025 op basis van de nieuwe woonvisie. Deze afspraken hebben als kader de Uitvoeringsagenda wonen 2020-2025 van de gemeente. Hierin zijn afspraken over studentenhuisvesting met SSH& verankerd.

Er zijn geen andere partijen betrokken bij de gemaakte prestatieafspraken. Wel vindt er periodiek op bestuurlijk niveau overleg plaats tussen partijen en de hoger onderwijsinstellingen waarbij de ontwikkelingen in het onderwijs, de realisatieaantallen en de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting (LMS) en het Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting (LAS) worden besproken. Ook is er in Nijmegen twee keer per jaar een breed studentenhuisvestingsoverleg waarbij bovengenoemde partijen worden aangevuld met het Huurteam dat in Nijmegen actief is, marktpartijen en studentenvakbond Akku.

Partijen overleggen periodiek ambtelijk en bestuurlijk. De afspraken zijn actueel en worden gemonitord (mede op basis van de uitkomsten van de jaarlijkse Landelijke Monitor Studentenhuisvesting). Onderdeel van de vernieuwing van de samenwerking op basis van een samenwerkingsagenda in 2019 is dat partijen 2 keer per jaar inzoomen op een actueel en relevant thema. Zo werd in 2019 gekozen voor de thema's "leefbaarheid" en "betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen". Deze thema's worden in gezamenlijke overleggen verdiept. Mede door corona zijn de themabijeenkomsten in de jaren daarna nog niet goed van de grond gekomen.

De afspraken zijn (deels) wederkerig. Naast de prestaties van SSH& is bijvoorbeeld opgenomen: inspanning gemeente bij uitvoeringskracht woningbouwprojecten en ondersteuning huurdersorganisatie bij uitvoeren concrete energiebesparingsactiviteiten. Maar de afspraken zijn vooral gericht op acties door c.q. prestaties van SSH&.

Gemeente Arnhem

Basis vormen de Arnhemse Woonprincipes en het volkshuisvestelijk kader 2016-2018. Op voorstel van de gemeente wordt sinds 2019 het bod van SSH& als de prestatieafpraak beschouwd met een paar kleine gemeentelijke toevoegingen. Voor de periode 2021 t/m 2025 hebben partijen een meerjarige prestatieovereenkomst gesloten. Basis voor deze prestatieovereenkomst vormen de Woonvisie De Arnhemse Woonprincipes (2015) en het Plan van aanpak Woningbouwontwikkeling (2020).

De afspraken richten zich op de specifieke kerntaak van SSH&: studentenhuisvesting. Daarom zijn niet alle onderwerpen opgenomen die in de samenwerkingsagenda aan de orde komen (huisvesting ouderen bijvoorbeeld niet). De afspraken zijn veelal SMART en soms in de vorm van intenties.

Er zijn geen andere partijen betrokken bij de gemaakte afspraken. Sinds 2019 vindt ook in Arnhem periodiek op uitvoerend niveau overleg plaats tussen partijen en de onderwijsinstellingen waarbij de ontwikkelingen in het onderwijs en de realisatieaantallen en de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting worden besproken.

De afspraken t/m 2020 richten zich voornamelijk op acties door SSH&. Er is in de afspraken weinig wederkerigheid ten aanzien van participatie door de gemeente vastgelegd. In de prestatieafspraken over 2021-2025 is er meer sprake van wederkerigheid (bijvoorbeeld inzet gemeente in sturing wildgroei aan kamers en gemeentelijke bijdrage aan nieuwbouw door diverse acties).

De afspraken zijn actueel en worden gemonitord, o.a. voor wat betreft de behoefte aan studentenhuisvesting in Arnhem (mede op basis van de LMS). Daardoor wordt ingespeeld op de uitdagingen op het terrein van de studentenhuisvesting.

Bijzonder is dat er discussie is over de opgave (in aantallen) op gebied van studentenhuisvesting. De gemeente Arnhem en SSH& ervaren, mede op basis van de LMS, een ontspannen markt, de onderwijsinstellingen zien een stevig tekort, met name door de aantallen internationale short stay studenten in de piekperiode bij de aanvang van het studiejaar.

2.4 Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden

Na de beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken wordt in deze paragraaf ingegaan op de eigen beoordeling van de bij prestatieafspraken betrokken partijen: de gemeente(n), huurdersorganisatie(s) en eventueel collega corporaties. De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de betrokken partijen gevraagd naar hoe zij aankijken tegen enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken. In aanvulling hierop is in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) aan partijen gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze laatste, cijfermatige, beoordeling maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek, maar is toegevoegd om extra inzicht te krijgen en verstrekken in de opvattingen van de betrokken partijen. In de opzet van de enquête is onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar 'Sterke Netwerken'¹. Van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken, de uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

Allereerst heeft de visitatiecommissie aan de partners in het overleg gevraagd de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken te typeren. Dit leverde de volgende woordwolk op:



Vervolgens is de betrokken partijen gevraagd hoe zij de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken vinden.

De gemeente

De *gemeente Nijmegen* is in het algemeen tevreden over het proces en de inhoud van de prestatieafspraken. De opgave op gebied van studentenhuisvesting is helder en gebaseerd op de LMS. SSH& doet een bod en dat wordt in principe gewoon overgenomen. Gezien de specifieke doelgroep werkt dat prima. Er worden heldere afspraken gemaakt over locaties voor bv. nieuwbouw en de rol die de gemeente daarin kan spelen.

De huurdersvertegenwoordiging is ook betrokken bij de prestatieafspraken. Het is inherent aan studentenhuisvesting dat de vertegenwoordigers vrij snel wisselen en er relatief weinig continuïteit is. Dat maakt het wel lastiger om een relatie met elkaar op te bouwen.

Doordat er, overigens los van het formele proces van de prestatieafspraken, twee keer per jaar bestuurlijk overleg is waarbij ook de hoger onderwijsinstellingen aanhaken, is ook die verbinding goed gelegd. Met SSH& en de andere corporaties in Nijmegen wordt ook gesproken over de doorstroming van studenten naar bv. middeldure huurwoningen. Dat is belangrijk om de afgestudeerden aan de stad te verbinden.

De *gemeente Arnhem* is in het algemeen ook tevreden over proces en inhoud van de prestatieafspraken. Er zijn in de visitatieperiode voor het eerst meerjarige prestatieafspraken gemaakt, met daarin opgenomen een uitbreidingsambitie en ook de huisvesting van bijzondere doelgroepen. SSH& neemt haar ambitie in Arnhem serieus en dat vertaalt zich in de prestatieafspraken. De gemeente zou wel graag zien dat SSH& meer duidelijkheid geeft over haar ambities in Arnhem.

De huurdersorganisatie is betrokken bij de prestatieafspraken, maar daar zitten helaas (nog) geen Arnhemse studenten in en ook relatief weinig studenten van de hogescholen (in relatie tot studenten van de universiteit). Deze aantallen fluctueren wel in de loop der jaren.

Er is inmiddels ook bestuurlijk overleg tussen de gemeente, SSH& en de (hoger) onderwijsinstellingen. Dat overleg verloopt nog minder soepel. Met name rond de opgave op gebied van studentenhuysvesting en het verplaatsen van studies (van Nijmegen naar Arnhem) kan de communicatie door de onderwijsinstellingen beter.

De huurders: SPH

Huurdersorganisatie SPH is zowel in Nijmegen als in Arnhem betrokken bij de prestatieafspraken. Als zij zich laten horen, wordt er wel geluisterd, maar er wordt vervolgens niet altijd wat mee gedaan. Als zij zich niet uitspreken, werd er niet gevraagd wat SPH vindt. Het aanspreken van de SPH-vertegenwoordiging als “de studenten” voelt voor de SPH alsof zij niet serieus worden genomen als huurdersvertegenwoordiging (de andere huurdersorganisaties worden immers ook niet aangesproken als “de ouderen”). Het is prettiger om afspraken alleen met de gemeente en SSH& te maken, niet in het bredere verband van de Nijmeegse corporaties. Het gevoel niet serieus genomen te worden geldt overigens vooral voor de gemeenten, SSH& neemt SPH wel serieus en betreft ze actief. De hoeveelheid stukken die je als vrijwilliger moet lezen is wel een aandachtspunt.

De SPH zet erop in om ook Arnhemse studenten te werven voor SPH. Dat is nog niet succesvol geweest.

De corporatie

In Arnhem verloopt het proces heel snel: er is, op initiatief van SSH&, een meerjarig kader afgesproken. Binnen dat kader doet SSH& een bod en dat zijn in principe meteen de prestatieafspraken. De urgentie is minder groot. De gemeente heeft wel de ambitie om studiestad te zijn, maar andere prioriteiten krijgen toch vaak voorrang. Het is ook zoeken naar het juiste niveau van afspraken: gaat het alleen om aantallen, of concreet om een tweede woontoren zoals Helix (een oud kantoor van Rijkswaterstaat met 18 verdiepingen dat is omgebouwd naar studentenhuysvesting en is opgeleverd in 2017). Er is weinig overleg tussen de gemeente, SSH& en de (hoger) onderwijsinstellingen in Arnhem, dat is nog een verbeterpunt.

In Nijmegen worden de afspraken samen met de andere corporaties gemaakt, dat gaat stroperiger.

De onderwijsinstellingen zijn niet betrokken bij de prestatieafspraken, dat kon op basis van de Woningwet niet. Sinds de laatste herziening zou dat wel een optie zijn. De gemeente Arnhem wil dat, de gemeente Nijmegen nog niet. In Nijmegen is dat ook ingewikkelder omdat de gesprekken over de prestatieafspraken vanuit PNW (de gezamenlijke corporaties) worden gedaan.

De wederkerigheid is in beide gemeenten een aandachtspunt: in Nijmegen betreft het vooral intenties, in Arnhem was er tot en met 2020 zeer beperkte wederkerigheid, vanaf 2021 is er in de meerjarige afspraken meer wederkerigheid. Qua regie gaat het in Nijmegen beter dan in Arnhem. SSH& vindt dat de monitoring beter kan.

De cijfermatige beoordeling van de drie partijen samen

Alle deelnemers aan het driepartijenoverleg over de prestatieafspraken hebben een cijfermatig oordeel gegeven over diverse kenmerken van de samenwerking. Dit oordeel is zoals al aangegeven geen onderdeel volgens de visitatiemethodiek, maar geeft wel een helder beeld over het oordeel van de betrokken partijen op de diverse fasen en condities. In de onderstaande tabel zijn de scores per partij en per zogenaamde resultaatconditie weergegeven.

- Hierbij staan de initiële condities voor de aanwezigheid van een ‘gezamenlijk willen’ en de niveaubepalende condities voor een ‘gezamenlijk handelen’.
- De effectuerende condities gaan over de loyaliteit en de verbinding tussen de betrokken partijen.
- De faciliterende condities tenslotte gaan over het beschikbaar stellen van voldoende middelen.

Een meer uitgebreide uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

	Gemeente(n)	Huurdersorganisatie	Corporaties	Gemiddelde
Initiële condities	7,1	6,1	7,1	6,8
Niveaubepalende condities	7,2	6,7	6,8	6,9
Effectuerende condities	7,0	6,7	7,3	7,0
Faciliterende condities	6,9	7,1	7,1	7,0
Gemiddelde	7,1	6,7	7,1	6,9

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,9. Dat is een matige score. Met name bij de Initiële condities zijn er verschillen in de beoordeling: de huurdersorganisatie scoort hier significant lager. Dit is ook het beeld dat uit de gesprekken naar voren komt. De huurdersorganisaties geven gemiddeld een 6,7, de gemeente(n) een 7,1 en de corporaties geven ook een 7,1. De gedetailleerde scores per kenmerk en per partij staan in de bijlage.

2.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatieafspraken kwantitatief evenaren, heeft de commissie een 7 gegeven. Daar waar de prestatieafspraken net niet gehaald zijn, maar door corporatie veel extra inzet is gepleegd of wel vindingrijk is geweest in het zoeken naar oplossingen, is ook een 7 gegeven. Wanneer er sprake is van bovengemiddeld presteren is het mogelijk om extra pluspunten te geven, dit is dan bij het betreffende thema toegelicht. Om het rapport leesbaar en toegankelijk te houden is bij de bespreking en beoordeling per thema volstaan met een samenvattend overzicht van de gemaakte afspraken. In bijgevoegde prestatie-monitor zijn de afspraken gedetailleerd en per gemeente weergegeven.

Thema 1: Beschikbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

In de Woonvisie 2015-2020 heeft de gemeente Nijmegen aparte paragrafen gewijd aan studentenhuisvesting. Qua omvang van de doelgroep wordt per saldo een krimp voorzien door demografische ontwikkelingen en een daling van het aantal uitwonende studenten (eerstejaars gaat later op kamers wonen). Er wordt nog wel een stijging van het aantal internationale studenten verwacht, maar die is lager dan de verwachte krimp van Nederlandse studenten. In de Uitvoeringsagenda Wonen 2020-2025 wordt geconstateerd dat de vraag naar zelfstandige eenheden stijgt (met onzelfstandige eenheden als alternatief). De gemeente spreekt een voorkeur uit voor groei van het aantal eenheden van SSH& (en strengere voorwaarden voor de onzelfstandige particuliere markt). In de Arnhemse Woonprincipes 2015-2025 wordt niet apart aandacht besteed aan (de beschikbaarheid van) studentenhuisvesting.

Binnen het thema beschikbaarheid heeft SSH& met de gemeenten Nijmegen en Arnhem afspraken gemaakt over toevoegingen door nieuwbouw, verbouw (met name tot studentenkamers) en overname van het beheer van eenheden van anderen (corporaties, andere vastgoedpartijen); verkoop; doorstroming en huisvesting MBO-studenten (Arnhem).

In met name Nijmegen werden door ombouw en nieuwbouw veel studentenkamers toegevoegd. Het gaat onder andere om de transformatie 116 driekamerappartementen Boeckstaetehof tot 348 studentenkamers en de ontwikkeling van 80 tijdelijke studentenwoningen in Winkelsteeg (onderdeel van het bredere project NDW21 waarin vier Nijmeegse corporaties samen 500 demontabele en verplaatsbare woningen realiseren). In 2021 is complex Nestor toegevoegd: de transformatie van de voormalige zusterflat op het terrein van het Raboudumc naar 156 woningen en 3 kamers.

In Arnhem vond de uitbreiding van de verhuuractiviteiten met name plaats door overname van beheer van kamers van collega-woningcorporaties Volkshuisvesting Arnhem en Vivare.. Zo werden onder andere van Volkshuisvesting Arnhem 100 eenheden in beheer genomen. Ook werden panden aangekocht om te transformeren tot studentenkamers (o.a. een pand van Portaal aan de Steenstraat). Met de gemeente Arnhem werd op basis van een door onderzoeksbureau ABF uitgevoerd onderzoek de behoefte aan studentenhuisvesting onder MBO-studenten geïnventariseerd.

Er is in de periode 2018-2021 een uitbreiding gerealiseerd van 5% van bezit en van ruim 4,5% van het totaal (bezit en beheer). SSH& zoekt actief met de gemeenten naar nieuwe locaties voor verdere toevoeging van studentenhuisvesting.

Vanaf 2020 is SSH& overgestapt op een woonruimteverdeelsysteem op basis van loting. In het oude model (op basis van inschrijfduur) was de wachttijd dusdanig lang dat veel studenten bij wijze van spreken al klaar waren als ze in aanmerking kwamen voor een woning voor SSH&. Door loting maken jongerejaars studenten een grotere kans op een woning.

Een door veel partijen (ook SSH& zelf) genoemd aandachtspunt is dat internationale studenten vaak geweerd worden uit complexen. Dit speelt met name bij panden van particuliere eigenaren/vastgoedbeleggers, maar speelt ook bij de panden van SSH& waar toewijzing via coöptatie² plaatsvindt.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en geeft twee pluspunten omdat SSH& gedurende de hele visitatieperiode in relatie tot haar omvang grote aantallen eenheden heeft toegevoegd, met name ook door transformatie. En omdat SSH& haar nek uit heeft durven steken en het woonruimteverdeelsysteem heeft aangepast (in de wetenschap dat een groep ouderejaars daar nadeel van zou ondervinden).

Thema 2: Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

In de Uitvoeringsagenda Wonen 2020-2025 wordt onder andere ingezet op groei van het aantal eenheden van SSH& omdat de betaalbaarheid dan gegarandeerd is.

In de Arnhemse Woonprincipes 2015-2025 wordt niet apart aandacht besteed aan (de betaalbaarheid van) studentenhuisvesting.

In de Arnhemse Woonprincipes 2015-2025 is duurzaam betaalbaar een van de pijlers. Duurzaamheid komt terug onder andere terug in woonlasten. In de Woonprincipes is dit met name uitgewerkt voor (reguliere) sociale huur.

Bij betaalbaarheid richt SSH& zich op het borgen van voor haar doelgroep betaalbare woonlasten. Haar verhuureenheden hebben een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens. Huurders jonger dan 23 jaar wordt waar nodig een huurkorting geboden ten behoeve van het verkrijgen van huurtoeslag (zodat de huur onder de kwaliteitskortingsgrens ligt). De huurverhoging is inflatievolgend m.u.v. 2021 in verband met wettelijke huurbevrozing. Door collectieve inkoop en een kostendekkend dienstverleningspakket worden de servicekosten laag gehouden. Ook de inspanningen ten aanzien van de verduurzaming van haar bezit dragen bij aan de beperking van de woonlasten.

Bij betalingsproblemen wordt aan de betrokken huurder maatwerk-hulp aangeboden en wordt samen aan een passende oplossing gewerkt.

De EU-toewijzingsnorm wordt gevolgd en het bezit wordt gedurende de visitatieperiode 100% passend toegewezen.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en geeft twee pluspunten omdat SSH& door alle partijen geroemd wordt omdat zij een uitstekende

² De studenten organiseren dan een hospiteerborrel waar woningzoekende studenten zichzelf presenteren. De studenten kiezen zelf wie de nieuwe huisgenoot wordt.

prijs/kwaliteitverhouding biedt. SSH& biedt huisvesting tegen een lagere prijs met een betere kwaliteit dan andere partijen in Nijmegen (en Arnhem) die studentenhuisvesting bieden.

Thema 3: Doelgroepen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

SSH& is geen “gewone” woningcorporatie. Haar activiteiten richten zich enkel op de huisvesting van studenten.

Ten aanzien van deze doelgroep zet SSH& haar expertise breed in. Haar deskundigheid op dit terrein zet SSH& in om op gemeentelijk niveau bij te dragen aan passende huisvesting voor de studenten in de steden Nijmegen en Arnhem. SSH& borgt dat studentenhuisvesting aandacht krijgt in o.a. de woonvisies. Dat is ook in lijn met de prestatieafspraken met de gemeenten.

Binnen haar doelgroep heeft SSH& ook aandacht voor studenten met een beperking en jonge studerende statushouders. Ten behoeve van de studenten met een beperking wordt een beperkt gedeelte van de voorraad verhuureenheden beschikbaar gehouden (MiVa-eenheden). In Nijmegen verhuurt SSH& een complex met 12 eenheden (complex Hoogveldt) aan zorginstelling Pluryn. In Nijmegen zijn 40 eenheden verdeeld over diverse complexen beschikbaar voor studenten met een beperking, in Arnhem zijn dat er 2 (complex Helix). Daarnaast is in Arnhem een pilot gestart over het huisvesten van studenten met een extra zorg- en begeleidingsvraag (pilot Springplank).

Ook bij nieuwbouw worden minder valide-eenheden toegevoegd (o.a. bij nieuwbouwcomplex Nestor in Nijmegen).

Met de gemeenten lopen nog besprekingen om in samenwerking met onderwijsinstellingen huisvesting te bieden aan jonge studerende statushouders.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 4: Duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

In de Woonvisie 2015-2020 spreekt de gemeente Nijmegen uit een duurzame stad te willen zijn: in 2045 energieneutraal. Het energiezuiniger maken van de bestaande woningvoorraad moet daar een belangrijke bijdrage aan leveren.

In de Arnhemse Woonprincipes 2015-2025 is duurzaam betaalbaar een van de pijlers. In de Woonprincipes is dit onder andere uitgewerkt door in te zetten op verdere verduurzaming: volledig “nul-op-de-meter” en loskoppeling van het gasnet.

De verduurzaming van het bezit is landelijk een breed en actueel aandachtspunt. Ook SSH& zet hier actief op in, mede binnen de kaders van de prestatieafspraken.

In de visitatieperiode werd er ruim geïnvesteerd in duurzaamheidsvoorzieningen. Zo werden vele zonnepanelen geplaatst en werden vaak in combinatie met renovatie en transformatie complexen verduurzaamd (o.a. de complexen Van Nispenstraat, Heidepark, Vosseveld en Welgelegen). Er werden ook innovatieve voorzieningen toegepast zoals zonthermie (complex Doddendaal) en toepassing all electric (complex Tilde, voorheen Van Nispenstraat). Ook wordt gekeken naar mogelijkheden toepassing van circulariteit, klimaatadaptie en afvalscheiding. In dat kader werden o.a. twee stadspanden in Nijmegen afgekoppeld van de regenwater afvoer, bij de renovatie heidepark werd ook afgekoppeld en zijn wadi's aangelegd, en verder werd een pilot met afvalscheiding gestart bij het grootste complex Hoogveldt (Mijn Groene Wijk).

Met de Aedes-monitoring tool werd de routekaart uitgewerkt (Routekaart SSH& 2018) en geïmplementeerd in het duurzaamheidsbeleid en strategisch vastgoedbeleid van SSH&.

Ook werd ingezet op gedragsbeïnvloeding, o.a. door samenwerking met AGREEn (posters over afvalscheiding) en bespaartassen actie in Arnhem. Door participatie in de landelijke Student Energy Race werden studenten vanaf 2018 getriggerd om bewust met energie om te gaan. Helaas kon daar vanwege corona in de latere jaren geen vervolg aan worden gegeven.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en geeft drie pluspunten omdat SSH& breed inzet op verduurzaming, daarbij op brede schaal experimenteert met innovatieve voorzieningen en ook al werkt aan bredere initiatieven in het kader van klimaatadaptie.

Thema 5: Kwaliteit van wonen en leven

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

In de Woonvisie 2015-2020 heeft de gemeente Nijmegen aandacht voor overlast door kamerbewoning. Er wordt ingezet op een tweesporenbeleid: enerzijds communicatie en participatie en anderzijds aanscherping van de vergunningsvoorwaarden. De meeste overlast komt volgens betrokkenen overigens van panden die niet van SSH& zijn en van internationale studenten.

In de Uitvoeringsagenda Wonen 2020-2025 wordt onder andere ingezet op groei van het aantal eenheden van SSH& omdat er dan bij eventuele overlast een duidelijk aanspreekpunt is en er direct wordt opgetreden.

In de Arnhemse Woonprincipes 2015-2025 is het zijn van een aantrekkelijke woonstad een van de pijlers. Er wordt gestreefd naar gevarieerde wijken waarin inwoners verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leefomgeving.

SSH& kijkt als woningcorporatie ook naar haar bredere maatschappelijke rol in de gemeenten Nijmegen en Arnhem. De prestatieafspraken zijn daar ook op gericht.

Zo worden complexbeheerders ingezet om de studenten in de complexen te begeleiden in hun woongedrag. Bij woonoverlast wordt proactief opgetreden op basis van de interne klachtenprocedure en treedt de klachtencoördinator op. Bij de complexen Hoogveldt en Jacob Canisstraat (Nijmegen) werden afspraken gemaakt met de politie en de gemeente over escalatie en hotspot-aanpak.

Ook is er in dit kader een specialist sociaal beheer aangesteld. SSH& kijkt vooral vanuit de klantvraag naar de oplossingen (van vastgoedgedreven naar klant/studentgedreven).

Conform prestatieafpraak werd in Nijmegen ingezet op social return. Bij tuinonderhoud in het complex Mariënbosch werden medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet en er werden en worden breed stagemogelijkheden geboden aan studenten. Ook worden studentmedewerkers ingezet. Dat heeft voor SSH& twee voordelen: enerzijds leren de studenten hoe lastig het soms is om het werk goed te doen (en kunnen zij klagende medestudenten informeren over het hoe en waarom van keuzes) en anderzijds kan SSH& makkelijk en laagdrempelig ideeën toetsen bij deze studentmedewerkers. Inmiddels is ook gestart met een pilot met studentbeheerders: studenten die een rol krijgen als aanspreekpunt in het complex en zo de verbinding kunnen leggen tussen studenten en SSH&.

In Arnhem wordt in het kader van vroegsignalering met partijen samengewerkt en wordt aan betrokkene ondersteuning geboden en waar nodig vindt doorverwijzing plaats (een nog fijner thuis).

In Nijmegen werd het gesprek aangegaan met stakeholders over de rol van SSH& en de wijze waarop studenten een bijdrage kunnen leveren aan een sociale en gezonde stad. Zo werden er interviews gehouden in het kader van het sociaal beheer. De resultaten van die gesprekken werden gebruikt om input te leveren aan de gemeente.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en geeft twee pluspunten omdat SSH& zich zeer actief inzet om woonoverlast te beperken en daarbij een repressief beleid (met hoge boetes die voorbeeldwerking naar anderen hebben) niet schuwt, en zich actief inzet op social return.

2.6 Beoordeling van de ambities

Beschrijving van de ambities

De ambities van SSH& zijn gedurende de visitatieperiode beschreven in twee documenten: Ondernemingsplan 2016-2020: “Wonen is bewegen” en Ondernemingsplan 2021-2025 “Samen voor student & Stad”.

De hoofdlijnen van de ambities zijn als volgt.

Ondernemingsplan 2016-2020 Wonen is bewegen

“Wij zijn er voor studenten die op kamers willen. Studenten die een eigen plek zoeken, een thuis tijdens de studententijd. En met veel plezier kort of lang in Nijmegen of Arnhem willen wonen.”

Missie: SSH& is een actieve organisatie die staat voor voldoende, goede en betaalbare huisvesting en daarbij behorende dienstverlening voor studerende jongeren in Nijmegen en Arnhem en ook voor verwante doelgroepen en personen die hier kort verblijven. SSH& streeft naar een optimale benutting van haar specifieke expertise door samenwerking met andere organisaties en woningcorporaties.

Basis voor het Ondernemingsplan Wonen is bewegen is het betaalbaar en goed huisvesten van studenten. Het Ondernemingsplan is gericht op het meebewegen met de veranderingen in de markt van de studentenhuisvesting in Nijmegen en Arnhem. Arnhem is daarbij een markt in ontwikkeling. In Nijmegen is SSH& al jaren een bekende naam.

Om het verandertempo van de doelgroep nationale én internationale studenten bij te houden, zullen de diensten steeds meer online en op maat worden aangeboden. Daarbij zijn de beste prijs-kwaliteitsverhouding uitgangspunt en serviceverlening op maat.

De uitdagingen voor de looptijd van het Ondernemingsplan zijn gevat in vijf grote opgaven:

1. Studenten zijn steeds meer online: klantportaal en digitalisering gaan daarin mee.
2. De vraag verandert: omslag van bouwen naar beheren en van aanbod naar service op maat.
3. Nieuwbouw 900 eenheden: deels in beheer en deels in nieuwbouw in Arnhem en Nijmegen.
4. Risicobeheersing: verbreding risicomangement gericht op het doen van de juiste dingen.
5. Aansluiting met studenten: gericht op aansluiting bij het gedrag van studenten van vandaag en morgen.

Ondernemingsplan 2021-2025 Samen voor student & stad

“SSH& beweegt flexibel mee in de wereld van studenten, waarin veel gebeurt. Wensen en behoeften veranderen, net zoals wetten en regels. Daarom is ons werk nooit klaar. Onze medewerkers zijn leergierig en staan open voor hun ontwikkeling. Als solide organisatie hebben we een goed fundament, maar kunnen we ook vooruit kijken.”

Missie: SSH& is een actieve, studentgedreven organisatie. We staan voor voldoende, goede en betaalbare huisvesting en bijbehorende dienstverlening voor studerende jongeren en bijpassende doelgroepen in Nijmegen en Arnhem. We benutten onze specifieke expertise door samenwerking met andere organisaties en woningcorporaties. We voelen ons verbonden met de maatschappelijke ontwikkelingen die spelen bij de student en in de stad.

Het werken aan verschillende ambities en in een goede balans gericht op genoeg woonaanbod voor de student blijft de belangrijkste prioriteit en is de basis voor het ondernemingsplan Samen voor student & stad.

De uitdagingen voor de looptijd van het ondernemingsplan zijn gevat in de thema's:

1. Beschikbaarheid: focus op de internationale student; verbreding naar alle mbo-studenten en onderzoekers; groei met minimaal 1.200 kamers; investeren in bestaand woningaanbod; doorstroming ex-student;
2. Dienstverlening: studentgedreven; eenvoud, meer online; doorontwikkelen platforms; goede digitale dienstverlening en beantwoording van vragen; klantwaardering > 7,4; snelle beslissingen; opzet programma huurders betrokkenheid;
3. Betaalbaarheid en duurzaamheid: monitoren woonlasten; huren verhogen met inflatie; i.o.m. huurdersorganisatie extra huurinkomsten t.b.v. nieuwbouw; (streef)huren vastleggen; sociale betalingsregeling en aanpak schulden; inzet op bewustwording en inzicht energieverbruik; ambitie CO₂-neutraal in 2045; onderzoek naar alternatieve energiebronnen; inzet op circulariteit en klimaatadaptie; duurzame organisatie;
4. Kwaliteit: schoon, heel, veilig; verkennen variatie in servicepakketten; gelijke kans op wonen voor iedere student; goede mix in kamers met gedeelde voorzieningen en woningen; verbeteren gemeenschappelijke ruimten en directe woonomgeving voor ontmoeting; onderzoek participatie doorontwikkeling campus;
5. Maatschappelijke rol: oog voor welzijn individuele student; opbouw netwerk en vroegsignalering; inzet voor de student met extra zorg en begeleiding; wooncomplexen meer fysieke binding met de buurt; aandacht voor woonoverlast; maatschappelijke meerwaarde student laten zien en meer benutten bij kleinschalige projecten in stad en buurt.

Samenwerking staat centraal. Samen met de gemeenten, de onderwijsinstellingen, de studenten, partners en leveranciers en de woningcorporaties in Nijmegen en Arnhem wil SSH& haar doelen realiseren. Daarbij wordt van de betrokken partijen een waardevolle bijdrage verwacht.

Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van SSH& met een 8.

De visitatiecommissie constateert met de SSH& dat de ontwikkelingen elkaar snel opvolgen en dat dat veel impact heeft op het werk van SSH&. Waar in 2015 nog een ontspanning werd verwacht van de krappe markt voor studentenhuisvesting in Nijmegen, wordt nu door alle partijen breed een grote krapte ervaren. Terecht zet SSH& zich daarom in om door nieuwbouw en transformatie een substantieel aantal eenheden toe te voegen.

Dat daarbij een focus ligt op de internationale student is logisch, gezien de stijging van de omvang van die doelgroep in de afgelopen jaren (alhoewel door corona een tijdlang weinig internationale studenten waren). Door tijdelijke wooneenheden in te zetten kan snel op deze vraag worden ingespeeld.

Aan de andere kant kan de herinvoering van de basisbeurs ook leiden tot een grotere instroom van Nederlandse studenten, dit wordt via de landelijke monitor studentenhuisvesting jaarlijks gemonitord. In de huidige krappe woningmarkt is aandacht voor de doorstroming van ex-studenten ook belangrijk, alhoewel die opgave niet (alleen) bij SSH& ligt maar breed bij corporaties, gemeenten en ontwikkelaars.

SSH& zet in op verdere digitalisering van haar dienstverlening. Gezien de doelgroep is het logisch dat een groot deel van de standaard dienstverlening digitaal kan worden afgedaan. Er blijft aandacht voor persoonlijk contact waar dat nodig is, iets wat ook door studenten gevraagd en gewaardeerd wordt.

Met de huidige grote stijgingen van de kosten van levensonderhoud en enorm gestegen energiekosten wordt de inzet van SSH& op gebied van betaalbaarheid en verduurzaming meer dan ooit gewaardeerd. Het past in de opgave van SSH& in Nijmegen en Arnhem om stevig in te zetten op de verduurzaming en voorop te lopen met innovatieve concepten op gebied van klimaatadaptatie en alternatieve energiebronnen. Betaalbaarheid blijft een speerpunt, en door beperkte huurverhogingen door te voeren en in te zetten op verduurzaming draagt SSH& daaraan bij.

Met het systeem van loting zet SSH& in op gelijke kansen op wonen voor iedere student. Waarin de afgelopen 10-15 jaar de nadruk bij veel studentenhuisvesters lag op zelfstandige woningen (met recht op huurtoeslag), komt er nu meer aandacht voor ontmoeting. Zeker door de corona lockdowns zijn het risico op vereenzaming en het belang van ontmoeting steeds zichtbaarder geworden. Het past daarom bij de opgave van SSH& om in haar ambities hier meer aandacht voor te hebben: oog voor het welzijn van de individuele student, in samenwerking met andere partijen.

De ambitie van SSH& om de maatschappelijke meerwaarde van studenten meer te laten zien in kleine projecten in stad en buurt, past bij een samenleving waarin verschillende groepen op een prettige manier met elkaar samen leven.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De voor alle belanghebbenden zichtbare inzet op betaalbaarheid én een goede kwaliteit.
- De inzet op duurzaamheid, waarbij ook innovatieve concepten worden ingezet.
- De sterkere nadruk op het bouwen van communities binnen de studentencomplexen en met de omgeving.

2.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De transformatie Boeckstaetehof en van de oude zusterflat naar Nestor.
- De ontwikkeling van flexibele woningen samen met 3 andere corporaties in Winkelsteeg.
- De innovatieve inzet op gebied van duurzaamheid.
- Het lef om het woonruimteverdeelsysteem om te zetten naar een systeem van loting.
- De inzet van studentmedewerkers, studentbeheerders en mensen met achterstand tot de arbeidsmarkt.

Verwonderpunten

- De discussie in Arnhem over de het al dan niet aanwezig zijn van (aanzienlijke) druk op de markt voor studentenhuisvesting en de zoektocht daar naar een goed overleg/afstemming tussen gemeente, SSH& en de onderwijsinstellingen Hogeschool Arnhem-Nijmegen, Van Hall Larenstein en Artez.
- De veelvuldig gememoreerde discriminatie van internationale studenten (waar SSH& overigens passend op geacteerd heeft voor zover het binnen haar mogelijkheden ligt).
- De beperkte inzet op community-building, samen leven van studenten met elkaar en met andere doelgroepen en het inzetten van studenten in een bredere rol in de samenleving, zoals dat op andere plekken al wel (meer) wordt ingezet.

2.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 8 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	Beoordeling prestaties	Beoordeling ambities
Thema 1: Beschikbaarheid	8	
Thema 2: Betaalbaarheid	8	
Thema 3: Doelgroepen	7	
Thema 4: Duurzaamheid	9	
Thema 5: Kwaliteit van Wonen en Leven (incl. dienstverlening)	8	
Oordeel	8	8
Gewogen oordeel	8	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

3.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- De mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken met de gemeente waarin de corporatie het grootste gedeelte van het bezit heeft.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen, of die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst met aantal verbeterpunten per categorie belanghebbenden.

Onderdeel van de visitatiemethodiek 6.0 is ook dat de huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun opvattingen delen over de kwaliteit van de prestatieafspraken en de kwaliteit van het proces dat leidt tot het maken van de prestatieafspraken. Voor de leesbaarheid van het rapport hebben wij er echter voor gekozen dit onderdeel al te benoemen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.4, waar ook de beoordeling van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces is opgenomen.

3.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals onderwijsinstellingen, zorg- en welzijnsinstellingen, collega corporaties en ketenpartners). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg tussen de corporatie en de visitatiecommissie is vervolgens afgesproken met welke partijen een gesprek zal plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd worden. De belanghebbenden die een gesprek voeren met de visitatiecommissie, ontvangen ook een digitale enquête. In de bijlage is een exact overzicht opgenomen waarin is weergegeven met welke personen de visitatiecommissie heeft gesproken en welke personen alleen een digitale enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden die de digitale enquête hebben ontvangen, hebben hierbij een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is gezamenlijk met de position paper toegevoegd aan de bijlagen.

3.3 Belanghebbenden in het werkgebied

SSH& is werkzaam in de gemeenten Nijmegen en Arnhem. Buiten deze gemeenten werkt SSH& samen met andere belanghebbenden in het werkgebied. Ook met een selectie van deze belanghebbenden heeft de visitatiecommissie gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt kort een beeld van de gesprekpartners geschetst.

De gemeenten

Gemeente Nijmegen: Nijmegen is een stad gelegen in de provincie Gelderland. De gemeente telt anno 2021 bijna 180.000 inwoners. In Nijmegen zijn diverse onderwijsinstellingen gevestigd, waaronder de HAN en de Radboud Universiteit. SSH& is een belangrijker partner voor deze onderwijsinstellingen waar het gaat om het huisvesten van de studenten. In Nijmegen heeft SSH& anno 2021 3.922 kamers en 1.971 woningen in haar bezit en 708 eenheden in beheer.

Gemeente Arnhem: Arnhem is eveneens een stad gelegen in de provincie Gelderland. De gemeente telt anno 2021 circa 165.000 inwoners. De stad Arnhem is ook de hoofdstad van de provincie Gelderland. In de gemeente zijn diverse onderwijsinstellingen gevestigd, waaronder de HAN. Ook hier is SSH& een belangrijke partners voor de onderwijsinstellingen waar het gaat om de huisvesting van de studenten. In de gemeente Arnhem heeft SSH& anno 2021 219 kamers en 144 woningen in haar bezit en 361 eenheden in beheer.

De huurders(vertegenwoordiging)

De belangen van de huurders van SSH& worden vertegenwoordigd door Stichting Platform Huurdersbelangen, kortweg SPH. De SPH is een belangrijke gesprekspartner voor SSH&. De SPH adviseert SSH& over diverse onderwerpen en is tevens gesprekspartner bij het maken van de prestatieafspraken met beide gemeenten. Anders dan bij de meeste reguliere corporaties, wisselen de leden en het bestuur van de SPH geregeld. Wanneer studenten immers hun studie hebben afgerond, huren zij normaliter niet meer bij SSH&, waardoor zij geen (bestuurs)lid meer zijn van de SPH.

Overige belanghebbenden

Naast de gemeenten en SPH heeft SSH& nog diverse andere belangrijke partners in haar werkgebied. Denk hierbij aan de onderwijsinstellingen, zoals de **HAN, Radboud Universiteit en hogeschool van Hall**

Larenstein. SSH& werkt samen met deze onderwijsinstellingen waar het gaat om het huisvesten van de studenten, zowel nationale als internationale studenten. Hierbij werken zij ook samen met bijvoorbeeld

Kences. Kences is een brancheorganisatie van sociale studentenhuisvesters. Ze bieden o.a. kennis en inzichten over studentenhuisvesters. Ook **collega corporaties** uit haar werkgebied, zoals Mooiland, Vivare, Woonwaarts en Portaal zijn voor SSH& gewaardeerde samenwerkingspartners.

Voor **nieuwbouwprojecten, dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud en de verduurzamingsopgave**

heeft SSH& een aantal samenwerkingsverbanden met diverse partijen, zoals Tibo-Veen, Gommers, Boerboom en Hectas. Ook heeft SSH& contact met een aantal **zorg- en welzijnspartijen**, o.a. waar het gaat om het huisvesten van studenten met een beperking of waar het gaat om de leefbaarheid in de wijken.

Denk hierbij aan contact met o.a. diverse wijkagenten, maar ook met partners als Pactum en de buurtteams voor volwassenen uit Nijmegen.

3.4 Belanghebbenden over SSH&

Aan de belanghebbenden is gevraagd SSH& in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. SSH& wordt door haar belanghebbenden getypeerd als studentenhuisvester, betrouwbaar, betrokken, betaalbaar, samenwerken en transparant.



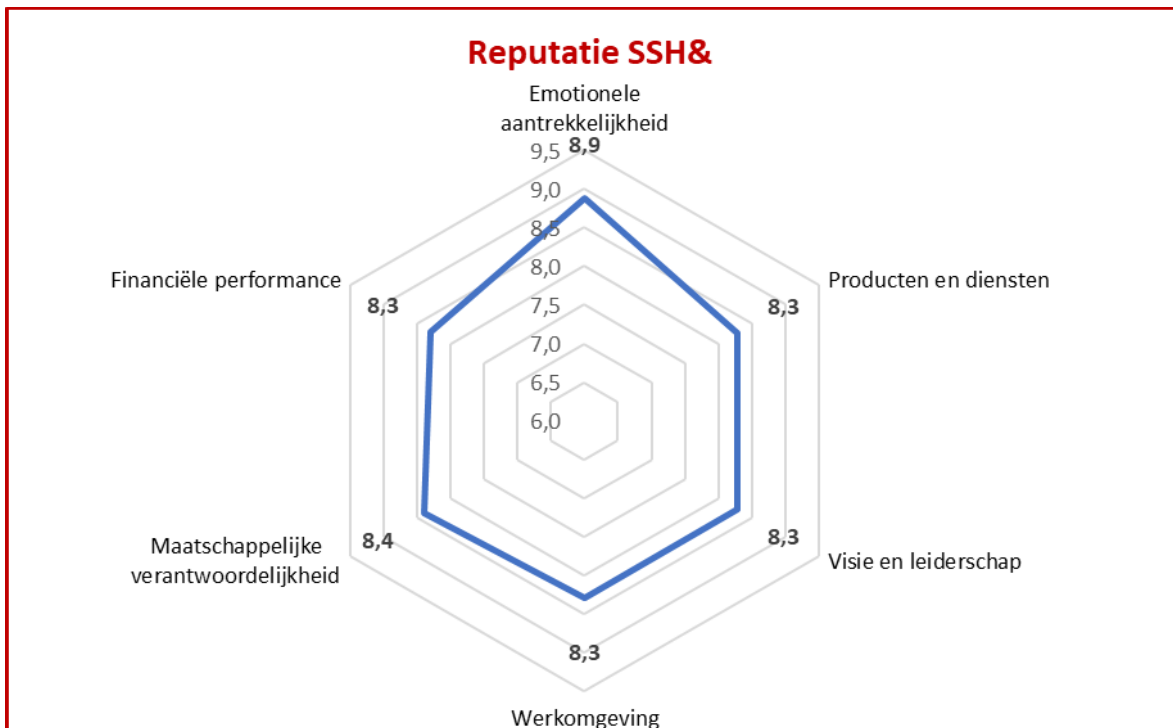
3.5 De reputatie van SSH&

In de digitale enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het zogenaamde Reputation Quotiënt Model. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de standaard visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

In de volgende paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over SSH&. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

SSH& scoort gemiddeld een 8,4 voor haar reputatie. Hierbij scoort de dimensie emotionele aantrekkelijkheid met een 8,9 het hoogst. Precies op het gemiddelde scoort de dimensie maatschappelijke verantwoordelijkheid (8,4). De overige dimensies: producten en diensten, visie en leiderschap, financiële performance en werkomgeving volgen met een gemiddelde score van een 8,3.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

3.6 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over SSH&

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 8,2

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de maatschappelijke prestaties van SSH&. De huurders geven gemiddeld een 7,9 voor de maatschappelijke prestaties van SSH&, waarbij ze het meest tevreden zijn over de betaalbaarheid (9,6) en het minst tevreden over de beschikbaarheid (6,4). De gemeenten geven gemiddeld een 8,2 voor de maatschappelijke prestaties van SSH&. Zij zijn het meest tevreden over de huisvesting van doelgroepen (9,0) en net als de huurders het minst tevreden over de beschikbaarheid (7,3). De overige belanghebbenden geven gemiddeld een 8,5 voor de maatschappelijke prestaties van SSH&. Zij zijn het meest tevreden over de prestaties op het thema betaalbaarheid (9,2). Het minst hoog scoren bij de overige belanghebbenden de thema's beschikbaarheid en duurzaamheid. Deze beide thema's krijgen alsnog een prachtige 8,3 gemiddeld.

Thema 1: Beschikbaarheid (7,3)

Het thema beschikbaarheid wordt door de belanghebbenden gemiddeld genomen het laagst beoordeeld. Dit heeft alles te maken met de enorme vraag naar studentenhuysvesting, hier kan SSH& niet volledig aan voldoen. De belanghebbenden geven echter wel aan te zien dat SSH& haar uiterste best doet om zoveel mogelijk studenten aan huysvesting te helpen en haar best doet om ook extra woonruimte toe te voegen. Vanuit de belanghebbenden wordt wel meerdere malen aangegeven dat SSH& zich misschien minder moet focussen op individuele units, maar ook meerdere studenten zou kunnen huysvesten in de units. Dit zou verlichting kunnen geven.

De verdeling van de beschikbare huysvesting verloopt tegenwoordig via loting, dit wordt eerlijk gevonden door de belanghebbenden. De keerzijde is echter dat er ook een groep is die niet ingeloot wordt en daardoor geen woonruimte heeft via SSH&. Het blijft al met al het verdelen van schaarste.

Thema 2: Betaalbaarheid (9,1)

Het thema betaalbaarheid wordt door de belanghebbenden heel positief beoordeeld, namelijk met een 9,1 gemiddeld. Hiermee is het thema betaalbaarheid het hoogst beoordeelde thema. De huurprijzen van SSH& worden gezien als heel schappelijk, waarbij SSH& ook voldoende rekening houdt met de regels die gelden bij het aanvragen van huurtoeslag, waardoor de nettolasten van de huurders zo laag mogelijk blijven. Daarbij geven de studenten ook aan dat niet alleen de prijs bij SSH& heel goed is, maar ook de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de kamers en de betrouwbaarheid van de SSH& is veel beter dan die van de (particuliere) concurrenten.

Thema 3: Doelgroepen (8,5)

Het thema doelgroepen wordt beoordeeld met een 8,5 gemiddeld. De expertise van SSH& waar het gaat om studentenhuysvesting wordt zeer gewaardeerd door de belanghebbenden. Mede daarom dragen diverse collega corporaties met een gerust hart het beheer van een aantal van hun panden over aan SSH& als het gaat om het huisvesten van studenten. Binnen deze op zichzelf al bijzondere doelgroep, wordt ook het huisvesten van internationale studenten genoemd als punt van aandacht voor de SSH&. Ze doen dit goed, maar ook voor de internationale studenten zijn er te weinig beschikbare kamers. Daarom wordt gevraagd hier aandacht voor te behouden. Als punt van aandacht wordt aangegeven dat SSH& meer aandacht zou mogen hebben voor het huisvesten van kwetsbare doelgroepen. In Arnhem heeft SSH& zijn hier nu afspraken over gemaakt met Pactum, dit wordt door o.a. de gemeente Arnhem genoemd als positief punt.

Thema 4: Duurzaamheid (8,1)

Duurzaamheid wordt als thema beoordeeld met een 8,1 gemiddeld. Belanghebbenden geven aan te zien dat SSH& hier veel aandacht aan besteed en ook vernieuwend durft te zijn. Dit blijkt uit diverse projectmatige pilots. Een aantal huurders geeft aan zelf ook in een complex te wonen waarbij forse verduurzamingswerkzaamheden plaats hebben gevonden, daar zijn huurders zeer tevreden over. Aangegeven wordt ook dat het duurzaamheidsbeleid goed aansluit bij de doelgroep wat erg fijn is. Vanuit de overige belanghebbenden wordt waardering geuit over de 655 woningen die SSH& van het gas heeft gehaald. Dit neemt niet weg dat er nog steeds zorgen zijn over de duurzaamheid in het licht van de huidige energieprijzen die de pan uitstijgen. De vraag is of SSH& hier niet nog meer mee moet doen. Wat betreft de ketenpartners is er nog ruimte om verdere stappen te zetten waar het gaat om verduurzaming. Dit zou wat deze partijen betreft ook sneller kunnen en met meer inzet vanuit de ketenpartners.

Thema 5: Kwaliteit van Wonen en Leven (8,2)

De prestaties van SSH& op het thema kwaliteit van wonen en leven wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 8,2 gemiddeld. De kwaliteit van de woonunits wordt gezien als voldoende. Het is niet allemaal luxe, maar dat hoeft niet voor en van de doelgroep. Punt van aandacht is wel de stress die het (internationale) studenten geeft wanneer zij maar een contract krijgen voor 1 jaar. Dit geeft enorme onzekerheid en soms ook psychische en financiële problemen. Er mag volgens de belanghebbenden ook meer aandacht komen voor de eenzaamheid die soms speelt bij studenten. Er valt nog terrein te winnen waar het gaat om community building. Positief is dat SSH& zelf aangeeft hier druk mee bezig te zijn en ook informatie zoekt bij collega studentenhuysvesters over hoe zij dit probleem aanpakken. Een thema als woonoverlast wordt door SSH& serieus opgepakt en snel opgelost. Al met al zijn de belanghebbenden tevreden en beoordelen de inzet van SSH& op dit thema als goed.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,8

De belanghebbenden zijn unaniem tevreden over de relatie en communicatie met SSH&. Er zijn korte lijntjes en duidelijke communicatie. Open, constructief en kritisch worden genoemd als typeringen voor de relatie en communicatie met SSH&. De belanghebbenden geven ook aan dat ze het bijzonder goed vinden hoe de interne organisatie bij SSH& werkt. Er zijn intern korte lijnen en ze pakken zaken goed op. Een enkel aandachtspunt ligt bij de zorgvuldige overdracht van casussen wanneer er personele wisselingen plaatsvinden. Dit leidt nu in enkele gevallen tot extra werk wanneer de overdracht niet volledig heeft

plaatsgevonden. Ook de administratieve afhandeling laat soms op zich wachten, dit zou nog verbeterd kunnen worden.

De visitatiecommissie heeft aan de belanghebbenden gevraagd op welke manier de relatie met SSH& verbeterd zou kunnen worden. Uit de antwoorden is vervolgens de onderstaande woordwolk ontstaan:

afspraken voor 'nog' langere termijn
directie overleggen met leverancier
laagdrempelig blijven
meer meetings
meer terugkoppeling
overleg met alle betrokken bedrijven (Co-makers
samenwerking intensiveren
op basis nacalculatie contract herzien
nabijheid
In gesprek blijven
student centraal blijven stellen
aanspreekbaarheid in de avonduren

Vervolgens heeft de visitatiecommissie gevraagd op welke wijze de communicatie met SSH& verbeterd zou kunnen worden. De antwoorden zijn weergegeven in onderstaande woordwolk.

Directe communicatie met betrokken medewerkers
 verwachtingenmanagement richting gemeenteraad
 Instelling betrekken bij gesprek met bewoners
 jaarlijks 3-hoeksgesprek beheerder/SSH&/kennisinstelling
 laagdrempeligere communicatie
 meer terugkoppeling
 terugkoppeling van de bewonerscommunicatie
 vroegtijdig agenda's vaststellen
 voorspelbaarheid
 stukken tijdiger
 mailbeleid verbeteren

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,8

De belanghebbenden geven aan tevreden te zijn over de mate van invloed die zij hebben op het beleid van SSH&. Er zijn voldoende overleggen om input aan te leveren die dan ook daadwerkelijk mee wordt genomen. SSH& luistert goed naar haar belanghebbenden en tracht dit te vertalen in haar beleid.

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd aan te geven op welke manier hun tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van SSH& nog verder verbeterd zou kunnen worden. De antwoorden zijn in onderstaande woordwolk weergegeven.

duidelijk aangeven waar prioriteiten liggen
 thema discriminatie gezamenlijk uitwerken
 openstaan voor onderbouwing niet alleen voor lage kosten
 MeerJarenOnderhoudsPlannen naleven
 leefbaarheid in wijken
 MeerJarenOnderhoudsPlannen samen opstellen
 huurders meer betrekken bij duurzaamheidsbeleid
 gezamenlijk optrekken richting externen
 duidelijkheid over de organisatiestructuur
 open voor samenwerking
 bestuurlijke ambities voor Arnhem en Nijmegen uitspreken
 medewerkers in avonden
 informeren
 meer meetings
 betrokkenheid bij werkgroepen
 open vragen
 terugkoppeling
 gemengde complexen
 ideeën in vroeg stadium pitchen
 kwetsbare groepen
 overleg over toekomst visie
 een nog intensievere samenwerking
 communicatie direct via betrokken medewerkers
 sociaal toevoegen in Arnhem

Vervolgens heeft de visitatiecommissie ook gevraagd waar de belanghebbenden invloed op zouden willen hebben. De antwoorden op deze vraag zijn weergegeven in onderstaande woordwolk.



Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

SSH& scoort gemiddeld een 8,3 op het onderdeel presteren volgens belanghebbenden. Deze score bestaat voor 50% uit de score op de maatschappelijke prestaties (8,2), voor 25% uit de score op de tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie (8,8) en voor 25% uit de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (7,8).

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zoals al aangegeven, ontleend aan zowel de gesprekken als aan de digitale enquête.

Thema's		Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Beschikbaarheid	6,4	7,3	8,3	7,3
	Thema 2: Betaalbaarheid	9,6	8,5	9,2	9,1
	Thema 3: Doelgroepen	8,0	9,0	8,4	8,5
	Thema 4: Duurzaamheid	7,4	8,5	8,3	8,1
	Thema 5: Kwaliteit van wonen en leven (incl. dienstverlening)	8,3	8,0	8,4	8,2
	Gemiddelde	7,9	8,2	8,5	8,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,6	8,8	9,1	8,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8,3	7,5	7,6	7,8

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor SSH&. Een deel van deze verbeterpunten is op het gebied van invloed op beleid en de relatie en wijze van communicatie met SSH& al weergegeven in de bovenstaande woordwolken. Naast deze verbeterpunten worden hieronder nog aanvullende verbeterpunten benoemd. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbende hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Behoud de aandacht voor de discriminatie van internationale studenten. Blijf zoeken naar een betere mix met nationale en internationale studenten.
- Arnhem: verdeel de middelen eerlijk over Nijmegen en Arnhem.

Huurders

- Erg tevreden over de SSH&, ga vooral zo door.
- Meest betaalbare woningen van de stad, met de beste kwaliteit.
- Voelen zich gewaardeerd en gehoord door SSH&.

Overige belanghebbenden

- Behoud aandacht voor goede overdracht van casussen wanneer er wisselingen plaatsvinden bij het personeel. Dat scheelt extra werk, ook bij de partners.
- Stem de toekomstvisie op ketensamenwerking af met de vaste samenwerkingspartners en werkt dat verder uit in aanpak en samenwerkingsafspraken.
- Wees duidelijk over de organisatiestructuur: wie is waarvoor verantwoordelijk? Zeker bij de vele wisselingen in de organisatie, is het fijn om te weten bij wie je moet zijn.
- Helderheid bij verstrekken van opdrachten, bijvoorbeeld door afbeeldingen te uploaden.
- Ketenpartners ervaren dat eigenaarschap is afgenomen door splitsing in klantbeheerder en complexbeheerder.
- Benut je ketenpartners beter.
- Durf soms meer lef te tonen: alles wordt wel erg goed afgewogen. Dit gaat soms ook ten koste van de snelheid van de productie.
- Maak je harder voor de huisvesting van internationale studenten, bijvoorbeeld door een x-percentagte van nieuwbouw te labelen voor internationale studenten.
- Zoek in Kences verband naar oplossingen voor (de gevolgen van) de internationalisering van het onderwijs: voor wie zijn de studentenhuysvesters als sociale woningcorporaties er (en voor wie wellicht ook niet), denk creatief in oplossingen hoe meer studenten op dezelfde vierkante meters gehuisvest kunnen worden (2 op 1 kamer, hostel-achtige concepten).
- Betere bereikbaarheid van medewerkers in avonduren in het geval van overlast gevende situaties. Dat is nu nog te veel afhankelijk van de individuele medewerker.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- SSH& heeft een bijzonder goede reputatie bij haar belanghebbenden.
- De belanghebbenden geven prachtige scores voor de maatschappelijke prestaties van SSH&.

Verwonderpunten

- De kritische noten van de bouw- en onderhoudsbedrijven over de invulling van ketensamenwerking.

4 Presteren naar vermogen

4.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of SSH& voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

4.2 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders

De wereld waarin corporaties opereren, werd gedurende de visitatieperiode naast de toegenomen regeldruk ook gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing. SSH& betaalde overigens relatief weinig heffing omdat deze werd belast/verminderd met de VPB last.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) zag in de periode 2018 - 2021 geen aanleiding SSH& integraal of nader te onderzoeken. De risico inschatting is op alle onderdelen laag. In 2018 was de ICR tijdelijk onder de norm vanwege de afkoop van een derivaat en een probleem met de vennootschapsbelasting. Omdat de ICR per tak in de prognose jaren 2019-2023 ruimschoots voldeed aan de norm, was er geen behoefte tot ingrijpen. De ambities op gebied van duurzaamheid en uitbreiding zijn in de ogen van de Aw fors.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) ziet het beeld van een financieel gezonde corporatie met uitzondering van de tijdelijke ICR-problematiek in 2018. Daarnaast werd geconstateerd dat door de hoge ambities SSH& inteert op haar vermogens ratio's LtV en de solvabiliteit. Het WSW adviseerde daarom selectief te zijn bij de inzet van haar middelen.

Uit de jaarlijkse beoordelingen van de accountant kwamen geen bijzonderheden naar voren: de controles zijn, mede dankzij de goede voorbereiding van SSH& goed verlopen. De jaarlijkse Aedes benchmark levert onder meer inzicht in de bedrijfs- en onderhoudslasten en de duurzaamheid. SSH& is door Aedes ingedeeld in grootteklasse M (Middel) 5.001-10.000 verhuur-eenheden. Bij de bedrijfslasten werd een score A ontvangen, beter/lager dan het gemiddelde van de referentiegroep. Gedurende de visitatieperiode zijn de bedrijfslasten met 80% gestegen. Dat is deels te verklaren op de onderhoudsnorm gebaseerd op een 15-jaarsgemiddelde, zonder rekening te houden met de onderhoudslevenscyclus van het bezit. Vanaf 2019 pleegt SSH& zeer veel groot onderhoud in de jaren daarna. Dit vertaalt zich bij een groot aantal complexen in een extreem hoge onderhoudsnorm. Voor de duurzaamheid is het beeld een score B met in 2018/2019 een EI=1,51. De onderhoudslasten zijn gestegen van € 779 naar € 1071.

4.3 De ontwikkeling en inzet van het beschikbare vermogen

Nader inzicht in de financiële positie wordt verkregen door het verloop van enkele financiële ratio's gedurende de visitatieperiode met elkaar te vergelijken. De ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW. De normen zijn in 2020 geactualiseerd: enkele continuïteitsratio's zijn toegevoegd en de normen voor de solvabiliteit en Loan to Value (LtV) zijn verruimd.

Prestatievelden	2018	2019	2020	2021
Solvabiliteit (norm WSW > 20/15) in %	56,1	61,3	63,0	51,3
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,6	7,27	4,80	4,09
Loan to value (norm WSW < 75/85) in %	48,2	41,7	42,0	50,8

Bron: de jaarverslagen accountant 2019 en 2021, geconsolideerd.

Ratio's op beleidswaarde. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen en het vreemd vermogen, de ICR geeft aan of de kasstromen voldoende zijn om de leningen te betalen en de LtV het totale leenbedrag gedeeld door de achterliggende waarde.

Uit de tabel komt een hoge ICR naar voren, afgezien van de tijdelijke problematiek en een lichte verslechtering van zowel de solvabiliteit als de LtV. Uit het Jaarverslag 2021 komt echter, geconsolideerd, een sterk opgelopen LtV in 2030 uit op 76,8%, de ICR 3,09 en de solvabiliteit 23,7%. Het risicomanagement is nog in een fase van doorontwikkeling met een beleidsnota in mei 2022.

4.4 De motivering en verantwoording van de inzet van het vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

SSH& verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet SSH& aan het ijkpunt voor een 6. SSH& heeft haar sterk groeiende ambities op heldere wijze samengevat in de beide Ondernemingsplannen 2016/2020 en 2021/2025. Uit de visitatieperiode komt het beeld naar voren van een financieel gezonde studentenhuysvester met sterk toegenomen ambities, vooral in de nieuwbouw, die ook gerealiseerd worden. Vooral in de gemeente Nijmegen worden gedurende de visitatieperiode veel kamers en eenheden toegevoegd aan de voorraad. Op het terrein van de betaalbaarheid weet SSH& zeer goede en door belanghebbenden ook gewaardeerde resultaten te halen zowel in de betaalbaarheid zelf maar ook in de prijs-kwaliteitverhouding. Ook zijn mooie initiatieven ontwikkeld op het gebied van de verduurzaming. Ook de inzet op gebied van kwaliteit van wonen in complexen en de bestrijding van woonoverlast kent mooie voorbeelden van de goede keuzes om daar vermogen op in te zetten. De kasstroom is op de wat langere termijn ijersterk. Het Investeringsstatuut is begin 2022 vastgesteld en omvat het formele toetsingskader voor vastgoed(des-) investeringen. Maar in de visitatieperiode is al gewerkt volgens de principes van het daarna formeel vastgestelde plan. Bij het beslissen over de inzet wordt een project beoordeeld aan de hand van strategische, organisatorische, technische en financiële toetsen. Daardoor worden ook de soms tegenstrijdige belangen tussen opgaven en beschikbare middelen meegenomen in de strategievorming. Dat voorbereidende proces heeft tot mooie voorbeelden geleid van de inzet van het vermogen en de verantwoorde keuzes om dat in te zetten op nieuwe eenheden toevoegen, betaalbaarheid, verduurzaming en leefbaarheid.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De actieve wijze waarop de visie op de volkshuisvestelijke inzet is herijkt, met grote ambities voor de investeringen op de groei van de portefeuille om aan de sterke vraag te kunnen voldoen;
- De mate van verhogen van het beschikbare vermogen door de lage bedrijfslasten en de doorontwikkeling van de interne organisatie;
- De doorontwikkeling van het risicomanagement en het investeringsstatuut;
- De grote inzet op het thema duurzaamheid met durf voor experimenten en innovatie.

4.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De nadrukkelijke ambitie om de grote opgave in de studentenhuysvesting in Nijmegen en Arnhem te realiseren met een bewuste inzet van het beschikbare vermogen;
- De heldere en compacte formulering van de bruisende ambities in het Ondernemingsplan 2021/2025;
- Voorafgaand aan het nieuwe Ondernemingsplan is een uit gebreide SWOT-analyse opgesteld.

5 Governance

5.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

5.2 Korte beschrijving governance-structuur (Cie: aanvullen)

SSH& wordt geleid door een eenhoofdige raad van bestuur. De bestuurder wordt geadviseerd door een managementteam. Er wordt toezicht gehouden door een raad van commissarissen met vijf leden. De raad werkt met 2 commissies: de Audit en de Renumeratie commissie.

De huurders zijn formeel vertegenwoordigd in de Stichting Platform Huurdersbelangen (SPH). SSH& is lid van Aedes, Kences en de VTW en SSH& voelt zich verbonden aan de Governance Code woningcorporaties.

5.3 Relevante ontwikkelingen

De Aw heeft buiten de visitatieperiode in 2017 en februari 2022 een reguliere governance-inspectie uitgevoerd. In de visitatieperiode zelf is geen governance-inspectie uitgevoerd. De Aw concludeerde dat SSH& in 2022 voldoet aan de criteria voor "good governance" met enkele positieve uitschieters:

1. de openheid en transparantie in de gesprekken;
2. de brede tegenkracht in de organisatie;
3. de nieuwe dynamiek in de RvC.

De afgelopen jaren is hard gewerkt aan de realisatie van het Ondernemingsplan. Aanbevelingen van de Aw zijn de verbetering van het risicomanagement en de notulering van de RvC-vergaderingen. De Aw vraagt daarnaast aandacht van de RvC voor de zittingsduur van de bestuurder (sinds 2015).

5.4 Strategievorming en sturing op prestaties

SSH& heeft een actuele lange termijnvisie waarin aandacht wordt besteed aan haar eigen positie in de steden Nijmegen en Arnhem, het gewenste functioneren van de organisatie en het realiseren van maatschappelijke prestaties. SSH& heeft de lange termijnvisie doorvertaald naar te monitoren doelen en activiteiten.

Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

In het Ondernemingsplan 2016-2020 "Wonen en Bewegen" wordt vooral de ambitie uitgesproken in Arnhem net zo bekend te worden als in Nijmegen. Medio 2020 is een beknopte SWOT-analyse geformuleerd ter voorbereiding op het nieuwe Ondernemingsplan. In het Ondernemingsplan 2021 - 2025 "Samen voor student en stad" verwoordt de corporatie op heldere en gestructureerde wijze haar sterk toegenomen ambities op de volgende speerpunten:

1. de beschikbaarheid voor studenten in Arnhem en Nijmegen
2. de dienstverlening
3. de betaalbaarheid en verduurzaming
4. de kwaliteit.

Het ondernemingsplan 2021-2025 is in de visitatieperiode ontwikkeld in nauwe samenspraak en overleg met de belanghouders. Voor een categorale corporatie als SSH& betekent dat primair de onderwijsinstellingen in Nijmegen en Arnhem waarvoor SSH& de huisvesting van de studenten regelt en uiteraard de studenten zelf.

De visie uit het ondernemingsplan is in het Strategisch VastgoedBeleidsplan uitgewerkt in een wensportefeuille. Dit plan is vastgesteld voor de periode 2021/2030, met de ambitie in deze periode tenminste 1200 eenheden nieuwbouw te realiseren, waarvan 600 in de periode 2021/2025. De verhouding zelfstandig/onzelfstandig is 50%/50%. Vanwege de dynamische doelgroep (hoge mutatiegraad) ligt er ook een stevig accent op het voortdurend monitoren en bijsturen. Voor elk van de speerpunten specificiert het plan de inzet in de planperiode. Gelet op deze speerpunten ligt er ook een belangrijke veranderopgave voor de organisatie. In dat kader ligt er nadruk op de strategische personeelsplanning en het handhaven van een solide financiële organisatie, die de risico's goed in beeld houdt.

Om goed te kunnen sturen op de uitvoering is een Uitvoeringsplan vastgesteld en wordt een jaarcyclus gehanteerd, met onder meer het Jaarplan 2021 "Samen starten, samen koersen". De financiële uitwerking in de begroting is gedegen. De ambitie is een positie in de kopgroep, maar uit de wind en om samen met anderen te gaan voor de etappewinst. Gekoppeld aan het Uitvoeringsplan is een dashboard uitgewerkt met de kpi's. Ook wordt begin 2023 een zogenaamde Midterm Review opgesteld om te beoordelen in hoeverre op onderdelen bijgestuurd moet worden.

De visitatiecommissie is van mening dat SSH& beschikt over een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en het realiseren van maatschappelijke prestaties. Deze zijn zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze goed te monitoren zijn. De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De belanghouders zijn zeer actief en intensief betrokken bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan.
- De visie is vertaald in doelen en kent een (financiële) uitwerking in de begrotingen en de doorvertaling naar operationele activiteiten in het Uitvoeringsplan en de Jaarplannen.
- De onderlinge aansluiting tussen strategie, beleid en jaarplannen.
- De commissie heeft in de gesprekken en uit de documenten vast kunnen stellen dat de strategie een duidelijk sturend karakter heeft bij de keuzes die de organisatie maakt.

Prestatiesturing

SSH& volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij als zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

SSH& hanteert de normen van Aw en WSW als uitgangspunt voor de financiële sturing en verantwoording. SSH& heeft financiële kaders geformuleerd met scherpere, interne signaleringsgrenzen voor het opvangen van en bijsturen op onvoorziene tegenslagen. De interne signaleringsgrenzen zijn voor de solvabiliteit 26 i.p.v. 15%, voor de ICR 1,8 i.p.v. 1,40 en de LtV 73 i.p.v. 85%.

SSH& beschikt over een gedegen rapportagesysteem en gebruikt dat ook voor het meten van volkshuisvestelijke prestaties, de bedrijfsvoering en de financiële doelen. Het rapportagesysteem bestaat uit

1. maandelijks rapportages: een beknopte samenvatting met de belangrijkste resultaten en knelpunten met hun beheersmaatregelen, een overzicht van de voortgang van de strategische kpi's, de realisatie van de begroting, de voortgang van vastgoedprojecten;

2. kwartaalrapportages: een uitgebreidere samenvatting en een integrale rapportage aan de hand van de speerpunten uit het Ondernemingsplan.

SSH& stuurt adequaat bij door andere of extra activiteiten te ondernemen om de gestelde doelen te bereiken. Ook was sprake van bijsturen als doelen door exogene omstandigheden onhaalbaar bleken, zoals tijdens de covid, door deze naar een nog steeds uitdagend maar meer realistisch niveau bij te stellen.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- SSH& heeft rapportages, die de voornemens en prestatie-indicatoren volgen en daar ook in mee bewegen.
- Het monitoring- en rapportagesysteem wordt actief gehanteerd in de sturing van de organisatie en de activiteiten.
- De rapportages zijn input voor bespreking in het management, het bestuur en in de raad van commissarissen, waar ze standaard op de agenda staan.
- De rapportages zijn integraal en helder gestructureerd.
- De bijsturing vindt op strategisch niveau actief plaats.

Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 8

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	8
Sturing op prestaties	8
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	8,0

5.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk? De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar oordeelvorming.

Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich in de ogen van de visitatiecommissie aantoonbaar bewust van het belang van maatschappelijke oriëntatie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het regionale en lokale netwerk. De raad van commissarissen onderhoudt actief en structureel contact met de Radboud Universiteit en de Hogeschool Arnhem-Nijmegen, de onderwijsinstellingen waar de meeste huurders van SSH& een studie volgen. Daarnaast is er twee keer per jaar overleg met de OR en is er regelmatig contact met SPH. De RvC sluit verder aan bij bijeenkomsten over het ondernemingsplan en bv. bijeenkomsten over wijkontwikkeling van de gemeente.

In de visie op besturen en toezicht is het volgende opgenomen over de verbinding met de belanghouders (intern en extern):

"Als RvC is het van belang regelmatig in overleg te zijn met (een afvaardiging van) de organisatie en externe belanghouders. Op deze manier houden we 'voeling' met de onderwerpen die in de organisatie en bij de externe belanghouders leven. Een zekere mate van terughoudendheid is daarbij op zijn plaats, RvC en bestuurder stemmen dit af zodat de balans in rollen en verwachtingen naar stakeholders duidelijk is en blijft. Contactmomenten worden opgenomen in de jaaragenda van de RvC en met de bestuurder gecommuniceerd.

De RvC gaat twee keer per jaar in gesprek met medewerkers van de organisatie en kiest hiervoor geschikte momenten. Daarnaast schuiven het managementteam en specialisten uit de organisatie regelmatig aan bij vergaderingen van de raad. De RvC ziet het als een meerwaarde om ook kennis te kunnen nemen van levende gedachten en ideeën in de organisatie, Dit als aanvulling op de informatie die de raad via de bestuurder ontvangt.

De externe belanghouders met wie de RvC actief in gesprek gaat zijn de huurdersorganisatie en de onderwijsinstellingen (Radboud Universiteit en Hogeschool Arnhem-Nijmegen). Met hen is structureel overleg. De frequentie van het contact wordt bepaald in overleg met deze partijen, waarbij functionaliteit voorop staat. In het contact met de huurdersorganisatie hebben de commissarissen die op voordracht van de huurders zijn benoemd een vooruitgeschoven positie. Hun rol hierbij is om informatie te brengen en te halen, en waar relevant terug te koppelen aan de andere RvC-leden en het bestuur. Voor de overige externe belanghouders geldt dat de RvC zeer terughoudend is in de contacten, om zijn toezichthoudende taak 'zonder last of ruggenspraak' te kunnen uitvoeren."

De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen met een 8 op grond van de volgende overwegingen:

- De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie en geeft daar vol overtuiging en professioneel vorm en inhoud aan.
- De raad heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol en deze is vastgelegd in de "Visie op besturen en toezicht houden".
- De raad is actief, kritisch en stimulerend bij de strategievorming, en weet goed een balans te vinden tussen afstand en betrokkenheid.
- De raad van commissarissen neemt actief deel aan bijeenkomsten met de belanghouders die ten grondslag liggen aan de geformuleerde strategie.

5.6 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Ook wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

SSH& zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

SSH& is open en informatief. Op de website is alle relevante informatie over SSH& op een toegankelijke wijze te vinden. Daarnaast is het mooi om te zien hoe op de website alles over het huren door studenten bij de SSH& is te vinden en er apart informatie is (in het Engels) voor de internationale studenten. SSH& houdt duidelijk rekening met haar doelgroepen bij het verstrekken van informatie. De huurdersvertegenwoordiging (SPH) is ook zeer tevreden met de duidelijke en open manier van informatie verstrekken en de bereidheid om daarover altijd nadere informatie of nadere toelichting te geven. Met het invoeren van een splitsing naar klantbeheerders (sociaal) en complexbeheerders (technisch) is er meer

helderheid in de rolverdeling. Zowel klantbeheerders als complexbeheerders zitten op locaties in de wijken en zijn daardoor benaderbaar en zichtbaar. SSH& zet zichtbaar in op persoonlijk contact met de huurders en vraagt huurders ook om mee te denken. Andersom denkt SSH& ook mee met huurder die bijvoorbeeld betalingsachterstanden hebben of andere problemen.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De wijze waarop SSH& haar samenwerkingspartners heeft betrokken bij de herijking van het ondernemingsplan.
- Het actief in gesprek gaan met de huurders
- De actieve wijze waarop alle medewerkers huurders informeren en het gesprek aangaan.

Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De publicatie opent met een leeswijzer, waardoor snel en eenvoudig inzicht in de prestaties wordt verkregen. Op de website van zijn alle verantwoordingsdocumenten te vinden. In de jaarverslagen wordt gedetailleerd inzicht gegeven in de prestaties in relatie tot de gemaakte prestatieafspraken. Ook wordt uitgebreid informatie en toelichting op de volkshuisvestelijk prestaties gegeven en op de ontwikkelingen. Naast de formele jaarverslagen is er infographic waarin op overzichtelijke wijze de resultaten worden weergegeven.

Op de website van SSH& is ruimschoots nieuws en informatie over gebeurtenissen en ontwikkelingen te vinden. Informatie over actuele onderwerpen wordt naast de website ook met behulp van andere (sociale) media onder de doelgroep verspreid.

Om deze reden waardeert de visitatiecommissie de openbare verantwoording met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 8,0.

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimatie	8
Openbare verantwoording	8
Oordeel	8,0

5.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De actieve manier waarop de hele organisatie informeert en het gesprek aangaat.

5.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 8,0:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	8,0
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	8,0
Oordeel Governance	8,0

6 Bijlagen

- Position paper en factsheet
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Waardering netwerk
- Reputatie-Quotiënt
- Definiëring netwerken Pieterjan van Delden
- Prestatiemonitor

Positionpaper en factsheet



POSITION
PAPER
VISITATIE
2022

1. Waar staan we voor?

'Samen voor student en stad'

Wij gunnen studenten de mooiste tijd van hun leven. Daarbij hoort een fijne woonomgeving met reuring op z'n tijd, maar ook rust om zorgeloos te studeren. We bieden studenten in Nijmegen en Arnhem samen met onze partners die eerste, eigen woonplek. Met oog en oor voor wat de beide steden van ons vragen, vastgelegd in meerjarige prestatieafspraken. De titel van ons ondernemingsplan 2021 - 2025 luidt dan ook 'Samen voor student en stad'.

Bij het opstellen van dit [ondernemingsplan](#) hebben we het vorige visitatierapport uit 2018 betrokken. Naast waardering voor onze koersvastheid, leverde deze visitatie ook een aantal aanbevelingen op. Denk daarbij aan het vergroten van de betrokkenheid van bewoners en meer focus op maatschappelijke thema's. Bij dit laatste gaat het over sociaal beheer, het huisvesten van bijzondere doelgroepen en aandacht voor de starter. Maar ook verruiming van ons aanbod in Arnhem was een aanbeveling uit het visitatierapport van 2018.

De huidige visitatie gaat ook over de periode van ons vorige ondernemingsplan 2016 - 2020 'Wonen is bewegen'. Voor beide ondernemingsplannen geldt dat we eerst en vooral trouw zijn aan onze stevige basis; het betaalbaar en goed huisvesten van studenten in Nijmegen & Arnhem. Terugkijkend zijn we trots op de mooie resultaten die we op dit fundament wisten neer te zetten.

We hopen dat we ook onze ambities in het ondernemingsplan 2021 - 2025 kunnen realiseren. Nu, twee jaar na het opstellen ervan, zien we snel opeenvolgende ontwikkelingen die veel impact hebben op ons werk en onze ingezette koers onder druk zetten. De oorlog in Oekraïne, de inflatie, stijgende energiekosten en de dalende koopkracht hebben gevolgen voor grote groepen mensen, en zeker ook voor studenten. Ook zien we een versterking van de nationale regie op de volkshuisvestelijke opgaven. De nationale prestatieafspraken worden regionaal en lokaal doorvertaald.

Leiden deze ontwikkelingen tot bijstelling van de woonvisies van de gemeenten en daarmee de lokale prestatieafspraken en onze koers? We zien in elk geval dat op landelijk niveau niet altijd rekening wordt gehouden met onze specifieke doelgroep en woonvormen. In het recent door betrokken partijen getekende Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting 2022 tot 2030 is hiervoor wel aandacht. Wij gaan uit van de positieve werking van dit actieplan en hopen dat alle betrokkenen de schouders zetten onder voldoende en goede huisvesting voor onze doelgroep. ²

Missie

SSH& is een actieve, studentgedreven organisatie. We staan voor voldoende, goede en betaalbare huisvesting en bijbehorende dienstverlening. We huisvesten studerende jongeren en bijpassende doelgroepen in Nijmegen en Arnhem. We benutten onze specifieke expertise door samenwerking met andere organisaties en woningcorporaties. We voelen ons verbonden met de maatschappelijke ontwikkelingen die spelen bij de student en in de stad.

2. Wat zijn onze doelen en waar staan we nu?

2.1 Beschikbaarheid

SSH& heeft een gevarieerd aanbod. Met 31 wooncomplexen en 84 stadspanden in Nijmegen en Arnhem bieden we studenten een plek die bijdraagt aan een plezierige studietijd. We verhuren in totaal 7.325 eenheden in beide steden, waarvan 6.601 in Nijmegen en 724 in Arnhem.

De afgelopen jaren kenmerken zich door mooie resultaten. We hebben als categorale huisvester positie en mogelijkheden om - conform ondernemingsplannen en prestatieafspraken - ons aanbod uit te breiden, onder andere bij het overleg over bouwlocaties in de gemeenten.

Vanaf 2017 bouwen we in Nijmegen de appartementen in het complex Boeckstaetehof om tot groepswooningen met drie onzelfstandige studentenkamers. Tot en met 2021 zijn in totaal 64 appartementen omgebouwd tot 192 kamers. De voormalige zusterflat op de campus van het Radboudumc transformeren we tot ons complex Nestor. Begin 2021 verhuren we daar 159 eenheden. Na renovatie en het optoppen met één bouwlaag voegen we 37 studio's toe op het complex Heidepark.



In Nijmegen maken we in 2021 afspraken met de gemeente over onze bouwopgave (minimaal 1.000 toe te voegen tot en met 2030). Dit levert een overzicht op van mogelijke locaties. Zo sluiten we in 2021 een intentieovereenkomst voor de realisatie van 40 appartementen in een woontoren bij de Hezelpoort. Ditzelfde doen we ook voor de mogelijke ontwikkeling van een studentencomplex in combinatie met huurwoningen voor ex-studenten in Nijmegen-Noord. En we zetten onze handtekening voor realisatie van 80 tijdelijke studentenwoningen in de Winkelsteeg. Andere initiatieven zijn realisatie van studentenhuisvesting op de GGD-locatie in Nijmegen en tijdelijke huisvesting op de campus van de Radboud Universiteit (RU).

Nadat SSH& in Arnhem actief is geworden met de realisatie van Helix in 2017, hebben we een aantal panden aangekocht (42 eenheden) en diverse panden van andere collega-woningcorporaties in beheer genomen (134 eenheden). Ook is het pand aan de Bergstraat (93 eenheden) gekocht dat in 2022 is verhuurd aan internationale studenten.

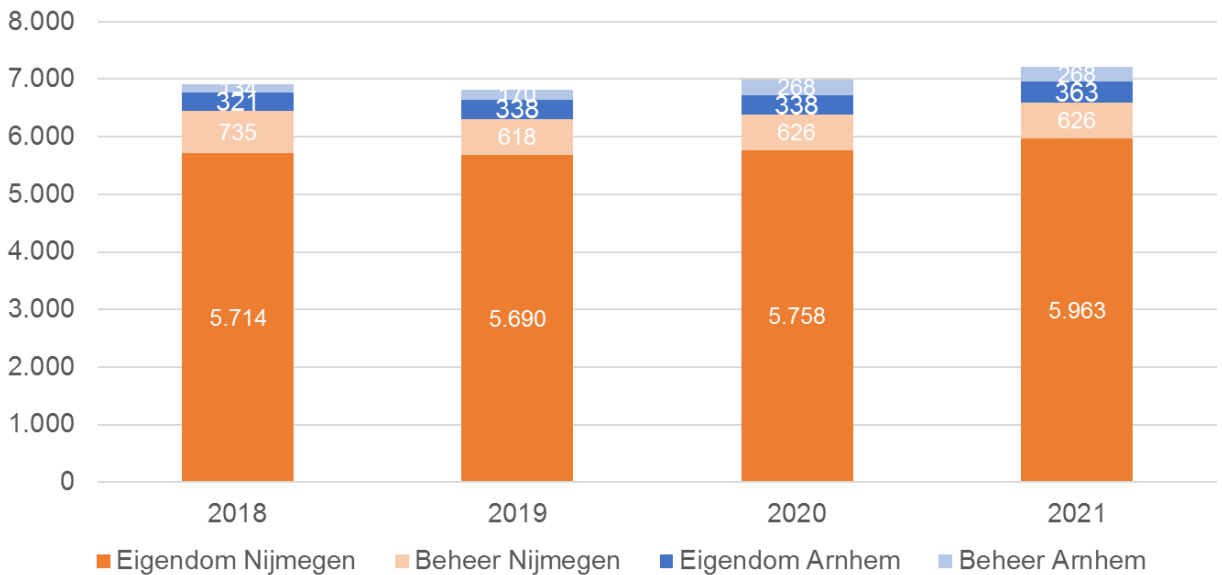
Verder zijn we in Arnhem in gesprek over een nieuwbouwlocatie op of rond de campus van de Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN). Een ontwikkeling die we hierbij nauwlettend volgen is het voornemen van de HAN om opleidingen te verplaatsen van Nijmegen naar Arnhem.



Voor de komende jaren voorzien we flinke uitdagingen op het thema beschikbaarheid:

- De woningmarkt voor studenten is in Nijmegen zeer krap. In Arnhem is de markt meer in evenwicht. De gevolgen van sommige ontwikkelingen - een mogelijke beperking van het aantal internationale studenten, de invoering van de basisbeurs - zijn nog ongewis. De landelijke monitor studentenhuysvesting is voor ons een belangrijk sturingsinstrument. Met onze samenwerkingspartners monitoren we nieuwe ontwikkelingen. De nieuwe gemeentebesturen van Nijmegen en Arnhem zien graag dat wij meer studentenhuysvesting realiseren. We kijken wat mogelijk is, en vragen van de gemeenten een bijdrage, zoals het beschikbaar stellen van betaalbare locaties. Ook toevoegingen in de particuliere markt vergroten het aanbod. Voor dit laatste is een te strikt verkameringsbeleid niet wenselijk.
- Bouwkosten stijgen en projecten zijn vaak erg complex. Daarnaast merken we dat gemeenten door beperkte personele capaciteit moeten prioriteren.
- We zien een ongelijk speelveld voor zelfstandige woonruimte en onzelfstandige kamers. Samen met Kences, onze brancheorganisatie, blijven we lobbyen om de landelijke wet- en regelgeving gelijk te trekken. Dit is een belangrijke randvoorwaarde om onzelfstandige eenheden financieel haalbaar te maken. En dat is nodig, want kamers met gedeelde voorzieningen dragen bij aan het welzijn en woongenot van studenten.
- Het aantal internationale studenten is de afgelopen jaren flink gegroeid. Oplossingen als tijdelijke wooneenheden, mogelijkheden in onze bestaande voorraad, een tijdelijke inzet van vastgoed van derden en een goede doorstroming van afgestudeerden doen een beroep op onze creativiteit én op goede samenwerking met onze partners.

Ontwikkeling voorraad SSH& (eigendom en beheer)



	2018	2019	2020	2021
Totaal eigendom	6.035	6.028	6.096	6.326
Totaal beheer	869	788	894	894
Totaal	6.904	6.816	6.990	7.220
Groei 2018-2020				5%

In totaal voegen we netto 378 eenheden in eigendom toe aan onze voorraad in de periode 2018-2021 en nemen we nog eens 134 in beheer namens andere corporaties.

Ontwikkeling voorraad *	2018	2019	2020	2021
Sloop **	-22	-16	-9	-7
Verkoop	-11	-2	-6	-5
Totale afname	-33	-18	-15	-12
Nieuwbouw	66	48	83	217
Aankoop	0	17	0	25
Totale toename	66	65	83	242
Netto resultaat	33	47	68	230

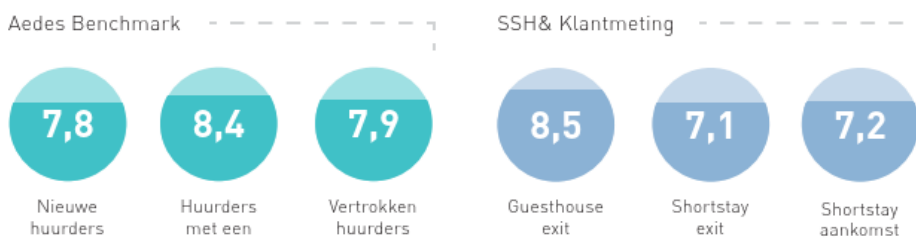
* Exclusief in beheer nemen van andere woningcorporaties (134 eenheden). Exclusief tijdelijke verhuur Parochie Malden.

** Het betreft hier de onttrekking van appartementen op het complex Boeckstaetehof die worden omgebouwd tot 3 kamers.

2.2. Dienstverlening en organisatie

'Goede service en moderne communicatie' is een van de speerpunten uit ons Ondernemingsplan 2016 - 2020. Doel is een flinke kwaliteitsslag in de digitale dienstverlening, zodat de student 24/7 bij ons terecht kan. We ontwikkelen ons klantportaal verder, zodat de student nog meer digitaal kan afhandelen. Ook maken we met een app het mutatieproces volledig digitaal. En in de app Ask Simon vinden onze bewoners alle informatie over hun complex, de omgeving, werkzaamheden en storingen. Onze internationale studenten maken we het gemakkelijk met ons reserveringssysteem Book Your Room. Hiermee is overal ter wereld 24/7 een kamer te boeken.

Tevreden klanten



Bron: jaarverslag 2021

Mooie rapportcijfers (ruime zevens en achten) van de Aedes-benchmark en onze klantmetingen laten zien dat we met de digitaliseringsslag op de goede weg zijn. Toch mag er een tandje bij. We willen onze huurders nog centraler zetten, ze sterker aan ons binden en meer betrekken bij ons werk. Dit sluit ook aan bij de resultaten van de vorige visitatie. De zoektocht naar verbetering leidt in 2018 tot een nieuwe klantvisie. Van een vastgoedgedreven organisatie worden we een klantgedreven organisatie. En dit vraagt om een verandering van een klantvriendelijke naar een klantgerichte organisatie. Dit besef leidt in 2019 tot de uitwerking van een nieuwe organisatie-inrichting die aansluit op onze klantvisie.

Klantvisie

We zijn er voor studenten die méér willen halen uit hun studententijd. Bij ons maak je vrienden voor het leven, ervaar je 101 'eerste-keren', laat je je inspireren door de wereld om je heen en ben je zelf actief onderdeel van de samenleving. Wij zijn samen SSH&.

Klantwaarden:

Studentgedreven, Gemakkelijk, Samen





We voeren de nieuwe organisatie-inrichting in het voorjaar van 2020 in. We creëren één herkenbare plek waar alle vragen binnenkomen en worden behandeld of doorgezet. We voeren een klantvolgsysteem in en introduceren een aantal nieuwe functies. Naast de complexbeheerder komt de klantbeheerder die zich richt op sociaal beheer. Onze beheerders werken samen in clusters, drie in Nijmegen en één in Arnhem. Dit stimuleert kennisdeling en onderlinge afstemming.

Ook voegen we twee specialisten toe die zich richten op de klant: een specialist klantbeheer en een specialist sociaal beheer.

Twee weken na invoering van de nieuwe organisatie-inrichting krijgen we helaas te maken met de coronapandemie. Het is onmogelijk om onze nieuwe organisatie conform onze plannen neer te zetten. Niettemin krijgen we met creativiteit en doorzettingsvermogen veel voor elkaar. Zo stellen we samen met onze huurdersorganisatie een programma huurdersbetrokkenheid op, waarmee we in 2021 praktisch aan de slag gaan. Dit doen we met een tweetal digitale klantenpanels. Het eerste panel gaat over hoe bewoners betrokken willen zijn bij SSH& en de huurdersorganisatie. En de thema's woonoverlast en leefbaarheid staan centraal in het tweede klantenpanel. In 2022 maken we een start met het betrekken van onze huurders bij het dagelijks beheer en onderhoud op de complexen. We beginnen een pilot met een studentbeheerder in ons complex Mariënbosch. En we stellen dit jaar een specialist bewonersparticipatie aan; een voorwaarde om participatie bij projecten te realiseren. Met deze eerste acties zien we een klantgerichte toekomst vol vertrouwen tegemoet.

We beseffen dat bewonersbetrokkenheid ook een verandering in houding en gedrag van onze medewerkers vraagt. Dat is een traject dat de komende jaren aandacht en inzet vergt. Ook werken we continu verder aan de digitaliseringsslag, want technologische ontwikkelingen volgen zich rap op. Onze dienstverlening moet hierop aansluiten, want onze jonge doelgroep pakt deze ontwikkelingen snel op. Een van onze uitdagingen op korte termijn is het optimaliseren van effectieve digitale kanaalsturing. Dit moet leiden tot nog betere klanttevredenheid.

**Gemakkelijk; simpel en digitaal
in onze dienstverlening**

We informeren onze bewoners via de **app Ask Simon**
over (onderhouds)werkzaamheden en storingen.



**ASK
SIMON!**

ONLINE CONSUMER PANEL

**Team Up with
SSH&**



2.3 Betaalbaarheid

We voeren al jaren een gematigd, inflatievolgend huurprijsbeleid en zorgen ook met huurkortingen voor betaalbaar wonen voor de jongere studenten. Wel is in het huidige ondernemingsplan vastgelegd dat we gericht kijken naar meer differentiatie in prijs en kwaliteit. Dit is uitgewerkt in ons nieuwe huurbeleid 2022. Zo speelt bijvoorbeeld locatie nu een consequentere rol bij het bepalen van de streefhuur.

De energiekosten stijgen sterk, evenals de kosten voor levensonderhoud. Ook staan wijzigingen in rijksbeleid en wetgeving op stapel die van invloed zijn op de betaalbaarheid. Denk aan het woningwaarderingstelsel onzelfstandig en de huurtoeslag. Wij verwachten daarom dat betaalbaar wonen de komende tijd veel aandacht vraagt. Daarbij is het belangrijk om ook andere partijen, zoals de gemeenten, aan te spreken op hun verantwoordelijkheid. Ook hebben we meer aandacht voor de individuele student door samenwerking in het netwerk (vroegsignalering schulden) en onze eigen aanpak rond sociaal incasseren.

Gemiddelde huurprijzen en huursomstijging

	2018	2019	2020	2021
Rijk: Maximale huursomstijging (incl. huurharmonisatie)	2,4%	2,6%	2,6%	0% *
Huursomstijging SSH&	1,35%	2,01%	2,6%	0%
Gemiddelde huurprijs totaal	€324	€327	€340	€345
Onzelfstandige eenheden	€256	€258	€274	€275
Zelfstandige eenheden	€442	€446	€453	€458
Gemiddelde huurkorting (totaal aantal eenheden)	-€100	-€96	-€90	-€85
Gemiddeld aantal huurders met korting	244	167	123	191

Bronnen:

Huursomstijging = Rijksbeleid. Voor de jaren 2018, 2019, 2020 inclusief huurharmonisatie. * Voor 2021 exclusief huurharmonisatie.

De huurgemiddelde huurverhoging, huurprijs en huurkorting (gegevens SSH&): Huurprijs is de kale huurprijs (inclusief huurkorting, exclusief servicekosten en huurtoeslag). Een huurkorting wordt door SSH& toegepast zodat ook voor de jongere doelgroep <23 jaar woningen betaalbaar zijn onder de kwaliteitskortingsgrens.

Nadere toelichting

Bij de verhuur van shortstay-eenheden heeft SSH& leegstand van één maand. Er is geen aansluitende verhuur mogelijk. De kamer moet gegarandeerd weer leegkomen per aanvang van het nieuwe studiejaar voor de nieuwe lichting internationale studenten. In de afspraken met de onderwijsinstellingen werd hiervoor tot 2019 een leegstandcomponent opgevoerd in de servicekosten. Na 2019 zit deze niet langer in de servicekosten maar is er een opslag in de kale huur verwerkt en is ook als zodanig in het huurbeleid opgenomen. Dit verklaart de sprong in prijs voor de onzelfstandige eenheden na 2019.





2.4 Duurzaamheid

We investeren veel in duurzaamheid, een belangrijke prioriteit in de beide ondernemingsplannen en de prestatieafspraken. We richten ons daarbij op energiebesparing door technische maatregelen en op bewustwording en gedragsverandering van studenten. Ook maken we ons bezit gaandeweg CO₂-neutraal. Deze laatste ambitie is uitgewerkt in de 'Routekaart SSH& 2018, CO₂ neutraal in 2045'. Naar aanleiding van het Klimaatakkoord wordt de routekaart uit 2018 overigens nog aangepast.

Onze duurzaamheidsinvesteringen mogen er zijn. Gemiddeld heeft SSH& één zonnepaneel per huurder, in totaal 7.300. Daarmee is bijna alle ruimte op onze daken benut. De investeringskosten van zonnepanelen belasten we niet door naar onze bewoners. Studenten profiteren zo direct van de energiebesparing en dat draagt bij aan betaalbaar wonen.



Bron: jaarverslag 2021



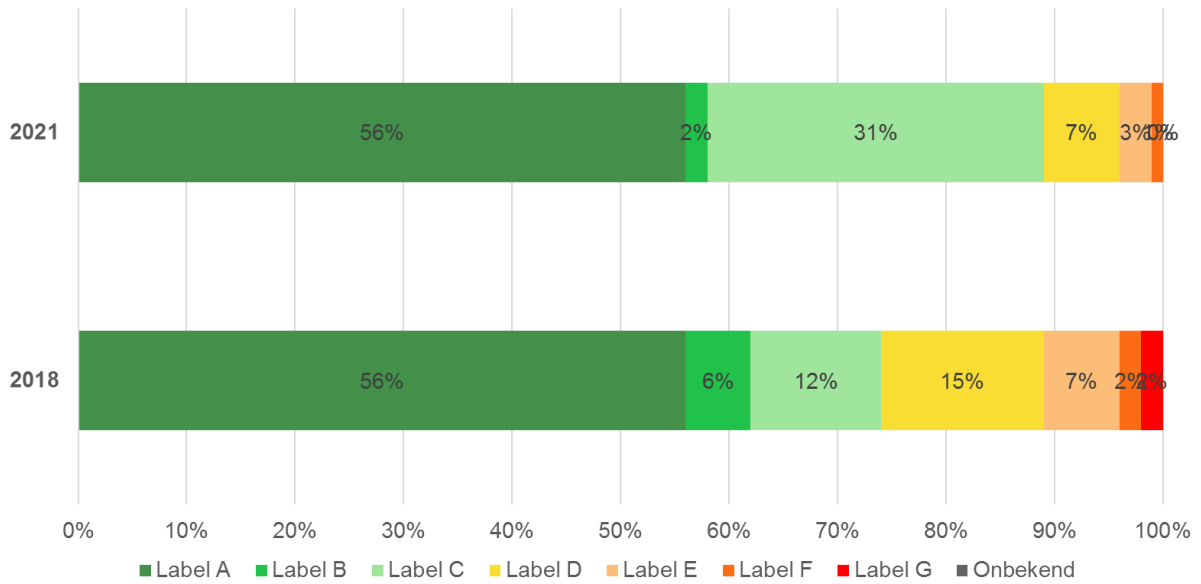
We zijn ook trots op een aantal duurzame innovaties. Complex Doddendaal voorzien we in 2018 van een nieuw systeem, bestaand uit een combinatie van zonthermie en energieopslag in een waterbuffervat in de kelder van het complex. En in 2019 krijgt complex Westerhelling een duurzame installatie op basis van zonthermie. Het gerenoveerde complex Tilde, ons eerste Bijna Energie Neutrale Gebouw (BENG), leveren we het jaar daarna op. En in 2021 wordt ons complex Heidepark sterk energetisch verbeterd. Nog dit jaar (2022) is het plan om Nestor aan te sluiten op de Warmte-Koude-Opslag (WKO) van het Radboudumc. Tot slot bereiden we de aansluiting voor van complex Sterrenbosch op de WKO van de Radboud Universiteit in 2023.

In totaal zijn nu zo'n 600 eenheden van het gas af; een mooi resultaat. Maar er is nog meer te doen. De komende jaren wacht ons de grote opgave om onze complexen uit de jaren 60 en 70 te verduurzamen. Daarbij moeten we keuzes maken. Soms is het nodig de aanpak te faseren of te kiezen voor een minimaal pakket aan maatregelen, in afwachting van nieuwe technologische ontwikkelingen. En financieel haalbare duurzaamheidsinvesteringen in onzelfstandig bezit vragen om passende wet- en regelgeving.

We zijn niet energielabel - of CO₂-gedreven. We richten ons tot nu toe op energiebesparing en het CO₂-neutraal maken van ons bezit, gekoppeld aan betaalbaarheid. De roep om een bredere inzet wordt luider, want de wereld laat een sterke klimaatverandering zien. De ambities in ons huidige ondernemingsplan gaan dan ook verder. De komende jaren verbreden we onze inzet met aandacht voor circulariteit, klimaatadaptatie en natuurinclusief bouwen. En we gaan voor nog meer impact: we verduurzamen onze eigen organisatie verder en bevorderen klimaatbewust gedrag van studenten. Ook van onze leveranciers vragen we aandacht voor dit onderwerp.



Energielabels zelfstandige woningen in eigendom



2.5 Kwaliteit

Wij zijn trots op de kwaliteit van ons bezit. Goed onderhoud betekent niet alleen een hogere kwaliteit, maar ook betere leefbaarheid, veiligheid en verhuurbaarheid. De scores op klanttevredenheid bewijzen dat we het goed doen. Onze complexbeheerders hebben een grote rol in het behoud van de kwaliteit. Zij doen het dagelijks onderhoud en reparaties in onze panden en complexen. Onze bewoners waarderen hun inzet; reparatieverzoeken scoren een dikke acht.

Twee voorbeelden van grote onderhoudsprojecten zijn het groot onderhoud van het complex Heidepark in Nijmegen en van twee stadspanden aan de Apeldoornseweg / Sint Marten in Arnhem. En al vanaf 2018 pakken we al onze stadspanden aan met een grote opknapbeurt en verduurzamingsmaatregelen.



Kwaliteit heeft ook alles te maken met een goede verdeling van ons woonaanbod. In 2020 voeren we een nieuw woonruimteverdeelbeleid in dat studenten gelijke kansen biedt. Geen wachttijd meer, maar loting wordt het verdeelmechanisme. We zijn de eerste woningcorporatie in Nederland die het hele reguliere aanbod via loting verdeelt. Een eerste evaluatie in 2021 laat zien dat het nieuwe beleid toegankelijker en gemakkelijker is. Eerstejaars hebben meer kans en het verbetert de doorstroming. In 2023 evalueren we het woonruimteverdeelbeleid opnieuw, waarbij we kijken naar mogelijke wijzigingen in de coöptatie en huisvesting van internationale studenten. Daarnaast wordt in Kences-verband een Landelijk Inschrijf en Aanbod Platform (LIAP) ontwikkeld. Deelname van SSH& in de nabije toekomst kan tot aanpassing van ons woonruimteverdeelbeleid leiden.



Bij kwaliteit hoort ook dat we onze diensten en services meer afstemmen op de behoeften en wensen van de student. Wat willen zij zelf regelen, waarin willen zij ontzorgd worden en wat mag dat kosten? We hebben hierin nog een slag te slaan en zijn inmiddels gestart met de uitwerking van het servicekostenbeleid. Hiermee zorgen we ook voor meer transparantie in de opbouw van de kosten.

Tot slot vinden we dat de student ook wat te kiezen moet hebben. De een wil meer eigen voorzieningen, de ander is met minder tevreden. Aan ons de taak om al die verschillende studenten een passende kamer van goede kwaliteit te bieden. We willen onderlinge ontmoeting, maar ook rust faciliteren. Hiermee bieden we voor elk wat wils. Dit vertalen we in het kwaliteitsbeleid dat we dit jaar uitwerken.

2.6 Onze maatschappelijke rol

Uit de visitatie 2018 volgt de aanbeveling om ons meer te focussen op onze maatschappelijke rol. Hierin zetten we de laatste jaren al een aantal stappen.

We zien het aantal studenten met problemen zoals eenzaamheid, stress en zorgen toenemen, wat nog versterkt is door de coronapandemie. We zoeken slimme samenwerkingsverbanden om hen te helpen. Sinds 2020 werken we in Nijmegen samen met sociaal werk organisatie Bindkracht10, Sterker sociaal werk en de RU. En in 2021 sluiten we een convenant met de gemeente Arnhem en jeugdhulpverleningsorganisatie Pactum. Met dit project 'Springplank' bieden we huisvesting aan studerende jongeren met een psychische of sociale kwetsbaarheid. Een ander voorbeeld is de huisvesting sinds 2019 van mensenrechten-verdedigers via Shelter City Nijmegen. En ook studerende topsporters kunnen bij ons terecht voor woonruimte. Sinds 2021 werken we hiervoor samen met Topsport Gelderland.

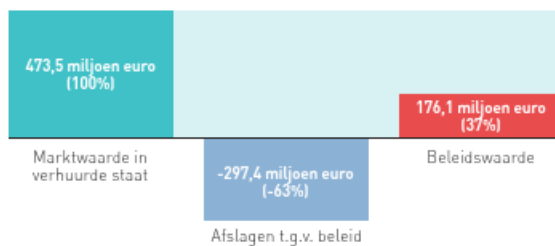
Onze maatschappelijke rol is inmiddels ook verankerd in beleid. Het beleid sociaal beheer, dit jaar vastgesteld en inmiddels gestart, richt zich op leefbaarheid, woonoverlast en studentenwelzijn. In de uitvoering hebben onze klantbeheerders en de specialist sociaal beheer een grote rol, ook achter de voordeur. Ook bouwen we verder aan de sociale kaart, het netwerk van partners. Na een aantal personele wisselingen staat er nu een fris team van nieuwe collega's. We zijn er nog niet, maar hebben er alle vertrouwen in dat dit slaagt.

Mogelijk neemt de huisvestingsvraag van studerende bijzondere doelgroepen toe, bijvoorbeeld door de woonzorgvisies van gemeenten en vraag van statushouders. Dit kan gevolgen hebben voor onze inzet op sociaal beheer. We willen aansluiten op wat de maatschappij vraagt, binnen onze vastgestelde kaders. We zijn er voor student en stad.





Marktwaaarde in verhuurde staat versus beleidswaarde vastgoed



Opbouw jaarresultaat naar hoofdcategorieën

bedragen x 1.000 euro



Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	12.752
Netto resultaat verkoop	68
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	38.230
Netto resultaat overige activiteiten	-175
Overige organisatiekosten	-3771
Kosten leefbaarheid	-515
Financiële baten en lasten	-2.243
Vennootschapsbelasting en resultaat deelnemingen	-148

Resultaat na belastingen: 44.198

Tot slot

We kijken met een goed en trots gevoel terug op de afgelopen jaren. Naast de in deze paper genoemde resultaten hebben we compliance voortvarend en proactief opgepakt. En ook in onze zichtbaarheid en herkenbaarheid zijn forse stappen gezet. We worden gezien als dé studentenhuysvester in Nijmegen & Arnhem. De samenwerking met gemeenten, onderwijsinstellingen en onze huurdersorganisatie SPH ervaren we als prettig en constructief; een belangrijke voorwaarde om ons werk goed te kunnen doen.

We hebben de komende jaren nog het nodige te doen. Dit levert ook financiële uitdagingen op. Onze (beperkte) financiële ruimte vraagt om goede keuzes en een goed beeld van de risico's. En dat vergt - naast alle andere ontwikkelingen - ook wat van onze organisatie.

Wij hopen dat de resultaten van deze visitatie laten zien dat we de goede dingen doen en dat onze omgeving ons hierin herkent. We staan open voor bruikbare handvatten waarmee we goede keuzes kunnen maken en de juiste prioriteiten weten te stellen. We gebruiken de uitkomsten van de visitatie voor de midterm review van ons ondernemingsplan in 2023.

Tot slot hopen wij dat deze position paper u uitnodigt en inspireert. Bij voorbaat hartelijk dank voor uw inbreng!

Kees Stunnenberg,
directeur-bestuurder

Nijmegen, Oktober 2022





ssh&
hier wonen studenten

Laan van Scheut 4
Nijmegen
Postbus 1175
6501 BD Nijmegen



024 - 359 49 39



info@sshn.nl



www.sshn.nl



ssh&
hier wonen studenten

Overzicht geraadpleegde personen

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie. Een * geeft aan dat van of namens de betreffende persoon ook een enquête is ontvangen.

Raad van commissarissen SSH&

De heer B. Berden, voorzitter RvC
Mevrouw D. Woestenberg, lid
De heer H. Dankkaart, vicevoorzitter
Mevrouw M. Ruiten, lid
De heer A. van den Berg, lid

Directeur-bestuurder SSH&

De heer C. Stunnenberg, directeur-bestuurder

Ondernemingsraad SSH&

Mevrouw M. Infantes, voorzitter
Mevrouw I. Bessels
De heer K. Roelofs

Medewerkers SSH&

De heer T. Cools
Mevrouw B. Weelink
De heer R. Visser
Mevrouw A. Willemsen
Mevrouw M. Jurjus
De heer E. Arts
De heer J. Giesbers
Mevrouw H. Gerrits

Studentmedewerkers

Luuk, afstudeerstage vanuit HAN afdeling vastgoed
Gian, afstudeerstage vanuit HAN
Mevrouw E. Essed, lid Commissie van Toewijzing
De heer D. Bragt, studentmedewerker afdeling wonen
mevrouw A. van Kuilenburg, studentmedewerker afdeling wonen
Mevrouw S. Soeknandan, studentmedewerker afdeling Wonen

Managementteam SSH&

Mevrouw M. Bens, manager Wonen
de heer J. de Bruijn, manager Bedrijfsvoering
Mevrouw M. Derks-Schoofs, manager Vastgoed

Gemeente Arnhem

De heer R. Paping, (oud)wethouder
De heer M. Lenis, bestuursadviseur Wonen
De heer T. van Dalen, senior bestuursadviseur Wonen

Gemeente Nijmegen

De heer N. Vergunst, wethouder
De heer W. van der Velden, stadsontwikkeling gemeente Nijmegen

Onderwijsinstellingen

Mevrouw A. Muskens, lid College van Bestuur Radboud universiteit
Mevrouw C. van Mourik, Head Student Life and International Mobility, Radboud universiteit
Mevrouw Y. de Haan, lid College van Bestuur, HAN
De heer M. Panhuijsen, hoofd Services Onderwijs Onderzoek & Kwaliteitszorg, HAN
Mevrouw J. Lavalette, manager International Affairs, hogeschool van Hall Larenstein
De heer G. Koopmans, international office, hogeschool van Hall Larenstein

Huurdersbelangenvereniging SPH

De heer B. Mathijssen, secretaris
Mevrouw B. Christ, penningmeester
Mevrouw E. van Hartingsveldt, voormalig lid
De heer C. Zijtveld, voormalig bestuurslid

Zorg- en Welzijnsinstellingen

De heer M. van de Ven, Wijkagent (studentenoverlast heel Nijmegen)

Collega-corporaties

De heer B. Peppelman, relatiebeheerder Vivare
De heer R. Donninger, bestuurder SSHXL
De heer W. van Lokven, directeur bedrijfsvoering Mooiland
Mevrouw E. Lamers, bestuurder Woonwaarts
Mevrouw M. Welbers, senior adviseur Strategie & Vastgoed Portaal
Mevrouw J. Bosch, bestuursadviseur Talis

Kences, belangenbehartiger studentenhuiseveters

Mevrouw J. de Bie, directeur Kences
De heer J. Bakker, beleidsmedewerker Kences

Samenwerkingspartijen onderhoud, renovatie en schoonmaak

De heer P. Boerboom, Boerboom
De heer J. Heuveling, Boerboom
De heer S. van den Berg, de Bresser
De heer T. Kokke, Haerkens
De heer F. Dekkers, DKC
De heer E. Puffers, DKC
De heer P. Raijmakers, Idverde
De heer M. Idverde
De heer B. Lenting, Iedema
De heer J. Blijenberg, Tibo-Veen
Mevrouw C. Hendrix, vestigingsmanager Hectas Facility Services

Onderstaande personen hebben geen gesprek gehad met de visitatiecommissie, maar door het invullen van een digitale enquête alsnog een bijdrage geleverd aan de visitatie van SSH&.

Medewerkers SSH&

De heer R. Visser, Teamleider Klantbeheer

Onderwijsinstellingen

De heer K. Fleuren, Hoofd Campus Development Radboud Universiteit
De heer A. Bartels, studentendecaan

Huurdersbelangenvereniging SPH

De heer R. van Dongen, lid

De heer L. Prins, voormalig voorzitter

De heer S. van Hooydonk, oud lid

Mevrouw Sandra

Mevrouw D. Faaij

Collega-corporaties

De heer B. van As, Idealis

Samenwerkingspartijen onderhoud, renovatie en schoonmaak

Mevrouw N. Hommerson, directeur betrouwbaar schoon

Onderwijsinstellingen

Mevrouw M. Wittenhorst, projectleider Arnhem Studiestad HAN

Korte cv's visitatoren

Miranda Rovers (voorzitter) werkt vanaf 2000 in de volkshuisvesting, afwisselend als organisatieadviseur en (programma)manager. Miranda heeft een groot aantal organisatieveranderingen begeleid, variërend van fusies en reorganisaties tot de implementatie van nieuwe dienstverleningsconcepten, de ontwikkeling van ketensamenwerking en samenwerkingen met partijen op gebied van wonen, zorg en welzijn. Zij is vanaf 2015 actief als commissaris, op dit moment bij LEKSTEDewonen, Het Gooi en Omstreken en bij de Woningbouwvereniging voor Ambtenaren in Arnhem.

Jan Haagsma (visitor) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie (inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van commissarissen van het Servicepunt Thuiswonen.

Evelien van Kranenburg-Haagsma (secretaris) heeft cultuursociologie gestudeerd aan de Erasmus Universiteit. Gedurende haar studie is zij betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds het laatste jaar van haar studie is zij werkzaam als manager van de backoffice en secretaris bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Cognitum B.V.

Cognitum B.V. verklaart hierbij dat de visitatie van **SSH&** in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. **Cognitum B.V.** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum B.V.** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum B.V.** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Strijen, augustus 2022 de heer I. Smits | directeur Cognitum

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden verklaren hierbij dat de visitatie van **SSH&** in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ondergetekenden heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Utrecht, Mevrouw M. Rovers | voorzitter visitatiecommissie

Geldermalsen, de heer J. Haagsma | visitator visitatiecommissie

Strijen, mevrouw E. van Kanenburg-Haagsma | secretaris visitatiecommissie

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Als 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

Als 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.

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het aanleveren van de benodigde informatie per perspectief (opgaven, ambities, vermogen en governance). Cognitum verwerkt deze in prestatie-monitoren voor Presteren naar Opgaven en Ambities en voor Presteren naar Vermogen. De concepten worden ter controle en aanvulling voorgelegd aan de corporatie. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden doorgesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview, deze krijgen vooraf een enquête toegezonden. Daarnaast wordt afgesproken welke belanghebbenden alleen via een enquête worden betrokken. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Cognitum hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden op de een of andere manier betrokken. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitvoeren van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het conceptrapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen/verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2018 t/m 2021
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2018 t/m 2021

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2018 t/m 2021
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2018 t/m 2021
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2018 t/m 2021
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2018 t/m 2021
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeenten 2018 t/m 2021
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en SPH 2018 t/m 2021
- Aantal adviezen van de HBV + bod
- Agenda's en notulen van overleg tussen bestuurder en OR 2018 t/m 2021
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

Vermogen

- Jaarrekening 2018 t/m 2021
- dVi 2018 t/m 2021
- Oordeelsbrieven AW 2018 t/m 2021
- Diverse documenten over risicomangement
- Meerjarenbegroting 2018 t/m 2021
- Begroting 2018 t/m 2021
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaar rapportages, dashboards etc. 2018 t/m 2021
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

		Gemeente		Huurdersorganisatie		Corporaties	
		Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
Initiële condities	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te	8,0	7,1	6,4	6,1	8,9	7,4
	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te	7,3		6,1		8,1	
	De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie.	6,3		4,6		6,3	
	Andere betrokken partijen (naast de gemeente) nemen voldoende initiatieven.	6,3		6,1		7,0	
	Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	6,3		5,0		7,2	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,5		4,8		8,0	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	7,3		5,7		7,5	
	Indien nodig wordt de methodiek gezamenlijk uitgewerkt.			5,5		8,0	
	Indien nodig wordt de methodiek effectief uitgewerkt.			5,5		7,0	
	Indien nodig worden de werkprocessen gezamenlijk uitgewerkt.			6,5		7,0	
	Indien nodig worden de werkprocessen effectief uitgewerkt.			6,5		7,3	
	Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking	7,3		6,3		7,3	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende	6,8		8,0		6,5	
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over	8,0	8,0	7,4				
Niveaubepalende condities	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	6,8	7,2	7,3	6,7	7,5	7,2
	In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	7,5		7,3		7,2	
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden	7,5		7,0		6,9	
	Er is een effectieve structuur van overleg	6,8		7,3		7,0	
	Er is bestuurlijke bereidheid om knopen door te hakken.	6,8		6,4		7,8	
	Er is bestuurskracht om knopen door te hakken.	8,0		6,3		7,5	
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven.	7,3		6,0		6,8	
	In het samenwerkingsverband wordt op de feedback wordt geacteerd.	7,3		6,3		6,8	
Effectuerende condities	In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	6,8	7,0	7,6	6,7	7,6	7,5
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	8,5		6,8		8,2	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de structuren van de organisaties	6,5		6,3		7,5	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de bedrijfsprocessen van de organisaties	6,3		6,0		6,7	
Faciliterend	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende personele capaciteit beschikbaar.	7,5	6,9	7,3	7,1	7,2	7,0
	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende middelen beschikbaar	6,3		7,0		6,9	

Reputatie-Quotient

Emotionele aantrekkelijkheid			8,9
	Sympathie	9,1	
	Waardering en respect	8,5	
	Vertrouwen	9,0	
Producten en diensten			8,3
	Staat garant voor haar producten en diensten	8,9	
	Kwaliteit	8,4	
	Innovatief	7,2	
	Prijs/ waardeverhouding	8,6	
Visie en leiderschap			8,3
	Sterk leiderschap	8,7	
	Inspirerende visie	8,3	
	Herkent en benut marktkansen	7,9	
Werkomgeving			8,3
	Goed georganiseerd	8,3	
	Aantrekkelijke werkgever	8,4	
	Goed gekwalificeerd personeel	8,1	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			8,4
	Milieubewust	8,0	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	8,8	
Financiële performance			8,3
	Financiën op orde	8,9	
	Presteert beter dan collega corporaties	7,7	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,3	

Definiëring netwerken Pieterjan van Delden

Pieterjan van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *De initiële condities:*
Samenwerkingsenergie komt voort uit een intentionele impuls, een 'gezamenlijk willen' van de partners. Het bestaat uit reflexief gedrag, een beleidsdialoog over samenwerking, maar betekent nog geen realisatie daarvan. Betreft condities als gezamenlijke doelen van de partners en financiële en logistieke voorwaarden.
- *De niveaubepalende condities*
De energie komt voort uit een activistische impuls, een 'gezamenlijk handelen' door de partners. Dit probleemoplossend optreden werkt direct door in het resultaatniveau van de samenwerking. Gaat om condities als praktisch samenspel van professionals en de daarop gerichte sturing van de keten.
- *De effectuerende condities*
Dit drukt een verbindende impuls uit, de 'ontmoetingsenergie' die voortkomt uit banden en loyaliteit tussen mensen. Samenwerkingsbelangen krijgen dan voorrang boven deelbelangen, dat geeft samenwerking een diepere doorwerking op langere termijn. Betreft condities als hechte relaties en vertrouwen en onderling aangegane afhankelijkheden.
- *De faciliterende condities*
Om resultaten te bereiken moeten voldoende middelen (personeel en materieel) beschikbaar worden gesteld door de deelnemende partijen.

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met SSH& is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2018-2021.



SSH& (SSH&)

SSH& heeft haar naam in 2016 gewijzigd in SSH& (de statutaire naam is SSH& gebleven). Het &-teken ziet op de samenwerking met student, stad en onderwijs-organisaties.

L 1944

Woningmarktregio:
Arnhem Nijmegen

Inleiding

In de prestatie-monitor van SSH& wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van SSH&.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van SSH& de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

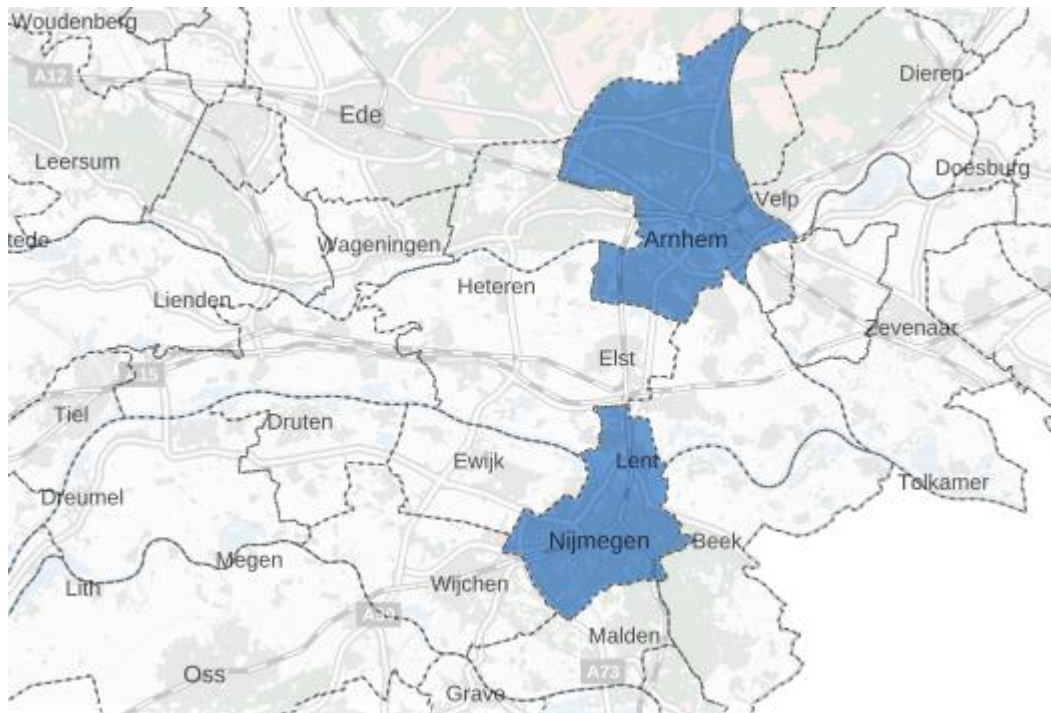
De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van SSH& ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van SSH&

Het bezit van SSH& ligt in de gemeenten Arnhem en Nijmegen



	verhuureenheden ultimo 2021
Nijmegen	
Kamers	3.922
Woningen	1.971
Arnhem	
Kamers	219
Woningen	144
Totaal	6.326

**Naast bovengenoemd bezit beheert SSH& voor diverse partijen verhuureenheden:
2021: 894 eenheden.**

Bron: gegevens corporatie (jaarverslag 2021)

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 waren:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwpoging (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

Landelijke Actieplan Studentenhuisvesting (LAS)

Specifiek voor SSH& is gedurende de visitatieperiode ook het Actieplan Studentenhuisvesting 2018-2021 van belang (gericht op lange termijnoplossing voor kamertekort).

1.2 Regionale afspraken

SSH& heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Op regionaal niveau is wel de woondeal regio Arnhem Nijmegen van belang voor de lokale afspraken. Formeel zijn de corporaties geen partij in de woondeal.

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Woondeal regio Arnhem Nijmegen				

1.3 Lokale afspraken

Het bezit van SSH& ligt in de gemeenten Nijmegen en Arnhem

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Gemeente Nijmegen en huurdersorganisatie SPH				
Gemeente Nijmegen Samenwerkingsagenda Wonen 2019 t/m 2023*				
Gemeente Nijmegen Samenwerkingsagenda Wonen 2021 t/m 2025**				
Gemeente Arnhem en huurdersorganisatie SPH				
Gemeente Arnhem en huurdersorganisatie SPH meerjarige prestatieafspraken 2021 t/m 2025				

* Partijen naast SSH& en gemeente Nijmegen: woningcorporaties: Talis, Portaal, Woongenoot, Standvast Wonen, De Gemeenschap en Mooiland; Huurdersorganisaties: Accio, HOG, SPH, Omslag en HBS.

**Partijen naast SSH& en gemeente Nijmegen: woningcorporaties: Talis, Woonwaarts, Portaal en Woongenoot; Huurdersorganisaties: Accio, HOG, Huurdersbelang Nijmegen, SPH, De Klink en Omslag.

SSH& is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Convenant pilot Springplank voor studenten (gemeente Arnhem - Pactum)				
Samenwerkingsovereenkomst SSH& - Topsporthuis Gelderland				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

Nijmegen: Basis voor de afspraken vormt de Woonvisie 2015-2020 Nijmegen en voor het jaar 2021 de Uitvoeringsagenda Wonen 2020-2025 (bijlage 6 Omgevingsvisie).
In Nijmegen is in 2018 gekozen voor een andere opzet van de prestatieafspraken. Tussen het platform Nijmeegse woningcorporaties, de huurdersorganisaties en de gemeente werd een samenwerkingsagenda gesloten: Samen werken aan Wonen 2019 t/m 2023. In deze agenda zijn de gezamenlijke ambities en opgaven vastgelegd; prestatieafspraken op hoofdlijnen. Daarnaast werd tot en met 2020 op basis van deze agenda per corporatie jaarlijks een beperkte trilaterale overeenkomst gemaakt met daarin de bijdragen per partij (de prestatieafspraken op corporatie niveau). De informatie uit het bod (activiteitenoverzicht) van SSH& is de basis van de jaar-afspraken.
De afspraken richten zich op de specifieke kerntaak van SSH&: studentenhuisvesting derhalve zijn niet alle relevante onderwerpen (bijv huisvesting ouderen) opgenomen. De afspraken zijn veelal SMART en soms in de vorm van intenties.
In 2021 is de samenwerkingsovereenkomst vernieuwd voor de periode 2021-2025 op basis van de nieuwe woonvisie . Deze afspraken hebben als kader de Uitvoeringsagenda wonen 2020-2025 van de gemeente. Hierin zijn afspraken over studentenhuisvesting met SSH& in verankerd.

Arnhem: 2018 t/m 2020: basis vormen de Arnhemse Woonprincipes en het volkshuisvestelijk kader 2016-2018. Op voorstel van de gemeente wordt sinds 2019 het bod van SSH& als de prestatieafpraak beschouwd met een paar kleine gemeentelijke toevoegingen. Voor de periode 2021 t/m 2025 hebben partijen een meerjarige prestatieovereenkomst gesloten. Basis voor deze prestatieovereenkomst vormen de Woonvisie De Arnhemse Woonprincipes (2015) en het Plan van aanpak Woningbouwontwikkeling (2020).
De afspraken richten zich op de specifieke kerntaak van SSH&: studentenhuisvesting derhalve zijn niet alle relevante onderwerpen (bijv huisvesting ouderen) opgenomen. De afspraken zijn veelal SMART en soms in de vorm van intenties.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

Nijmegen: de afspraken zijn (deels) wederkerig (bijv inspanning gemeente bij uitvoeringskracht woningbouwprojecten en ondersteuning huurdersorganisatie bij uitvoeren concrete energiebesparingsactiviteiten) maar vooral gericht op acties door SSH&.
Arnhem: de afspraken t/m 2020 richten zich voornamelijk op acties door SSH&. Er is in de afspraken weinig wederkerigheid ten aanzien van participatie door de gemeente vastgelegd. In de prestatieafspraken over 2021-2025 is er meer sprake van wederkerigheid (bijv inzet gemeente in sturing wildgroei aan kamers en gemeentelijke bijdrage aan nieuwbouw door diverse acties).

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

Nijmegen en Arnhem: Omdat SSH& zich richt op studentenhuisvesting wordt haar expertise op dit terrein ingezet bij de vorming van beleid en de te maken afspraken. SSH& borgt dat studentenhuysvesting aandacht krijgt in o.a. de woonvisies. Zo heeft SSH& sinds 2017 in het Platform Nijmeegse Woningcorporaties (PNW) het portefeuillehouderschap voor de doelgroep jongeren; en in Arnhem onderhoudt SSH& mede het onderdeel Wonen op website arnhemstadiestad.nl

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van prestatieafspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Nijmegen: er zijn geen andere partijen betrokken bij de gemaakte prestatieafspraken, wel vindt er periodiek op bestuurlijk niveau overleg plaats tussen partijen en de hoger onderwijsinstellingen waarbij de ontwikkelingen in het onderwijs en de realisatieaantallen en de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting en het Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting (LAS) worden besproken. Ook is er in Nijmegen twee keer per jaar een breed studentenhuysvestingsoverleg waarbij bovengenoemde partijen worden aangevuld met het Huurteam dat in Nijmegen actief is, marktpartijen en studentenvakbond Akku.

Arnhem: er zijn geen andere partijen betrokken bij de gemaakte afspraken. Sinds 2019 vindt ook in Arnhem periodiek op uitvoerend niveau overleg plaats tussen partijen en de onderwijsinstellingen waarbij de ontwikkelingen in het onderwijs en de realisatieaantallen en de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting worden besproken.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

Nijmegen: Partijen overleggen periodiek ambtelijk en bestuurlijk. De afspraken zijn actueel en worden gemonitord (mede op basis van de uitkomsten van de jaarlijkse Landelijke Monitor Studentenhuisvesting (LMS). Onderdeel van de vernieuwing in 2019 van de samenwerking op basis van een samenwerkingsagenda is dat partijen 2 keer per jaar inzoomen op een actueel en relevant thema in zo werd in 2019 gekozen voor de thema's "leefbaarheid" en betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen" deze thema's worden in gezamenlijke overleggen verdiept. Mede door corona zijn de themabijeenkomsten nog niet goed van de grond gekomen.

Arnhem: de afspraken zijn actueel en worden gemonitord; o.a. de behoefte aan studentenhuysvesting in Arnhem (mede op basis van de LMS). Daardoor wordt ingespeeld op de uitdagingen op het terrein van de studentenhuysvesting.

2.6 De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

Zoals eerder opgemerkt kenmerkt is SSH& geen "gewone" woningcorporatie. Haar activiteiten richten zich enkel op de huysvesting van studenten. Daarbij wordt wel als woningcorporatie gekeken naar de bredere maatschappelijke rol in de gemeenten Nijmegen en Arnhem.

Haar expertise op dit terrein zet SSH& in om op gemeentelijk niveau bij te dragen aan passende huysvesting voor de in de steden Nijmegen en Arnhem studerende.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeenten Nijmegen en Arnhem zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Nijmegen

Indeling / thema's			
2018	2019	2020	2021
Ambitie en samenwerking; Ontwikkelingen in de woningvoorraad; Betaalbaarheid en bereikbaarheid; Huisvesting specifieke doelgroepen; Kwaliteit en duurzaamheid; Leefbaarheid en maatschappelijke vastgoed; Financiën; Overige thema's.	Betaalbaarheid; Woningbouw; Huisvesting doelgroepen/ wonen met zorg; Duurzaamheid; Leefbaarheid.	Voldoende betaalbare en beschikbare woningen; Verduurzaming van de woningvoorraad; Kwaliteit van wonen en leven in de wijk; Huisvesting specifieke doelgroepen.	Voldoende beschikbare en betaalbare woningen; Verduurzaming van de sociale voorraad; Kwaliteit van wonen en leven in de wijk; Oog voor kwetsbare Nijmegenaren, wonen met zorg.

Arnhem

Indeling / thema's			
2018	2019	2020	2021
Studentenhuisvesting in Arnhem bij sociale huisvesters; Duurzaam betaalbaar; Levensloop geschikt wonen: huisvesting specifieke doelgroepen; Wijken met identiteit; Duurzaamheid; Arnhem studiestad;	Duurzaam betaalbaar; Levensloop geschikt wonen / huisvesting specifieke doelgroepen; Wijken met identiteit; Duurzaamheid; Arnhem Studentenstad; Woningbehoefte van studenten; Tegengaan van energiearmoede; Inclusieve wijken.	De woningmarkt voor studenten in Arnhem; Duurzaam betaalbaar; Levensloop geschikt wonen / huisvesting specifieke doelgroepen; Wijken met identiteit; Duurzaamheid/ Energietransitie Arnhem; Woningbouwopgave; Arnhem Studentenstad; Energietransitie Arnhem.	Beschikbaarheid en kwaliteit; Betaalbaarheid; Duurzaamheid; Welzijn student.

Ten behoeve van eenduidigheid in de beschrijving van de realisatie (zie 3.2) worden de afspraken over de jaren 2018 t/m 2021 als volgt weergegeven:

Beschikbaarheid;
Betaalbaarheid;
Doelgroepen;
Duurzaamheid;
Kwaliteit van Wonen en Leven (inclusief dienstverlening).

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Afspraken m.b.t. Beschikbaarheid		
2018	Prestatie	
NIJMEGEN		
Verkoop 41 appartementen complex Vredeburg (periode 2018-2022); verkoop in eerste instantie aan huurders SSH&	Wordt conform toegepast; 2018 11 verkocht (jv 2018)	✓
Vorbereiding nieuwbouw Campus (166 eenheden)	Via transformatie verpleegstersflat (jv 18) 156+3 = 159 in 2021	✓
Ombouw complex Boeckstaetehof: 116 driekamerapp. tot 348 studentenkamers (periode 2016-2020)	Lopend project (in 2018: 22 app omgebouwd tot 66 kamers – jv 18)	✓
Toevoeging één woning bij renovatie complex van Nispenstr.	Vorbereiding gestart (jv 18)	✓
Eigen toewijzingsbeleid zelfstandige won. binnen kaders afspraken, verantwoord in jaarverslag	Toegepast en opgenomen in jv 18	✓
Bij huurcontract studenteneenheid huurder zich laten inschrijven bij Entree tbv doorstroming na afstuderen	Bij aanvang contract worden studenten geïnformeerd over balng inschrijving bij Entree (SSH&)	✓
ARNHEM		
Overleg met Vivare over in beheer nemen 36 eenheden	Gesprek gestart (jv 18)	✓
Overl. met Volkshuisvesting over in beheer nemen 90 kamers	Gesprek gestart (jv 18)	✓
Start pilot woonbehoefte onder MBO-studenten en resultaten delen.	Via onderzoeksbureau ABF; resultaat wordt in 2019 met gemeente besproken	✓
Groei aanbod vooralsnog realiseren via beheer- en verhuurcontracten met corporaties en marktpartijen	Via overname van Vivare en Volkshuisvesting (jv 18)	✓
2019	Prestatie	
NIJMEGEN		
Toevoeging 156+3 verhuureenheden Campus-locatie	In ontwikkeling (jv 19) > zie oplevering in 2021 (156+3=159, complex Nestor)	✓
Verkoop 24 appartementen complex Vredeburg (periode 2018-2022); verkoop in eerste instantie aan huurders SSH&	Wordt conform toegepast; 2019 twee verkocht (jv 2019)	✓
Vorbereiding 120 onzelfst. eenheden Boeckstaetehof	Ombouw is in ontwikkeling (jv 2019)	✓
Vorbereiding 200 eenheden GGD-locatie	In ontwikkeling (jv 19)	✓
Eigen toewijzingsbeleid binnen kaders afspraken, verantwoord in jaarverslag	Toegepast en opgenomen in jv 19	✓
Bij huurcontract studenteneenheid huurder zich laten inschrijven bij Entree tbv doorstroming na afstuderen	Bij aanvang contract worden studenten geïnformeerd over balng inschrijving bij Entree (SSH&)	✓
ARNHEM		
Start ontwikkeling monitor studentenhuisvesting mbo-studenten	Marktonderzoek met gemeente gestart (bod 20)	✓
Herijking strategie ten aanzien van Arnheems aanbod op basis van actuele ontwikkelingen (o.a. Landelijke monitor studentenhuisvesting)	In overleg met gemeente wordt mogelijkheden uitbreiding aanbod bezien (jv 19)	✓
2020	Prestatie	
NIJMEGEN		
Eigen toewijzingsbeleid binnen kaders afspraken, verantwoord in jaarverslag	Toegepast en opgenomen in jv 20	✓
Verdere ombouw Boeckstaetehof (2020 10 app naar 30 kamers)	9 app omgebouwd tot 27 kamers (jv 20)	✓

Toevoeging 37 eenheden complex Heidepark (2020/2021)	In ontwikkeling (raadsbrief monitor 2020) > zie oplevering in 2021 (37, complex Heidepark)	✓
Aankoop en transformatie Transitorium (Campus Radboudumc)	Aangekocht en getransformeerd (jv 20)	✓
Onderzoek ontwikkeling GGD-locatie (circa 200 kamers)	Gesprek is gaande (jv 20)	✓
ARNHEM		
Uitbreiding aanbod door overname beheer c.q. verwerven complexen. Onder andere: Beheer 100 eenheden Volkshuisvesting Arnhem; Beheer 36 eenheden Vivare Aankoop 17 eenheden pand Portaal (park Sonsbeek > Apeldoornseweg/St Marten)	Beheer overgenomen (jv 20); Beheer overgenomen (SSH&) Aankoop van portaal (SSH&)	✓ ✓ ✓
2021	Prestatie	
NIJMEGEN		
Samenwerking met collega-corporaties inzake kansen voor starters (o.a. afgestudeerden)	Is geagendeerd voor PNW (o.a. themabijeenkomst) (jv 21)	✓
Met gemeente afspraken maken over nieuwbouw locaties	Onderdeel jaarplan 2021 en onderdeel tripartite overleg samenwerkingsagenda Mogelijke locaties/grondposities voor studentenhuisvesting benoemd in brief college aan gemeenteraad Nijmegen uit 2021.	✓
Leveren bijdrage aan realisatie tijdelijke woningen	Afspraak gemaakt over realisatie 80 tijdelijke studentenwon. In Winkelsteeg (jv21)	✓
Eigen toewijzingsbeleid binnen kaders afspraken, verantwoord in jaarverslag	Toegepast en opgenomen in jv 21	✓
Planontwikkeling/realisatie: Ombouw complex Boeckstaetehof; Optoppen complex Heidepark; Herbestemming Transitorium (Nestor); Ontwikkeling GGD-locatie; Graafse Ringpad	7 won verbouwd tot 21 kamers (jv21) 37 woningen toegevoegd (jv21) Opgeleverd 156 won en 3 kamers (jv21) Plan ontwikkelt voor 200 st.won. (jv21) Haalbaarheidsonderzoek sloop nieuwbouw gestart (jv21)	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Onderzoek mogelijkheden locaties Dukenburg	Breed onderzoek gedaan naar locaties Dukenburg (bijlage bij SVB) (SSH&)	✓
ARNHEM		
Toevoeging door SSH& 100 eenheden in periode tot 2025	Pand Steenstraat Portaal (25 kamers) en pand Bergstraat (92 shortstay kamers) aangekocht	✓
Onderzoek naar kansrijke locaties (o.a. op de HAN-campus)	Is onderdeel ambtelijk overleg (SSH&)	✓
Uitwerking programma nieuwe plannen met o.a. verhouding woning-kamers; mix aan doelgroepen; kwaliteit collectieve voorzieningen; betaalbaarheid en financierbaarheid	Onderdeel Strategisch Vastgoed Beleid 2022-2026 vastgesteld in 2021 (jv21)	✓

Afspraken m.b.t. Betaalbaarheid		
2018	Prestatie	
NIJMEGEN		
Huurprijs nieuwbouw onder tweede aftoppingsgrens	Alle wooneenheden hebben huurprijs onder tweede aftoppingsgrens (jv 18)	✓
90% van de huurvoorraad is en blijft betaalbaar voor studerende jongeren	Alle wooneenheden hebben huurprijs onder tweede aftoppingsgrens (jv 18)	✓
Inflatievolgend huurbeleid	Huursomstijging 1,35% (inflatie 1,4%) jv18	✓
Huurders <23 jaar huurkorting bieden tbv huurtoeslag	Wordt toegepast (jv 18)	✓
Toepassen sociale betalingsregeling (incl. door verwijzing naar instanties en contact met onderwijsinstelling)	O.a. via persoonlijk contact door complexbeheerder (jv 18)	✓
ARNHEM		
Inflatievolgend huurbeleid	Huursomstijging 1,35% (inflatie 1,4%) jv18	✓
Huurders <23 jaar huurkorting bieden tbv huurtoeslag	Wordt toegepast (jv 18)	✓
Toepassen sociale betalingsregeling	O.a. via persoonlijk contact door complexbeheerder (jv 18)	✓
Borgen lage servicekosten, op vraag afgestemd dienstverleningspakket, en verlaging energielasten door collectieve inkoop en duurzaamheidsmaatregelen	Servicekosten worden met huurdersorganisatie besproken; uitgangspunt bij energetische maatregelen is max gelijkblijvende woonlasten (jv 18)	✓
2019	Prestatie	
NIJMEGEN		
90% van de huurvoorraad heeft een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens	Alle wooneenheden hebben huurprijs onder tweede aftoppingsgrens (jv 19)	✓
Huurders <23 jaar huurkorting bieden tbv huurtoeslag	Wordt toegepast (jv 19)	✓
Inflatievolgend huurbeleid	Huurverhoging zittende huurders inflatievolgend (jv 19)	✓
ARNHEM		
Inflatievolgend huurbeleid	Huurverhoging zittende huurders inflatievolgend (jv 19)	✓
Huurders <23 jaar huurkorting bieden tbv huurtoeslag	Wordt toegepast (jv 19)	✓
Borgen lage servicekosten, op vraag afgestemd dienstverleningspakket, en verlaging energielasten door collectieve inkoop en duurzaamheidsmaatregelen	Servicekosten worden met huurdersorganisatie besproken; uitgangspunt bij energetische maatregelen is max gelijkblijvende woonlasten (jv 19)	✓
2020	Prestatie	
NIJMEGEN		
Inflatievolgend huurbeleid	Huurverhoging zittende huurders inflatievolgend (jv 20)	✓
Huurders <23 jaar huurkorting bieden tbv huurtoeslag	Wordt toegepast (jv 20)	✓
Borgen lage woonlasten (collectieve inkoop; kostendekkend dienstverleningspakket; verduurzaming)	Onderdeel beleid (o.a. servicekosten) (jv 20)	✓
Betalingsproblemen tijdig en actief signaleren; sociale betalingsregelingen	Onderdeel incassobeleid (jv 20)	✓
ARNHEM		
Inflatievolgend huurbeleid	Huurverhoging zittende huurders inflatievolgend (jv 20)	✓
Huurders <23 jaar huurkorting bieden tbv huurtoeslag	Wordt toegepast (jv 20)	✓
Borgen lage woonlasten (collectieve inkoop; kostendekkend dienstverleningspakket; verduurzaming)	Onderdeel beleid (o.a. servicekosten) (jv 20)	✓

Betalingsproblemen tijdig en actief signaleren; sociale betalingsregelingen	Onderdeel incassobeleid (jv 20)	✓
2021	Prestatie	
NIJMEGEN		
Gematigd huurbeleid	0% wegens wettelijke huurbevriezing	X/✓
Betalingsproblemen tijdig en actief signaleren; sociale betalingsregelingen	Sociaal huurbeleid wordt toegepast (jv21)	✓
ARNHEM		
Gematigd huurbeleid/inflatievolgend	0% wegens wettelijke huurbevriezing	X/✓
Huurders <23 jaar huurkorting bieden tbv huurtoeslag	Wordt toegepast (jv 21)	✓
Maatwerk bij betalingsproblemen	Onderdeel sociaal huurbeleid (jv21)	✓

Afspraken m.b.t. Doelgroepen		
2018	Prestatie	
NIJMEGEN		
Bieden huisvesting aan jonge studerende statushouders (in samenwerking met hoger onderwijsinstellingen, St. voor Vluchteling-studenten en gemeente	SSH& heeft dit toegezegd echter gemeente heeft in deze geen beroep gedaan op SSH& (SSH&)	✓
2% voorraad beschikbaar voor studenten met een beperking (MiVa-eenheden)	Worden conform ingezet (jv 18)	✓
12 eenheden complex Hoogevelde verhuren aan Pluryn tbv begeleid wonen	Afspraak met Pluryn loopt (jv 18)	✓
ARNHEM		
Deel voorraad beschikbaar voor studenten met een beperking (MiVa-eenheden)	Worden conform ingezet (jv 18)	✓
Bieden huisvesting aan jonge studerende statushouders (in samenwerking met St. voor Vluchteling-studenten en gemeente	SSH& en gemeente zijn hierover nog in gesprek (overeenkomst in 2022) (SSH&)	X/✓
2019	Prestatie	
NIJMEGEN		
40 eenheden beschikbaar voor studenten met een beperking (MiVa-eenheden)	40 aangepaste eenheden verdeeld over div. complexen (jv 19);	✓
Inzet op minimaal 1 MiVa-woonruimte bij nieuwbouw	Is onderdeel PvE mits locatie dat toelaat (Nieuwbouwcomplex Nestor: 1 miva-eenheid) (SSH&)	✓
ARNHEM		
Deel voorraad beschikbaar voor studenten met een beperking (MiVa-eenheden)	Twee eenheden in complex Helix (bod 19)	✓
Bieden huisvesting aan jonge studerende statushouders (in samenwerking met de hoger onderwijsinstellingen, St. voor Vluchteling-studenten en gemeente	SSH& en gemeente zijn hierover nog in gesprek (overeenkomst in 2022) (SSH&)	X/✓
2020	Prestatie	
NIJMEGEN		
40 eenheden beschikbaar voor studenten met een beperking (MiVa-eenheden)	40 aangepaste eenheden verdeeld over div. complexen (jv 20);	✓
Inzet op minimaal 1 MiVa-woonruimte bij nieuwbouw	Is onderdeel PvE mits locatie dat toelaat (Nieuwbouwcomplex Nestor: 1 miva-eenheid) (SSH&)	✓
Collega-corporaties attenderen op doorstromers (afgestudeerden)	Onderdeel activiteiten ondernemingsplan 2021-2025 (jv 20)	✓
Bieden huisvesting aan jonge studerende statushouders	SSH& heeft dit toegezegd echter gemeente heeft in deze geen beroep gedaan op SSH& (SSH&)	✓
ARNHEM		
Verbreden doelgroep naar mbo-studenten	MBO studenten zijn onderdeel doelgroep (jv20)	✓
Deel voorraad beschikbaar voor studenten met een beperking (2 MiVa-eenheden complex Helix))	Twee eenheden in complex Helix	✓
Bieden huisvesting aan jonge studerende statushouders (in samenwerking met de hoger onderwijsinstellingen, St. voor Vluchteling-studenten en gemeente	SSH& en gemeente zijn hierover nog in gesprek (overeenkomst in 2022) (SSH&)	X/✓
Participatie pilot Springplank voor studenten (3 eenheden tbv jongeren die psychisch of sociaal kwetsbaar zijn)	Deelgenomen (raadsbrief monitor 2020)	✓
2021	Prestatie	
NIJMEGEN		

Met gemeente en zorgpartijen mogelijkheden verkennen voor huisvesting studerende jongvolwassenen die extra zorg en begeleiding nodig hebben	Is initiatief gemeente, deze heeft in deze nog geen actie ondernomen (SSH&)	-
40 eenheden beschikbaar voor studenten met een beperking (MiVa-eenheden)	41 aangepaste eenheden verdeeld over div. complexen (jv 21);	✓
Bieden huisvesting aan jonge studerende statushouders	SSH& heeft dit toegezegd echter gemeente heeft in deze geen beroep gedaan op SSH& (SSH&)	✓
ARNHEM		
Deel voorraad beschikbaar voor studenten met een beperking (2 MiVa-eenheden complex Helix))	Twee eenheden in complex Helix	✓
Bieden huisvesting aan jonge studerende statushouders (in samenwerking met de hoger onderwijsinstellingen, St. voor Vluchteling-studenten en gemeente	SSH& en gemeente zijn hierover nog in gesprek (overeenkomst in 2022) (SSH&)	x/✓
Huisvesten beperkt aantal studenten met een extra zorg en begeleidingsvraag (uitstroom MO)	Pilot Springplank voor studenten (samenwerking gem en Pactum) 3 studenten gehuisvest (jv21)	✓
Uitwerken afspraken over huisvesten beperkt aantal studenten met een extra zorg en begeleidingsvraag (uitstroom MO)	Afspraken zijn onderdeel evaluatie pilot Springplank voor studenten (jv21)	✓

Afspraken m.b.t. Duurzaamheid		
2018	Prestatie	
NIJMEGEN		
Bezit uiterlijk 2020 gem. label B (investering € 1 milj per jaar)	In 2018 gem label B (jv 18); investering 2018: 0,9 mln.	✓
In beeld brengen voortgang CO2-neutraal maken bezit (Aedes-monitoring tool)	Routekaart SSH& 2018, CO2 neutraal in 2045 uitgewerkt (jv 18)	✓
Inzet op energiebesparing door technische maatregelen en bewustwording bij studenten	Bevordering bewustwording is in samenwerking met AGREEn opgepakt: posters over bewustwording afvalscheiding; daarnaast deelname aan Student Energy Race (jv 18)	✓
Haalbaarheidsonderzoek naar nul-op-de-meter-project	O.a. complex Van Nispenstraat (Tilde): BENG (SSH&)	✓
Onderzoek mogelijkheid aansluiting op warmtenet Nijmegen	Onderdeel Routekaart SSH& 2018, CO2 neutraal in 2045 (jv 18)	✓
Inzichtelijk maken totaal gas- en elektraverbruik huurders	Via afrekening servicekosten (SSH&)	✓
Start renovatie complex Van Nispenstraat (BENG)	Voorbereiding gestart (jv 18)	✓
Plaatsen zonthermie bv warm water: Complex Doddendaal	Uitgevoerd (jv 18);	✓
Complex Westerhelling (2018/2019)	Onderzoek gestart (jv 18)	✓
Plaatsen zonnepanelen: Complex Heidepark;	Verplaatst naar 2019 i.v.m. optopping, renovatie en Gr OH wat gelijktijdig plaatsvond (jv 18)	✗
Complex Westerhelling;	Geplaatst (jv 18)	✓
Complex Hoogeveltd.	Geplaatst (SSH&)	✓
Participatie landelijke Student Energy Race (bewustwording studenten)	In 2017 en 2018 (met vier stadspanen) deelgenomen	✓
ARNHEM		
Duurzaamheidsmaatregelen gericht op betaalbaarheid en wooncomfort	Geen specifieke maatregelen in 2021	✗
2019	Prestatie	
NIJMEGEN		
Uitwerking conform Routekaart SSH& 2018	Onderdeel duurzaamheidsbeleid gespecificeerd per complex (jv 19)	✓
Participatie wijkwarmteplan gemeente	Onderdeel routekaart (jv 19); geen uitvoering 2019 (monitor pa 19)	✓
Voorbereiding plaatsen zonnepanelen in 2020: Complex Boeckstaetehof;	Geplaatst in 2020 (jv 20)	✓
Complex Mariënbosch;	Geplaatst in 2020 (jv 20)	✓
Complex Proosdij.	Geplaatst in 2020 (jv 20)	✓
ARNHEM		
Inzet op energiebesparing door technische maatregelen en bewustwording bij studenten (o.a. onderzoek naar gedragsbeïnvloeding en communicatie bij verduurzaming van studentenkamers)	Was als algemene actie beschreven in prestatieafspraken. Geen specifieke acties in 2019 (pas in 2021)	✗
2020	Prestatie	
NIJMEGEN		
plaatsen zonnepanelen: Complex Boeckstaetehof;	Geplaatst (jv 20);	✓
Complex Mariënbosch;	Geplaatst (jv 20);	✓

Complex Proosdij.	Geplaatst (jv 20)	✓
Uitwerking conform Routekaart SSH& 2018	Onderdeel duurzaamheidsbeleid gespecificeerd per complex (jv 20)	✓
Uitvoering/voorbereiding Verduurzaming complexen: Van Nispenstraat Thijmstraat; Heidepark; Vossenveld; Welgelegen; Westerhelling	Gerealiseerd (monitor 2020); Uitgevoerd (jv 20) Gestart (monitor 2020) Uitgevoerd (jv 20); Uitgevoerd (jv 20); Gerealiseerd (monitor 2020)	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Participatie warmtetransitie gemeente Nijmegen rond station Heyendaal en centraal stationsgebied	Locaties zijn door gemeente uitgesteld en/of worden niet gerealiseerd (SSH&)	X/✓
Deelname landelijke Student Energy Race (bewustwording studenten)	O.a. met complex Thijmstraat en aantal stadspanden Niet doorgegaan in het najaar vanwege corona (jv 20) (jv 20)	✓
ARNHEM		
Inzet op energiebesparing door technische maatregelen en bewustwording bij studenten (o.a. onderzoek naar gedragsbeïnvloeding en communicatie bij verduurzaming van studentenkamers)	??	??
Onderzoek mogelijkheden deelname Arnhemse complexen aan landelijke Student Energy Race (bewustwording studenten)	Niet doorgegaan vanwege Corona (jv 20)	✓
2021	Prestatie	
NIJMEGEN		
Uitwerking conform Routekaart SSH& 2018	Onderdeel duurzaamheidsbeleid gespecificeerd per complex (jv 21)	✓
Uitvoering projecten: Heidepark (2020/2021); Thijmstraat (all electric 2020/2021);	Uitgevoerd: renovatie uitbreiding en verduurzaming (jv21) Breder onderzoek gestart; besluit volgt 2022 (jv21)	✓ X
Inventarisatie mogelijkheid afkoppelen regenwater bij stadspanden	Uitgevoerd bij twee stadspanden (SSH&)	✓
Onderzoek aansluiting warmtenet Vredeburg	Onderzoek loopt (jv21)	✓
Start pilot rond afvalscheiding	Nieuw afvalbeleid opgesteld; pilot: Mijn Groene Wijk op Hoogevelde (jv21/20)	✓
Plaatsen zonnepanelen op stadspanden en complex aan de Jacob Canisstraat	Geplaatst op Heidepark en Jacob Canisstraat (jv21) Algemeen: SSH& genomineerd voor zonnedak award (SSH&)	✓
Participatie warmtetransitie rond station Heyendaal	Gemeente is traject nog niet gestart > afhankelijk van Transitievisie Warmte gemeente- (pas op de plaats)	-
Deelname landelijke Student Energy Race (bewustwording studenten)	Niet doorgegaan vanwege corona	-
ARNHEM		
Uitwerken verduurzamingsstrategie gekoppeld aan Strategisch Vastgoed Beleidsplan (SVB)	Onderdeel duurzaamheidsbeleid gespecificeerd per complex (jv 21)	✓
Participatie gemeentelijke transitievisie rond bezit SSH&	Gemeente maakt pas op de plaats (SSH&)	-
Optimalisatie inzet subsidies bij verduurzaming	Onderdeel beheermaatregelen risico's (jv21)	✓

	Bespaartassen actie (gadgets) in kader van RREW met gemeente Arnhem en Kombisol bij Helix (december 21)	
Participatie verkenning circulariteit, klimaatadaptie en afvalscheiding	Nog niet gestart. Onderdeel breed duurzaamheidsbeleid van SSH&. Doorgeschoven naar 2022 en doorloop in 2023 (SSH&)	X
Onderzoek mogelijkheden deelname Arnhemse complexen aan landelijke Student Energy Race (bewustwording studenten)	Niet doorgegaan vanwege Corona	-

Afspraken m.b.t. Kwaliteit van wonen en leven (incl dienstverlening)		
2018	Prestatie	
NIJMEGEN		
Inzet complexbeheerders	Worden ingezet (jv 18)	✓
Bij overlast interne klachtenprocedure toepassen via klachtencoördinator en complexbeheerders	Wordt conform toegepast (jv 18)	✓
Met leveranciers en bedrijven afspraken maken over social return (o.a. leerwerkplekken bij nieuwbouw en stage in eigen bedrijf)	o.a. bij tuinonderhoud complex Mariënbosch inzet medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt; stage door twee studenten Facility management en een student communicatie.	✓
ARNHEM		
Inzet complexbeheerders	Worden ingezet (jv 18)	✓
Bij overlast interne klachtenprocedure toepassen via klachtencoördinator en complexbeheerders	Wordt conform toegepast (jv 18)	✓
Onderhoud onderdeel Wonen op website arnhemstadiestad.nl	Wordt conform uitgevoerd (jv 18)	✓
2019	Prestatie	
NIJMEGEN		
Vorbereiding inzet complexbeheerders als klantbeheerder in 2020	Onderdeel klantvisie (jv 19)	✓
Aanstellen specialist sociaal beheer	Werving heeft plaatsgevonden (SSH&)	✓
Investering in leefbaarheid per verhuureenheid € 93	€ 91 per vhe (jv 19/monitor19)	✓
ARNHEM		
Inzet complexbeheerders	Worden ingezet (jv 19)	✓
Bij overlast interne klachtenprocedure toepassen via klachtencoördinator en complexbeheerders	Wordt conform toegepast (jv 19)	✓
Onderhoud onderdeel Wonen op website arnhemstadiestad.nl	Wordt conform uitgevoerd (jv 19)	✓
2020	Prestatie	
NIJMEGEN		
Deel van de complexbeheerders wordt klantbeheerder	Klantbeheerders ingezet (jv 20)	✓
Aanstellen specialist sociaal beheer	Aangesteld (jv 20)	
Inzet complexbeheerders	Worden ingezet (jv 20)	✓
Bij overlast interne klachtenprocedure toepassen	Al stappen in gemaakt bij concrete wooncomplexen Hoogevelde en Jacob Canisstraat (o.a. afspraken met politie/gemeente) over escalatie en hotspot-aanpak. Formele uitwerking in proces klachtenprocedure is doorgeschoven en wordt in 2022 afgerond (SSH&)	✓
Omslag van vastgoedgedreven organisatie naar een klantgedreven organisatie	O.a. door aanstellen sociaal beheerder (jv 20)	✓
ARNHEM		
Inzet complexbeheerders	Worden ingezet (jv 20)	✓
Bij overlast interne klachtenprocedure toepassen via klachtencoördinator en complexbeheerders	Via specialist sociaal beheer (jv 20)	✓
Omslag van vastgoedgedreven organisatie naar een klantgedreven organisatie	Onderdeel klantvisie; O.a. door splitsing in twee functies klantbeheerder-complexbeheerder en in het leven roepen van specialist sociaal beheer en specialist klantbeheer (jv 20)	✓

Participatie project Arnhem Studiestad	Eind 2020 is werkgroep bij elkaar gekomen. Ook deelname aan Startup24 (hackaton over studentenhuysvesting)(jv 20)	✓
Participatie opstellen gezamenlijk handelingskader per wijk (in wijken waar bezit SSH& ligt)	Niet opgepakt vanuit gemeente/andere corporaties	-
2021	Prestatie	
NIJMEGEN		
Inzet complexbeheerders	Worden ingezet (jv 21)	✓
Bij overlast interne klachtenprocedure toepassen	Wordt toegepast (jv21)	✓
Aangaan gesprek met stakeholders over rol SSH& en studenten leveren bijdrage aan sociale en gezonde stad	Input gegeven over beleid gemeente. Interviews gehouden ihkv. Sociaal beheer.	✓
ARNHEM		
Inzet complex- en klantbeheerders	Worden ingezet (jv 21)	✓
Met partijen samenwerken bij vroegsignaledring problemen huurder	Studenten worden ondersteund en waar nodig doorverwezen (een nog fijner thuis) (jv21)	✓
Met huurders onderzoek naar realisatie ontmoetingsplek in gebouw Helix	Iom huurders worden ideeën voor creëren en beheren ontmoetingsruimte besproken (jv21); er komt geen ontmoetingsruimte, wel wordt gekeken naar aantrekkelijk maken entree (SSH&)	✓
Bij overlast interne klachtenprocedure toepassen	Wordt toegepast (jv21)	✓

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van SSH& zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Ondernemingsplan 2016-2020 Wonen is bewegen				
Ondernemingsplan 201-2025 Samen voor student & stad				

SSH& heeft haar naam in 2016 gewijzigd in SSH& (de statutaire naam is SSH& gebleven). Het &-teken ziet op de samenwerking met o.a. student, stad en onderwijs-organisaties.

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

Ondernemingsplan 2016-2020 Wonen is bewegen

“Wij zijn er voor studenten die op kamers willen. Studenten die een eigen plek zoeken, een thuis tijdens de studententijd. En met veel plezier kort of lang in Nijmegen of Arnhem willen wonen.”

Missie: SSH& is een actieve organisatie die staat voor voldoende, goede en betaalbare huisvesting en daarbij behorende dienstverlening voor studerende jongeren in Nijmegen en Arnhem en tevens voor verwante doelgroepen en personen die hier kort verblijven. SSH& streeft naar een optimale benutting van haar specifieke expertise door samenwerking met andere organisaties en woningcorporaties.

Basis voor het Ondernemingsplan Wonen is bewegen is het betaalbaar en goed huisvesten van studenten. Het Ondernemingsplan is gericht op het meebewegen met de veranderingen in de markt van de studentenhuishuizing in Nijmegen en Arnhem. Arnhem is daarbij een markt in ontwikkeling. In Nijmegen is SSH& al jaren een bekende naam.

Om het verandertempo van de doelgroep (nationale én internationale studenten) bij te houden zullen de diensten steeds meer online en op maat worden aangeboden. Daarbij zijn de beste prijs-kwaliteitsverhouding uitgangspunt en serviceverlening op maat.

De uitdagingen voor de looptijd van het Ondernemingsplan zijn gevat in vijf grote opgaven:

1. Studenten zijn steeds meer online:
Klantportaal en digitalisering gaan daarin mee.
2. De vraag verandert:
Omslag van bouwen naar beheren en van aanbod naar service op maat.
3. Nieuwbouw 900 eenheden:
Deels in beheer en deels in nieuwbouw in Arnhem en Nijmegen.
4. Risicobeheersing:
Verbreding risicomanagement gericht op het doen van de juiste dingen.
5. Aansluiting met studenten:
Gericht op aansluiting bij het gedrag van studenten van vandaag en morgen.

Het Ondernemingsplan Wonen is bewegen is begin 2018 geëvalueerd. Een van de speerpunten daaruit was de versterking van de service en dienstverlening. Dat leidde tot een nieuwe klantvisie met drie klantwaarden:

- * studentgedreven (studenten zijn leidend in alle acties);
- * gemakkelijk (meer online, minder regels); en
- * samen (stimuleren van het &-gevoel op de complexen).

Ondernemingsplan 201-2025 Samen voor student & stad

“SSH& beweegt flexibel mee in de wereld van studenten, waarin veel gebeurt. Wensen en behoeften veranderen, net zoals wetten en regels. Daarom is ons werk nooit klaar. Onze medewerkers zijn leergierig en staan open voor hun ontwikkeling. Als solide organisatie hebben we een goed fundament, maar kunnen we ook vooruit kijken.”

Missie: SSH& is een actieve, studentgedreven organisatie. We staan voor voldoende, goede en betaalbare huisvesting en bijbehorende dienstverlening voor studerende jongeren en bijpassende doelgroepen in Nijmegen en Arnhem. We benutten onze specifieke expertise door samenwerking met andere organisaties en woningcorporaties. We voelen ons verbonden met de maatschappelijke ontwikkelingen die spelen bij de student en in de stad.

Het werken aan verschillende ambities en in een goede balans gericht op genoeg woonaanbod voor de student blijft de belangrijkste prioriteit en is de basis voor het ondernemingsplan Samen voor student & stad.

De uitdagingen voor de looptijd van het ondernemingsplan zijn gevat in de thema's:

1. Beschikbaarheid:
focus op de internationale student; verbreding naar alle mbo-studenten en onderzoekers; groei met minimaal 1.200 kamers; investeren in bestaand woningaanbod; doorstroming ex-student;
2. Dienstverlening:
Studentgedreven; eenvoud, meer online; doorontwikkelen platforms; goede digitale dienstverlening en beantwoording van vragen; klantwaardering > 7,4; snelle beslissingen; opzet programma huurders betrokkenheid;
3. Betaalbaarheid en duurzaamheid:
Monitoren woonlasten; huren verhogen met inflatie; i.o.m. huurdersorganisatie extra huurinkomsten tbv nieuwbouw; (streef)huren vastleggen; sociale betalingsregeling en aanpak schulden; inzet op bewustwording en inzicht energieverbruik; ambitie CO2-neutraal in 2045; onderzoek naar alternatieve energiebronnen; inzet op circulariteit en klimaatadaptie; duurzame organisatie;
4. Kwaliteit:
Schoon, heel, veilig; verkennen variatie in servicepakketten; gelijke kans op wonen voor iedere student; goede mix in kamers met gedeelde voorzieningen en woningen; verbeteren gemeenschappelijke ruimten en directe woonomgeving voor ontmoeting; onderzoek participatie doorontwikkeling campus;
5. Maatschappelijke rol:
Oog voor welzijn individuele student; opbouw netwerk en vroegsignalering; inzet voor de student met extra zorg en begeleiding; wooncomplexen meer fysieke binding met de buurt; aandacht voor woonoverlast; maatschappelijke meerwaarde student laten zien en meer benutten bij kleinschalige projecten in stad en buurt.

Samenwerking staat daarbij centraal. Samen met de gemeenten, de onderwijsinstellingen, de studenten, partners en leveranciers en de woningcorporaties in Nijmegen en Arnhem wil SSH& haar doelen realiseren.

Daarbij wordt van de betrokken partijen een waardevolle bijdrage verwacht.

De klantwaarden: studentgedreven (studenten zijn leidend in alle acties); gemakkelijk (meer online, minder regels); en samen (stimuleren van het &-gevoel op de complexen) zijn uitgangspunt.

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

1. Prestaties van SSH&

TABEL 1: Het bezit (DAEB + niet-DAEB)

# = aantal woningen	2018	2019	2020	2021
# Huurwoningen	1.961	1.893	1.934	2.115
# Onzelfstandige wooneenheden	4.074	4.135	4.162	4.211
# Intramuraal (zorgvastgoed)	0	0	0	0
# Totaal woongelegenheden	6.035	6.028	6.096	6.326
% Onzelfstandig/intramuraal	0%	0%	0%	0%
# Garages/Parkeerplaatsen	263	263	251	251
# Maatschappelijk vastgoed	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	3	3	3	3
# Overig bezit	0	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	6.301	6.294	6.350	6.580

Naast bovengenoemd bezit beheert SSH& voor diverse partijen verhuureenheden: 2018: 869 eenheden; 2019: 788 eenheden; 2020: 894 eenheden; 2021: 894 eenheden.

Bronnen: gegevens corporatie.

TABEL 2: Mutaties in het bezit; zelfstandig en onzelfstandig

	2018	2019	2020	2021
Individueel verkocht	11	2	6	5
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt *	0	16	9	7
Nieuwbouw	0	48 *	83 (*)	217
Aankoop	0	17	0	25

*** Door ombouw appartementen Boeckstaetehof naar 3 kamers**

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 3A: Huurklassen zelfstandige eenheden

	2018	2019	2020	2021
t/m 300	137 (7%)	114 (6%)	116 (6%)	127 (6%)
300 t/m 350	333 (17%)	322 (17%)	232 (12%)	212 (10%)
350 t/m gr. HTS <23	608 (31%)	549 (29%)	677 (35%)	783 (37%)
Boven gr. HTS <23	883 (45%)	908 (48%)	909 (47%)	993 (47%)
totaal	1.961 (100%)	1.893 (100%)	1.934 (100%)	2.115 (100%)

Bron: gegevens corporatie

TABEL 3B: Huurklassen onzelfstandige eenheden

	2018	2019	2020	2021
t/m 200	1.303 (32%)	868 (21%)	333 (8%)	296 (7%)
200 t/m 250	1.019 (25%)	1.530 (37%)	1.707 (41%)	1.685 (40%)
250 t/m 300	611 (15%)	538 (13%)	749 (18%)	800 (19%)
300 t/m 350	489 (12%)	455 (11%)	624 (15%)	674 (16%)
Boven 350	652 (16%)	744 (18%)	749 (18%)	756 (18%)
totaal	4.074 (100%)	4.135 (100%)	4.162 (100%)	4.211 (100%)

Bron: gegevens corporatie

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling (DAEB)**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68; 2019 € 720,42; 2020: € 737,14; 2021: € 752,33

Per 1 januari 2022 verandert de 80-10-10% regel in 92,5-7,5%; Daarvan mag in de prestatieafspraken worden afgeweken tot 85-7,5-7,5%.

	2018	2019	2020	2021
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	3.364	3.404	3.781	3.762
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	3.187 (95%)	3.242 (95%)	3.658 (97%)	3.649 (97%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	5 (0,1%)	2 (0,1%)	3 (0,1%)	1 (0,1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	172 (4,9%)	160 (4,9%)	120 (2,9%)	112 (2,9%)
Oordeel Aw	akk	akk	akk	nnv

Bronnen: dvi's + Oordeelsbrieven Aw staatssteun

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen (DAEB)**Passend toewijzen**

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2018	2019	2020	2021
Aantal toewijzingen huurtoeslaggerechtigden	2.354	2.338	2.683	2.701
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	2.354 (100%)	2.338 (100%)	2.683 (100%)	2.701 (100%)
Oordeel Aw	akk	akk	akk.	nnv

Bronnen: dvi's + Oordeelsbrieven Aw

TABEL 6: Huurverhoging

	2018	2019	2020	2021
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (incl. huurharmonisatie)	2,4%	2,6%	2,6%	0%
Huursomstijging SSH&	1,35%	2,01%	2,6%	0%
Gemiddelde huurprijs totaal	€324	€327	€340	€345
<i>Onzelfstandige eenheden</i>	€256	€258	€274	€275
<i>Zelfstandige eenheden</i>	€442	€446	€453	€458
Gemiddelde huurkorting (totaal aantal eenheden)	-€100	-€96	-€90	-€85
Gemiddeld aantal huurders met korting	244	167	123	191

Bronnen:

Huursomstijging = Rijksbeleid. Voor de jaren 2018, 2019, 2020 inclusief huurharmonisatie. Voor 2021 exclusief huurharmonisatie.

Huurprijs is de kale huurprijs (inclusief huurkorting, exclusief servicekosten en huurtoeslag).

Een huurkorting wordt door SSH& toegepast zodat ook voor de jongere doelgroep <23 jaar woningen betaalbaar zijn onder de kwaliteitskortingsgrens.

Nadere toelichting

Bij de verhuur van shortstay-eenheden heeft SSH& leegstand van één maand. Er is geen aansluitende verhuur mogelijk. De kamer moet gegarandeerd weer leegkomen per aanvang van het nieuwe studiejaar voor de nieuwe lichte internationale studenten. In de afspraken met de onderwijsinstellingen werd hiervoor tot 2019 een leegstandcomponent opgevoerd in de servicekosten. Na 2019 zit deze niet langer in de servicekosten maar is er een opslag in de kale huur verwerkt en is ook als zodanig in het huurbeleid opgenomen. Dit verklaart de sprong in prijs voor de onzelfstandige eenheden na 2019.

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming (DAEB en niet-DAEB)

	2018	2019	2020	2021
Norm huurachterstand (%)	*	*	*	≤ 5%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	2,8%	3,8%	5,4%	7,9%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	1	0	0	0

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 08: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Onderhoud & Verbetering	-	-	-	-
Instandhoudingsindex	A	A	A	A
Technische woningkwaliteit	A	A	B	C
Ervaren woningkwaliteit	-	-	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021; - = geen score

TABEL 09: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Huurdersoordeel	A	A	A	A
Deelscore nieuwe huurders	B	B	B	B
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	A	A	A	A
Deelscore vertrokken huurders	B	B	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021

TABEL 10: Energie-index bezit zelfstandige eenheden

Energieprestatie (woningen)	2018	2019	2020	2021
Label A (EI= 0,6-1,2)	1.094 56%	734 38%	995 52%	1.181 56%
Label B (EI= 1,2-1,4)	121 6%	52 3%	52 3%	47 2%
Label C (EI= 1,4-1,8)	235 12%	670 35%	663 34%	663 31%
Label D (EI= 1,8-2,1)	297 15%	209 11%	140 7%	140 7%
Label E (EI= 2,1-2,4)	138 7%	204 11%	65 3%	65 3%
Label F (EI= 2,4-2,7)	30 2%	17 1%	15 1%	15 1%
Label G (EI > 2,7)	46 2%	5 0%	4 0%	4 0%
Onbekend	0 0%	2 0%	0 0%	0 0%

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 11: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Duurzaamheid	A	B	B	B
Deelletter energetische prestatie	A	B	B	C
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	-	A
Deelletter Isolatieprestatie	*	*	*	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021 (- = geen score; * = deelletter sinds 2021)