

Jaarverslag 2023



ontmoeten & verbinden & duwtje in de goede richting

Inhoud

1. Voorwoord.....	3
2. Samenvatting	5
3. Bestuursverslag.....	7
3.1 Onze belangrijkste resultaten	7
3.2 Bestuurder.....	9
3.3 Governance	10
3.4 Onze organisatie.....	11
3.5 Medezeggenschap.....	14
4. Onze ambitie in speerpunten.....	16
4.1 Onze inzet op beschikbaarheid	16
4.2 Onze inzet op dienstverlening.....	27
4.3 Onze inzet op betaalbaarheid	35
4.4 Onze inzet op duurzaamheid	39
4.5. Maatschappelijke rol: SSH& en haar partners	41
5. Onze krachtige organisatie.....	46
5.1 Algemeen.....	46
5.2 Financieel resultaat	46
5.3 Meerjarenprognose.....	48
5.4 Financiële continuïteit.....	48
5.5 Fiscale ontwikkelingen	49
5.6 Financieel beleid.....	50
5.7 Verbindingen en samenwerkingsverbanden.....	50
5.8 Risicomanagement.....	51
6. Raad van commissarissen.....	57

1. Voorwoord

In de goede richting...

De foto op de voorpagina van dit jaarverslag beeldt treffend uit waaraan we in 2023 veel aandacht besteedden. We zorgden ervoor dat studenten elkaar ontmoetten en even tijd namen voor een praatje. Samen eten verbindt!

Voor ons is het een kleine moeite om op een winterse middag een uitnodigend plekje te creëren op het terrein van een complex, maar voor studenten maakt het een groot verschil. Onderzoeken wijzen het uit en ook wij merken het; veel jongeren ervaren eenzaamheid en mentale klachten. Met onze actie 'Samen de winter door' moedigden we 'verbinden en ontmoeten' aan, waarmee we onze huurders een duwtje in de goede richting gaven.

“Voor ons is het een kleine moeite om op een winterse middag een uitnodigend plekje te creëren.”

Dat we ook zelf in de goede richting gaan, bewijzen de resultaten van de mid-term review van ons ondernemingsplan 2021 t/m 2025 'Samen voor student en stad'. Deze mid-term review voerden we dit verslagjaar uit. De conclusie is dat het roer niet om hoeft. We kunnen ons ondernemingsplan koersvast blijven volgen. Wel vragen de veranderende wereld om ons heen en de huidige roerige tijd, om een aantal accenten aan te brengen. Zo zetten we de komende jaren in op vergroting van ons aanbod, sociaal beheer en community-vorming, verbetering van het klantbedieningsconcept en verbreding van het duurzaamheidsbeleid. Aan het einde van 2023 konden we al wat mooie resultaten melden. Zo leverden we de nodige inspanningen om ons woonaanbod te vergroten. Dit betaalt zich in het voorjaar van 2024 al uit met de ingebruikname van twee complexen in Nijmegen. Ze zijn samen goed voor een groei van ons aanbod met 228 tijdelijke woningen.

En voor 2024 hebben we nog meer vastgoedprojecten in voorbereiding, net zoals mooie plannen voor verbetering van de dienstverlening aan onze huurders, duurzaamheid en acties op de thema's

“We hebben helaas te maken met heel veel (politieke) onzekerheden.”

eenzaamheid, (woon)overlast en mentaal welzijn. We hebben stevige ambities, we willen vooruit in de goede richting. Maar kunnen we dit ook? Deze vraag doemt op, want we hebben helaas te maken met heel veel (politieke) onzekerheden. De val van het kabinet leidde

tot uitstel van wet- en regelgeving. En wanneer is er een nieuw kabinet? Bij het schrijven van dit voorwoord, zitten de vier formerende partijen BBB, VVD, PVV en NSC nog steeds om de formatietafel.

En welke gevolgen heeft straks het nieuwe kabinetsbeleid voor bijvoorbeeld de bouwproductie, de investeringsruimte van de corporatiesector, de financiële situatie van studenten, de betaalbaarheid van de kamers, het aantal internationale studenten en de doorstroommogelijkheden van afgestudeerden? Naast de binnenlandse perikelen, hebben we helaas ook buiten onze landsgrenzen te maken met tragische gebeurtenissen; oorlogen en conflicten die impact hebben op onze samenleving en onze sector.

In deze onzekere tijden is 'richting geven' meer dan ooit gevraagd. Met het leggen van accenten brengen we die focus aan. En daarnaast zorgen we er ook voor dat we flexibel en wendbaar zijn en blijven, zodat we - als het nodig is - tijdig en effectief kunnen reageren op veranderingen. Ik besef dat dit én de onzekere tijd veel vragen van onze medewerkers, maar ik weet zeker dat we samen de goede richting kunnen voortzetten. Dit vertrouwen is onder meer gestoeld op het rapport dat de CultuurClub in 2023 opleverde. De CultuurClub - bestaande uit een groep van 12 medewerkers - boog zich over de vraag hoe we onze cultuur verder kunnen versterken.

Het rapport beschrijft waar we al goed in zijn bij SSH& en waar kansen liggen voor verbetering. Wat mij betreft toont het rapport aan dat medewerkers in staat zijn kritisch naar de organisatie en naar zichzelf te kijken, in relatie tot dat wat de omgeving van ons vraagt.

“Medewerkers zijn in staat kritisch naar de organisatie en naar zichzelf te kijken.”

In 2024 gaan we verder met het vervolg van het cultuurtraject én natuurlijk ook met alle andere speerpunten in ons ondernemingsplan. Gewoon koersvast in de goede richting...

Nijmegen, april 2024

Kees Stunnenberg,
directeur-bestuurder

2. Samenvatting



BIJ SSH& HEBBEN WE VIJF SPEERPUNTEN. HIER ZIE JE DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN DIE WE IN 2023 OP ELK PUNT BEHAALDEN

Dit is SSH& 2023 IN BEELD

"BIJ SSH& ZETTEN WE ONS IN VOOR VOLDOENDE, BETAALBARE WOONRUIMTE VOOR STUDENTEN"

BESCHIKBAARHEID



- 48,3% REGULIERE STUDENTEN
- 46,9% INTERNATIONALE STUDENTEN
- 4,4% GUESTHOUSE
- 0,4% PROMOVENDI



INSCHRIJVINGEN IN 2023



- 89% NIEUW BIJ SSH&
- 8% HUURDER DIE WIL VERHUUZEN
- 3% ZOEKT WOONRUIMTE MET PARTNER

EVALUATIE WOONRUIMTEVERDELING



BETAALBAARHEID



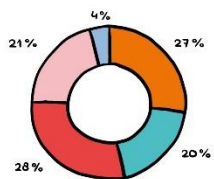
- € 29 AFLOSSING / INVESTERING
- € 22 PERSONEELSUITGAVEN
- € 25 ONDERHOUDSUITGAVEN
- € 11 OVERIGE BEDRIJFSUITGAVEN
- € 9 RENTE-UITGAVEN
- € 4 OVERIGE BELASTINGEN

KALE HUUR ZELFSTANDIGE EENHEDEN



- >€ 453
- € 350 1/2 - € 453
- € 300 1/2 - € 350

KALE HUUR ONZELFSTANDIGE EENHEDEN



- >€ 350
- € 300 - € 350
- € 250 - € 300
- € 200 - € 250
- <€ 200



FINANCIËEL RESULTAAT

BEDRAGEN x 1000 EURO

NETTO RESULTAAT EXPLOITATIE VASTGOEDPORTEFEUILLE	€ 12.535,00
NETTO RESULTAAT VERKOOP VASTGOEDPORTEFEUILLE	€ 90,00
WAARDEVERANDERINGEN VASTGOEDPORTEFEUILLE	€ -21.485,00
NETTO RESULTAAT OVERIGE ACTIVITEITEN	€ -67,00
OVERIGE ORGANISATIEKOSTEN	€ -893,00
KOSTEN OMTRENT LEEFBAARHEID	€ -598,00
FINANCIËLE BATEN EN LASTEN	€ -1.944,00
VENNOOTBELASTING EN RESULTAAT DEELNEMINGEN	€ -3.040,00
RESULTAAT NA BELASTINGEN	€ -15.403,00

WE VROEGEN COMPENSATIE AAN VOOR HUURDERS VOOR DE HOGE ENERGIEKOSTEN

DIENTVERLENIING

VRAGEN AAN SSH&



14.435



20.806



10.340
REPARATIE-
VERZOEKEN

"BU ONS MAAK JE VRIENDEN VOOR HET LEVEN.
ERVAAR JE 101 'EERSTE KEREN'"

CIJFERS VAN HUURDERS



7,8

NIEUWE
HUURDERS



8,0

HUURDERS
MET EEN
REPARATIEVERZOEK



7,7

VERTROKKEN
HUURDERS

ONZE MAATSCHAPPELIJKE ROL

"WE HEBBEN AANDACHT VOOR LEEFBAARHEID,
STUDENTENWELZIJN & WOONOVERLAST"

SAMENWERKEN MET PARTNERS



WE VIERTEN ONS 100^e OVERLEG
MET SPH



TRAINEN
VAN
MEDEWERKERS



AANDACHT VOOR
EENZAAMHEID
IN VERSCHILLENDE
COMPLEXIVITEITEN



MID-TERM REVIEW
ONDERNEMINGSPLAN

LEES ONS
ONDERNEMERSPLAN



SCAN ME



AANDACHT VOOR
BRANDVEILIGHEID
EN GELUIDSOVERLAST

DUURZAAMHEID



+45

EXTRA ZONNEPANELEN OP
TWEË STADSPANDEN IN ARNHEM



STIMULEREN
HYBRIDE WERKEN



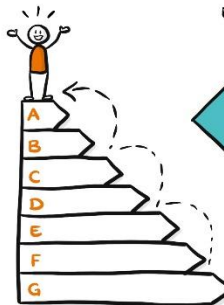
ENERGIEBESPARING
TIJDENS STOOKSEIZOEN



ENERGIEFIXERS



VOUCHERACTIE



SSH&
BESPAAR JE MEE?

AL DIT WERK
VERZETTEN WE MET
68 MEDEWERKERS!

BENIEUWD NAAR HET HELE VERHAAL?
LEES ONS JAARVERSLAG



SCAN ME



3. Bestuursverslag

Samen voor student en stad'

Wij gunnen studenten de mooiste tijd van hun leven tijdens hun studententijd. 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. Dit doen we met oog en oor voor wat de beide steden van ons vragen. De titel van ons ondernemingsplan 2021 - 2025 luidt dan ook 'Samen voor student en stad'.

Vanuit dit ondernemingsplan werken we aan onze 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.

Onze missie is in het ondernemingsplan vertaald in een ambitie die een vijftal speerpunten omvat. Ook in 2023 wisten we op alle speerpunten aansprekende en mooie resultaten te behalen.

3.1 Onze belangrijkste resultaten

Speerpunt 1 – Beschikbaarheid

Het beste woonaanbod voor studenten in Nijmegen en Arnhem

Ook in 2023 pakten we weer kansen om ons aanbod voor studenten te vergroten. Het is onze ambitie om van 2021 t/m 2030 minimaal 1.200 eenheden toe te voegen aan ons woonaanbod: 1.000 in Nijmegen en 200 in Arnhem. Om dit waar te maken werkten we aan diverse projecten, waarbij we al mooie mijlpalen vierden.

In Arnhem namen we per 1 juli twee panden in beheer van collega-corporatie Vivare. Hiermee kregen we er in de Gelderse hoofdstad 21 kamers bij. De panden liggen aan de Eusebiusbuitensingel en de Rozenstraat.

In Nijmegen zetten we in 2023 grote stappen met de projecten NDW21 (complex Urban) en campus Radboud Universiteit (complex Nemea). Met het project NDW21 voegen wij in het gebied Winkelsteeg 79 tijdelijke studentenwoningen toe aan ons aanbod. De verhuur start in februari 2024. Bij het project op de campus van de Radboud Universiteit gaat het om 149 tijdelijke studentenwoningen. De eerste studio's in het complex Nemea gaan begin maart 2024 in de verhuur. In deze beide tijdelijke complexen kunnen de komende 15 jaar studenten wonen in een zelfstandige eenheid.

In 2023 gingen we ook verder met de ombouw van de driekamerappartementen van Boeckstaetehof tot kamers en de ombouw van de voormalige complexbeheerderskantoren. In Boeckstaetehof bouwden we vijf appartementen om tot 15 kamers. Tot eind 2023 realiseerden we zo 219 kamers. En de ombouw van de complexbeheerderskantoren werd dit jaar afgesloten met een vijfde extra woning in het complex Jacob Canisstraat.

Daarnaast werkten we vol energie verder aan een aantal Nijmeegse nieuwbouwprojecten waarmee we ons aanbod de komende jaren flink verhogen.

Het gaat hierbij om de projecten Hezelpoort (Duet; 40 eenheden), GGD-locatie (192 eenheden), Spoorstraat Lent (300 eenheden) en het stationsgebied Goffert (100 eenheden).

Speerpunt 2 – Dienstverlening

Ervaren van 101 eerste keren: Studentgedreven, Gemakkelijk, Samen

Leefbaarheid, ontmoeten en onderlinge binding; deze thema's hadden in 2023 onze speciale aandacht, want ook wij signaleren een toename van eenzaamheid en psychische problematiek onder studenten. In de wintermaanden organiseerden we zinvolle en leuke acties op de complexen onder de veelzeggende titel 'Samen de winter door'; van Friet&Meet, Meet&Eat, Friet&Poffertjes tot brieven en rozen op Valentijnsdag. Zo zorgden we ervoor dat studenten elkaar ontmoetten. Maar ook een speeddate evenement, een balkonbingo en het gezamenlijk aanleggen van moestuinen zijn mooie voorbeelden van hoe onze beheerders 'ontmoeten en binding' faciliteerden.

Mentale gezondheid stond dit jaar eveneens centraal. In het najaar organiseerden we samen met studenten en ketenpartners acties om dit onderwerp onder de aandacht te brengen. En onze klantbeheerders volgden de vierdaagse training 'Youth Mental Health First Aid'. Hiermee werden ze onder meer getraind in het beter herkennen van signalen van mentale problematiek. Dit zorgt ervoor dat we sneller de juiste hulp kunnen inschakelen. Zo zetten ook wij ons in voor het welzijn van studenten.

Speerpunt 3 – Betaalbaarheid en duurzaamheid

Een brede benadering van woonlasten en duurzaamheid

We voeren al jaren een gematigd huurprijsbeleid en zorgen met huurkortingen voor betaalbaar wonen voor de jongere studenten. Bij de zorg voor betaalbaar wonen hoort een brede blik op de totale woonlasten; huur én servicekosten. We zorgen met investeringen in duurzaamheid voor lagere energielasten. Zo liggen er nu ruim 7.300 zonnepanelen op onze daken en sloten we dit jaar het complex Nestor aan op het nieuwe warmtenet (Warmte Koude Opslag) van het Radboudumc. Ook bereidden we de aansluiting voor van het complex Sterrenbosch op de Warmte Koude Opslag van de Radboud Universiteit.

Naast onze investeringen in energiebesparende technieken, investeerden we ook in gedragsverandering en bewustwording van het energieverbruik bij onze huurders die van invloed zijn op de betaalbaarheid van de woonlasten. We lieten studenten ervaren hoe je ook zelf - met eenvoudige middelen - kunt bijdragen aan een duurzame woonomgeving. We organiseerden een voucheractie voor de complexen en panden die gemiddeld het meeste energie verbruiken en/of minder goed geïsoleerd zijn. Het was een groot succes; 763 studenten plaatsten een order! Zij kozen voor ruim 31.000 euro meer dan 2.700 artikelen uit waarmee energie kon worden bespaard; van radiatorfolie en led lampen tot douchecoaches en deurborstels. En bij zo'n 52 stadspanden plaatsten we een zogenaamde P1-meter in de meterkast, waarmee huurders real-time hun gas- en elektraverbruik kunnen monitoren. Dat zet zeker aan tot gedragsverandering en meer bewustwording.

Speerpunt 4 – Kwaliteit

Een goede kwaliteit van producten en diensten passend bij de klant

Studenten een passende kamer bieden van een goede kwaliteit, dat is waar we voor staan. In 2023 werkten we dit uitgangspunt uit in een nieuw kwaliteitsbeleid. In dit beleid, dat in juni werd vastgesteld, vertalen we de klantwensen naar concrete eisen voor ons bezit; voor nieuwbouw en bestaand bezit en voor zelfstandige en onzelfstandige eenheden. Naast een basiskwaliteitsniveau en een aanvullend kwaliteitsniveau, biedt het beleid de huurder op onderdelen ook keuzemogelijkheden, want we vinden dat de student wat te kiezen moet hebben.

Kwaliteit heeft ook te maken met een goede verdeling van ons woonaanbod. In mei 2023 stelden we het woonruimteverdeelsbeleid vast dat heldere regels geeft over hoe we ons aanbod eerlijk verdelen. Loting (in 2020 ingevoerd) is als verdeelmechanisme in het beleid verankerd. Dit garandeert een eerlijke verdeling, want het biedt studenten gelijke kansen.

Naast eerlijk is ons woonruimteverdeelsbeleid ook gebaseerd op de uitgangspunten 'toegankelijk' en 'gemakkelijk'. We willen dat een woningzoekende en onze zittende huurder op een toegankelijke manier ons aanbod kunnen vinden en dat de spelregels van de verdeelmethode begrijpelijk en gemakkelijk uit te leggen zijn.

Speerpunt 5 – Onze maatschappelijke rol Verbonden met student en stad

Zoals hierboven onder speerpunt twee vermeld, hebben we oor en oog voor het welzijn van studenten. En dat betekent dat we steeds meer de samenwerking zoeken met zorg- en welzijnsinstellingen. In 2023 breidden we ons netwerk in de beide steden uit. En om ervoor te zorgen dat onze medewerkers snel kunnen schakelen bij overlast en zorgvragen stelden we dit jaar een sociale kaart op. Hierop staan de contactgegevens van al onze netwerkpartners overzichtelijk weergegeven. Ook bundelden we de krachten met andere studentenhuysvesters. Zij hebben immers met dezelfde problematiek van doen. Dit resulteerde in de oprichting van een werkgroep in Kencesverband waarin kennisdeling centraal staat.

3.2 Bestuurder

Twee lagen sterk

SSH& kent al jaren een tweelagen bestuursmodel met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. Kees Stunnenberg vervult sinds 14 februari 2015 de functie van directeur-bestuurder. Zijn taken, bevoegdheden, rechten en verplichtingen zijn vastgelegd in een bestuurdersovereenkomst. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de realisatie van de strategie, financiering, beleid, resultaten en de continuïteit van SSH&. De strategie en doelstellingen zijn vastgelegd in het Ondernemingsplan 2021 t/m 2025 'Samen voor student en stad'.

Beloning & dienstverband

De raad van commissarissen stelt de beloning van de directeur-bestuurder vast. De beloning voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT); het exacte bedrag is te vinden in de jaarrekening. Volgens de Woningwet mogen corporatiebestuurders voor maximaal vier jaar worden benoemd. Hierna volgt een herbenoeming van (steeds) maximaal vier jaar. De benoeming van directeur-bestuurder Kees Stunnenberg is ingegaan vóór invoering van de nieuwe Woningwet; hij heeft een contract voor onbepaalde tijd.

Toezichthouder, werkgever & klankbord

De raad van commissarissen is werkgever van het bestuur, houdt toezicht op het functioneren van SSH& en heeft de rol van klankbord voor de bestuurder. De raad telt vijf leden.

Meer weten over onze raad van commissarissen? Blader dan door naar hoofdstuk 6. Daar doet de raad verslag.

Nevenfuncties directeur-bestuurder

In de SSH&-statuten staat welke functies strijdig zijn met die van directeur-bestuurder. Om ieder risico op belangenverstremming te voorkomen, is in het reglement Bestuur afgesproken dat de raad van commissarissen vooraf nevenfuncties van de directeur-bestuurder moet goedkeuren.

In 2023 was Kees Stunnenberg behalve directeur-bestuurder van SSH& uit hoofde van zijn functie ook bestuursvoorzitter van Kences, de brancheorganisatie van studentenhuisvesters.

Nooit uitgeleerd

De wereld om ons heen verandert continu. Politieke, sociale en economische ontwikkelingen hebben invloed op de corporatiewereld en het onderwijs. Denk aan veranderende wet- en regelgeving, internationalisering van het onderwijs, hoge duurzaamheidsambities, intensievere samenwerking met bewoners en partners en een steeds grotere roep om risicobeheersing, efficiency en verantwoording. Dit vraagt om actuele kennis en up-to-date-vaardigheden. Sinds 1 januari 2015 zijn bestuurders en commissarissen van woningcorporaties verplicht tot permanente educatie (PE). Een bestuurder moet over een periode van drie kalenderjaren in totaal 108 PE-punten behalen. In de periode 2021 tot en met 2023 behaalde Kees Stunnenberg in totaal 223,5 PE-punten.

3.3 Governance

Compliant in 2023

We gingen dit jaar van start met geactualiseerde statuten, reglementen en beleidsstukken treasury; reglement raad van commissarissen, reglement auditcommissie, reglement selectie- en remuneratiecommissie, reglement bestuur, reglement financieel beleid en beheer en de financieringsstrategie. Hiermee zijn we weer helemaal in lijn met wet- en regelgeving. Ook het gewijzigde reglement van de Commissie van Toewijzing werd begin 2023 ingevoerd. En op het einde van het jaar werd het treasury- en beleggingsstatuut op een aantal punten geactualiseerd. Goedkeuring van het statuut door de raad van commissarissen volgde op 27 november.

Inkoop- en aanbestedingsbeleid actueel en goedgekeurd

In de Governancecode woningcorporaties is opgenomen dat bestuur en raad van commissarissen een visie hebben op opdrachtgeverschap en het beleid van aanbestedingen. In 2021 werd de visie op opdrachtgeverschap door de raad van commissarissen goedgekeurd. Het aanbestedingsbeleid van SSH& dateerde uit 2018 en was met name gericht op het aanbesteden. Het inkoopproces omvat echter meer en daarom was het noodzakelijk een nieuw inkoop- en aanbestedingsbeleid op te stellen dat aansluit bij de visie op opdrachtgeverschap. Het nieuwe inkoop- en aanbestedingsbeleid werd opgesteld en kreeg in het najaar van 2023 de goedkeuring van de raad van commissarissen.

Nieuwe wet, nieuwe Klokkenluidersregeling

Op 18 februari 2023 trad de Wet bescherming klokkenluiders (Wbk) (grotendeels) in werking. Deze wet verving de Wet Huis voor klokkenluiders. In de nieuwe wet zijn meer regels vastgelegd over wat er ten minste in een Klokkenluidersregeling moet staan. Dit betekende dat ook onze Klokkenluidersregeling van 2017 aangepast moest worden. We pakten dit op en op 27 november keurde de raad van commissarissen de gewijzigde Klokkenluidersregeling goed. Mooi op tijd, want uiterlijk 17 december moest de Klokkenluidersregeling voldoen aan de nieuwe regelgeving.

Integer doen & laten

SSH& heeft een integriteitscode waarin staat hoe we omgaan met onze woningzoekenden, bewoners (klanten), zakelijke relaties, eigendommen en elkaar.

En de klokkenluidersregeling beschrijft bij wie (vermoedens van) misstanden, integriteitsschendingen en onregelmatigheden kunnen worden gemeld. In 2023 werden geen meldingen gedaan van schending van de integriteitscode, misstanden of onregelmatigheden binnen SSH&.

3.4 Onze organisatie

Krachtig in lijn

SSH& kenmerkt zich door een lijnorganisatie die goed aansluit op de opgaven. De organisatie kent een kleine stafafdeling (bestuursassistent, beleidsadviseur, HR-adviseur en HR medewerker), drie afdelingen en een onafhankelijke concerncontroller. De drie afdelingen zijn Wonen, Vastgoed en Bedrijfsvoering. Specifieke beleidsvorming beleggen we bij de afdelingen zelf. Ook de ondersteunende functies organiseren we in de lijn. Zo maken I&A en Facilitaire zaken deel uit van het takenpakket van de afdeling Bedrijfsvoering. Marketing en Communicatie zijn bij de afdeling Wonen belegd.

Elke afdeling staat onder leiding van een manager. Deze drie managers vormen samen met de directeur-bestuurder het managementteam (MT) van SSH&.

Het MT heeft dit jaar een personele wisseling gehad. De Manager Wonen viel in januari uit en besloot uiteindelijk niet meer terug te keren naar SSH&. Deze functie wordt vanaf maart 2023 tijdelijk waargenomen door een interimmanager.

De concerncontroller bewaakt de continuïteit van SSH& en ziet toe op governance en een zo goed mogelijk financieel en bedrijfseconomisch functioneren. Tevens is de concerncontroller verantwoordelijk voor het kritisch bewaken en toetsen van (voorgenomen) bedrijfsactiviteiten van de organisatie. De concerncontroller is sparring- en gesprekspartner voor de directeur-bestuurder, het MT en de raad van commissarissen.

Ons MT per 31 december 2023

Kees Stunnenberg
Directeur-bestuurder

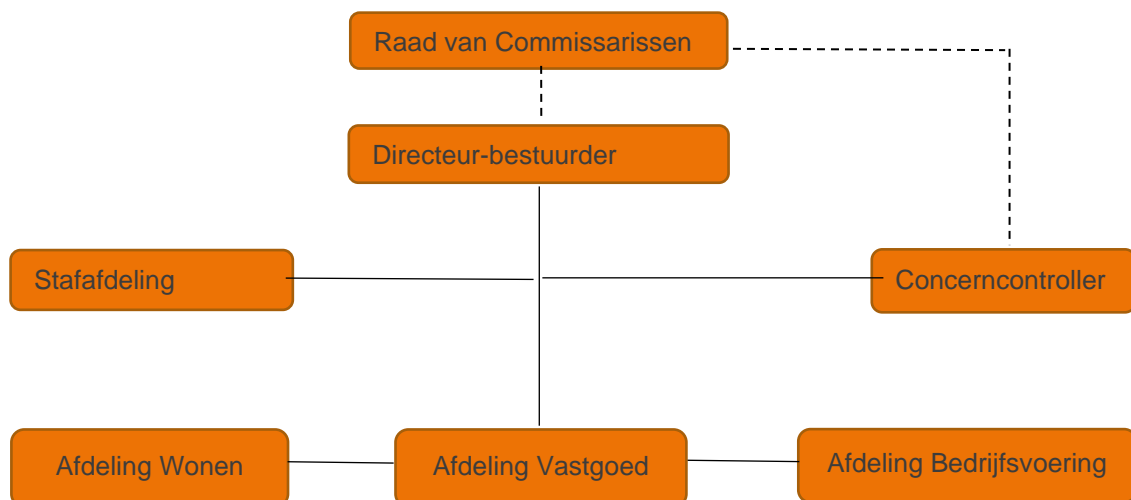
Moniek Derks
Manager Vastgoed

Jan-Willem de Bruijn
Manager Bedrijfsvoering

Tom Ramakers
Manager Wonen a.i.

Hieronder is de organisatie weergegeven in een organogram.

Organisatieschema december 2023



Onze medewerkers

2023 kende een aantal personele mutaties. Van acht medewerkers namen we afscheid. Drie van deze medewerkers gingen met (vervroegd) pensioen. De overige medewerkers vonden een baan elders of gingen weer een studie volgen. Er startten in 2023 ook acht nieuwe medewerkers. Zij vervingen de vertrekkende medewerkers en iemand startte met een traineeship.

We sloten het jaar 2023 af met 68 medewerkers, 61,3 fte, een groei van 0,9 fte ten opzichte van eind 2022. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers daalde met 1 jaar tot 44 jaar.

Hieronder een verdeling van het personeelsbestand per afdeling.

Afdeling	Aantal	Aantal Vrouw	Aantal Man	fte	Gemiddelde leeftijd
Wonen	28	17	11	24,8*	37
Bedrijfsvoering	14	6	8	13,1	44
Vastgoed	20	4	16	18,9	53
Staf	2	2	0	1,7	59
Control	1	1	0	0,8	43
HR	2	2	0	1,2	49
Directeur-bestuurder	1	0	1	1,0	55
TOTAAL	68	32	36	61,3	44

* De Beleidsadviseur Strategie & Wonen werkt voor 0,22 fte bij de stafafdeling

Daarnaast huurden we enkele medewerkers in via bureaus voor specialistische projectondersteuning. Deze tellen niet mee in de interne bezetting in bovenstaande tabel.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim was in 2023 nog steeds hoog, maar lager dan de voorafgaande 2 jaar. Onderstaand overzicht geeft de verzuimpercentages van de afgelopen 3 jaar weer.

Jaar	2023	2022	2021
Percentage	6,9%	8,2%	8,5%

Gedurende het jaar werd het verzuim elke maand wat lager. Een groot deel van het verzuim werd bepaald door langdurig verzuim (langer dan 6 weken). De meeste medewerkers die langdurig verzuimden zijn inmiddels weer hersteld.

HR cyclus

In 2023 doorliepen alle medewerkers de HR gesprekscyclus. Dit betekent minimaal een doelstellingsgesprek in januari en een voortgangsgesprek in juli met de leidinggevende, volgens een daarvoor opgesteld format. Het plan was om deze cyclus in 2023 te evalueren. Dit is echter niet gelukt en staat nu voor 2024 op de agenda.

Strategische personeelsplanning

Om het medewerkersbestand toekomstproof te houden voerden we weer een strategische personeelsplanning uit. Dit jaar wederom een verkorte versie met vooral aandacht voor de teamanalyses en organisatieanalyse. Naar aanleiding hiervan formuleerden we actiepunten voor de komende jaren.

Cultuur

Begin 2023 ging een werkgroep met 12 collega's - de zogenaamde CultuurClub - aan de slag met het in kaart brengen van de cultuur van SSH&. De CultuurClub kwam tot vier cultuurwaarden en bracht de huidige en gewenste situatie hieromtrent in kaart.

Dit alles was verwerkt in een adviesrapport dat in mei aan alle collega's werd gepresenteerd.

Vervolgens is het advies in het MT besproken en ging een afgeleide projectgroep aan de slag met het maken van een plan van aanpak voor het vervolg; welke lading wordt er aan de waarden gegeven en welke actiepunten gaan we wanneer oppakken? Dit wordt in 2024 verder uitgewerkt.

2023: Jaar van de vitaliteit!

Op basis van onder andere de resultaten uit het Periodiek Medisch Onderzoek stelden we een Vitaliteitsprogramma op dat we gedurende het jaar 2023 uitvoerden. Alle thema's uit de Vitaliteitsschijf van Vijf kwamen aan bod (fysiek welzijn, sociaal welzijn, mentaal welzijn, spiritueel welzijn en bewustzijn). Alle medewerkers konden deelnemen aan diverse workshops, acties en initiatieven.

Integriteit en ongewenst gedrag

De vertrouwenspersoon voor integriteit en ongewenste omgangsvormen is dit jaar door één medewerker benaderd voor een luisterend oor en advies.

We besloten om een training integriteit en (on)gewenst gedrag te organiseren voor alle medewerkers, om deze thema's (weer) onder de aandacht te brengen. Deze training vindt in 2024 plaats. In het eerste kwartaal start eerst een gezamenlijk deel voor de hele organisatie en later volgen workshops in kleine groepen.

Naar aanleiding van het onderzoek van het programma Nieuwsuur naar de verhuur van privé-woningen door commissarissen en bestuurders van woningcorporaties, inventariseerden we risicogericht het bezit van vastgoed naast de eigen woning bij medewerkers. Hierbij kwamen geen risico's op belangenverstremming naar voren.

SLIM samenwerken – leren en ontwikkelen

Het project SLIM samenwerken kreeg het afgelopen jaar handen en voeten. Het is een samenwerkingsproject van 12 woningcorporaties in de regio, gericht op regionaal leren & ontwikkelen, mede mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In oktober ging de Regio Academie bij SSH& live, een online leerportaal voor alle medewerkers. Ook werden alle medewerkers uitgenodigd om een talentmeting te doen en hierover in gesprek te gaan met een coach. Bijna een derde van de medewerkers meldde zich hiervoor aan.

Talent benutten van onze doelgroep

Wij bieden onze studenten graag de mogelijkheid om bij ons stage te lopen, een afstudeeronderzoek te doen of een project uit te voeren, want we kunnen veel van ze leren. Studenten hebben een frisse blik, goede ideeën, verrassende inzichten en beschikken over de meest actuele kennis van bepaalde onderwerpen. Bovendien leren we onze doelgroep door het contact op de werkvloer nog beter kennen. Dit jaar liepen twee studenten van de HAN stage bij ons. Deze studenten voerden onderzoeken uit voor de afdelingen Wonen en Bedrijfsvoering. Ook hadden we enkele malen een groepje studenten Facility Management over de vloer. Zij voerden een project voor Wonen uit. Daarnaast werkten dit jaar acht werkstudenten op flexibele basis bij ons. Zij verrichtten werkzaamheden voor de afdelingen Wonen en Bedrijfsvoering.

3.5 Medezeggenschap

SSH& kent een actieve ondernemingsraad die drie leden telt. We zien de ondernemingsraad niet alleen als overleg- en sparringpartner, maar ook als een orgaan dat zorgt voor de noodzakelijke tegenspraak.

Samenstelling

In 2023 waren er geen personele wisselingen binnen de ondernemingsraad. Wel waren er verkiezingen gepland, omdat de zittingstermijn van twee leden afliep. Zij stelden zich herkiesbaar. Aangezien zich geen extra kandidaten meldden, waren verkiezingen niet nodig. Per 28 maart konden de twee leden voor vier jaar verder.

Onze ondernemingsraad per 31 december 2023

Marjolijn Infantes - voorzitter
Ko Roelofs
Irene Bessels

Scholing

Volgens de afspraken tussen directeur-bestuurder en ondernemingsraad kunnen de leden van de ondernemingsraad jaarlijks vijf dagen besteden aan scholing. De ondernemingsraad maakte gebruik van deze mogelijkheid. Alle leden namen deel aan de cursus communicatie met de achterban. Naar aanleiding van de cursus stelt de ondernemingsraad een communicatieplan op.

Communicatie met de achterban

In 2023 is op diverse momenten met de achterban gecommuniceerd, onder meer naar aanleiding van instemmingsverzoeken en adviesaanvragen van de directeur-bestuurder. Dit gebeurde zowel via polls op intranet, bevraging van diverse collega's als door een inloopbijeenkomst. De ondernemingsraad plaatste maandelijks een overzicht op intranet van de onderwerpen die tijdens het eigen, wekelijkse overleg zijn besproken. Ook gaf de ondernemingsraad tijdens de jaarlijkse SSH&-kerstmarkt een presentatie over zijn werkzaamheden. Dit deed de raad op een speelse manier via een memory-spel. De aandachtspunten die medewerkers noemden, zijn door de leden van de ondernemingsraad genoteerd om in het nieuwe jaar met de directeur-bestuurder te bespreken.

Instemmingsverzoeken en Adviesaanvragen

De directeur-bestuurder vroeg, en kreeg, in 2023 instemming op de volgende onderwerpen: de offerte RI&E, de Lief- en leedregeling, het Privacybeleid en de Klokkeluidersregeling. Enkele onderwerpen waarop de ondernemingsraad instemmingsrecht heeft, zijn in het najaar besproken en krijgen een vervolg begin 2024. Dit zijn de Werkwijzer cameratoezicht, de Werkwijzer omgaan met agressie door derden en het Beleid Roken, Alcohol, Medicijnen en Drugs. Over het onderwerp Agressie door derden organiseerde de ondernemingsraad begin oktober een inloopbijeenkomst om te peilen hoe collega's dit onderwerp beleven.

De ondernemingsraad gaf een positief advies op de benoeming van een nieuwe commissaris in de raad van commissarissen en de uitkomst van de midterm-review van het meerjarige ondernemingsplan. Ook de collectieve vrije dagen 2024 lagen ter advisering bij de ondernemingsraad. De ondernemingsraad bracht hierbij onder de aandacht dat het in tijden van hybride (thuis)werken wellicht mogelijk is deze dagen niet langer op te leggen. De directeur-bestuurder heeft mogelijke tussenvormen overwogen.

Uiteindelijk besloot hij om SSH& op de voorgenomen dagen toch te sluiten, om niet in roosterproblemen te komen en alle collega's, ook zij die niet thuis kunnen werken, gelijk te behandelen.

Alle adviesaanvragen en instemmingsverzoeken zijn besproken in een overlegvergadering.

Overleggen van de ondernemingsraad met de directeur-bestuurder

In 2023 overlegde de ondernemingsraad zeven keer met de directeur-bestuurder. Vier reguliere overlegvergaderingen en drie extra overleggen zorgden voor een volle agenda voor de drie leden. In het begin van het jaar lichtte de directeur-bestuurder in een extra overleg het aanwijzingsbesluit van de werkkostenregeling 2023 toe. In juni stond de offerte voor de nieuw uit te voeren Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) op de agenda van een extra overleg, en begin oktober de aangepaste Klokkenluidersregeling.

Vast agendapunt in de reguliere overlegvergadering is het onderwerp 'HR'. De HR-adviseur was aanwezig bij de overleggen met de ondernemingsraad. Onderwerpen die dit jaar onder dit agendapunt aan de orde kwamen waren onder meer de vacatures, het ziekteverzuim, voortgang van het vitaliteitsprogramma en het cultuurtaject, en de jaarlijkse strategische personeelsplanning die weer op de agenda van het MT stond. De vastgestelde verslagen van de raad van commissarissen werden eveneens met de ondernemingsraad gedeeld. Ze vormen een vast agendapunt in de overleggen. Verder werd de ondernemingsraad geïnformeerd over de Rapportage Klokkenluidersregeling 2022 en de Arborapportage 2022, en stond tweemaal de Algemene gang van zaken op de agenda ('artikel 24-vergadering').

Een ander onderwerp was de wijze van communiceren vanuit de overlegvergaderingen en de invulling van de Werkkostenregeling, waaronder het Fietsplan en de kerstbomen die SSH& elk jaar aan haar medewerkers verstrekt. Over de wijze van communiceren hield de OR een poll via intranet, evenals over de kerstbomen. De mening van medewerkers kon zo worden meegenomen in de besprekingen en adviezen. Onderwerpen die de ondernemingsraad in het bijzonder onder de aandacht van de directeur-bestuurder bracht waren signalen van werkdruk, de (landelijke) aandacht voor commercieel vastgoedbezit van toezichthouders en bestuurders in de sector, de moeizaam verlopende cao-onderhandelingen in het najaar, de richtlijn beloningstransparantie en het gebruik van personeelsvolgsystemen. Voor dit laatste onderwerp wordt naar aanleiding van de opmerking van de OR in 2024 beleid gemaakt.

Overige overleggen van de ondernemingsraad

In juni vond het jaarlijkse overleg met de vertrouwenspersoon plaats. Ook het informele overleg met een delegatie van de raad van commissarissen vond voor de zomer plaats. Afgesproken is om dit overleg jaarlijks terug te laten komen. Daarnaast is er ook een formeel overleg met de raad van commissarissen, waarbij een commissaris aansluit bij de reguliere overlegvergadering, en waarin samen de Governancecode woningcorporaties met de vijf principes besproken wordt. Begin 2023 vond het (uitgestelde) overleg van 2022 plaats.

Het formele overleg met de commissaris van eind 2023 is opgeschoven, in afwachting van de nieuwe governancecode die naar verwachting begin 2024 verschijnt. Tot slot ging de ondernemingsraad dit jaar op werkbezoek bij de ondernemingsraad van collega-studentenhuisvester Idealis in Wageningen.

Een paar woorden ter afsluiting

2023; jaar van de vitaliteit. Vitale medewerkers zijn flexibel, wendbaar en veerkrachtig. En dat is meer dan ooit nodig in deze tijd die zich kenmerkt door veel onzekerheid. Ondanks deze onzekere tijd wisten onze medewerkers de huurders de zekerheid te bieden van een fijne kamer of woning in een prettige woonomgeving. Aan de onzekerheid komt op korte termijn geen einde, en misschien moeten we ermee leren leven, maar de flexibele houding, het wendbaar gedrag en de veerkracht van onze medewerkers geven met zekerheid vertrouwen in een mooie toekomst!

4. Onze ambitie in speerpunten

4.1 Onze inzet op beschikbaarheid

Wonen

Wij staan voor een gevarieerd aanbod voor onder andere eerstejaarsstudenten, ouderejaars en internationale studenten. Met 31 wooncomplexen en 86 stadspanden in Nijmegen en Arnhem bieden wij studenten een plek die aansluit op hun wensen en bijdraagt aan een plezierige studietijd.

Inschrijven woningzoekenden

Bijna 11.000 studenten schreven zich in. Hiervan zijn 89% nieuwe woningzoekenden. 8% zijn huurders die naar een andere kamer of woning bij SSH& willen verhuizen en 3% zijn koppels die willen samenwonen in een tweepersoonswoning. Om op een tweepersoonswoning te mogen reageren in Nijmegen moet één van beiden al huurder zijn van SSH&.

Nieuwe inschrijvingen per onderwijsinstelling

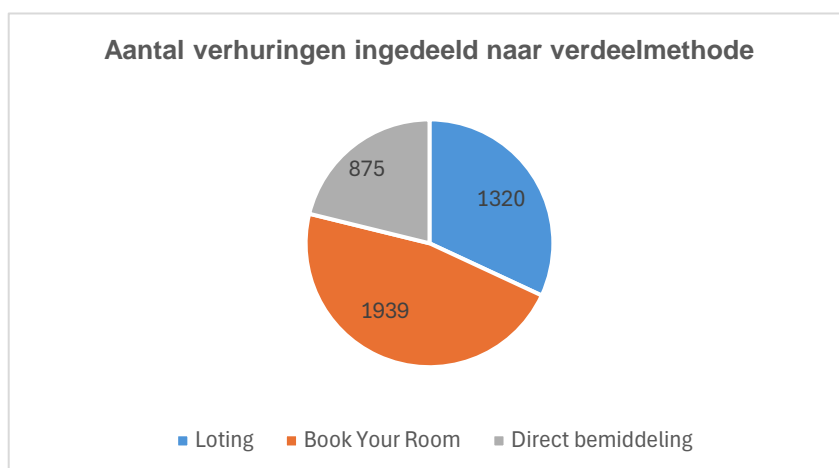
	2023	2022	2021
	%	%	%
RU	52	53	51
HAN Nijmegen	24	25	28
HAN Arnhem	8	8	7
Overig HBO/MBO Arnhem/Velp	7	6	6
MBO Nijmegen	3	2	3
Overig elders	6	6	5

Onze verhuringen in 2023

2023 telde 4.097 vertrekmutaties. Dit is inclusief de shortstay-kamers.

In 2023 bood SSH& in totaal 4.134 kamers en woningen aan. Het verschil tussen deze aantallen wordt verklaard door de toevoeging van nieuwe kamers en woningen in Nijmegen en Arnhem. Het totaal aantal verhuurbare eenheden is 7.354.

- Van het aantal aangeboden te verhuren kamers wordt een groot deel met loting geadverteerd op onze website. Het aanbod dat we op deze manier toewijzen, noemen we ons reguliere kamer- en woningaanbod.
- We adverteren ruim 27% van onze kamers (1.247 shortstay-eenheden op een totaal van 4.579 kamers) met een vouchersysteem via een aparte website; Book Your Room. We adverteren ruim 27% van onze kamers (1.247 shortstay-eenheden op een totaal van 4.579 kamers) met een vouchersysteem, via een aparte website; Book Your Room. Op dit platform boeken internationale (exchange, bachelor en master) studenten hun tijdelijke, gemeubileerde kamer.
- Tot slot verhuren we kamers en woningen die we niet adverteren, maar rechtstreeks aan iemand toewijzen. Dit is het geval bij coöptatie-eenheden, interne verhuizingen binnen de coöptatie-eenheden, toewijzingen op basis van urgentie (commissie van toewijzing) en bij onze Guesthouse verhuringen. Deze manier van toewijzen noemen wij 'directe bemiddeling'.



Gemiddeld aantal reacties bij regulier aanbod (incl. short-stay kamers en promovendi)

	Gemiddeld aantal reacties
Onzelfstandige kamers excl. reisuregentie	79
Onzelfstandige kamers Vossenveld met reisuregentie	63
Eenpersoonswoningen incl. promovendi	62
Tweepersoonswoningen	19

Studenten en reisuregentie

Alle studenten met reisuregentie (meer dan 2 uur reistijd) mogen met voorrang reageren op eenheden in het wooncomplex Vossenveld. Tussen 1 juni en 1 november konden de studenten ook met voorrang reageren op de eenheden in de wooncomplexen Hoogeveldt en Leeuwenstein.

Internationale promovendi

Ook in 2023 stelden we speciaal voor internationale promovendi woningen beschikbaar. Zij konden reageren op 32 woningen in Vossenveld, 32 woningen in Proosdij en vijf woningen in Nestor. Vrijkomende woningen adverteren we op onze website. Toewijzing vindt plaats op basis van loting.

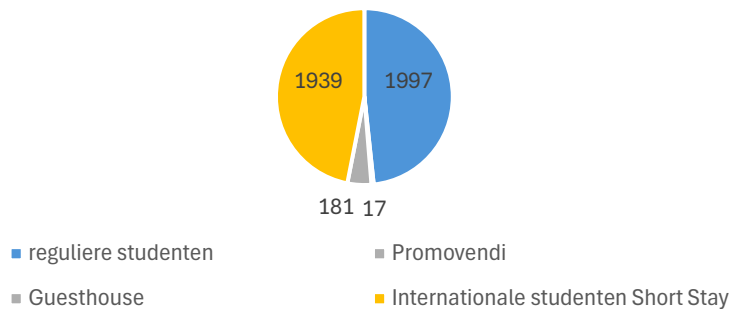
Gemeubileerde eenheden voor internationale studenten, promovendi en gasten

SSH& is dé huisvester voor internationale studenten die in Nijmegen of Arnhem studeren en voor promovendi en gastdocenten van de opleidingsinstituten. In 2023 verhuurt SSH& ruim 2.100 gestoffeerde en/of gemeubileerde eenheden aan deze doelgroepen.

Contracten met internationale studenten.

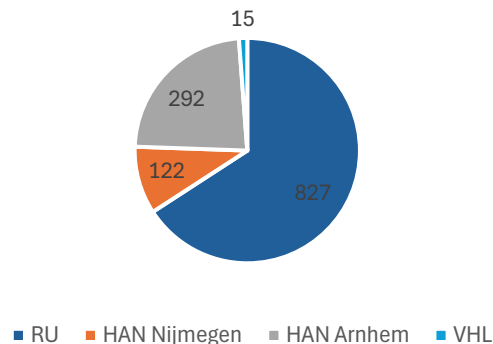
In 2023 werden 1.256 kamers gereserveerd voor internationale studenten. Door de kortdurende contracten was het mogelijk om 1.939 internationale shortstay-studenten in deze kamers te huisvesten. De studenten betreffen internationale shortstay-studenten van de RU, HAN en Van Hall Larenstein (VHL) in diverse complexen in Nijmegen en Arnhem. Er is een pilot gestart voor het huisvesten van twee exchange-studenten op één kamer. Daardoor zijn 20 studenten gehuisvest op 10 kamers.

Verhuringen in 2023 ingedeeld naar doelgroep



Voor de shortstay-kamers werken we sinds het studiejaar 2023/2024 met de mogelijkheid van een “indeplaatstelling” (in plaats van onderhuur), waarbij de huurder een andere huurder mag voordragen om de huurovereenkomst over te nemen. Dat kan wenselijk zijn als bijvoorbeeld een bachelor-student langer dan een jaar wil blijven in Nijmegen of Arnhem en tijdig op zoek moet naar een andere kamer. In 2023 maakten 33 internationale studenten van deze mogelijkheid gebruik.

Aantal gereserveerde short-stay kamers per onderwijsinstelling



Directe bemiddeling

Coöptatie-eenheden: zelf je huisgenoot kiezen

Bij onze coöptatie-eenheden hebben studenten het recht om zelf hun toekomstige huisgenoten te kiezen. Huurders brengen dan de vrij gekomen kamer zelf onder de aandacht. Ze organiseren (digitale) kijkavonden en kiezen de in hun ogen meest geschikte kandidaat. Dit gebeurt in de stadspanden, de gekoppelde eenheden of op zogenaamde coöptatiegangen in een aantal complexen en de groepswoningen van het complex Talia. Dit jaar werden voor 1.596 coöptatiekamers 675 nieuwe contracten afgesloten. Dit zijn zowel nieuwe huurders als huurders die intern binnen SSH& verhuizen.

Urgentie: Dringende omstandigheden

Sommige studenten hebben door persoonlijke omstandigheden heel dringend woonruimte nodig. Zij kunnen een beroep doen op urgentie bij de commissie van toewijzing. Deze commissie bestaat uit drie studenten die overigens niet per se bewoners bij SSH& hoeven te zijn.

SSH& verzorgt de secretariële ondersteuning. Afhankelijk van de situatie, neemt de commissie een beslissing. Dit jaar behandelde de commissie 77 aanvragen, waarvan zij 42% goedkeurde. Het reglement van de commissie was aan actualisatie toe en werd in het voorjaar vernieuwd. Een aanvraag wordt nu alleen nog in behandeling genomen wanneer er voldoende bewijs is van de situatie waarin de student verkeert. Dit verklaart waarom er minder aanvragen, bijna een halvering, zijn dan in 2022. Gelijktijdig steeg het percentage toegewezen aanvragen van 33% naar 42%.

Het Guesthouse: een plek voor internationale gasten

Nieuwe medewerkers, gastonderzoekers, internationale promovendi en gastdocenten van de Radboud Universiteit, het Radboudumc en alle hieraan gelieerde instituten, kunnen via hun afdeling huisvesting aanvragen voor een appartement in het Guesthouse op ons complex Sterrenbosch. Het Guesthouse telt in totaal 104 één- en tweepersoons appartementen. Dit jaar sloten we 181 huurcontracten af voor het Guesthouse. Een mutatiegraad van 174% met een bezettingsgraad van 97%.

Wooncarrière maken bij SSH&

Het grootste gedeelte van de zelfstandige studenteneenheden in Nijmegen is exclusief toegankelijk voor huurders van SSH&. Hiermee bevorderen we de doorstroming en geven we huurders de kans om binnen SSH& wooncarrière te maken. Door onze spelregels leidt het vrijkomen van een zelfstandige eenheid in de meeste gevallen tot een interne verhuizing. Sommige studenten willen binnen hun complex verhuizen naar een vergelijkbare wooneenheid. Komt er een vergelijkbare kamer vrij binnen hetzelfde complex? Dan mag de huurder via directe bemiddeling intern verhuizen. In 2023 verhuisden 759 huurders intern, van wie 325 van een kamer naar een zelfstandige woning. Huurders kunnen pas drie maanden na ingangsdatum van het huurcontract reageren op nieuw aanbod.

Onderverhuren toegestaan

Studenten mogen hun wooneenheid onder bepaalde voorwaarden en met onze toestemming onderverhuren. Zo houden ze hun woonruimte aan, besparen ze kosten en maken ze een andere student blij met goede, tijdelijke huisvesting. In 2023 verleenden wij 403 keer toestemming tot onderhuur. Dit draagt bij aan de betaalbaarheid van de woning voor de huurders. Onze voorwaarden zijn soepel. Illegale onderhuur, waarvoor we geen schriftelijke toestemming hebben gegeven, accepteren we niet. Datzelfde geldt voor verhuringen via Airbnb en dergelijke.

Aangepaste woningen

SSH& heeft in totaal 43 aangepaste wooneenheden, zogenaamde MIVA-eenheden. Hiervan verhuren we er 12 in Hoogevelde aan zorginstelling Pluryn. In deze kamers wonen jong volwassenen met een beperking. De andere 31 eenheden zijn bedoeld voor studenten met een lichamelijke beperking en zijn verdeeld over een aantal complexen.

In deze 31 eenheden woonden in 2023 elf huurders met een beperking. De andere eenheden verhuurden we aan reguliere studenten. Heeft een mindervalide student de aangepaste eenheid nodig? Dan verhuist de reguliere student naar een andere, soortgelijke woonruimte.

Eind 2023 is SSH& een inventarisatie gestart naar vraag en aanbod van aangepaste woningen. Ook kijken we naar de kwaliteit en geschiktheid. In 2024 maken we keuzes hoe in de toekomst om te gaan met onze MIVA-eenheden in onze vastgoedportefeuille.

Controle voor een goede doorstroming

Om voldoende woonruimte voor (nieuwe) studenten aan te kunnen bieden is een goede doorstroming noodzakelijk.

We controleren daarom jaarlijks of onze huurders nog steeds student zijn, om onrechtmatige bewoning tegen te gaan. Dit doen we via een studiebewijscontrole bij hun onderwijsinstelling. Huurders hebben hiervoor toestemming gegeven in hun huurcontract (campuscontract).

Studeert iemand niet meer, dan moet diegene de wooneenheid uiterlijk in de zomer van het volgende jaar verlaten. Onze controle zorgde ervoor dat er in 2023 441 eenheden voor de start van het nieuwe studiejaar weer vrij kwamen. Ook in het najaar van 2023 voerden we deze controle weer uit met als voorlopig resultaat dat aan het einde van het jaar al 31 studenten hun kamer hadden opgezegd omdat ze geen student meer waren.

Aandacht voor talent

SSH& huisvest internationale PhD's en onderzoekers in haar PhD-eenheden en het Guesthouse. Daarnaast vindt SSH& het belangrijk dat ex-studenten de stap naar een andere woning buiten SSH& goed kunnen maken. Dit onderwerp heeft aandacht in ons ondernemingsplan 2021 t/m 2025 en in de meerjarige prestatieafspraken in Nijmegen en Arnhem.

De kansen van de starter worden vergroot. In de regionale huisvestingsverordening die sinds 1 januari 2024 in werking is getreden is het percentage loting opgehoogd naar 30%.

Verder informeert SSH& haar huurders bij doorstroming op basis van de campuscontract-controle gericht over woning-deelconcepten van andere corporaties gericht op starters. Ook werken we aan projecten waar plek is voor de ex-student, starters. Een voorbeeld hiervan is het nieuwbouwproject Spoorstraat in Lent.

Evaluatie en bijsturen beleid woonruimteverdeling

Bij beschikbaarheid hoort het ook om steeds goed te volgen wat de slaagkansen van verschillende groepen zijn. In 2022 monitorden en evalueerden we het beleid rond loting en de huisvesting van internationale studenten. Ook organiseerden we samen met SPH een digitaal klantenpanel en groepsgesprekken over coöptatie. Op basis van deze evaluatie stelden we ons woonruimteverdeelsbeleid in de eerste helft van 2023 op onderdelen bij. Landelijk wordt door een aantal Kences-leden gewerkt aan de ontwikkeling van het zogenaamde LI(A)P (Landelijk Inschrijf & (Aanbod) Platform). Een plek waar studenten zich centraal kunnen inschrijven en waar ze in de toekomst mogelijk ook het landelijk advertentieaanbod kunnen zien. We namen in 2023 deel aan de klankbordgroep om zo onze aandachtspunten mee te geven. SSH& moet het besluit nog nemen of we instappen en meedoen. Dit besluit nemen we in samenhang met onze keuzes in het woonruimteverdeelsbeleid en onze visie op de toekomstige ontwikkeling van ons eigen verhuurplatform.

Vastgoed

Beschikbaarheid is een belangrijk thema in ons vastgoedbeleid. We zijn trots op twee nieuwe panden die we in Arnhem in beheer namen aan de Eusebiusbuitensingel en de Rozenstraat. We voegden hiermee 21 kamers toe aan onze verhuurportefeuille. Zo zorgen we ervoor dat vraag en aanbod op elkaar aansluiten.

Nieuwe aanwinsten

Per 1 juli nam SSH& het beheer over van Vivare van twee studentenpanden in Arnhem (+21 kamers). Ook bouwden we het laatste voormalige complexbeheerderskantoor aan de Jacob Canisstraat om tot een woning. De overige verschillen in het aantal eenheden in eigendom ten opzichte van ultimo 2022 betreffen Vredeburg (-2 woningen door verkoop) en Boeckstaetehof (+15 kamers, -5 woningen door verbouw).

Onze wooneenheden

SSH& verhuurde eind 2023 7.354 wooneenheden in Nijmegen en Arnhem. Daarvan hebben we ruim 87% zelf in eigendom. De overige eenheden huren we.

Vervolgens beheren en verhuren we deze namens andere woningcorporaties, een zorginstelling en een particuliere belegger aan studenten.

Eigendom en beheer per stad in 2023

	Nijmegen*			Arnhem			Eindtotaal
	Kamer	Woning	Subtotaal	Kamer	Woning	Subtotaal	
Eigendom	4.020	1.963	5.983	311	145	456	6.439
Beheer	164	462	626	113	176	289	915
Totaal	4.184	2.425	6.609	424	321	745	7.354

* voor het overzicht zijn de tijdelijke 8 kamers in gemeente Heumen toegevoegd aan gemeente Nijmegen

Wooncomplexen en stadspanden in eigendom per stad in 2023

	Nijmegen		Arnhem		Totaal eigendom
	Kamer	Woning	Kamer	Woning	
Atlas			92	1	93
Boeckstaetehof	219	71			290
Gouverneur		69			69
Doddendaal	120	26			146
Galgenveld	423	76			499
Graafse Ringpad	72				72
Heidepark		143			143
Helix			150	144	294
Hoogeveldt	1013				1013
Jacob Canisstraat	150	4			154
Jonkerbosch	49	4			53
Mariënbosch	4	173			177
Nestor	3	156			159
Orion		232			232
Proosdij	136	234			370
Stadspanden Arnhem			69		69
Stadspanden Nijmegen	444	11			455
Sterrenbosch		444			444
Talia	348				348
Thijmstraat	145	26			171
Tilde		56			56
V.d. Brugghenstraat	35				35
Vossenveld	605	33			638
Vredeburg	108	17			125
Welgelegen	44	75			119
Westerhelling	102	113			215
Totaal Eigendom	4.020	1.963	311	145	6.439
Kamers				67%	4.331
Woningen				33%	2.108

Beheer per verhuurder en stad in 2023

	Nijmegen		Arnhem		Totaal beheer
	Kamer	Woning	Kamer	Woning	
CV Heyendaal		138			138
Mooiland	103	173			276
Parochie Malden	8				8
Partic. Belegger	34	1			35
Portaal	19				19
Vivare			106	85	191
Volkshuisvesting			7	91	98
ZZG		150			150
Totaal beheer	164	462	113	176	915
Kamers				30%	277
Woningen				70%	638

Daeb / niet-daeb

Alle SSH&-wooneenheden vallen onder 'diensten van algemeen economisch belang' (daeb). Hiertoe behoren eveneens 110 parkeerplaatsen. Onze commerciële activiteiten beperken zich tot de verhuur van twee winkels, een studentencafé, een parkeergarage met 140 parkeerplaatsen in Nijmegen en 12 parkeerplaatsen in Arnhem. De omvang van onze niet-daeb-portefeuille is daarmee zeer gering.

Verenigingen van Eigenaren

We hebben elf Verenigingen van Eigenaren (VvE's). SSH& heeft een belang in de vereniging van eigenaren van de complexen Vredeburg (Kronenburgerplaats), Talia/Doornroosje, Mariënbosch, Jacob Canisstraat, De Klinker en een aantal stadspanden, zowel in Nijmegen als in Arnhem. Ze vertegenwoordigen circa 10% van ons bezit. In 2023 organiseerden we de jaarlijkse ledenvergaderingen.

Strategisch Vastgoed Beleid (SVB)

We voerden een herijking van het SVB uit. Bij een drietal grote complexen lag een herbezinningsvraagstuk. We hebben de onderhoudsstaat van deze complexen, te weten Hoogeveldt, Galgenveld en Vossenveld, onderzocht. Daarnaast is de energetische situatie in kaart gebracht. Tegelijk zijn de algemene ontwikkelingen, zoals de stijgende vraag naar kamers, de Nationale Prestatieafspraken, het Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting (LAS) en het voorstel om het woningwaarderingstelsel te wijzigen, meegenomen in de herijking. De gekozen vastgoedstrategie voor de drie genoemde complexen is doorexpluiten en verduurzamen op natuurlijke momenten. Bij Galgenveld voegen we daar een onderzoek aan toe rondom uitbreiding (splitsen/verzelfstandigen en optoppen).

De strategie sloop-nieuwbouw van complex Graafse Ringpad blijft gehandhaafd, maar deze wordt wel uitgesteld tot maximaal 2035. Als gevolg hiervan is voor de tussentijd extra onderhoud opgenomen. Voor de stadspanden stelden we een separaat SVB op gedurende 2022-2023. In april 2023 rondde we het project af met nieuwe vastgoedstrategieën. We gaan het merendeel van de panden verbeteren en verduurzamen op natuurlijke onderhoudsmomenten.

In 2023 voerden we tevens de volgende gekozen strategie uit van het Strategisch Vastgoed Beleid 2021-2026:

Verkoop Vredeburg

In 2017 is reeds besloten de grote driekamerappartementen te verkopen, omdat ze niet passend zijn voor onze doelgroep. Sinds 1 april 2022 worden de woningen verkocht onder Koopvoorrang. Alle huurders van een sociale huurwoning krijgen binnen deze regeling de kans om een koopwoning van een corporatie in Nijmegen met voorrang te kopen. Als een woning vrijkomt, dan krijgen eerst huurders van een sociale huurwoning de kans om deze woning te kopen. En het maakt daarbij niet uit bij welke van de vier corporaties ze nu huren. Een SSH&-huurder heeft bij de verkoop van een woning in Vredeburg dus geen voorrang op andere huurders van een sociale huurwoning. Dit jaar kocht één huurder van het complex de eigen woning. Verder is één studio onder Koopvoorrang aan huurders aangeboden. Hierop heeft geen huurder gereageerd, waarna de studio op Funda is geplaatst en op de vrije markt is verkocht.

In november 2023 is de regeling Koopvoorrang geëvalueerd. Sinds de invoering hebben de vier corporaties in totaal 145 woningen verkocht. Hiervan zijn 57 woningen uiteindelijk onder Koopvoorrang verkocht, waarvan 12 aan SSH& huurders. De regeling wordt door de corporaties als succesvol beschouwd en wordt ook in 2024 doorgezet.

Goed onderhoud

In 2023 gaf SSH& € 6,66 miljoen uit aan onderhoud aan haar eigen complexen en stadspanden. Dit geld besteedden we aan planmatig onderhoud, jaarlijks onderhoud en klachten- en mutatieonderhoud. Daarnaast gaven we aan verbeteringen € 0,4 miljoen uit en aan duurzaamheidsinvesteringen € 0,9 miljoen (zie ook onder 'Duurzaamheid').

Fondsen	Onderhoud 2023 (in miljoen euro)	Onderhoud 2022 (in miljoen euro)
Planmatig onderhoud	€ 4,80	€ 3,60
Jaarlijks onderhoud	€ 0,92	€ 0,84
Klachten- en mutatieonderhoud	€ 0,94	€ 1,03
Totaal	€ 6,66	€ 5,47

De grootste planmatige onderhoudswerkzaamheden in 2023 waren:

- Reinigen ventilatiekanalen Galgenveld, Heidepark, Hoogeveldt, Jacob Canisstraat, Thijmstraat en Vossenveld;
- Vervangen CV-ketels Heidepark, Hoogeveldt, Thijmstraat, Vredeburg, Vossenveld en Westershelling;
- Buitenschilderwerk Doddendaal, Hoogeveldt, Jonkerbosch, Westershelling;
- Vervangen 4.267 rookmelders op diverse complexen en stadspanden;
- Entreedeeuren, groepenkast en doucheruimten vervangen op complex Welgelegen;
- Vervangen kozijnen, dakbedekking en schilderwerk bij een aantal stadspanden;
- Vervangen keukens en afzuigkappen Vredeburg;
- Bij mutatie ombouwen (onderhoudsdeel) kamers Apeldoornseweg / St. Marten.

Kwaliteitsbeleid en Standaard Programma van Eisen

In het afgelopen jaar is het kwaliteits- en uitrustingsbeleid afgerond. Na positief advies van SPH is het beleid medio 2023 definitief vastgesteld en daarna geïmplementeerd.

In navolging van dit beleid is in 2023 gestart met het Standaard Programma van Eisen voor SSH&. Dit is een verdere uitwerking van het Kwaliteitsbeleid en vormt het uitgangspunt voor het opstellen van Programma's van Eisen voor projectmatige specifieke ingrepen in ons bezit (zowel bestaande complexen als nieuwbouw).

Bij deze uitwerking zijn meerdere afdelingen en medewerkers betrokken. Een Plan van Aanpak is opgesteld en er is een start gemaakt met de inhoudelijke uitwerking.

Oog voor brandveiligheid

Per 1 juli 2022 ging nieuwe wetgeving in rondom brandveiligheid. We zorgden tijdig voor extra rookmelders, waardoor we volledig voldoen aan deze nieuwe eisen. Daarnaast plaatsten we voor extra veiligheid rookmelders in de kamers en hebben we in diverse complexen en stadspanen de verouderde rookmelders vervangen.

Bouwen & Verbouwen

Ombouw Boeckstaetehof

Bij Boeckstaetehof worden gedurende meerdere jaren 116 driekamerappartementen van de in totaal 144 appartementen bij mutatie omgebouwd tot 348 onzelfstandige eenheden (SVB 2021-2026). In totaal verbouwen we tot eind 2023 73 driekamerappartementen om, waarmee we 219 kamers realiseerden. In het jaar 2023 bouwden we vijf appartementen om tot 15 kamers.

Ombouw complexbeheerderskantoren

Sinds maart 2020 werken klant- en complexbeheerders samen op vier clusterkantoren. Hierdoor zijn verschillende beheerderskantoren in de complexen leeg komen te staan.

Begin 2023 leverden we de laatste (vijfde) extra woning op aan de Berg en Dalseweg (complex Jacob Canisstraat).

Aanhuur Flexwoningen campus Radboud Universiteit

Begin 2023 is een huurovereenkomst voor 15 jaar getekend voor 149 studenteneenheden en één gezamenlijke waseenheid. De huurperiode gaat in bij oplevering van de eenheden. De ondertekening was voor de leverancier van de eenheden het startsein voor de aanvraag van een omgevingsvergunning bij de provincie. Bij het verlenen van de tijdelijke vergunning voor 15 jaar is lang stil gestaan bij de brandveiligheidseisen. Eind 2023 is uiteindelijk de vergunning verleend. De studenteneenheden worden in Q2 2024 opgeleverd en worden verhuurd op basis van loting en een reisuregentie-label.

Nieuwbouw GGD Locatie

Dicht bij de campus in Nijmegen ontwikkelen we op de huidige locatie van de GGD circa 200 studenteneenheden. In 2023 overlegden we veelvuldig met een klankbordgroep van de buurt en de gemeente Nijmegen over het bestemmingsplan met daarin o.a. het stedenbouwkundig plan en de beeldkwaliteit. Uiteindelijk is het nieuwe bestemmingsplan in december 2023 in de gemeenteraad vastgesteld. Tot begin februari 2024 was er de mogelijkheid voor bezwaar tegen dit besluit, hier is geen gebruik van gemaakt. Uitgangspunt is start bouw in Q1 2026 en oplevering eind Q2 2027.

Nieuwbouw Hezelpoort / Duet

Ontwikkelaar VanWonen is het ontwerpproces gestart met de gemeente Nijmegen, woningcorporatie Portaal en SSH&. SSH& koopt 40 tweekamer-appartementen voor een- of tweepersoonshuishoudens van de ontwikkelaar. Portaal neemt 90 sociale huurwoningen af.

De ontwikkelaar ontwikkelt verder nog middeldure woningen, commerciële ruimten en daarnaast een openbare parkeergarage en fietsenstalling voor de gemeente Nijmegen. Realisatie is gepland in 2025-2026, maar sterk afhankelijk van de verkoop van de overige woningen.

Nieuwbouw NDW21

De vier Nijmeegse woningcorporaties en de gemeente Nijmegen realiseren samen 489 demontabele en verplaatsbare woningen in de Winkelsteeg (Nieuwe Dukenburgseweg). De corporaties mogen van de gemeente Nijmegen de grond op locatie tijdelijk 'om niet' gebruiken. De omvang en aard van het project blijkt een uitdaging voor de leverancier: het project heeft enige vertraging opgelopen zowel tijdens het ontwerp als tijdens de realisatie. Eind 2023 zijn de eerste twee gebouwen in gebruik genomen. Het SSH&-gebouw met 79 zelfstandige studio's wordt in de eerste helft van 2024 in gebruik genomen. SSH& kan dit gebouw op deze locatie 15 jaar exploiteren.

Nieuwbouw omgeving Goffertstation

Het eerste plandeel uit de ontwikkelingsvisie Winkelsteeg 2035 betreft Stationsomgeving Goffert. Een initiatief van gemeente Nijmegen voor de realisatie van onder andere circa 220 sociale huurwoningen, 100 studenteneenheden en 230 betaalbare koopwoningen, dure koopwoningen en middel dure huurwoningen. De Nijmeegse corporaties hebben gezamenlijk een stedenbouwkundig plan ontworpen. Op basis hiervan ontwikkelt en realiseert elke corporatie haar eigen gebouw binnen het plan. In aanloop naar een koopovereenkomst voor de grond, hebben de corporaties en gemeente Nijmegen afspraken gemaakt over de uitneemcondities. De bestemmingsplanprocedure is in 2023 afgerond en het bestemmingsplan is onherroepelijk vastgesteld. De werkzaamheden voor de omliggende infra en het bouwrijp maken van de locatie zijn eind 2023 aangevangen door gemeente Nijmegen.

Nieuwbouw Spoorstraat

SSH& en Gemeente Nijmegen hebben op basis van een Samenwerkingsovereenkomst in 2023 verder gewerkt aan de ontwikkeling van 300 studentenwoningen en 150 woningen voor ex-studenten aan de Spoorstraat bij het Station Lent. Het nieuwe bestemmingsplan is inmiddels onherroepelijk. De gemeente is gestart met het verwerven van de 5 percelen die nog niet in haar eigendom zijn. SSH& laat het stedenbouwkundig model uit de haalbaarheidsfase, in overleg met gemeente Nijmegen, verder uitwerken en stemt dit af met de betrokken PNW-partners. Als uitgangspunt geldt dat SSH& de ontwikkeling trekt en het totaal van de benodigde gronden van de gemeente Nijmegen koopt.

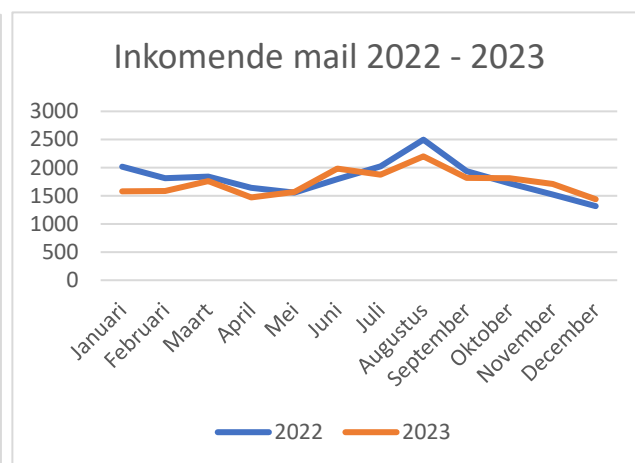
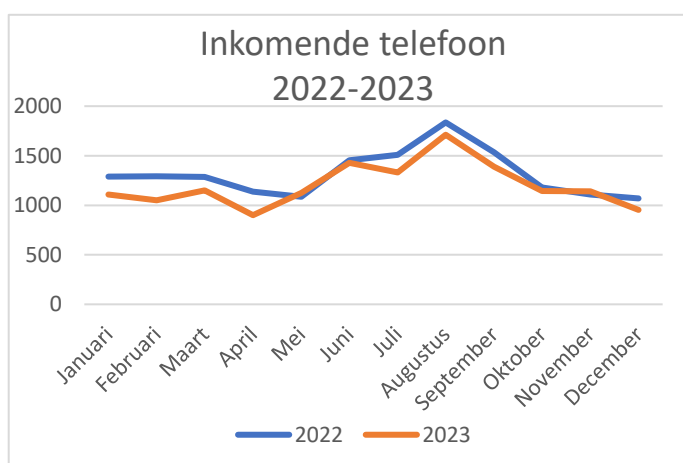
4.2 Onze inzet op dienstverlening

Klantcontact centraal

We beantwoordden in 2023 bijna 15.000 telefoontjes in de eerste lijn. Dat waren er gemiddeld 57 per dag. De piek ligt dagelijks tussen 11.00 uur en 12.00 uur. In de maanden juni, juli, augustus en september was het drukker dan in de andere maanden aan de telefoon. Dit werd veroorzaakt door de hogere mutatiegraad en de komst van short-stay-studenten in die maanden.

Ook alle klantvragen per mail komen op één plek binnen. In 2023 ontvingen we bijna 21.000 mails bij de eerste lijn. Dat waren er gemiddeld ongeveer 84 per werkdag, met in augustus een piek van 105 mails per dag. Het totale klantcontact per mail en telefonie was in 2023 lager dan in 2022. De dalende trend ten opzichte van 2022 wordt op hoofdlijnen verklaard doordat we in toenemende mate studenten pro-actief informatie beschikbaar stellen via Ask Simon enerzijds en de afname van coronagerelateerde vragen.

Totaal klantcontact	2021	2022	2023
Telefoon	18.088	14.711	14.435
Inkomende mail 1 ^e lijn	21.427	21.675	20.806
Afgehandeld 1 ^e lijn	17.733	17.745	16.090
Doorgeschakeld naar 2 ^e lijn	1.537	2.300	2.732



Klanttevredenheid en de Aedes benchmark

Op verschillende momenten bij onze dienstverlening vroegen we aan onze huurders om de ervaren dienstverlening te beoordelen. Dat deden we met een digitale enquête per mail, gericht op de betreffende “klantreis”. In 2023 vulde 23% van de huurders deze enquête in en daarmee beschikten we over veel betrouwbare informatie. De informatie die we ophaalden uit de enquêtes werd ook als input gebruikt voor de Aedes benchmark van de corporatiebranche, waarin de huurderstevredenheid wordt gemeten.

Aedes benchmark	SSH& 2023	SSH& 2022	Landelijk gemiddelde 2023
Nieuwe huurders	7,8	8,0	7,7
Huurders met een reparatieverzoek	8,0	8,4	7,7
Vertrokken huurders	7,7	8,1	7,4

SSH& klantmeting	SSH& 2023	SSH& 2022
Guesthouse exit	9,1	8,3
Short-stay exit	6,6	6,9
Short-stay aankomst	7,0	7,2

De klantwaardering van nieuwe en vertrokken huurders daalde ten opzichte van 2022. In de klantmetingen stellen we verdiepende vragen die ons inzicht geven in alle aspecten van het klantproces. We zien op onderdelen dalende, maar ook licht stijgende rapportcijfers. De verdiepende vragen geven ons goed inzicht in alle aspecten van het klantproces, waarmee we gericht verbeteracties kunnen inzetten. Zo hebben we bijvoorbeeld een kleine verbetering gemaakt in de terugkoppeling naar huurders bij afronding van het reparatieverzoek. Dit vertaalde zich in een lichte stijging van het rapportcijfer voor de communicatie rondom het reparatieverzoek.

De meest belangrijke algemene indicator voor onze klantloyaliteit is de NPS score. We stellen de vraag: *Hoe waarschijnlijk is het dat je positief praat over SSH& bij vrienden, familie en bekenden?* Het antwoord geeft op een schaal van -100 tot +100 een score op het onderdeel klantloyaliteit. In 2023 scoren we net als in 2022 hoog (respectievelijk 18,3 en 27,7).

Klantbeheer

In 2023 zorgden we voor verdieping in de werkzaamheden van de klantbeheerders. Door een drietal trainingen breidden we onze kennis uit over belangrijke onderwerpen waar we dagelijks mee te maken hebben.

Training huurrecht

In samenwerking met VBTM advocaten organiseerden we een training huurrecht. Klantbeheerders hadden hier de gelegenheid om vanuit juridische kaders te leren van eigen ingebrachte casuïstiek. De opgedane kennis passen we direct toe in ons werk.

Training woonoverlast aanpakken

Om meer kennis en ervaring op te doen over het aanpakken van woonoverlast, volgden alle klantbeheerders de tweedaagse training “Woonoverlast aanpakken”. Tijdens deze training leerden we over de aanpak van alle voorkomende overlast en de daarbij horende juridische kaders en verantwoordelijkheden. Ook communicatie stond centraal waarbij lastige gesprekken geoefend werden met een acteur.

Training YMHFA

Om het trainingsprogramma van 2023 af te ronden hebben alle klantbeheerders een 4 daagse training “Youth Mental Health First Aid” gevolgd. Tijdens deze training werden de meest voorkomende mentale problematiek besproken en werd getraind om de signalen van mentale problematiek beter te herkennen. Op deze manier kunnen we beter en sneller signaleren en de juiste hulp inschakelen.

Leefbaarheidsinitiatieven voor én met huurders

Ook in 2023 zijn we volop bezig geweest om de woonomgeving voor onze huurders te verbeteren. Dit zijn activiteiten die schoon, heel en veilig bevorderen. Of het organiseren van sociale activiteiten om het ontmoeten en de betrokkenheid te vergroten.

Een overzicht van een aantal initiatieven die we realiseerden voor én met huurders:

- Valentijnactie op diverse complexen;
- Organiseren van een gastvrij ontvangst bij aankomst van short-stay studenten;
- Inrichten filmkamer op Hoogeveltd;
- Speeddate evenement op Vossenveld;
- Balkonbingo op Boeckstaetehof;
- Bewustwordingsactie tegen inbraak op diverse complexen;
- Ontmoetingsbijeenkomst “Botanical Beats” en maken van een bloemenweide op Hoogeveltd;
- Plaatsen van horren tegen vleermuizen én de organisatie van een open monumentendag op Mariënbosch;
- Aanleggen van moestuinen en plaatsen van picknicktafels op Talia;
- Leegruimen van de kelders van de stadspanden;
- Organiseren van etentje tussen studenten en ouderen;
- Diverse opruimacties met aandacht voor brandveiligheid.



Aanpak woonoverlast en studentenwelzijn

Om woonoverlast en andere casuïstiek beter, professioneler en makkelijker aan te pakken zijn we in 2023 gestart met het implementeren van de Leefbaarheidsmonitor (Viewpoint programma). Vanaf juni is deze online en in gebruik genomen. Voor juni hebben we alle casuïstiek op een andere manier geregistreerd. De cijfers van die registratie zijn samengevoegd met de nieuwe registratie.



Hierboven is zichtbaar hoeveel meldingen met betrekking tot sociaal beheer zijn binnengekomen. Van de 118 meldingen zijn er 61 afgerond, de overige 57 waren ultimo 2023 nog onder handen.

Woonoverlast

Wat betreft het thema 'Woonoverlast' zijn de volgende stappen gezet:

- Naast de bestaande structuren hebben we in Arnhem ook een structureel overleg met de wijkagenten georganiseerd;
- We hadden structureel overleg met groepen omwonenden van plekken waar de overlast het grootst was;
- We waren pro-actief in het informeren van studenten over onze overlastaanpak, dat deden we op meerdere momenten in het jaar. Dit om zo preventief mogelijk te werken;
- We zetten twee avonden per week surveillance in op de locaties waar dit nodig was in Arnhem en Nijmegen;
- We hebben in de maanden mei en juni verschillende (ludieke) acties georganiseerd om geluidsoverlast onder de aandacht te brengen bij de studenten. Eén van die acties was de 'zomerse avond beheren'. Tijdens deze avonden ging klantbeheer op de tijdstippen dat studenten opleven rondes lopen;
- Vanuit gemeente Nijmegen zijn er nagenoeg geen klachten meer binnengekomen met betrekking tot woonoverlast bij SSH&;
- Het intern te gebruiken handboek Sociaal Beheer is in 2023 afgerond en wordt sinds januari 2024 gebruikt;
- De intern te gebruiken sociale kaart is afgerond en is voor alle medewerkers te raadplegen.

Bedwantsen

We constateerden deze zomer op een aantal kamers bedwantsen. Het ging voornamelijk om gemeubileerde kamers die we tijdelijk (zes maanden tot twee jaar) aan internationale studenten verhuren. Als organisatie waren we bekend met dit type ongedierte, gezien eerdere incidentele besmettingen. De uitbraak van deze zomer was echter van een grote omvang en betrof kamers op meerdere complexen. Met een professioneel ongediertebestrijdingsbedrijf is een plan opgezet om deze overlast aan te pakken in samenwerking met de bewoner. Ook preventief nemen we maatregelen om de bedwantsen beter te detecteren en de verspreiding zoveel mogelijk te beperken.

Studentenwelzijn

Wat betreft het thema 'Studentenwelzijn' hebben we in 2023 grote stappen gezet.

- In januari en februari hebben we diverse acties georganiseerd om eenzaamheid onder studenten onder de aandacht te brengen;
- In oktober hebben we samen met studenten en ketenpartners acties georganiseerd om mentale gezondheid onder de aandacht te brengen. Eén van de onderdelen hiervan was het ontwikkelen van een laagdrempelig kaartspel 'Sleutelvragen';
- We hebben meerdere keren bijzondere zorg ingezet om snel hulp in te schakelen;
- We hebben met 15 medewerkers een cursus 'eerste hulp bij mentale problemen' gevolgd (YMHFA), zodat we weten wat we kunnen doen en wie we kunnen inschakelen bij mentale problemen of crisis.

Netwerk

In 2023 hebben we hard gewerkt aan netwerkuitbreiding in zowel Arnhem als Nijmegen op het gebied van sociaal beheer, op kleine schaal door praktisch zaken af te stemmen. Maar ook overstijgend en breed door aan te sluiten bij netwerk conferenties zoals de 'Sluitende aanpak in het Rijk van Nijmegen'. Het netwerk is in kaart gebracht op de sociale kaart (zie paragraaf 4.5).

We zijn als SSH& niet de enige die kampen met casuïstiek over sociaal beheer binnen de doelgroep studenten. Daarom hebben we een werkgroep opgericht in Kences-verband met andere studentenhuysvesters waarin we kennis delen.

Klachtenoverzicht

In totaal ontvingen we in 2023 48 formele klachten. Onder een formele klacht verstaan we een uiting van ontevredenheid van een huurder, woningzoekende of een ander persoon over bijvoorbeeld onze dienstverlening, de dienstverlening van ingehuurde bedrijven, houding en gedrag van een medewerker of de staat van de woonomgeving. Een aantal klachten had te maken met reparatieverzoeken. Met ruim 10.000 reparatieverzoeken in 2023 was het aantal klachten laag, al is elke klacht één teveel.

De meeste klachten gingen over de slechte uitvoering van de schoonmaakdienst. Met name op complex Hoogeveltdt. Daarnaast werkten diverse cilinders van de toegangsdeuren van Hoogeveltdt niet of onvoldoende. Dit heeft van april tot half december gespeeld. Hier zijn in totaal 7 klachten over binnengekomen. Dit had vooral te maken met het gevoel van onveiligheid doordat daardoor ongewenste gasten zich ophielden in trappenhuizen.

Klachtenoverzicht

Dienstverlening ingehuurde bedrijven	22
Dienstverlening SSH&	18
Houding en gedrag SSH&	4
Leefbaarheid	2
Woonruimteverdeling en verhuur	2
Totaal	48

Regionale klachtencommissie Nijmegen

Bij de regionale klachtencommissie zijn net als in 2022 geen klachten over SSH& binnen gekomen.

Huurcommissie beoordeelt binnengekomen klacht niet

Er is een zaak ingestuurd naar de huurcommissie door één van onze huurders. Het betreft een klacht over gedragingen van ons als verhuurder. Deze zaak is niet in behandeling genomen door de huurcommissie, omdat de klacht eerst door de klachtenprocedure van SSH& behandeld diende te worden. Wij hebben de huurder gehoord en de vragen beantwoord, waarna de zaak gesloten is.

Stichting Platform Huurdersbelangen

Onze huurdersorganisatie 'Stichting Platform Huurdersbelangen (SPH)' behartigt de belangen van alle huurders van SSH&. Ze is voor ons een belangrijke overleg- en samenwerkingspartner. Onze relatie met SPH laat zich beschrijven als persoonlijk, laagdrempelig en informeel.

Nieuwe gezichten

SPH bestaat uit een bestuur en een algemene commissie. Het bestuur telt drie leden die worden benoemd door de algemene commissie. In 2023 wisselde de samenstelling van zowel het bestuur als de algemene commissie. In het bestuur nam Kiki Altena in november de voorzittershamer over van Ruben Kleijn.

Bestuur SPH

Eind 2023 bestaat het bestuur van SPH uit:

- Kiki Altena, voorzitter
- Bart Mathijssen, secretaris
- Dionne Faaij, penningmeester

Overleggen met SPH

In 2023 overlegden we viermaal met SPH, in maart, juni, september en december. Alle overleggen vonden plaats met het bestuur en de algemene commissie. De agenda voor de overleggen stelden we gezamenlijk op met het bestuur van SPH. Daarnaast werkten we met een gezamenlijke actielijst om de voortgang van uitstaande acties en vragen te volgen.

Tussen de overleggen door werd SPH in aparte bijeenkomsten bij verschillende onderwerpen en thema's betrokken, zoals bij de actualisatie van de samenwerkingsovereenkomst SPH - SSH& en het opstellen van het kwaliteitsbeleid. Ook werd met SPH gesproken over bewonersparticipatie bij vastgoedprojecten. En er vond een aparte themasessie plaats over het digitaal klantbedieningsconcept, oftewel het project GAIS dat staat voor Gemakkelijke Applicaties en Informatievoorziening voor Studenten. Dit project startte in het najaar van 2023. Tevens werd in een aparte themasessie samen met studentenvakbond AKKU gesproken over het doelgroepenbeleid (inclusief (shortstay-)huisvesting internationale studenten). En samen met andere huurdersorganisaties nam SPH deel aan aparte sessies over het project NDW21 (tijdelijke huisvesting in de Winkelsteeg). Ook spraken we in brainstormsessies over hoe de bekendheid van SPH onder de achterban te vergroten en de binding met de huurders te verstevigen. Er ontstond een lijstje met goede ideeën die deels al in 2023 werden opgepakt, maar in 2024 zeker een vervolg krijgen.

Ook had het SPH-bestuur contact met de raad van commissarissen. Op 27 november stond het jaarlijkse informele overleg met de raad op de agenda. Dit jaar werd gekozen om aan de hand van een thema met elkaar van gedachten te wisselen. De mid-term review van het Ondernemingsplan 2021 t/m 2025 'Samen voor student & stad' vormde een mooie kapstok voor een prettig gesprek tussen raad van commissarissen en SPH.

Tevens nam SPH deel aan verschillende (bestuurlijke) overleggen in Nijmegen en Arnhem over studentenhuisvesting en prestatieafspraken.

Gespreksonderwerpen in overvloed

In onze overleggen spraken we met elkaar over een groot aantal onderwerpen.

Daarnaast gaf SPH op diverse onderwerpen haar advies of instemming, waarbij zij soms ook aandachtspunten meegaf en verduidelijkende vragen stelde.

In 2023 kwamen diverse gespreksonderwerpen langs:

SPH

- Jaarverslag SPH 2022;
- Begroting SPH 2024;
- Vacature voorzitter SPH;
- Samenwerkingsovereenkomst SPH - SSH&;
- Vergroten bekendheid SPH / verbinding met de achterban en werving nieuwe leden.

Dienstverlening / Bewonerszaken

- Stand van zaken Landelijk Inschrijf en Aanbod Platform (LIAP) (initiatief Kences);
- Resultaten SSH&BESPAARJEMEE?-(energiebesparingsactie);
- Toelichting Handboek Sociaal Beheer;
- Stand van zaken huisvesting studerende vergunninghouders;
- Terugkoppeling complexbezoeken van SPH aan Vossenveld, Orion en Leeuwensteinplein;
- Functioneren AskSimon;
- Evaluatie Studentbeheerder / Resident Assistant;
- Bewonersparticipatie in vastgoedprojecten;
- Terugblik op door SPH georganiseerde picknick complex Hoogeveldt;
- Resultaten klantmetingen Q1 tot en met Q4 2023;
- Uitkomsten onderzoek klantreis shortstay;
- Hospiteertips;
- Pilot 2-op-1 kamer;
- Toelichting aanpak bedwantsen;
- Digitaal klantbedieningsconcept (project GAIS).

Beleid en onderzoek

- Mid-term review van het Ondernemingsplan 2021 t/m 2025 'Samen voor student & stad';
- Huurbeleid 2023;
- Doelgroepenbeleid;
- Woonruimteverdeelbeleid;
- Kwaliteitsbeleid;
- Strategisch Vastgoed Beleid Stadspanden;
- Herijking Strategisch Vastgoed Beleid 2023;
- Privacybeleid;
- Activiteitenoverzichten 2024 gemeenten Nijmegen & Arnhem;
- Proces woon(zorg)visies en prestatieafspraken gemeenten Nijmegen & Arnhem;
- Analyse Landelijke Monitor Studentenhuisvesting 2023;
- Resultaten Aedes Benchmark 2023;
- Definitief visitatierapport 2018 - 2022 en gezamenlijke reactie van bestuur en raad van commissarissen op het visitatierapport.

Financiële zaken

- Prijswijzigingen servicekosten 2023 - 2024;
- Afrekening servicekosten 2022 – 2023;

- Stand van zaken Tijdelijke subsidieregeling Tegemoetkoming Blokaansluitingen (TTB);
- Indicatieve bestedingsruimte 2023 (IBW);
- Huurbeleid 2023;
- Huurbeleid 2024 en herziening Woningwaarderingssysteem voor onzelfstandige woonruimten (WWSO);
- Servicekostenbeleid.

Jaarstukken

- Jaarverslag SSH& 2022;
- Jaarplan SSH& 2024;
- Jaarbegroting 2024 en Meerjarenraming 2025 - 2028;
- Jaarbegroting 2024 & Meerjarenraming 2024 - 2038 Onderhoud - Investerings (bestaand bezit) - Vaste servicekosten.

Complexen/locaties

- Bij ieder overleg een stand van zaken van alle vastgoedprojecten;
- Diverse vragen/klachten over onderhoud, beheer en overlast.

Overig

- Werving en selectie nieuwe huurderscommissaris (in verband met aftredende huurderscommissaris per 4 april 2024);
- Terugblik Kences-congres 2023;
- Glasvezelnetwerken TeleMANN in Nijmegen en SSGA in Arnhem (verbindingen).

Advies van SPH

Onze huurdersorganisatie heeft adviesrecht over een groot aantal onderwerpen. In 2023 vroegen we SPH advies uit te brengen over:

- Concept-Jaarverslag 2022 SSH&, paragraaf over SPH (positief advies 27 maart);
- Woonruimteverdeelsbeleid (positief advies 30 maart);
- Huurbeleid 2023 (positief advies 30 maart);
- Doelgroepenbeleid (positief advies 6 mei);
- Strategisch Vastgoed Beleid Stadspanden (positief advies 11 mei);
- Servicekostenbeleid (positief advies 22 juni);
- Kwaliteitsbeleid (positief advies 23 juni);
- Herijking Strategisch Vastgoed Beleid 2023 (positief advies 28 augustus);
- Bewonersparticipatie in vastgoedprojecten (positief advies 16 september);
- Jaarplan SSH& 2024 (positief advies 24 oktober);
- Jaarbegroting 2024 & Meerjarenraming 2024 - 2038 Onderhoud - Investerings (bestaand bezit) - Vaste servicekosten (positief advies 24 oktober);
- Rapportage Mid-term review Ondernemingsplan 2021 tot en met 2025 'Samen voor student & stad' (positief advies 24 oktober);
- Studentbeheer / Resident Assistant (positief advies 31 oktober);
- Begroting 2024 & Meerjarenraming 2025 – 2028 (positief advies 23 november).

...en SPH stemt in

We vroegen SPH in te stemmen met het *servicekostenbeleid*. Op 22 juni gaf SPH haar instemming. Ook het *continueren en formaliseren van de deelname in de glasvezelnetwerken (TeleMANN in Nijmegen en SSGA in Arnhem)* legden we ter instemming voor. Dit had te maken met het formele verzoek aan de Autoriteit woningcorporaties om de voortzetting van de verbindingen goed te keuren. De instemming van SPH volgde op 14 juni. En op de valreep van 2023 vroegen we SPH in te stemmen met de aangepaste *Werkwijzer Cameratoezicht*. De instemming volgde op 21 januari 2024.

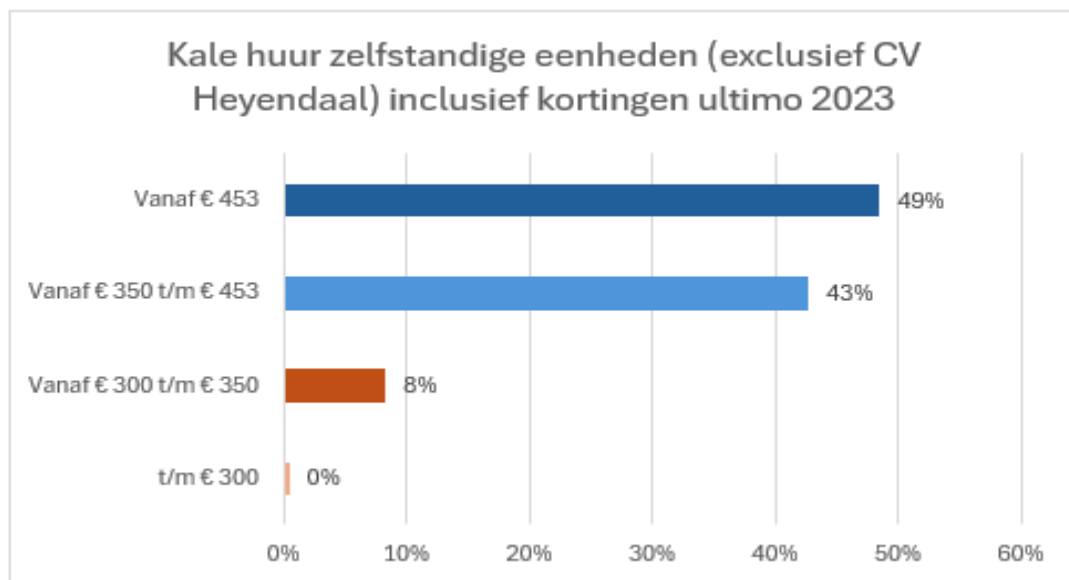
4.3 Onze inzet op betaalbaarheid

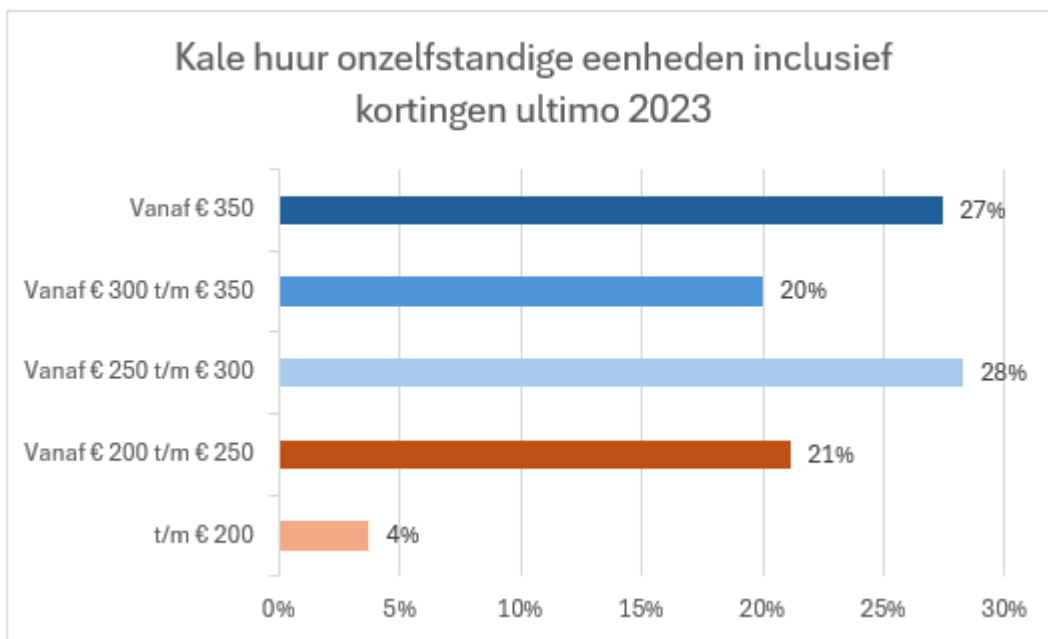
De zorg voor betaalbaar wonen was ook in 2023 speerpunt bij SSH&.

Betaalbaar wonen

SSH& beschouwt een wooneenheid betaalbaar wanneer een huurder jonger dan 23 jaar een woning huurt met een subsidiabele huur lager dan € 452,20, de maximale huurgrens voor huurtoeslag. Van al onze eenheden was ultimo 2023 circa 86% betaalbaar. Bij veel complexen hanteren we voor zelfstandige eenheden een zogenaamde jongerenkorting, om de eenheden betaalbaar te houden. De tweepersoonseenheden, het Guesthouse, de woningen op complexen Vredeburg, Sterrenbosch, Nestor en Gouverneur en de zelfstandige driekamerwoningen op complex Boeckstaetehof kregen deze huurkorting niet.

Voor bewoners ouder dan 23 jaar waren de wooneenheden altijd betaalbaar, omdat wij geen woningen verhuurden met een huurprijs boven de tweede aftoppingsgrens. Ten opzichte van 2022 zagen we het aandeel woningen in hogere segmenten toenemen. Dit kwam onder andere door de huurverhoging en de huurharmonisatie.





Gematigde huurverhoging

Sinds 1 januari 2017 wordt de maximale huursomstijging van woningcorporaties berekend over een heel kalenderjaar. Sinds 1 januari 2020 is de huuraanpassing van woningen die nieuwe huurders krijgen niet meer opgenomen in de huursom. Dit betekent dat de huursom van een corporatie in 2023 alleen nog bestaat uit de huurverhoging per 1 juli voor zittende huurders. De huursom mag in een jaar maximaal stijgen met de inflatie. Hiermee wordt de gemiddelde huurverhoging flink afgeremd. SSH& zorgt met haar eigen huurbeleid, verankerd in het ondernemingsplan, al jaren voor een gematigde huurverhoging.

De gemiddelde huursomstijging van SSH& bedroeg in 2023 2,39%. 6.069 eenheden kregen de maximaal wettelijk toegestane huurverhoging van 2,6%. De huursomstijging geldt overigens alleen voor zelfstandige wooneenheden in eigendom en is dus exclusief de commanditaire vennootschap Heyendaal.

Het is ons beleid om de huur van alle eenheden met een rekenhuur hoger dan € 647,19 af te toppen op dit bedrag. Bij de meeste andere eenheden toppen we de kale huur af op 85% of 95% van de maximaal toegestane huurprijs.

We toppen de rekenhuur van een aantal kleine zelfstandige studio's extra af op de kwaliteitskortingsgrens om deze bereikbaar te maken in het segment 'Laag'. Het ging om de eenheden die tot maximaal 10% boven de kwaliteitskortingsgrens liggen (rekenhuur € 452,20).

In 2023 is de wet "Huurverlaging 2023 voor huurders met een lager inkomen" aangenomen. Deze wet regelt dat huurders met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum huurverlaging krijgen naar € 575,03.

Facts & Figures

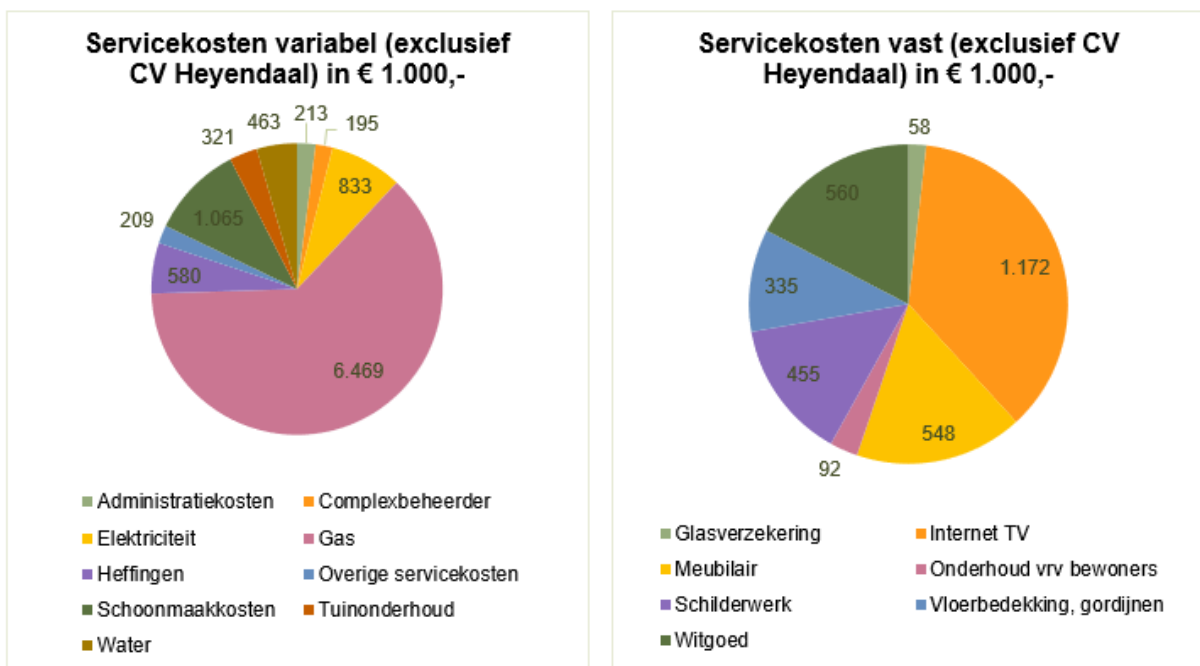
6.069	eenheden kregen een huurverhoging van 2,6%.
403	eenheden kregen een huurverhoging tussen 0,01% en 2,59%.
510	eenheden kregen geen verhoging.
350	eenheden kregen een huurverlaging in verband met de wet huurverlaging.
1	eenheid kreeg een verlaging.

Huurders die op 1 maart 2023 een zelfstandige woning in het gereguleerde segment huren hadden daarmee recht op een huurverlaging mits zij aan de voorwaarden voldeden. Hierdoor heeft SSH& in 2023 € 90.000 minder huuropbrengsten ontvangen.

Servicekosten

Behalve de huurprijs houden we bij SSH& ook de woonlasten laag, zonder in te boeten op service en kwaliteit. Ons servicepakket laat een rijk aanbod zien van leveringen en diensten. Onze huurders betalen iedere maand een voorschot per geleverde dienst, verdeeld in vaste en variabele servicekosten. Ook dit jaar ontvingen de huurders een afrekening over de variabele servicekosten. In 2023 betaalden de huurders aan voorschotten voor de variabele servicekosten circa € 10 miljoen en voor de vaste servicekosten € 3,2 miljoen. Het bedrag aan kale huurinkomsten bedroeg dit jaar circa € 30,6 miljoen. Al deze bedragen zijn exclusief de Commanditaire Vennootschap Heyendaal. Servicekosten vormden een belangrijk thema in het overleg met onze huurdersorganisatie SPH. De afrekening servicekosten 2022 en de begroting servicekosten 2023-2024 bespraken we met hen.

In 2023 is de Tijdelijke subsidieregeling Tegemoetkoming Blokaansluitingen (TTB) vastgesteld. De TTB is opgesteld omdat huishoudens achter een blokaansluiting onvoldoende tot geen voordeel genoten van het prijsplafond. In totaal hebben we in 2023 € 7,6 miljoen aangevraagd en ontvangen. De voorschotten per 1 juli 2023 voor elektra en gas hebben we door de TTB kunnen verlagen. Dit nadat we ons eerder genoodzaakt zagen de voorschotten per 1 januari 2023 te verhogen.



Huurachterstand

Bijna 86% van alle huren incasseerden we via automatische incasso. Om diverse redenen lukte het niet altijd om het geld daadwerkelijk te incasseren. Gevolg: betaalachterstanden.

Via een betalingsherinnering informeerden wij de huurder over deze achterstand.

De gemiddelde huurachterstand van de huidige huurders liet een stijging zien ten opzichte van 2022. Daarnaast leert ervaring dat het bij internationale bewoners wat moeilijker is de achterstallige huur te incasseren.

Door extra aandacht op de huurachterstanden daalde het aantal huurachterstanden.

Het openstaand bedrag is echter hoog en de toenemende inflatie leidt ook voor onze huurders tot hogere kosten van hun levensonderhoud. De terugkeer van de basisbeurs in 2023 heeft tot op heden geen verbetering laten zien in het aantal huurachterstanden.

	2023	2022
Aantal huidige huurders met huurachterstand	255	297
Aantal vertrokken huurders met huurachterstand	233	196
Gemiddelde huurachterstand huidige huurder	€ 921	€ 863
Gemiddelde huurachterstand vertrokken huurder	€ 1.200	€ 652
Achterstand ten opzichte van de maandhuur	13,37%	11,15%
Huurderving wegens oninbaar	€ 34.793	€ 35.341
Huurderving wegens oninbaar t.o.v. de maandhuur	0,94%	1,03%

Sociaal huurbeleid

Huurders met betalingsproblemen helpen wij graag. Dit doen wij actief en bijtijds. Hiermee willen we onoverkomelijke huurachterstanden met alle vervelende gevolgen van dien voorkomen. Een significant aandeel huurders kreeg financiële problemen als gevolg van de coronapandemie en de daarop volgende prijsinflatie.

Hiervoor was veel maatwerk nodig. We blijven waar mogelijk maatwerk leveren om huurders zo goed mogelijk te helpen hun huurachterstand zo snel mogelijk op te lossen. Dit doen we door betalingsherinneringen sneller en vaker te sturen, en bij sommaties nemen we sneller persoonlijk contact op. Bij één maand huurachterstand sturen we eerst een betalingsherinnering. Levert dit niets op, dan sturen we binnen 15 dagen een sommatie met een betalingstermijn van 15 dagen. Met deze gesommeerde huurders wordt tevens direct contact per telefoon gezocht. Geeft de huurder dan nog niet thuis, dan sturen we een klantbeheerder langs om persoonlijk contact te zoeken. Pas als dan de oplossing (nog) niet komt, schakelen we de deurwaarder in. Ook dan blijven we contact zoeken met de huurder. Onze klantbeheerders blijven dan ook persoonlijk contact houden met de huurder om een eventuele huisuitzetting te voorkomen. In 2023 werden 13 vonnissen toegekend en 9 huisuitzettingen aangezegd en uitgevoerd.

Facts & Figures

4.270	aanmaningen
1.577	sommaties
13	vonnissen
9	ontruimingen

Leegstand exclusief CV Heyendaal

In 2023 is het bedrag dat we mis liepen door werkelijke leegstand afgenomen tot een bedrag van circa € 45.000. Dit is 0,1% van de totale huursom. Deze leegstand is uit te splitsen in reguliere leegstand (€ 38.000) en leegstand door de bedwantsenproblematiek (€ 7.000).

Daarnaast was er leegstand door de verbouwingen aan onze complexen Boeckstaetehof en Apeldoornseweg / Sint Marten. In 2023 liepen we hierdoor ruim € 57.000 mis aan huurpenningen.

4.4 Onze inzet op duurzaamheid

Nationale prestatieafspraken

In juni 2022 werden nationale prestatieafspraken gemaakt tussen overheid en woningcorporaties. Hierin zijn versnelde verduurzamingsafspraken opgenomen zoals het terugdringen van EFG-labels in de periode 2023-2028 bij woningen. Dit sluit aan bij het aardgasvrij maken van 450.000 woningen in 2030 en het isoleren van 675.000 woningen tot het niveau van de Standaard in 2030. In 2023 is daar een verdere uitwerking voor gekomen in de vorm van Toekomstklaar isoleren.

Corporaties spraken bovendien op installatietechnisch vlak af alvast in de geest van nieuwe wetgeving te werken door bij cv-vervanging een duurzaam alternatief te plaatsen bij woningen met label D of beter.

Voor SSH& geldt dat ook wij onze woningen (waarvoor geen verhuurdersheffing meer hoeft te worden betaald per 2023) versneld moeten verduurzamen. Er is nog onduidelijkheid over de normeringen en tijdspaden van onze onzelfstandige eenheden (67% van ons bezit). Wel willen we alvast anticiperen op toekomstige wet- en regelgeving ondanks dat die nog onduidelijk is.

Door de prestatieafspraken moeten we op een andere manier kijken naar onze route(kaart) naar een CO₂-neutraal bezit in 2045. Veel gegevens zijn nodig voor een up-to-date inzicht in de energetische status van ons bezit (opnames volgens de nieuwe bepalingsmethodiek NTA 8800) en er is onderzoek nodig naar de verduurzamingsmogelijkheden in ons diverse bezit. In 2023 zijn we gestart met de eerste NTA-opnames in een totale periode van 2023-2030.

Energielabels

Met de nieuwe opnames in de NTA-methodiek krijgen we een combinatie van energieprestatievormen. Enerzijds hebben we nog de geldige Energie Index (EI), anderzijds introduceren we EP2-waarden, die het primair fossiel energiegebruik weergeven. We combineren dit in een klassenindeling naar labelletters, zodat we wel één totaaloverzicht kunnen tonen.

Woningen die geen energielabel hebben, bijvoorbeeld omdat zij er als monument niet toe verplicht zijn, krijgen een energieprestatie op basis van het bouwjaar in de huurpunten. We vertalen deze eenheden ook naar energielabelklasse op basis van deze huurpunten.

Onderstaand staat de verdeling van onze zelfstandige eenheden in eigendom over de verschillende labelklassen.

Energetische waarden SSH& 2023 (zelfstandige eenheden in eigendom)

Labelklasse	Nijmegen	Arnhem	Totaal	Percentage
A++	7		7	0,3%
A+	212		212	10%
A	815	145	960	46%
B	48		48	2%
C	685		685	33%
D	138		138	7%
E	49		49	2%
F	5		5	0,2%
G	4		4	0,2%
Eindtotaal	1.963	145	2.108	100%

Voor de onzelfstandige eenheden is de oude labelsystematiek minder geschikt. De opnames op gebouwniveau geven ons enig inzicht in de energetische status van deze gebouwen. Gemiddeld komen de gebouwen in Nijmegen op een C-label uit. In Arnhem is het gemiddelde label van de gebouwen met onzelfstandige eenheden een A-label. De eerste inzichten na nieuwe opnames in de NTA 8800 laten zien dat de resultaten (op groepsniveau) beter passend zijn bij de werkelijkheid. We zien over het algemeen een positieve verschuiving in energielabels. Dat komt eveneens doordat verduurzamingsmaatregelen die in de tussentijd zijn doorgevoerd, zoals het isoleren, nu mee worden genomen in de energieprestatie.

Zon als energiebron

In 2023 plaatsten we 45 extra zonnepanelen op twee stadspanden in Arnhem. Inmiddels liggen er maar liefst ruim 7.300 zonnepanelen op onze daken in Arnhem en Nijmegen!

Onze huurders profiteren overigens direct van de besparing in energiekosten door middel van de zonnestroom. Ze betalen geen vergoeding voor de investeringskosten.

Aansluiten warmtenet

We hebben een aantal voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd om het complex Sterrenbosch aan te sluiten op de middentemperatuur WKO (Warmte Koude Opslag) van de Radboud Universiteit.

In 2024 vervolgen we dit project en zal het complex worden aangesloten.

Complex Nestor (opgeleverd in 2021) werd begin 2023 aangesloten op het nieuwe warmtenet (WKO) van het Radboudumc. SSH& maakt hiermee wederom twee complexen gasloos.

SSH&BESPAARJEMEE?

In januari 2023 ging onze voucheractie live voor de complexen en panden die gemiddeld het meeste energie verbruiken en/of minder goed geïsoleerd zijn. In totaal hebben 763 studenten een order geplaatst. Er zijn 2.722 artikelen uitgekozen waarmee energie kon worden bespaard. De totaalwaarde betrof ruim € 31.000,-. Koplopers waren: radiatorfolie, led lampen, stroombespaarders en stekkerdozen, douche coaches, tochtstrips, deurborstels en energiebespaarboxen.

Daarnaast hebben we bij zo'n 52 stadspanden een P1-meter kunnen plaatsen in de meterkast, zodat huurders real-time hun gas- en elektraverbruik kunnen monitoren en hierop samen actie kunnen ondernemen.

Tegen de winter van 2023-2024 zijn we gaan inventariseren welke panden er eventueel buiten de boot zijn gevallen bij tegemoetkoming in de energiekosten. De bewoners van vijf stadspanden hebben rond de jaarwisseling een aantal SSH& tasjes ontvangen met energiebesparende artikelen.

Energiefixers

De energiefixers van de gemeente Nijmegen hebben tijdens hartje zomer een drietal van onze complexen bezocht, namelijk Vossenveld, Jonkerbosch en Welgelegen. Bij geïnteresseerde bewoners (zo'n 64 woningen / groepen) zijn kleine energiebesparende maatregelen toegepast. Denk hierbij aan tochtstrips, radiatorfolie en waar mogelijk waterbesparende koppelstukken. Ook werd er toelichting gegeven over hoe bewoners hun gedrag kunnen aanpassen om meer energie te besparen.

Duurzame bedrijfsvoering

In 2023 investeerde SSH& verder in een duurzame bedrijfsvoering. Zo werden bij het kantoor aan de Laan van Scheut laadpalen in gebruik genomen voor medewerkers, bedrijfsauto's en bezoekers. We investeerden in elektrische bedrijfsauto's. Ondertussen is 75% van ons eigen wagenpark elektrisch. Ten slotte stimuleerde SSH& bovendien het thuis- en hybride werken, zodat minder onnodig reisverkeer plaatsvond.

4.5. Maatschappelijke rol: SSH& en haar partners

Opmaken van de balans: mid-term review ondernemingsplan

We zitten op de helft van ons Ondernemingsplan 'Samen voor student & stad' (2021 t/m 2025). In 2023 hebben we de balans opgemaakt. Wat is de voortgang van bepaalde activiteiten? Moeten we nog bijsturen op onze doelen tot 2025?

Halverwege de looptijd van het ondernemingsplan doen we een zogenaamde 'mid-term review'. In maart 2023 startten we hiermee: we voerden analyses uit en bekeken de voortgang van onze activiteiten. We keken ook vooruit naar de komende jaren en naar wat er nodig is in de snel veranderende wereld om ons heen. We maakten ook gebruik van de uitkomsten van het visitatierapport van december 2022. De (positieve) feedback en mooie rapportcijfers op onze samenwerking en resultaten namen we mee in de review. Ook zijn de bevindingen van het rapport van de CultuurClub dat in 2023 werd gepresenteerd meegenomen in de review. Het eindrapport legden we voor aan SPH en de OR. Zij brachten in het najaar een positief advies uit. Ook werd met de Raad van Commissarissen en SPH gezamenlijk gesproken over de uitkomsten.

Met trots kijken we terug op de afgelopen drie jaar. We liggen op koers. En dat ondanks de coronaperiode die ons in 2020 belemmerde onze organisatieverandering conform onze plannen in te voeren. Toch wisten we de vertraging snel in te lopen. In de daaropvolgende jaren kregen we met creativiteit en doorzettingsvermogen veel voor elkaar. We maakten de stap van een vastgoedgedreven organisatie naar een meer studentgedreven organisatie. We zetten steviger in op leefbaarheid, woonoverlast en studentenwelzijn. Ook betrokken we studenten steeds meer bij ons werk en bij nieuwe leefbaarheidsinitiatieven op de complexen.

Het tekort aan studentenkamers blijft onverminderd groot. We leverden afgelopen drie jaar nieuwe kamers op in Nijmegen, kochten panden aan of namen ze in beheer in Arnhem, en samen met de gemeenten werken we hard om nieuwbouwplannen komende jaren te realiseren.

De student centraal

Via onze actieve huurdersorganisatie SPH betrokken we onze huurders bij beleidsvoornemens, projecten en andere zaken die hen raken. Naast de formele gespreksonderwerpen was tijdens het overleg met SPH ook altijd ruim tijd voor zaken die zij vanuit hun achterban toegespeeld kreeg.

Daarnaast waren we in gesprek met studenten op de complexen.

Specifiek voerden we in 2023 onderzoek uit onder de shortstay-studenten over hun tevredenheid en wensen als het gaat om de klantreis.

Een goede relatie met onderwijsinstellingen

Als studentenhuysvester werken we uiteraard nauw samen met de belangrijkste hoger onderwijsinstellingen in ons werkgebied: Radboud Universiteit (RU), Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN) en Van Hall Larenstein (VHL). We voerden dit jaar in Nijmegen bestuurlijk overleg met onder andere de RU en de HAN, gemeente Nijmegen, onze huurdersorganisatie SPH, studentenvakbond Akku en de Huurteams. In Arnhem werkten we samen in de werkgroep studentenhuysvesting en vond er bestuurlijk overleg plaats met de gemeente, SPH, HAN, VHL, Artez en RijnIJssel. In Arnhem krijgt het bestuurlijk overleg ook een structureel karakter. Aan de bestuurlijke tafels werd in beide steden gesproken over de ambitie voor het toevoegen van studentenhuysvesting (op basis van prognoses) die moet landen in de nieuw vast te stellen woonvisies. Ook ging het over de piekproblemen bij het huysvesten van internationale studenten. En de mogelijke effecten die uitgaan van nieuw Rijksbeleid om meer te gaan sturen op de migratie en internationalisering van het onderwijs. Met het vallen van het kabinet en de uitkomst van de landelijke verkiezingen, is het nog onzeker waar een nieuw kabinet op gaat aansturen.

Naast dit bestuurlijk overleg hadden we door het jaar heen ook diverse andere overleg- en contactmomenten met de onderwijsinstellingen.

We maakten daarbij onder andere nieuwe meerjarige samenwerkingsafspraken over het huisvesten van internationale (diploma-)studenten in het nieuwe studiejaar. Vastgelegd in een meerjarige samenwerkingsovereenkomst en in praktische werkafspraken. Specifiek is een pilot gestart voor het huisvesten van twee exchange-studenten op één kamer. Begin 2024 wordt de pilot geëvalueerd. Ook zijn afspraken vastgelegd over het contingent (aantal shortstay-kamers), contractvorm en toewijzing en afspraken over de zomerleegstand.

Tot slot is SSH& in het najaar 2023 in overleg gegaan met Radboud Universiteit en RadboudUMC over een nieuwe samenwerkingsovereenkomst voor het Guesthouse. Partijen willen deze in 2024 ondertekenen.

Collegiale samenwerking

In samenwerking met onze collega-woningcorporaties zorgden we ook in 2023 voor een mooi woonaanbod voor onze studenten. Voor Stichting Mooiland beheerden we ruim 100 kamers in een aantal stadspanden en 174 appartementen in complex Mariënbosch. Een ander voorbeeld van collegiale samenwerking is de Commanditaire Vennootschap (cv) Heyendaal, in 2007 opgericht met de woningcorporaties Ons Huis (Apeldoorn) en Gooi en Omstreken (Hilversum) voor de gezamenlijke exploitatie van wooncomplex De Gouverneur in Nijmegen. SSH& is de verhuurder.

In Arnhem werken we samen met woningcorporaties Vivare en Volkshuisvesting Arnhem. We verzorgden samen de verhuur van diverse Arnhemse studentencomplexen, waarvan SSH& het beheer op zich nam. Ook werden 21 kamers er in beheer bijgenomen van Vivare in Arnhem. Daarnaast is de samenwerking van het nieuwbouwproject aan de Spoorstraat een stap verder gebracht waarbij samen met Talis en Woonwaarts wordt gewerkt aan studenteneenheden en appartementen voor ex-studenten.

Samen sterk in de sector

Al jarenlang is SSH& actief deelnemer van Kences, de brancheorganisatie voor studentenhuysvesting. Onze directeur-bestuurder was, net als in 2022, ook in 2023 voorzitter van het dagelijks bestuur van Kences. Naast Kences-deelnemer is SSH& ook lid van Aedes, de landelijke brancheorganisatie van woningcorporaties waarbij we ook deelnemen aan de landelijke benchmark. We maakten ook in 2023 weer nuttig gebruik van de door Kences en Aedes verstrekte kennis en informatie.

Studentenhuysvesting stond landelijk stevig op de kaart en Kences voerde een stevige lobby om de vraagstukken politiek onder de aandacht te brengen, onder andere bij de ministeries van BZK en OCW en de minister voor Volkshuisvesting. Ook werd een uitvoering gegeven aan het Landelijk Actieplan Studentenhuysvesting (LAS) 2022-2030 dat in 2022 is ondertekend door kences-, onderwijs- en marktpartijen. Het actieplan kent vijf lijnen waarop partijen gezamenlijk acties oppakken. Het gaat om (1) meer grip op de instroom, (2) het realiseren van meer aanbod, (3) betaalbaarheid, (4) opvangen van de piekbelasting en (5) de positie van internationale studenten. In Nijmegen (en in mindere mate in Arnhem) werken partijen al aan diverse acties langs deze lijnen en dat blijven we doen. De afspraken uit het LAS zijn voor SSH& richtinggevend voor de uitvoering van ons ondernemingsplan en voor het maken van (meerjarige) prestatieafspraken. Specifiek is er (in de lobby) ingezet op dossiers als een nieuw woningwaarderingstelsel voor onzelfstandige eenheden, de huurtoeslag, de methodiek van het bepalen van de energielabels (NTA8800) en het dossier over tijdelijke huurovereenkomsten.

Het landelijk congres werd in september in Utrecht georganiseerd. SSH& droeg bij door onder andere een workshop over woonruimteverdeling mee te organiseren. SSH& stelt zich ook zeer actief op binnen Kences. Zo is SSH& trekker van drie expertgroepen (Sociaal Beheer, Verhuurbeleid en Financiën). We initieerden kennissessies over servicekosten en coöptatie. En SSH& is actief binnen de werkgroep van de Landelijke Monitor Studentenhuysvesting (LMS), dit is voor SSH& een belangrijk instrument om lokale en landelijke ontwikkelingen bij te houden.

Jaarlijks betrekken we de monitor bij het maken van ons jaarplan en het activiteitenoverzicht in het kader van de prestatieafspraken in Nijmegen en Arnhem.

Bovendien vraagt de LMS om duiding vanuit de onderwijsinstellingen wat betreft hun ambities. De uitkomsten van de LMS 2023 zijn ook gekoppeld aan een nieuw regionaal woonbehoefte onderzoek dat in 2023 is uitgevoerd en de onderlegger is voor de nieuwe woonvisies in 2024.

Platform Nijmeegse Woningcorporaties (PNW)

SSH& maakt deel uit van het Platform Nijmeegse Woningcorporaties (PNW), een platform van alle Nijmeegse woningcorporaties. SSH& heeft sinds 2017 het portefeuillehouderschap voor de doelgroep jongeren. Onze directeur-bestuurder was in 2023 voorzitter van het bestuurlijk overleg van PNW. In 2023 stonden onder meer de volgende thema's op de PNW-agenda: de monitor van bestaande prestatieafspraken, huur- en verkoopbeleid, de ontwikkeling van tijdelijke woningen in de Winkelsteeg, nieuwbouwpoging (locaties en realisatiecondities), woningbehoefteonderzoek, huisvesting van aandachtsgroepen (zoals vergunninghouders), duurzaamheid (verbeteren energielabels, warmtenet en klimaatadaptatie), samenwerking binnen PNW en Woonkr8, traject woonvisie en woonzorgvisie van de gemeente Nijmegen.

Afspraken over onze prestaties in Nijmegen & Arnhem

In de Woningwet staat dat de prestaties van corporaties moeten aansluiten bij het lokale volkshuisvestingsbeleid. SSH& moet dus - afzonderlijke - afspraken maken met de gemeenten Nijmegen en Arnhem. De basis voor het maken van prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisatie is de gemeentelijke woonvisie en uiteraard ook ons eigen ondernemingsplan.

In zowel Nijmegen als Arnhem maakten we in 2020 meerjarige prestatieafspraken in tripartiete verband. In 2023 brachten we ons jaarlijks activiteitenoverzicht ('bod') uit voor het jaar 2024 in overleg met SPH.

De voortgang van de prestatieafspraken (monitor) en het activiteitenoverzicht werden besproken in de bestuurlijke tripartiete overleggen in beide steden. Partijen kwamen op basis daarvan overeen dat er geen aanvullende jaarafspraken nodig zijn voor 2024, maar dat SSH& aan de slag kan op basis van het activiteitenoverzicht. Dit overzicht kreeg uiteindelijk een plek in het nieuwe jaarplan 2024 van SSH&. Het college van B&W in beide gemeenten informeerde de gemeenteraad over de voortgang van de afspraken.

In 2023 zijn zowel in Arnhem als in Nijmegen trajecten doorlopen om te komen tot een nieuwe woonvisie en woonzorgvisie. In 2024 zullen mogelijk op basis van die vastgestelde visies, nieuwe meerjarige prestatieafspraken gesloten worden voor 2025 en verder.

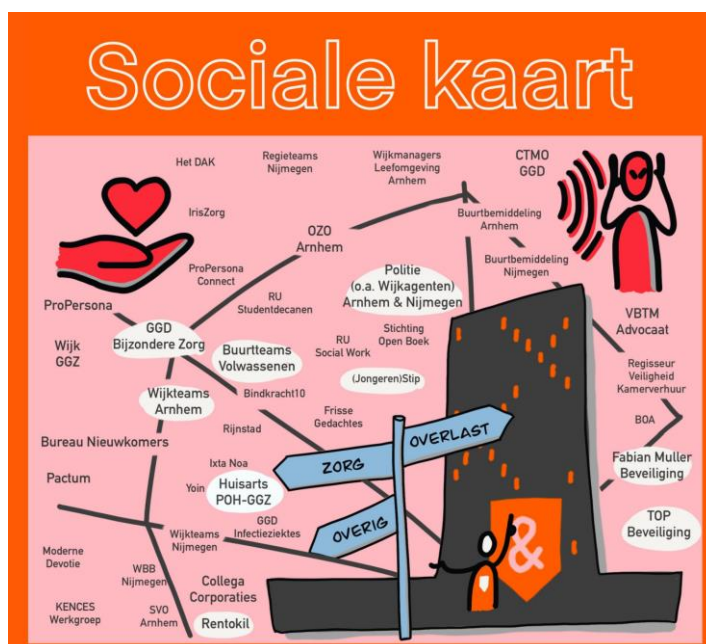
Huisvesting bijzondere doelgroepen

Visie op wonen en zorg

SSH& is in het najaar van 2023 een traject gestart om te komen tot een visie op wonen en zorg en aandachtsgroepen. In beeld is gebracht hoe groot de opgave is met betrekking tot de verschillende doelgroepen. Ook is een analyse gemaakt van het aantal en de kwaliteit van benodigde rolstoelgeschikte eenheden. Verder zijn er gesprekken gevoerd met de gemeente Nijmegen en Arnhem, zorginstellingen en de andere corporaties hoe een samenwerking in de toekomst er uit kan zien. In de eerste helft van 2024 stellen we de visie vast en gaan we om tafel om de samenwerkingsafspraken verder vorm te geven. Zo huisvesten we in 2024 in Nijmegen de eerste studenten met zorg en begeleiding. In Arnhem krijgen de lopende afspraken rond de pilot Springplank in 2024 een update. Op dit dossier volgen we ook de ontwikkelingen van de gemeenten en regio om te komen tot een visie op wonen en zorg. En volgen de we de ontwikkelingen bij het Rijk als het gaat om de mogelijke invoering van de Wet Versterking Regie op de Volkshuisvesting.

Sociale kaart

In 2023 hebben we een sociale kaart opgesteld met al onze netwerkpartners in beeld. Hierin staan de contactgegevens van onze partners zodat onze medewerkers (met name de klantbeheerders) snel kunnen schakelen bij overlast en zorgvragen.



Convenant gemeente Arnhem en Pactum

Sinds maart 2021 hebben we met de gemeente Arnhem en welzijnsorganisatie Pactum een convenant. Met dat convenant leveren we een bijdrage aan de urgente huisvestingsvraag van studerende jongeren met een psychische of sociale kwetsbaarheid. Dit doen we door hen – onder aanvullende voorwaarden – een kamer aan te bieden. In 2023 hebben we vijf studenten gehuisvest. Inmiddels zijn in totaal negen studenten gehuisvest. Een evaluatie van het convenant wordt meegenomen bij het opstellen van de hierboven genoemde visie op wonen en zorg. In 2024 worden nieuwe afspraken gemaakt mogelijk met een verbreding naar andere zorgpartijen.

Samenwerkingsovereenkomst Topsporthuis

In het voorjaar van 2021 sloten we een samenwerkingsovereenkomst met Topsport Gelderland. Sinds 2021 verhuren we twee appartementen met ieder drie studentenkamers aan zes topsporters. Zo ook in 2023 waarbij er één nieuwe topsporter is gehuisvest.

Shelter City

Nijmegen maakt zich als sociaal bewogen en betrokken stad sterk om mensenrechtenverdedigers in nood op te vangen en een veilige omgeving te bieden. SSH& werkt hier graag aan mee. We bieden sinds 2019 onderdak aan deze mensenrechtenverdedigers die via Shelter City Nijmegen drie maanden bij ons verblijven. Twee keer per jaar houden wij een appartement vrij voor een mensenrechtenverdediger. Zo ook in 2023.

Studerende vergunninghouders

In 2023 ondertekenden we met de gemeente Arnhem afspraken in een convenant over het huisvesten van studerende vergunninghouders. De eerste studerende statushouder heeft in 2023 woonruimte toegewezen gekregen. Ook in Nijmegen werkten we in 2023 samen aan het project NDW21 (Winkelsteeg).

Gekoppeld aan dit project ligt er een opgave bij de woningcorporaties om daar vergunninghouders te huisvesten (verbonden aan een subsidie die beschikbaar is gesteld voor het project). SSH& bestemd in totaal 24 woningen in haar complex Urban op NDW21 voor de doelgroep van studerende vergunninghouders.

5. Onze krachtige organisatie

5.1 Algemeen

We zijn een financieel solide organisatie die de strategische risico's goed in beeld heeft. Zo zijn we in control en kunnen we waar nodig snel bijsturen. We zetten ons vermogen maximaal in voor onze maatschappelijke taak, waarbij we ervoor zorgen dat we op lange termijn financieel gezond blijven en ons beleid kunnen waarmaken. De financiële doelstellingen van SSH& over 2023 waren gericht op:

- Het bijdragen aan de verruiming van het woningaanbod voor studenten in Arnhem en Nijmegen;
- Het op peil houden, en verder verbeteren, van ons bezit door het uitvoeren van onderhoud, renovatie en verduurzamingsmaatregelen;
- Het op peil houden van de leefbaarheid van de woonomgeving voor onze studenten;
- Het betaalbaar houden van onze woningen voor de doelgroep.

Deze doelstellingen vloeien voort uit de visie en strategie uit het ondernemingsplan.

5.2 Financieel resultaat

Kasstroom, investeringen en leningen

De operationele kasstroom over 2023 bedroeg € 13,5 miljoen, zijnde het saldo van de ontvangsten (m.n. huur en vergoedingen servicekosten) en de operationele bedrijfsuitgaven. Hierin is ook de nog niet uitgekeerde vergoeding Tijdelijke Tegemoetkoming Blokverwarming (TTB) verwerkt. Deze operationele kasstroom werd deels ingezet voor investeringen in nieuwbouw (€ 3,1 miljoen) en investeringen in de verbetering van het bestaand bezit (€ 1,2 miljoen).



CV Heyendaal genereerde in 2023 een positieve kasstroom van € 0,5 miljoen en de verkoop van bezit zorgde voor een inkomende kasstroom van € 0,2 miljoen. De ontvangst, eveneens € 0,2 miljoen, van een tweede verkoop uit 2023 werd pas begin 2024 ontvangen.

Het saldo liquide middelen was ultimo jaar € 13,3 miljoen, ongeveer € 7,7 miljoen hoger dan begin 2023. Dit kwam met name door de subsidieregeling Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluitingen (TTB) (€ 7,6 miljoen totaal, waarvan € 6,1 miljoen ontvangen in 2023).

Winst- en verliesrekening

Het resultaat over 2023 bedroeg € -/- 15,4 miljoen, hetgeen fors lager is dan de € 4,4 miljoen in 2022. Het verschil in resultaat ontstaat met name door een niet-gerealiseerde waardeverandering van de vastgoedportefeuille van € -/- 19,1 miljoen in vergelijking met € 0,4 miljoen in 2022. Dit resultaat zit 'vast' in ons bezit.

Het nettoresultaat uit de reguliere exploitatie van onze vastgoedportefeuille lag in 2023 met € 12,9 miljoen 0,2% lager dan in 2022. We zagen de huuropbrengsten met 4,8% stijgen, dit kwam voornamelijk door de verhoging van de kale huur. Gelijktijdig zagen we echter ook onze onderhoudskosten (27,9%) en lasten uit verhuur en beheeractiviteiten (4,7%) stijgen.

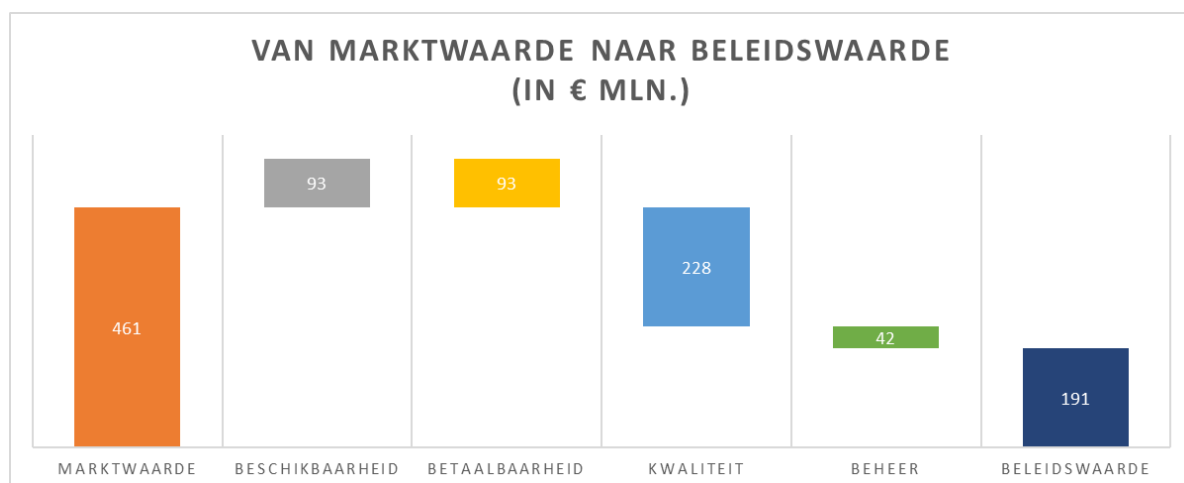
Marktwaaarde en beleidswaarde

De marktwaaarde en de beleidswaarde worden beide berekend door de verwachte toekomstige kasstromen van inkomsten en uitgaven contant te maken. Het verschil zit in de verwachte exploitatiewijze. Bij de marktwaaarde ga je uit van marktconforme exploitatie (b.v. markthuur) terwijl woningcorporaties vanuit hun maatschappelijke doelstellingen andere keuzes (moeten) maken. Deze keuzes (bijvoorbeeld betere betaalbaarheid, dus lagere huur) vertalen zich in afslagen en uiteindelijk in een lagere beleidswaarde dan de marktwaaarde.

Net als in 2022, bleef in 2023 de vraag naar zowel koop- als huurwoningen hoog, ondanks de stijging van de financieringslasten. Gelijktijdig zien we dat beleggers zich terugtrekken door fiscaal beleid, nieuwe wet- en regelgeving en stijgende stichtingskosten. De marktwaaarde van de eenheden in exploitatie daalde inclusief mutaties in de woningvoorraad daarom met circa € 19,3 miljoen naar € 458,1 miljoen. De stijging van de gemiddelde disconteringsvoet van 6,24 % naar 6,56% droeg bij aan de daling van de marktwaaarde. Ons bestaand bezit inclusief de niet-woningen daalde uiteindelijk met gemiddeld circa 4,1%.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde

De afslag van de marktwaaarde naar de beleidswaarde daalde van 63,1% naar 58,6%. Deze afslag wordt met name veroorzaakt doordat bij de berekening van de beleidswaarde naast regulier onderhoud rekening is gehouden met ingrijpende verbouwingen die nodig zijn om het kwaliteitsniveau van ons bezit op lange termijn te continueren. Komende jaren staat SSH& voor de opgave een aantal grote complexen uit de jaren zestig en zeventig ingrijpend te verbouwen.



Het positieve resultaat van de afslag beschikbaarheid wordt voornamelijk door de twee volgende aanpassingen verklaard:

- De eindwaarde berekening in de beleidswaarde wordt op basis van de formule van het handboek voor de eeuwigdurende benadering berekend.

In de marktwaarde berekening (full versie) heeft de taxateur voor de eindwaarde gebruik gemaakt van een exit yield.

In de beleidswaarde wordt de eindwaarde berekend op basis van deze exit yield vervangen door een eindwaarde berekend op basis van de methodiek met een voortdurende looptijd op basis van de kasstromen (zoals omschreven in het handboek).

- De overdrachtskosten worden op 0% ingesteld. Dit geldt zowel voor de berekening van de beleidswaarde k.k., als voor de eindwaarde k.k.

Bij de berekende beleidswaarde is conform regelgeving rekening gehouden met de forse uitgaven aan ingrijpende verbouwingen die komende jaren plaatsvinden aan ons bezit. Deze uitgaven betreffen vervangingen aan ons bezit uit de jaren '70 en hebben veelal een levensduur verlengend karakter (gevels, daken, badkamers, keukens, kozijnen e.d.).

In de jaarrekening wordt de volledige berekening van de beleidswaarde in detail toegelicht.

5.3 Meerjarenprognose

Jaarlijks wordt als start voor een nieuwe cyclus een jaarplan met bijbehorende meerjarenprognose opgesteld. De meerjarenprognose is de financiële uitwerking van het jaarplan. Deze begroting wordt door de directeur-bestuurder vastgesteld en door de raad van commissarissen goedgekeurd. Goedkeuring vindt voor 1 december plaats om tijdig de dPi, de Prognose informatie, ter beoordeling aan te kunnen leveren bij de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en we voor die datum tevens de prestatieafspraken met de gemeenten kunnen maken. De meerjarenprognose hanteert een beschouwingsperiode van tien jaar.

De meerjarenprognose in de jaarrekening is aangepast aan de definitieve balanspositie ultimo jaar en de actuele marktwaarde zoals die begin 2024 wordt vastgesteld.

SSH& heeft een ambitieus investeringsprogramma. Wij willen investeren in bestaand bezit en in de uitbreiding van onze portefeuille door middel van nieuwbouw, renovatie- en duurzaamheidstrajecten en acquisitie. Voor de toevoeging van 983 wooneenheden investeren we de komende 10 jaar ca. € 130 miljoen. In bestaand bezit investeren we € 32 miljoen in duurzaamheid, € 2 miljoen in verbeteringen en € 22 miljoen in ingrijpende verbouwingen. In totaal gaat dit in de komende 10 jaren om ca. € 186 miljoen. Dit doen we om te voldoen aan de groeiende vraag van de doelgroep naar betaalbare huisvesting en de beschikbaarheid daarvan.

Om de investeringsopgave en de nagestreefde verdere verbetering van de bedrijfsvoering te kunnen realiseren, brengen en houden we de personele bezetting op de gewenste sterkte.

5.4 Financiële continuïteit

SSH& voldoet aan de normen die de toezichthouders Aw en WSW stellen aan de financiële stabiliteit voor woningcorporaties. Zowel op de korte, als op de lange termijn.

Door de lagere beleidswaarde en de ambitie om een belangrijke bijdrage te leveren aan onze maatschappelijke opgave, zien we wel dat we de grenzen die de toezichthouders aan ons stellen de komende jaren meer opzoeken.

Om de investeringen in bestaand bezit en nieuwbouw te financieren trekken we de komende jaren ook meer nieuwe leningen aan. Dat zien we terug in een stijgende “Loan to Value (LtV)” en een dalende solvabiliteit.

	Norm Aw/WSW	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033
ICR	>1,4	-0,11	2,33	1,95	1,68	2,72	1,68	1,94	1,67	2,01	1,44
LtV	<85%	40,6%	42,5%	55,6%	61,5%	61,3%	68,5%	68,0%	70,2%	71,0%	71,6%
Solvabiliteit	>15%	58,5%	55,4%	50,6%	44,0%	40,1%	34,0%	33,1%	30,2%	31,8%	31,3%

SSH& voert een vrij behoudend huurbeleid waarbij rekening gehouden wordt met de hoogte van de kwaliteitskortingsgrens en de lage aftoppingsgrens voor de huurtoeslag. Voor de financiële ontwikkelingen op de lange termijn is het belangrijk in hoeverre de inflatie vertaald kan worden in huurstijgingen. Uitgangspunt was altijd dat deze gelijk op liepen. Echter vanaf 2023 tot en met 2025 is niet de prijsinflatie leidend, maar wordt de maximale huurstijging gebaseerd op de cao-loonontwikkeling gecorrigeerd met -0,5%. Daarnaast is de prijsinflatie ook niet meer leidend voor de ontwikkeling van de huurtoeslaggrenzen. Deze bepalen de effectieve huurstijging van de eenheden die hier conform huurbeleid SSH& op afgetopt worden. In 2022 werden de huurtoeslaggrenzen bevroren en in 2023 en 2024 stijgen deze respectievelijk 2,2% en 0,5%. Met als gevolg dat de huurstijging van de eenheden met een huur die op de huurtoeslaggrenzen afgetopt is, sinds 2022 sterk afwijkt van de ontwikkeling van de inflatie.

5.5 Fiscale ontwikkelingen

SSH& maakt gebruik van externe adviseurs voor de meer complexe fiscale dossiers. De externe adviseur stelde ook over 2023 de zogenaamde “Tax Clearance” op. In 2023 vond een boekenonderzoek plaats vanuit de aselecte steekproef van de Belastingdienst Grote Ondernemingen. Deze werd begin 2024 afgerond en leverde geen aandachtspunten op voor de bedrijfsvoering. Een bevestiging voor de organisatie dat de fiscale processen voldoende goed zijn ingericht.

Vennootschapsbelasting

De Belastingdienst legde definitieve aanslagen op voor de jaren tot en met aangiftejaar 2020. Voor de jaren 2021 tot en met 2024 zijn voorlopige aanslagen opgelegd.

Met betrekking tot de definitieve aanslagen 2018 en 2019 had SSH& bezwaar ingediend tegen het standpunt van de Belastingdienst om de vermindering verhuurdersheffing als bate in het fiscaal resultaat te verwerken. De Hoge Raad heeft SSH& in 2022 in het gelijk gesteld en aangegeven dat de vermindering verhuurdersheffing moet worden afgeboekt op de investering. De Belastingdienst had in 2022 de vermindering definitieve aanslag voor het jaar 2018 en 2019 opgelegd met een totaal belastingvoordeel voor SSH& van € 360.000. Dit bedrag is in 2023 ontvangen. Daarnaast hebben we in 2023 € 214.228 ontvangen met betrekking tot de voorlopige aanslag 2021 en € 477.393 betaald met betrekking tot de voorlopige aanslag 2022.

De totale acute vennootschapsbelasting ultimo 2023 (€ 692.797) betreft de verwachte nog te betalen vennootschapsbelasting over 2023.

Omzetbelasting (BTW)

SSH& is al enkele jaren in gesprek met de Belastingdienst over het BTW-regime dat gevolgd moet worden voor de shortstay en de verrekening van de stookkosten. Met betrekking tot de shortstay zijn alle jaren met de belastingdienst afgehandeld, behalve 2023. Daarnaast loopt er nog een herziening op complex Talia, die is ingezonden en afgehandeld in 2024. Voor de stookkosten hebben we begin 2024 een voorstel gedaan voor verrekening. Hier wachten we nog op antwoord van de belastingdienst voordat de herziening wordt ingediend.

Energiebelasting

SSH& heeft nog een openstaande vordering met betrekking tot de in 2022 ingediende teruggave energiebelasting van circa € 2,0 miljoen.

5.6 Financieel beleid

Beschikbaarheid financiële middelen

In de dekking van onze financieringsbehoefte ondervonden we in het verslagjaar geen problemen. We trokken geen leningen aan. De WSW-geborgde leningenportefeuille bedroeg per ultimo 2023 circa € 83,4 miljoen bij een borgingsplafond van € 87,4 miljoen.

Ultimo 2023 hadden we een positief liquiditeitsaldo van circa € 13,3 miljoen.

Leningenportefeuille

De totale leningenportefeuille van circa € 83,4 miljoen bestaat voor € 6 miljoen uit variabele leningen. Het merendeel bestaat uit vaste leningen en had ultimo 2023 een gewogen gemiddelde vermogenskostenvoet van 2,42% (2022: 2,22%). Op basis van de huidige rentecurve was de duration – de gewogen gemiddelde looptijd van de uitgaande kasstromen van de leningenportefeuille (exclusief rentederivaten) – per ultimo 2023 21,2 jaar. SSH& werkte niet met open financieringsposities. In 2023 trokken we geen nieuwe leningen aan, maar hebben we circa € 1,1 miljoen afgelost.

Derivaten

SSH& voert al jarenlang een defensief derivatenbeleid, om financierings- en renterisico's te voorkomen. We hebben een beperkte derivatenportefeuille van € 5 miljoen. De derivaten hebben een gewogen gemiddeld rentebasis van 5,13%. De negatieve marktwaarde van de derivaten bedroeg per ultimo 2023 circa € 0,3 miljoen. De gewogen gemiddelde restant-looptijd van de derivaten was per ultimo 2023 1,42 jaar. In de derivatencontracten is geen verplichting tot het periodiek verrekenen van de marktwaarde opgenomen. Tevens zijn er geen break-clausules in de contracten opgenomen en zijn de swaps gekoppeld aan een roll-over lening. Hierdoor worden er geen liquiditeitsrisico's gelopen uit hoofde van de derivatencontracten.

5.7 Verbindingen en samenwerkingsverbanden

CV Heyendaal

Met het oog op de ontwikkeling en exploitatie van 207 zelfstandige eenheden voor complex De Gouverneur richtten we op 6 juli 2007 met Stichting Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken en Woningstichting Ons Huis de Commanditaire Vennootschap (CV) Heyendaal op. Binnen de vennootschap neemt iedere corporatie een derde deel van de exploitatie voor haar rekening. Wij zijn behorend vennoot, de andere twee partijen zijn stille vennoten.

Er zijn heldere afspraken gemaakt over zeggenschap, beheer, vergoedingen en uittredingscondities. De nettovermogenswaarde van de deelneming is voor het SSH&-deel, zijnde een derde deel in de balanspost 'Deelneming in groepsmaatschappijen', onder Financiële Vaste Activa met toepassing van de marktwaarde conform de vastgoedgrondslag van SSH& opgenomen. De netto vermogenswaarde van de deelneming bedroeg ultimo 2023 € 9,5 miljoen en ultimo 2022 € 10,2 miljoen.

Verenigingen van eigenaren

Eind 2023 had SSH& een belang in de vereniging van eigenaren van de complexen Vredenburg, Talia, Mariënbosch, Jacob Canisstraat, De Klinker en een aantal stadspanden. Ze vertegenwoordigen circa 10% van ons bezit.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Per 17 maart 1997 is SSH& geregistreerd deelnemer in het WSW, waardoor SSH& een beroep mag doen op alle borgings- en leenfaciliteiten, gebruikmakend van de achtervang van de gemeenten Nijmegen en Arnhem.

SSH& heeft op grond van artikel 10, lid 2 onder c van het Reglement van Deelneming van WSW een obligolening aangetrokken. De lening sluit aan op hetgeen is vereist. Dit betekent dat de hoofdsom overeenkomt met 2,6% van het geborgd schuldrestant ultimo 2021. Dit komt overeen met bijna € 2,3 miljoen. Op deze lening kan alleen een trekking worden gedaan als WSW daartoe een verzoek heeft gedaan en SSH& niet binnen 10 werkdagen na dit verzoek kan storten. Een dergelijk verzoek van WSW is pas aan de orde als het jaarlijks obligo niet toereikend is. Op basis van de prognoses van WSW is dit met de huidige verplichtingen niet aan de orde.

In het geval van een eventuele storting, zal deze rechtstreeks ten gunste van WSW worden uitbetaald en nadien moeten worden afgelost door SSH&. Aan het WSW is een volmacht afgegeven voor alle eenheden (tegen WOZ-waarde), zodat het fonds hierop direct een recht van hypotheek kan vestigen.

Kences en Aedes

Kences is in 1999 opgericht als kenniscentrum studentenhuysvesting en brancheorganisatie van sociale studentenhuysvesters. Kences is een samenwerkingsverband (sinds 1-1-2023 een vereniging) van dertien woningcorporaties die (een deel van) hun eenheden hebben bestemd voor de verhuur aan studenten. SSH& is één van de deelnemers.

Daarnaast zijn we aangesloten bij Aedes, de landelijke vereniging voor woningcorporaties.

Glasvezel

SSH& levert internetdiensten aan haar studenten. Daarvoor zijn we aangesloten bij Telemann (Nijmegen) en SSGA glasvezel Arnhem. Daarmee kunnen we tegen lage kosten de internetdiensten aanbieden aan onze studenten die bij ons wonen.

5.8 Risicomanagement

'In control zijn' heeft onze volle aandacht. We hebben onze risico's in beeld en beheersen die waar nodig om binnen onze grenzen van risicoacceptatie te blijven. Zo realiseren we de lange termijn doelen uit onze missie en de korte termijn doelen uit ons ondernemingsplan 2021 t/m 2025.

In Control Huis SSH& als fundament

Net als andere organisaties loopt ook SSH& allerlei risico's op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Het 'In Control Huis SSH&' helpt ons deze risico's en daarmee onze doelstellingen te managen. Het is onder andere gebaseerd op het zogenaamde COSO-ricicomodel en geeft ons inzicht in de opbouw en samenhang van ons beheerskader en beheersingssysteem. Het vormt hiermee het stevige fundament van risicomanagement en interne beheersing.

In dialoog ontwikkelen

In 2023 werd de professionalisering van het risicomanagement voortgezet als een proces van continue verbetering. Dit deden we niet alleen omdat de wet- en regelgeving dat van ons eist, maar ook vanuit intrinsieke motivatie.

We bespraken de risico's met elkaar. In het MT en de raad van commissarissen lag de focus met name op de strategische en tactische risico's. Op de werkvloer lag de nadruk op de operationele risico's binnen de processen. Wij maakten medewerkers ook bewust van de gevolgen van deze risico's op tactisch en strategisch niveau. Ook zorgden we voor bewustzijn bij medewerkers van het belang van het volgen van procedures. Dit deden we door de verbanden in en buiten de processen uit te leggen. Dit gebeurde door onze managers in hun dagelijkse aansturing van de afdeling en door onze concerncontroller en auditor bij de uitvoering van onze interne audits.

Een manier van doen

Risico's zijn niet 100% uit te sluiten. Daarom is het belangrijk dat risicomanagement is verankerd in ons denken en doen. We zorgden ook in 2023 voor een actueel beeld van de (strategische) risico's en een solide organisatie die voldoende buffers heeft en adequaat kan reageren. Dit heeft natuurlijk ook alles te maken met cultuur. We gaven onze medewerkers ruimte en zeggenschap over hun eigen werk, want zij hebben de vakkennis. Ook dat is een vorm van risicobeheersing. Van onze medewerkers verwachtten wij dat zij eventuele risico's binnen het eigen vakgebied, die het realiseren van de doelstellingen belemmeren, signaleren en melden. Zo kan SSH& tijdig bijsturen. We hadden een kritische houding naar elkaar. Hiertoe zetten we soft controls in, oftewel zachte interne beheersmaatregelen. Denk daarbij aan voorbeeldgedrag, bespreekbaarheid en handhaving.

Open en transparant over risico's

Maandelijks stond in de MT-vergadering een managementrapportage op de agenda en minimaal elke vier maanden werden de risico's van de vastgoedprojecten besproken. De risico's die de grootste impact op de organisatie hadden en die snel konden veranderen, rapporteerden we per trimester aan de raad van commissarissen. De overige risico's bespraken wij via uitgebreid gedocumenteerde agendapunten op verschillende momenten en in verschillende samenstellingen. Met de raad, bestuur, onderwijsinstellingen, huurdersorganisatie SPH en gemeenten bespraken we op verschillende momenten in het jaar strategische en tactische risico's. Daarbij waren we open en transparant. Over risico's die niet snel fluctueerden, rapporteerden we in verschillende documenten, zoals het treasuryjaarplan en de meerjarenbegroting.

Risk appetite

Onze risicobereidheid is laag. Dit heeft te maken met de beperking van het werkveld en de stringente wet- en regelgeving in onze sector. We gaan behoudend om met het maatschappelijk kapitaal. Op strategisch niveau zoeken we de balans tussen de maatschappelijke functie en onze ambitie om kansen voor onze doelgroep in de markt te zien en te benutten. Op operationeel niveau zoeken we eveneens de balans. Hier gaat het om de balans tussen het voldoen aan regelgeving (compliance) en het stimuleren van een open en lerende organisatiecultuur.

Interne controle

In 2023 richtte de onafhankelijke controlfunctie zich volop op de uitvoering van het interne controleplan. Interne controlewerkzaamheden kregen de aandacht en audits werden uitgevoerd. Hierbij zijn geen materiële onrechtmatigheden of onjuistheden gevonden. In 2023 werd tevens extra aandacht besteed aan het definiëren van key controls en de aantoonbare beheersing daarvan.

Frauderisicobeheersing

Op basis van ervaringen uit de sector en de handreiking van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) hebben we in 2023 een overzicht gemaakt van frauderisico's die kunnen optreden. De risico's zijn vastgelegd in een fraude risicoraamwerk. Aan de hand hiervan is door middel van werksessies per proces een risicoanalyse uitgevoerd. Deze sessies hebben tevens bijgedragen aan het vergroten van het risicobewustzijn van de betrokken medewerkers. In het totaal hebben wij naar 49 mogelijke frauderisico's gekeken.

Op basis van risico prioriteitsscore ziet de top-5 frauderisico's, met bijbehorende beheersmaatregelen van SSH& er als volgt uit:

Frauderisico's	Beheersmaatregelen
1. Oneigenlijke toegang privacygevoelige informatie	<ul style="list-style-type: none"> - Toekennen bevoegdheden op basis van functie autorisatie - Integriteitscode wordt meegestuurd bij indiensttreding, met daarin een geheimhoudingsverklaring - Personeelsdossier in personeelssysteem, met alleen toegang HR adviseur en medewerker Bedrijfsvoering
2. Cybercrime	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers worden regelmatig bewust gemaakt van de risico's middels awareness trainingen - Systemen vangen veel ongewenste mails af - Toegang tot de systemen is goed ingeregeld - Gebruik actueel antivirus software, etc.
3. Langdurig dezelfde functie	<ul style="list-style-type: none"> - HR-beleid sturen op basis van strategische personeelsplanning, waarbij aandacht is voor doorgroei - Medewerkers breder opleiden, zodat zij verschillende functies kunnen bekleden - Functiescheiding
4. Woonfraude	<ul style="list-style-type: none"> - Bij de intakegesprekken met de kandidaathuurders wordt hier aandacht voor gevraagd en consequenties voor de huurder duidelijk gemaakt - De klantbeheerders hebben bij hun werkzaamheden aandacht voor mogelijke woonfraude en proberen deze tijdig te signaleren - In de algemene voorwaarden staat dat onderverhuur, AirBnB, etc verboden is
5. Samenspanning / belangenverstremgeling	<ul style="list-style-type: none"> - Zichtbare toets stichtingskosten met marktwaarde in verhuurde staat - Gebruik maken van externe kostenexpert, kengetallen en/of externe benchmarkgegevens - Investeringsstatuut vraagt om te vergelijken met referentieprojecten - Onafhankelijke toets controller

Over het algemeen kan gesteld worden dat de frauderisico's bij SSH& een beheersbaar restrisico kennen. De organisatie-omvang zorgt ervoor dat medewerkers elkaar goed kennen en de lijnen kort zijn. Dit in combinatie met een behoudende risicocultuur zorgt ervoor dat er veel sociale controle binnen de organisatie is. Het beeld is dat de bestaande mate van beheersing voldoende is om de kans op fraude te minimaliseren.

Ondanks alle beheersmaatregelen resteren het risico dat management of bestuur maatregelen doorbreekt en het risico van samenspanning tussen medewerkers.

Transparante besluitvorming, de governance structuur, een open cultuur waarbij we elkaar durven aanspreken, de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon om niet-integer handelen (anoniem) te melden en periodieke interne en externe audits op de naleving van beheersmaatregelen moeten er toe bijdragen dat override of controls wordt signaleerd.

In 2023 is geen sprake geweest van (vermoedens van) fraude.

Strategische risico's en beheersmaatregelen: het goede gesprek

Ultimo 2023 actualiseerden we de strategische risico's en brachten we deze in kaart. Dit deden we via een uitgebreide sessie met de managers en het bestuur. Daarbij stelden we ons vragen als: wat is een relevant risico voor SSH& en hoe bepalen we die relevantie? Zo bespraken en bediscussieerden we de ontwikkelingen en risico's met elkaar. Het model dat we hiervoor gebruikten is de DESTEP. Dit model kent zes risicogebieden: demografisch, economisch, sociaal-cultureel, technologisch, ecologisch en politiek-juridisch.

Tegelijkertijd actualiseerden we voor elk risico de beheersmaatregelen. We wogen de kans en impact van elk risico, zonder (bruto risico) en na het effect van beheersmaatregelen (netto risico). Risico's die we kunnen beïnvloeden beheersten we met maatregelen die we al uitvoerden of die in de planning stonden.

Risico's die vooral door ontwikkelingen in de externe omgeving veroorzaakt werden en waar we weinig tot geen invloed op hadden, accepteerden we. Als een niet beïnvloedbaar risico zich voordeed, pasten we waar nodig ons beleid aan of in het meest extreme geval, onze strategie. Elk kwartaal evalueerden we de geformuleerde beheersmaatregelen.

De strategische risico's en beheersmaatregelen

Per strategisch risico is een risicokaart opgesteld, waarin risicodefinitie, oorzaken, risicobereidheid, de impact op de strategie en de beheersmaatregelen staan.

Ook worden daarin risico-eigenaren benoemd en trendverwachtingen opgenomen. Hieronder zijn de risico's uiteengezet. Voor de top 5 risico's zijn ook de bijbehorende beheersmaatregelen opgenomen.

Duidelijk afgetekend is het risico van de politieke onvoorspelbaarheid. Dit is op dit moment het hoogst scorende risico. Door de politieke ontwikkelingen, waaronder de uitslagen van de Tweede Kamerverkiezingen in 2023, is de politieke onvoorspelbaarheid toegenomen. Een politieke verschuiving is zichtbaar waarmee onzekerheid is toegenomen. Mogelijke verandering in bijvoorbeeld woonbeleid, beleid rondom migratie en internationale studenten, huurbeleid en nieuwbouwbeleid kunnen grote gevolgen hebben voor het behalen van de doelstellingen van SSH&. Doordat politiek fluctueert kan het voeren van lange termijn beleid lastiger worden.

De accountant spreekt

Het integrale risicomanagement kent een goede mate van volwassenheid. Door de fraudeanalyse en het cultuuronderzoek is waardevolle informatie verkregen uit de organisatie.

Dit risico wordt op de voet gevolgd door risico's met betrekking tot de robuustheid van het bedrijfsmodel, de stijgende rente, disconteringsvoet en inflatie en een te grote opgave verduurzaming. Het risico van de afhankelijkheid van ICT en data, inclusief cyber risico's en daaruit voortvloeiende impact voor privacy en informatiebeveiliging maakt de top-5 strategische risico's compleet.

Na actualisatie in 2023 zijn de volgende strategische risico's geïdentificeerd en gescoord.

Categorie	Strategische risico's	Kans * impact netto
D	6. Afhankelijkheid één doelgroep	7,5
D	9. Afnemende instroom internationale studenten	7,0
E	2. Robuustheid bedrijfsmodel	14,0
E	4. Stijgende rente, disconteringsvoet en inflatie	14,0
S	7. Mismatch kwaliteit en kwantiteit bezetting	10,5
T	5. Afhankelijkheid ICT en data (incl. privacy en informatiebeveiliging)	12,0
T	8. Mismatch aanbod en vraag woningbezit	7,5
Eco	3. Te grote opgave verduurzaming	14,0
P	1. Politieke onvoorspelbaarheid	15,8
P	10. Vermindering onderwijslokaties	4,5

groen/geel = laag oranje = gemiddeld rood = hoog

Bijbehorende beheersmaatregelen

Voor de top-5 risico's zijn de volgende beheersmaatregelen bepaald.

Strategische risico's	Beheersmaatregelen
1. Politieke onvoorspelbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> - Vasthouden aan eigen koers - Flexibiliteit in bezit - Flexibiliteit in toewijzing - Relatiebeheer stakeholders - Belangenbehartiging via Kences
2. Robuustheid bedrijfsmodel	<ul style="list-style-type: none"> - Sturen op kasstromen - 10-jaar doorkijk financiële kengetallen - Scenario analyses - Periodiek onderzoek investering in kwaliteit bezit in relatie tot de operationele kasstroom
3. Te grote opgave verduurzaming	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuurlijk overleg en prestatieafspraken - Duurzaamheidsbeleid en routekaart actualiseren - Ketensamenwerking
4. Stijgende rente, disconteringsvoet en inflatie	<ul style="list-style-type: none"> - Anticiperen met treasurybeleid en financieringsstrategie - Liquiditeitsplanning - Strategisch inkopen en aanbesteden - Stressscenario's doorrekenen
5. Afhankelijkheid ICT en data (incl. privacy en informatiebeveiliging)	<ul style="list-style-type: none"> - Back-up protocollen - Meldprotocollen voor datalekken - Cybersecurity verzekering - Security audits - Bewustzijn vergroten

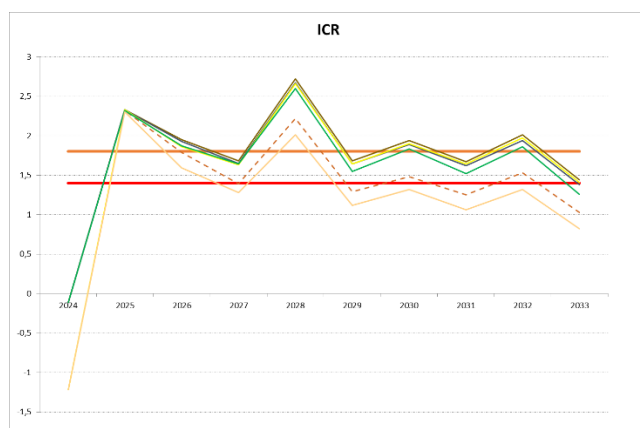
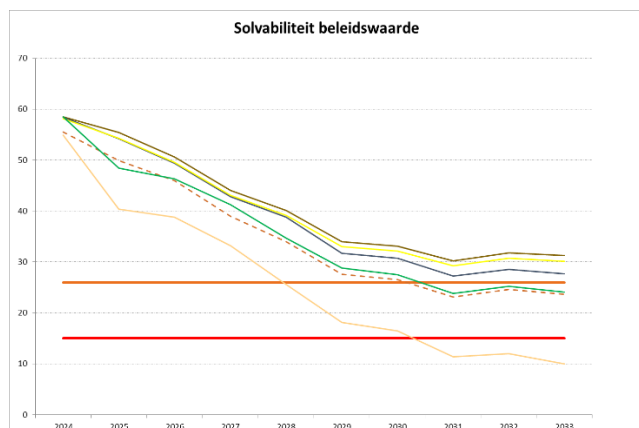
Wat is de impact?

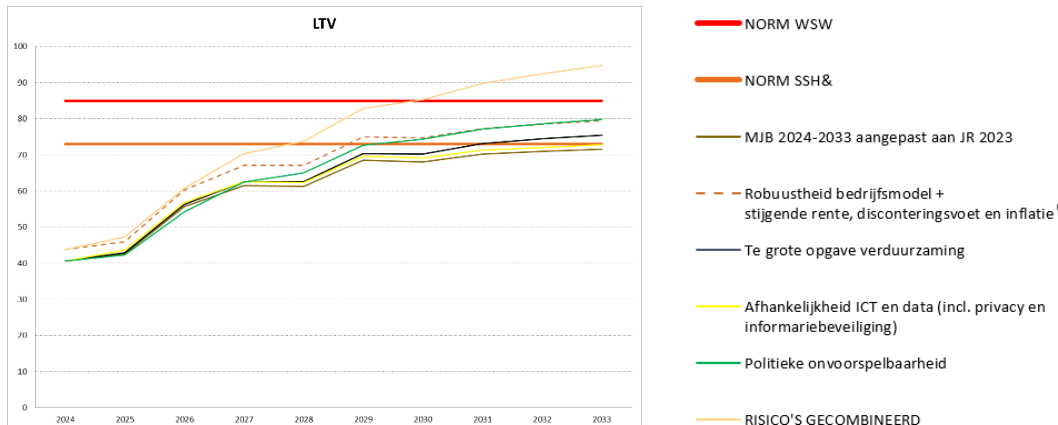
Wat als een risico zich daadwerkelijk voordoet? Wat is de impact, wat zijn de gevolgen? Voor de belangrijkste risico's maakten we de impact in verschillende worst-case-scenario's inzichtelijk. Dit deden we door de ontwikkeling te meten van de belangrijkste financiële ratio's zoals die worden getoetst door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

De impact wordt zichtbaar in de effecten op de belangrijkste financiële ratio's, de Interest Coverage Ratio (ICR), de Loan to Value (LTV) en de solvabiliteitsratio. De ontwikkeling van de ICR, de LTV en de solvabiliteitsratio bij de verschillende scenario's (voor de top-5 strategische risico's) staat in onderstaande grafieken. De ontwikkeling van de ratio's is afgezet tegen de resultaten bij voortzetting van het huidige beleid (Meerjarenbegroting (MJB) 2024- 2033), de huidige normen van het WSW en de interne normen van SSH&. Onze interne normen zijn strenger dan de normen van het WSW. Wij houden deze strengere normen aan, omdat ze beter passen bij ons risicoprofiel als studentenhuisvester en dienen als een signaleringsnorm.

Scenario-analyse

Scenario-analyse is een techniek om risico's met een kleine kans van optreden maar met een potentieel grote impact weer te geven.





De risico's 'Robuustheid bedrijfsmodel' met een 'stijgende rente', 'disconteringsvoet' en 'inflatie' hebben de grootste impact op de ICR. Als deze risico's zich manifesteren zonder dat we ons huidige beleid aanpassen, voldoen we een periode van meerdere jaren zowel niet aan onze interne norm(en) als aan de norm(en) van het WSW.

Voor de solvabiliteit en de LTV hebben risico's 'Politieke onvoorspelbaarheid' en 'Robuustheid bedrijfsmodel' met een 'stijgende rente', 'disconteringsvoet' en 'inflatie' de meeste impact. De interne normen worden bij deze scenario's op de lange termijn structureel overschreden. Daarbij geldt voor de LTV dat ook het risico 'Te grote opgave verduurzaming' bij manifestatie zorgt voor overschrijding van de interne norm. In tegenstelling tot de ICR blijven de LTV en de solvabiliteit bij alle risicoscenario's de aankomende 10 jaar wel binnen de externe norm.

Omdat we de normen niet structureel willen overschrijden, houden we op de risicogebieden goed de vinger aan de pols, informeren we ons over ontwikkelingen en zorgen we ervoor dat we in gesprek blijven met stakeholders. Daarbij streven we naar flexibiliteit in ons woningbezit, de organisatie en in onze financiering, zodat we kunnen anticiperen op de situatie dat een risico zich voordoet.

Als meerdere risico's zich gecombineerd manifesteren en het beleid en de strategische doelstellingen niet worden aangepast, wordt de financiële positie van SSH& nog verder onder druk gezet. Om dit te voorkomen, moet SSH& dan tijdig bijsturen.

6. Raad van commissarissen

Inleiding

Wij hebben dit jaar zowel met de voeten in de spreekwoordelijke klei gestaan – bij ons bezoek aan de bouwplaats NDW21 – als kennisgemaakt met het welzijn van de SSH&-huurders via een presentatie over sociaal beheer. We kregen mooie nieuwe projecten voorgelegd, zoals de bouwplannen bij de Hezelpoort en Spoorstraat Lent. Maar werden ook bijgepraat op een 'kriebelig' dossier: de bedwantsenproblematiek die na de zomer flink oplaaide. Kortom, de raad had ook in 2023 te maken met een zeer afwisselend palet aan onderwerpen.

Visie op toezicht en governance

De raad ziet toe op de algemene gang van zaken binnen de corporatie en het functioneren van de directeur-bestuurder hierbij. Verder zijn we verantwoordelijk voor de benoeming en beoordeling van de directeur-bestuurder. Ook zijn we zijn klankbord en adviseren we hem bij het opstellen en uitvoeren van zijn beleid, gevraagd en ongevraagd.

De raad is ook opdrachtgever aan de accountant voor de controle van de jaarstukken.

Als raad staan we, net als het bestuur, voor good governance. Voor ons betekent dit dat we werken aan een kwalitatief goed, samenhangend geheel van bestuur van de organisatie, het toezicht daarop en de verantwoording over het beleid, het bestuur en het toezicht, zoals vastgelegd in de Governancecode woningcorporaties 2020. Wij moeten altijd kunnen uitleggen *wat* we doen en *waarom* we dit doen. Wat we doen moet bovendien bijdragen aan de doelstelling die we met elkaar afspreken. In 2023 deden zich geen situaties voor waarbij we zijn afgeweken van de governancecode.

Visie op toezicht

Voorop staat dat SSH& bestaat om goede, betaalbare en voldoende huisvesting te bieden aan studerende jongeren in Nijmegen en Arnhem; een uitgangspunt dat de raad nooit uit het oog verliest. Bij de uitvoering van onze taken richten we ons op het bewaken van deze maatschappelijke doelstelling en de financiële continuïteit van SSH&, als organisatie die deze taken uitvoert. Dit alles passend binnen het toezicht- en toetsingskader en de visie en missie van SSH&, zoals uitgewerkt in het ondernemingsplan 2021 t/m 2025 'Samen voor student en stad'. Conform ons reglement hebben wij onze visie op goed toezicht vastgelegd in een document 'Visie op besturen en toezicht houden'. Deze visie evalueren wij jaarlijks bij de zelfevaluatie van de raad.

Behalve bovenstaande uitwerking van good governance, hebben we ons moreel kompas in het visiedocument concreet gemaakt door een aantal voor ons belangrijke waarden te benoemen: respect, verantwoordbaarheid, openheid, vertrouwen, integer handelen en veiligheid. Tijdens ons evaluatiemoment in december besteedden we ook in 2023 aandacht aan deze waarden en evalueerden we onze visie op toezicht.

Toezicht- en toetsingskader

Het toezichtkader voor de stichting SSHN en dus ook voor de raad begint bij de wet- en regelgeving. Ons handelen is gebaseerd op bevoegdheden die in de statuten zijn vastgelegd. De manier waarop we dat doen staat beschreven in het reglement van de raad van commissarissen. Het toezicht- en toetsingskader gaat verder dan alleen toezicht op de bedrijfsvoering. Het betreft ook toezicht op de impact van het organisatiebeleid op klanten en de externe omgeving: huurders, woningzoekenden, gemeenten, overige stakeholders en de externe toezichthouders.

We onderscheiden een extern en intern toezichtkader. *Extern* wordt het kader bepaald door wet- en regelgeving, met onder andere de Woningwet, voorschriften Btiv, WNT, Huurrecht, WOR en het gezamenlijk beoordelingskader van het WSW en de Aw.

Het *interne* toezichtkader bestaat behalve de statuten en de reglementen voor raad van commissarissen, commissies en bestuur onder andere uit de eerder genoemde Visie op toezicht en besturen.

Het toetsingskader omvat kaders die betrekking hebben op de besturing en kaders die betrekking hebben op de beheersing van de organisatie.

Het *besturingskader* waarop wij ons toezicht baseerden, bestond uit onder meer het Ondernemingsplan 2021 t/m 2025 'Samen voor student en stad', het daaruit voortkomende Strategisch Vastgoed Beleid, het jaarplan, het huurbeleid, de klantvisie, de woonvisie van de gemeenten Nijmegen en Arnhem en de prestatieafspraken met deze gemeenten, de samenwerkingsovereenkomst met huurdersorganisatie SPH, de managementletter van de accountant en de Landelijke Monitor Studentenhuisvesting.

Het *beheersingskader* heeft alles te maken met het in control zijn van de corporatie en met verantwoording. Als belangrijkste beheersingsdocumenten voor de raad fungeren onder meer het Reglement financieel beleid en beheer, het Treasurystatuut, het Investeringsstatuut, de Financieringsstrategie, de (meerjaren) begroting, de Integriteitscode, de Klokkenluidersregeling, het 'In Control Huis' SSH&, het risicobeheerssysteem en het intern controleplan dat jaarlijks wordt opgesteld.

We werken met twee separate subcommissies, de audit- en remuneratiecommissie, die de raad adviseren en besluitvorming voorbereiden. De raad is als geheel verantwoordelijk voor alle besluitvorming. In het bijzonder bij onderwerpen die ter besluitvorming zijn geagendeerd, is het van belang dat de diverse aspecten uit onze Visie op Toezicht en het toezicht- en toetsingskader nadrukkelijk worden meegenomen en gewogen. Er zijn concrete afspraken met het bestuur over de aanlevering van de benodigde informatie en we spreken elkaar aan op het moment dat hieraan niet wordt voldaan.

Vergaderingen: besluitvorming, bespreken en informeren

In 2023 vergaderden wij zes keer. Bij vier vergaderingen moest een commissaris met kennisgeving verstek laten gaan; bij de overige twee was de raad voltallig.

Tijdens de vergaderingen zijn de vaste onderwerpen van de governanceagenda besproken, waarbij het jaarverslag 2022, de begroting 2024 en het treasuryjaarplan 2024 zijn goedgekeurd en de jaarrekening 2022 is vastgesteld.

We namen daarnaast een besluit op de volgende onderwerpen:

- Investeringsbesluit project Hezelpoort Nijmegen (Duet);
- Projectplan Spoorstraat Nijmegen-Lent;
- Van kwartaal- naar trimesterrapportage;
- Voorgenomen en definitief besluit benoeming RvC-lid Hanneke Ester;
- Benoeming nieuwe vice-voorzitter en samenstelling auditcommissie;
- Strategisch vastgoedbeleid stadspanden;
- Kadernota begroting 2024;
- Activiteitenoverzichten 2024 (biedingen) gemeente Nijmegen en Arnhem;
- Melden privé verhuur vastgoed bestuurder en commissarissen;
- Inkoop- en aanbestedingsbeleid;
- Herijking Strategisch Vastgoedbeleid;
- Actualisatie treasury- en beleggingsstatuut;
- Aanpassing Klokkenluidersregeling;
- Projectplan stationsgebied Goffert Nijmegen;
- Erfdienstbaarheid overdracht tijdelijke eenheden RU-campus Nijmegen;
- Honorering directeur-bestuurder en raad van commissarissen 2024.

Behalve voor dossiers waarop een besluit van de raad gevraagd wordt, maken we tijdens vergaderingen ook tijd om onderwerpen te bespreken en ons te laten informeren over wat er speelt in de organisatie en de wereld van studentenhuysvesting. De volgende onderwerpen kwamen in 2023 aan de orde:

- Kwartaal- en trimesterrapportages;
- Stand van zaken vastgoedprojecten en -initiatieven;
- Strategische risico's en bijbehorende beheersmaatregelen;
- Interne beheersing;
- Managementletter BDO 2023;
- Cultuurtraject SSH&;
- Landelijke Monitor Studentenhuisvesting;
- Klachtenoverzicht 2022;
- Presentatie sociaal beheer;
- Midterm review ondernemingsplan;
- Stand van zaken CV Heyendaal;
- Woonzorgvisie en prestatieafspraken gemeenten Nijmegen en Arnhem;
- Aedes benchmark;
- Indicatieve bestedingsruimte 2023 (IBW);
- Privacybeleid SSH&.

Excursie 2023

Het jaarlijkse uitstapje samen met de MT-leden bestond uit een bezoek aan de fabriek van de Meeuw in Oirschot, waar de tijdelijke eenheden voor het complex Urban, onderdeel van het project NDW21, worden gemaakt. Vervolgens is de betreffende bouwplaats in Nijmegen bezocht. We beschouwen dit soort bezoeken als een waardevolle aanvulling op het toezicht, dat zich verder vooral op basis van stukken en overleg daarover concentreert. De leerzame dag werd afgesloten met een gezamenlijk etentje.

Commissies

De raad heeft een auditcommissie en een remuneratiecommissie die onderwerpen inhoudelijk voorbereiden. In de auditcommissie hadden tot 13 april Han Dankaart (voorzitter) en Ariën van den Berg zitting. Na het aftreden van Han Dankaart is het nieuwe lid Hanneke Ester toetgetreden tot de auditcommissie; Ariën van den Berg fungeert sindsdien als voorzitter van de commissie.

De remuneratiecommissie werd bemenst door Bart Berden en Daniëlle Woestenberg (voorzitter). De verslagen van alle commissievergaderingen werden als gebruikelijk aan de raad overlegd. Tijdens de vergaderingen van de raad lichtten de leden van de commissies hun bevindingen en adviezen toe.

De commissies hebben de volgende taken, die beschreven zijn in hun respectievelijke reglementen:

- De auditcommissie vergadert vijfmaal per jaar en heeft als taak de raad te adviseren over onderwerpen die met financiële bedrijfsvoering te maken hebben. Zoals de interne risicobeheersings- en controlesystemen en compliance, de financiële informatieverschaffing, het jaarrekeningproces en de beoordeling van de externe accountant, die laatste samen met het bestuur. De accountant schuift geregeld aan bij (een deel van) de commissievergaderingen. In 2023 was dat bij drie van de vijf vergaderingen.
- De remuneratiecommissie vergadert tweemaal per jaar en heeft als taak de raad te adviseren over onderwerpen die te maken hebben met zijn werkgeversrol naar het bestuur, en werving, selectie en beoordeling van bestuur en leden van de raad.

Dit betreft het bezoldigingsbeleid voor bestuur en raad van commissarissen, werving en benoeming van nieuwe leden, de jaarlijkse zelfevaluatie van de raad, het voorbereiden en voeren van het jaargesprek met de directeur-bestuurder en het fungeren als klankbord voor de bestuurder ten aanzien van HR-zaken. Op 23 juni vond er een informeel overleg tussen de ondernemingsraad en de remuneratiecommissie plaats. Afgesproken is dit voortaan jaarlijks te herhalen. Een lid van de commissie woont in de regel ten minste eenmaal per jaar een vergadering van de ondernemingsraad bij. In 2023 was dit gepland op 11 december, maar werd dit uitgesteld naar voorjaar 2024 wegens de verwachte aanpassing van de governancecode.

Jaargesprek directeur-bestuurder

Conform governancecode en reglementen spreekt de raad jaarlijks met de directeur-bestuurder over zijn functioneren. In januari 2021 legde de directeur-bestuurder zijn doelstellingen voor de komende vijf jaar vast, in lijn met het nieuwe ondernemingsplan. Dit document is besproken met de remuneratiecommissie en wordt steeds meegenomen bij het jaarlijkse gesprek, dat in voor het jaar 2023 op 18 januari 2024 plaatsvond. Dit gesprek is teruggekoppeld aan de raad. Commissie en raad zijn tevreden over het functioneren van de directeur-bestuurder.

Zelfevaluatie

De raad van commissarissen staat aan het eind van elk kalenderjaar een dagdeel stil bij het eigen functioneren, afwisselend met en zonder externe begeleiding. Op 15 december vond de zelfevaluatie over 2023 plaats, ditmaal een interne bijeenkomst.

Aan de hand van een aantal door de remuneratiecommissie voorbereide, actuele casussen bespraken de commissarissen de daarbij aan de orde komende afwegingen, dilemma's en vragen. De uit de bespreking voortkomende actiepunten worden door de remuneratiecommissie meegenomen.

Externe accountant

Eind 2020 is na een gedegen aanbestedingsselectie de opdracht voor de boekjaren 2021 – 2025 aan BDO gegund. Na afloop van de controle over boekjaar 2022 besprak de auditcommissie op 3 juli het functioneren van de accountant BDO met de directeur-bestuurder, concern controller en manager bedrijfsvoering. De bevindingen zijn met BDO besproken; ook is de evaluatie teruggekoppeld aan de raad van commissarissen. Organisatie, commissie en raad waren zeer tevreden met de samenwerking met en werkzaamheden van BDO.

Op 3 juli besprak de auditcommissie het controleplan en de opdrachtbrief van de accountant voor het controlejaar 2023. De afspraken pasten binnen het meerjarige contract en op 17 juli werd de opdracht verleend.

Concerncontroller

In verband met het tijdelijk uitvallen van de concerncontroller in 2022 werd in het begin van het jaar nog gebruik gemaakt van de diensten van een interim-concerncontroller. Tot genoegen van de raad is de concerncontroller in de loop van het voorjaar gere-integreerd.

Integriteit

Ieder lid van de raad onderschrijft de geschreven en ongeschreven regels die er zijn ten aanzien van integriteit. SSH& kent een integriteitscode, waaraan ook de raad zich houdt, en verder zijn wet- en regelgeving en ook de governancecode van toepassing. De leden van de raad hebben geen nevenfuncties die strijdig zijn met het belang van SSH&.

Naast deze 'hard controls' heeft de raad ook oog voor de 'soft controls'. De raad nam met belangstelling en instemming kennis van het cultuurtraject dat in 2023 binnen SSH& is opgestart.

Tot slot is eind 2023 stilgestaan bij een voorgenomen commissariaat van een van de commissarissen, ingaande in 2024. Dit in verband met mogelijke (schijn van) belangenverstremgeling bij de combinatie van commissariaten. Ook is hierover advies aan de organisatie gevraagd.

Vastgoedbezit en -verhuur

Op 22 juni heeft het programma NPO-Nieuwsuur aandacht besteed aan het privé (commercieel) verhuren van woningen door bestuurders en commissarissen van woningcorporaties. Daarbij werd de vraag gesteld of hier sprake is van (de schijn van) belangenverstremgeling. Een terechte vraag die met de integriteit van de hele sector, dus ook van SSH&, te maken heeft. In het licht van deze uitzending hebben ook wij geïnterviewd of directeur-bestuurder en commissarissen actief zijn als verhuurder van privé-vastgoedbezit. Die inventarisatie is tijdens de vergadering van 6 juli besproken waarbij geconcludeerd is dat er bij SSH& geen risico is op mogelijke (schijn van) belangenverstremgeling. Daarnaast hebben we besloten dat commissarissen en directeur-bestuurder vooruitlopend op een landelijke richtlijn hieromtrent – een voornemen vastgoed te gaan verhuren voortaan melden en onderling bespreken.

Organisatie en organisatiecultuur

SSH& is een middelgrote en efficiënte organisatie waarin op een professionele manier veel werk wordt verzet, maar waar ook gelegenheid is voor een persoonlijke noot. De cultuur is open en er is ruimte voor reflectie en tegenspraak. Van oudsher kende SSH& als kleine organisatie met langdurige dienstverbanden een no-nonsense mentaliteit die voor de nodige slagkracht en efficiency zorgde. We waren er trots op 'lean & mean' te zijn. Hoewel het aantal medewerkers de laatste jaren flink is uitgebreid en medewerkers niet langer tot hun pensioen bij SSH& blijven werken, is de insteek nog steeds om praktisch om te gaan met de hoge belasting die de almaar toenemende en steeds weer wijzigende wet- en regelgeving van ons vraagt. Ook de raad wil kritisch blijven op een te grote overhead, zeker nu sinds enkele jaren is gekozen voor een meer klantgerichte aanpak die tijd vraagt. Feit blijft dat de toenemende administratieve last voor een flink deel van de fte-uitbreiding van de laatste jaren heeft gezorgd. Waar de nieuwe, deels jongere medewerkers andere ervaringen en een frisse blik meebrengen – een zeer welkome ontwikkeling – merkt ook een aantrekkelijke werkgever als SSH& dat de krapte op de arbeidsmarkt een aandachtspunt blijft. Wij zijn ons ervan bewust dat het risico bestaat dat ambities bij- of uitgesteld moeten worden als gevolg van deze algemene personeelsschaarste.

Tot slot is in 2023 de eerste fase van het cultuurtraject, dat eind 2022 startte, doorlopen. De voortgang hiervan is via de remuneratiecommissie met de raad gedeeld.

Raad van commissarissen & belanghebbenden

De raad ziet een goede stakeholderdialoog in de eerste plaats als een taak van de directeur-bestuurder, maar ziet hierin ook voor zichzelf een rol. Jaarlijks sluit een van de leden van de remuneratiecommissie aan bij een overlegvergadering met de ondernemingsraad en ook is er geregeld contact met huurdersorganisatie SPH.

Huurdersorganisatie SPH

Gedurende het jaar informeerde de directeur-bestuurder de raad over de ontwikkelingen binnen de huurdersorganisatie. De huurderscommissarissen hadden geregeld rechtstreeks contact met het SPH-bestuur. Tot slot had de voltallige raad op 27 november een informeel overleg met het bestuur van SPH. Hierbij is naar aanleiding van een presentatie de uitkomsten van de midterm review van het ondernemingsplan besproken.

Ook heeft de raad regelmatig informeel overleg met de colleges van bestuur van de twee grootste onderwijsinstellingen in Nijmegen en Arnhem. Dit heeft in 2023 niet plaatsgevonden.

De raad vindt dat de directeur-bestuurder voldoende informatie heeft gegeven over de (veelvuldige) contacten vanuit de organisatie met onderwijsinstellingen, gemeenten, maatschappelijke organisaties, collega-corporaties, huurders en andere belanghebbenden.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

De raad realiseert zich welke maatschappelijke taak SSH& vervult voor een bijzondere doelgroep die bijdraagt aan het levendige leefklimaat van Nijmegen en Arnhem. Deze taak en de afwegingen die daaruit voortkomen staan voorop, evenals onze eigen doelgroep: studenten. De raad beschouwt het als belangrijkste taak om toezicht te houden op de wijze waarop de directeur-bestuurder en de organisatie deze taak uitvoeren.

Afgelopen jaren is daarnaast de aandacht gegroeid bij de directe omgeving van onze complexen en studentenhuizen. We realiseren ons dat onze verantwoordelijkheid niet ophoudt bij de voordeur. Dit is vanaf 2021 dan ook scherper aangezet in onze Visie op Toezicht.

Samenstelling raad 2023

Op 13 april bereikte Han Dankaart het einde van zijn tweede benoemingstermijn en was daarmee statutair aftredend. Na een werving- en selectieprocedure werd per 11 mei Hanneke Ester benoemd tot lid van de RvC, na het succesvol doorlopen van de procedure geschiktheid en betrouwbaarheid en de daaruit volgende positieve zienswijze van de minister.

Nevenfuncties en rooster van aftreden

de heer drs. J.L.P.A. (Han) Dankaart MCM (1963)

Herbenoemd van 13 april 2019 tot 13 april 2023 en per die datum reglementair aftredend; tot aan zijn aftreden voorzitter auditcommissie en vicevoorzitter.

Hoofd- en nevenfuncties

- Manager bedrijfsvoering en strategie gemeente Doetinchem
- Lid RvT Flores onderwijs (vh Stichting de Basis en Fluvius) Arnhem

mevrouw M.N. (Merel) Ruiter MSc (1991)

Op voordracht huurdersorganisatie SPH; herbenoemd van 4 april 2020 tot 4 april 2024 en per die datum reglementair aftredend.

Hoofd- en nevenfuncties

- Beleidsadviseur GHOR, Veiligheidsregio Gelderland-Zuid
- Lid Adviesraad opleiding bestuurskunde Radboud Universiteit Nijmegen, per 1 maart 2023

mevrouw mr. drs. D.P.J. (Daniëlle) Woestenberg MA MA (1980)

Herbenoemd op voordracht huurdersorganisatie SPH van 12 november 2022 tot 12 november 2026 en per die datum reglementair aftredend; voorzitter remuneratiecommissie.

Hoofd- en nevenfuncties

- Voorzitter CNV Onderwijs/ Bestuurslid CNV Connectief;
- Bestuurslid CNV Vakcentrale;
- Voorzitter CNV internationaal;
- Docente Levensbeschouwing, Rythoviuscollege in Eersel;
- Eigenaar van adviesbureau DWLB;
- Lid van de RvT van ProDemos, huis voor de Rechtstaat, Den Haag;
- Lid van de RvC van woningcorporatie Trudo, Eindhoven;
- Adviseur van de Medische Missiezusters Nederland.

De heer A.T. (Ariën) van den Berg RA (1963)

Benoemd per 1 juli 2021 en in 2025 herbenoembaar tot 1 juli 2029; lid auditcommissie tot 13 april 2023 en vanaf die datum voorzitter van de auditcommissie en vicevoorzitter van de RvC.

Hoofd- en nevenfuncties

- Partner/eigenaar Solutions for Business, advies- en interimwerkzaamheden bij familiebedrijven en PE owned bedrijven;
- Non-Executive Director DentalPro Investments;
- Lid RvT en voorzitter auditcommissie Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) Nijmegen;
- Lid netwerk PwC Partner en Director Alumni actief als toezichthouder in de Publieke Sector;
- Lid RvC Fetim bv
- Voorzitter Stichting Herenzitting Knotsenburg;
- Founding Partner Business Advisors Network, per 1 april 2023.

De heer prof. dr. H.J.J.M. (Bart) Berden (1959)

Benoemd per 3 september 2021 als voorzitter en in 2025 herbenoembaar tot 3 september 2029; lid remuneratiecommissie.

Hoofd- en nevenfuncties

- Voorzitter Raad van Bestuur Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis Tilburg;
- Deeltijds hoogleraar IQ Healthcare Radboud Universiteit Nijmegen (leerstoel Organisation Development in Care);
- Voorzitter van het ROAZ Brabant;
- Lid RvC Espria;
- Lid RvC IJsselland ziekenhuis Capelle aan den IJssel (tot 1 juli 2023);
- Lid RvC Salut BV (tot 1 februari 2023);
- Voorzitter RvT Ambulancezorg Limburg per 1 februari 2023;
- Voorzitter arbitragecommissie Qualicor per 2 oktober 2023.

Mevrouw drs. J.M. (Hanneke) Ester (1965)

Benoemd per 11 mei 2023 en in 2027 herbenoembaar tot 11 mei 2031; lid auditcommissie.

Hoofd- en nevenfuncties

- Bestuurslid Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn;
- Lid RvC woningcorporatie UWOON te Harderwijk;
- Lid RvT Therapeutisch Centrum GGZ te Emmeloord;
- Lid VTW werkgroep Nationale Prestatieafspraken;
- Lid RvC Viverion te Lochem, tot 25 maart 2023;
- Lid RvC Woonbedrijf Ieder1 te Deventer, tot 26 mei 2023;
- Lid verantwoordingsorgaan pensioenfondsen Capgemini, per 1 augustus 2023;
- Lid RvT woningcorporatie Vivium te Bussum, tot 1 september 2023.

Permanente educatie

Leden van de raad nemen regelmatig deel aan cursussen, masterclasses en workshops over voor hun toezichthoudende taak relevante onderwerpen.

Zij dienen per kalenderjaar minimaal 5 PE-punten te behalen, waarbij een eventueel overschot meegenomen mag worden naar een volgend jaar. Het aantal behaalde punten is in onderstaand overzicht opgenomen.

In 2023 behaalden alle commissarissen voldoende punten.

Naam	PE-norm 2023	PE behaald 2023	Overschot 2022	Voldaan
Han Dankkaart	1	0	2,5	ja
Merel Ruiter	5	7	6,5	ja
Daniëlle Woestenberg	5	16	2,5	ja
Ariën van den Berg	5	37	16,5	ja
Bart Berden	5	3	4,5	ja
Hanneke Ester	3	21	n.v.t.	ja

Honorering

Voor de bedragen verwijzen wij naar de jaarrekening. De bezoldiging past (ruimschoots) binnen de uitgangspunten van de VTW en de WNT. De bedragen worden jaarlijks voor het daaropvolgende jaar vastgesteld. Voor 2023 gebeurde dit in december 2022. Er is besloten om de bezoldiging van de directeur-bestuurder en leden van de raad in principe jaarlijks aan te passen op basis van de WNT-indexering. Wel kan er in enig jaar aanleiding bestaan van dit principebesluit af te wijken, bijvoorbeeld bij achterblijvende salarisontwikkelingen in de sector. Daarom wordt het principebesluit jaarlijks heroverwogen.

Ook voor 2023 werd besloten het principebesluit te volgen. De raad is van mening dat de bedragen passen bij zijn taken, verantwoordelijkheden en omvang.

Conclusie, dankwoord en slotverklaring

De raad van commissarissen concludeert dat hij naar zijn oordeel zijn toezichthoudende rol op strategie, financiën, volkshuisvestelijke opgave en risicobeheersing naar behoren heeft kunnen vervullen.

‘Wij danken de directeur-bestuurder, alle SSH&-medewerkers en de leden van huurdersorganisatie SPH hartelijk voor de betrokkenheid en inzet in 2023. SSH& heeft weer een mooie prestatie neergezet waaraan iedereen vanuit zijn of haar taak en positie, voor of achter de schermen, heeft bijgedragen.’

Bestuur en raad van commissarissen van SSH& zijn van mening dat het volkshuisvestelijk verslag en de jaarrekening 2023 met bijbehorende kengetallen en specificaties een juist beeld geven van het functioneren en de prestaties van SSH&.

Op basis hiervan en na kennisname van het accountantsverslag keurt de raad van commissarissen op 10 juni 2024 het volkshuisvestelijk verslag goed en stelt de raad de jaarrekening vast, nadat deze door de directeur-bestuurder respectievelijk zijn vastgesteld en opgesteld.

De raad van commissarissen van Stichting SSHN:

Bart Berden, voorzitter
Ariën van den Berg, vicevoorzitter
Hanneke Ester
Daniëlle Woestenberg
Christian Zijtveld