

17 mei 2015



GEMEENTE
NIJMEGEN

HEEFT U EEN MO(NU)MENT?



De exploitatierisico's en -kansen van de Maycretewoningen in
Nijmegen | Marian Beuker



Heeft u een mo(nu)ment?

De exploitatierisico's en- kansen van de Maycretewoningen in Nijmegen
Onderzoeksrapport
Versie 6

Hanzehogeschool Groningen

Instituut voor Bedrijfskunde
Opleiding Vastgoed & Makelaardij

Opdrachtgevers

Dhr. Wim Niessen, Teamleider bureau Vastgoed Gemeente Nijmegen
Mevr. Ilona Peters, Vastgoedeconoom bureau Vastgoed Gemeente Nijmegen

Begeleider Hanzehogeschool

Mevr. Moller-Kuipers

Auteur

Marian Beuker
290079

Zeijerveld, 17 mei 2015

Deze afstudeeropdracht is geschreven onder verantwoordelijkheid van de Hanzehogeschool Groningen. Het copyright berust bij de auteur. Zowel de Hanzehogeschool Groningen als de auteur verklaren, dat zij eventuele gegevens van derden die voor deze afstudeeropdracht zijn gebruikt en die door deze derden als vertrouwelijk zijn aangemerkt, als zodanig zullen behandelen.

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie, welke een groot onderdeel vormt in het laatste studiejaar van de opleiding Vastgoed & Makelaardij aan de Hanzehogeschool te Groningen.

Na vele sollicitaties voor het vinden van een afstudeeronderzoek en –stage heb ik de kans gekregen om een onderzoek te mogen doen voor bureau Vastgoed van de gemeente Nijmegen. Best een uitdaging voor mij aangezien ik alleen het bedrijfsleven gewend was. Tijdens mijn voorgaande stage bij Lamberink Makelaars, als ondersteuning van de bestaande bouw en nieuwbouw, was er namelijk vrij veel hectiek op de werkvloer en moesten beslissingen snel worden genomen. Dit kwam door de combinatie van telefoon, mailbeantwoording, klanten bedienen in de winkel, het doen van bezichtigingen, het voorbereiden van vergaderingen en alle administratie eromheen. Bij mijn huidige werk als Acceptant schadeverzekeringen particulier bij SNS verzekeringen zijn er werkdoelen, bijvoorbeeld aan het einde van de dag moeten er een x aantal verzekeringsaanvragen zijn beoordeeld. In beide situaties is sprake van hectiek, snel kunnen handelen en beslissen en tijdsdruk, dit in tegenstelling tot de werkzaamheden bij de gemeente. Ook hier zijn wel deadlines bij werkzaamheden maar is er minder tijdsdruk en hectiek. Daarnaast moeten en kunnen beslissingen in het bedrijfsleven snel worden genomen. Bij een gemeentelijke organisatie gaat dit niet omdat hier een voorstel eerst door diverse afdelingen en organen moet worden goedgekeurd. Door deze afstudeerstage heb ik met eigen ogen kunnen zien hoe een gemeentelijke organisatie werkt en welke werkzaamheden een vastgoedafdeling van een gemeentelijke organisatie verricht. Dit alles was daarom een mooie ervaring die ik niet snel zal vergeten.

Het onderzoek wat ik mocht doen voor bureau Vastgoed stond in grote lijnen vast maar er werd zeker ruimte gegeven voor eigen inbreng. Na enkele goede gesprekken met diverse collega's van het bureau is daar een onderzoek uit voort gekomen wat ingaat op de exploitatierisico's en –kansen die door de afdeling Vastgoed worden gelopen bij de Maycretewoningen.

Dit onderzoek heb ik uiteraard niet zonder hulp kunnen doen en daarom wil ik graag enkele mensen bedanken. Ten eerste wil ik mijn opdrachtgevers Ilona Peters en Wim Niessen bedanken voor het geven van deze onderzoeksopdracht en de begeleiding. Daarnaast wil ik ook Monique de Jonge en Christine Neumann bedanken voor de hulp die zij mij hebben gegeven. Ik heb diverse malen bij jullie informatie kunnen opvragen met betrekking tot het onderzoek en heb deze inzet zeer op prijs gesteld. Verder wil ik ook Frea Moller-Kuipers bedanken voor de goede begeleiding vanuit de Hanzehogeschool en Douwe van der Tuin voor het vele malen doorlezen en controleren van mijn geschreven stukken. Ook wil ik alle andere collega's van bureau Vastgoed bedanken voor de hulp en de leuke tijd die ik bij jullie heb gehad gedurende de stage en het onderzoek. Ten slotte wil ik ook mijn vrienden en familie bedanken voor de steun die ik heb mogen ontvangen gedurende deze onderzoeksperiode. Deze support heb ik zeer gewaardeerd, zeker bij de momenten dat de motivatie iets minder was.

Uiteindelijk heeft alle ondersteuning en hulp van bovengenoemden geleid tot dit rapport en ik wens u daarom ook veel leesplezier toe.

Marian Beuker
Zeijerveld, 17 mei 2015

Samenvatting

Voor de afdeling vastgoed van de gemeente Nijmegen is er onderzoek gedaan naar welke interne en externe exploitatiekansen en exploitatierisico's er spelen bij de 56 Maycretewoningen van de gemeente Nijmegen. Daarnaast zijn er voor de gevonden interne en externe exploitatierisico's beheersmaatregelen geformuleerd.

Dit onderzoek is uitgevoerd met als hoofddoelstelling het optimaliseren van de inzet en het gebruik van gemeentelijk vastgoed van de gemeente Nijmegen. Aangezien de vastgoedportefeuille circa zeshonderd objecten omvat, is gezien het tijdsbestek van het onderzoek gekozen om eerst de Maycretewoningen te onderwerpen aan een risicoanalyse. Dit zijn 56 noodwoningen, gebouwd na de Tweede Wereldoorlog.

Het onderzoeksdoel was het in kaart brengen van de exploitatierisico's en -kansen die door de gemeente Nijmegen worden gelopen bij de Maycretewoningen en van de belangrijkste gevonden risico's de bijbehorende beheersmaatregelen die de afdeling VSA kan treffen te formuleren.

De centrale vraag die hiervoor is beantwoord luidt: *Welke exploitatierisico's en -kansen loopt de gemeente Nijmegen bij de Maycretewoningen en op welke manier kunnen de grootste exploitatierisico's beheersbaar worden gemaakt?*

Om antwoord te kunnen krijgen op de centrale vraag is er gekozen voor een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Zo is bestaand materiaal geanalyseerd, heeft er literatuuronderzoek plaatsgevonden en is er een schriftelijke enquête afgenomen bij de huurders van de Maycretewoningen. De methode die is gehanteerd voor de risicoanalyse is de methode van RISMAN omdat deze is ontworpen voor risicomangement en bijdraagt aan het in beeld brengen van risico's en het beheersen ervan. Ook zijn alle huurders benaderd om deel te nemen aan een enquête. Voor deze enquête is er geen steekproef gedaan maar een pilot gezien de kleine groep.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat verhuur aan de doelgroep jongeren en ouderen een kans is voor de afdeling VSA. De Maycretewoningen voldoen in ruime mate aan de wensen/eisen van deze doelgroepen. Als er gekeken wordt naar de exploitatierisico's die de afdeling VSA loopt met deze woningen dan valt te concluderen dat zij risico loopt op het gebied van duurzaamheid/energiebesparing, het contractbeheer en de werkprocessen/workstromen van de afdeling. Deze risico's kan zij verminderen door onderhoud of renovatie te plegen aan de woningen om de woningen energiezuiniger te maken en daardoor de energieprestaties te verbeteren, door de gegevens van de objecten te controleren en juist in het beheerprogramma Planon in te voeren en daarna ook optimaal gebruik te maken van dit programma. Ten slotte kan het risico met betrekking tot het inzichtelijk maken van de werkstromen/workprocessen worden verminderd door te starten met het Lean-traject. De afdeling VSA wordt daarom ook aanbevolen om zo spoedig mogelijk te starten met dit traject. Daarnaast wordt aanbevolen het beheerprogramma Planon actiever te gebruiken en gegevens daarin te actualiseren.

Ten slotte wordt de afdeling aanbevolen om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de woningen energiezuiniger te maken en hoe dit er financieel gaat uitzien.

Inhoudsopgave

1. Inleiding en inhoudelijke oriëntatie	1
1.1 Bezuinigingen in Nederland	1
1.2 Bezuinigingen binnen de gemeente Nijmegen	1
1.2.1 Inzicht in de vastgoedportefeuille van de gemeente Nijmegen	2
1.2.2 Categorieën vastgoed	2
1.3 Deelonderzoek Maycretewoningen.....	3
2. Onderzoeksontwerp.....	4
2.1 Deel- en onderzoeksvragen	4
2.2 Begripsafbakening.....	5
2.3 Verwachtingen	6
3. Onderzoeksmethode	7
3.1 Het onderzoeksontwerp voor de centrale vraag.....	7
3.2 Uitwerking van de onderzoeksmethode.....	7
3.3 Onderzoeksmethodiek van de deelvragen	7
3.4 Uitwerking enquête	9
3.5 Analyse enquête	9
3.6 Betrouwbaarheid en validiteit	10
4. Resultaten	11
4.1 Externe exploitatierisico's en –kansen	11
4.1.1. Demografie	11
4.1.2 Economie	13
4.1.3 Sociaal-cultureel.....	14
4.1.4 Technologie.....	14
4.1.5 Duurzaamheid	14
4.1.6 Politiek	16
4.1.7 Woningmarkt	17
4.2 Interne exploitatierisico's en –kansen	21
4.2.1 Financieel	21
4.2.2 Organisatorisch	23
4.2.3 Maatschappelijk.....	26
4.3 Beheersmaatregelen.....	29
5. Conclusie en aanbevelingen.....	32
6. Discussie	35

Bronnenlijst	37
---------------------------	-----------

Bijlagen

- Bijlage 1: Organisatie gemeente Nijmegen
- Bijlage 2: Praktische uitvoering van de enquête
- Bijlage 3: Enquêtevragen en analyse enquêtevragen
- Bijlage 4: Overzicht wijk St Anna
- Bijlage 5: Demografie
- Bijlage 6: Economie
- Bijlage 7: Sociaal-cultureel
- Bijlage 8: Duurzaamheid
- Bijlage 9: Politiek
- Bijlage 10: Trend ouderenhuisvesting
- Bijlage 11: Uitslagen enquête
- Bijlage 12: ingevulde enquêtes

1. Inleiding en inhoudelijke oriëntatie

Dit onderzoek wordt gedaan voor de gemeente Nijmegen. Nijmegen is een stad en een gemeente in de provincie Gelderland. De gemeente telt op 1 mei 2014 168.840 inwoners en is daarmee de grootste in de provincie en tiende stad van Nederland. De gemeente Nijmegen is een dienstverlenende overheidsorganisatie die ervoor wil zorgen dat de wensen en behoeften van de klant, de inwoners van Nijmegen, zoveel mogelijk gerealiseerd kunnen worden. In totaal heeft de gemeente circa 1.662 medewerkers waarvan er circa 30 werken bij bureau Vastgoed. In bijlage 1 is meer informatie te vinden over de organisatiestructuur met een daarbij behorend organogram (gemeente Nijmegen, 2014). Aanleiding van dit onderzoek is dat de gemeente Nijmegen wordt geconfronteerd met bezuinigingen.

1.1 Bezuinigingen in Nederland

Op de radio, de televisie of in de krant, het woord 'bezuinigen' wordt vaak genoemd. De afgelopen jaren is er veel door bedrijven en overheden bezuinigd en de bezuinigingen gaan nog steeds door. Zo heeft de Minister van Financiën, Dijsselbloem, onlangs nog een extra bezuinigingspakket van €4,3 miljard voor 2014 gepresenteerd (Ministerie van Financiën, 2014).

Uit een enquête van de Nederlandse Omroep Stichting (NOS, 2014) bleek dat ongeveer driekwart van de Nederlandse gemeenten dacht te moeten bezuinigen in 2014/2015. Ook uit de Gemeentelijke Maatschappelijk Vastgoed Barometer 2014 (Tjeerdsma & Veuger, 2014) bleek dat kostenreductie het meest actuele beleidsthema is vanaf 2009 bij de gemeenten. Zo ook bij de gemeente Nijmegen.

1.2 Bezuinigingen binnen de gemeente Nijmegen

Elk jaar wordt er in opdracht van de gemeenteraad door het college van Burgemeester en Wethouders (college van B&W) een Perspectiefnota vastgesteld. Hierin wordt een vooruitblik gegeven op de begroting van het volgende kalenderjaar. In de vastgestelde Perspectiefnota 2014 van 25 april 2013 stelt het college dat er bezuinigd moet worden binnen de gemeente als gevolg van de Rijksbezuinigingen. Gemeenten krijgen elk jaar van de Rijksoverheid geld uit het gemeentefonds (Rijksoverheid, 2014). Zij mogen zelf bepalen waar ze dit aan besteden. Vanwege de Rijksbezuinigingen neemt deze geldstroom af. Daarom heeft het college van B&W van Nijmegen in de Perspectiefnota 2014 bezuinigingsvoorstellen geformuleerd voor in totaal €33 miljoen. Deze bezuinigingsmaatregel zou in 2017 gehaald moeten zijn. Als onderdeel van dit bezuinigingsvoorstel heeft het college van B&W vijf onderzoeksopdrachten geformuleerd waar een taakstelling aan vastzit. Eén van deze taakstellingen, een bezuiniging van €800.000,-. Heeft betrekking op het vastgoed van de gemeente Nijmegen. De vraag is waar op kan worden bespaard en welke besparingsmogelijkheden er zijn voor de gemeente?

Besparingsmaatregelen

Moerkamp (2012) geeft in het artikel *Miljarden aan onvermoed bezit* aan dat er in de vastgoedportefeuilles van gemeenten veel te besparen is. Zo zijn er drie mogelijkheden.

1. Verkoop van maatschappelijk vastgoed

In 2010 berekende Erwin Daalhuisen van vastgoedadviesbureau Fakton samen met de Hogeschool van Amsterdam en adviesbureau BMC, dat gemeenten zonder al te veel inspanning éénmalig 1,8 miljard euro konden verdienen op vastgoed. Met de nieuwe informatie van het kadaster in 2012 stelde Daalhuisen (2012) dat er nog meer dan 1,8 miljard euro was te verdienen.

2. Betere vastgoedexploitatie

Door het voeren van betere vastgoedexploitatie kan er ook bespaard worden. Bij vastgoedexploitatie wordt er rekening gehouden met enerzijds de opbrengsten en anderzijds de kosten zoals kapitaallasten, opstalverzekering, onderhoud, belastingen en beheerkosten.

Daarnaast kan er ook gekeken worden of het vastgoedbeheer efficiënter kan waarbij meer inkomsten binnenkomen door een betere invulling van een gebouw. Pellenbarg, adviseur van het kadaster, geeft aan in het artikel *Miljarden aan onvermoed bezit* (Moerkamp, 2012) dat door inzicht in de portefeuille het makkelijker is om functies te combineren en daardoor meer inkomsten te genereren. Te denken valt aan een bibliotheek die overdag intensief wordt gebruikt maar 's avonds is gesloten en een ander gemeentelijk pand dat de hele dag onbenut blijft, maar waar 's avonds de toneelvereniging repeteert. Door deze twee te verenigen in één pand en het andere pand vrij is gekomen voor een andere huurder kunnen er meer inkomsten worden gegenereerd.

3. Marktconforme huurprijzen

De derde mogelijkheid voor de gemeente is het hanteren van de markthuurlprijzen. Moerkamp (2012) geeft in het eerder genoemde artikel aan dat gemeenten kunnen besparen door de gevraagde huur aan te passen naar de marktconforme huur. Deze huuraanpassing kan echter niet bij alle objecten plaatsvinden. Dit omdat een groot deel van het Maatschappelijk Vastgoed wordt verhuurd aan partners in de desbetreffende stad, zoals sportverenigingen en culturele instellingen. Met veel van deze partners hebben de gemeenten ook een subsidierelatie. Deze partners kunnen de marktconforme huur niet betalen omdat zij daar niet de financiële middelen voor hebben. Aangezien deze partners wel belangrijk zijn voor de gemeente, wordt de huur aangepast naar wat deze partijen financieel kunnen dragen.

1.2.1 Inzicht in de vastgoedportefeuille van de gemeente Nijmegen

Om te kunnen zien waarop kon worden bespaard op het gebied van vastgoed binnen de gemeente Nijmegen moest eerst de vastgoedportefeuille van de gemeente inzichtelijk zijn. Dat er geen eenduidig overzicht was, kwam door de vele bronnen en onduidelijke manier waarop het vastgoed was verkregen. Verschillende beleidsafdelingen hadden zelf vastgoed gekocht en de informatie daarover was niet bij elkaar gebracht binnen de gemeente. Om inzicht te verkrijgen in de portefeuille zijn als eerste stap de afdelingen Project en Advies, Vastgoedmanagement en het Bouwbureau in april 2012 samengevoegd tot de afdeling Vastgoed, Sport en Accommodaties (VSA). Door al deze drie voorgaande afdelingen die te maken hebben met vastgoedmanagement samen te brengen in één afdeling, konden de vastgoedobjecten in kaart worden gebracht. Alle panden van de gemeente zijn ook overgenomen door de afdeling VSA behalve de panden die voor sloop en herontwikkeling in aanmerking kwamen. Deze panden zijn ondergebracht bij het ontwikkelingsbedrijf van de gemeente. De afdeling VSA heeft de verantwoordelijkheid voor een optimale inzet van het vastgoed van de gemeente en zorgt voor het beheer en onderhoud van de objecten. Dit doet zij vanuit de gedachte: wij zorgen goed voor ons vastgoed, voor onze klanten en voor elkaar. De rol van VSA varieert per object. Zo kan de afdeling enkel de verhuurder zijn van een externe partij, zoals de schouwburg, tot een volledige exploitant en beheerder van een wijkcentrum (Overdrachtdossier VSA, 2014).

1.2.2 Categorieën vastgoed

Nu er één afdeling is die over de vastgoedportefeuille van de gemeente ging kon de tweede stap worden gezet om de portefeuille inzichtelijk te maken. Dit heeft de afdeling VSA gedaan in 2013 door het vastgoed in te delen in de volgende vier categorieën.

1. Maatschappelijk vastgoed: Hierin vinden activiteiten plaats uit één van de beleidsprogramma's van de gemeente zoals sport, onderwijs, cultuur en welzijn.
2. Dienstgebouwen: Hierin zijn de gemeenteambtenaren gehuisvest.
3. Strategisch vastgoed: Dit vastgoed heeft de gemeente in bezit om ontwikkelingen in de stad mogelijk te maken. Een voorbeeld is het Honigcomplex. Dit gebouw heeft de gemeente gekocht als onderdeel van het in ontwikkeling zijnde Waalfrontgebied. Door afname van de woningvraag zijn de plannen (sloop en nieuwbouw) met ongeveer tien jaar uitgesteld en wordt het complex tijdelijk verhuurd.
4. Overig vastgoed: Dit is vastgoed dat niet in de voorgaande categorieën valt en verkocht kan worden

Dankzij deze inventarisatie kunnen de objecten nu geanalyseerd worden op exploitatiekansen en –risico's. Deze analyse kan helpen het gebruik en het bezit van het vastgoed te optimaliseren en eventuele besparingsmogelijkheden inzichtelijk maken.

1.3 Deelonderzoek Maycretewoningen

Volgens de onderzoeksopdracht *Maatschappelijk Vastgoed* moeten alle circa zeshonderd objecten in de vastgoedportefeuille geanalyseerd worden. Aangezien de portefeuille niet in één keer kan worden geanalyseerd gezien de grootte, wordt de portefeuille opgedeeld in categorieën. Gezien de begrote beschikbare tijd wordt er in dit deelonderzoek alleen gekeken naar de kansen en risico's betreffende de Maycretewoningen.

In dit deelonderzoek zal onderzocht worden welke interne en externe exploitatiekansen en exploitatierisico's spelen bij de Maycretewoningen. De naam Maycrete' is samengesteld uit de naam van de ontwerper, de Amerikaanse architect Bernard Maybeck en het Engelse woord voor beton 'concrete'. Dit prefab woningtype is na de Tweede Wereldoorlog gebouwd als noodwoning en in 2008 aangemerkt als gemeentelijk monument. In totaal heeft de gemeente 56 Maycretewoningen in de portefeuille. Zeven van deze woningen, waarvan zes gerenoveerd, hebben in de verkoop gestaan maar zijn niet verkocht vanwege de marktomstandigheden (Memo Maycretewoningen, 2014). Daarom is in februari 2014, na een voorstel van afdeling VSA, besloten door de wethouder Maatschappelijk Vastgoed om deze woningen weer te verhuren zodat er meer inkomsten binnen zouden komen.

Zodra de exploitatierisico's en -kansen in beeld zijn gebracht, kunnen voor deze risico's beheersmaatregelen worden geformuleerd. Ten slotte zal uit bovenstaande gegevens een rapport voortkomen waarin wordt aangegeven welke risico's de gemeente loopt met betrekking tot de Maycretewoningen, welke kansen er liggen en hoe de exploitatierisico's door de afdeling VSA kunnen worden beheerst.

Vooruitblik

In het tweede hoofdstuk van deze studie wordt er ingegaan op het onderzoeksontwerp en in hoofdstuk 3 op de onderzoeksmethode. In hoofdstuk 4 worden de interne en externe exploitatierisico's en –kansen weergegeven met de daarbij geformuleerde beheersmaatregelen. In hoofdstuk 5 is de conclusie met de daarbij behorende aanbevelingen weergegeven en in hoofdstuk 6 komt de discussie aan bod.

2. Onderzoeksontwerp

Om een onderzoek te doen is het van belang om te weten wat het probleem is. Daarnaast is het belangrijk om een doel te formuleren, zodat er vragen gesteld kunnen worden die antwoord geven op de hoofdvraag en hiermee ook het doel bereiken. Na het lezen van dit hoofdstuk zal duidelijk zijn wat de doelstellingen van dit onderzoek zijn en ook wat de probleemstelling is. In deze volgorde zullen ze ook aan de orde komen.

In een onderzoek is er een zogenaamd praktijkdoel. Dit kan ook worden gezien als het 'hogere doel'. Het geeft antwoord op de vraag: wat wil de opdrachtgever bereiken? In dit onderzoek is het praktijkdoel:

Het optimaliseren van de inzet en het gebruik van gemeentelijk maatschappelijk vastgoed van de gemeente Nijmegen.

Het genoemde praktijkdoel, is een doel van de opdrachtgever. Het resultaat van dit onderzoek beoogt een aandeel hebben in de realisatie van het praktijkdoel omdat het praktijkdoel voor dit onderzoek te omvangrijk is. Voor dit onderzoek is daarom een ander doel vastgesteld, het zogenaamde onderzoeksdoel.

Het onderzoeksdoel is:

Het in kaart brengen van de exploitatierisico's en -kansen die door de gemeente Nijmegen worden gelopen bij de Maycretewoningen en van de belangrijkste gevonden risico's de bijbehorende beheersmaatregelen die de afdeling VSA kan treffen te formuleren.

Om het onderzoeksdoel te bereiken, en inzicht te krijgen in de exploitatierisico's die worden gelopen bij de Maycretewoningen, is er een centrale vraag opgesteld. Deze centrale vraagstelling leidt naar het onderzoeksdoel.

De centrale vraag van dit onderzoek is:

Welke exploitatierisico's en -kansen loopt de gemeente Nijmegen bij de Maycretewoningen en op welke manier kunnen de grootste exploitatierisico's beheersbaar worden gemaakt?

Beantwoording van deze vraag resulteert in informatie die kan bijdragen aan het optimaliseren van de inzet en gebruik van het maatschappelijk vastgoed. De centrale vraag staat in nauw verband met het praktijkdoel. Met het antwoord op de centrale vraag wordt het praktijkdoel bereikt. Samen vormen ze de probleemstelling van dit onderzoek.

2.1 Deel- en onderzoeksvragen

Om de centrale vraag beter te kunnen beantwoorden, wordt deze onderverdeeld in deelvragen. Daarbij zorgt het opdelen ook voor inkadering van het onderzoek. Voor dit onderzoek zijn dat de volgende deelvragen en onderzoeksvragen:

1. *Welke externe exploitatierisico's en -kansen zijn er bij de Maycretewoningen van de gemeente Nijmegen?*

2. *Welke interne exploitatierisico's en -kansen zijn er met betrekking tot de Maycretewoningen van de gemeente Nijmegen?*

2.1 *Welke financiële exploitatierisico's en -kansen zijn er op de afdeling VSA met betrekking tot de Maycretewoningen?*

2.2 *Welke organisatorische exploitatierisico's en -kansen zijn er op de afdeling VSA met betrekking tot de Maycretewoningen?*

2.3 *Welke maatschappelijke exploitatierisico's en -kansen zijn er op de afdeling VSA met betrekking tot de Maycretewoningen?*

3. Welke beheersmaatregelen kan de afdeling VSA treffen om de grootste interne en/of externe exploitatierisico's van de Maycretewoningen te beheersen?

Risico's en kansen doen zich voor op twee gebieden. Dit kan extern of intern zijn. Om een volledig inzicht te krijgen in welke exploitatierisico's- en kansen de gemeente Nijmegen loopt bij de Maycretewoningen zullen beide gebieden worden onderzocht in respectievelijk deelvraag één en twee.

Deelvraag twee is nog te algemeen en daarom is deze opgesplitst in drie onderzoeksvragen, die de exploitatierisico's opdelen in categorieën waardoor het beeld van de exploitatierisico's specifiek wordt.

Na beantwoording van deelvraag één en twee zijn de externe en interne exploitatierisico's en –kansen inzichtelijk. De volgende stap is om te achterhalen op welke wijze de gevonden exploitatierisico's beheersbaar kunnen worden gemaakt door de afdeling VSA. Dit wordt onderzocht in deelvraag drie. Om het onderzoek te beperken en goed uit te kunnen voeren binnen het tijdsbestek van twintig weken is er voor gekozen om alleen voor maximaal vijf exploitatierisico's beheersmaatregelen te formuleren. De risico's worden geselecteerd aan de hand van de volgende twee criteria:

1. De mate van invloed op de verhuurbaarheid
2. De mate van invloed op de klanttevredenheid

Het criterium verhuurbaarheid is gekozen omdat deze direct samenhangt met de inkomsten van de woningen voor de gemeente Nijmegen. Hoe beter de verhuurbaarheid is, hoe meer geld er binnenkomt voor de gemeente Nijmegen. Met dit geld kunnen verbeteringen plaatsvinden aan de woningen, wat ook weer kan bijdragen aan een betere verhuurbaarheid. Daarnaast is gekozen voor klanttevredenheid als criterium omdat dit ook invloed heeft op de verhuur en daarmee op het exploitatieresultaat. Bij tevreden klanten is de kans groter dat de gemeente Nijmegen de woningen voor langere termijn kan verhuren dan bij ontevreden klanten..

Door bovenstaande drie deelvragen te beantwoorden wordt de centrale vraag beantwoord en het onderzoeksdoel behaald. De interne en externe exploitatierisico's en –kansen van de Maycretewoningen zijn in kaart gebracht en er zijn beheersmaatregelen geformuleerd voor de vijf grootste exploitatierisico's.

2.2 Begripsafbakening

De begrippen uit de voorgaande probleemomschrijving worden afgebakend zodat de betekenis van een begrip vast staat en helder is gedurende de rest van het onderzoek. De grenzen van het onderzoek zijn hierdoor duidelijk en hanteerbaar. In dit onderzoek wordt voornamelijk gebruik gemaakt van stipulatieve betekenissen aangezien de definities uit de literatuur vaak te algemeen zijn voor praktijkonderzoeken. Stipulatieve betekenissen geven aan bestaande begrippen nieuwe betekenissen die alleen voor dit onderzoek gelden. Indien er wel gebruik is gemaakt van de algemene definitie uit de literatuur dan is dit aangegeven met een bron.

Beheersmaatregelen

Deze maatregelen bestaan uit het vermijden, verminderen, overdragen of accepteren van een risico. (Twynstra Gudde Kennisbank, 2014)

Externe exploitatiekansen

Kansen die zich voor doen in de externe omgeving, de omgeving waar de gemeente Nijmegen geen invloed op heeft, en waarop de gemeente Nijmegen kan inspelen bij de exploitatie van de Maycretewoningen.

Externe exploitatierisico's

Risico's die zich voor doen in de externe omgeving, de omgeving waar de gemeente Nijmegen geen invloed op heeft, en waarop de gemeente Nijmegen maatregelen moet formuleren om de risico's te beheersen.

Gemeentelijk maatschappelijk vastgoed

Alle vastgoed dat in bezit is van de gemeente Nijmegen

Interne exploitatiekansen

Kansen die zich voor kunnen doen bij het exploiteren van de Maycretewoningen op de afdeling VSA en waar de gemeente Nijmegen op kan inspelen.

Interne exploitatierisico's

Risico's die zich voor kunnen doen bij het exploiteren van de Maycretewoningen op de afdeling VSA en waar waarop de gemeente Nijmegen maatregelen moet formuleren om de risico's te beheersen.

Maycretewoningen

Prefab woningtype dat na de Tweede Wereldoorlog gebouwd is als noodwoning en in 2008 is aangemerkt als gemeentelijk monument. In totaal gaat het om 56 woningen.

Vastgoedportefeuille

Al het vastgoed waarvan de gemeente Nijmegen eigenaar is.

VSA

De officiële benaming voor deze afdeling van de gemeente Nijmegen is Vastgoed, Sport en Accommodaties. Dit onderzoek is echter specifiek in opdracht van het bureau Vastgoed. Er is voor gekozen om bureau vastgoed in dit onderzoek gelijk te stellen aan VSA.

2.3 Verwachtingen

Naar verwachting is de technische staat het belangrijkste exploitatierisico voor de niet hoogwaardig gerenoveerde Maycretewoningen in Nijmegen. Dit blijkt uit uitspraken van woningcorporatie Portaal Arnhem en BrabantWonen Oss die ook Maycretewoningen in beheer hebben (Mailing, 2015). Volgens woningcorporatie Portaal Arnhem zijn er geen specifieke exploitatierisico's meer bij de Maycretewoningen in Arnhem omdat de woningen grootschalig zijn gerenoveerd, de installaties voldoen aan de huidige eisen en de woningen liggen op een goede en gewilde locatie. BrabantWonen Oss ziet de technische staat als grootste exploitatierisico van haar Maycretewoningen en maakt nu de afweging om de woningen hoogwaardig te renoveren of te gaan herstructureren.

Volgens Sylvia Breukers, onderzoeker bij onderzoeks- en adviesbureau DuneWorks, wordt duurzaamheid steeds belangrijker. In het artikel *Trends en ontwikkelingen in volkshuisvesting* (2014) geeft zij aan dat de energierekening een aanzienlijker deel wordt van de huishoudelijke maandlasten. Huurders denken daarom steeds meer aan het verduurzamen van de woning. Voor de gemeente Nijmegen kan voorgaande een extern risico zijn aangezien de Maycretewoningen, gezien de leeftijd, nog niet aan bovenstaande duurzaamheidswens voldoen. Indien de gemeente niet inspeelt op de verduurzamingstrend dan heeft dit invloed op de verhuurbaarheid en dus de inkomsten van de gemeente. Een ander exploitatierisico van de Maycretewoningen is dat de woningen aangemerkt zijn als gemeentelijk monument. Hierdoor mogen geen grote wijzigingen aan de woning plaatsvinden en is afbraak van de woningen niet mogelijk. Ook de kosten van wijzigingen, restauratie of onderhoud zijn hoog omdat maatwerk moet worden geleverd en er gebruik moet worden gemaakt van specifieke materialen. (Gemeente Deurne, z.j.)

3. Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt het onderzoeksontwerp toegelicht. Voor het onderzoeksontwerp wordt er gekeken naar welke methodes er gebruikt moeten worden om de centrale vraag te kunnen beantwoorden. De centrale vraag geeft antwoord op het onderzoeksdoel.

Het onderzoeksdoel is: *Het in kaart brengen van de exploitatierisico's en -kansen die door de gemeente Nijmegen worden gelopen bij de Maycretewoningen en van de belangrijkste gevonden risico's de bijbehorende beheersmaatregelen die de afdeling VSA kan treffen te formuleren.*

3.1 Het onderzoeksontwerp voor de centrale vraag

De centrale vraag van dit onderzoek is: *Welke exploitatierisico's en -kansen loopt de gemeente Nijmegen bij de Maycretewoningen en welke beheersmaatregelen kan de afdeling VSA treffen voor de grootste exploitatierisico's?*

Om deze vragen te beantwoorden zijn er diverse methodes die kunnen helpen (Nel Verhoeven, 2011). Het vraagtype definiëren is op dit onderzoek van toepassing omdat in de centrale vraag onderzocht wordt welke exploitatierisico's en -kansen de gemeente Nijmegen loopt bij de Maycretewoningen en hoe zij de grootste risico's kunnen beheersen.

Het ontleden van de centrale vraag

Hiervoor is er gekeken naar het vraagtype. Bij verschillende vraagtypes horen ook speciale onderzoeksmethoden (Nel Verhoeven, 2011). Bij het vraagtype dat in dit onderzoek wordt gesteld is observatie, analyse van bestaand materiaal, enquête en literatuuronderzoek de gebruikelijke onderzoeksmethode. Deze zal daarom ook gehanteerd worden. Voor de risicoanalyse is de methode van RISMAN gekozen, aangezien deze speciaal is ontworpen voor risicomanagement en bijdraagt aan het in beeld brengen van risico's en het beheersen ervan (CROW, 2014). De vier stappen waaruit deze methode bestaat is het inventariseren/analyseren van de risico's, het formuleren van beheersmaatregelen, het uitvoeren van de beheersmaatregelen en daarna het evalueren van de maatregelen. In dit onderzoek wordt er alleen ingegaan op het inventariseren/analyseren van de risico's en het kiezen van de beheersmaatregelen. De uitvoering van de maatregelen, naar aanleiding van de aanbevelingen, en de evaluatie zullen door de afdeling VSA zelf worden gedaan en gaan buiten de onderzoeker om.

3.2 Uitwerking van de onderzoeksmethode

De centrale vraag wordt beantwoord met behulp van meer dan één dataverzamelmethode. De antwoorden van de centrale vraag zullen voortkomen uit een combinatie van literatuuronderzoek, analyse van bestaand materiaal en een enquête (Nel Verhoeven, 2011). Er is gekozen voor een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek omdat naast de cijfermatige feiten ook belevingen van huurders moeten worden meegenomen in dit onderzoek omdat deze ook een intern risico kunnen vormen. Indien de dienstverlening of de kwaliteit van de woning niet goed genoeg is in de beleving van de huurders, dan loopt de gemeente Nijmegen het risico dat bestaande huurders de huur sneller opzeggen of dat burgers minder snel willen huren bij de gemeente Nijmegen. Deze huurdersbelevingen zijn niet uit te drukken in cijfers, dus niet kwantitatief. De verantwoording van de verschillende onderzoeksmethodieken zullen in 3.3 per deelvraag en onderzoeksvraag aan bod komen.

3.3 Onderzoeksmethodiek van de deelvragen

De centrale vraag is onderverdeeld in drie deelvragen. Daarbij is deelvraag twee nog een keer onderverdeeld in drie onderzoeksvragen. De deelvraag is hierdoor nauwkeuriger te beantwoorden en geeft een beter antwoord op de centrale vraag.

Deelvraag 1: *Welke externe exploitatierisico's en -kansen zijn er bij de Maycretewoningen van de gemeente Nijmegen?*

Deze deelvraag wordt hoofdzakelijk beantwoord met literatuuronderzoek maar ook voor een deel door de enquête. Om de externe exploitatierisico's en -kansen betreffende de Maycretewoningen in beeld te krijgen wordt DESTEP gehanteerd. De letters DESTEP staan voor: Demografisch, Economisch, Sociaal-cultureel, Technologisch, Ecologisch en Politiek-juridisch (Intemarketing, 2014). Er is gekozen voor DESTEP omdat deze zes factoren staan voor de externe omgeving. De factoren worden in kaart gebracht door raadpleging en daarna analyse van bestaande gegevens en literatuuronderzoek. Ten slotte zal deze deelvraag ook worden beantwoord door de enquête. Sommige gegevens zoals inkomen en opleidingsniveau van de huurders van de Maycretewoningen zijn namelijk niet te achterhalen met literatuuronderzoek, maar alleen door bevraging van de huurders zelf. De factoren die deels door de enquête worden beantwoord zijn Demografisch, Economisch en Sociaal-cultureel en omvatten enquêtevraag 1a t/m 1e. De uitwerking en analyse van deze enquête is te vinden onder kop 3.4 en 3.5

Deelvraag 2: *Welke interne exploitatierisico's en -kansen zijn er op de afdeling VSA met betrekking tot de Maycretewoningen van de gemeente Nijmegen?*

Deelvraag twee wordt beantwoord door middel van drie onderzoeksvragen om zo specifiek de interne exploitatierisico's en -kansen van de afdeling VSA te achterhalen.

Onderzoeksvraag 2.1: *Welke financiële exploitatierisico's en -kansen zijn met betrekking tot de Maycretewoningen?*

Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord door het raadplegen en analyseren van bestaande gegevens (huurcontracten, informatiesysteem Planon) en literatuuronderzoek. Er zal worden ingegaan op welke inkomsten de gemeente genereert uit de Maycretewoningen, welke uitgaven de gemeente doet voor deze woningen, wat de mogelijke opzegdata zijn van de huurcontracten, hoe de mutatiegraad eruit heeft gezien in de afgelopen vijf jaar en of er ook sprake is van huurachterstanden. Ten slotte zal door middel van literatuuronderzoek worden onderzocht of de huurprijzen van de Maycretewoningen marktconform zijn. Hiervoor zal onder andere de Huurprijscheck worden gebruikt omdat de huurprijs onder de geliberaliseerde huur van €699,48 per maand ligt (Rijksoverheid, 2014).

Onderzoeksvraag 2.2: *Welke organisatorische exploitatierisico's en -kansen zijn er op de afdeling VSA met betrekking tot de Maycretewoningen?*

Deze onderzoeksvraag zal worden beantwoord door het raadplegen en analyseren van bestaande afdelingsdocumenten en literatuuronderzoek. Er wordt gekeken of er een procedure is met betrekking tot een verhuurmodel, contractbeheer, klachtenregeling die de afdeling VSA hanteert en relatiebeheer. Deze procedures worden in een stroomschema gezet en daarna wordt er op basis van bestaande literatuur gekeken of alle stappen die horen in een dergelijke procedure ook aanwezig zijn in de gehanteerde procedure. Indien er stappen missen of er is geen procedure dan is dit een intern risico. De procedures die de afdeling VSA hanteert zijn te raadplegen via het intranet Insite van de gemeente Nijmegen.

Onderzoeksvraag 2.3: *Welke maatschappelijke exploitatierisico's en -kansen zijn er op de afdeling VSA met betrekking tot de Maycretewoningen?*

Maatschappelijk heeft in dit onderzoek betrekking op de huurders van de Maycretewoning. Deze onderzoeksvraag zal grotendeels worden beantwoord door het analyseren van bestaande gegevens en deels door de enquête. De klachten van de huurders van de Maycretewoningen, worden van de afgelopen vijf jaar in kaart gebracht door het analyseren van de bestaande gegevens uit Planon. Verder zal deze onderzoeksvraag worden beantwoord door middel van enquêtevragen 2 t/m 9. De onderwerpen die hier aan bod komen hebben betrekking op de kwaliteit van de Maycretewoning, huurdersbeleving, de dienstverlening en de klachtenbehandeling door de afdeling VSA. Deze onderwerpen van de enquête gaan over beleving van de huurder dus zijn niet uit bestaande gegevens te halen. De uitwerking en analyse van deze enquête is te vinden onder kop 3.4 en 3.5

Deelvraag 3: *Welke beheersmaatregelen kan de afdeling VSA treffen om de grootste exploitatierisico's van de Maycretewoningen te beheersen?*

Deze deelvraag zal worden beantwoord door middel van deskresearch en komt voort uit de RISMAN methode. Er zal worden onderzocht welke beheersmaatregelen de afdeling VSA kan treffen met betrekking tot de grootste exploitatierisico's. Gezien het tijdsbestek van dit onderzoek zullen er voor maximaal vijf risico's beheersmaatregelen worden geformuleerd. De criteria bij de selectie van de grootste risico's zijn:

1. De mate van invloed op de verhuurbaarheid (De factoren die invloed kunnen hebben op de verhuurbaarheid zijn bijvoorbeeld bouwkundige problemen zoals achterstallig onderhoud, maar ook een te hoge huurprijs of overlast voor de bewoners);
2. De mate van invloed op de klanttevredenheid (het aantal klachten van bewoners over de dienstverlening van de afdeling VSA);

De beheersmaatregelen die volgens de methode van RISMAN kunnen worden toegepast zijn het accepteren, vermijden, verminderen of overdragen van het risico. Per exploitatierisico zal gekeken worden welke beheersmaatregel hier het beste bij aansluit.

3.4 Uitwerking enquête

De enquête speelt een rol onder de huurders van de Maycretewoning in deelvraag één en onderzoeksvraag 2.3. Er is gekozen voor een anonieme enquête om de kans op sociaal wenselijke antwoorden te verkleinen. Andere voordelen van een enquête zijn dat er input van meerdere personen mogelijk is bij het invullen en de respondent de vragen kan invullen in eigen tempo op een zelf gekozen tijdstip. Er is gekozen voor een semigestructureerde vorm omdat dit zorgt voor een kleine mate van toeval, de respondent in kleine mate vrij kan antwoorden. Bovendien is de verwerkingstijd relatief beperkt omdat het uitwerken van gestructureerde antwoorden sneller gaat dan het uitwerken van open antwoorden en deze ook eenvoudiger te verwerken zijn in SPSS (Nel Verhoeven, 2011). Ten slotte kunnen open antwoorden ook op diverse manieren geïnterpreteerd worden door de onderzoeker wat nadelig is voor de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Naast een schriftelijke enquête zijn ook andere vormen overwogen zoals een telefonische enquête. Bij een onderzoek onder het Nederlands publiek is gebleken dat de respons op een schriftelijk onderzoek lager is dan bij een telefonisch onderzoek. Wanneer de betrokkenheid bij het onderwerp echter groot is, is het verschil qua respons kleiner (Rijksoverheid, 2014). Daarnaast is telefonisch contact met de huurders tijdrovend. Ook is het bepalen van een gunstig tijdstip voor het telefonisch contact moeilijk. Overdag zijn deze huurders aan het werk en in de avond hebben zij waarschijnlijk privéaangelegenheden. Ook een face-to-face enquête is te tijdrovend en is er meer kans op sociaal wenselijke antwoorden dan bij een schriftelijke enquête. De toelichting op de praktische uitvoering van de enquête is te vinden in bijlage 2.

3.5 Analyse enquête

De enquête wordt kwantitatief en kwalitatief geanalyseerd, afhankelijk van het vraagtype. De gesloten vragen van de enquête worden kwantitatief geanalyseerd en verwerkt in het statistische programma SPSS. De open vragen worden daarentegen kwalitatief geanalyseerd in een geschreven conclusie aangezien kwantitatieve analyse niet mogelijk is omdat er geen categorieën zijn aangegeven. De gesloten enquêtevragen bestaan uit nominale, ordinale en ratio (scale) variabelen. De uitwerking van de enquêtevragen is te vinden in bijlage 3. Om de open vragen beter te kunnen analyseren zullen deze, indien mogelijk, eerst ingedeeld worden in categorieën en daarna worden geschreven in een conclusie.

3.6 Betrouwbaarheid en validiteit

Om bruikbare conclusies te trekken uit het onderzoek, moet er een check plaatsvinden op de betrouwbaarheid en validiteit van bronnen, antwoorden, uitkomsten en resultaten van dataverzameling.

Om de betrouwbaarheid en validiteit van de enquête te bewaken, wordt deze gehouden onder de gehele doelgroep. Vooraf zal een pilot plaatsvinden onder drie proefpersonen. Zij zullen feedback geven op onder andere de begrijpbaarheid van de vragen en de manier van vraagstelling. De kans op non-response van de respondenten wordt hierdoor kleiner en kan ik controleren of ik de verwachte antwoorden krijg. De proefpersonen die de enquête gaan invullen zijn gekozen op basis van kennis om zo de betrouwbaarheid van de enquête te verhogen. Zo zal de enquête worden ingevuld door een collega van de afdeling VSA, die bekend is met de Maycretewoningen, door iemand die al meer dan dertig jaar in een zelfstandige woning woont en door iemand die minder dan vijf jaar in een zelfstandig woning woont. Dit zijn Monique de Jonge, Wim Beuker en Peter Haan. Daarnaast wordt de validiteit verhoogd door de gehanteerde Likertschaal. De ondervraagden worden hierdoor beperkt in het geven van antwoorden en de antwoorden zijn beter te verwerken.

Om betrouwbaar en valide resultaten te krijgen, worden de antwoorden op gesloten vragen zoals eerder genoemd, verwerkt met het veelgebruikte statistische bewerkingsprogramma SPSS. De analyse kan bestaan uit grafieken, kruistabellen met de Cramer's V toets en Chi-kwadraattoets om te meten of er samenhang is tussen de variabelen en een frequentietabel. Deze analyses worden aangevuld met geschreven conclusies op basis van de open vragen, wat gezamenlijk leidt tot realistische conclusies.

Om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen is verder een lezersgroep opgericht om de geschreven stukken na te lezen, ook wel peer examination genoemd (Nel, Verhoeven, 2011). Deze lezersgroep kijkt specifiek naar de juistheid van de inhoudelijke informatie, op taalfouten en geven ook feedback op de geschreven stukken. De lezersgroep bestaat uit acht mensen van de gemeente Nijmegen, van verschillende werkgebieden, en iemand van de Rijksuniversiteit Groningen zodat niet getwijfeld kan worden aan de objectiviteit van het onderzoek. De lezersgroep bestaat uit:

Gemeente Nijmegen:

- Christine Neumann, Medewerker vastgoed/kennis van Maycretewoningen;
- Crit Bartels, Senior adviseur vastgoed;
- Frank Faassen, Adviseur exploitatie en verhuur;
- Ilona Peters, Vastgoedeconoom;
- Janine Sonderen, Adviseur exploitatie en verhuur;
- Marit Lijnse, Teamleider VSA;
- Monique de Jonge, Adviseur kenniscentrum;
- Sabine Moolenaar, Senior adviseur vastgoed;
- Wim Niessen, Teamleider VSA / opdrachtgever.

Rijksuniversiteit Groningen

- Douwe van der Tuin, Medewerker Science Communication

Of de gegeven feedback door de lezersgroep ook wordt verwerkt in het onderzoek is uiteindelijk de keuze van de onderzoeker. Ten slotte worden de stukken ook gecontroleerd op basis van onderzoekstheorie door Frea Moller-Kuipers vanuit de Hanzehogeschool Groningen. Op deze manier wordt de inhoud op vakinhoudelijk gebied en theoretisch gebied gewaarborgd, wat uiteindelijk bijdraagt aan de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek.

4. Resultaten

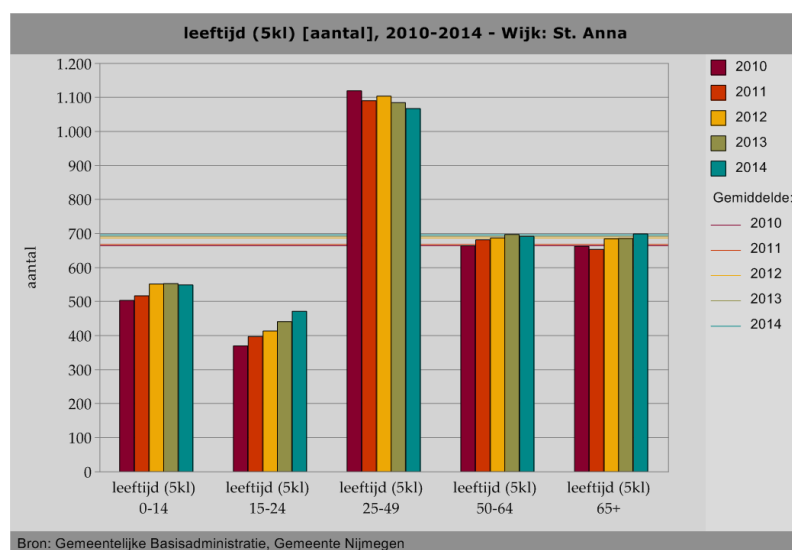
4.1 Externe exploitatierisico's en –kansen

In dit hoofdstuk worden de resultaten gegeven van de externe analyse om de exploitatierisico's en –kansen die de gemeente Nijmegen loopt bij de Maycretewoningen in kaart te brengen. De analyse heeft plaatsgevonden op landelijk, stads- en/of wijkniveau en heeft betrekking op de categorieën demografie, economie, sociaal-cultureel, technologie, duurzaamheid, politiek en de woningmarkt. In deze volgorde komen de onderzoekscategorieën ook aan bod in dit hoofdstuk. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt aan de hand van de analyse geconcludeerd welke exploitatierisico's en –kansen de gemeente Nijmegen loopt bij de Maycretewoningen.

4.1.1. Demografie

Inwoners

De 56 Maycretewoningen zijn gelegen in de wijk St. Anna in het stadsdeel Nijmegen-Midden en is één van de eerste dorpen die rond 1930 opgingen in de stad Nijmegen (Gemeente Nijmegen, 2014). In bijlage 4 is een kaart van deze wijk te vinden. Het aantal inwoners in de stad Nijmegen bedroeg op 1 januari 2014 168.000 mensen, een stijging van 2.000 in vergelijking met het jaar 2013. Ook het aantal inwoners van de wijk St. Anna is licht gestegen. Zo had de wijk in 2013 3.465 inwoners en in 2014 3.483 (Nijmegen Buurtmonitor, 2014). Deze stijging in de stad en in de wijk vonden plaats in de groep jongvolwassenen en 60-plussers. Bij de groep jongvolwassenen gaat het met name om de leeftijdscategorie van 15-24 jaar. Deze is in de wijk St. Anna afgelopen vijf jaar gestegen van 371 naar 473 mensen, zie figuur 1.



Figuur 1: Leeftijdsofbouw St. Anna

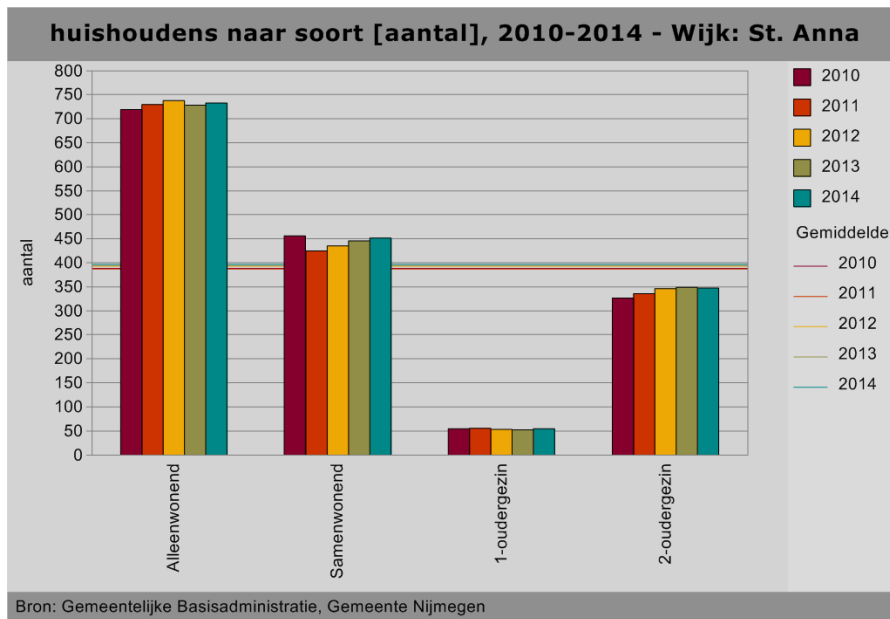
De verwachting is dat de groep jongvolwassenen en 60-plussers in de komende jaren zal groeien. Het toenemen van de groep jongvolwassenen in de stad is het gevolg van de groei van de opleidingsinstellingen in Nijmegen. Elk jaar stijgt het aantal studenten die een opleiding volgen bij de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN) en de Radboud Universiteit (RU) (Stadsmonitor Nijmegen). Dat de groep studenten toe zal nemen in de komende jaren, wordt ook aangegeven in het onderzoeksrapport *Landelijke Monitor Studentenhuisvesting 2014*, uitgevoerd door Apollo. In dit rapport staat dat het aantal studenten in Nijmegen tot 2022 zal groeien met 54.000.

Naast de stijging binnen de jongerengroep is er ook een stijging te verwachten in de groep tussen 55 en 70 jaar (Stadsmonitor Nijmegen, 2014). Deze groei is niet alleen een

ontwikkeling in Nijmegen maar in heel Nederland omdat de naoorlogse geboortegeneraties steeds verder deze leeftijdsklasse in schuiven.

Huishoudens

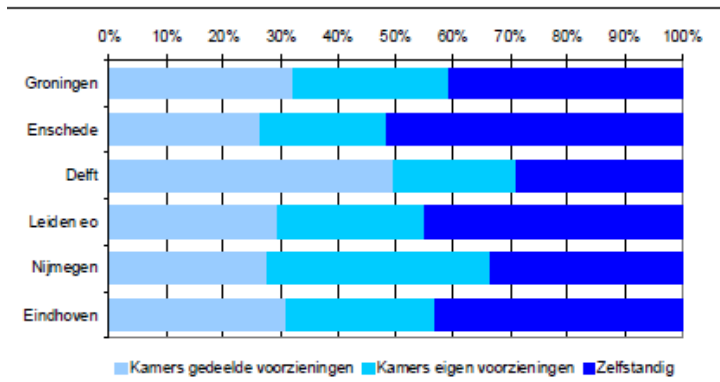
Het eenpersoonshuishouden is in Nijmegen de meest voorkomende huishoudensvorm (Stadsmonitor Nijmegen, 2014). Dit komt deels door het grote aantal studenten dat in de stad woont. Maar ook onder de huishoudens die over een volledig zelfstandige woning beschikken, is het eenpersoonshuishouden de meest voorkomende vorm. In figuur 2 is te zien dat het eenpersoonshuishouden met 44 procent de meest voorkomende huishoudensvorm is in de wijk St. Anna (Nijmegen Buurtmonitor, 2014). Daaropvolgend komt het huishouden samenwonenden met 27 procent.



Figuur 2: Huishoudensvorm 2010-2014 St. Anna

Kans voor de gemeente Nijmegen

Uit het onderzoeksrapport *Landelijke Monitor Studentenhuisvesting 2014*, uitgevoerd door Apollo, blijkt dat het aantal studenten toeneemt met 54.000 tot 2022. Deze toename is voor de gemeente Nijmegen een kans omdat een deel van de studenten die een opleiding gaat volgen aan de HAN of de RU woonruimte nodig heeft. Uit het rapport van Apollo blijkt dat er onder studenten steeds meer vraag is naar kamers met eigen voorzieningen of zelfstandige woningen. 40 procent van alle zoekers, studenten die een woning zoeken in Nijmegen, zoekt een kamer met eigen voorzieningen en 35 procent van deze zoekers zoekt een zelfstandige kamer zoals is te zien in figuur 3.



Figuur 3: Gewenste woonsituatie naar type woonruimte

De Maycretewoningen van de gemeente Nijmegen zijn zelfstandige woningen en voldoen daardoor aan de eis van de studenten. Omdat het studentenaantal gaat stijgen in de komende jaren en deze studenten op zoek zijn naar zelfstandige woningen is de verwachting dat verhuur van deze woningen aan studenten een kans is voor de gemeente. Aangezien de groei van het aantal studenten nog zeker voortduurt tot 2022, is verhuur ook op een langere termijn interessant. Voor meer informatie zie bijlage 5.

4.1.2 Economie

Werkgelegenheid

Nijmegen telde 97.000 banen in april 2013 (Stadsmonitor, 2014). Daarmee overtreft het aantal banen de omvang van de beroepsbevolking (81.000) van de stad. Ruim de helft van de banen wordt vervuld door mensen die niet in Nijmegen wonen. In 2010 was 7 procent van de beroepsbevolking werkloos en in 2013 12 procent. Een deel van de mensen die zijn of haar baan hebben verloren zijn aan de slag gegaan als ZZP'er. Deze groep is in de periode 2009-2013 van circa 11.000 naar meer dan 14.000 gegroeid (Stadsmonitor Nijmegen, 2014). De toekomstverwachting volgens de *Provinciaal Economische Verkenning 2013-2018*, van het Bureau Economisch Onderzoek, is dat de banengroei onvoldoende is om het aantal werkzoekenden aan te kunnen. Voornamelijk het toekomstbeeld voor de financiële dienstverlening zoals banken en verzekeraars en de industrie is ongunstig. De landbouw en overheid kennen een mildere krimpverwachting op het gebied van banen. Uit het *Provinciaal Economische Verkenning 2013-2018* blijkt ook dat er wel gunstige verwachtingen zijn voor de horeca, zakelijke en informatiediensten en gezondheids- en welzijnszorg.

In de wijk St. Anna is het aantal arbeidsplaatsen in de periode 2010-2013 gestegen van 1.535 naar 1.670. Van de 3.483 inwoners hebben 1.045 een fulltime baan en werken 625 parttime.

Inkomen en werkloosheid

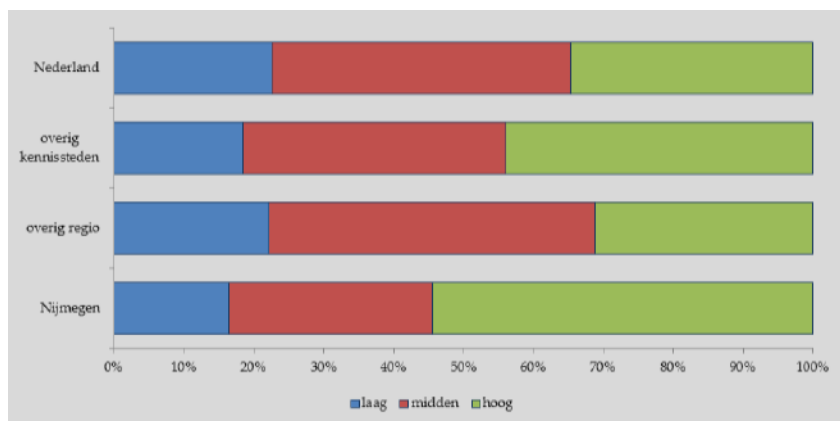
In 2011, het laatste jaar waarvoor belastinggegevens zijn verwerkt in de statistieken, bedroeg het gemiddelde besteedbaar inkomen van de Nijmeegse huishoudens (studenten buiten beschouwing gelaten) € 30.800,-. Van de wijk St. Anna lag dit op € 32.800,- beiden liggen onder het landelijk gemiddelde van € 34.200,-. (Stadsmonitor Nijmegen, 2014).

De werkloosheid onder de mensen met een Hoger Beroepsopleiding (HBO)/Wetenschappelijk Onderwijs (WO) is in de periode van 2010-2013 aanzienlijk gestegen. Het aantal werklozen met een mavo of lagere opleiding is juist gedaald in deze periode (Nijmegen Buurtmonitor, 2014). Meer informatie over bovenstaande onderwerpen is te vinden in bijlage 6.

4.1.3 Sociaal-cultureel

Opleidingsniveau

Door de RU en de HAN drukken de hoogopgeleiden en de jongeren een groot stempel op de beroepsbevolking (Stadsmonitor Nijmegen, 2014). Dit geldt ook voor andere kennissteden maar de oververtegenwoordiging van hoogopgeleiden in Nijmegen is in vergelijking met de andere steden wel sterker, zie figuur 4.



Figuur 4: Leeftijd en opleidingsniveau van de Nijmeegse beroepsbevolking vergeleken

Voor meer informatie over het onderdeel Sociaal-cultureel, zie bijlage 7.

4.1.4 Technologie

Trends in de bouw

Eén van de grootste trends in de bouw is gericht op energieneutraal bouwen en renoveren (intermediair, 2014). Vier grote bouwbedrijven, waaronder de BAM, en zes woningcorporaties renoveren momenteel 110.000 woningen tot energieneutrale woningen. Er worden zonnepanelen geplaatst en de woningen worden voorzien van goede isolatie. De heer Klijn Velderman, hoofd Business Development bij BAM, geeft aan dat energiezuinig bouwen een opkomende markt is, zeker met ondersteuning van domotica. Volgens de heer Lichtenberg, hoogleraar bouwkunde aan de Technische Universiteit Eindhoven, zal er ook steeds meer aandacht komen voor ventilatie (intermediair, 2014). Lichtenberg geeft aan dat tegen het jaar 2100 de energiecrisis is opgelost en dat bewoners andere eisen gaan stellen. Lichtenberg; *die willen, daglicht, dus grotere glasoppervlakken. Bewoners willen gezonde lucht. Ik zie nog veel kansen in ventilatietechnieken omdat mensen energiezuinigheid willen maar zonder concessies qua comfort en gezondheid.*

Domotica

Domotica is een samentrekking van het Latijnse woord voor huis “domus” en informatica, telematica en robotica (Smart Homes, 2014). Volgens Smart Homes (2014) is domotica de integratie van technologie en diensten, ten behoeve van een betere kwaliteit van wonen en leven. In de domotica zijn drie trends zichtbaar. Zo richt de domoticabranche zich op duurzaamheid/energiebesparing, veiligheid en langer zelfstandig blijven wonen. De laatste trend heeft voornamelijk invloed op verhuur van woningen aan ouderen.

4.1.5 Duurzaamheid

De factor ‘ecologisch’ zal worden benaderd als duurzaamheid omdat duurzaamheid meer van toepassing is op woningen dan ecologie.

Energieakkoord

Het energieakkoord voor duurzame groei is in 2013 gesloten door meer dan 40 organisaties, waaronder de overheid (SER, 2014). De kern van het akkoord zijn breed gedragen afspraken over energiebesparing, schone technologie en klimaatbeleid. Zo moeten woningen van woningcorporaties in 2020 gemiddeld energielabel B hebben. Om dit te bereiken stelt het rijk een subsidie van 400 miljoen euro beschikbaar voor verhuurders in de sociale huursector ten behoeve van investeringen in energiebesparing in de periode 2014-2017. Een andere afspraak, voortkomende uit het energieakkoord, is dat er in de komende jaren meer van een woonlastenbenadering zal worden uitgegaan. Dat betekent dat huur en energiekosten in samenhang wordt benaderd. Investerings in energiebesparing moeten leiden tot lagere woonlasten. Om dit te garanderen komt er een woonlastenwaarborg. Het treffen van energiebesparende maatregelen in woningen mag leiden tot een redelijke huurverhoging, maar de verhoging moet lager zijn dan de gemiddelde daling op de energierekening (Aedes, 2014).

Voorbeeld

Besparing verwacht: € 35,-
Huurverhoging: € 30,-
Na één jaar blijkt de daadwerkelijke besparing: € 25,-

De huurverhoging wordt aangepast naar € 25,- aangezien de huurverhoging niet hoger mag zijn dan de besparing.

Ten slotte heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) een ondersteuningsprogramma ontwikkeld voor gemeenten die lokaal of regionaal duurzame energie-initiatieven willen stimuleren. Dit programma richt zich op het versnellen en opschalen van lokale en regionale initiatieven op het gebied van energiebesparing en hernieuwbare energieopwekking. Het Rijk heeft voor de periode 2014-2016 15 miljoen euro beschikbaar gesteld voor expertise- en competentieontwikkeling.

Nijmegen energieneutraal

Nijmegen heeft als doelstelling om in 2045 een stad te zijn die in zijn eigen energiebehoefte kan voorzien (Duurzaamheidsagenda, 2011). Om deze doelstelling te halen gaat de gemeente werken aan vijf punten.

1. Een energieneutrale stad; inzetten op energiebesparing en duurzame energiebronnen zoals zon, wind en groen gas.
2. Een klimaatneutrale organisatie; duurzaam inkopen, volledig wagenpark op groen gas en verduurzamen gemeentelijk vastgoed.
3. Een duurzame economie; stimuleren van innovatie op het gebied van duurzame energie en creëren van groene werkgelegenheid
4. Duurzame mobiliteit; schone brandstoffen en investeren in fiets, openbaar vervoer en tram.
5. Duurzame stedelijke ontwikkeling; duurzaam bouwen en klimaatbestendige wijken.

Met betrekking tot het verduurzamen van vastgoed heeft de gemeente Nijmegen, in lijn met het landelijke Energieakkoord, het doel om 50% energiebesparing te realiseren in 2050 (SER, 2014). Zo zullen alle gebouwen in de stad in 40 jaar gestaag worden aangepakt. Dit kan dus ook van toepassing zijn op de Maycretewoningen. Voor meer informatie over bovenstaand onderwerp wordt verwezen naar bijlage 8.

4.1.6 Politiek

Leenstelsel

Per 1 september 2015 gaat het nieuwe leenstelsel voor het hoger onderwijs in (Rijksoverheid, 2015). Vanaf deze datum is er geen basisbeurs meer voor nieuwe bachelor- en masterstudenten maar kunnen zij gebruik maken van een zogenaamd studievoorschot. In het artikel *Leenstelsel en risico's eigenwoningbezit* geeft de heer Priemus (2014), van de Technische Universiteit Delft, aan dat over enkele jaren pas afgestudeerden starten met een studieschuld. Als ouders of andere familieleden niet bijspringen, zullen pas afgestudeerden de eerste jaren niet in aanmerking komen voor een hypotheek en dus starten op de huurmarkt.

Maximaal leenbedrag naar 103 procent

Geldverstrekkers houden bij het bepalen van de maximale hypotheek rekening met twee grenzen, namelijk het inkomen en de woningwaarde (Eigen Huis, 2014). In 2014 was het nog mogelijk om maximaal 104* procent van de waarde van de woning te lenen. In 2015 is dit verlaagd naar 103* procent en uiteindelijk is dit percentage in 2018 100* procent. Dit betekent dat het vanaf 2018 niet meer mogelijk is om bijkomende kosten van onder andere de makelaar en de notaris te lenen.

Er wordt niet alleen gekeken naar de waarde van de woning maar ook naar het inkomen bij het bepalen van de maximale hypotheek. In 2015 zijn de inkomenseisen voor een nieuwe hypotheek strenger geworden (Eigen Huis, 2014). Uit de nieuwe Regeling hypothecair krediet, opgesteld door minister Blok van Wonen en Rijksdienst, blijkt hoe lager het inkomen, hoe groter de daling van de maximale hypotheek is. Kopers met een jaarinkomen onder de € 30.000,- bruto kunnen in 2015 op basis van het inkomen 8 tot 39 procent minder hypotheek krijgen dan in 2014. Niet alleen de kopers met een laag inkomen kunnen minder lenen maar ook voor de kopers met een modaal inkomen van circa € 35.000,- geldt voorgaande. In 2015 kunnen zij een hypotheek aanvragen van circa € 157.000,- terwijl dit in 2014 nog € 171.000,- was. Dit is een achteruitgang van 9 procent. Deze twee eisen samen, inkomen en waarde van de woning, zorgen ervoor dat kopers steeds minder kunnen lenen en steeds meer moeten sparen. Ook door deze regels wordt de kopersmarkt minder aantrekkelijk dan de huurdersmarkt.

* Percentages zijn inclusief 2% overdrachtsbelasting

Leencapaciteit ingeperkt door Nibud

Met de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) geeft de koper de geldverstrekker de zekerheid dat de hypotheekschuld wordt terugbetaald als de koper de hypotheek niet meer kan betalen door bijvoorbeeld echtscheiding, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of overlijden (Eigen Huis, 2014). De NHG springt in zulke situaties bij. De NHG wordt per 1 juli 2015 verlaagd van € 265.000,- naar € 245.000,-. Dit houdt in dat de koopsom van de woning niet hoger mag zijn dan € 231.132,- aangezien er rekening moet worden gehouden met de 6% bijkomende kosten. In 2016 wordt de maximale hypotheeksom met NHG nogmaals verlaagd. De maximale hypotheeksom wordt dan € 225.000,- waardoor de koopsom van de woning niet hoger mag zijn dan € 212.264,-.

Maximale hypotheekrenteaf trek met 0,5% verlaagd

Het percentage hypotheekrenteaf trek is per 1 januari 2015 verder verlaagd naar 51 procent (Eigen Huis, 2014). Deze verlaging heeft alleen een financieel nadeel voor huiseigenaren die met hun inkomen in de hoogste belastingschijf vallen. Dit financiële nadeel is circa € 25,- per € 10.000,- betaalde hypotheekrente. Uiteindelijk zal de hypotheekrenteaf trek dalen naar 38 procent in 2041.

Nieuwe opzet woningwaarderingssstelsel

Naar verwachting wordt per 1 juli 2015 het Woningwaarderingssstelsel (WWS), ook wel puntensysteem aangepast (Rijksoverheid 2014). In de nieuwe opzet gaat de WOZ-waarde van een huurwoning een rol spelen.

Bij het huidige puntensysteem worden oppervlakte en voorzieningen zoals keuken en energieprestatie gewaardeerd met punten die bij elkaar opgeteld een maximale huurprijs opleveren (Rijksoverheid, 2014). Er wordt geen rekening gehouden met de locatie van de huurwoning. Door in de huurprijs de lokale marktsituatie (de WOZ-waarde) mee te laten wegen, wordt investeren in nieuwe huurwoningen aantrekkelijker. In het nieuwe Woningwaarderingssstelsel wordt de woonomgeving en de woonvorm vervangen door de WOZ-waarde. Hierbij wordt uitgegaan van de meeste actuele WOZ-waarde (Aedes, 2014). De WOZ-waarde zal voor 25 procent meetellen in het puntentotaal.

Uit een doorrekening van ABF Research blijkt dat de maximumhuren op landelijk niveau gelijk blijven door het nieuwe woningwaarderingssstelsel (ABF Research, 2014). In een aantal gevallen gaat de maximale toegestane huur met 2,5 procent omhoog of omlaag. Voor kleinere woningen neemt de gemiddelde maximale huur met 5 procent toe. Dit houdt niet in dat de daadwerkelijke huur omhoog gaat aangezien veel corporaties een streefhuur hanteren. Deze streefhuur is circa 70 procent van de maximum huurprijs.

Inkomens- en huurgrens per 2015

De inkomensgrens voor toewijzing van een sociale huurwoning is per 1 januari 2015 gesteld op € 34.911,- (Aedes, 2014). Dit is een stijging van € 233,- in vergelijking met het voorgaande jaar. De liberalisatiegrens, de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt, is gestegen met € 699,48 naar € 710,68 (NVM, 2014). Deze liberalisatiegrens is ook de maximale huurgrens om in aanmerking te komen voor huurtoeslag. Ten slotte heeft Minister Blok van Wonen en Rijksdienst aangegeven dat de grens van € 710,68 drie jaar achtereenvolgens niet wordt gewijzigd vanaf 1 januari 2016.

Voor uitgebreidere informatie over bovenstaande onderwerpen, wordt verwezen naar bijlage 9.

4.1.7 Woningmarkt

Trend ouderenhuisvesting

NVM-makelaar de heer Kok geeft in het artikel *Nu anticiperen op toekomstige woonwensen*, aan dat de senioren steeds langer zelfstandig zullen blijven wonen (NVM-magazine, 2014). Deze trend is te zien in heel Nederland en heeft betrekking op de zogenoemde babyboomers. Volgens de heer Latten, hoogleraar demografie Universiteit van Amsterdam, zijn er harde signalen dat er honderdduizenden huishoudens bijkomen en dat dit voornamelijk ouderen zijn (NVM-magazine, 2014). Latten: “De groei zit hem vooral in de alleenstaande 50plus ouderen en die concentreert zich in absolute zin in Randstedelijke gebieden. Er zit geen groei in jonge gezinnen, ook niet als de economie aantrekt. Het aantal ouderen krijgt dus de overhand.” Voor meer informatie over deze trend, wordt verwezen naar bijlage 10.

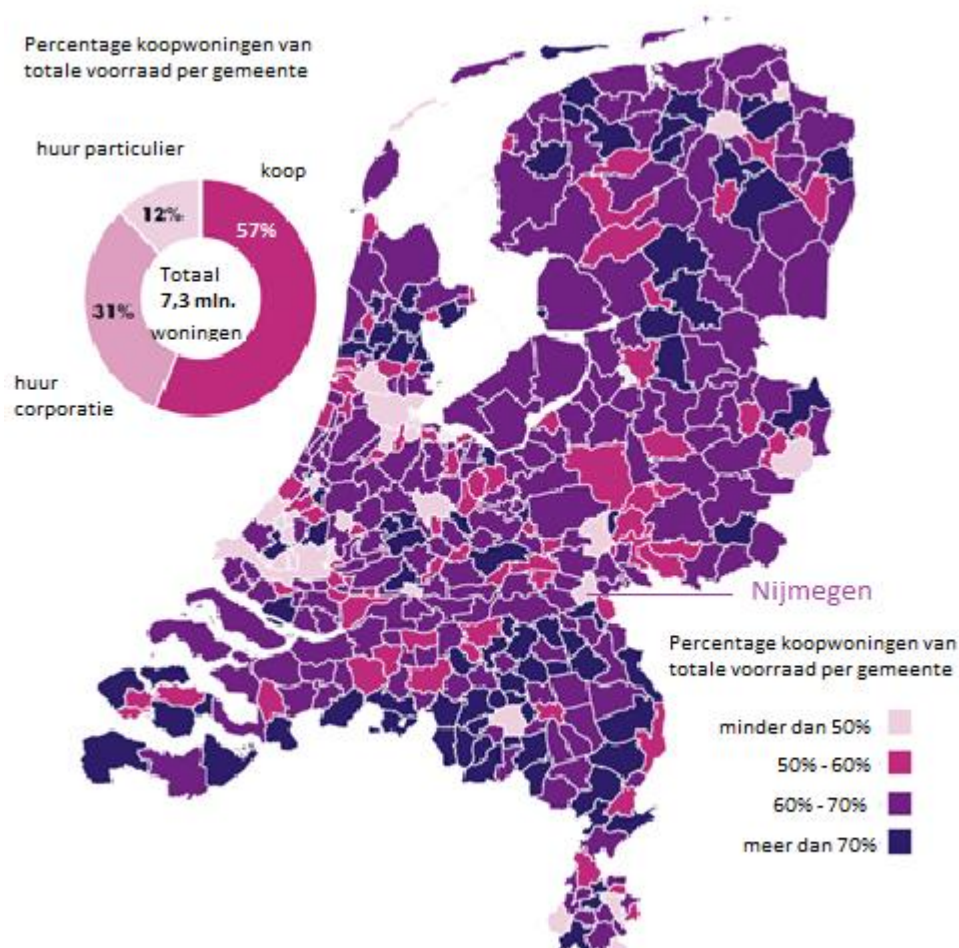
Toewijzingsregel sociale huurwoningen

De toewijzingsregel voor sociale huurwoningen wordt tijdelijk aangepast. Nu moet een woningcorporatie tenminste 80 procent toewijzen aan de doelgroep (met een inkomen van maximaal € 34.000,- per jaar) en 20 procent toewijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 34.000,- en € 38.000,-. Dit was voorheen respectievelijk 90 en 10 procent. Door deze toewijzingsregel worden er meer huishoudens met een inkomen hoger dan € 34.000,- toegelaten in de sociale huursector. Deze sector krimpt door de vastgelegde liberalisatiegrens in, waardoor uiteindelijk schaarste en wachttijden voor de doelgroep in de

sociale huursector toenemen. De vraag neemt dus toe maar het aanbod blijft achter. Dit heeft wel als bijkomend voordeel dat huurwoningen weinig tot geen leegstand kennen.

Huurmarkt Nijmegen

De omvang van de huursector in Nijmegen is groter dan het landelijke gemiddelde (Stadsmonitor, 2014). Meer dan 50 procent van de woningvoorraad behoort tot de huurdersmarkt zoals is te zien in figuur 5.



Figuur 5: Percentage koopwoningen van totale voorraad per gemeente

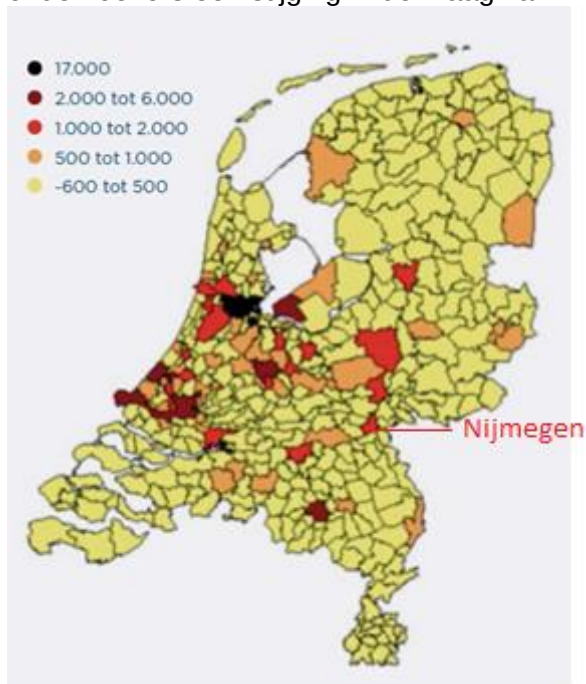
In Nijmegen verhuren de corporaties per jaar tussen 1.800 en 2.000 vrijkomende woningen aan nieuwe bewoners (Stadsmonitor, 2014). Van de woningzoekenden komt circa 60 procent uit Nijmegen. De slagingskansen (aantal toewijzingen /aantal gereageerden) op de Nijmeegse huurmarkt ligt de afgelopen 10 jaar tussen de 11 en 13 procent. De slagingspercentages bij starters ligt tussen 8 en 10 procent, deze cijfers worden voornamelijk gedrukt doordat starters vaak reageren. Uiteindelijk gaat 45 procent van de vrijkomende woningen naar de starters. Dat er nog steeds veel vraag is naar sociale huurwoningen in de stad Nijmegen blijkt ook uit de inkomenscijfers.

Inclusief studenten kent de stad met 55 procent het op één na hoogste aandeel lage inkomens van de 25 100.000+ gemeenten. Exclusief studenten is dit 49 procent en staat Nijmegen op en vijfde plaats (Stadsmonitor, 2014). In het onderzoek WoON van 2012 blijkt dat corporaties circa 34.700 woningen in beheer hebben voor deze lage inkomensgroep. Dit zou voldoende moeten zijn aangezien Nijmegen circa 32.400 huishoudens met een laag inkomen telt maar ook Nijmegen heeft te maken met het zogenoemde scheefwonen. 79 procent van de doelgroep (huishoudens met een laag inkomen tot € 33.614,-) woonden in

2012 in een goedkopere huurwoning tot de liberalisatiegrens. Een kwart van de huurwoningen onder de liberalisatiegrens (9000 woningen) werden in 2012 bewoond door huishoudens die niet tot de doelgroep behoorden. De helft van deze huishoudens zat net boven de liberalisatiegrens (€ 34.000,- tot € 38.000,-) en de andere helft had een inkomen van meer dan € 43.000,- per jaar. Hierdoor is er op deze deelmarkt sprake van een gespannen situatie.

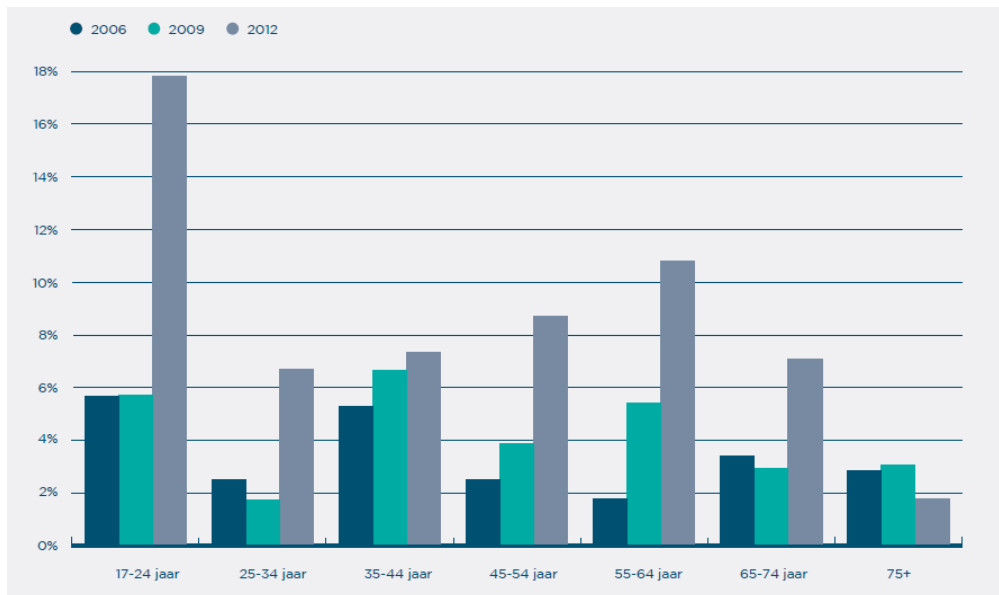
Verwachte ontwikkelingen huurmarkt

Volgens het onderzoeksrapport *Outlook 2014-2015* van Syntrus Achmea (2014) is de demografische ontwikkeling de structurele motor achter de vraag naar geliberaliseerde huurwoningen. De verwachting is dat er tot 2030 ruim één miljoen huishoudens bijkomen, waardoor ook de vraag naar geliberaliseerde huurwoningen stijgt. Deze huishoudens vestigen zich met name in de Randstad. Ook voor de gemeente Nijmegen verwachten de onderzoekers een stijging in de vraag van 1.000 a 2.000 huurwoningen in 2030, zie figuur 6.



Figuur 6: Behoeftte aan geliberaliseerde huurwoningen, vraag in 2030 vergeleken met voorraad 2011

De onderzoekers geven verder aan dat op korte termijn de onzekerheid over een baan en het inkomen ervoor zorgen dat mensen in de leeftijdscategorie tot 35 jaar vaker kiezen voor middeldure huurwoningen. Dit zijn de woningen met een huur tussen € 680,- tot €1.000,-. Zij worden gedwongen te huren doordat betaalbare woningen ontbreken of doordat een koopwoning financieren steeds lastiger wordt. Dit financieringsprobleem is zichtbaar in figuur 7. In 2009 huurt 6 procent van de leeftijdscategorie 17-24 een woning omdat ze geen financiering konden krijgen voor een koopwoning. Dit percentage is in 2012 verdrievoudigd naar 18 procent.



Figuur 7: Percentage mensen die huren omdat ze geen hypotheek kunnen krijgen

Daarnaast is het voor de leeftijdscategorie tot 35 jaar ook een bewuste keuze, op grond van veranderende woonvoorkeuren en de behoefte aan flexibiliteit, om te huren (Syntrus Achmea, 2014). Naast de leeftijdscategorie tot 35 jaar, neemt ook de groep ouderen toe in omvang en kiezen zij ook steeds vaker voor huren, aldus Syntrus Achmea. Vaak is dat wel in combinatie met een zorgcomponent.

Verhuur van Maycretewoning is kans voor de gemeente Nijmegen

Huren wordt aantrekkelijker door de regelgeving en wordt in de toekomst voor een aantal mensen ook noodzaak omdat ze zich geen koopwoning kunnen veroorloven. Zo wordt de verruimde schenkingsvrijstelling niet verlengd en komt er geen extra geld voor de startersleningen. Vanaf 1 juli 2015 vervalt tevens het lage btw-tarief op arbeid van verbouwingen en renovatie. Daarnaast daalt het maximale leenbedrag ten opzichte van de waarde van de woning, wordt de leencapaciteit ingeperkt door het Nibud en wordt de maximale hypotheekrenteaftrek verlaagd (NVM Magazine, 2014). Volgens Johan Conijn, buitengewoon hoogleraar Woningmarkt Universiteit van Amsterdam, kunnen voornamelijk de studenten die zijn afgestudeerd met een studieschuld niet zo snel mee een koopwoning financieren. Daarnaast is de samenstelling van de woningmarkt te eenzijdig: er zijn corporatiewoningen en koopwoningen, maar amper geliberaliseerde of particuliere huurwoningen, aldus Conijn (2014). Voor de net afgestudeerde student is dit een spagaat. De corporatiewoning is niet toegankelijk vanwege de inkomenseisen en de koopwoning niet vanwege de financieringseisen.

Al deze veranderende regels hebben een negatief effect op de kopersmarkt maar zijn in het voordeel van de gemeente Nijmegen met betrekking tot verhuur van de Maycretewoningen. Niet alleen op korte termijn is verhuur van de woningen een kans voor de gemeente maar ook op de lange termijn. Dit aangezien er een woningbehoefte is van circa 2.000 huurwoningen tot 2030, er tot 2020 54.000 studenten bijkomen en de Maycretewoningen in grote mate voldoen aan de woonwensen van studenten. Ten slotte is ook de groep ouderen een kans voor de Maycretewoningen omdat zij langer zelfstandig thuis moeten blijven wonen. De woningen zijn namelijk gelijkvloers en daardoor goed toegankelijk voor ouderen.

4.2 Interne exploitatierisico's en –kansen

In dit hoofdstuk worden de resultaten gegeven van de interne analyse om de exploitatierisico's en –kansen die de gemeente Nijmegen loopt bij de Maycretewoningen in kaart te brengen. De analyse heeft plaatsgevonden op drie verschillende gebieden, te weten financieel, organisatorisch en maatschappelijk. In deze volgorde komen de onderzoekscategorieën ook aan bod in dit hoofdstuk.

4.2.1 Financieel

In het onderdeel financieel wordt er gekeken naar welke inkomsten de afdeling VSA genereert uit de Maycretewoningen en welke uitgaven zij doen ten behoeve van deze woningen.

Huurprijs

De afdeling VSA genereert huurinkomsten uit de Maycretewoningen. In onderstaande tabel is te zien welke huurprijzen er door VSA in 2014 zijn gevraagd, bij de nieuw afgesloten huurcontracten in 2014, per type woning.

Type woning	Gevraagde huurprijs per maand door VSA*	Huurprijs per maand volgens huidig WWS*	Huurprijs per maand volgens toekomstig WWS*
Niet gerenoveerde woning	€ 555	€ 674,39	€ 723,06
Deels gerenoveerde woning	€ 610	€ 735,26	€ 838,64
Volledig gerenoveerde woning	€ 650	€ 948,09	€ 1.008,94

*Tabel 1: huurprijsvergelijking afdeling VSA met WWS
exclusief servicekosten/

De liberalisatiegrens van 2015 is € 710,68 per maand (Rijksoverheid, 2015). Zoals is te zien in tabel 1 verhuurt de afdeling VSA de woningen onder deze prijs waardoor huurders huurtoeslag kunnen aanvragen. In 2014 hebben twee senior adviseurs van de afdeling VSA een QuickScan voor deze woningen gedaan en kwamen daarbij uit op een huurprijs van €650,- per maand voor een volledig gerenoveerde woning. Deze prijs wordt zoals in tabel 1 is te zien ook door de afdeling VSA op dit moment gehanteerd voor de nieuwe huurders.

Als deze huurprijs wordt vergeleken met de maximale huurprijs die kan worden gevraagd op basis van het Woningwaarderingstelsel, dan is te concluderen er een aanzienlijk verschil tussen deze huurprijzen zit. Bij de niet gerenoveerde en deels gerenoveerde woningen bedraagt dit verschil circa 21 procent maar bij de volledig gerenoveerde woningen zelfs 46 procent. Een reden van deze verschillen is dat er bij het WWS rekening wordt gehouden met de monumentenstatus van de Maycretewoningen en de afdeling VSA dit niet doet bij berekening van de huurprijs. Volgens het WWS mag er bij de maximale berekende huurprijs nog 15 procent extra huur in rekening worden gebracht bij de huurder omdat het een monumentaal pand betreft.

Zoals eerder besproken is per 1 juli 2015 de nieuwe WWS van kracht waarbij de WOZ-waarde meetelt in de huurprijs. In tabel 1 is de maximale huurprijs na deze wijziging weergegeven. Hieruit blijkt dat in het nieuwe stelsel een nog hogere huur mag worden gevraagd. Dit komt door de relatief hoge WOZ-waarde van de Maycretewoningen, die op een grote kavel staan. Het woningoppervlak is circa 50 à 70 m² en de kavel maar liefst 100 à 120 m².

Volgens het woningwaarderingssysteem kan de afdeling VSA meer huur vragen voor haar Maycretewoningen. De vraag is of met dergelijke huurprijzen de verhuurbaarheid niet achteruit gaat indien deze huurprijzen worden gevraagd. De woningen beschikken wel over een grote kavel maar zijn zelf niet van uitstekende kwaliteit. Daarnaast mogen er geen grote veranderingen plaatsvinden aan de woning aangezien de woningen als monument zijn aangemerkt. Ook is de vraag of de woningen nog wel blijven voldoen aan de steeds hogere gestelde wooneisen van mensen.

Inkomsten vs. uitgaven

Naast de inkomsten die de afdeling VSA binnenkrijgt moet zij ook uitgaven doen voor deze woningen. Op dit moment staan er vijf Maycretewoningen leeg aangezien deze worden gerenoveerd voordat zij weer de verhuur ingaan (Planon, 2014). De afdeling VSA ontvangt hier momenteel dan ook geen inkomsten uit. De totale inkomsten van de afdeling VSA aan huur en servicekosten van de Maycretewoningen bedraagt op dit moment €24.579,- per maand. Dit is gemiddeld circa € 481,- per woning. Om te zien of er sprake is van een positieve exploitatie-uitkomst, moet er ook gekeken worden naar de uitgaven.

Kostensoort	Bedrag per woning per maand (2014)
Rente	€241,-
Afschrijving	€130,-
Opstalverzekering	€5
Gas, water, licht	€11
Onderhoud	€29
Rioolrecht	€10
Waterschapslasten	€6
Beheer	€68
Onroerende Zaak Belasting	€29
BTW	€12
Totaal	€541

Tabel 2: Gemiddelde kosten per woning in 2014

Zoals is tabel 2 is te zien is de gemiddelde hoogte van de uitgaven in 2014 per woning € 541,-. Dit betekent een negatief resultaat van -€ 60,- per woning. De reden van dit negatieve exploitatieresultaat is onder andere het hoge rente- en afschrijvingsbedrag. Dit hoge bedrag komt omdat er in 2004 een grondige renovatie heeft plaatsgevonden bij de Maycretewoningen en de gemeente hiervoor geld heeft geleend (Exploitatieopzet, 2013). De onderhoudskosten staan op dit moment op circa € 29,- per woning. Dit bedrag zal gaan stijgen omdat er voor € 90.000,- aan achterstallig onderhoud is berekend voor het jaar 2015.

Opvallend is dat er grote verschillen zitten tussen de prijzen die worden betaald per woning. De laagst gehanteerde huurprijs bedraagt € 204,- per maand (Planon, 2014). Deze lagere huurprijzen tussen de € 200,- en € 400,- per maand zijn gehanteerd in de periode 2004-2007. Na de renovatie in de periode 2007/2008 heeft de afdeling VSA een hogere huurprijs van rond de € 570,- gehanteerd voor de nieuwe contracten. Uiteindelijk is na de QuickScan in 2014 besloten om de huurprijs voor nieuwe contracten te verhogen naar € 650,- of € 680,- per maand om meer inkomsten te genereren. De totale huurinkomsten zullen in de toekomst stijgen omdat op dit moment de huurprijs van circa € 650,- per maand maar op veertien van de 56 Maycretewoningen van toepassing is. Dit komt doordat er weinig doorstroming is bij de woningen. Er wonen in de wijk veel ouderen die al meer dan 10 jaar in de woning wonen en daardoor een lage huurprijs betalen (tussen de € 200,- en € 400,-). Deze huurprijs wordt jaarlijks geïndexeerd maar dit extra bedrag aan inkomsten is zeer klein. Zodra deze bewoners gaan verhuizen kan er een nieuw contract worden opgemaakt en de huur worden opgeschaald van circa € 200,- naar € 650,-. Bij een geleidelijke wijziging van alle huurprijzen

naar € 650,- per maand, groeit het positieve resultaat tot €109,- per maand, uitgaande van gelijke kosten van € 541,- per maand.

4.2.2 Organisatorisch

Bij het onderdeel organisatorisch wordt er gekeken of de afdeling VSA een verhuurprocedure en een klachtenprocedure hanteert bij de verhuur van de Maycretewoningen en zal duidelijk worden of de afdeling VSA aan contract- en relatiebeheer doet.

Verhuurprocedure

In een verhuurprocedure staat elke stap vanaf de woningaanvraag tot het tekenen van het huurcontract beschreven: welke werkzaamheden moeten er wanneer worden gedaan om uiteindelijk tot verhuur van, in deze situatie Maycretewoning, over te kunnen gaan. Het voordeel van een dergelijke procedure is dat collega's taken van elkaar kunnen overnemen, het proces van verhuur is te monitoren en eventuele overbodige handelingen uit het werkproces kunnen worden gehaald zodat tijd kan worden bespaard (SixSigma, 2014).

Op dit moment wordt de verhuur van de Maycretewoningen geregeld door één medewerker. Indien een woning beschikbaar komt, wordt er een advertentie geplaatst op het Makelpunt. Makelpunt is een website van de gemeente Nijmegen waar vraag en aanbod van ruimten voor maatschappelijke activiteiten samenkomt (Makelpunt, 2014). Geïnteresseerden bellen naar het Makelpunt en de medewerker regelt de bezichtiging en de contracten. Aangezien er veel vraag is naar huurwoningen, is het plaatsen van een advertentie op Makelpunt niet nodig. Er is namelijk een wachtlijst voor deze woningen. Uit een gesprek met Christine Neumann, contactpersoon Maycretewoningen, blijkt dat verhuur voornamelijk tot stand komt door mond-tot-mond-reclame. Geïnteresseerden contacteren haar per telefoon en zij regelt de verhuur of zet de geïnteresseerden op de wachtlijst.

Tot op heden werkt deze informele verhuurprocedure goed maar het is een groot risico voor de afdeling VSA. Er is namelijk maar één medewerker die alles weet betreffende verhuur van de Maycretewoningen. Daarnaast worden de documenten, zoals de wachtlijst of de afspraken die met mensen zijn gemaakt, in de eigen documenten geplaatst of in de eigen mailbox. Dit heeft als risico dat indien de medewerker onverwachts wegvalt, niemand de werkzaamheden direct kan overnemen. Ook is er geen algemene verhuurprocedure opgesteld en weten collega's niets van gemaakte afspraken af omdat deze op dit moment niet centraal worden geregistreerd in het programma Planon.

Klachtenprocedure

Indien een huurder van een Maycretewoning een storing wil melden dan gaat dit officieel volgens een (klachten) procedure waarin staat waar een storing kan worden gemeld, wat de vervolgstappen zijn om de storing te verhelpen en het tijdsbestek (ABAB, 2015). .

Het onderhoud van de Maycretewoningen wordt niet geregeld door de afdeling VSA maar is net als het onderhoud aan andere gemeentelijke gebouwen tot 31 december 2015 uitbesteed aan RoyalHaskoningDHV. Huurders van de gebouwen kunnen via de digitale gemeentebalie storingen melden aan RoyalHaskoningDHV (Digitale balie, 2015). RoyalHaskoningDHV is een onafhankelijk internationaal advies-, ingenieurs- en projectmanagementbureau en levert onder andere diensten op het gebied van assetmanagement en gebouwen (RoyalhaskoningDHV, 2015). Door het uitbesteden van het onderhoud is het risico dat de afdeling VSA kan lopen met betrekking tot onderhoud overgedragen aan RoyalHaskoningDHV. Dit houdt niet in dat de afdeling VSA helemaal geen risico meer loopt op dit gebied aangezien zij wel afhankelijk zijn geworden van de dienstverlening en prestaties naar de huurders toe van RoyalHaskoningDHV. Als huurders ontevreden zijn kan dit een nadelig effect hebben op de klanttevredenheid naar de

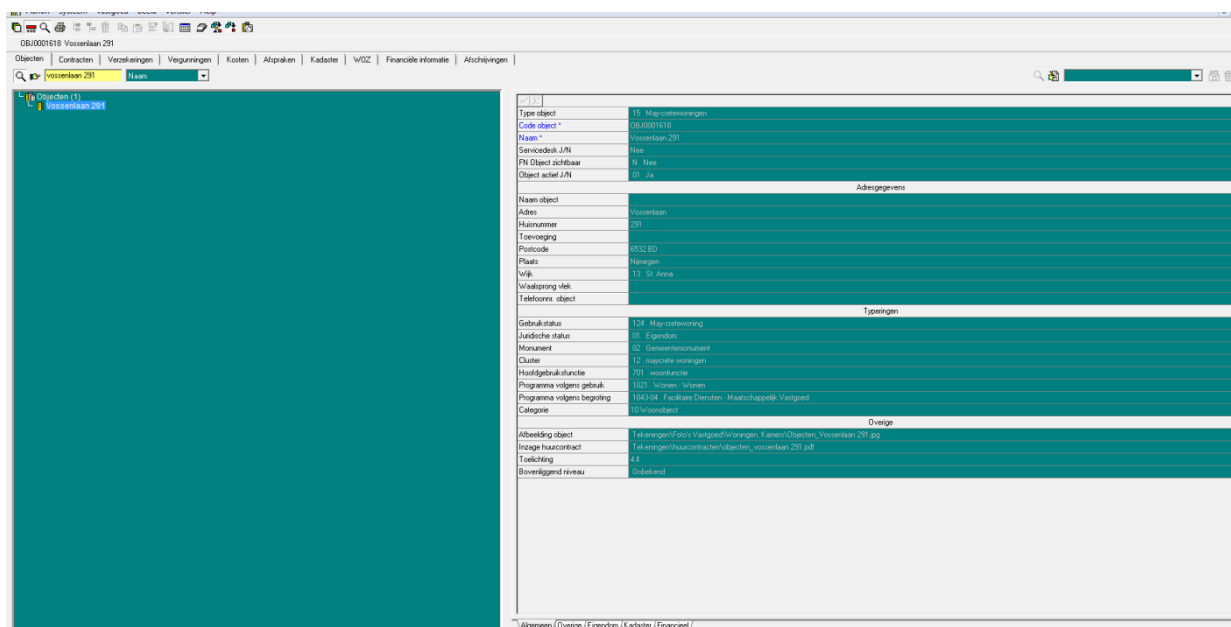
gemeente toe en daarmee op de verhuurbaarheid van de objecten. Indien RoyalHaskoningDHV niet aan de verwachtingen van de huurder voldoet kan de huurder overwegen om uiteindelijk niet meer te huren van de gemeente of minder bereidwillig te zijn indien de gemeente verzoeken heeft naar de huurder toe. De gemeente is dus niet risicovrij op het gebied van onderhoud maar het risico is nagenoeg nihil iomdat het onderhoud is overgedragen aan een professioneel bedrijf.

Contractbeheer

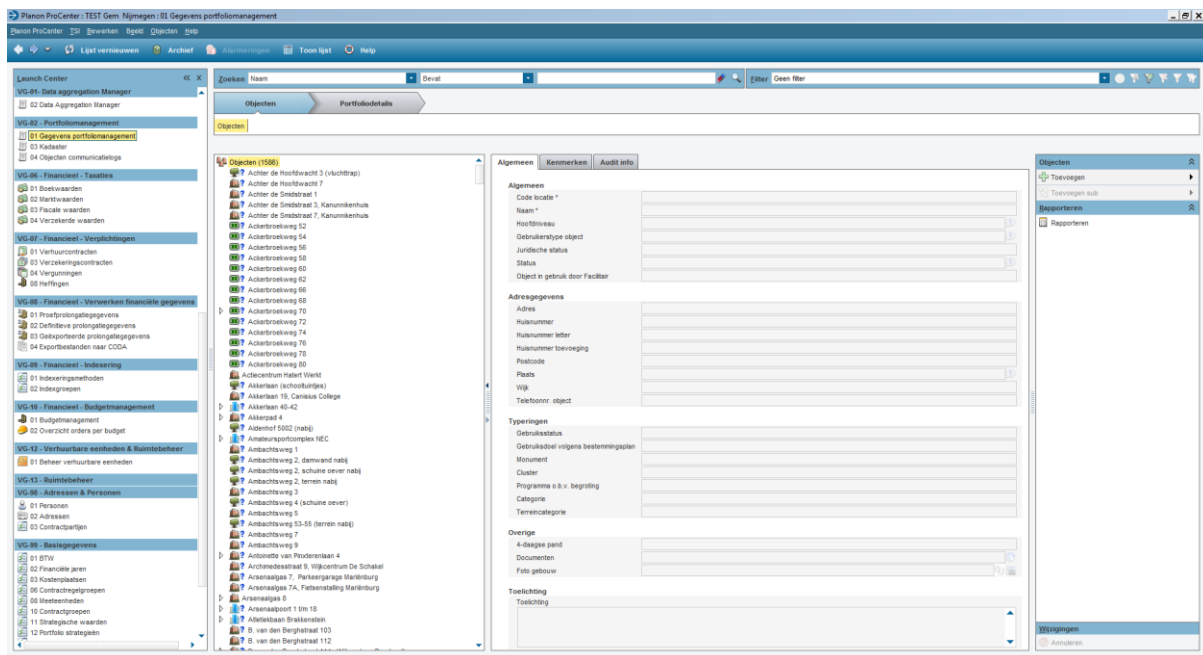
Contractbeheer is het (administratieve) proces van het beheren van contracten binnen een gemeente, zodat de juiste informatie op het juiste tijdstip en plaats beschikbaar is (VNG, 2014). Belangrijk hierbij is dat wijzigingen tijdig worden doorgevoerd en de contracten worden gemonitord. Door het monitoren van de contracten kan er tijdig actie worden ondernomen door de afdeling VSA, bijvoorbeeld wanneer een contract bijna afloopt.

De gemeente Nijmegen doet al aan contractbeheer via het programma Planon, waarin alle contracten van de gehele vastgoedportefeuille staan. Het voordeel van dit systeem is dat alle informatie door alle medewerkers is op te vragen, het bijdraagt aan het voeren van risicomanagement en dat dit tezamen weer bijdraagt aan de professionalisering van het vastgoedbeheer.

Aangezien de gemeente streeft naar professioneel beheer is er gekozen om per februari over te stappen naar een nieuwe versie van Planon. De nieuwe versie draagt bij aan professionalisering van vastgoedbeheer omdat alles rondom vastgoedbeheer nu nog overzichtelijker in dit programma staat en er meer mogelijkheden zijn (Planon software, 2015). Zo zorgt de nieuwe versie van Planon ervoor dat alle processen rondom beheer en de exploitatie van de vastgoedportefeuille wordt gestroomlijnd en alle data die beschikbaar is gestructureerd wordt weergegeven. Dat de nieuwe versie van Planon een grote stap vooruit is voor de afdeling VSA om dichterbij het professionaliseren van vastgoedbeheer te komen is te zien in de figuren 8 en 9.



Figuur 8: Oude versie Planon



Figuur 9: Nieuwe versie Planon

Door de nieuwe versie van Planon loopt de afdeling VSA minder risico op het gebied van contractbeheer dan met de oude versie aangezien deze versie professioneler is en ook meer kan op dit gebied. Een voorwaarde voor goed contractbeheer met dit programma is wel dat alle gegevens zijn ingevoerd en ook juist zijn. Dit laatste is niet het geval waardoor de afdeling VSA hiermee een groot risico loopt.

Tijdens de analyse van de bestaande informatie is gebleken dat niet alle gegevens bekend zijn van de gebouwen, waaronder ook van de Maycretewoningen. In oude contracten zijn in sommige gevallen geen vierkante meters benoemd. Indien dit wel het geval was, kwam dit niet overeen met het in Planon geregistreerd oppervlak of wat aan de hand van de plattegronden was berekend (Deelopdracht maatschappelijk vastgoed, 2014). Daarnaast is ook gebleken dat er diverse rekenmethodes zijn gehanteerd voor de oppervlakteberekening wat het berekenen van een huurprijs lastig maakt. Ten slotte zijn er vaak geen plattegronden bijgevoegd van de woningen of worden andere zaken die ook in het programma Planon horen te staan, door de medewerker op de eigen pc bewaard.

Doordat informatie over de verhuurde gebouwen niet compleet is of niet juist is, is het niet mogelijk om juiste keuzes te maken met betrekking tot de exploitatie en beheer van de gebouwen. Daarnaast kan er hierdoor ook geen optimaal gebruik worden gemaakt van het programma Planon waardoor het streven naar professioneel beheer lastig wordt.

Relatiebeheer

Relatiebeheer staat voor de verzameling activiteiten om relaties uit te bouwen / te versterken, meer uit relaties te halen en de duur van relaties te verlengen (CRM, 2014).

Volgens mevrouw Smits, vastgoedmanager en –adviseur, is relatiebeheer het minst bekende maar belangrijkste onderdeel van vastgoedmanagement bij de overheid (Smits, 2014). De gebruiker is volgens haar de spil in het vastgoed en zelfs de randvoorwaarde voor renderend vastgoed. Daarom is een vastgoedmanager of accountmanager essentieel voor professioneel vastgoedbeheer. Een vastgoedmanager moet relaties kunnen opbouwen, zowel intern als extern maar deze taak wordt volgens haar vaak onderschat. In het boek *gemeentelijk vastgoed management* geeft mevrouw Smit (2014) een voorbeeld waaruit naar voren komt dat relatiebeheer ook voor gemeenten een belangrijk onderdeel is. Dit voorbeeld is te lezen in figuur 10.

Een huurder van een jachthaven staat aanvankelijk zeer achterdochtig tegenover het voorstel van de gemeente om over te stappen van huur naar erfpacht. In de dertig jaar dat de huurrelatie duurt, is er nog nooit iemand op bezoek geweest van de gemeente om te praten over de besommeringen van de huurder. Maar na zes (relatie-)bezoeken aan de jachthaven, een lastig bodemonderzoek en anderhalf jaar later sluiten gemeente en jachthavenverhuurder in een uitstekende sfeer een voor beiden aantrekkelijk erfpachtcontract. Het opbouwen van een relatie was hier essentieel voor het slagen van de transactie.

Figuur 10: Het belang van relatiebeheer

Uit de analyse van bestaande gegevens blijkt dat de afdeling VSA nog niet doet aan relatiebeheer maar dit wel wil gaan doen. Uit een memo van het management blijkt dat de afdeling VSA in de nabije toekomst accountmanagers wil aanstellen voor vijftig gebouwen die extra aandacht behoeven (Memo accountmanager, 2014). De accountmanager is primair verantwoordelijk voor het gebouw, wat inhoudt dat hij bekend is met de kansen en bedreigingen van het gebouw op onder andere financieel, bouwkundig en juridisch gebied en daarnaast de wensen van de huurders/gebruikers kent. Ten slotte is hij niet alleen het aanspreekpunt van deze huurders en gebruikers maar ook van de VSA-medewerkers die werkzaamheden verrichten die dit gebouw aangaan.

Door het aanstellen van accountmanagers wordt het risico op relatiebeheer verminderd maar zoals is aangegeven geldt dit plan alleen voor vijftig aangewezen gebouwen terwijl relatiebeheer moet worden toegepast op de gehele vastgoedportefeuille.

Op dit moment worden gegevens van huurders ingevoerd in Planon maar wordt er verder niets mee gedaan. Afspraken of andere zaken over de huurder worden niet actief geregistreerd in Planon. Doordat de verhuur van de Maycretewoningen door één medewerker wordt gedaan en wijzigingen en afspraken niet actief worden bijgehouden in Planon, is er ook maar één medewerker die van alle afspraken met de huurders afweet. Deze afspraken worden wel genoteerd maar dit gebeurt in eigen beheer van de medewerker. Dit heeft als risico dat indien deze medewerker er niet is, er geen andere medewerker is die de zaken kan overnemen. Afspraken zijn niet te achterhalen waardoor de huurder onnodig lang moet wachten op een antwoord. Indien de gegevens actief worden bijgehouden in de nieuwe versie van Planon dan kunnen werkzaamheden worden overgedragen aan andere collega's waardoor de huurder niet onnodig lang hoeft te wachten op antwoord, wat bijdraagt aan de relatie tussen de gemeente en de huurder.

4.2.3 Maatschappelijk

Voor het onderdeel maatschappelijk is er een enquête gehouden onder 50 huurders van de Maycretewoningen. Bij de enquête is onder andere ingegaan op de kwaliteit van de woning, de huurderbeleving en de dienstverlening van de afdeling VSA. In totaal hebben 30 huurders (60 procent) de enquête ingevuld. De meest relevante resultaten worden hieronder toegelicht en de overige resultaten zijn te vinden in bijlage 10.

In de enquête is gevraagd naar de mening van de huurders over de kwaliteit van een aantal aspecten van de Maycretewoning. Over het algemeen zijn de huurders neutraal, tevreden of zeer tevreden over de woning. Hierbij gaat het onder andere om het aantal vierkante meters, de indeling van de woning, het aantal ruimten, de hoeveelheid daglicht dat binnenkomt in de woning, het binnen- en buitenonderhoud en de kwaliteit van het sanitair. Ondanks deze goede beoordeling zijn er ook twee aspecten waar de huurders ontevreden of zeer

ontevreden over zijn. Zo geeft 42 procent aan ontevreden te zijn over het binnenklimaat van de woning, 21 procent zelfs zeer ontevreden. Hierbij gaat het om slechte ventilatie en overlast door vocht en tocht. Daarnaast is 40 procent ontevreden en 7 procent zeer ontevreden over het energieverbruik van de woning.

Ook is in de enquête gevraagd of de huurders overlast ondervinden van onder andere tocht, vocht, stank, lawaai of iets anders. Zestig procent van de ondervraagden geeft aan dat zij overlast ervaren. Opmerkelijk is dat 73 procent van de huurders, die in een gerenoveerde woning woont, aangeeft dat zij overlast ervaren in tegenstelling tot 43 procent van de huurders die in een niet gerenoveerde woning wonen. Gezien het feit dat de gerenoveerde woningen van betere kwaliteit zijn dan de niet gerenoveerde woningen, zou men verwachten dit ook terug te zien in de cijfers op het gebied van overlast. De huurdersverwachtingen liggen blijkbaar hoger door de hogere huur.

Circa 44 procent van de ondervraagden geeft aan dat zij overlast ervaren van vocht en 61 procent geeft aan overlast te ervaren van tocht. Als er wordt gekeken naar de verschillen tussen de woningtypen kan worden opgemerkt dat al de drie de woningtypen deze overlast ervaren en dat er weinig verschil zit tussen de gerenoveerde en niet gerenoveerde woningen zoals op basis van de onderhoudsstaat wel zou worden verwacht. Dit is aangegeven in figuur 11.

			Woningsoort			Totaal
			Gerenoveerde woning	Niet gerenoveerde woning	Deels gerenoveerde woning	
Vocht	Nee	Aantal	4	1	5	10
		% binnen Woningsoort	50,0%	33,3%	71,4%	55,6%
	Ja	Aantal	4	2	2	8
		% binnen Woningsoort	50,0%	66,7%	28,6%	44,4%
Totaal		Aantal	8	3	7	18
		% binnen Woningsoort	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

			Woningsoort			Totaal
			Gerenoveerde woning	Niet gerenoveerde woning	Deels gerenoveerde woning	
Tocht	Nee	Aantal	4	1	2	7
		% binnen Woningsoort	50,0%	33,3%	28,6%	38,9%
	Ja	Aantal	4	2	5	11
		% binnen Woningsoort	50,0%	66,7%	71,4%	61,1%
Totaal		Aantal	8	3	7	18
		% binnen Woningsoort	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Figuur 11: Tocht en vocht overlast ervaren door bewoners

Naast overlast is ook aan de gevraagd of woningverbetering nodig is en zo ja, welke onderdelen ondervraagden graag verbeterd zien. 76 procent van de ondervraagden geeft aan dat verbeteringen nodig zijn. Wat hierbij opvalt is dat 81 procent van de huurders die in een gerenoveerde woning wonen aangeeft dat er onderdelen moeten worden verbeterd in tegenstelling tot circa 43 procent bij de niet gerenoveerde woningen. De respondenten van de deels gerenoveerde woningen geven allemaal aan dat er iets verbeterd moet worden aan de woning. Genoemde verbeterpunten zijn het binnenklimaat (goede ventilatie en het verminderen van tocht (36 procent)) en het verbeteren van het sanitair (36 procent). Circa 67

procent van de huurders van de niet gerenoveerde woningen geeft aan dat zij het binnenklimaat graag verbeterd zien, evenals het sanitair (67 procent. Verder geeft 67 procent van deze huurders aan dat zij het energieverbruik graag zien verbeterd, bij gerenoveerde woningen ligt dit percentage op 0 procent. Op de vraag of de huurders ook meer huur willen betalen voor de verbeteringen, geeft 64 procent aan dit niet te willen en 36 procent dit wel te willen indien dit beperkt blijkt. De betalingsbereidheid onder de huurders van de niet gerenoveerde woningen is met 67 procent vrij hoog. Deze hoge betalingsbereidheid kan komen doordat voor deze woningen een lager huur wordt betaald dan voor de andere woningen waardoor zij meer ruimte in hun budget hebben.

Als er wordt gekeken naar de prijs/kwaliteitverhouding geeft 85 procent aan dat zij neutraal, tevreden of zeer tevreden hier tegenover staan. De ontevredenheid ligt met 30 procent in de groep van de gerenoveerde woningen.

Bij de vraag naar het meest aantrekkelijke aspect van de woning geeft 57 procent van de huurders van de niet gerenoveerde woningen de huurprijs aan in tegenstelling tot de huurders van de gerenoveerde woningen met 10 procent. In totaal geeft 50 procent van de ondervraagden aan dat zij de locatie het meest aantrekkelijke aspect van de woning vindt.

Naast de kwaliteit van de Maycretewoning, is er ook gevraagd naar de kwaliteit van dienstverlening van VSA. Zestig procent van de ondervraagden geeft aan dat zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met bureau vastgoed. De meest gehanteerde contactwijze is contact per telefoon en daaropvolgend de email. In 22 procent van het contact ging het om een klacht, in 44 procent om een reparatie. Bij meer dan zestig procent van deze gevallen leidde het contact tot het gewenste resultaat. Over het algemeen zijn de huurders neutraal, tevreden of zeer tevreden over de klantenservice van VSA en scoort de afdeling goed op dit gebied.

Ten slotte is er ook gevraagd naar de klachtenmeldingen en de tevredenheid hierover. Van de ondervraagden geeft circa 48 procent aan dat zij een klacht hebben ingediend het afgelopen jaar. 50 procent heeft één klacht ingediend en 40 procent geeft aan twee tot drie keer een klacht te hebben ingediend en 10 procent geeft aan dat zij vijf keer of vaker een klacht hebben gemeld. Van de huurders met klachten geeft circa 43 procent aan ontevreden te zijn met de afhandeling van de klacht. Wat de reden is van dit hoge percentage, is niet onderzocht.

Als er wordt gekeken naar waar de afdeling VSA risico loopt op de dienstverlening dan lijkt dit op het gebied van klachtenafhandeling te zijn. Het ontevredenheidspercentage bedraagt 43 procent maar dit percentage is niet representatief omdat het om een te kleine groep gaat. In totaal hebben vijftien van de dertig respondenten een klacht gemeld, waarvan zes mensen niet tevreden waren over de afhandeling. Als er dan wordt gekeken naar het feit dat er 50 mensen de mogelijkheid hadden om te reageren dan kan er op basis van 6 mensen geen conclusie worden getrokken. Wel loopt de afdeling VSA op het gebied van de kwaliteit van de woning risico. Meer dan de helft van de bewoners van de gerenoveerde en niet gerenoveerde woningen geeft aan dat zij overlast ervaren door vocht. Daarnaast geeft meer dan de helft bij al de drie woningtypen aan overlast te ervaren door tocht. Deze tocht heeft directe invloed op het energieverbruik en dit is waarschijnlijk ook de reden dat 61 procent van de ondervraagden aangeeft dat zij dit graag zien verbeterd. Met name de ervaring van overlast door vocht en tocht heeft een negatief effect op de huurderstevredenheid, wat uiteindelijk een negatieve invloed heeft op de verhuurbaarheid van de woningen. Voor de overige uitslagen van de enquête, wordt verwezen naar bijlage 11.

4.3 Beheersmaatregelen

In dit hoofdstuk worden de beheersmaatregelen geformuleerd voor de exploitatierisico's die de gemeente Nijmegen loopt bij de Maycretewoningen. De exploitatierisico's die zijn voortgekomen uit de interne en externe analyse worden benoemd en getoetst aan de criteria verhuurbaarheid en klanttevredenheid. Ten slotte wordt voor elk risico een beheersmaatregel geformuleerd.

Duurzaamheid

Het eerste exploitatierisico dat naar voren is gekomen bij de externe analyse heeft betrekking op het onderwerp duurzaamheid. Het energieakkoord is in 2013 door meer dan 40 organisaties, waaronder de overheid gesloten voor duurzame groei (SER, 2014). De kern van het akkoord zijn breed gedragen afspraken over onder andere energiebesparing. Een voorbeeld van een afspraak is dat woningen van woningcorporaties in 2020 gemiddeld energielabel B hebben. Aangezien de gemeente Nijmegen ook woningen verhuurt en bij de overheid hoort is aannemelijk dat ook de gemeente zich aan deze afspraak houdt. Op dit moment hebben nog maar 24 van de 56 Maycretewoningen een energielabel B dus wordt nog niet aan deze afspraak voldaan. Daarnaast heeft de gemeente Nijmegen als doelstelling om in 2045 een stad te zijn die in zijn eigen energiebehoefte kan voorzien (Duurzaamheidsagenda, 2011). Om dit te bereiken heeft de gemeente Nijmegen het doel om 50% energiebesparing te realiseren in 2050. Uit voorgaande blijkt dus dat energiebesparing en duurzaamheid steeds een belangrijker item wordt. Wil de gemeente deze duurzaamheidsdoelstelling halen, zich aan de afspraken van het energieakkoord houden en zich als duurzame organisatie naar buiten profileren, dan dienen zij hierin stappen te maken. Als dit risico wordt getoetst aan de criteria verhuurbaarheid en klanttevredenheid dan hebben deze criteria geen directe invloed op de afdeling VSA maar heeft dit risico wel samenhang met het tweede, hieronder beschreven, risico.

Onderhoud Maycretewoningen

Het tweede risico wat naar voren komt uit de interne analyse, heeft betrekking op het onderhoud van de Maycretewoningen. Uit de enquête is namelijk gebleken dat meer dan de helft van de bewoners overlast ervaart door vocht en tocht in de woning. Deze tocht heeft direct invloed op het energieverbruik en dit is waarschijnlijk ook de reden dat 61 procent van de ondervraagden aangeeft dat zij dit graag verbeterd zien. Als deze klachten worden getoetst aan de criteria verhuurbaarheid en klanttevredenheid dan heeft dit een negatief effect op de klanttevredenheid, wat uiteindelijk een negatieve invloed heeft op de verhuurbaarheid van de woningen. Daarnaast heeft dit risico een overlap met het voorgaande duurzaamheidsrisico. Zodra de overlast van vocht en tocht wordt verminderd en de woning wordt opgeschaald naar energielabel B, worden de energieprestaties beter, wordt er een stap gezet in de duurzaamheidsdoelstelling van de gemeente Nijmegen, aan het energieakkoord voldaan, gaat de klanttevredenheid ook omhoog en wordt de verhuurbaarheid op dit gebied gewaarborgd.

Organisatie binnen afdeling VSA

Het derde en laatste risico komt naar voren uit de interne analyse en heeft betrekking op de organisatie van werkzaamheden en vastgoedbeheer binnen de afdeling VSA. Uit de interne analyse is gebleken dat de afdeling VSA geen officiële verhuurprocedure heeft die kan worden gehanteerd indien de medewerker, die over de verhuur van de Maycretewoningen gaat, wegvalt. Daarnaast worden de documenten die nodig zijn voor het beheer en de exploitatie van de woningen niet standaard geregistreerd in Planon of op een andere manier openbaar gemaakt voor collega's. De afdeling VSA streeft ook naar professioneel vastgoedbeheer en daar is contractbeheer een onderdeel van. Een voorwaarde om goed contractbeheer te kunnen uitvoeren is dat alle gegevens van de vastgoedobjecten, waaronder de Maycretewoningen, bekend moeten zijn en deze gegevens juist moeten zijn. Dit laatste is niet het geval waardoor de afdeling VSA hiermee een groot risico loopt.

Doordat informatie over de verhuurde gebouwen niet compleet is of niet juist is, is het niet mogelijk om juiste keuzes te maken met betrekking tot de exploitatie en beheer van de gebouwen. Daarnaast kan er hierdoor ook geen optimaal gebruik worden gemaakt van het programma Planon waardoor het streven naar professioneel beheer lastig wordt. Als voorgaande wordt getoetst aan de criteria verhuurbaarheid en klanttevredenheid dan heeft dit organisatorische risico geen directe invloed op de criteria maar kan wel invloed krijgen indien de huidige medewerker plotseling wegvalt. Daarnaast wil de afdeling VSA streven naar professioneel vastgoedbeheer. Om dit te bereiken moet de basis van de afdeling op orde zijn. Hiermee wordt bedoeld dat alle werkprocessen in kaart moeten worden gebracht en hier standaarden van moeten worden gemaakt. Dit zorgt ervoor dat medewerkers beter in staat zijn om werk van elkaar over te nemen en overbodige handelingen uit werkprocessen worden gehaald. Hierdoor wordt er efficiënter gewerkt, wat leidt tot tijdsbesparing en kostenbesparing. Daarnaast dient de afdeling alle gegevens in kaart te brengen van de vastgoedportefeuille en deze gegevens ook te controleren zodat het mogelijk is om de juiste keuzes te maken met betrekking tot de exploitatie en beheer van de gebouwen.

Beheersmaatregelen

Volgens de methode van Risman (2014) zijn er vier beheersmaatregelen die een bedrijf kan hanteren. Zo kan een risico worden geaccepteerd, vermeden, overgedragen of verminderd.

Het eerste risico betreft het onderhoud van de woning en hierbij gaat het om de overlast van vocht en tocht in de woning en de daardoor mindere energieprestatie. De afdeling VSA kan er voor kiezen om dit risico te accepteren maar dit draagt niet bij aan een betere verhuurbaarheid van de woningen en heeft ook geen positief effect op de klanttevredenheid. Het risico kan ook niet worden vermeden want de gemeente heeft de woningen in haar bezit. Wel kan de gemeente het risico overdragen door de woningen te verkopen aan bijvoorbeeld een woningcorporatie. Wat de afdeling VSA ook kan doen is het risico verminderen. Dit kan zij doen door de woningen in de loop van de tijd grondig te renoveren zodat er geen overlast van vocht en tocht meer wordt ervaren door de huurder en de woning voldoet aan energielabel B. De woningen die reeds zijn gerenoveerd en waar de bewoners nog steeds overlast ervaren van vocht en tocht moeten nader worden bekeken en zo nodig dient hier onderhoud aan te worden gepleegd. Het renoveren en het plegen van onderhoud kost in eerste instantie geld maar als de huren daarna kunnen worden aangepast naar €650 per maand, zoals is te zien onder het hoofdstuk financiën, dan wordt dit geïnvesteerde geld terugverdiend. Door het renoveren en onderhoud plegen aan de woningen gaat de klanttevredenheid omhoog en heeft dit ook een positief effect op de verhuurbaarheid van de woningen. Wat de exacte kosten voor verbetering van de woningen bedraagt, zal nader onderzocht moeten worden.

Het tweede risico heeft betrekking op de werkprocessen binnen de afdeling VSA en het gevoerde contractbeheer. De afdeling VSA kan dit risico accepteren maar dit helpt de afdeling niet vooruit. Het risico vermijden kan niet aangezien het om werkprocessen gaat en contractbeheer een vast onderdeel is bij vastgoedmanagement/de afdeling VSA. Werkprocessen zijn ook niet over te dragen en contractbeheer is van essentieel belang voor een vastgoedafdeling om hun werkzaamheden uit te voeren dus kan ook niet worden overgedragen. Hierdoor blijft alleen de beheersmaatregel 'verminderen' nog over.

Om het risico bij contractbeheer te verminderen, dienen alle gegevens van de gebouwen juist te zijn en in het programma Planon te staan. Om na te gaan of alle gegevens van de gebouwen in Planon staan zal er een check moeten plaatsvinden van alle contracten/dossiers van de vastgoedportefeuille. Door deze check wordt ook duidelijk welke gegevens missen en dus moeten worden nagevraagd. Nadat alle gegevens bekend zijn van alle gebouwen in de portefeuille, is het ook van belang dat deze gegevens juist zijn. Deze check kan geleidelijk aan worden gedaan. Mocht een pand leeg komen te staan of wisselen

van huurder, dan kan er op dat moment een check plaatsvinden. Door uiteindelijk alle gegevens op orde te hebben van de vastgoedportefeuille kan professioneel vastgoedbeheer worden gevoerd en worden onduidelijkheden over diverse zaken met betrekking tot het gebouw tussen de gemeente en huurder ook verminderd. Hoeveel tijd en geld het gaat kosten om alle gegevens te controleren en te completeren, zal nader onderzocht moeten worden. Nadat alle gegevens uiteindelijk juist zijn ingevoerd in Planon, is het uiteraard ook van belang dat alle medewerkers wijzigingen en andere zaken omtrent beheer ook actief vastleggen in het programma Planon. Hierdoor wordt voorkomen dat informatie verouderd en op basis van deze oude informatie beslissingen worden genomen. Ten slotte zorgt het actief bijhouden van de informatie er ook voor dat medewerkers flexibeler zijn in het overnemen van taken van elkaar.

Voorgaande draagt bij aan professioneler vastgoedbeheer maar zoals eerder is aangegeven moet ook de basis goed zijn van de afdeling. Het doel is om onder andere efficiënter te werken er voor te zorgen dat collega's werk van elkaar kunnen overnemen indien nodig. Ook hier geldt het verminderen van het risico als enige reële optie. Om het risico te verminderen moet de afdeling alle werkprocessen in kaart brengen. Hierdoor worden overbodige handelingen getraceerd en kunnen uit het werkproces worden gehaald. Dit levert naast tijd ook geld op. Om te zorgen dat medewerkers sneller taken van elkaar kunnen overnemen is het van belang om zoveel mogelijk standaarden van werkzaamheden te maken. Het in kaart brengen van de werkprocessen en het maken van standaarden kan mogelijk worden gemaakt door aan de slag te gaan met een procesverbeteringstraject genaamd Lean Six Sigma traject of soortgelijk ander traject. Dit traject kan worden opgestart door een interne projectleider. Het uitgangspunt van dit traject is ook continue verbetering aan te brengen in de werkprocessen totdat deze nagenoeg perfect zijn (Lean Six Sigma, 2015). Bij dit traject worden alle medewerkers betrokken aangezien zij uiteindelijk de processen en verbetering zelf moeten bewaken en ook de essentiële details van een proces weten. Bijkomend voordeel hiervan is dat het teamgevoel van een afdeling ook wordt versterkt omdat samen naar een resultaat wordt gewerkt. Ten slotte heeft dit traject ook een positief effect op het criteria klanttevredenheid aangezien werkprocessen binnen de afdeling sneller gaan waardoor de klant ook sneller wordt geholpen.

5. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvragen waardoor uiteindelijk ook de centrale vraag van dit onderzoek wordt beantwoord. Naar aanleiding van de conclusie worden enkele aanbevelingen geformuleerd voor de afdeling VSA.

Deelvraag 1: *Welke externe exploitatierisico's en -kansen zijn er bij de Maycretewoningen van de gemeente Nijmegen?*

Een externe exploitatiekans bij de Maycretewoningen is de verhuur aan de doelgroep studenten/jongeren en ouderen. Dat de verhuur aan ouderen een kans is komt niet alleen naar voren uit het externe onderzoek maar wordt ook ondersteund door de woningcorporaties Portaal Arnhem en BrabantWonen in het hoofdstuk verwachtingen. Zij geven namelijk aan dat ouderen hun grootste groep huurders zijn. Dit is nu ook bij de gemeente Nijmegen van toepassing. Daarnaast is de verhuur aan de jongerendoelgroep ook een kans voor de gemeente Nijmegen. De woningen liggen op een goede locatie en voldoen aan de zelfstandigheid die de jongeren prefereren.

Als er gekeken wordt naar de externe exploitatierisico's dan wordt er op de langere termijn risico gelopen op duurzaamheid/energiezuinigheid van de woningen. De gemeente Nijmegen heeft als doel om in 2045 een energieneutrale stad te zijn en haar vastgoed te verduurzamen. Deze duurzaamheidsdoelstelling komt ook voor in het energieakkoord waaraan overheden deelnemen. De Maycretewoningen zijn op dit moment nog niet energieneutraal en voldoen ook nog niet aan de eis uit het energieakkoord met betrekking tot het hebben van een minimaal energielabel B.

Deelvraag 2: *Welke interne exploitatierisico's en -kansen zijn er op de afdeling VSA met betrekking tot de Maycretewoningen van de gemeente Nijmegen?*

De grootste exploitatierisico's die de afdeling VSA loopt met betrekking tot de Maycretewoningen, kunnen ook als kans worden gezien om tot een professioneler vastgoedbeheer te komen. Hierbij gaat het om de risico's op organisatorisch gebied. Zo loopt de afdeling risico op het contractbeheer gezien de onvolledigheid van essentiële gegevens en het niet hanteren van een algemene verhuurprocedure van bureau Vastgoed. Naast de organisatorische risico's wordt er wat betreft onderhoud en de energieprestaties van de woningen een maatschappelijk risico gelopen. Uit de gehouden enquête bleek dat huurders overlast ondervinden van vocht en tocht en dat zij de energieprestaties onder de maat vinden. Dat onderhoud van de woningen een exploitatierisico zou vormen voor de gemeente Nijmegen, kwam ook naar voren in het hoofdstuk verwachtingen. Beide ondervraagde woningcorporaties gaven aan dat zij dit ook als het grootste risico zagen voor de verhuur van de woningen. Ten slotte loopt de gemeente Nijmegen ook een financieel exploitatierisico omdat er op dit moment een negatief resultaat wordt behaald met de verhuur van de Maycretewoningen.

Deelvraag 3: *Welke beheersmaatregelen kan de afdeling VSA treffen om de grootste exploitatierisico's van de Maycretewoningen te beheersen?*

Om het externe exploitatierisico duurzaamheid, dat op de lange termijn wordt gelopen door de gemeente Nijmegen, te verminderen kan deze gecombineerd worden met het maatschappelijke risico onderhoud en energiebesparing van de Maycretewoningen. Om dit risico te verminderen dienen de woningen gerenoveerd te worden zodat deze minimaal energielabel B hebben. Nadat het onderhoud of de renovatie heeft plaatsgevonden kan voor de woningen €650 per maand worden gevraagd waardoor ook het financiële risico wordt verminderd. Deze verhoging kan worden doorgevoerd bij wisseling van de huurder waardoor binnen enkele maanden het financiële resultaat positief zal zijn. Dit gezien het feit dat de nu leegstaande woningen na renovatie direct worden verhuurd. Het organisatorische exploitatierisico op het gebied van contractbeheer kan worden verminderd door beter gebruik van het programma Planon. Optimaal gebruik kan alleen op de voorwaarde dat alle

gegevens in het programma staan en juist zijn. Ten slotte kan het organisatorische exploitatierisico worden verminderd door te starten met een LEAN traject. Door dit traject worden werkstromen en werkprocessen zichtbaar en kunnen er standaarden op basis van deze werkprocessen worden gemaakt. Alle voorgaande maatregelen zorgen ervoor dat de afdeling VSA een grote stap kan zetten richting professioneler vastgoedbeheer.

Kortom:

Welke exploitatierisico's en –kansen loopt de gemeente Nijmegen bij de Maycretewoningen en welke beheersmaatregelen kan de afdeling VSA treffen voor de grootste exploitatierisico's?

Exploitatiekansen	Beheersmaatregel
Verhuur aan de doelgroep jongeren	-
Verhuur aan de doelgroep ouderen	-
Exploitatierisico's	
Duurzaamheidsdoelstelling Energie akkoord en de gemeente Nijmegen	Woningen renoveren tot minimaal energielabel B.
Verbeteren van het contractbeheer	Het completeren en controleren van de gegevens in Planon zodat er optimaal gebruik kan worden gemaakt van het programma.
Inzichtelijkheid van de werkstromen binnen de afdeling VSA	Starten met het LEAN traject.
Het hanteren van een verhuurprocedure	Nadat de werkprocessen en werkstromen in kaart zijn gebracht door het LEAN traject kan er ook een verhuurprocedure worden gemaakt.
Energieprestaties van de woningen en de overlast van vocht en tocht.	Woningen renoveren tot minimaal energielabel B.
Financiële resultaat bij verhuur	De leegstaande gerenoveerde woningen kunnen worden verhuurd voor €650 per maand. De huur van de overige woningen kan na onderhoud en wisseling van huurder ook worden verhoogd naar dit bedrag.

Aanbevelingen

De centrale vraag van dit onderzoek is beantwoord dus kan er gekeken worden naar de aanbevelingen. Deze aanbevelingen hebben betrekking op de geformuleerde beheersmaatregelen om zo op weg te gaan naar een professioneler vastgoedbeheer. De aanbevelingen luiden als volgt:

1. Starten met het Lean traject

Het LEAN traject voor bureau vastgoed kan worden aangestuurd/gestart door het bureauhoofd bureau Vastgoed, in samenwerking met de teamleiders van bureau Vastgoed. Hierbij is het van belang dat het traject zo spoedig mogelijk wordt gestart omdat dit traject de basis vormt voor vermindering van het grootste exploitatierisico en verbetering van het vastgoedbeheer. Daarnaast is het een vereiste dat alle medewerkers van bureau Vastgoed op de hoogte worden gehouden door de teamleiders en het bureauhoofd over de ontwikkelingen met betrekking tot dit traject. Communicatie is hierbij het sleutelwoord omdat dit traject als team moet worden uitgevoerd om optimaal resultaat te halen.

2. Professioneler gebruik van het programma Planon

Om beter contractbeheer te kunnen voeren dienen alle gegevens van alle gebouwen van de vastgoedportefeuille in Planon te staan en juist te zijn. Op dit moment is bureau Vastgoed al gestart met het completeren en controleren van de gebouwgegevens. Om het traject te versnellen kan de afdeling enkele (bouwkundige)stagiairs of andere hulpkrachten inroepen om alle gegevens te controleren. Dit is een tijdrovende klus aangezien veel gebouwen opnieuw moeten worden ingemeten. De afdeling kan er ook voor kiezen om dit geleidelijk aan te doen met eigen mensen. Zodra een gebouw wisselt van huurder kan dit gebouw opnieuw worden ingemeten en kunnen andere missende gegevens worden aangevuld in Planon. Deze manier van werken kan jaren duren waardoor het professionaliseren van het vastgoedbeheer te lang duurt. Daarom dienen de teamleiders van bureau Vastgoed samen met het bureauhoofd een actieplan op te zetten om te zorgen dat Planon volledig is.

Daarnaast is het van belang dat medewerkers meer met het nieuwe Planon werken. Afspraken met de huurders dienen in het programma geregistreerd te worden. Ook documenten die bij een gebouw of gebruiker horen worden in Planon gezet en niet op de persoonlijke schijf van de pc. Uiteindelijk moet alle informatie die betrekking heeft op een gebouw of gebruiker in Planon staan en te zien zijn voor andere collega's. Aanbevolen wordt daarom ook dat medewerkers van het kenniscentrum van bureau Vastgoed een stappenplan maken waarin wordt uitgelegd waar en hoe de medewerkers deze afspraken kunnen registreren in het programma en hoe en waar zij de documenten kunnen uploaden. Om te voorkomen dat medewerkers vergeten om afspraken en documenten te uploaden is het aan te bevelen om dit als een vaste taak in te plannen in de agenda's van deze medewerkers. Hierdoor krijgt iedere medewerker een herinnering om Planon bij te werken en wordt dit uiteindelijk een automatisme.

3. Vervolgonderzoek naar onderhoud Maycretewoningen

Om te zien wat er exact moet worden gedaan om de overlast van vocht/tocht te verminderen en de energieprestaties van de woningen te verbeteren, is vervolgonderzoek nodig. Bij dit onderzoek moet worden ingegaan op hoe de overlast is te verminderen, op welke manier de energieprestaties te verbeteren zijn en of dit financieel ook mogelijk is voor de gemeente. Dit onderzoek kan worden gedaan door een stagiair met een bouwkundige achtergrond waardoor beide partijen voordeel behalen.

6. Discussie

In dit hoofdstuk wordt kritisch gereflecteerd op het onderzoek en wordt er onder andere ingegaan op de verwachtingen, de planning, de betrouwbaarheid/validiteit en de eigen inbreng.

De geschetste verwachtingen zijn zoals is te lezen in het hoofdstuk conclusie en aanbevelingen uitgekomen. Volgens de ondervraagde woningcorporaties is het grootste exploitatierisico bij de Maycretewoningen het onderhoud. Dit is ook als één van de risico's naar voren gekomen bij dit onderzoek. Daarnaast werd door de ondervraagde woningcorporaties aangegeven dat de woningen in trek waren bij de doelgroep ouderen en dat dit een kans is. Ook dit kwam naar voren uit de gehouden enquête onder de huurders van de Maycretewoningen in Nijmegen. Tenslotte kwam uit het onderzoek ook naar voren dat duurzaamheid een steeds belangrijker thema wordt bij woningverhuur en ook dit is aangegeven bij de verwachtingen.

Als er wordt gekeken naar de planning van dit onderzoek, valt te concluderen dat het onderzoek langer heeft gelopen dan van tevoren was ingeschat. Dat de vooraf opgestelde planning niet is gehaald heeft meerdere redenen. Zo is het plan van aanpak van dit onderzoek in een later stadium goedgekeurd dan gepland. Daarnaast heeft de interne en de externe analyse meer tijd in beslag genomen dan verwacht. Dit laatste had vooral te maken met het teveel en te uitgebreid willen onderzoeken. Belangrijk is bij een onderzoek dat de hoofdvraag niet uit het oog wordt verloren en dat telkens moet worden afgewogen of de informatie wel relevant is voor het onderzoek. Bij ieder onderwerp, letter van de DESTEP, kan veel informatie worden verzameld waardoor het kijken naar relevantie nog belangrijker wordt in het onderzoek. Het afwegen van de relevantie bij dit onderzoek had beter gekund aangezien meer dan de helft van de gevonden informatie geschrapt is of naar een bijlage is verplaatst. Een andere reden van het schrappen van de informatie was dat het onderzoeksrapport teveel woorden omvatte. Dit komt doordat ik het lastig vind om kort en bondig te schrijven. Met de hulp van mijn begeleider mevrouw Moller-Kuipers heb ik deze eigenschap geprobeerd te verbeteren.

Het houden van een enquête was onderdeel van dit onderzoek. Om de betrouwbaarheid en validiteit te verhogen van de enquête was besloten om de uitkomsten te analyseren. Deze analyse zou onder andere bestaan uit grafieken en kruistabellen met de Cramer's V toets en Chi-kwadraattoets. Dit om de samenhang te meten tussen de variabelen en een frequentietabel. Tijdens de analyse is het niet gelukt om een geldige Cramer's V of Chikwadraattoets uit te voeren. Dit kwam door de combinatie van een relatief kleine onderzoeksgroep en vragen die uit veel antwoordmogelijkheden bestonden.

Verder ben ik een lezersgroep van negen mensen gestart met daarin medewerkers van bureau Vastgoed, mijn onderzoeksbegeleider vanuit bureau Vastgoed, mijn onderzoeksbegeleider vanuit de Hanzehogeschool en iemand van de Rijksuniversiteit Groningen. De insteek hiervan was dat ik gedurende mijn onderzoek de geschreven resultaten liet lezen door deze groep en de eventuele opmerkingen en feedback zou verwerken. Dit zou de betrouwbaarheid verhogen en er ook voor zorgen dat ik geen blinde vlek zou creëren gedurende het onderzoek. Achteraf is gebleken dat niet iedereen die deelnam aan deze lezersgroep ook tijd had. Uiteindelijk hebben vier mensen, waaronder mijn opdrachtgever, mijn onderzoeksbegeleider vanuit de Hanzehogeschool, een medewerker van het kenniscentrum van bureau vastgoed en iemand van de Rijksuniversiteit Groningen, alle geschreven stukken gelezen. Ondanks dat er vijf mensen zijn afgevallen heeft het niet aan de betrouwbaarheid afgedaan omdat zij alle vijf uit een ander perspectief hebben gelezen.

Tijdens het onderzoek heb ik de ruimte gekregen voor mijn eigen inbreng. Dit heeft mij zelfstandigheid opgeleverd en ook zelfvertrouwen. Een voorbeeld hiervan heeft te maken met de enquête die ik heb uitgevoerd. Om diverse redenen had ik gekozen voor een schriftelijke enquête per post. Tijdens een werkoverleg met het team van vastgoed kwam er veel kritiek op dit idee. Ik heb mij hierdoor niet van mijn standpunt laten afwijken en dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een responspercentage van 60 procent.

Als er wordt gekeken naar de eigen inbreng en vernieuwing van dit onderzoek dan is dit geweest bij het organisatorische onderdeel van dit onderzoek waar gekeken is naar organisatorische risico's. In eerste instantie is dit niet direct een exploitatierisico waarbij wordt stilgestaan als het gaat om de verhuur van woningen. Ik heb dit deel wel meegenomen in mijn onderzoek omdat ik zag en merkte dat er geen overzicht was van de werkstromen en werkprocessen op de afdeling. Bij mijn huidige werkgever, SNS Verzekeringen, heb ik deelgenomen aan het volledige LEAN traject. De ervaring en kennis die ik hier heb opgedaan kon ik gebruiken voor bureau Vastgoed omdat ik veel onoverzichtelijkheden herkende. In de conclusie en de aanbevelingen staat ook dat bureau vastgoed dient te starten met het LEAN traject. Tijdens mijn onderzoek heb ik bij teamvergaderingen al enkele zaken uitgevoerd volgens dit traject en dit werd positief ontvangen door de medewerkers.

Bronnenlijst

Literatuur

- Conijn, F. (2014). Verlaging hypotheek: Spelen met vuur. *NVM-Magazine*, december, 5
- Dam, F. van, (2014). Maak de openbare ruimte seniorproof. *NVM-Magazine*, november, 4
- Gopal, K. (2014, oktober). Actualisatie Kabinetsvoorstel: Modernisering van het Woningwaarderingssysteem. *ABF Research*, p. 1
- Keij, D. (2014). Voorstel voor vernieuwd energielabel grote verbetering. *NVM-Magazine*, Mei, 11
- Kok, A. (2014). Nu anticiperen op toekomstige woonwensen. *NVM-Magazine*, november, 2.
- Latten, J. (2014). Honderdduizenden vooral alleenstaande ouderen komen erbij. *NVM-Magazine*, november, 3.
- Mak, I. (2014). Toekomstmuziek: vijf trends in de bouw. *Intermediair*, december, 1.
- Priemus, H. (2014). Leenstelsel en risico's eigenwoningbezit. *NVM-Magazine*, november, 6
- Smits, P. (2014). *Gemeentelijk vastgoed management*. Meppel: Management producties b.v.

Publicaties

- Aedes (2015). Ontwerpbesluit tot wijziging van het besluit huurprijzen. Geraadpleegd op 5 februari 2015 via <http://www.aedes.nl/binaries/downloads/betaalbaarheid/20141017-ontwerpbesluit-tot-wijziging-van-het-besl.pdf>
- Aedes (2014). Energie en duurzaamheid: Woonlastenwaarborg. Geraadpleegd op 8 januari 2015 via <http://www.aedes.nl/binaries/downloads/energie-en-duurzaamheid/woonlastenwaarborg.pdf>
- Coutinho (2014) Externe omgeving: Destep-factoren. Geraadpleegd op 1 december 2014 via http://www.coutinho.nl/fileadmin/documenten/kwaliteitmetbeleid/extra_info/H1/externe_omgeving_destep_factoren.pdf
- Sociaal-economische raad (2014). Energieakkoord: Voortgangsrapportage 2014. Geraadpleegd op 8 januari 2015 via <http://www.energieakkoordser.nl/publicaties/voortgangsrapportage-2014.aspx>
- Syntrus Achmea (2014) Outlook 2014-2015: Beleggen in Vastgoed en hypotheek. Geraadpleegd op 8 januari 2015 via http://www.achmeavastgoed.nl/documents/beleggingsnota/11812_Outlook%202014-2015_LR.PDF
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2014). Handreiking contractbeheer. Geraadpleegd op 20 januari 2015 via https://www.vng.nl/files/vng/handreikingcontractbeheer_20140714_0.pdf

Websites

- ABAB Accountants & adviseurs (2015). Klachtenprocedure. Geraadpleegd op 22 januari 2015 via <http://www.abab.nl/waarom-abab/klachtenprocedure>

Aedes (2014). Hoe ziet het woningwaarderingssstelsel eruit? Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <http://www.aedes.nl/content/artikelen/woningmarkt/betaalbaar-wonen/wws/wws-in-oktober-naar-tweede-kamer.xml>

Aedes (2014). Inkomens- en huurgrens: regels per 2015. Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <http://www.aedes.nl/content/artikelen/klant-en-wonen/huurbeleid/inkomens--en-huurgrens--regels-per-2015.xml>

AM (2014). NVB: Studieschuld telt minder zwaar bij hypotheeklening. Geraadpleegd op <http://amweb.nl/financiele-planning-724354/nvb-studieschuld-telt-minder-zwaar-bij-hypotheeklening>

Belastingdienst (2015). Verbouwen en herstellen van woningen. Geraadpleegd op 7 januari 2015 via http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/tarieven_en_vrijstellingen/diensten_6_btw/werkzaamheden_aan_woningen/verbouwen_en_herstellen/verbouwen_en_herstellen_van_woningen

CBS (2014). WOZ-waarde gedaald tot onder het niveau van 2007. Geraadpleegd op 29 december via <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bouwen-wonen/publicaties/artikelen/archief/2014/2014-4102-wm.htm>

CRM (2014). Definitie relatiebeheer. Geraadpleegd op 20 januari 2015 via <http://www.perfectviewcrm.nl/definities/relatiebeheer>

Eigen Huis (2014) Financiële gevolgen 2015. Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <https://www.eigenhuis.nl/actueel/Dossiers/521838-dossier-financiele-gevolgen-2015/>

Eigen Huis (2014). Nationale Hypotheek Garantie. Geraadpleegd op 7 januari via <https://www.eigenhuis.nl/hypotheken-financien/hypotheken/nhg/>

Eigen Huis (2014) Strengere inkomenseisen voor hypotheek. Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <https://www.eigenhuis.nl/actueel/nieuws/2014/550949-strengere-inkomenseisen-voor-hypotheek/>

Gemeente Nijmegen (2015). Digitale balie: onderhoud gemeentelijke panden. Geraadpleegd op 22 januari 2015 via <https://app1.nijmegen.nl/Loket/prodcat/products/getProductDetailsAction.do?name=Onderhoud%2Bgemeentelijke%2Bpanden>

Gemeente Nijmegen (2014). Wijk St. Anna. Geraadpleegd op 1 december 2014 via http://www2.nijmegen.nl/wonen/Wijken/nijmegen-midden/St._Anna/profiel_stanna

Installatieprofs (2014). Trends in domotic: Kansen voor de installatiebranche. Geraadpleegd op 8 januari 2015 via <http://www.installatieprofs.nl/nieuws/trends-in-domotica-kansen-voor-de-installatiebranche>

Makelpunt Nederland (2014). Makelpunt Nijmegen. Geraadpleegd op 20 januari 2015 via <http://www.makelpunt-nederland.nl/home-makelpunt-nijmegen>

NRC (2014). Next checkt: Studieschuld stijgt straks naar 21.000 euro. Geraadpleegd op 31 december 2014 via <http://www.nrc.nl/nieuws/2014/06/06/studieschuld-stijgt-straks-naar-21-000-euro/>

NVM (2014). Huurders wonen goedkoop in Nijmegen. Geraadpleegd op 29 december 2014 via http://www.nvm.nl/nl-NL/Actual/November_2014/Huurders_wonen_goedkoop_in_Nijmegen.aspx

NVM (2014). Vastgoedmarkt in Beeld: 2013 in feiten en cijfers. Geraadpleegd op 29 december 2014 via http://www.nvm.nl/over_nvm/overig/vastgoedmarkt/vastgoedmarkt_in_beeld.aspx

Planon software (2015). Real estate management. Geraadpleegd op 21 januari 2015 via <http://planonsoftware.com/nl/producten/real-estate-management/>

Politie Academy (2014). Thesaurus: Demografie. Geraadpleegd op 1 december 2014 via <https://thesaurus.politieacademie.nl/Thesaurus/Term/83>

Priemus, H. (2014). Huurwoningmarkt nog meer in de knel. Geraadpleegd op 30 december 2014 via http://www.nvm.nl/nl-nl/columns/hugo_priemus/een_en_twintigste_colum_hugo_priemus.aspx

Rijksdienst voor ondernemend Nederland (2014) Definitief energielabel woningen. Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <http://www.rvo.nl/onderwerpen/duurzaam-ondernemen/gebouwen/energielabel-installatiekeuringen/energielabel/definitief-energielabel>

Rijksoverheid (2015). Kabinetsplannen studiefinanciering . Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/studiefinanciering/kabinetsplannen-studiefinanciering-studievoorschot>

Rijksoverheid (2014). Nieuwe opzet woningwaarderingssysteem. Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2014/10/17/nieuwe-opzet-woningwaarderingssysteem.html>

Rijksoverheid (2015). Nieuwe regels hypotheek. Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/koopwoning/nieuwe-regels-hypotheek>

Rijksoverheid (2015). Voorwaarden studievoorschot . Geraadpleegd op 7 januari 2015 via <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/studiefinanciering/voorwaarden-studievoorschot>

RoyalHaskoningDHV (2015). Profiel RoyalHaskoningDHV. Geraadpleegd op 22 januari 2015 via <http://www.royalhaskoningdhv.com/nl-nl/nederland/over-ons/profiel>

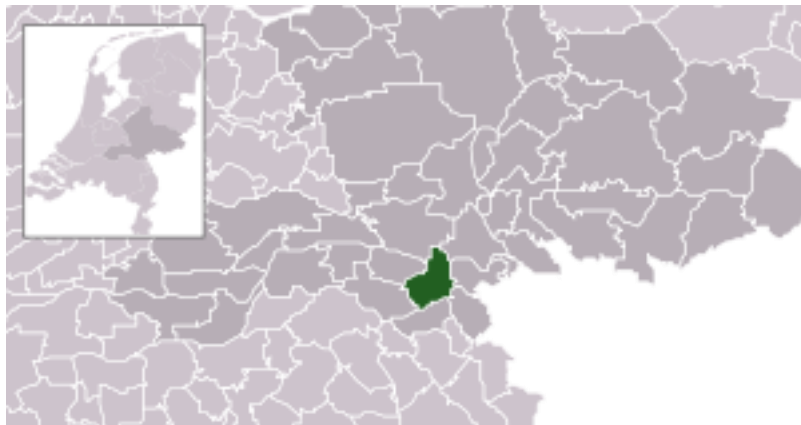
SixSigma (2014). Wat is lean?. Geraadpleegd op 20 januari 2015 via <http://www.sixsigma.nl/wat-is-lean>

Vandale (2014). Demografie. Geraadpleegd op 1 december 2014 via <http://vandle.nl/opzoeken?pattern=demografie&lang=nn>

Bijlagen

Bijlage 1: organisatie gemeente Nijmegen

Nijmegen is een stad en een gemeente in de provincie Gelderland, dicht bij de Duitse grens. De gemeente telt op 1 mei 2014 168.840 inwoners en is daarmee de grootste in de provincie en staat op de tiende plek van Nederland. Nijmegen is ook de oudste stad van Nederland en bestaat nu geruim 2009 jaar.



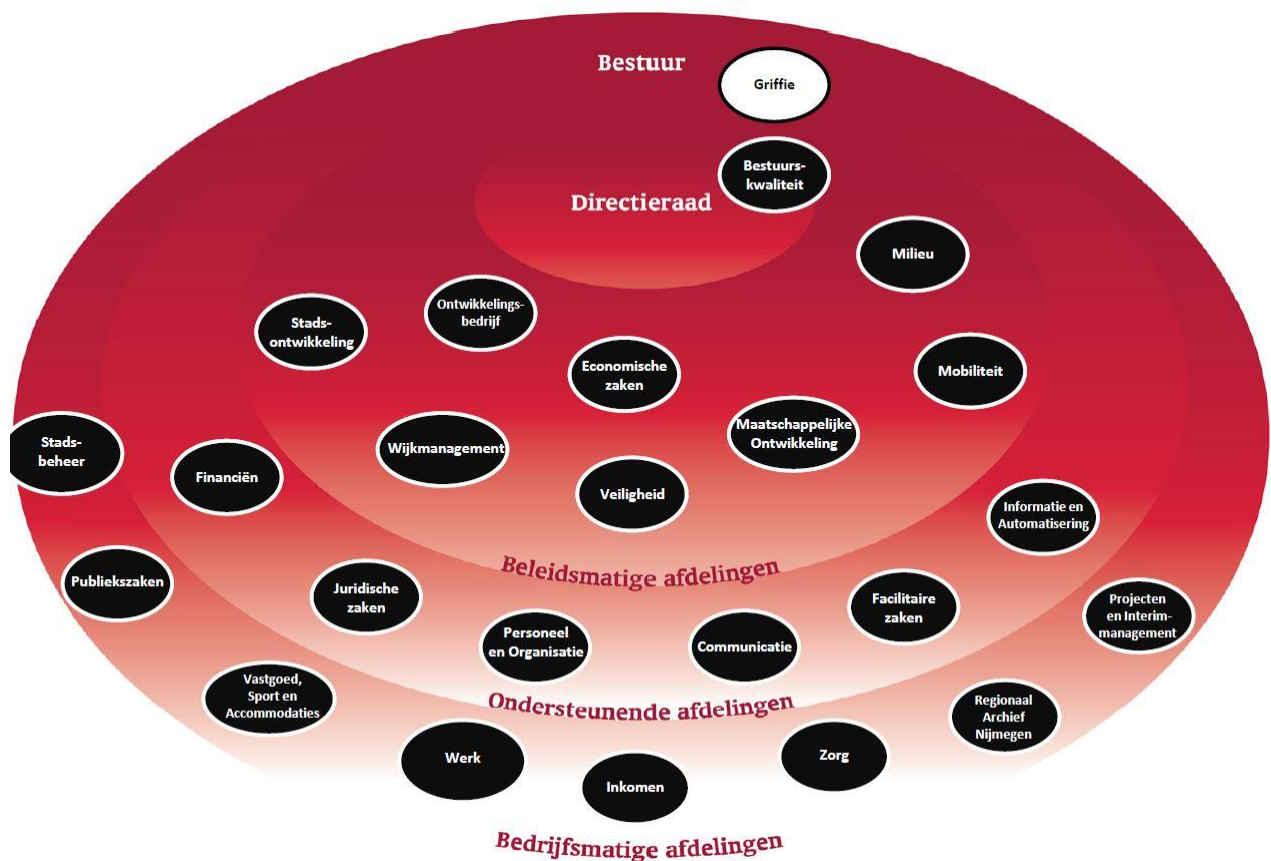
De gemeente Nijmegen is een dienstverlenende overheidsorganisatie die ervoor wil zorgen dat de wensen en behoeften van de klant, de inwoners van Nijmegen, zoveel mogelijk gerealiseerd kunnen worden. Dit wordt ook aangegeven in de missie. De missie van de gemeente is:

‘Wij streven ernaar een moderne netwerkorganisatie te zijn die van buiten naar binnen werkt. De wensen en behoeften van de mensen die in Nijmegen wonen, werken, ondernemen en samenleven, staan centraal in alles wat we doen.

We werken aan vraagstukken vanuit een breed perspectief en zoeken steeds naar de juiste mensen en methoden om deze succesvol en efficiënt aan te pakken. Binnen onze organisatie door mensen, afdelingen, projecten en initiatieven te verbinden. Buiten onze organisatie door beleid en projecten op transparante wijze in en met de stad te ontwikkelen.

We functioneren als eenheid, bieden een hoge mate van professionaliteit en klantgerichtheid, werken resultaatgericht en vanuit een groot verantwoordelijkheidsgevoel voor de stad Nijmegen.’

In figuur 1 is duidelijk te zien hoe de organisatie van de gemeente Nijmegen eruit ziet (Gemeente Nijmegen, 2014).



Figuur 1: organisatie gemeente Nijmegen

De gemeenteraad staat aan het hoofd van de gemeente. De raad heeft drie belangrijke taken:

- zij stelt de grote lijnen vast voor het beleid van de gemeente;
- zij controleert of het college van B&W zijn taken goed uitvoert;
- zij treedt op als vertegenwoordiger van de inwoners van Nijmegen.

Het college is verantwoordelijk voor de invulling en uitvoering van het beleid, zoals de raad dat vaststelt. Het college vormt het dagelijks bestuur, de gemeenteraad bepaalt de richting en controleert. Het college van burgemeester en wethouders is het dagelijks bestuur van de gemeente. Het college houdt zich bezig met de voorbereiding van plannen waarover de gemeenteraad een besluit moet nemen. Verder zorgt het college voor de uitvoering van de besluiten van de gemeenteraad. Het college moet over het gevoerde beleid verantwoording afleggen aan de gemeenteraad.

De directieraad heeft als taak de gemeentelijke organisatie als één geheel te laten functioneren. Voor het college is de directieraad het eerste aanspreekpunt over de uitvoering van bestuurlijke opdrachten. Omgekeerd adviseert de directieraad het bestuur. De directieraad bestaat uit vier directeuren en een secretaris. Elk lid van de directieraad heeft een groot aantal thema's als aandachtsgebied (Gemeente Nijmegen, 2014)

Afdeling Vastgoed Sport en Accommodaties

De onderzoeksopdracht komt van de afdeling Vastgoed, Sport en Accommodaties (VSA) en valt specifiek gezien onder het Bureau Vastgoed. De afdeling VSA bevindt zich onderin het organogram en valt onder de bedrijfsmatige afdelingen. De gemeente is eigenaar van het vastgoed en de afdeling zorgt voor het beheer, onderhoud en exploitatie van de panden. Dit houdt in dat zij zelf risico loopt met betrekking tot leegstand en de huurcomponent die men vraagt aan de betreffende huurders. Gegevens die worden bijgehouden zijn onder andere huurdersregistraties, contractovereenkomsten en huurinkomsten. Bureau Vastgoed heeft ook een eigen missie met drie aandachtsgebieden: vastgoed, klanten en cultuur:

In onderstaand organogram is te zien hoe de organisatie van Bureau Vastgoed eruit ziet. In

Missie Vastgoed: wij zorgen goed voor ons vastgoed

Deze missie is uitgewerkt in de kadernota Vastgoed. Hier worden concrete handvaten en instrumenten genoemd om ons vastgoed zo optimaal mogelijk te beheren. Daarbij nemen wij verantwoordelijkheid voor de totale levensduur van ons vastgoed. Het begrip dat deze lading dekt is: "Total Cost of Ownership" (TCO).

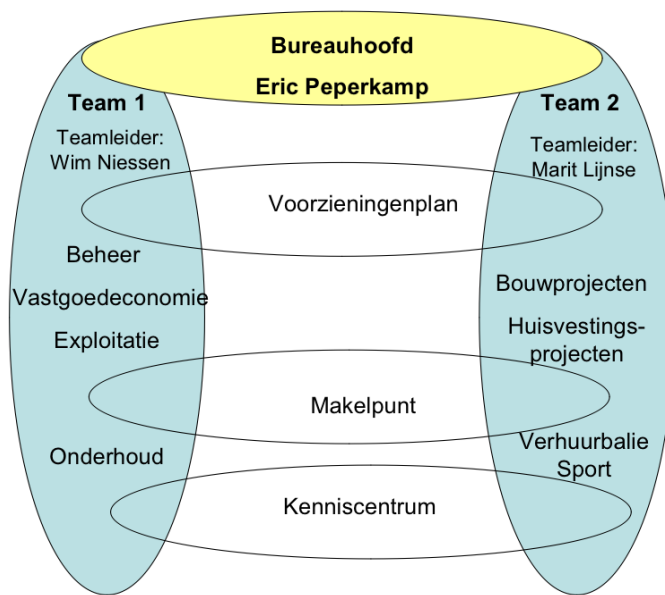
Missie Klanten: we zorgen goed voor onze klanten

Dit doen wij door onze klanten steeds beter te leren kennen, zodat we het vastgoed kwalitatief steeds beter kunnen laten aansluiten op hun wensen en verwachtingen. Dit binnen de mogelijkheden, die de Gemeente kan bieden. Politieke sensitiviteit en kennis van de ontwikkelingen in de stad zijn hierin essentieel.

Missie Cultuur: we zorgen goed voor elkaar

Onze teambijeenkomsten zijn momenten waar we zaken met elkaar delen, met als achterliggend doel om goed voor elkaar te zorgen. Daarnaast biedt het MT ook ruimte voor eigen verantwoordelijkheid, initiatieven en persoonlijke ontwikkeling.

figuur 2 is te zien dat er binnen de afdeling verschillende taakgebieden zijn.



Figuur 2: organisatie bureau vastgoed

Er zijn onder leiding van Eric Peperkamp twee Teamleiders. De eerste teamleider is Wim Niessen. Onder zijn verantwoordelijkheid valt vastgoedbeheer, vastgoedeconomie, vastgoedexploitatie en onderhoud.

De tweede teamleider van Bureau Vastgoed is Marit Lijnse. Onder haar vallen de taakgebieden bouwprojecten, huisvestingsprojecten en de verhuurbalie sport. Deze twee teams staan in verbinding met elkaar door het Voorzieningenplan, het Makelpunt en het Kenniscentrum. Bij het Makelpunt proberen ze vraag en aanbod op elkaar te laten aansluiten. Dit is ook met het doel om meer inkomsten te genereren uit de vastgoedobjecten. In het Voorzieningenplan geeft de gemeenteraad aan wat ze hebben en ze zouden moeten hebben. In dit voorzieningenplan zijn de investeringskeuzes aangegeven (Bureau Vastgoed, 2014).

Bijlage 2: Praktische uitvoering van de enquête

De gemeente Nijmegen verhuurt 56 Maycretewoningen en voor dit onderzoek zal er naar iedere verhuurde woning een enquête gaan. Op dit moment staan er zes Maycretewoningen leeg en worden beheerd door GMC-beheer omdat deze woningen gerenoveerd moeten worden voordat deze weer in de verhuur kunnen. Naar deze zes woningen zal ook geen enquête worden verstuurd. Waarschijnlijk zullen de huurders niet allemaal de enquête invullen en terugsturen. Aangezien de onderzoeksgroep maar uit 50 woningen bestaat is er besloten om geen steekproef te doen maar alle huurders te benaderen met de enquête. Op deze manier wordt er een zo compleet mogelijke analyse verwacht.

De enquête zal per post worden verzonden naar de huurders en voorzien zijn van een begeleidende brief waarin het onderzoek is toegelicht. Daarnaast is de enquête voorzien van een retourenvelop, om de drempel te verlagen. Uit het boek *Kennisverwerving in de Empirische Wetenschappen, de methodologie van wetenschappelijk onderzoek (2004)*, van F. van der Zee kan er een grote respons worden verwacht, omdat de huurders de enquête naar eigen inzicht en in eigen tempo kunnen invullen op een voor hen meest gunstige moment.

Het sturen van een enquête per post heeft de voorkeur boven het versturen van de enquête per email. Deze keuze is gemaakt omdat van de huurders alle adresgegevens bekend zijn in tegenstelling tot de e-mailadressen. Op de enquête en de begeleidende brief komt het logo van de gemeente Nijmegen en de Hanzehogeschool Groningen omdat dit professioneler overkomt op de huurders. Door beide logo's op de enquête te zetten wordt ook verwacht dat de huurders sneller geneigd zijn om de enquête in te vullen omdat de externe partij, de Hanzehogeschool, de onafhankelijkheid van de enquête benadrukt.

In de begeleidende brief wordt aangegeven dat de enquête binnen een week moet worden geretourneerd. Hierdoor wordt de kans op het feit dat de enquête blijft liggen bij de huurders kleiner. Na de eerste week zal er een herinneringsbrief worden gestuurd naar de huurders om op deze manier de enquête nogmaals onder de aandacht te brengen en hierdoor de respons te verhogen. Dat een herinneringsbrief responsverhogend werkt blijkt bijvoorbeeld uit een onderzoek van Bureau Flohr & en Verheijen (2004). In dit onderzoek wordt ook aangegeven dat de respons bij een enkelvoudig geprinte enquête hoger is dan een dubbelzijdig geprinte enquête. Daarom zal deze enquête ook enkelzijdig worden afgedrukt. Na de tweede week wordt een minimumrespons van 35% verwacht, zodat de antwoorden kunnen worden verwerkt. In de begeleidende brief is aangegeven dat de uitslagen van de enquête in een rapport naar de huurders wordt gestuurd. Dit is gedaan om de betrokkenheid van de huurders te vergroten bij dit onderzoek. De enquête en de begeleidende brief die naar de huurders van de Maycretewoningen worden gestuurd zijn te vinden in bijlage 1.

Bijlage 3: Enquêtevragen en analyse enquêtevragen

Enquêtevragen

1. Algemeen

a. Wat is uw gezinssamenstelling?

- ☐ Alleenstaand
- ☐ Alleenstaand met kinderen
- ☐ Samenwonend
- ☐ Samenwonend met kinderen

b. Wat is uw leeftijd?

- ☐ Jonger dan 25 jaar
- ☐ 25-35 jaar
- ☐ 36-45 jaar
- ☐ 46-55 jaar
- ☐ 56-65 jaar
- ☐ Ouder dan 65 jaar

c. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- ☐ Geen opleiding
- ☐ Lagere school/basisonderwijs
- ☐ LBO, VBO, LTS, LHNO, VMBO
- ☐ MAVO, VMBO-t
- ☐ MBO, MTS, MEAO
- ☐ HAVO, HEAO, PABO, HTS
- ☐ Universiteit

d. Bent u werkzaam? (betaalde arbeid)?

- ☐ Ja, werkzaam volledig/fulltime
- ☐ Ja, werkzaam gedeeltelijk/parttime
- ☐ Nee, ik ben met pensioen
- ☐ Nee, ik ben in opleiding
- ☐ Nee, ik ben werkloos maar wel werkzoekend
- ☐ Nee, ik ben werkloos en niet werkzoekend

e. Wat is het totale maandelijkse netto inkomen van uw totale huishouden? (na aftrek van belastingen en sociale verzekeringspremies?)

- ☐ Geen inkomen
- ☐ Tot 500 euro
- ☐ 500 tot 1.000 euro
- ☐ 1.000 tot 1.500 euro
- ☐ 1.500 tot 2.000 euro
- ☐ 2.000 tot 2.500 euro
- ☐ 2.500 tot 3.000 euro
- ☐ 3.000 euro of meer
- ☐ Weet niet/ wil ik niet zeggen

2. Algemene vragen over uw Maycretewoning

Circa 8 jaar geleden zijn een deel van de Maycretewoningen door de gemeente Nijmegen gerenoveerd.

a. In wat voor soort Maycretewoning woont u?

- ☐ Gerenoveerde woning
- ☐ Niet gerenoveerde woning
- ☐ Deels gerenoveerde woning (deels door de gemeente en deels door uzelf)

b. Hoelang woont u in deze Maycretewoning?

- ☐ Minder dan 1 jaar
- ☐ 1 tot 5 jaar
- ☐ 5 tot 10 jaar
- ☐ 10 tot 15 jaar
- ☐ 15 tot 20 jaar
- ☐ 20 tot 25 jaar
- ☐ 25 tot 30 jaar
- ☐ 30 jaar of langer

3. Kwaliteit van de Maycretewoning

Hoe tevreden bent u over:	Ze er on te vre den	O nte vre den	N eu tra al	T ev re den	Ze er on te vre den
a. Het aantal m2					
b. De indeling van de woning					
c. Het aantal ruimten					
d. De hoeveelheid daglicht dat binnen komt in de woning					
e. Het binnenklimaat					
f. De geluidsisolatie					
g. De kwaliteit van het sanitair					
h. Het binnenonderhoud					
i. Het buitenonderhoud					
j. Het energieverbruik					
k. De uitstraling van de woning					

4. Overlast

a. Heeft u overlast:

- ☐ Ja
- ☐ Nee -> ga naar vraag 5

b. Waar heeft u overlast van?

- ☐ Vocht
- ☐ Tocht
- ☐ Stank
- ☐ Lawaai
- ☐ Anders dan voorgaande

c. Kunt u de overlast bij de voorgaande vraag toelichten?

.....

.....

.....

5. Kwaliteitsaspecten

a. Vindt u dat er bepaalde kwaliteitsaspecten verbeterd moeten worden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee -> ga naar vraag 5

b. Welke kwaliteitsaspecten ziet u verbeterd?

- ☐ De indeling van de woning
- ☐ Het aantal ruimten
- ☐ De hoeveelheid daglicht wat binnenkomt in de woning
- ☐ Het binnenklimaat
- ☐ De geluidsisolatie
- ☐ De kwaliteit van het sanitair
- ☐ Het binnenonderhoud
- ☐ Het buitenonderhoud
- ☐ Het energieverbruik
- ☐ De uitstraling van de woning

c. Zou u meer huur willen betalen, voor een verbetering zoals aangegeven in de voorgaande vraag?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

6. Huurdersbeleving

a. Hoe tevreden bent u over de prijskwaliteit verhouding?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden

- Neutraal
- Tevreden
- Zeer tevreden

b. Wat vindt u het belangrijkste als huurder van het object?

- Lage huurprijs
- Indeling van de woning
- De uitstraling van de woning
- Het aantal m2
- De wijk waarin de woning is gelegen
- Anders namelijk.....

c. Overweegt u te verhuizen?

- Ja
- Nee -> ga naar vraag 6

d. Op welke termijn wilt u verhuizen?

- Nu en 3 maanden
- 3 tot 6 maanden
- 6 tot 9 maanden
- 9 tot 12 maanden
- 12 maanden en langer

e. Wat is de reden van het willen verhuizen?

.....

.....

.....

7. Dienstverlening

a. Hoe bent u in contact gekomen met het bureau Vastgoed als verhuurder van uw woning?

- Rechtstreeks
- Via de Stadswinkel
- Via een andere afdeling namelijk.....
- Anders namelijk.....

b. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het bureau vastgoed?

- Ja
- Nee

c. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het bureau vastgoed?

- ☐ Geen contact
- ☐ 1 a 2 keer
- ☐ 3 a 4 keer
- ☐ 5 keer of vaker

d. Op welke wijze communiceert u het vaakst met het bureau vastgoed?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Persoonlijk
- ☐ Schriftelijk
- ☐ Mailing

e. Waarover heeft u contact gehad met het bureau Vastgoed?

- ☐ Klacht
- ☐ Reparatie
- ☐ Onderhoud
- ☐ Opvraging informatie
- ☐ Anders namelijk.....

f. Heeft uw contact tot het gewenste resultaat geleid?

- ☐ Ja
- ☐ Nee,
omdat.....
.....

g. Welke manier van communicatie met het bureau vastgoed heeft uw voorkeur?
(persoonlijk, schriftelijk, telefonisch, mail)

- ☐ Telefonisch
- ☐ Persoonlijk
- ☐ Schriftelijk
- ☐ Mailing

h. Zou u behoefte hebben aan een vast contactmoment eens per jaar?

- ☐ Ja
- ☐ Nee -> ga naar vraag 7

i. Op welke manier zou dit contactmoment moeten zijn?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Persoonlijk
- ☐ Schriftelijk
- ☐ Mailing

8. Klantenservice

Hoe tevreden bent u over:	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er ontevreden
a. De bereikbaarheid van het bureau vastgoed					
b. De klantvriendelijkheid van de medewerker waardoor u geholpen bent					
c. De deskundigheid van de medewerker waardoor u geholpen bent					
d. Het nakomen van afspraken die u met de medewerker maakt					
e. De snelheid waarmee gereageerd werd op uw telefoontje, mail of brief					
f. Het gemak waarmee u contact kreeg met de juiste persoon					
g. De mate waarin uw vraag is beantwoord of het probleem is opgelost					
h. De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord of het probleem is opgelost					
i. De duidelijkheid van de informatie die de medewerker u heeft gegeven					

- j. Heeft u nog op- en of aanmerkingen over de wijze van communicatie met het bureau vastgoed?

.....

.....

9. Klachten

- a. Heeft u het afgelopen jaar klachten gehad met betrekking tot uw gehuurde Maycretewoning?
- Ja
 - Nee -> gaan naar f
- b. Hoeveel klachten heeft u het afgelopen jaar gehad met betrekking tot uw gehuurde Maycretewoning?
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5 of meer
- c. Waar had(den) de klacht(en) betrekking op?

.....
.....
.....

d. Op welke manier heeft u de klacht doorgegeven?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Persoonlijk
- ☐ Schriftelijk
- ☐ Mailing

e. Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw klachten worden afgehandeld door het bureau vastgoed?

- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden

f. Zijn er klachten geweest die u niet heeft gemeld bij het bureau vastgoed? Zo ja, waarom heeft u deze klacht niet gemeld?

.....
.....
.....

g. Zijn er nog andere zaken die rond uw woning van belang zijn en die nog niet in de enquête naar voren zijn gekomen?

- ☐ Ja,
namelijk.....
.....
.....
- ☐ Nee

Bedankt voor uw medewerking!

Begeleidende brief enquête

Gemeente Nijmegen
Afdeling VSA
Streekweg 21
6537 TR Nijmegen

Nijmegen, datum

Naam geadresseerde

Betreft: onderzoek kwaliteit Maycretewoningen en dienstverlening bureau Vastgoed

Geachte heer/mevrouw,

Mijn naam is Marian Beuker en ik ben afstudeerder Vastgoed en Makelaardij aan de Hanzehogeschool Groningen. Voor de gemeente Nijmegen en mijn studie doe ik een afstudeeronderzoek met betrekking tot de Maycretewoningen. Dit is ook de reden dat ik u benader.

Het bureau Vastgoed van de gemeente Nijmegen vindt het belangrijk om meer inzicht te krijgen in uw tevredenheid met betrekking tot uw gehuurde Maycretewoning maar ook met betrekking tot haar dienstverlening. Dit met het doel om de dienstverlening van de afdeling Vastgoed te verbeteren en waar mogelijk uw tevredenheid met betrekking tot uw woning te kunnen verhogen.

U als huurder heeft het beste zicht op verbeterpunten in de dienstverlening van de gemeente en op de kwaliteit van de door u gehuurde Maycretewoning. Uw mening is daarom van grote waarde.

Hierbij wil ik u dan ook vriendelijk verzoeken de bijgevoegde enquête nauwkeurig in te vullen en voor datum te retourneren via de bijgevoegde antwoordenvelop. U kunt er op vertrouwen dat ik uiterst zorgvuldig zal omgaan met uw gegevens en ook uw privacy in acht zal nemen. Dit wordt ook ondersteund door het feit dat de enquête anoniem is. Omstreeks 2 februari zullen de resultaten van de enquête bekend worden gemaakt door middel van een rapport.

Ik hoop dat u ongeveer 10 minuten vrij wilt en kunt maken om deze enquête in te vullen. Niet alleen voor mij maar ook voor de gemeente om op deze manier een verbeterslag te kunnen maken voor u als huurder van een Maycretewoning.

Alvast bedankt voor uw moeite.

Met vriendelijke groet,

Marian Beuker

In samenwerking met het bureau Vastgoed van de gemeente Nijmegen

Analyse enquête

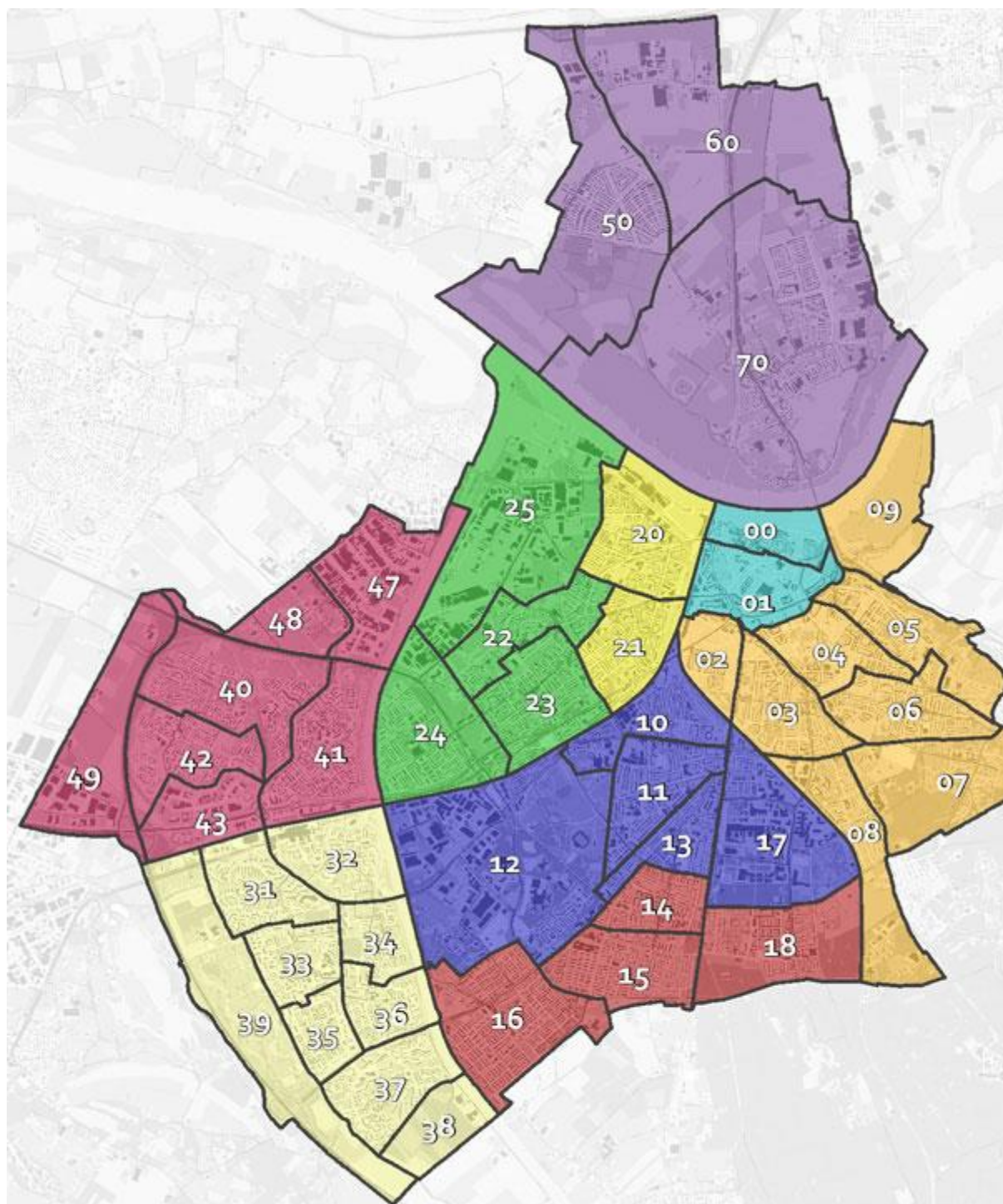
Enquete vraag	Analyse kwantitatief/kwalitatief	Meetniveau	Statistische bewerking
1a Wat is uw gezinssamenstelling?	Kwantitatief	Nominaal	Percentages
1b Wat is uw leeftijd?	Kwantitatief	Scale	Percentages
1c Wat is uw hoogst genoten opleiding	Kwantitatief	Ordinaal	Percentages
1d Bent u werkzaam?	Kwantitatief	Nominaal	Percentages
1e Wat is uw totale maandelijkse netto inkomen van uw totale huishouden?	Kwantitatief	Scale	Percentages
2a In wat voor soort woning woont u?	Kwantitatief	Nominaal	Aantallen
2b Hoelang woont u in deze Maycretewoning?	Kwantitatief	Scale	Percentages
2c Overweegt u te verhuizen?	Kwantitatief	Nominaal	Percentages
2d Op welke termijn wilt u verhuizen	Kwantitatief	Scale	Percentages
2e Waarom wilt u verhuizen?	kwalitatief	N.v.t.	Geschreven conclusie
3a t/m k Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de Maycretewoning?	Kwantitatief	Ordinaal	Percentages
4a Ondervindt u overlast?	Kwantitatief	Nominaal	Percentages
4b Waar ondervint u overlast van?	Kwantitatief	Nominaal	Percentages
4c Kunt u de overlast toelichten?	kwalitatief	N.v.t.	Geschreven conclusie
5a Vind u dat er bepaalde onderdelen van uw woning verbeterd moeten worden?	Kwantitatief	Nominaal	Percentages
5b Welke onderdelen ziet u graag verbeterd?	Kwantitatief	Nominaal	Aantallen
5c Zou u meer huur willen betalen voor een verbetering zoals is aangegeven in de voorgaande vraag?	Kwantitatief	Nominaal	Percentages

6a Hoe tevreden bent u over de prijs/kwaliteit verhouding met betrekking tot de Maycretewoning?	Kwantitatief	Ordinaal	Percentages
6b Wat vindt u het meest aantrekkelijke aspect als huurder van deze woning?	Kwantitatief/kwalitatief	Nominaal m.u.v. 'anders namelijk'	Percentages / met eventuele geschreven conclusie
7a. Hoe bent u in contact gekomen met bureau Vastgoed als verhuurder van uw woning?	kwantitatief/kwalitatief	Nominaal m.u.v. 'anders namelijk'	Percentages / met eventuele geschreven conclusie
7b Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het bureau Vastgoed?	kwantitatief	Nominaal	Percentages
7c Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het bureau vastgoed?	kwantitatief	Scale	Percentages
7d Op welke wijze communiceert u het vaakst met het bureau Vastgoed?	kwantitatief	Nominaal	Percentages
7e Waarover heeft u contact gehad met het bureau vastgoed?	Kwantitatief/kwalitatief	Nominaal m.u.v. 'anders namelijk'	Percentages / met eventuele geschreven conclusie
7f Heeft u contact tot het gewenste resultaat geleid?	Kwantitatief/kwalitatief	Nominaal m.u.v. 'Omdat...'	Percentages / met eventuele geschreven conclusie
7g Welke manier van communicatie met het bureau Vastgoed heeft uw voorkeur?	kwantitatief	Nominaal	Percentages
7h Zou u behoefte hebben aan een vast contactmoment eens per jaar?	kwantitatief	Nominaal	Percentages
7i Op welke manier zou dit contactmoment moeten zijn?	kwantitatief	Nominaal	Percentages
8a t/m i Hoe tevreden bent u over de klantenservice?	kwantitatief	Ordinaal	Percentages
8j Heeft u nog op-en / of aanmerkingen over de wijze van communicatie met bureau vastgoed?	kwalitatief	N.v.t.	Geschreven conclusie

9a Heeft u het afgelopen jaar één of meerdere klachten ingediend met betrekking tot uw gehuurde Maycretewoning?	kwantitatief	Nominaal	Percentages
9b Hoeveel klachten heeft u het afgelopen jaar ingediend met betrekking tot uw gehuurde Maycretewoning?	kwantitatief	Scale	Percentages
9c Waar hadden de klachten betrekking op?	kwalitatief	N.v.t.	Geschreven conclusie
9d Op welke manier heeft u de klacht doorgegeven?	kwantitatief	Nominaal	Percentages
9e Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw klachten worden afgehandeld door het bureau Vastgoed?	kwantitatief	Ordinaal	Percentages
9f Zijn er klachten geweest die u niet heeft ingediend bij het bureau Vastgoed? Zo ja welke? En waarom heeft u deze klachten niet gemeld?	kwalitatief	N.v.t.	Geschreven conclusie
9g Zijn er nog ander zaken die rond uw woning of de dienstverlening van bureau Vastgoed van belang zijn en die nog niet in de enquête naar voren zijn gekomen?	Kwantitatief/kwalitatief	N.v.t.	Percentages / met eventuele geschreven conclusie

Voor meer informatie met betrekking tot de verwerking van de gegevens en het codeboek, wordt verwezen naar de SPSS bijlage op de USB-stick.

Bijlage 4: Overzicht wijk St Anna

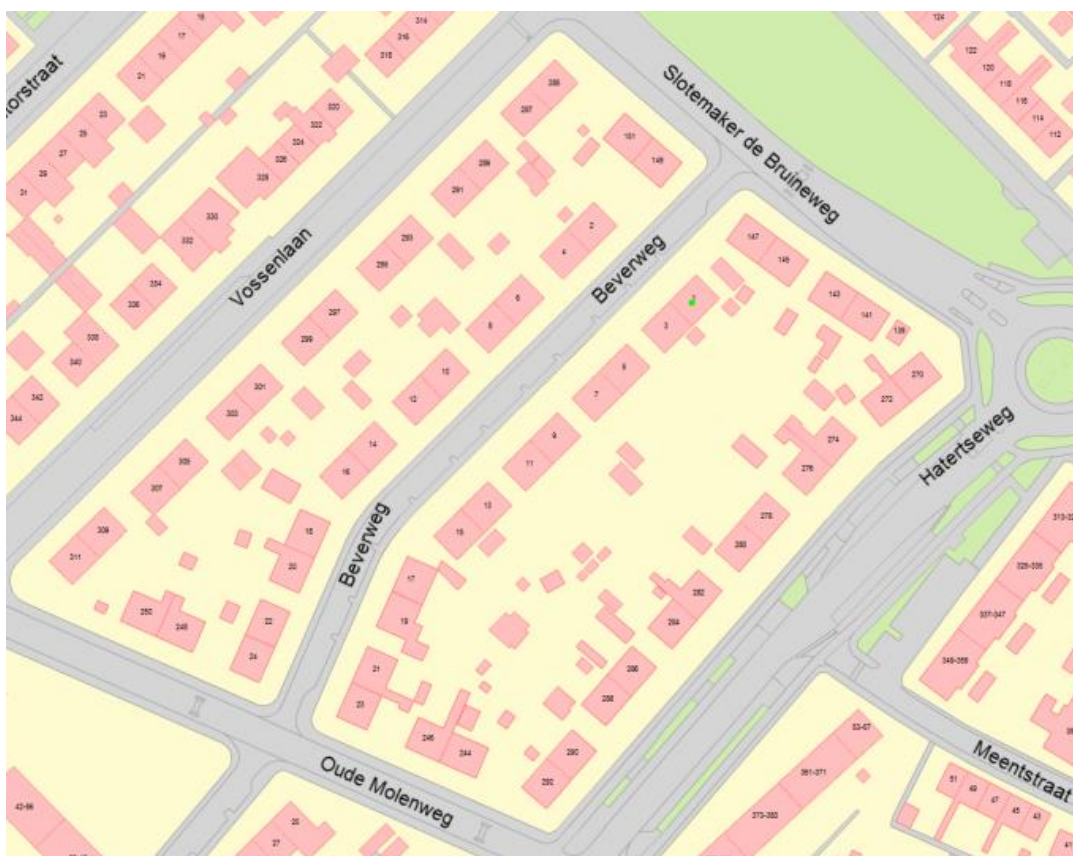


0 <u>Benedenstad</u>	11 <u>Hazenkamp</u>	23 <u>Heseveld</u>	39 <u>Staddijk</u>
1 <u>Stadscentrum</u>	12 <u>Goffert</u>	24 <u>Neerbosch-Oost</u>	40 <u>'t Acker</u>
2 <u>Bottendaal</u>	13 <u>St. Anna</u>	25 <u>Haven- en industrieterrein</u>	41 <u>De Kamp</u>

3 <u>Galgenveld</u>	14 <u>Hatertse Hei</u>	31 <u>Tolhuis</u>	42 <u>'t Broek</u>
4 <u>Altrade</u>	15 <u>Grootstal</u>	32 <u>Zwanenveld</u>	43 <u>Kerkenbos</u>
5 <u>Hunnerberg</u>	16 <u>Hatert</u>	33 <u>Meijhorst</u>	47 <u>Westkanaaldijk</u>
6 <u>Hengstdal</u>	17 <u>Heijendaal</u>	34 <u>Lankforst</u>	48 <u>Neerbosch-West</u>
7 <u>Kwakkenberg</u>	18 <u>Brakkenstein</u>	35 <u>Aldenhof</u>	49 <u>Bijsterhuizen</u>
8 <u>Groenewoud</u>	20 <u>Biezen</u>	36 <u>Malvert</u>	50 <u>Oosterhout</u>
9 <u>Ooyse Schependom</u>	21 <u>Wolfskuil</u>	37 <u>Weezenhof</u>	60 <u>Ressen</u>
10 <u>Nije Veld</u>	22 <u>Hees</u>	38 <u>Vogelzang</u>	70 <u>Lent</u>

Figuur 1: Overzicht wijk St. Anna

Overzicht ligging Maycretewoningen



Figuur 2: ligging Maycretewoningen.

Bijlage 5: Demografie

Demografie – kans voor de gemeente Nijmegen

Uit het onderzoeksrapport van Apollo blijkt dat studenten voor een kamer met eigen voorzieningen circa € 400, - willen betalen en voor een zelfstandige woning circa € 550, -. Verder blijkt uit het onderzoeksrapport dat de student in Nijmegen bereidt is om extra te betalen voor snel draadloos internet (63% procent) en een balkon of terras (37 procent). Aangezien de Maycretewoningen beschikken over een tuin, voldoen zo aan de wens van buitenruimte zoals een terras. Het laatste vereiste is dat dat de zelfstandige woning maximaal op 19 minuten fietsafstand van het centrum mag liggen en 21 minuten vanaf de opleidingsinstelling (Apollo, 2014). Ook aan deze eis voldoen de Maycretewoningen. De fietsafstand naar het centrum is namelijk 13 minuten en naar de RU 5 minuten (Google Maps, 2014).

Uit voorgaande blijkt dat de Maycretewoningen in eerste instantie lijken te voldoen aan de eisen van de studenten en dat verhuur aan deze studenten een kans kan zijn voor de gemeente. Of de studenten zich ook daadwerkelijk willen vestigen in de Maycretewoningen en wat zij hier op financieel gebied voor over hebben zal nader onderzocht moeten worden.

Bijlage 6: Economie

Inkomen

In 2011, het laatste jaar waarvoor belastinggegevens zijn verwerkt in de statistieken, bedroeg het gemiddelde besteedbaar inkomen van de Nijmeegse huishoudens (studenten buiten beschouwing gelaten) € 30.800, -. Het gemiddelde Nederlandse besteedbaar inkomen ligt hoger dan dat van de Nijmeegse huishoudens. Dit landelijk gemiddelde ligt namelijk op € 34.200,-. (Stadsmonitor Nijmegen, 2014). De wijk St. Anna ligt met een besteedbaar inkomen van € 32.800, - wel boven het gemiddelde van de stad maar nog steeds onder het gemiddelde van Nederland (Nijmegen Buurtmonitor, 2014). Voor een deel wordt het lage inkomen verklaard door de bevolkings- en huishoudenssamenstelling van de stad. Er wonen in Nijmegen veel eenpersoonshuishoudens, die vaker een laag inkomen hebben en ook met een lager inkomen toekunnen.

In de Burgerpeiling rekende een kwart van de deelnemers van 2013 zich tot de lagere inkomensgroepen. Circa 10 procent (8.000 huishoudens) geeft aan hun financiële situatie als 'slecht' te beoordelen en circa 2.500 daarvan noemen hun situatie 'zeer slecht'. 40 procent van de respondenten geeft aan dat hun financiële situatie het afgelopen jaar achteruit is gegaan tegenover 15 procent die aangeeft dat ze juist vooruit zijn gegaan (Nijmegen Buurtmonitor, 2014).

Werkloosheid

De werkloosheid onder de mensen met een Hoger Beroepsopleiding (HBO)/Wetenschappelijk Onderwijs (WO) is in de periode van 2010-2013 aanzienlijk gestegen. Zo waren er in de wijk St. Anna in 2010 nog maar 27 werklozen met deze vooropleiding en in 2013 maar liefst 44. Bij de MBO opgeleide mensen heeft zich een lichte stijging voor gedaan in de periode 2010-2013 (van 36 naar 41). In tegenstelling tot voorgaande is het aantal werklozen met een mavo of lagere opleiding juist gedaald in deze periode (Nijmegen Buurtmonitor, 2014). Dat het aantal werklozen onder de HBO/WO werkzoekenden groeit, komt mede door de groei van het aantal afgestudeerde studenten op dit niveau. Het aantal studenten groeit elk jaar maar veel bedrijven hebben in de afgelopen jaren moeten bezuinigen waardoor er arbeidsplaatsen verloren zijn gegaan. Hierdoor zijn er te weinig arbeidsplaatsen voor het aantal HBO/WO opgeleiden waardoor er werkloosheid onder deze groep ontstaat. In vergelijking met de acht grootste kennissteden staat Nijmegen met 7 procent werkloosheid op plaats 6. Alleen Eindhoven en Leiden staan lager op de ranglijst. Zij staan op plek 7 en 8 met een werkloosheidscijfer van respectievelijk 6 en 5,2 procent (Stadsmonitor Nijmegen, 2014).

Jeugdwerkloosheid

Jongeren die voor het eerst de arbeidsmarkt betreden ervaren de economische schommelingen het sterkst. In figuur 1 is te zien dat er in 2009 734 jongeren stonden ingeschreven als werkzoekende bij het UWV. In 2013 is dit aantal bijna verdubbeld naar 1.368 ingeschrevenen. In 2009 had meer dan twee derde van de ingeschreven jongeren geen startkwalificatie (geen afgeronde opleiding) voor de arbeidsmarkt. Hun werkloosheid had en heeft dus in grote mate te maken met een opleidingsprobleem. Nu is naast de groep laagopgeleiden er een groep bijgekomen. Deze groep jongeren heeft wel een afgeronde opleiding op Middelbaar Beroepsonderwijs (MBO)/HBO of WO maar zij kunnen geen baan krijgen door een tekort aan arbeidsplaatsen (Stadsmonitor Nijmegen, 2014).



Figuur 1: Niet werkende werkzoekenden Nijmegen

Uitkeringsafhankelijkheid

Circa 5 procent van de beroepsbevolking heeft een bijstandsuitkering. Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde van 3 procent. Dat een hoog aantal mensen in de bijstand zit is een algemeen stedelijk verschijnsel. Ook in de andere kennissteden ligt het bijstandpercentage boven het landelijke gemiddelde (Stadsmonitor Nijmegen, 2014). In de wijk St. Anna is ook het aantal uitkeringen onder de beroepsbevolking met een HBO/WO opleiding toegenomen. In 2010 waren dit 6 en in 2012 11. Ook bij de andere opleidingsniveaus is een stijging te zien in tegenstelling tot het lagere onderwijs. Daar is juist het aantal uitkeringen afgenomen in de periode 2010-2012 (Nijmegen Buurtmonitor, 2014).

Bijlage 7: Sociaal-cultureel

Overlast Nijmegen-Midden

Uit de Burgerpeiling 2013 blijkt dat in Nijmegen-Midden, waarin ook de wijk St. Anna is gelegen, 15 procent van de huishoudens geluidsoverlast ervaart. Met 48 procent worden burens het vaakst genoemd, gevolgd door het wegverkeer met 44 procent, bromfietsen en scooters met 36 procent en ten slotte jongeren met 24 procent. Van de huishoudens die vaak geluidsoverlast ondervinden van bovengenoemde, geeft 9 procent aan dat als gevolg van de overlast er iemand in het huishouden is met gezondheidsklachten. Ook is in de burgerpeiling 2013 aangegeven dat 4 procent van de huishoudens stankoverlast ervaart in Nijmegen-Midden. De meest voorkomende stankoverlast komt van de gft-containers/afvalbakken (27 procent). Van de huishoudens die deze overlast ervaart, geeft 13 procent aan dat er iemand binnen het huishouden is die als gevolg van de overlast gezondheidsklachten heeft.

Overlast wijk St. Anna

De buurtmonitor 2014 laat een lichte stijging zien van het aantal geweldsdelicten in de wijk van 2010 tot het jaar 2013. In 2013 is dit afgenomen naar 15. Het meest voorkomende geweld in de wijk is mishandeling en bedreiging. Naast geweldsdelicten is het meest voorkomende vermogensdelict diefstal en inbraak. In totaal zijn er in 2013 77 aangiften diefstal (brom)fiets gedaan en 48 aangiften diefstal en inbraak in de woning. Deze aantallen zijn vanaf 2010 lichtelijk gestegen. Aangiften diefstal en inbraak in woningen is wel aanzienlijk gestegen in de periode 2010-2013. Dit aantal is meer dan verdubbeld. In 2010 waren er 21 aangiften en in 2013 48. De inwoners van de wijk St. Anna hebben weinig tot geen last van overlast door burens, horeca of drugs. De overlast door jeugd is in 2010 van 20 incidenten gedaald naar 11 in 2012. Daarentegen is het aantal incidenten in 2013 weer gestegen naar 36. Met betrekking tot vandalisme is er na een stijging in 2011 naar 42 incidenten weer een daling zichtbaar naar 31 in 2013.

Bijlage 8: Duurzaamheid

Energielabel

Per 1 januari 2015 is bij verkoop of verhuur van een woning het energielabel verplicht met uitzondering van beschermde monumenten (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, 2015). Het energielabel laat zien of er energiebesparende maatregelen mogelijk zijn en loopt van klasse A (weinig besparingsmogelijkheden) naar klasse G (veel besparingsmogelijkheden). Woningeigenaren krijgen in januari 2015 een voorlopig energielabel thuisgestuurd. Dit voorlopige label heeft geen formele status aangezien het een indicatie is. Indien de woning wordt verkocht of verhuurd, dan is de woningeigenaar verplicht om het voorlopige label om te zetten in een definitief energielabel. Dit label is tien jaar geldig.

Duurzame energie

Nijmegen wil zich profileren als zonnekrachtstad. Dit doet zij door burgers te stimuleren om zonnepanelen aan te schaffen, door eigen gebouwen te voorzien van zonnepanelen en zonne-energie toe te passen op beeldbepalende gebouwen en in de openbare ruimte (Stadsmonitor, 2014). Uit de peiling die in 2013 onder het Nijmeegse stadspanel is gehouden blijkt dat 89 procent van de Nijmegenaren de toepassing van duurzame energie (zeer) belangrijk vinden. Hoewel de Nijmegenaren toepassing van duurzame energie belangrijk vinden, hebben maar weinig Nijmegenaren één van duurzaamheidsmogelijkheden toegepast. Circa 15 procent van de panelleden hebben aangegeven dan zij vormen van duurzaamheid hebben toegepast voor energieopwekking bij de woning. Tegen het plaatsen van windmolens heeft ruim 27 procent bezwaar en ook voor kleinere windmolens in woonwijken is er weinig draagvlak bij de Nijmegenaren.

Bijlage 9: Politiek

Leenstelsel

Dit studievoorschot, maximaal € 986, - per maand, is een lening van de overheid en wordt niet, zoals bij de basisbeurs voorheen, na het afstuderen omgezet in een gift. De aanvullende beurs daarentegen, maximaal € 365, - per maand, wordt wel omgezet in een gift zodra de student zijn diploma heeft gehaald. Om in aanmerking te komen voor deze aanvullende beurs mogen de ouders van de student niet meer dan € 48.000, - bruto per jaar verdienen. Zodra zij boven dit bedrag uitkomen, zal de student moeten lenen van de overheid of zullen de ouders de studie moeten betalen. De voorwaarden voor terugbetaling aan de overheid is onder andere dat de terugbetaaltermijn is gesteld op 35 jaar en dat het maximale percentage van het inkomen dat mag worden ingezet voor aflossing 4 procent is. Dit aflossingspercentage is niet van toepassing als de student minder verdient dan het wettelijk minimumloon. Uiteindelijk zal het bedrag dat nog openstaat, na 35 jaar, worden kwijtgescholden.

In het artikel *Leenstelsel en risico's eigenwoningbezit* geeft de heer Priemus (2014), van de Technische Universiteit Delft, aan dat over enkele jaren pas afgestudeerden starten met een studieschuld. Als ouders of andere familieleden niet inspringen, zullen pas afgestudeerden de eerste jaren niet in aanmerking komen voor een hypotheek. Hierdoor starten zij niet op de woningmarkt maar op de huurmarkt. Dit kan een corporatiewoning zijn maar dan moet het huishoudensinkomen lager zijn dan € 34.000, -. De hoogopgeleiden, eenpersoonshuishoudens of samenwonenden, verdienen in veel gevallen meer waardoor zij niet meer tot de doelgroep van de woningcorporatie behoren. Wel hebben banken, na overleg met het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, besloten dat een studieschuld minder zwaar gaat meetellen bij het verkrijgen van een hypotheek (AM, 2014). Dit is mogelijk door de verlenging van de termijn waarin de schuld moet worden terugbetaald. De wegingsfactor gaat van 0,75 naar 0,45. Het Centraal Plan Bureau (CPB) schatte de gemiddelde schuld op € 21.000, -. Dit houdt in dat de pas afgestudeerde €130, - per maand moet aflossen (CPB, 2014). Echter zijn er ook berekeningen dat de schuld uitkomt op € 24.000, - of meer (NRC, 2014) Of studenten door deze maatregel daadwerkelijk minder belemmerd worden voor het aanvragen van een hypotheek is nog maar de vraag aangezien nog niet duidelijk is hoe hoog de schulden van de pas afgestudeerden daadwerkelijk zullen zijn.

Btw-tarief verbouwingen

In de periode van 1 maart 2013 tot 1 juli 2015 is het Btw-tarief voor verbouwingen en herstelwerkzaamheden, van woningen ouder dan twee jaar, tijdelijk verlaagd naar 6% (Belastingdienst, 2015). Dit tijdelijk tarief was ingevoerd om de bouwbranche te stimuleren. Vanaf 1 juli 2015 gaat dit tarief weer naar 21% en dit kan voor de consument een reden zijn om een gekochte woning niet te verbouwen of zelfs geen woning aan te kopen aangezien de kosten hiervoor te hoog zijn. Deze verhoging heeft dus geen positief effect op de markt van koopwoningen maar is wel voordeling voor de huurwoningen.

Tijdelijke schenkingsvrijstelling € 100.000 stopt

Tot 1 januari 2015 was het mogelijk om tot €100.000, - belastingvrij te schenken aan kinderen (van 18 tot 40 jaar) voor aankoop, verbetering of onderhoud van de eigen woning (Rijksoverheid, 2015). Daarnaast kon deze schenkingsvrijstelling ook worden gebruikt voor het aflossen van de eigenwoningschuld. Per 1 januari 2015 is deze tijdelijke schenkingsvrijstelling van €100.000, - gestopt en aangepast naar een vrijstelling van €52.752, -.

Bijlage 10: Trend ouderenhuisvesting

NVM-makelaar de heer Kok geeft in het artikel *Nu anticiperen op toekomstige woonwensen*, aan dat de senioren steeds langer zelfstandig zullen blijven wonen (NVM-magazine, 2014). Deze trend is te zien in heel Nederland en heeft betrekking op de zogenoemde babyboomers. Volgens de heer Latten, hoogleraar demografie Universiteit van Amsterdam, zijn er harde signalen dat er honderdduizenden huishoudens bijkomen en dat dit voornamelijk ouderen zijn (NVM-magazine, 2014). Latten: “De groei zit hem vooral in de alleenstaande 50plus ouderen en die concentreert zich in absolute zin in Randstedelijke gebieden. Er zit geen groei in jonge gezinnen, ook niet als de economie aantrekt. Het aantal ouderen krijgt dus de overhand.”

Deze generatie ouderen wil graag in hun eigen zelfstandige woning blijven wonen. Hiervoor is een woningaanpassing of verbouwing een goede oplossing maar is niet altijd realiseerbaar. Voor de senioren die geen eigen woning in bezit hebben en niet in een verzorgingstehuis terecht kunnen, is er de mogelijkheid om een appartement te huren in een zorgflat. De heer Latten (2014) geeft ook aan dat andere woonvormen bij dit kleiner wonen hun intrede doen. Geen grote wooncomplexen, maar kleinere huisvesting voor ouderen met een centrale publieksruimte. Collectief wonen met gemeenschappelijke ruimten raakt meer in trek, aldus Latten.

De heer Kok (2014) geeft aan in het artikel *Nu anticiperen op toekomstige woonwensen* dat de gemeenten zich goed bewust moeten zijn van de vergrijzing in ons land en daar beter op moeten inspelen. Zo zijn er volgens Kok voor senioren met een klein pensioen bijna geen huurwoningen beschikbaar. Dit komt doordat de woningbouwcorporaties steeds minder bouwen en zich beperken tot renovatie omdat de financiële middelen hiervoor ontbreken. Dat hier iets mee moet gebeuren geeft ook de heer Latten aan. Hij geeft aan dat het levensloopbestendig bouwen op de trend moet anticiperen. Naast levensloopbestendig bouwen is ook duurzaamheid en mobiliteit een belangrijk thema. Oftewel kleinere, centraal gelegen woningen in de stad. Dichtbij alle voorzieningen die gemakkelijk zijn te bereiken (NVM-magazine, 2014).

In het artikel *Maak de openbare ruimte seniorproof* geeft de heer van Dam, Senior wetenschappelijk onderzoeker wonen, woningmarkt, woonomgeving, demografie, sector verstedelijking en mobiliteit bij het Planbureau voor de Leefomgeving, aan dat de verhuisbereidheid van de senioren laag is (2014). Dat de verhuisbereidheid laag is komt onder andere doordat de babyboomers bijzonder zelfstandig, zelfredzaam en vitaal zijn. Zij zijn onder totaal andere omstandigheden dan de generatie voor hen opgegroeid. Zo hebben zij carrière kunnen maken en in een goedkope tijd een woning kunnen kopen die ondertussen in waarde is gestegen. Hun hypotheek is afgelost waardoor ze lage woonlasten hebben en dus blijven wonen waar ze wonen omdat er ook geen reden is om te verhuizen. Mits hun woning, de woonomgeving en de zorgarrangementen daar op zijn gericht. Van Dam (2014) geeft in zijn artikel aan dat de kwaliteit van de directe woonomgeving ook een belangrijke rol speelt in de keuze om zelfstandig te blijven wonen. “Kun je veilig over straat? Is het verkeer overzichtelijk? Hoe zit het met de kwaliteit van de stoep en de straat? Participeren in de omgeving en meer mobiel kunnen zijn, heeft positieve effecten op het welbevinden en de gezondheid. Het seniorproof maken van de openbare ruimte, moet daarom meer prioriteit hebben. Het zou een vast onderdeel moeten zijn van ieder nieuw stedelijk plan.”

Bijlage 11: Uitslagen enquête

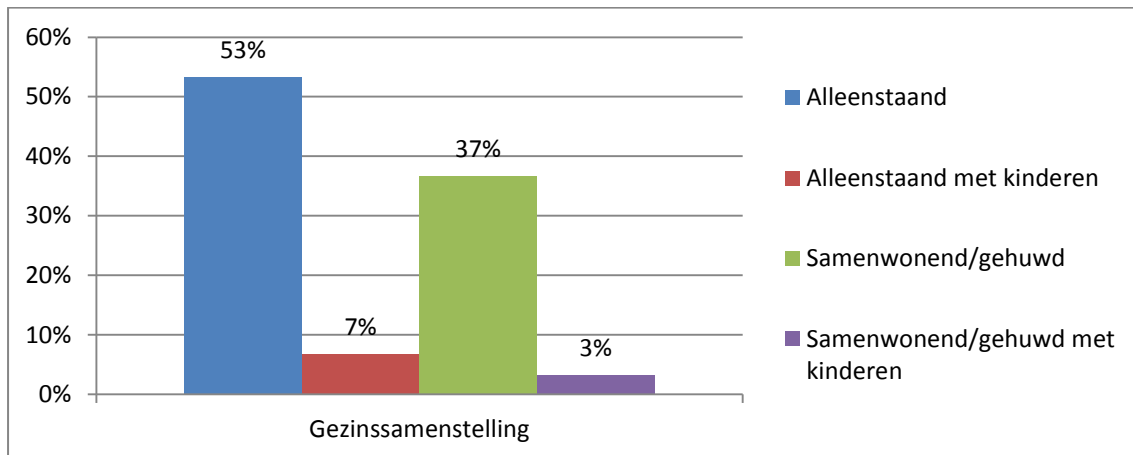
Aantal geënquêteerden: 50

Aantal respondenten: 30

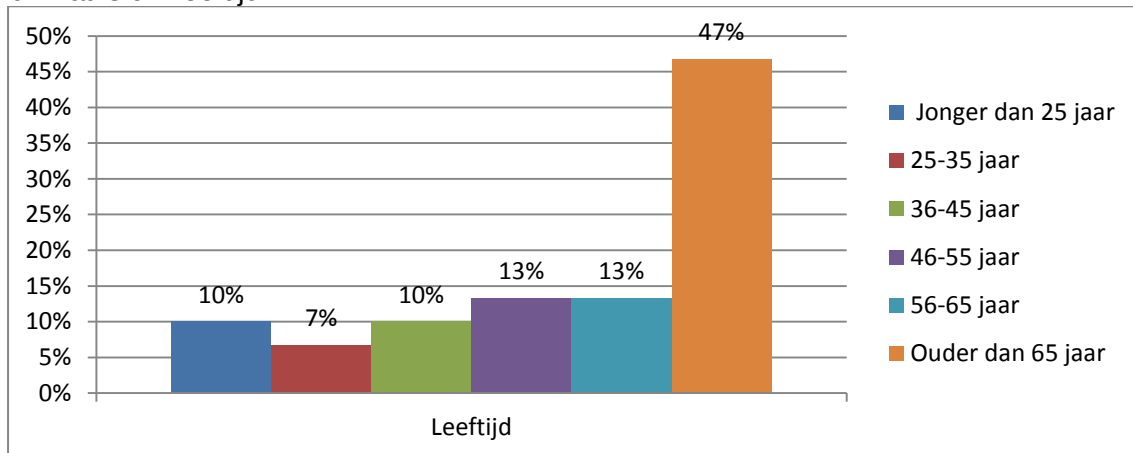
Responspercentage: 60 procent

1. Algemeen

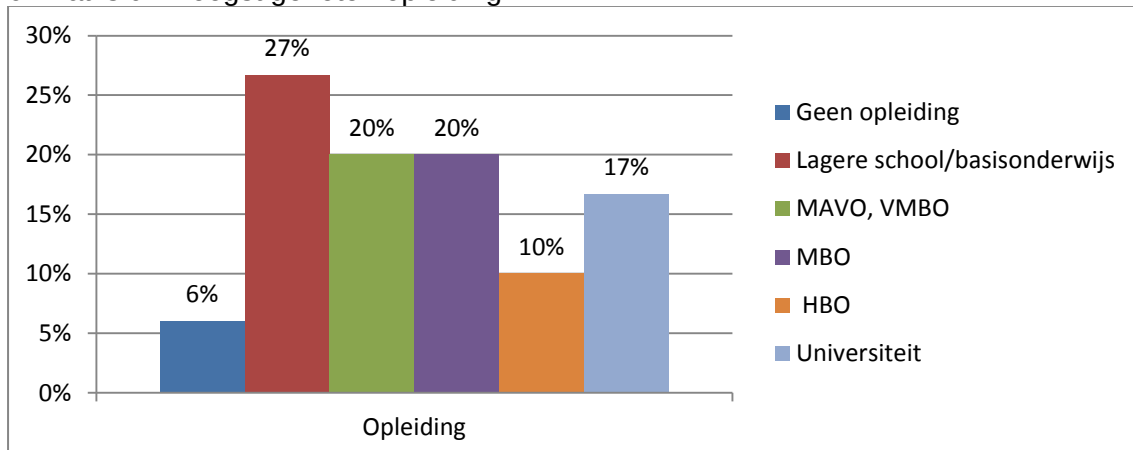
a. Wat is uw gezinssamenstelling?



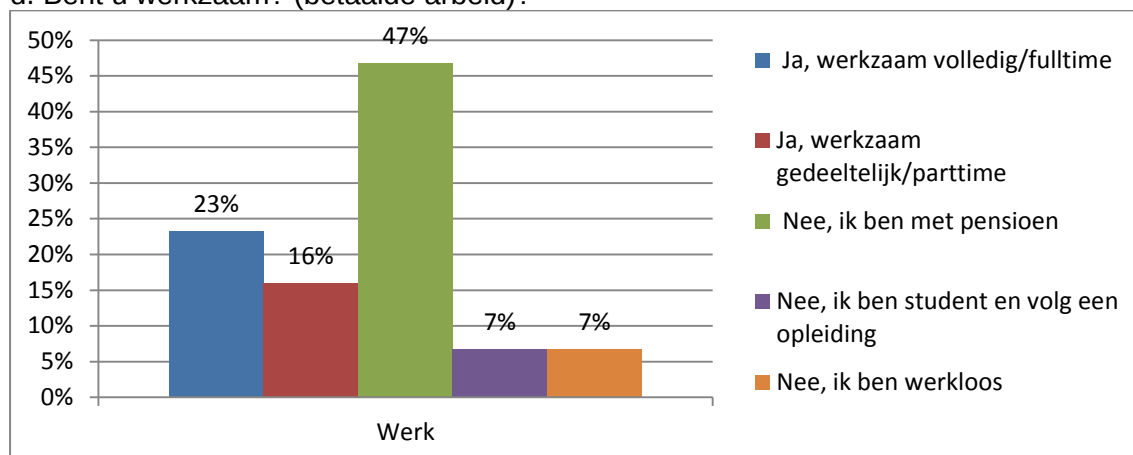
b. Wat is uw leeftijd?



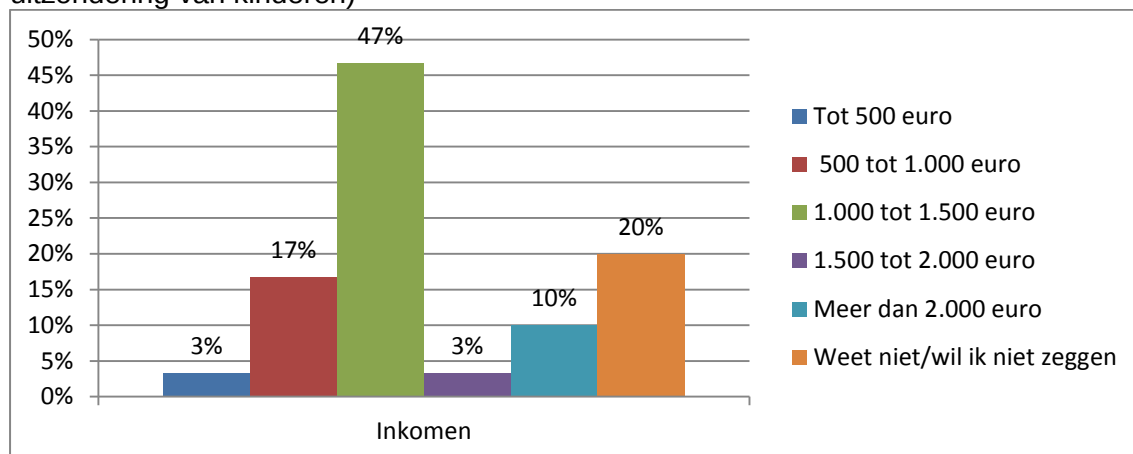
c. Wat is uw hoogst genoten opleiding?



d. Bent u werkzaam? (betaalde arbeid)?



e. Wat is het totale maandelijkse netto inkomen van uw totale huishouden? (met uitzondering van kinderen)



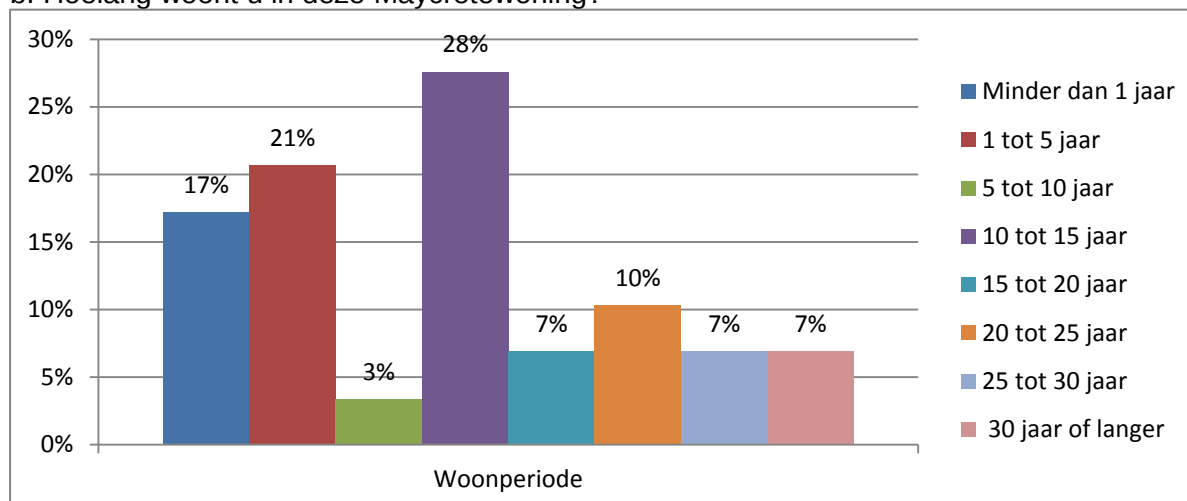
2. Algemene vragen over uw Maycretewoning

Circa 8 jaar geleden is een deel van de Maycretewoningen door de gemeente Nijmegen gerenoveerd.

a. In wat voor soort Maycretewoning woont u?

Gerenoveerde woning	38%
Niet gerenoveerde woning	24%
Deels gerenoveerde woning (deels gerenoveerd door de gemeente en deels door uzelf)	35%
Weet niet	3%

b. Hoelang woont u in deze Maycretewoning?



c. Overweegt u te verhuizen? Zo ja, op welke termijn en waarom?

Twee respondenten geven aan dat zij overwegen te willen verhuizen. Beide respondenten hebben als verhuistermijn meer dan 12 maanden aangegeven. Hiervoor geven zij twee redenen: één heeft betrekking op het inkomen dat boven de sociale huurgrens dreigt te komen en de ander heeft betrekking op de toegankelijkheid van de woning.

3. Kwaliteit van de Maycretewoning

Hoe tevreden bent u over:	Ze er on te vre den	On te vre den	Ne u tra al	T e vre den	Ze er te vre den
a. Het aantal m ²	3%	-	17%	69%	10%
b. De indeling van de woning	7%	-	17%	59%	17%
c. Het aantal ruimten	3%	10%	21%	52%	14%
d. De hoeveelheid daglicht dat binnen komt in de woning	4%	14%	18%	54%	11%
e. Het binnenklimaat (ventilatie, tocht)	21%	41%	10%	21%	7%
f. De geluidsisolatie	-	24%	21%	41%	14%
g. De kwaliteit van het sanitair (keuken, toilet, badkamer)	3%	24%	24%	45%	3%
h. Het binnenonderhoud	-	21%	45%	31%	3%
i. Het buitenonderhoud	3%	31%	38%	24%	3%
j. Het energieverbruik	7%	39%	36%	14%	4%
k. De uitstraling van de woning	3%	-	31%	41%	24%

4. Overlast

a. Ondervindt u overlast?

Ja	60%
Nee	40%

b. Waar ondervindt u overlast van?

Overlast	Gerenvoerde woning	Niet gerenvoerde woning	Deels gerenvoerde woning	Totaal
Vocht	4	2	2	8
Tocht	4	2	5	11
Stank	1	0	2	3
Lawaai	0	1	1	2
Anders	2	1	2	4
Totaal	11	6	12	

Als er gekeken wordt naar de aantallen dan valt op dat de respondenten van de gerenoveerde woningen meer overlast ervaren dan de respondenten van de niet gerenoveerde woningen. De meest voorkomende overlastondervinding is vocht en tocht met een totaal van 19.

c. Kunt u de overlast bij de voorgaande vraag toelichten?

De bovengenoemde overlast van vocht en tocht doet zich bij vrijwel alle ramen en deuren van de woning voor. Door de tocht wordt kou ervaren waardoor de kachel hoger wordt gezet. Dit kost veel energie. De vochtproblemen doen zich volgens de acht respondenten voor in de badkamer, ook als er goed geventileerd wordt. Dit voorgaande heeft alles te maken met de mindere kwaliteit van isolatie. Ten slotte is door drie respondenten aangegeven dat er soms een rioollucht hangt in de douche en is door één respondent aangegeven dat er schade is ontstaan aan de woning door een poging tot inbraak.

5. Kwaliteitsaspecten

a. Vindt u dat er bepaalde onderdelen van uw woning verbeterd moeten worden?

Ja	77%
Nee	23%

Als er gekeken wordt naar de woningsoort dan valt op dat 82 procent van de respondenten van de gerenoveerde woningen aangeeft dat er onderdelen moeten worden verbeterd. Dit in tegenstelling tot de niet gerenoveerde woningen met 43 procent.

b. Welke onderdelen ziet u graag verbeterd? (meerdere antwoorden mogelijk)

Onderdelen	Wel verbeteren
De indeling van de woning	5%
Het aantal ruimten	5%
De hoeveelheid daglicht dat binnen komt in de woning	23%
Het binnenklimaat (ventilatie, tocht)	36%
De geluidsisolatie	9%
De kwaliteit van het sanitair (keuken, toilet, badkamer)	36%
Het binnenonderhoud	18%
Het buitenonderhoud	27%

Het energieverbruik	23%
De uitstraling van de woning	5%

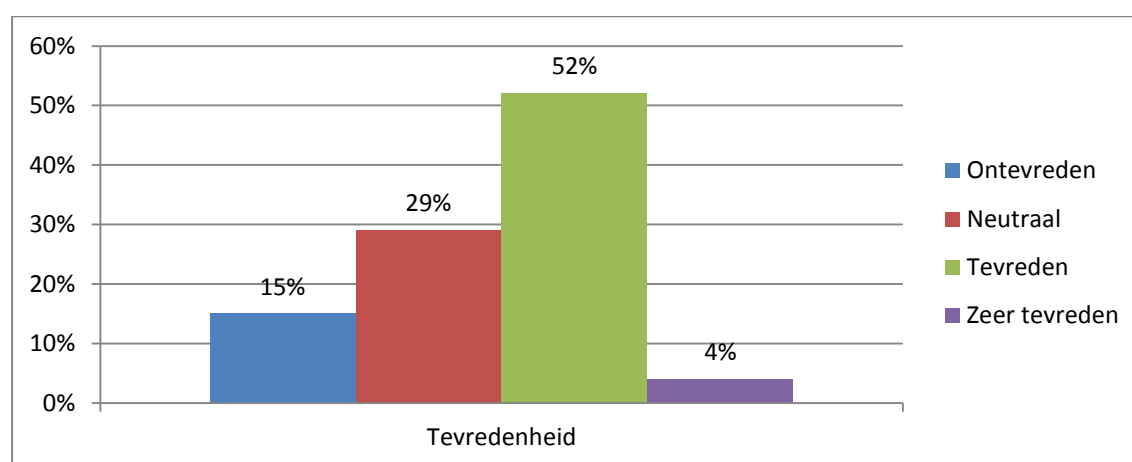
c. Zou u meer huur willen betalen voor een verbetering zoals aangegeven in de voorgaande vraag?

Ja maar het moet beperkt blijven	36%
Nee	64%

Vijf van de acht respondenten van de niet gerenoveerde woningen/ deels gerenoveerde woningen is bereid om een deel mee te betalen aan de verbetering van de woning.

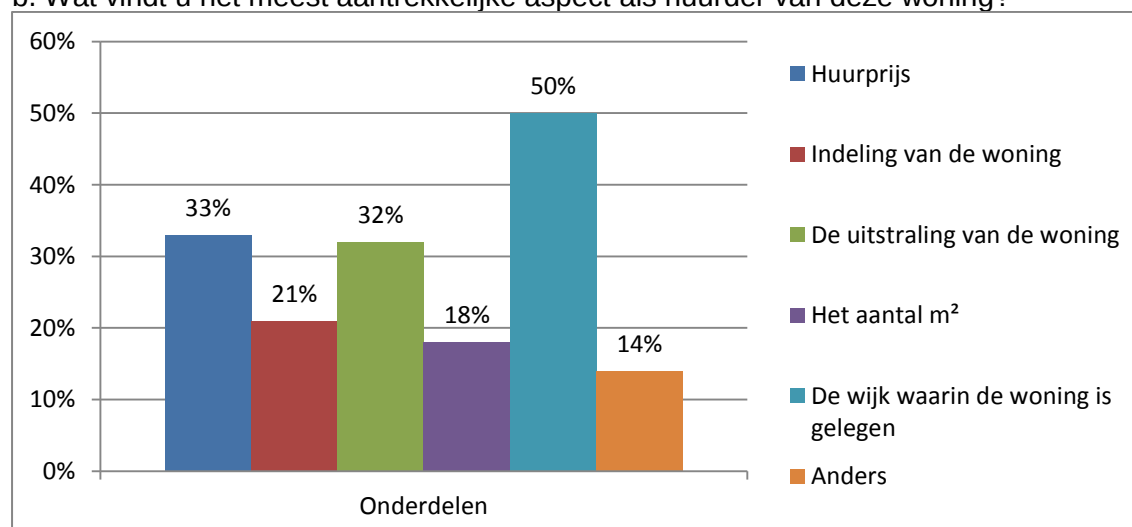
6. Huurdersbeleving

a. Hoe tevreden bent u over de prijs/kwaliteit verhouding met betrekking tot de Maycretewoning?



De ontevredenheid van de prijs/kwaliteitverhouding met 15 procent komt uit de groep van de gerenoveerde woningen en de deels gerenoveerde woningen. Dit in tegenstelling tot de niet gerenoveerde woningen. Zij zijn over de prijs/kwaliteitverhouding in grote mate tevreden of zelfs zeer tevreden.

b. Wat vindt u het meest aantrekkelijke aspect als huurder van deze woning?



Onder 'Anders' is door respondenten de grote tuin aangemerkt als meest aantrekkelijke aspect van de woning of het aspect dat de woning gelijkvloers is.

7. Dienstverlening

a. Hoe bent u in contact gekomen met het bureau Vastgoed als verhuurder van uw woning?

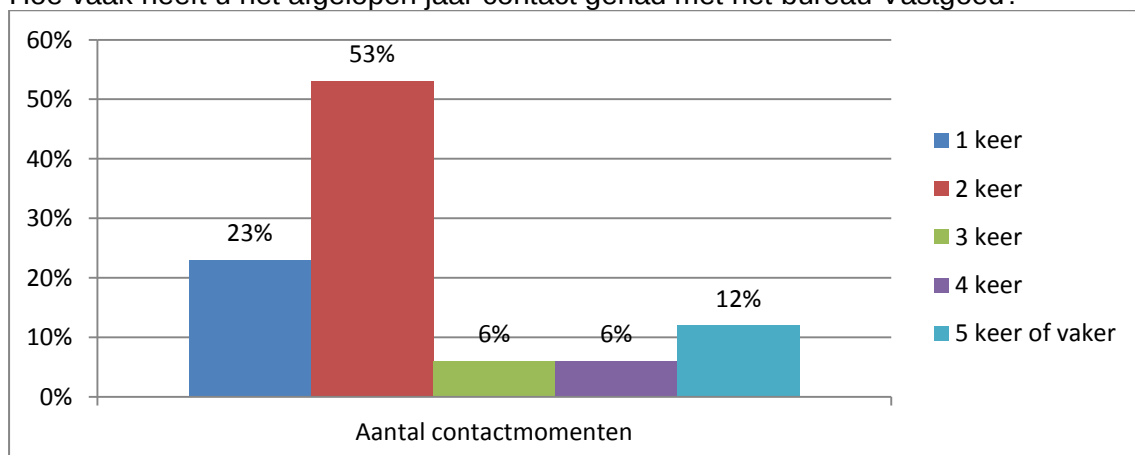
Rechtstreeks	31%
Via de website van de gemeente	13%
Via een andere afdeling namelijk	4%
Anders namelijk	52%

Onder 'Anders namelijk' is door de respondenten aangegeven dat zij in contact zijn gekomen met bureau Vastgoed door familieleden/vrienden, via een woningbouwvereniging, door de sloop van de voorgaande woning, via GMC beheer of via tijdelijke verhuur van een voorgaande Maycretewoning.

j. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het bureau Vastgoed?

Ja	60%
Nee	40%

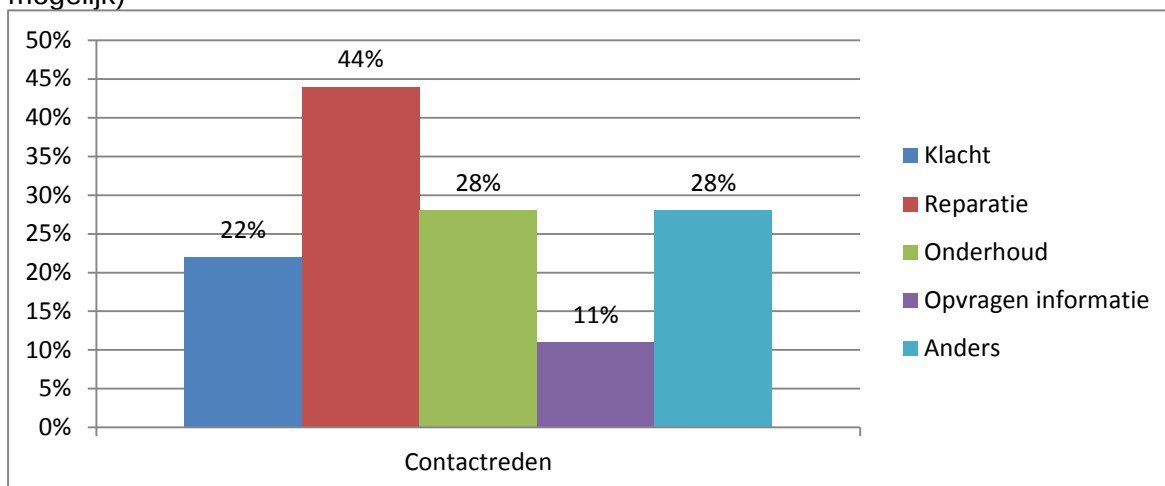
k. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het bureau Vastgoed?



l. Op welke wijze communiceert u het vaakst met het bureau Vastgoed?

Telefonisch	78%
Mail	22%

m. Waarover heeft u contact gehad met het bureau Vastgoed? (meerdere antwoorden mogelijk)



Onder 'Anders' is door de respondenten aangegeven dat zij contact hebben gehad over contractuele zaken, een bezichtiging van de woning, bevroering van de waterleiding, vermeend asbest in de tuin, verstopping van leidingen of een afgebroken boom.

n. Heeft uw contact tot het gewenste resultaat geleid?

Ja	67%
Nee	33%

De respondenten die hebben aangegeven dat het contact niet tot het gewenste resultaat heeft geleid geven aan dat dit kwam doordat de klacht binnen de normen viel, zij dit zelf moesten oplossen of dat de afhandeling van de klacht meer dan een jaar duurde.

o. Welke manier van communicatie met het bureau Vastgoed heeft uw voorkeur?

Telefonisch	66%
Persoonlijk	17%
E-mail	17%

p. Zou u behoefte hebben aan een vast contactmoment eens per jaar?

Ja	24%
Nee	76%

q. Op welke manier zou dit contactmoment moeten zijn?

Telefonisch	43%
Persoonlijk	43%
E-mail	14%

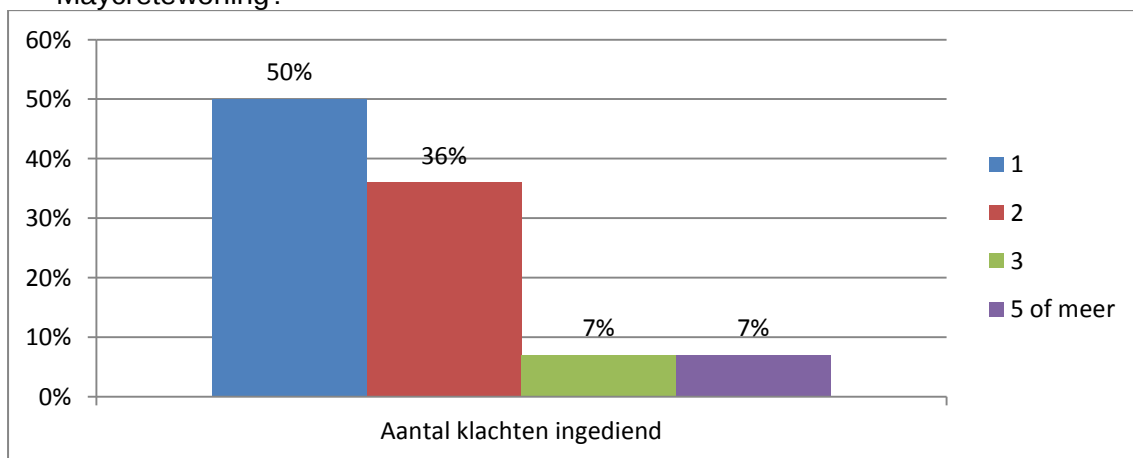
Hoe tevreden bent u over:	Ze er on te vre den	On te vre den	Ne u traal	Te vre den	Ze er te vre den
k. De bereikbaarheid van het bureau Vastgoed	-	-	61%	35%	4%
l. De klantvriendelijkheid van de medewerker waardoor u geholpen bent	-	4%	35%	50%	11%
m. De deskundigheid van de medewerker waardoor u geholpen bent	-	4%	52%	32%	12%
n. Het nakomen van afspraken die u met de medewerker maakt	-	4%	36%	44%	16%
o. De snelheid waarmee gereageerd werd op uw telefoontje, mail of brief	4 %	4%	40%	48%	4%
p. Het gemak waarmee u contact kreeg met de juiste persoon	-	8%	44%	40%	8%
q. De mate waarin uw vraag is beantwoord of het probleem is opgelost	-	13%	37%	46%	4%
r. De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord of het probleem is opgelost	4 %	8%	42%	42%	4%
s. De duidelijkheid van de informatie die de medewerker u heeft gegeven	-	8%	40%	44%	8%

9. Klachten

- h. Heeft u het afgelopen jaar één of meerdere klachten ingediend met betrekking tot uw gehuurde Maycretewoning?

Ja	48%
Nee	52%

- i. Hoeveel klachten heeft u het afgelopen jaar ingediend met betrekking tot uw gehuurde Maycretewoning?



- j. Waar had(den) de klacht(en) betrekking op?

De klachten die zijn ingediend bij bureau Vastgoed hadden met name betrekking op tocht bij ramen en deuren van de woning. Daarnaast is ook lekkage genoemd, mindere kwaliteit van het gedane onderhoud/ reparaties en klachten over het hang- en sluitwerk.

- k. Op welke manier heeft u de klacht doorgegeven?

Telefonisch	85%
Persoonlijk	7%
E-mail	7%

- l. Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw klachten worden afgehandeld door het bureau Vastgoed?

Van de veertien respondenten die een klacht hebben ingediend in het afgelopen jaar, geven zes respondenten aan ontevreden te zijn over de afhandeling van de klacht(en). Vijf geven aan neutraal te zijn over de afhandeling en drie respondenten geven aan tevreden te zijn.

- m. Zijn er klachten geweest die u niet heeft ingediend bij het bureau Vastgoed? Zo ja welke? en waarom heeft u deze klacht(en) niet gemeld?

Drie respondenten geven aan dat zij een klacht niet hebben gemeld bij bureau Vastgoed. Deze klachten hadden betrekking op de staat van onderhoud van de woning (de uitstraling van de woning) en vochtdoorslag. Werkdruk was de reden van het niet melden van de klachten aan bureau Vastgoed.

- n. Zijn er nog andere zaken die rond uw woning of de dienstverlening van bureau Vastgoed van belang zijn en die nog niet in de enquête naar voren zijn gekomen?

Er zijn door respondenten diverse zaken aangegeven. Zo is door één respondent onder andere aangegeven dat de toegankelijkheid van de woning voor oudere mensen minder wordt door de hoge opstap bij de voordeur. Daarnaast is door twee respondenten aangegeven dat door de bomen naast de woning dakgoten vaak vol zitten met blad en dat het zelf schoonmaken van deze dakgoten als een probleem wordt ervaren. Verder is ziet één respondent graag dat de gemeente in de zomer vaker dan 1 keer per twee weken het GFT-afval ophaalt omdat dit stank veroorzaakt en dit ongedierte kan aantrekken. Ook heeft één respondent aangegeven dat zij graag openslaande deuren wenst in de woonkamer zodat hierdoor de tuin makkelijker is te bereiken. Op dit moment moet dit via de voordeur of via de slaapkamer. De mogelijkheid van een extra deur wordt ook door een andere respondent aangegeven. Door een andere respondent is de tip gegeven dat de gemeente moet zorgen dat de woningen een wat frissere en modernere uitstraling krijgen en dat de huur die gevraagd wordt aantrekkelijker moet zijn waardoor de woningen meer voor langere termijn worden verhuurd. Ten slotte is door twee respondenten aangegeven dat de gemeente zich in sommige gevallen behulpzamer mag opstellen en dat zij rekening moeten blijven houden met de huidige huurders als er nieuwe huurders in een leegstaande woning komen.

Bijlage 12: ingevulde enquêtes

Zie USB-stick