



Visitatierapport

Woningstichting Maasvallei

2015-2018

maasvallei

brengt wonen tot leven



27 november 2019

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Stefan Cloudt, visitator

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Voorwoord

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

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

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

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woningstichting Maasvallei over de periode 2015-2018.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart	11
1.4 Samenvatting	12
1.5 SWOT	13
2 Woningstichting Maasvallei	14
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	17
3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
3.5 Beoordeling feitelijke prestaties	20
3.6 Beoordeling van de ambities	24
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	26
3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	26
4 Presteren volgens Belanghebbenden	27
4.1 Beoordelingskader	27
4.2 Werkwijze	27
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	28
4.4 Belanghebbenden over Maasvallei	29
4.5 De reputatie van Maasvallei	35
4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	36
5 Presteren naar vermogen	37
5.1 Beoordelingskader	37
5.2 Relevante ontwikkelingen	37
5.3 Basisinformatie	37
5.4 Vermogensinzet	39
5.5 Bewonder- en verwonderpunten	40
6 Governance	41
6.1 Beoordelingskader	41
6.2 Korte beschrijving governance-structuur	41
6.3 Relevante ontwikkelingen	41
6.4 Strategievorming en sturing op prestaties	42
6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen	45

6.6 Externe legitimering en verantwoording	47
6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	49
6.8 Totale beoordeling Governance	49
7 Bijlagen	50
Positionpaper	51
Factsheet maatschappelijke prestaties	56
Overzicht geïnterviewde personen	67
Korte cv's visitatoren	69
Onafhankelijkheidsverklaringen	70
Meetschaal	72
Werkwijze visitatiecommissie	73
Bronnenoverzicht	74
Reputatie-Quotient	76
Uitgebreid overzicht prestaties	77

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In deze paragraaf wordt teruggekeken op de afgelopen vier jaar en wordt gereflecteerd op de realisatie van doelen en opgaven, gezien vanuit de bevindingen van de vorige visitatie.

Presteren naar ambities

De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor de totstandkoming van het nieuwe Ondernemingsplan en Strategisch Plan. Samen met belanghebbenden is invulling gegeven aan de ambities voor de toekomst. Een aandachtspunt vanuit de vorige visitatie was de beleidsfocus: geconstateerd werd dat meer focus gericht moest zijn op investeringen met het hoogste maatschappelijk rendement. De verbeteracties vanuit de processen gezien, worden gekoppeld aan strategische speerpunten, waardoor in de hele organisatie deze focus behouden wordt. Ook in het kader van de prestatieafspraken wordt de totale context geschetst vanuit de omgeving waarin geacteerd wordt en worden de accenten voor de komende jaren gelegd.

Presteren naar opgaven

Vanuit de vorige visitatie hebben de huurdersvereniging en andere belanghebbenden aangegeven dat zij het belangrijk vinden dat de woningvoorraad bij Maasvallei in de toekomst betaalbaar blijft voor de doelgroep van beleid. Daarnaast gaf de vorige visitatiecommissie aan dat gewaakt moest worden voor een “overstretch”: een te grote druk door te veel projecten. Met het opstellen van een duidelijke visie op de portefeuille en het huurbeleid als onderdeel hiervan, wordt hieraan voldaan.

Presteren volgens belanghebbenden

In de vorige visitatie waren er aandacht- en verbeterpunten, in eerste instantie op het gebied van de communicatie. Voor klanten en belanghebbenden was niet altijd duidelijk wie aanspreekbaar was voor een vraagstuk. Intern was niet altijd duidelijk wie voor welk proces verantwoordelijk was. Gedurende de visitatieperiode zijn hier stappen in gezet door te werken met processquads: multidisciplinaire teams die verantwoordelijk zijn voor een proces.

De huurdersvertegenwoordiging heeft aangegeven meer dialoog te willen hebben. De afgelopen jaren is steeds meer de samenwerking opgezocht met Woonvallei, door periodiek overleg te voeren op zowel operationeel/tactisch als bestuurlijk niveau. Daarnaast participeren zij in het tripartite overleg over de prestatieafspraken. De zorginstellingen gaven aan dat ze behoefte hadden aan meer afstemming op bestuurlijk vlak. Sinds een aantal jaren zijn de zorginstellingen vertegenwoordigd in het ambtelijke overleg met betrekking tot de prestatieafspraken. Onlangs is er gehoor gegeven aan onze behoefte om de bestuurders van de zorginstellingen te laten aansluiten bij het bestuurlijk overleg over de prestatieafspraken.

Presteren naar vermogen

De periode van een herstelplan is voorbij en Maasvallei is financieel gezond. De financiële kaders zijn strakker geworden en daarbij zijn de heffingen en belastingen enorm gestegen. Dit betekent ook duidelijke keuzes maken. Maasvallei heeft de afgelopen jaren een aantal mooie projecten en doelstellingen kunnen realiseren, met daarbij een scherpe toets aan de financiële kaders. Hierdoor wordt voldaan aan de financiële ratio's en behoort Maasvallei tot de lage risicogroep volgens het WSW en de Aw. Ook het vorige visitatierapport constateerde dat de financiële continuïteit op orde was.

Governance

In de afgelopen jaren is er meer aandacht geweest voor de governance en de externe legitimering. De raad van commissarissen heeft in zijn Toezichtvisie verwoord hoe hij aankijkt tegen zijn rol als toezichthouder en op welke manier hij deze rol wil vervullen. Ieder jaar wordt een actiepuntenlijst/agenda opgesteld met de raad van commissarissen en wordt de realisatie hiervan bewaakt. Voldaan is aan punten uit het vorige vitatierapport. In het kader van sturing en control wordt er sinds de vorige visitatie gewerkt met kwartaalrapportages, waardoor de raad van commissarissen een goed beeld heeft bij de financiële en volkshuisvestelijke prestaties en zijn rol als toezichthouder goed kan uitoefenen. Bezien vanuit de totale samenstelling en de maatschappelijke ontwikkelingen, heeft dit geleid tot nieuwe functieprofielen, waarbij meer aandacht is voor maatschappelijk presteren en innovatie.

1.2 Recensie

Maasvallei mag dan de kleinste van de drie in Maastricht statutair gevestigde en actieve corporaties zijn, het belet haar niet om met veel inzet, enthousiasme en daadkracht haar maatschappelijke rol goed in te vullen. Dat blijkt zowel uit de maatschappelijke prestaties als uit de oordelen van alle door de visitatiecommissie gesproken belanghebbenden. Maasvallei weet daarbij dicht bij haar huurders te blijven en dat is ook goed zichtbaar. Maasvallei benut kansen vanuit een positieve grondhouding en met oog voor innovaties. Daarbij is niet onbelangrijk dat Maasvallei er in de visitatieperiode financieel gezond bij stond en staat. Mooi vindt de commissie dat binnen Maasvallei het thema ‘schaal’ wel bewust wordt beleefd, maar geen enkele belemmering vormt voor haar handelen. Men zoekt de samenwerking vanuit het perspectief dat je niet alles zelf moet willen doen. De commissie heeft daarbij de indruk dat de recente bestuurswisselingen bij twee van de drie corporaties de in gang gezette samenwerking tussen de drie corporaties maar ook met gemeenten en diverse partijen uit de zorg en welzijnswereld verder kan optimaliseren. Ook in de relatie met de gemeenten lijkt sprake te zijn van een sfeerverbetering. De speerpunten op gebied van betaalbaarheid, het kunnen blijven wonen in de eigen wijk of buurt en de effecten daarvan voor vraagstukken op terrein van de leefbaarheid en de zorg, de noodzaak tot verduurzaming en de komende investeringen op het terrein van nieuwbouw, maken dat de corporaties en de gemeente Maastricht meer met elkaar optrekken. Voor de andere drie gemeenten waar Maasvallei actief is, is sprake van goede en zakelijke contacten waarbij de schaal en flexibiliteit juist in het voordeel van Maasvallei werken. Zaken kunnen dan per kerkdorp gezien worden. Woningstichting Maasvallei presteert op maatschappelijk en volkshuisvestelijk gebied goed en zij hebben de aanbevelingen uit de vorige visitatie rond het aanbrenge van meer focus en te waken voor het oppakken van te veel projecten, duidelijk opgepakt in het beleid. Voor de komende jaren zetten ze dit voort door meer op samenwerking in te zetten en te kiezen voor het bijdragen op alle onderdelen van het maatschappelijk presteren, maar niet op alle onderdelen evenveel. Er worden keuzes gemaakt en die worden duidelijk gecommuniceerd.

De organisatieverandering

Opvallend in de visitatieperiode is de kanteling binnen de organisatie geweest. Er is sprake van een platte organisatie waarbij nu nog de enige managementlaag door de directeur-bestuurder wordt gevormd. Dat proces heeft een jaar of 4 geduurd en de organisatiefilosofie is vastgelegd in het document “Maasvallei in de kern” uit 2018. Kernwaarden zijn ‘zelfredzaamheid’, ‘vervangbaarheid’, ‘vertrouwen’ en ‘innovatie’. De medewerkers moesten leren omgaan met het denken in processen en in rollen in plaats van functies. Men moest leren elkaar aan te spreken op professionaliteit en leren om te gaan met feedback. De organisatie (lees vorig bestuurder) heeft op een gegeven moment de knoop doorgemaakt, maar zowel hij als de organisatie beseften dat vervolgens een organisch proces van “learning by doing” ingegaan moest worden. De Ondernemingsraad verdient in de ogen van

de visitatiecommissie waardering voor het constructief kritische standpunt dat zij koos voor de meer organische weg en dat deze keuze heeft bijgedragen aan het nu gevoelde succes. Voor de komende jaren ligt bij zowel de nieuwe bestuurder, raad van commissarissen als bij de organisatie de uitdaging om de bestaande situatie te borgen en verder uit te bouwen. Bestuurder en raad van commissarissen zijn (relatief) nieuw, maar waren zich al snel bewust dat er op het gebied van sturing, monitoring, verantwoording en veranderen een heldere lijn noodzakelijk was. Een aantal zaken zal meer geformaliseerd moeten worden en op onderdelen zijn heldere kaders nodig en gewenst. Dat beseffen overigens ook de medewerkers. De bestaande informatiestructuur bleek eind 2018 toch ook niet helder, zoals ook de visitatiecommissie constateerde. In de ogen van de visitatiecommissie zijn vervolgens goede stappen gezet om de sturings- en informatiemogelijkheden te verbeteren. De bestuurder heeft in zijn 'position paper' duidelijk de focus gelegd op een beperkter aantal strategische speerpunten. De speerpunten zijn ultieme klanttevredenheid, het voorzien in huidige en toekomstige woonbehoefte en creëren van een efficiënte organisatie en medewerkers met lerend en zelf organiserend vermogen. Er is behoefte aan het uitwerken en volhouden van deze focus en op het nemen van verantwoording, het meetbaar maken van zaken en vervolgens aanspreekbaar zijn voor elkaar en verantwoording afleggen. De visitatiecommissie was onder de indruk van het brede bewustzijn bij alle betrokkenen om het krijgen van een professionele aanspreekcultuur te bevorderen.

De maatschappelijke opgave

De komende jaren wordt de maatschappelijke opgave groter, aldus de bestuurder. Dat vraagt naast de hiervoor genoemde organisatie en informatiestroomlijning ook om andere werkvormen en om keuzes. Waar in de visitatieperiode het toetsingskader is uitgebreid, wordt daarmee zakelijker gekeken of het wel kan en of Maasvallei het wel zelf moet doen. Maasvallei lijkt daarbij de keuze te maken om naast de reguliere huurders ten opzichte van de andere corporaties in Maastricht zich nadrukkelijker te richten op de doelgroepen studenten en wonen met zorg. Dat lijkt de visitatiecommissie een goede keuze. Men wil de verschillende deelmarkten nog blijven bedienen, maar niet op alle onderdelen evenveel. Maar ook het voornemen om meer dan voorheen met behulp van co-creatie in het domein van wonen en zorg huisvesting te realiseren, past daarin. Ook het zoeken naar nieuwe vormen van participatie worden niet geschuwd. Om de klanttevredenheid omhoog te krijgen, gaat gewerkt worden met klantprofielen. Maasvallei toont daarmee aan dat zij ook buiten de organisatie bewuste keuzes maakt, daarbij innovaties niet schuwt en bewust de samenwerking opzoekt met andere partijen.

Planning en sturing kunnen beter

De samenwerking van de Maastrichtse corporaties is lovenswaardig evenals het feit dat Maasvallei die samenwerking ook als een van de strategische speerpunten benoemt. Maasvallei heeft een verbindende rol binnen de drie corporaties en gemeente omdat er weinig oud zeer zit bij Maasvallei. Zoals al eerder gememoreerd, kan het gegeven dat bij twee van de drie corporaties recente bestuurswisselingen hebben plaatsgevonden, hier stimulerend gaan werken. Voor de raad van commissarissen van Maasvallei kan het daarnaast van belang zijn om informeel ook andere toekomstige partijen in de samenwerking op te zoeken. Te denken valt aan zorgpartijen en aan de universiteit. Een punt van aandacht is voor de commissie de ontwikkeling van vastgoed. Er werden tot nu toe bij de prestatieafspraken zeer concrete doelen vastgesteld waarbij er geen speling was of mogelijk leek en door diverse redenen (Flora en faunawet, vergunningen), de realisatie vervolgens achterbleef. Door de wijze van monitoren en het proces van de prestatieafspraken werd en wordt dit echter vaak niet gecorrigeerd in de afspraken voor het volgende jaar. Daar is verbetering wenselijk om een meer realistische planning en uitvoering te krijgen. De commissie heeft begrepen dat corporaties, gemeente en huurdersvertegenwoordigingen dit vorm geven in prestatieafspraken. Men wil daarbij naar de komende 4 jaar kijken en zich niet beperken naar het eerstvolgende jaar om zo wat meer flexibiliteit te krijgen. De visitatiecommissie begrijpt dat, maar het doel van

een meer realistische planning en uitvoering op de kortere termijn blijft overeind. In de ogen van de visitatiecommissie is hierbij de toegenomen realistische en analytische insteek in de planning- en control cyclus van belang en daarmee in de organisatiebesturing. De visitatiecommissie is overigens van oordeel dat Maasvallei met recht trots kan zijn op dat wat al bereikt is en op de helder geformuleerde ambities voor de komende periode. Mooi was de sinds 2018 vormgegeven betrokkenheid van zorgbestuurders bij het overleg over de prestatieafspraken. Een logisch stap om met corporaties, zorgpartijen en de twee betrokken wethouders met wonen en zorg in hun portefeuille prestatieafspraken te maken, ligt dan in het verschiet. Vanuit de bewonersvertegenwoordiging wordt dit ook toegejuicht.

Co-creatie en geen leemlagen

De visitatiecommissie vond het mooi om te constateren dat alle belanghebbenden positief over Maasvallei en haar ontwikkelingen dachten. Ondanks de interne draai, “ging de verkoop gewoon door”. Daarvoor verdient de werkorganisatie een pluim. Maar mooi is ook dat daarnaast het denken ook niet werd stopgezet. Er is bewust ingezet op keten-denken en op vangnetvoorzieningen en het loslaten van systeemdenken. Prachtig voorbeeld daarvan vond de commissie de zogeheten “kopje koffie gesprekken” met huurders om informatie op te halen. Er wordt daarbij meer dan voorheen gestuurd op elkaar overtuigen. De kwaliteit van leven in buurten en wijken komt meer centraal te staan. In wat dan te doen staat, lijkt Maasvallei meer koersvast geweest te zijn dan andere corporaties. Nog los daarvan zat, aldus één van de belanghebbenden, de corporatiesector ook in een kramp als gevolg van de wijzigingen in de wet- en regelgeving medio 2015 en hadden daarnaast de andere corporaties in Maastricht hun eigen problematiek. Maar anno 2019 lijken de drie woningcorporaties meer samen op te trekken, elkaar zaken te gunnen en zich bewust te zijn van de noodzaak van strategische allianties. Nagenoeg iedere gesprekspartner van de commissie geeft aan dat dit een mooi perspectief biedt voor de nabije toekomst. Dat daarnaast de drie bewonersorganisaties van de drie corporaties ook al een gezamenlijke adviseur hebben ingeschakeld, is eveneens een mooie stap in de ogen van de commissie.

Het gaat om je klant en om je collega

De governance en financiële positie van Maasvallei zijn goed op orde. In de sturing en verantwoording kunnen nog verbeterlagen worden gemaakt. Voor Maasvallei geldt dat het stakeholdermanagement meer en beter uitgewerkt kan worden. Dat geldt met name voor de thema’s zorg en studentenhuisvesting. Bestuurder en raad van commissarissen realiseren zich dat. De raad van commissarissen realiseert zich dat de organisatie behoefte heeft aan het vasthouden van meer focus en daarnaast inzichtelijk te hebben hoe tot keuzes gekomen wordt. De vertaling van visie naar dagelijkse praktijk raakt onder meer de verduurzaming, het uitwerken van goed assetmanagement en de beheeropgave van wat er is. De raad is daarbij bewust op zoek naar de vragen rond wat de maatschappelijke rol is van Maasvallei en waar de verbindende rol kan liggen. De visitatiecommissie heeft de reflecties van de raad in het gesprek met de commissie gewaardeerd.

Maasvallei is in de ogen van velen een sociale club die zich bewust is van haar maatschappelijke opgave. Ze is makkelijk benaderbaar en er is sprake van goede verstandhoudingen tussen en met verschillende bij Maasvallei betrokken partijen. Maar er kunnen ook stappen worden gezet in de dagelijkse praktijk: het verzamelen en delen van kennis van diverse problematieken in wijken en buurten, het communiceren over de stand van zaken na het indienen van een klacht, besluitvormingsprocessen over de afhandeling van de klacht die vaak nog stroperig zijn en dus als traag worden ervaren, het goed gepland krijgen van afspraken en het belang daarvan bij verschillende betrokkenen, het beter controleren van ingeschakelde bedrijven bij onderhoud en het niet te snel afwijzen van

verbetersuggesties van buiten. Het zijn alle zaken die voor menig corporatie niet onbekend zijn en dus voor Maasvallei ook niet. Dat alles zal de komende tijd ook aandacht vragen naast die “grotere” vragen rond het vinden van een balans tussen ambities en financiële haalbaarheid, het aanbrengen van meer focus en een grotere sturing. De visitatiecommissie wenst daarbij Maasvallei toe dat ze de slagkracht die ze nu heeft weten op te bouwen, kan behouden en dat de platte organisatiestructuur beter nog geborgd kan worden. Het was zoals een medewerker zei: “je moet je klant en je collega’s tevreden houden” Dat is een speerpunt uit het in 1982 verschenen boek “In search of excellence” van Peters en Waterman: “Luister naar je klanten en naar je medewerkers en doe er wat mee”. In de ogen van de visitatiecommissie is Maasvallei daarmee een heel eind op weg en dat is organisatie breed een compliment waard.

Aandachtspunten:

- a. Maasvallei is weer financieel gezond en kent een platte organisatie met daadkracht en innovatie. De informatievoorziening en de uitwerking van strategie naar dagelijkse praktijk behoeven nog wel nadere invulling. Daarnaast kan op onderdelen meer focus worden aangebracht;
- b. De keuzes voor meer maatschappelijke inzet op gebied van wonen en zorg en studentenhuisvesting lijken goed te passen bij Maasvallei en roepen verwachtingen op bij belanghebbenden en gemeente Maastricht. Het is zaak om hier bij het aanbrengen van duidelijke accenten in de bredere sociale taak een goed draagvlak te creëren en te onderhouden;
- c. Ketensamenwerking met zowel collega corporaties, de Universiteit van Maastricht en de zorgpartijen kan na de eerste gezette stappen een mooi vervolg krijgen. In dat kader past ook de met de collega corporaties ontwikkelde wijkvisies en het aanschuiven op bestuurlijk niveau van zorgpartijen bij de prestatie afspraken;
- d. Maasvallei kiest duidelijk voor het aanscherpen van de klantprofielen in haar regionale woningmarkt om de klanten beter te kunnen gaan bedienen en dat past bij de gekozen specialisatie op gebied van wonen en zorg en studentenhuisvesting;
- e. De expliciete keuze voor een platte organisatie, de wijze van invoering (groeimodel) en de daarmee bereikte prestaties op het gebied van realisatie van volkshuisvestelijke doelen, klanttevredenheid en besparing op de bedrijfslasten, zijn mooi. Tegelijk is er zorg voor kwetsbaarheid op diverse plekken in de organisatie. Die kwetsbaarheid behoeft aandacht van zowel bestuur als raad van commissarissen;
- f. De monitoring en bijsturing van onder meer prestatieafspraken en vastgoedinvesteringen kan beter;
- g. De verduurzaming van het gehele woningbezit zal nog een grote inspanning gaan betekenen. Het is goed als daar snel meer duidelijkheid over komt.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities										
	Thema							gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	7	8	7	5	7	6,9	75%	6,9
Ambities in relatie tot de opgaven								7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden										
	Thema							gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
Maatschappelijke prestaties	7,7	7,7	7,5	7,4	7,8	6,9	7,9	7,6	50%	7,6
Relatie en communicatie								8,2	25%	
Invloed op beleid								7,1	25%	
Presteren naar vermogen										
								gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet								7	100%	7
Governance										
								gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiebesturing	Strategievorming						7	7	33%	7,2
	Prestatiebesturing						7			
Maatschappelijke rol RvC								7	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording						7			

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

1. Betaalbaarheid
2. Wonen en zorg
3. Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling
4. Veiligheid en leefbaarheid
5. Duurzaamheid
6. Vastgoed(ontwikkelingen)
7. Huisvesten bijzondere doelgroepen
 - a. Urgente doelgroepen
 - b. Jongeren/studenten

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Maasvallei over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in augustus 2019.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,9

Maasvallei scoort op alle onderdelen ruim voldoende (een 7) met uitzondering van de vastgoedontwikkelingen (een 5) en het thema veiligheid en leefbaarheid (een 8). Bij dit laatste thema vielen zowel de diversiteit als complexiteit van vraagstukken op waarmee Maasvallei zich inlaat. De prestatieafspraken zijn doorgaans concreet en onderbouwd. Er is een brede opvatting bij zowel gemeente, corporaties als huurdersvereniging dat afspraken een meerjarig karakter (zouden moeten) hebben en in combinatie met de package deals (concrete meerjarige afspraken over projecten) gezien moeten worden. Opvallend in Maastricht is dat op ambtelijk niveau de zorgpartijen betrokken zijn bij de totstandkoming van prestatieafspraken en dat er een wil is om dit ook op bestuurlijk niveau een plek en draagvlak te geven.

De ambities van Maasvallei passen bij de opgaven in het werkgebied, de gemeenten Maastricht, Gulpen-Wittem, Eijsden-Margraten en Beek. Het aantal huishoudens met 65-plussers neemt in het werkgebied naar verwachting behoorlijk toe. Samenwerking met zorgorganisaties en het in standhouden van voorzieningen zijn een belangrijke thema's voor Maasvallei. Aan de andere kant gaat Maasvallei ook in op de vraag van de gemeente Maastricht om meer studenten te huisvesten. Mooi was dat door externe en interne ontwikkelingen in een eerder stadium gestart was met het ontwikkelen van een nieuw ondernemingsplan en het aanscherpen van de focus van het geldende ondernemingsplan.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,6

Belanghebbenden kenmerken Maasvallei als een organisatie die open en toegankelijk is, gericht op samenwerken en meedenken en die kwaliteit levert. De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de maatschappelijke prestaties van Maasvallei en beoordelen deze gemiddeld met een 7,6. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden over de prestaties van Maasvallei op het gebied van het huisvesten van bijzondere doelgroepen, waarbij vooral de tevredenheid over de huisvesting van jongeren erg groot is. Ook over de prestaties op het gebied van betaalbaarheid, wonen en zorg en verduurzaming zijn de belanghebbenden bovengemiddeld tevreden.

Maasvallei heeft een goede reputatie bij belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen: 7

Maasvallei doet wat ze geacht wordt te doen. Daarmee wordt voldaan aan het ijkpunt. De commissie was onder de indruk van de uitwerking van de organisatiestructuur en daarbij horende cultuur op basis van de Balanced Score Card en het verstevigen van het risicobewustzijn. De commissie heeft waardering voor het opstellen van een prognose met verschillende toekomstscenario's en de wijze waarop dit in de organisatie is neergelegd. Daarnaast heeft de commissie grote waardering voor de wijze waarop de Balanced score card in de bedrijfsvoering is geïntegreerd en waarbij organisatiestructuur en organisatieprocessen zijn aangepast. Ondanks de transitie in de organisatie (en dat was en is geen kleine opgave), heeft Maasvallei haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke taken goed uitgevoerd en wordt de inzet van haar vermogen goed gemotiveerd en onderbouwd. Niet alleen de belanghebbenden constateerden dat met tevredenheid, dat gold ook voor de commissie.

Governance: 7,2

Op de onderdelen strategievorming en prestatiesturing scoort Maasvallei elk een 7. Gaandeweg de visitatieperiode is de strategie aangepast en is er een focus aangebracht in de vorm van 4 strategische speerpunten volgens de indeling van de BSC (ultieme klantbeleving, voorzien in de woonbehoeften van nu en de toekomst, efficiënte organisatie en medewerkers met lerend en zelf-organiserend vermogen) met daaronder 12 kritieke succesfactoren en een aantal prestatie-indicatoren. In 2019 heeft Maasvallei een nieuw format voor een integrale kwartaalrapportage ontwikkeld die monitoring van deze speerpunten duidelijk mogelijk maakt.

Ook het onderdeel maatschappelijke rol van de raad van commissarissen scoort een 7. De gedeelde visie op de maatschappelijke rol en de wijze waarop de raad deze rol betreft bij de besluitvorming over maatschappelijke prestaties, werd door de commissie gewaardeerd.

De externe legitimering scoort een 8, de openbare verantwoording een 7. Maasvallei verantwoordt zich maatschappelijk in het jaarverslag en er is een aparte paragraaf met de realisatie van de gemaakte prestatieafspraken met gemeenten. Daarnaast gebruikt Maasvallei mededelingen en nieuwsberichten op de website om zich te verantwoorden. Ook in en over de structurele overleggen met belanghebbenden wordt verantwoording afgelegd.

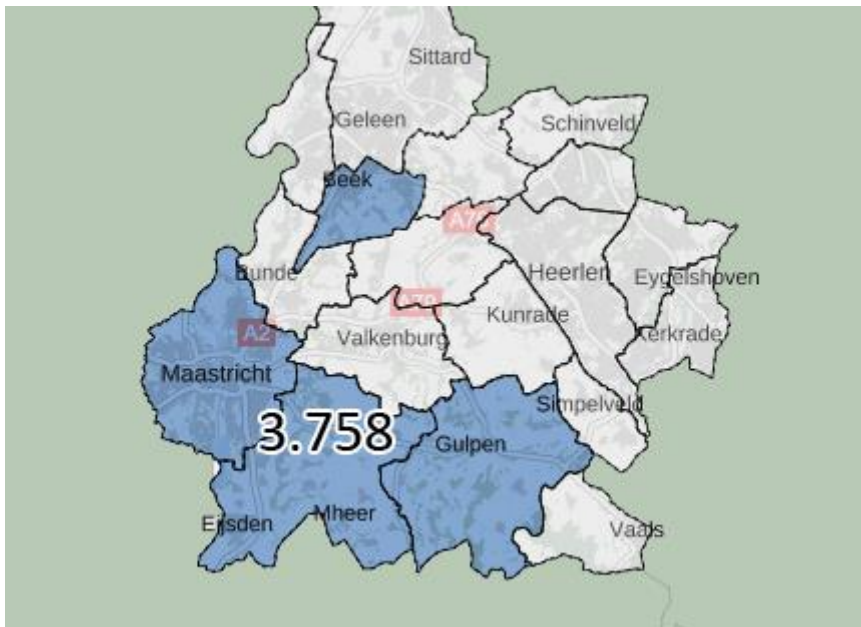
1.5 SWOT

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

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> • Informatievoorziening • Uitwerking van de strategie naar dagelijkse praktijk • Interne afstemming van processen en acties, het concretiseren daarvan en het aanbrengen van een focus • Enthousiasme in relatie tot realisatiekracht 	<ul style="list-style-type: none"> • Platte organisatie, flexibiliteit en korte lijnen • Daadkracht • Financieel gezond • Innovatief • Organisatie veranderde intern maar het werk ging gewoon door
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> • Oppakken van specialismen als wonen-zorg en studentenhuisvesting • Uitwerking van klantprofielen • Ketenontwikkeling met collega's en zorgpartijen • Ketensamenwerking Universiteit op gebied van studentenhuisvesting 	<ul style="list-style-type: none"> • Kwetsbaarheid van de organisatie door schaal • Gaan gemeenten door o.a. te verwachten bezuinigingen in voldoende mate mee • Regeldruk van de overheid

2 Woningstichting Maasvallei

Maasvallei is een corporatie met ongeveer 4.000 woningen werkzaam in Maastricht, Gulpen, Beek en Eijsden. Maasvallei is hiermee werkzaam in vier gemeenten, namelijk de gemeente Beek, de gemeente Eijsden-Margraten, de gemeente Gulpen-Wittem en de gemeente Maastricht. Het grootste deel van het bezit ligt in de gemeente Maastricht, hier heeft Maasvallei anno 2018, 3.622 woningen in haar bezit. In de overige gemeenten heeft Maasvallei aanmerkelijk minder bezit, namelijk 57 woningen in de gemeente Gulpen-Wittem, 56 woningen in de gemeente Eijsden-Margraten en 23 woningen in de gemeente Beek. Hiermee komt het totaal aantal woningen van Maasvallei anno 2018 uit op 3.758 woningen, waarvan 3.531 DAEB en 227 Niet-DAEB.



De missie van Maasvallei luidt als volgt: *“Maasvallei biedt mensen met een bescheiden inkomen of in kwetsbare posities, goede en betaalbare huisvesting in aantrekkelijke woonmilieus.”*

Maasvallei is zich bewust van de snelle veranderingen in de samenleving en de veranderende regelgeving in corporatieland. Samen met haar partners zoekt Maasvallei steeds naar creatieve manieren om haar taak zo goed mogelijk uit te voeren, waarbij de aandacht vooral uitgaat naar het woongenot van de huurders. Hierbij houdt Maasvallei o.a. rekening met duurzaamheid, betaalbaarheid, zorg en welzijn en aantrekkelijk wonen.

Maasvallei werkt nauw samen met haar twee collega corporaties in Maastricht: Woonpunt en Servatius. Deze samenwerking wordt door alle partijen gewaardeerd.

De dagelijkse leiding bij Maasvallei is in handen van de directeur-bestuurder die ook eindverantwoordelijk is. De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van de directeur-bestuurder, de algemene gang van zaken en geeft advies aan de directeur-bestuurder. De raad van commissarissen bestaat uit 5 leden. De samenstelling van de raad is in het laatste deel van de visitatieperiode geheel vernieuwd.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie, de gemeenten Eijsden-Margraten en Maastricht en de huurdersvereniging Woonvallei (de opgaven), de ambities en de prestaties van de corporatie. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Om het oordeel van de commissie op een gedetailleerd niveau te kunnen volgen, dient deze Prestatiemonitor bij de hand te worden gehouden.

3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Maasvallei is actief in de gemeenten Beek, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem en Maastricht. Met de gemeenten Eijsden-Margraten en Maastricht zijn prestatieafspraken gemaakt in de gehele visitatieperiode. Met de overige gemeenten zijn geen prestatieafspraken gemaakt. Ongeveer 98% van het woningbezit van Maasvallei ligt in de gemeente Maastricht en de gemeente Eijsden-Margraten. De visitatiecommissie heeft de nadruk bij het beoordelen van de maatschappelijke prestaties bij deze twee gemeenten gelegd.

Er is een regionaal convenant gesloten over de aanpak van hennepkwekerijen. Op lokaal niveau neemt Maasvallei deel aan de volgende convenanten: woonruimteverdeling, samenwerkingsafspraken voor uitstroom van GGZ en Maatschappelijke Opvang, Package Deal en PPS-Ketensamenwerking bouwsector.

In samenwerking met Maasvallei is afgesproken om de volgende indeling voor de thema's voor de visitatie aan te houden, afgeleid van de indeling van de prestatieafspraken:

1. Betaalbaarheid
2. Wonen en zorg
3. Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling
4. Veiligheid en leefbaarheid
5. Duurzaamheid
6. Vastgoed(ontwikkelingen)
7. Huisvesten bijzondere doelgroepen
 - a. Urgente doelgroepen
 - b. Jongeren/studenten

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
 - Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
 - Huisvesting van urgente doelgroepen
 - Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.
- De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Maasvallei heeft als gevolg van de Woningwet 2015 niet alleen in de bedrijfsvoering, maar ook in de (financiële) kaders en het beleid op een aantal onderdelen veranderingen doorgevoerd. Allereerst betreft dit het opstellen en implementeren van een nieuw huurbeleid, dat mede gebaseerd is op passend toewijzen en dat beter aansluit bij de inkomensontwikkelingen van/binnen de doelgroep. Er is een plan gemaakt om de administratieve scheiding van Daeb en niet-Daeb bezit door te voeren. Dit is in samenhang met het opstellen van het portefeuilleplan 2016-2026 gebeurd. Hierbij is de (lokale) woningmarktsituatie goed in beeld gebracht en deze is vertaald naar de gewenste ontwikkeling van de woningportefeuille. Maasvallei concentreert zich daarbij op de Daeb woningen, niet-Daeb activiteiten zijn een middel, om bijvoorbeeld differentiatie in een wijk mogelijk te maken. Zoals ook elders in den lande hebben partijen in het werkgebied van Maasvallei (woningcorporaties, gemeenten en huurdersorganisaties) moeten wennen aan de in de Woningwet verankerde systematiek over de prestatieafspraken. Hoewel er in zowel Maastricht en Eijsden-Margraten al een traditie was van het maken van prestatieafspraken is met name de rol van de huurdersvertegenwoordigers de voornaamste verandering geweest in de visitatieperiode. Over alle vier de jaren zijn in beide gemeente afspraken gemaakt. In de twee kleinere gemeenten zijn geen prestatieafspraken.

3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt aan de hand van diverse aandachtspunten kort besproken, daarna volgt een beschouwing door de visitatiecommissie.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

De betrokken partijen hebben afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de prestatieafspraken. Vaak wordt in de afspraken genoemd welke corporatie welke taakstelling krijgt, al worden collectieve taakstellingen in enkele gevallen ook genoemd. Over het algemeen is echter wel duidelijk welke partij kartrekker is en welke partij wat doet. Ook worden de bijdragen van de verschillende corporaties apart geëvalueerd, waardoor een duidelijk beeld van de prestaties ontstaat. In een aantal afspraken is ook opgenomen wat de gemeente voor zijn rekening neemt. Maasvallei wenst echter nog meer wederkerigheid in de afspraken richting de gemeente en dat er nadrukkelijker wordt gekeken naar de opgaven (=afspraken) vanuit de competenties van elke corporatie in plaats van het evenredigheidsprincipe.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken zijn doorgaans concreet en onderbouwd, al is dit bij de prestatieafspraken met de gemeente Maastricht wel meer het geval dan bij de prestatieafspraken met de gemeente Eijsden-Margraten. De gemeente Maastricht geeft als onderbouwing meer achtergrondinformatie en context voor de prestatieafspraken. In de recentere prestatieafspraken is het niet altijd duidelijk wat een prestatieafpraak is en wat

achtergrondinformatie is. Bij de prestatieafspraken van beide gemeenten worden de lokaal relevante onderwerpen opgenomen. Daarbij zijn (nieuwe) wetgeving en de rijksprioriteiten betrokken. Ook de regionale context van de woningmarktregio wordt meegewogen.

Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

Maasvallei zet zich actief in om te komen tot passende prestatieafspraken met beide gemeenten.

De gemeente Maastricht maakt het hele proces over de totstandkoming van prestatieafspraken zeer overzichtelijk. De corporatie neemt deel aan overleggen met de gemeenten en consulteert de gemeente en huurdersorganisatie door middel van een kaderbrief. Ook zitten er vertegenwoordigers van elk van de drie partijen in werkgroepen over de verschillende onderwerpen, die ook bijdragen aan de afstemming van het bod.

Betrokkenheid van partijen

Bij het maken van de afspraken worden voornamelijk de traditionele partijen betrokken; de huurders, de gemeente en de corporaties. In Maastricht zijn dat de corporaties die in de stad werkzaam zijn: Servatius, Woonpunt en Maasvallei. In Eijsden-Margraten zijn dat eveneens Woonpunt, Servatius en Maasvallei. In enkele gevallen worden wel deskundigen en zorgleveranciers gevraagd om advies: zo werd het bod van Maasvallei gepresenteerd aan zorgleveranciers om te zien of 24 uurs-zorg mogelijk was in enkele complexen. Sinds een aantal jaren zijn de zorginstellingen vertegenwoordigd in het ambtelijk overleg met betrekking tot de prestatieafspraken. Onlangs is er gehoor gegeven aan de behoefte van corporaties om ook de bestuurders van de zorginstellingen en de wethouder zorg te laten aansluiten bij het bestuurlijk overleg over de prestatieafspraken. Daarnaast is in 2016 in een informeel overleg met de gemeente Maastricht en huurdersbelangenvereniging feedback gevraagd op het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken. De feedback is besproken met het doel om het proces voor de daaropvolgende jaren te verbeteren.

De actualiteit van de prestatieafspraken

De gemeenten en de corporaties evalueren de prestatieafspraken achteraf, de voortgang gedurende het jaar wordt (bestuurlijk) beperkt gevolgd. Er is een brede opvatting bij zowel gemeente, corporaties als huurdersvereniging dat afspraken een meerjaren karakter (zouden moeten) hebben en in combinatie met de package deals (concrete meerjaren afspraken over projecten) gezien moeten worden. Een betere monitoring naast betere prognoses en frequenter evalueren lijken ook in de ogen van de commissie gewenst. Er zijn diverse redenen voor vertraging van bouw- en renovatieprojecten, waardoor niet alle afspraken in hetzelfde jaar gehaald worden. In enkele gevallen sluiten de prestatieafspraken niet geheel aan bij de werkelijkheid, zoals prestatieafspraken over levensloopbestendige woningen die Maasvallei niet heeft in de gemeente Eijsden-Margraten, terwijl deze afspraak toch meerdere jaren herhaald wordt.

Beschouwing van de visitatiecommissie

Maasvallei is een actieve partij in het komen tot prestatieafspraken met de gemeente Eijsden-Margraten en gemeente Maastricht. In beide gemeenten worden er gezamenlijke prestatieafspraken gemaakt met andere corporaties. In goede samenwerking worden de kartrekkers verdeeld, hetgeen ook leidt tot wederkerigheid in de afspraken richting de gemeenten. Een nadeel van gezamenlijke afspraken is wel dat er soms afspraken worden gemaakt die niet van toepassing zijn voor Maasvallei, bijvoorbeeld over levensloopbestendige woningen in Eijsden-Margraten. Bij de afspraken in Maastricht geldt dat de kern van de afspraak niet altijd duidelijk uit de teksten blijkt, dat was in de eerste jaren van de visitatieperiode wel het geval. De afspraken zijn in lijn met de rijksprioriteiten volkshuisvesting en sluiten aan op lokale en regionale ontwikkelingen.

Een goede zaak, volgens de visitatiecommissie, is de betrokkenheid van vele partijen bij de prestatieafspraken en de overleggen daarover. Corporaties, gemeenten, huurderorganisaties zijn de aangewezen partijen, aangevuld met zorgorganisaties en de wethouder en ambtenaren uit dat domein. Er is dan ook een goede samenwerking in zowel Eijsden-Margraten als Maastricht, waarin ook aanpassingen en bijstellingen van afspraken mogelijk zijn. Wel blijkt domein overstijgende afstemming bij de gemeente moeilijk te zijn.

De monitoring van afspraken kan beter, een meerjarenperspectief voor de afspraken lijkt daarvoor een passende oplossing, waardoor tussentijds bijsturen mogelijk is.

Oordeel van de deelnemende partijen

Maasvallei is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeenten Beek, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem en Maastricht en de huurdersvereniging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Maasvallei. Dit maakt de beoordeling van Maasvallei door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk van alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur van Maasvallei heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. De vragen in de enquête waren alleen gericht op het proces van samenwerking, niet op de kwaliteit van de prestatieafspraken zelf. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹. Het betreft hier dus de beoordeling van de deelnemers van het overleg, niet de beoordeling van de visitatiecommissie.

Het functioneren van het tripartite overleg wordt door de deelnemende partijen beoordeeld met een 7,3 gemiddeld. Opvallend hierin is dat de collega corporaties het tripartite overleg met een gemiddelde van een 6,4, het laagst beoordelen. Dit terwijl Maasvallei als andere deelnemende corporatie het functioneren van het tripartite overleg juist het hoogst beoordeeld met een 7,7 gemiddeld. Bij de collega corporaties komt met name naar voren dat zij graag zouden zien dat de gemeente Maastricht meer de regie naar zich toe zou trekken. Zij geven aan dat het wel goed zit in de onderlinge relaties tussen de corporaties en de bewonersvertegenwoordiging. De gemeente Maastricht zou volgens hen echter meer haar rol mogen pakken. Dit beeld speelt ook bij Maasvallei, echter komt dit bij hen niet zo nadrukkelijk naar voren in de cijfers. De andere corporaties vinden wel dat de relatie met de gemeente Maastricht de laatste tijd is verbeterd.

Ook aan de gemeenten is gevraagd hoe zij het functioneren van het tripartite overleg beoordelen. Gemiddeld beoordelen zij het tripartite overleg met een 7,6. Hierbij geeft de gemeente Eijsden-Margraten gemiddeld een 7,8 en de gemeente Maastricht gemiddeld een 7,5. Beide gemeenten geven aan tevreden te zijn over het functioneren van het tripartite overleg.

De huurders beoordelen het tripartite overleg met een 7,4 wat dicht bij het totale gemiddelde ligt. Volgens de huurdersvertegenwoordigers wordt er nog wat weinig werk gemaakt van het evalueren van gemaakte prestatieafspraken. Ook de huurders zijn er, gezien onder andere de werklast, voorstander van om meerjaren afspraken te maken met een jaarlijkse evaluatie. In het algemeen zijn de huurdersvertegenwoordigers tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Met name doordat ze nu aansluiten bij de ambtelijke overleggen is hun betrokkenheid en inbreng vergroot.

1

Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

Overige relevante zaken - verbeterpunten

De visitatiecommissie heeft alle betrokkenen ook gevraagd waar het overleg verbeterd zou kunnen worden.

Hieronder worden de verbeterpunten weergegeven:

- Meer prioritering op gebiedsniveau
- Procesmatige afspraken voor meerdere jaren
- Bestuurlijke realisatiekracht van de gemeente
- Interne afstemming bij de gemeente
- Veel minder bureaucratie bij de gemeente
- Afstemming externe communicatie
- Samenwerking vastgoedontwikkeling
- Meer wederkerigheid
- Een heldere visie
- Vanuit de totale context en opgave de belangrijkste doelen realiseren (helikopterview)
- Verdere professionalisering huurdersbelangenverenigingen
- Breder vertegenwoordiging in overleg waar nodig.

Vervolgens heeft de visitatiecommissie ook gevraagd welke bijdrage de betrokkenen zelf kunnen en willen leveren om het overleg te verbeteren. Hierop gaf de gemeente Maastricht aan dat er agendering plaats moet vinden op het bestuurlijk overleg, waarna dit in het ambtelijk overleg wordt meegenomen (verbeterpunten plenair bespreken). De gemeente Eijsden-Margraten is tevreden met het overleg zoals dit nu gaat. De collega corporaties geven aan dat zij willen bijdragen door de overige partijen in een vroeg stadium te betrekken. Daarnaast willen zij initiatief nemen op externe communicatie en zich inzetten voor meer gemeenschappelijke initiatieven, zoals één klachtencommissie. Maasvallei zelf geeft aan zich in te willen zetten voor meer visie, verdieping en resultaat om zo het functioneren van het tripartite overleg te verbeteren. Ook geven zij aan meer op zoek te kunnen gaan naar samenwerking en hun huurdersbelangenvereniging (nog) beter te kunnen ondersteunen.

3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

Thema 1: Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De afspraken met de gemeente Maastricht om de betaalbare voorraad sociale huurwoningen minimaal in stand te houden zijn door Maasvallei grotendeels nagekomen. Alleen in 2018 niet. Het aandeel goedkope woningen van Maasvallei is in de visitatieperiode iets gedaald van 17% naar 14% en het aandeel betaalbare woningen steeg met 1% naar 59%. Maasvallei voegt nieuwbouwwoningen in het betaalbare segment toe.

Andere manieren waarop aan deze afspraken is gewerkt, zijn: afstemming van portefeuilleplan op toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de volkshuisvestelijke opgave, passend toewijzen, streefhuurbeleid (aftoppen van vrijkomende woningen op kwaliteitskortingsgrens of 1^e of 2^e aftoppingsgrens) en een pilot naar tijdelijke betaalbare huisvesting (2019). Ook heeft de corporatie de afspraken op het gebied van verkoop gerealiseerd en wordt voorafgaand aan de verkoop, de gemeente Maastricht geïnformeerd. Er werden 59 woningen verkocht tussen 2015 en 2018. Tot slot zijn ook de afspraken voor het huisvesten van lagere en hogere middeninkomens gerealiseerd.

In de gemeente Eijsden-Margraten is Maasvallei de afspraken nagekomen door voldoende betaalbare woningen aan te bieden en door huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen. Hiertoe zijn bijvoorbeeld in 2017 de procedures afgestemd en is de communicatie verbeterd. Voor het totale woningbezit bedraagt de huurachterstand eind 2018 0,91%. De twee voorgaande jaren was dit hoger. In 2018 heeft er geen ontruiming op basis van huurachterstand plaatsgevonden in de gemeente Eijsden-Margraten. Ook is de afspraak gerealiseerd om geen woningen uit het DAEB-segment te onttrekken.

De gemiddelde huurprijs steeg van 73% van maximaal toegestane huurprijs in 2015 naar 76% in 2018.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken, maar de visitatiecommissie kent een pluspunt toe op grond van de in de visitatieperiode geleverde prestaties en de wijze waarop het thema betaalbaarheid in de hele visitatieperiode centraal gestaan heeft en ook daadwerkelijk tot resultaten heeft geleid. De kwetsbaarheid van verschillende doelgroepen heeft bij Maasvallei ook op dit onderdeel grote aandacht, hetgeen ook blijkt uit de waardering voor het beleid van onder meer gemeenten en huurdersorganisatie.

Thema 2: Wonen en zorg

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De afspraken in Maastricht over het updaten en verfijnen van het zorggeschikt (geclusterd) woningaanbod zijn in goede samenwerking met gemeente en zorgpartijen nagekomen. Gelabelde woningen worden in onderling overleg ingezet en er is onderzocht hoe de WMO-verhuisindicatie verbeterd kan worden. De verbeteracties hiervoor zijn opgepakt. In samenwerking hebben gemeente, corporaties en zorgpartijen een visie en beleid ontwikkeld om langer thuis wonen mogelijk te maken. De corporaties doen hiertoe een geclusterd verzorgd wonen bod. Ook voor wat betreft de maatschappelijke zorg (uitstroom maatschappelijke opvang of GGZ) werken partijen volgens afspraak samen om geschikte en voldoende zelfstandige woonruimte beschikbaar te maken en begeleiding en voorzieningen op peil te brengen. Uitvoeringsproblemen worden tijdig opgemerkt en aangepakt. In Maastricht zijn de partijen er nog niet in geslaagd een (nieuw) WMO-convenant op te stellen, dat was wel afgesproken. De afspraken om in te zetten op de betaalbaarheid van zorg zijn nagekomen en de corporaties hebben volgens afspraak het voorzieningenniveau bij de wijkvisies in kaart gebracht.

In Eijsden-Margraten was de afspraak om het bestaande beleid voort te zetten om medisch aangepaste woningen aan woningzoekenden met een indicatie aan te bieden en uitvoering te geven aan de WMO. Maasvallei heeft volgens afspraak geparticipeerd in het onderzoek van de gemeente naar de gevolgen van extramuralisering.

Omdat de gemaakte afspraken zijn nagekomen, beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7.

Thema 3: Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

In Maastricht heeft Maasvallei in 2015 en 2016 de afspraken over de woonruimteverdeling gerealiseerd. Zo werden er voldoende woningen ingezet om de sociale veiligheid en leefbaarheid te verbeteren en werden ook voldoende woningen via het aanbodmodel verhuurd. In kwantitatieve zin overtreffen deze prestaties de afspraken. Er zou maximaal 10% van de vrijkomende woningen worden ingezet voor veiligheid en leefbaarheid. De

realisatie was 3% in 2015 en 4% in 2016. Minimaal 45% van de vrijkomende woningen zou via het aanbodmodel verhuurd worden. De realisatie is 63% in 2015 en 72% in 2016. Vanaf 2017 wordt in de prestatieafspraken gestuurd op de EU-toewijzingsnorm en passend toewijzen. Maasvallei heeft in alle jaren van de visitatieperiode voldaan aan de EU-toewijzingsnorm door 97-99% van de vrijgekomen woningen aan de doelgroep te verhuren. Ook de norm voor wat betreft passend toewijzen wordt door Maasvallei ruimschoots gehaald (97-98%).

De afspraken met de gemeente Eijsden-Margraten zijn nagekomen; de woningen werden volgens afspraak toegewezen en Maasvallei rapporteerde over de uitvoering van het passend toewijzen.

De afspraken werden geheel nagekomen en de feitelijke prestaties op dit thema evenaren of overtreffen de prestatieafspraken. In meer dan voldoende mate leeft Maasvallei de normen na. De visitatiecommissie kent daarom een pluspunt toe.

Thema 4: Veiligheid en leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De prestatieafspraken betreffen een diversiteit aan onderwerpen: veiligheid, participatie, bevordering van zelfredzaamheid en betrokkenheid. Maasvallei heeft samen met de Maastrichtse corporaties in 2015 € 1 miljoen extra geïnvesteerd in leefbaarheid, bovenop de dagelijkse inzet van sociaal beheer. Er zijn wijk- en complexschouwen geweest en verschillende projecten opgestart. Daarnaast zijn de Veilige Buurten Teams, buurtbemiddeling en aanpak van drugsproblematiek voortgezet. De jaren daarna zijn de inspanningen voortgezet met elk jaar een ander accent. Bijvoorbeeld doe-democratie en eigen-kracht in 2017.

Er zijn in 2017 drie multidisciplinaire werkgroepen opgezet die met belanghebbenden de acties en doelen voor de prestatieafspraken op het thema veiligheid hebben geformuleerd. Een pilot voor vroeg signalering van drugsproblematiek en inbraakwering is stopgezet. Wel is er in 2018 een werkgroep High Impact Crimes die zich onder andere richt op woninginbraken. In 2018 ligt verder de nadruk bij de samenwerking op het verbeteren bij de veilige buurten aanpak en tegengaan van overlast van studentenpanden. Maasvallei heeft een behoorlijke bijdrage geleverd op het gebied van veiligheid en leefbaarheid en heeft de gemaakte afspraken gerealiseerd. Er is een pilot stopgezet vanwege privacy en andere belemmerende factoren die buiten de invloed van de corporatie liggen.

De afspraken in Eijsden-Margraten betreffen vooral een signalerende en preventieve aanpak van leefbaarheidsproblemen. Samen met Servatius en Woonpunt is de preventieladder opgesteld om woongenot te bevorderen. Er deden zich geen leefbaarheidsissues voor. Maasvallei heeft de gemaakte afspraken gerealiseerd.

De commissie heeft bij het toekennen van twee pluspunten ook de volgende overwegingen meegenomen:

- Maasvallei heeft de gemaakte afspraken gerealiseerd
- Naast de prestatieafspraken neemt Maasvallei deel in het project Match waarin studenten vrijwilligerswerk in de wijk doen waar ze wonen, wat bijdraagt aan verbetering van de leefbaarheid in de wijk. En het draagt ook bij aan een beter imago van studentenhuysvesting in Maastricht
- De diversiteit aan onderwerpen waarbij het brede taakveld van leefbaarheid in ogenschouw wordt genomen
- De complexiteit van sociale veiligheidsvraagstukken waar duidelijk resultaat wordt geboekt en de creatieve wijze van handelen van Maasvallei om samen met andere partners een bijdrage te leveren aan veiligheid en leefbaarheid.

Thema 5: Duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Er zijn relatief weinig afspraken over duurzaamheid gemaakt. Over de verduurzaming van woningen maakte Maasvallei met de gemeente Maastricht afspraken over te besteden budgetten. Behalve in 2016 zijn deze afspraken gerealiseerd. De deelname aan een provinciaal zonnepanelenproject is stopgezet omdat dit te weinig voordeel bood voor de huurders.

In Eijsden-Margraten is de afspraak nagekomen om de nieuwbouw in Nieuw Poelveld zeer energiezuinig te maken.

De landelijke afspraak is dat het bezit van woningcorporaties eind 2021 gemiddeld label B heeft. Van het woningbezit van Maasvallei heeft ultimo 2018 ongeveer 60% een groen label (C of hoger). Label B of hoger is bij 23% aan de orde. Maasvallei voldoet met haar huidige woningbezit ruimschoots aan de doelstelling van het rijk met een gemiddelde energie index van 1,34 (terwijl 1,4 het doel is in 2021).

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken en landelijke doelstellingen, de visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Hoewel er geen prestatieafspraken over zijn gemaakt, levert Maasvallei ook een bijdrage aan toepassing van innovaties, zoals nul-op-de-meter woningen, cradle-to-cradle eengezinswoningen, mogelijk maken van aansluiting op een warmtenet en renovatie van monumentaal bezit (Hoeve Severen).

Thema 6: Vastgoed(ontwikkelingen)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De afspraken bij dit onderdeel behandelen de nieuwbouw, renovatie, sloop en verkoop van woningen door Maasvallei.

In Maastricht werden afspraken gemaakt in de periode 2015-2018 over de realisatie van 205 nieuwbouwwoningen. Alleen in 2015 en 2018 behaalde Maasvallei de gemaakt afspraken. In totaal zijn er in de visitatieperiode 142 nieuwbouwwoningen gerealiseerd.

De afspraken voor verkoop bedragen in totaal 62 woningen. In 2016 en 2017 worden de gemaakte afspraken nagenoeg gerealiseerd. In de visitatieperiode zijn in totaal 59 woningen verkocht.

Maasvallei zou in de periode 2015-2018 in totaal 191 woningen slopen. In 2016 en 2018 werd er zelfs meer woningen gesloopt dan de afspraak in dat jaar. In totaal zijn er in de visitatieperiode 180 woningen gesloopt. De renovatieopgave bedraagt 346 woningen in de periode 2015-2018. Alleen in 2016 heeft Maasvallei de afspraak gerealiseerd.

In Eijsden-Margraten kon de nieuwbouwafspraken uit 2015 niet in dat jaar gerealiseerd worden vanwege investeringsnormen en vertraging in de grondoverdracht. Het project is uiteindelijk wel gerealiseerd. In 2016 kwam Maasvallei de afspraak na om 14 nieuwe woningen te bouwen. In 2017 en 2018 zijn er geen specifieke nieuwbouwafspraken gemaakt. Voor wat betreft renovatie is het bezit in Eijsden-Margraten nog te jong, daarover werden geen afspraken gemaakt. Evenals er geen afspraken werden gemaakt over sloop en verkoop in deze gemeente.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de afspraken ten aanzien van vastgoed(ontwikkelingen) over

het geheel genomen (net) niet zijn gerealiseerd en beoordeelt dit onderdeel met een 5. Er worden zeer concrete doelen vastgesteld waarbij er geen speling is en door diverse redenen (Flora- en faunawet, vergunningen) de realisatie achterblijft. Echter door de wijze van monitoren en het proces van de prestatieafspraken wordt dit vaak niet gecorrigeerd in de afspraken voor het volgende jaar (zie ook paragraaf 3.3). Van belang was daarna dat door gemeentelijke besluitvorming plannen ook vertraagd werden, waardoor de geformuleerde ambities niet gehaald konden worden.

Thema 7: Huisvesten bijzondere doelgroepen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De afspraken in Maastricht om woningen beschikbaar te stellen voor het huisvesten van statushouders, zijn door Maasvallei nagekomen naar rato van het woningbezit dat zij heeft. Voor de uitstroom vanuit de maatschappelijke opvang en GGZ zijn afspraken gemaakt en die worden nagekomen. De samenwerking wordt de komende jaren volgens afspraak verder vormgegeven door ook bij betalingsachterstanden en financiële woonblokkades voor de bijzondere doelgroepen een maatwerk aanpak uit te werken. En door de aanpak van huisvesting voor 'zeer moeilijk plaatsbaren'. Maasvallei draagt bij aan deze samenwerking en komt de afspraken na.

In Eijsden-Margraten is de afspraak om bij tenminste 50% van de aangeboden woningen voorrang te verlenen aan bijzondere doelgroepen zoals statushouders. Deze afspraak is gerealiseerd waarbij de afgesproken aanbieding- en acceptatieprocedures zijn nageleefd. In 2017 plaatste Maasvallei tijdelijke woningen voor statushouders om nog beter op de woningvraag te kunnen inspelen. Gemeente en corporatie onderzoeken de mogelijkheden om meer tijdelijke en flexibele woningen te realiseren voor statushouders.

De afspraken werden geheel nagekomen en de feitelijke prestaties op dit thema evenaren dus de prestatieafspraken.

Er zijn in de visitatieperiode geen prestatieafspraken gemaakt over studenten- of jongerenhuisvesting. In de komende jaren gaat het huisvesten van studenten voor Maasvallei wel een belangrijk vraagstuk worden. De gemeente Maastricht, Universiteit Maastricht en corporaties werken samen aan een forse uitbreiding van het aantal betaalbare studentenwoningen.

3.6 Beoordeling van de ambities

3.6.1 Beschrijving van de ambities

De missie van Maasvallei luidt:

"Maasvallei biedt mensen met een bescheiden inkomen of in kwetsbare posities, goede en betaalbare huisvesting in aantrekkelijke woonmilieus".

"Maasvallei brengt wonen tot leven. Plezierig wonen gaat voor ons verder dan alleen het bieden van een passende woning. Wij willen zo veel mogelijk tegemoetkomen aan de wensen en behoeften van onze belanghebbenden. Wij kijken van buiten naar binnen om op die manier deze wensen en behoeften te kunnen vertalen naar de huisvestingsproducten en de dienstverlening die wij willen bieden".

In het ondernemingsplan 2017-2021 ("samen sociaal innoveren") zijn de ontwikkelingen vertaald naar opgaven en ambities voor de komende jaren. Het strategisch plan 2017-2021 vormt de verdere vertaling van de ambities naar concrete doelen en activiteiten.

Maasvallei heeft de volgende strategische doelen:

1. Wensen en voorkeuren van onze klanten kennen.
2. We willen op alle manieren goed contact met onze klant.
3. Woningen bieden waarin men kan leven.
4. Prachtig vastgoed, nu en in de toekomst.
5. Samen met onze partners meer bereiken.
6. Een verkenning rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
7. Het door ontwikkelen naar een lerende, zelforganiserende en dus competente organisatie.
8. Voldoen aan de minimale eisen van de wet en regelgeving met inachtnaam van Good Governance.
9. Financiële continuïteit.

Vanaf 2019 heeft Maasvallei hierin de volgende focus aangebracht volgens de Balanced Score Card-indeling: ultieme klantbeleving, voorzien in de woonbehoeften van nu en de toekomst, efficiënte organisatie en medewerkers met lerend en zelf-organiserend vermogen.

3.6.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Maasvallei met een 7.

Maasvallei heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties opgenomen in respectievelijk het ondernemingsplan 2014 - 2018 ("Onderweg naar de toekomst") en het ondernemingsplan 2017 - 2021 ("Samen sociaal innoveren"). De effecten van de herziene Woningwet zijn zichtbaar in de ontwikkeling van de ambities en doelstellingen van Maasvallei. Waar de nadruk eerst sterk lag op onder andere betaalbaarheid en kwaliteit, is de aandacht nu anders verdeeld waarbij nog steeds aandacht wordt besteed aan de rijksprioriteiten. Maasvallei heeft nu ambities geformuleerd op het gebied van de klant (kennen, contact, leefbaarheid, vastgoed), samenwerken (wonen, zorg, welzijn, expertise extern betrekken), organisatie (MVO, platte structuur, medewerkers), bestuur en toezicht (wet- en regelgeving) en financiën. Deze passen bij de opgaven in het werkgebied, de gemeenten Maastricht, Gulpen-Wittem, Eijsden-Margraten en Beek. Het aantal huishoudens met 65-plussers neemt in het werkgebied naar verwachting behoorlijk toe. Samenwerking met zorgorganisaties en het in standhouden van voorzieningen zijn belangrijke thema's voor Maasvallei. Aan de andere kant gaat Maasvallei in op de vraag van de gemeente Maastricht om meer studenten te huisvesten. De inzet op de klant en om diens vraag te leren kennen, is daarbij passend. Voor Eijsden-Margraten ligt de vraag vooral op het gebied van jongeren, middenhuur, maatwerk en 65-plussers. Maasvallei wil vooral aandacht schenken aan het woongenot van klanten en blijft zoeken naar innovatieve oplossingen zoals bijvoorbeeld concepten voor tijdelijke huisvesting van statushouders en levensloopbestendig wonen in de wijk.

Maasvallei heeft zichtbaar een strategie geformuleerd die aansluit bij de lokale opgave en landelijke ontwikkelingen. Daarmee voldoet Maasvallei aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het actualiseren van de ambities. Zo werd er in 2016 een nieuw ondernemingsplan gemaakt, nog voordat de looptijd van het oude plan (2018) was verstreken, toen uit een analyse van de externe (en interne) ontwikkelingen bleek dat een bijstelling nodig was. Ook het huidige

ondernemingsplan werd bijgesteld door meer focus aan te brengen in de ambities van Maasvallei; er werden duidelijkere keuzes gemaakt passend bij de actualiteit van Maasvallei.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De aandacht voor samenwerking bij Maasvallei. Niet alleen door in Ondernemingsplan en Jaarverslag daar uitgebreid bij stil te staan. Ook door het betrekken van diverse partijen bij het bod van Maasvallei aan de gemeente. En tot slot door de intensieve samenwerking met de andere twee corporaties in Maastricht.
- Het behalen/overtreffen van de duurzaamheidsdoelen van het rijk.

Verwonderpunten

- De wijze waarop met de vastgoedafspraken in de prestatieafspraken wordt omgegaan. Blijkbaar is het in de lokale context van belang om een afspraak te maken om bepaalde projecten en woningaantallen te realiseren/renoveren/verkopen en is het minder van belang om die afspraak in dat jaar te halen. Er is voldoende vertrouwen dat partijen alsnog de gemaakte afspraken realiseren, want deze worden in het volgende jaar vaak niet opnieuw opgenomen. De meeste concrete projecten zijn vastgelegd in een meerjaren package deal tussen de corporatie en gemeente Maastricht.

3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,9 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen, waarbij de prestatie voor 75% het oordeel bepalen en de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	Beoordeling prestaties	Beoordeling ambities
Thema 1: betaalbaarheid	7	
Thema 2: wonen en zorg	7	
Thema 3: woonruimteverdeling en beschikbaarstelling	7	
Thema 4: veiligheid en leefbaarheid	8	
Thema 5: Duurzaamheid	7	
Thema 6: Vastgoed(ontwikkelingen)	5	
Thema 7: Huisvesten bijzondere doelgroepen	7	
Oordeel	6,9	7
Gewogen oordeel	6,9	

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten. Dit laatste onderdeel is opgenomen in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

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

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Maasvallei is werkzaam in de gemeenten Maastricht, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem en Beek. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Maastricht

Maastricht is een stad en gemeente in het zuiden van Nederland. Het is de hoofdstad van de provincie Limburg en telt 121.773 inwoners. Het is hiermee de grootste gemeente van de provincie Limburg.

Het grootste gedeelte van het bezit van Maasvallei (3.622 woningen) bevindt zich in de gemeente Maastricht. Maasvallei heeft gedurende de hele visitatieperiode prestatieafspraken met de gemeente Maastricht.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw V. Heijnen, wethouder en mevrouw S. Mestrom beleidsmedewerker Wonen.

Gemeente Eijsden-Margraten

De gemeente Eijsden-Margraten is een gemeente in het zuiden van de provincie Limburg. De overwegend landelijk gelegen gemeente heeft per 1 januari 2019 een inwoneraantal van 25.654.

Maasvallei heeft 56 woningen in de gemeente Eijsden-Margraten. Gedurende de visitatieperiode zijn er alle jaren prestatieafspraken gemaakt.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer W. Dreessen, wethouder en de heer L. van den Boorn, beleidsmedewerker.

Collega-corporaties

Woonpunt - Woonpunt is een corporatie met bijna 19.000 woningen werkzaam in Zuid-Limburg.

Servatius Wonen & Vastgoed – Servatius is een Maastrichtse woningcorporatie met ongeveer 10.000 verhuureenheden in Maastricht en het Heuvelland.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Dubbeldam (Woonpunt) en mevrouw S. Cortenraad (Servatius).

Zorg- en welzijnsinstanties

LEVANTOgroep – De Levantogroep biedt ondersteuning op gebied van geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang in Zuid- en Midden-Limburg. Dat kan in de vorm van tijdelijke (crisis)opvang, begeleid wonen, ondersteuning thuis, cursussen en trainingen en/of begeleiding op gebied van werk en dagbesteding.

Radar – Radar ondersteunt kinderen en volwassenen met een (verstandelijke) beperking in de regio Zuid-Limburg. Radar huurt van Maasvallei.

Envida – Envida biedt hulp, verzorging en voorzieningen aan ouderen, zowel thuis als in hun zorgcentra. Envida is werkzaam in Maastricht en het Heuvelland.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer R. Fontijn van Levanto, de heer S. Braun van Radar en de heren J. Hügel en R. Ruijters van Envida.

Universiteit Maastricht

Gesproken is met de heer M. Evers, Hoofd studentenhuisvesting

Woonvallei

Woonvallei is de officiële huurdersvertegenwoordiging van Maasvallei zoals bedoeld in de Overlegwet. Dit houdt in dat Woonvallei alle huurders van Maasvallei vertegenwoordigt. Woonvallei heeft regelmatig overleg met de directie van Maasvallei.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw R. Jalhay.

Bewonersoverleg commissie (BOC)

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer N. Schroten, de heer W. Ramaekers en de heer R. Herben.

4.4 Belanghebbenden over Maasvallei

4.4.1 Typering van Maasvallei

Aan de belanghebbenden is gevraagd Maasvallei in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Maasvallei wordt door haar belanghebbenden getypeerd als open, meedenkend, samenwerkend, kwaliteit en sociaal.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Maasvallei

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,6

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de maatschappelijke prestaties van Maasvallei en beoordelen deze gemiddeld met een 7,6. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden over de prestaties van Maasvallei op het gebied van het huisvesten van bijzondere doelgroepen (7,9), waarbij vooral de tevredenheid over de huisvesting van jongeren erg groot is (8,0). Ook over de prestaties op het gebied van betaalbaarheid (7,7), wonen en zorg (7,7) en verduurzaming (7,8) zijn de belanghebbenden bovengemiddeld tevreden.

De belanghebbenden zijn iets minder tevreden over de prestaties op het gebied van veiligheid en leefbaarheid (7,4) en woonruimteverdeling en beschikbaarstelling (7,5), hoewel de gemiddelde cijfers op deze categorieën ook nog steeds keurig zijn. Het minst tevreden zijn de belanghebbenden over de prestaties op het thema vastgoed(ontwikkeling), hiervoor wordt gemiddeld een 6,9 gegeven.

Als we kijken naar de verschillende categorieën belanghebbenden, zien we dat zowel de huurders, bestaande uit zowel de officiële huurdersvertegenwoordiging in de vorm van Woonvallei, als diverse personen uit bewonersoverleg commissies en de overige belanghebbenden, bestaande uit o.a. collega corporaties en zorg- en welzijnsinstanties, de maatschappelijke prestaties gemiddeld beoordelen met een 7,5. De gemeenten Maastricht en Eijsden-Margraten beoordelen de maatschappelijke prestaties van Maasvallei met een 7,8 gemiddeld.

Thema 1: Betaalbaarheid (7,7)

De belanghebbenden beoordelen het thema betaalbaarheid met een 7,7 als gemiddeld cijfer. Hierbij zijn de overige belanghebbenden het meest tevreden, zij geven gemiddeld een 8,0. De huurders en de gemeenten geven allebei gemiddeld een 7,5 voor hun tevredenheid over de prestaties van Maasvallei op het gebied van betaalbaarheid. De belanghebbenden geven zowel in de gesprekken met de visitatiecommissie als in de digitale enquête die is uitgezet onder de belanghebbenden, aan dat zij tevreden zijn over de betaalbaarheid van de woningen van Maasvallei. Er is een goed evenwicht tussen de kwaliteit en de betaalbaarheid.

Thema 2: Wonen en Zorg (7,7)

Het thema wonen en zorg wordt door de belanghebbenden eveneens beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 7,7. Op dit thema zijn de gemeenten het meest tevreden, zij geven een 8,0 gemiddeld. Deze score is gebaseerd op de beoordeling van enkel de gemeente Maastricht. De gemeente Eijsden-Margraten heeft dit thema niet kunnen beoordelen om Maasvallei geen zorgvastgoed heeft in deze gemeente. De gemeente Maastricht is tevreden over de inspanningen van Maasvallei op dit thema en hoopt dat dit in de toekomst verder uitgebreid kan worden. De huurders en overige belanghebbenden geven allebei gemiddeld een 7,5 voor het thema wonen en zorg. Ook zij geven unaniem aan dat ze tevreden zijn over de inspanningen van Maasvallei, ze zien de betrokkenheid bij de corporatie en dat zij doen wat mogelijk is om zo goed mogelijk te presenteren op het gebied van wonen en zorg. De zorgpartijen geven wel aan dat zij het prettig zouden vinden als er bij problemen, zoals betaalachterstanden, eerder aan de bel wordt getrokken. Op die manier kunnen zij sneller ingrijpen en worden de problemen van de betreffende persoon niet van kwaad tot erger.

Thema 3: Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling (7,5)

De belanghebbenden beoordelen het thema woonruimteverdeling en beschikbaarstelling met een 7,5 gemiddeld. Hierbij zijn de overige belanghebbenden het meest tevreden, zij geven gemiddeld een 8,0. Zij geven o.a. aan erg tevreden te zijn over de werkwijze voor de studentenhuisvesting via Maastricht Housing. Dit werkt erg goed en eventuele klachten, die zelden voorkomen, worden snel en correct opgelost. De gemeenten geven gemiddeld een 7,5, waarbij de gemeente Maastricht met een 8,0 gemiddeld genomen wat hoger scoort dan de gemeente Eijsden-Margraten die gemiddeld een 7,0 geeft. Beide geven echter aan tevreden te zijn over de prestaties van Maasvallei. Zo blijkt Maasvallei altijd bereid om medewerking te verlenen aan de huisvesting van bepaalde doelgroepen en

daar ook creatieve oplossingen voor te zoeken (zoals het ombouwen van scholen en monumentale panden). Het bezit in Eijsden-Margraten is echter beperkt, waardoor Maasvallei daar verhoudingsgewijs wat minder kan betekenen dan in de gemeente Maastricht. De huurders geven voor het thema woonruimteverdeling en beschikbaarstelling een 7,0 als gemiddeld cijfer. Hoewel zij ook tevreden zijn, zouden zij het fijn vinden als er meer rekening werd gehouden met het plaatsen van doelgroepen, zodat er wat meer spreiding ontstaat en er niet te veel kwetsbare doelgroepen bij elkaar worden gehuisvest.

Thema 4: Veiligheid en leefbaarheid (7,4)

Het thema veiligheid en leefbaarheid wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,4 als gemiddeld cijfer. Op dit thema scoren de gemeenten het hoogst, namelijk een 8,0 gemiddeld, dit cijfer wordt door beide gemeenten gegeven. De overige belanghebbenden geven gemiddeld een 7,3 voor de prestaties van Maasvallei op het gebied van veiligheid en leefbaarheid, waarbij de huurders gemiddeld een 7,0 geven. Zoals de overige belanghebbenden als de huurders geven aan dat de inzet op leefbaarheid nog in de opstartfase zit. Verder scheelt het dat Maasvallei eigenlijk geen bezit heeft in probleem wijken.

Thema 5: Duurzaamheid (7,8)

De prestaties van Maasvallei op het thema duurzaamheid worden door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,6 gemiddeld. Hierbij zijn de gemeenten wederom het meest tevreden over de prestaties van Maasvallei, zij geven een 8,0 gemiddeld. Iets minder hoog scoren de overige belanghebbenden, zij geven een 7,8 gemiddeld. De huurders scoren met een 7,5 het laagst op het thema duurzaamheid. Zij geven aan dat de wil er wel is bij Maasvallei, maar dat het realiseren van aanpassingen op het gebied van duurzaamheid achterblijft. Wel zien zij dat in het geval van nieuwbouw, er rekening wordt gehouden met de duurzaamheid van de woningen.

Thema 6: Vastgoed(ontwikkelingen) (6,9)

De prestaties op het thema vastgoed(ontwikkelingen) worden door de belanghebbenden gemiddeld het laagst beoordeeld, namelijk met een 6,9. Hierbij geven de gemeenten met een 7,5 gemiddeld het hoogste cijfer. De gemeente Maastricht scoort met een 8,0 hoger dan de gemeente Eijsden-Margraten die een 7,0 geeft. De huurders geven gemiddeld een 7,0 voor de prestaties van Maasvallei op dit thema. De huurders geven aan dat zij zien dat Maasvallei beperkt wordt door de voorschriften van de gemeenten en provincie, maar dat de wil bij Maasvallei er wel is. De overige belanghebbenden zijn het minst tevreden, zij geven een 6,2 gemiddeld. Deze lagere score komt voornamelijk vanwege het achterblijven van de ontwikkeling van studentenhuisvesting. Er moeten voor 2023, 3.000 extra plekken gerealiseerd worden voor studenten. Hoewel Maasvallei hier niet alleen verantwoordelijk voor is, is Maasvallei van de drie corporaties in Maastricht, wel de partij die zich de komende jaren voornamelijk richt op studenten.

Thema 7: Huisvesten van bijzondere doelgroepen (7,9)

Het thema huisvesten van bijzondere doelgroepen wordt door de belanghebbenden gemiddeld genomen het hoogst beoordeeld, namelijk met een 7,9. Hierbij liggen de beoordeling van de verschillende categorieën belanghebbenden niet ver uit elkaar, de gemeenten geven namelijk gemiddeld een 7,8, de overige belanghebbenden een 7,9 en de huurders een 8,0.

In de digitale enquête is onderscheid gemaakt tussen de huisvesting van urgente doelgroepen en de huisvesting van jongeren. Op deze beide sub-thema's zien we ook geen grote verschillen in de gemiddelde scores, zo beoordelen de belanghebbenden het huisvesten van urgente doelgroepen gemiddeld met een 7,8, waarbij wordt aangegeven dat het gewaardeerd wordt dat ook Maasvallei actief de samenwerking zoekt bij het huisvesten van

urgente doelgroepen, zodat dit in de gemeenten geen problemen geeft. Maasvallei is altijd bereid om de helpende hand te bieden.

De huisvesting van jongeren wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 8,0 gemiddeld. Op het gebied van de huisvesting van jongeren/studenten is Maasvallei de kartrekker in Maastricht. Ze huisvesten dan ook een relatief groot aandeel studenten en doen dit goed.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,2

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie met Maasvallei, zij beoordelen Maasvallei op dit gebied dan ook met een 8,2 gemiddeld. Hierbij geven de huurders gemiddeld een 8,5, de gemeenten een 8,0 en de overige belanghebbenden een 8,2. Maasvallei wordt getypeerd als een open en transparante organisatie met korte lijnen. Door de platte organisatie kunnen er snel beslissingen genomen worden en hoeven belanghebbenden zelden lang te wachten voor zij een reactie krijgen. Als verbeterpunt geven zowel Woonvallei als de gesproken vertegenwoordigers van de bewonersoverleg commissies aan dat naar de huurders toe vaker feedback gegeven mag worden over de stand van zaken wanneer er vragen worden gesteld of klachten worden ingediend. Nu moeten mensen soms erg lang wachten voordat zij een reactie krijgen.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,1

De belanghebbenden zijn tevreden over de mate van invloed die zij hebben op het beleid van Maasvallei, zij beoordelen dit onderdeel met een 7,1 gemiddeld. Hierbij zijn de gemeenten met een 6,5 het minst tevreden, zij zouden graag wat meer inzicht willen krijgen in hetgeen er nodig is voor Maasvallei om te voldoen aan de vragen van de gemeente. De huurders zijn met een 7,0 gemiddeld meer tevreden, net als de overige belanghebbenden die gemiddeld een 7,7 geven. Zij noemen Maasvallei een prettige en betrouwbare samenwerkingspartner die proactief afstemt en feedback kan ontvangen.

4.4.3 Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Maasvallei beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door Woonvallei, de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet. De huurdersvertegenwoordiging is tijdens de gesprekken en in de digitale enquête vertegenwoordigd door de voorzitter.

In de tweede kolom staat de cijfermatige beoordeling weergegeven van diverse leden van de bewonersoverleg commissie.

Prestatievelden		Woonvallei	Bewonersoverleg commissie (BOC)	Gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=1</i>	<i>N=3</i>	<i>N=4</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbaarheid	7,0	8,0	7,5
	Thema 2: Wonen en zorg	7,0	8,0	7,5
	Thema 3: Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling	6,0	8,0	7,0
	Thema 4: Veiligheid en leefbaarheid	6,0	8,0	7,0
	Thema 5: Verduurzaming	7,0	8,0	7,5
	Thema 6: Vastgoed(ontwikkeling)	7,0		7,0
	Thema 7: Huisvesten bijzondere doelgroepen	8,0	8,0	8,0
	Gemiddelde	7,0	8,0	7,5
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	9,0	8,5
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	7,0	7,0

In de tweede tabel is de cijfermatige beoordeling weergegeven van de gemeenten Maastricht en Eijsden-Margraten.

Prestatievelden		Gemeente Maastricht	Gemeente Eijsden-Margraten	Gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=2</i>	<i>N=2</i>	<i>N=4</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbaarheid	7,0	8,0	7,5
	Thema 2: Wonen en zorg	8,0	-	8,0
	Thema 3: Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling	8,0	7,0	7,5
	Thema 4: Veiligheid en leefbaarheid	8,0	8,0	8,0
	Thema 5: Verduurzaming	8,0	8,0	8,0
	Thema 6: Vastgoed(ontwikkeling)	8,0	7,0	7,5
	Thema 7: Huisvesten bijzondere doelgroepen	7,5	8,0	7,8
	Gemiddelde	7,8	7,7	7,8
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,0	9,0	8,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	6,0	6,5

In de derde tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega-corporaties en overige belanghebbenden.

Prestatievelden		Zorg- en welzijn	Collega corporaties	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Aantal respondenten	N=4	N=3	N=1	N=8
	Thema 1: Betaalbaarheid	8,0	7,0	9,0	8,0
	Thema 2: Wonen en zorg	8,0	7,0		7,5
	Thema 3: Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling	8,0	7,0	9,0	8,0
	Thema 4: Veiligheid en leefbaarheid	7,5	6,5	8,0	7,3
	Thema 5: Verduurzaming	8,0	7,5		7,8
	Thema 6: Vastgoed(ontwikkeling)	7,0	7,5	4,0	6,2
	Thema 7: Huisvesten bijzondere doelgroepen	8,0	7,8	8,0	7,9
	Gemiddelde	7,8	7,2	7,6	7,5
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	7,5	9,0	8,2
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8,0	7,0	8,0	7,7

In de onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de drie categorieën belanghebbenden weergegeven.

Prestatievelden		Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Aantal respondenten	N=4	N=4	N=8	N=16
	Thema 1: Betaalbaarheid	7,5	7,5	8,0	7,7
	Thema 2: Wonen en zorg	7,5	8,0	7,5	7,7
	Thema 3: Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling	7,0	7,5	8,0	7,5
	Thema 4: Veiligheid en leefbaarheid	7,0	8,0	7,3	7,4
	Thema 5: Verduurzaming	7,5	8,0	7,8	7,8
	Thema 6: Vastgoed(ontwikkeling)	7,0	7,5	6,2	6,9
	Thema 7: Huisvesten bijzondere doelgroepen	8,0	7,8	7,9	7,9
	Gemiddelde	7,5	7,8	7,5	7,6
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,5	8,0	8,2	8,2
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	6,5	7,7	7,1

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Maasvallei. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeente

- Voordat de meerjarenbegroting wordt gemaakt, eerder terugkoppeling maken naar de gemeente.

- Aangeven wat ervoor nodig is om hetgeen wat door de gemeente wordt gevraagd (bijvoorbeeld aanvullende studentenhuisvesting), te realiseren (verkoop/verhoging huur/e.d.).

Huurders

- Beter luisteren en reageren op vragen van bewoners.
- Empathie voor de klanten opbrengen.
- Snellere oplossingen voor de klachten.
- Meer controle uitvoeren op ingehuurde bedrijven die klachten e.d. op behoren te lossen.

Overige belanghebbenden

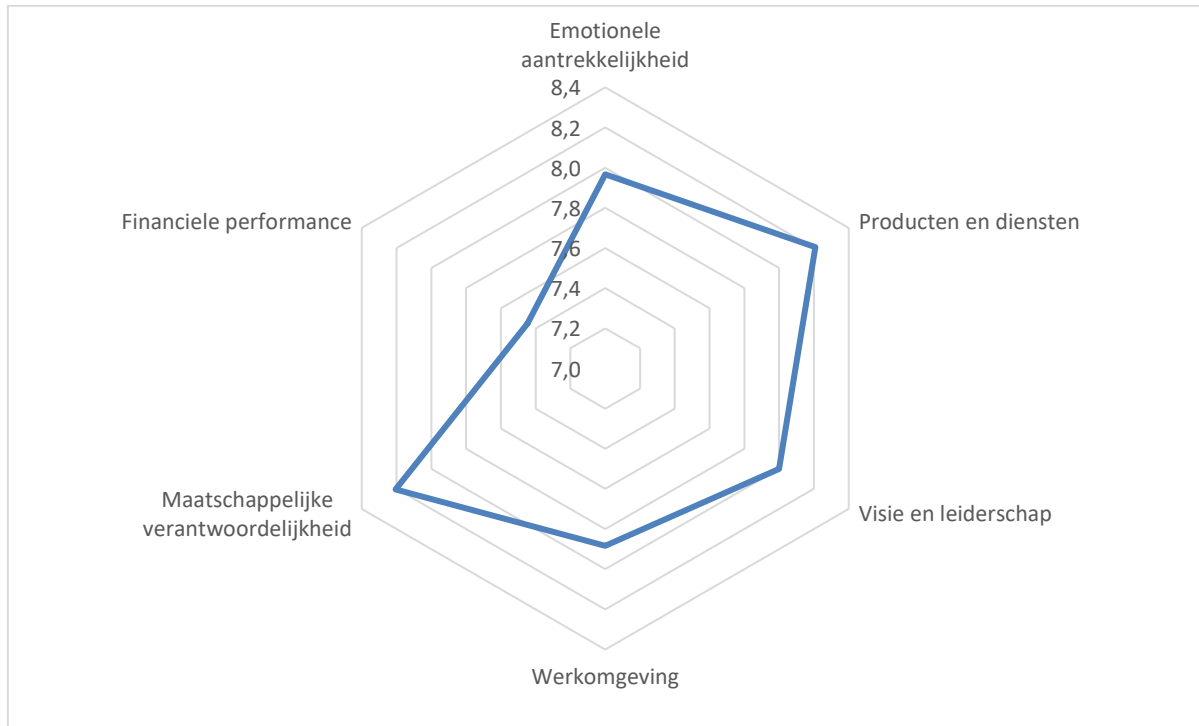
- Meer studentenhuisvesting realiseren.
- Meerjarenstrategie delen.

4.5 De reputatie van Maasvallei

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

Maasvallei scoort een 8,0 voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoger dan gemiddeld scoort Maasvallei op de dimensies maatschappelijke verantwoordelijkheid (8,2) en producten en diensten (8,2). Lager dan gemiddeld scoort de dimensie financiële performance (7,4). Deze lagere score is vooral te wijten aan de lagere score (6,8) op het element 'financiën op orde'. De commissie vraagt zich af of Maasvallei hier beter kan communiceren op wat bereikt is of dat wellicht het algemene beeld over de Maastrichtse corporaties hier een rol speelt. De belanghebbenden geven aan zich weleens af te vragen of Maasvallei financieel wel sterk genoeg is om alle projecten te realiseren. Ook de dimensie werkomgeving scoort net iets lager dan gemiddeld (7,9). Ook dit laatste is opmerkelijk: de commissie had een hogere beoordeling verwacht of wordt door belanghebbenden ergens anders op geduid? In de gesprekken van de commissie met diverse belanghebbenden wordt juist de verplating van de organisatie weer vaak genoemd (zie ook de bewonderpunten hierna).

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



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

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Maasvallei heeft een goede reputatie bij haar belanghebbenden.
- De tevredenheid van de belanghebbenden over de maatschappelijke prestaties van Maasvallei.
- De waardering die de belanghebbenden meerdere malen hebben uitgesproken over het functioneren van de platte organisatie.

5 Presteren naar vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. In de aanloop was er de Parlementaire Enquête Woningcorporaties. Daaraan voorafgaand was het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) al aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting en vanaf medio 2015, de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de vaststelling van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding Daeb en niet-Daeb en waardering van het vastgoed). De Governance Code werd in 2015 vernieuwd en aangescherpt. De Verhuurderheffing werd ingevoerd en er werden fiscale maatregelen ingevoerd, die de sector hard raakten in hun kasstromen. Tenslotte werden de toewijzingsregels aangescherpt met het stellen van strikte inkomens- en toewijzingscriteria en werd de druk op de sector opgevoerd op het gebied van de verduurzaming. De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door forse heffingen en een toename van de gelddruk voor de gehele sector.

Uit de oordeelsbrieven van de Aw kwamen gedurende de visitatieperiode geen bijzonderheden naar voren: er was geen aanleiding tot zwaarwegende opmerkingen, toezichtafspraken en/of interventies. Het WSW daarentegen stelde in haar risicobeoordeling van 2015, dat Maasvallei de komende jaren nog “in het teken blijft staan van herstel en het professionaliseren van de organisatie”. Het WSW gaf aan dat Maasvallei niet voldeed aan de ICR-norm. Ook was er nog geen formeel en geïntegreerd risicomanagement systeem. Begin 2017 miste het WSW nog een duidelijke visie en samenhang tussen de portefeuillestrategie, het strategisch voorraadbeleid, het onderhoudsbeleid en de onderbouwing van de onderhoudsuitgaven. Het risicomanagement kwam nog niet goed van de grond, maar Maasvallei heeft zich aangesloten bij de Stekademy (een samenwerkingsverband tussen en van corporaties tot vergroting van kennis) om dit op te pakken. In 2018 en 2019 werd door het WSW geconstateerd dat Maasvallei op de goede weg was, dat het risicoprofiel gemiddeld blijft en dat het vertrouwen in de borgbaarheid positief blijft.

Uit de accountantsverslagen komen geen extra bijzonderheden naar voren: de interne beheersing van de bedrijfsprocessen is op orde.

5.3 Basisinformatie

De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van de Aw en het WSW. De normen zijn overigens (nog) niet vastgesteld op de actuele uitgangspunten, hetgeen de beoordeling compliceert. Uit een sectoranalyse van de Aw en het WSW komt naar voren dat de gemiddelde beleidswaarde voor de sector 5% hoger ligt dan de bedrijfswaarde. Uit het accountantsverslag 2018 volgt een beleidswaarde van € 277 miljoen uit de marktwaarde van € 467 miljoen, welke gecorrigeerd is met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer van in totaal ongeveer € 190 miljoen. Daarmede is de beleidswaarde bijna 60% van de marktwaarde. De bedrijfswaarde 2017 is met € 219 miljoen bijna 80% van de beleidswaarde.

In onderstaande tabel zijn de financiële ratio's gebaseerd op de bedrijfs- en marktwaarde in 2015, in 2016 en 2017 op de bedrijfs- en marktwaarde, in 2018 op de beleidswaarde. Toegevoegd is de zogenaamde buffer: het verschil van de solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid. Voor het totale risico in de buffer is 19% gehanteerd (CIP'15).

Prestatievelden	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	31/54%	33/58%	33,5/62%	39%
Buffer (norm >0) in %	12%	14%	14%	20%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,9	2,1	2,2	1,6
Loan to value (norm WSW < 75) in %	68%	67%	66%	60%

Bron: Oordeelsbrief 2016, CIP-2015, Jaarverslagen Maasvallei en brieven accountant

De visitatiecommissie constateert dat de financiële ratio's redelijk sterk zijn. De trend is verder versterkend, met een dip in de ICR in 2018 vanwege hogere onderhouds- en belastinguitgaven. De buffer indiceert enige vermogensovermaat. Maasvallei hanteert een portefeuillestrategie uit 2016, met de focus op nieuwbouw. De verkoop van sociale woningen heeft een tweeledig doel: enerzijds financiering van de nieuwbouw en anderzijds starters in staat te stellen een woning te kopen. Aan de professionalisering van het risicomanagement wordt door Maasvallei stap voor stap gewerkt en een verdere professionalisering bereikt.

De Aedes Benchmark levert voor de bedrijfslasten per gewogen verhuureenheid (vhe) een C in 2015, 2016 en in 2017. De Aedes Benchmark Duurzaamheid 2018 levert voor het verslagjaar 2017 een score B op, met een EI=1,65 rond het gemiddelde van de referentiegroep.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weergegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge en dient dus met enige voorzichtigheid in combinatie met de vermogensbuffer te worden gezien. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

Maasvallei voornemens in dPi/IBW			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Gemiddelde huurverhoging
2017-2021	351 vhe	€ 3,5 mln.	2,0 %
2018-2022	328 vhe	€ 7,0 mln.	2,42 %

Uit de voornemens in de dPi's komt naar voren dat Maasvallei met haar bijna 4.000 vhe's voornemens is grote investeringen in de nieuwbouw te realiseren, met een verdubbeling van de duurzaamheid en de gemiddelde, te realiseren huurverhoging te verhogen.

IBW Maasvallei in miljoenen €, gemeenten Maastricht, Gulpen-Wittern, Eijsden-Margraten en Beek			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 0	€ 0	€ 0
2018-2022	€ 6,9	€ 6,1	€ 0,32

Uit de IBW-tabel komt naar voren dat de extra investeringscapaciteit wat toeneemt.

5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Maasvallei verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Maasvallei aan het ijkpunt voor een 6.

Het Ondernemingsplan 2014/2018 “Onderweg naar de toekomst” bevat een heroverweging van de ambities in een sterk veranderende omgeving. De focus ligt op het kunnen bieden van woongenot en op realisering van de duurzaamheid. Ambities in de nieuwbouw worden daarvoor beperkt. “Om scherp aan de wind te kunnen varen, wordt beschikt over een goed financieel sturingskader en het verlagen van de organisatiekosten”, aldus het Ondernemingsplan. Het Ondernemingsplan omvat een groot aantal doelen in algemene termen en niet-smart geformuleerd. In het hoofdstuk Bedrijfsvoering wordt gerefereerd aan een zakelijke bedrijfscultuur, het continu verbeteren, een financieel sturingskader en het kunnen voldoen aan de financiële criteria en normen. Begin 2018 is het Ondernemingsplan en Strategie 2017/2021 “Samen sociaal innoveren” vastgesteld. Dit is in nauwe samenspraak met medewerkers, ondernemingsraad, huurdersvereniging, zorg- en welzijnsinstellingen, toezichthouders, gemeente en branchepartijen tot stand gekomen. Hiermee wordt een nieuwe cyclus opgestart. Binnen een 4-jaarscyclus vormt de meerjarenplanning de vertaling naar “het tactische niveau” met een totaaloverzicht van de aandachtsgebieden en kernprocessen voor de komende jaren. De concretisering zal plaatsvinden in de jaarlijks op te stellen meerjarenbegroting en jaarplannen.

Het Portefeuilleplan 2016/2026 gaat in op de woningvoorraad, waarvan 97% in de gemeente Maastricht, en een marktanalyse. De wensportefeuille wordt beknopt aangeduid, de transformatieopgave beperkt zich tot Maastricht. De herstructureringsopgave is uitgewerkt in het strategisch voorraadbeleid. Verkoop van sociale woningen heeft een tweeledig doel: financiering van de nieuwbouw en daarnaast starters in staat te stellen “een goed onderhouden woning” te kopen. De nieuwbouwopgave is 436 woningen. Duplexwoningen en portiekflats worden gesloopt.

.

Ultimo 2015 is een kader opgesteld voor de verdere aanpak van het risicomanagement in 2016. In 2017 is in samenwerking met de Stekademy een risicoraamwerk ontwikkeld. Het gehele personeel is daarbij meegenomen. Bij het doorlopen van de PDCA-cyclus is in 2018 meer de focus gelegd op de strategische speerpunten voor de komende jaren. Uit het duurzaamheidsbeleid 2019/2025 komt naar voren dat het CO2-neutraal in 2050 financieel niet haalbaar is. Nu is sprake van een gemiddeld B-label in 2021 en een EI=1,25. Ultimo 2015 heeft 30% van de voorraad een label B of hoger.

Maasvallei doet wat ze geacht wordt te doen. Daarmee wordt voldaan aan het ijkpunt. De commissie heeft een pluspunt toegekend op basis van de uitwerking van de organisatiestructuur en daarbij horende cultuur op basis van de Balanced Score Card en het verstevigen van het risicobewustzijn, welke alle drie bijdragen aan een heldere inzet van het vermogen op maatschappelijke vraagstukken. De commissie heeft waardering voor het opstellen van een prognose met verschillende toekomstscenario's en de wijze waarop dit in de organisatie is neergelegd. Daarnaast heeft de commissie grote waardering voor de wijze waarop de Balanced score card in de bedrijfsvoering is geïntegreerd en waarbij organisatiestructuur en organisatieprocessen zijn aangepast. Ondanks de transitie in de organisatie (en dat was en is geen kleine opgave), heeft Maasvallei haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke taken goed uitgevoerd. Niet alleen de belanghebbenden constateerden dat met tevredenheid, dat gold ook voor de commissie.

5.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De wijze waarop vanuit de Balanced Score Card methodiek de brede maatschappelijke opgave wordt vertaald naar organisatiestructuur en processen en het enthousiasme waarmee medewerkers van Maasvallei dit oppakken. Dat levert een snel acterende organisatie op die waardering krijgt van haar belanghebbenden voor de wijze waarop geïnvesteerd kan worden en het vermogen wordt ingezet.
- Het zelfbewustzijn waarmee verantwoordelijkheid wordt genomen en verantwoording wordt afgelegd.
-

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Maasvallei heeft een platte organisatie; een horizontaal proces gedreven structuur waar de klant centraal staat en medewerkers ruimte hebben binnen gestelde kaders en beperkte hiërarchie. Men legt verantwoording af over deze mandaten in de Balanced Score Card (BSC).

Maasvallei heeft één leidinggevende; de directeur-bestuurder. Officieel is dit de enige beslissingsbevoegde persoon binnen de organisatie. De betrokkenheid bij een besluit kan op strategisch, tactisch en/of operationeel niveau plaatsvinden. Het probleem is leidend bij wat, door wie en hoe besluitvorming georganiseerd wordt. De squads en chapters geven hier invulling aan. Een squad is een zelf organiserend team tot ongeveer 9 personen die van begin tot eindverantwoordelijk zijn voor een proces of project. Maasvallei heeft 11 squads voor onder andere verhuurproces, reparatieproces en strategische processen. Een squad is multidisciplinair samengesteld vanuit diverse expertises, competenties en achtergronden. Chapters zijn groepen van gelijke discipline. In chapters vindt kennisoverdracht plaats en wordt afgestemd hoe zaken worden aangepakt en door wie. Maasvallei heeft 5 chapters: financiële experts, vastgoedbeheerders, projectleiders, consultants en opzichters. Naast deze structuur maakt Maasvallei één keer per drie maanden in een Multi Disciplinair Overleg (MDO) diverse cultuur gerelateerde thema's bespreekbaar waarin alle medewerkers, steeds in wisselende samenstelling, samenkomen.

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het functioneren en presteren van de organisatie en legt daarover intern verantwoording af aan de raad van commissarissen. De interne beheersing zorgt ervoor dat de organisatie Maasvallei 'in control' is en voert de interne financiële- en controlfunctie uit en staat in direct contact met de raad van commissarissen en directie. Intern toezicht in een platte organisatie is gestoeld op aandacht en toegankelijkheid. De raad van commissarissen is de spiegel/ sparringpartner voor de directeur-bestuurder en geeft gevraagd en ongevraagd advies.

6.3 Relevante ontwikkelingen

Op het gebied van governance zijn er in de visitatieperiode belangrijke ontwikkelingen geweest bij Maasvallei. Na een periode van 10 jaar werd er per 1 oktober 2018 een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld die de organisatiefilosofie moest onderschrijven en verder willen brengen. Ten opzichte van het begin van de visitatieperiode (2015) was de laatste jaren al gewerkt aan een nieuwe inrichting en besturing van Maasvallei. De corporatie leerde onder andere uit een SWOT-analyse dat de ondernemingsdoelstellingen beter moesten worden

vertaald in een strategische denkrichting, die voor de hele organisatie duidelijk herkenbaar is. Daaraan is gewerkt bij het nieuwe Ondernemingsplan en de planning & control cyclus.

Tegelijk met het vervangen van de directeur-bestuurder kwam de raad van commissarissen in de situatie dat er van de zomer 2017 tot en met de zomer 2018 4 nieuwe leden zijn geworven (volgens het rooster van aftreden), waarbij tevens ook de voorzitter van de raad is gewisseld.

6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

6.4.1 Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Maasvallei heeft een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

In de eerste jaren van de visitatieperiode was het ondernemingsplan 2014-2018 van kracht, getiteld "Onderweg naar de toekomst". Door de wijzigingen in de sector (onder meer Woningwet 2015) en de verandering van de organisatie werd in 2016 een nieuw ondernemingsplan opgesteld voor de periode 2017-2021: "Samen sociaal innoveren". De corporatie laat hiermee zien haar visie mede te baseren op relevante ontwikkelingen die van betekenis zijn voor de positie van Maasvallei in Maastricht. Ook zijn de sterktes en zwaktes van de organisatie en de mogelijkheden tot samenwerking met andere corporaties in kaart gebracht. Het ondernemingsplan is besproken met de medewerkers in de organisatie en de raad van commissarissen. In persoonlijke gesprekken is het ondernemingsplan ook met externe belanghebbenden besproken om op die manier meer inhoudelijke input te kunnen ophalen en rekening te houden met wensen en behoeften van onder andere collega-corporaties, directeuren van zorg- en welzijnsinstellingen en andere partners uit het maatschappelijk middenveld. Het ondernemingsplan is ook de onderlegger voor het bod aan de gemeente.

Beide ondernemingsplannen werden vertaald in meerjaren (interne) strategie, een meerjarenbegroting en in concrete acties en doelen in jaarplannen. Bij het laatste ondernemingsplan werd gebruik gemaakt van de indeling van de Balanced ScoreCard (BSC). Het maakte voor Maasvallei een betere koppeling mogelijk tussen strategische en operationele doelen, acties en tijdsplanning. Als gevolg hiervan werd ook de koppeling tussen diverse strategische documenten verbeterd (ondernemingsplan, strategisch plan, meerjarenplan en jaarplan, meerjarenbegroting en jaarrekening) en in een "documentencyclus" van Maasvallei weergegeven. Daarnaast is er beleid ontwikkeld op diverse velden zoals huurbeleid, duurzaamheidsbeleid, toewijzingsbeleid, asbestbeleid en privacybeleid. Inmiddels zijn er ook een wensportefeuille en een transformatieopgave bepaald in het portefeuilleplan. De vertaling naar assetmanagement en een strategie per complex/wijk wil Maasvallei nog verder gaan maken.

Het ondernemingsplan bevat strategische doelen die op zichzelf nog niet SMART geformuleerd zijn. Vertaling van die strategische doelen vindt plaats in de (interne) meerjarenstrategie door per doel resultaten en kritieke prestatie-indicatoren te benoemen. In de jaarplannen worden vervolgens de speerpunten en strategische doelen uitgewerkt in acties die traceerbaar zijn naar operationele activiteiten per procesgroep en naar financiële randvoorwaarden. Door middel van volkshuisvestelijke en financiële kwartaalrapportages met daarin een dashboard met een duidelijke indicatie van de prestatie, norm en trend, is een beeld te vormen van de prestaties.

De realisatie van de doelen uit het ondernemingsplan is echter niet direct goed en integraal te monitoren omdat er andere indelingen worden gekozen in de kwartaalrapportages dan in de jaarplannen en het ondernemingsplan. Een tweede kanttekening is dat Maasvallei in de visitatieperiode goed is gebleken in het maken van (ambitieuze) plannen met in de meest recente versie van het ondernemingsplan, 9 strategische doelen. De systematische periodieke monitoring van deze doelen liet te wensen over op een vergelijkbare manier als bij de monitoring van de prestatieafspraken (zie ook de opmerkingen die zijn gemaakt in paragraaf 3.3); met name het tijdsaspect was van ondergeschikt belang. Daarnaast werden de doelen ook niet allemaal even leidend gevonden in de organisatie. Gaandeweg de visitatieperiode is de strategie aangepast en is er een focus aangebracht in de vorm van 4 strategische speerpunten volgens de indeling van de BSC (ultieme klantbeleving, voorzien in de woonbehoeften van nu en de toekomst, efficiënte organisatie en medewerkers met lerend en zelf-organiserend vermogen) met daaronder 12 kritieke succesfactoren en een aantal prestatie-indicatoren. In 2019 heeft Maasvallei een nieuw format voor een integrale kwartaalrapportage ontwikkeld die monitoring van deze speerpunten duidelijk mogelijk maakt (zie paragraaf 6.4.2).

De visitatiecommissie geeft een pluspunt voor onder andere de verantwoording van de lange termijnvisie en de actieve wijze waarop deze wordt geactualiseerd:

- Focus die is aangebracht door prioriteiten te stellen in de strategie van de corporatie.
- Samenwerking gerealiseerd met Maastrichtse corporaties op diverse thema's om op de langere termijn een beter maatschappelijk resultaat te verkrijgen dan de drie corporaties individueel.
- Gebruik van een eigentijdse systematiek voor strategievorming en organisatiebesturing (BSC en procesgerichte werkwijze).
- Ondernemingsplan expliciet gekoppeld aan leren en ontwikkelen van medewerkers wat ook nodig is om ambities te kunnen realiseren.
- In het Ondernemingsplan komt ook naar voren hoe Maasvallei werkt aan een duurzame bedrijfs- en procesvoering. Zo is de financieringsstrategie verder in lijn gebracht met de ondernemingsdoelstellingen en wordt gewerkt aan optimalisatie van bedrijfslasten door meer verantwoordelijkheden lager in de organisatie te plaatsen (zelfsturing).
- Actualisatie van het Ondernemingsplan vindt jaarlijks plaats door de squad Strategie in een zogenaamde document review sessie waarin wordt vastgesteld welke wijzigingen er nodig zijn voor de resterende jaren van het Ondernemingsplan. Elke door deze squad voorgestelde wijziging is duidelijk traceerbaar en inhoudelijk onderbouwd.

6.4.2 Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

De PDCA-cyclus van Maasvallei bestaat - naast de in de vorige paragraaf genoemde (beleids-)plannen - uit kwartaalrapportages (volkshuisvestelijk en financieel) en jaarverslagen. Daarnaast houden medewerkers nu zelf bij hoe het staat met de acties uit de jaarplannen en zij presenteren dat in groepjes (squads) periodiek aan de directeur-bestuurder. Er is in de financiële kwartaalrapportages een kleurensysteem om afwijkingen ten opzichte van doelstellingen en normen snel te detecteren. Ook worden er voorspellingen gedaan voor het einde van het

jaar. De kwartaalrapportages worden in de organisatie gebruikt om bij te sturen. Er wordt daarbij in de praktijk sterk op financiële haalbaarheid gestuurd, bijvoorbeeld bij verduurzaming van het bezit. In de raad van commissarissen worden dezelfde rapportages gedetailleerd in de auditcommissie (financiële kwartaalrapportage) en commissie maatschappelijk presteren (volkshuisvestelijke kwartaalrapportage) behandeld. In de plenaire vergadering van de raad komen beide kwartaalrapportages alleen op hoofdlijnen aan bod. Wel stuurden de nieuwe directeur en de raad van commissarissen (in 2018) bij op het format van de kwartaalrapportages en de inrichting van de BSC om daarmee het monitorings- en rapportagesysteem te verbeteren. Tot slot wordt in het jaarverslag verantwoording afgelegd over de geleverde prestaties, ingedeeld naar de ambities of speerpunten uit het Ondernemingsplan.

Bijsturen gebeurt in eerste instantie binnen de squads/processen zelf aan de hand van de gestelde doelen en normen, waarbij activiteiten worden aangepast om alsnog de doelen te behalen. Hiervan wordt verslag gedaan in de volkshuisvestelijke kwartaalrapportage. Bijvoorbeeld toen bleek dat leegstand toenam, zijn groepsbezoeken georganiseerd om de doorlooptijd van het proces te verkorten. De directie en raad van commissarissen sturen op dezelfde manier bij, door het aanpassen van activiteiten of het vragen om een verbeterplan. Bijsturing door doelen aan te passen gebeurt ook. Bijvoorbeeld in positieve zin door het bod aan de gemeente te verhogen waardoor Maasvallei naar alternatieven zoekt om maatschappelijk te kunnen investeren. Ook in de bijsturing op het gebied van verdergaande verduurzaming werden doelen aangepast als gevolg van de financiële parameters en volkshuisvestelijke opgaven op het gebied van beschikbaarheid en betaalbaarheid. Er vindt bij Maasvallei expliciete bijstelling van doelen plaats als de realisatie van oorspronkelijke doelen niet haalbaar is gebleken. Bij dreigend onderpresteren wordt eerst naar verbetermogelijkheden gekeken (eerste orde sturing).

De visitatiecommissie geeft een pluspunt voor onder andere de verantwoording van bijsturing en de actieve wijze van sturen bij afwijkingen:

- De actieve wijze waarop in de organisatie (squads) wordt gewerkt met verbeterplannen voor bijsturing (eerste orde sturing).
- De expliciete en onderbouwde wijze waarop doelen worden bijgesteld als blijkt dat eerste orde sturing niet heeft geholpen.
- Invoering van besluitvormingsformats (in 2018) zodat er een beter afgewogen en onderbouwd voorstel aan de directeur-bestuurder kan worden voorgelegd, daarnaast wordt er gewerkt aan het verbeteren van het afwegingskader voor de raad van commissarissen.
- De koppeling van kritieke succesfactoren en KPI's aan strategische doelen waardoor er direct een verband gelegd is naar de processen in de organisatie. Procesteams leggen verantwoording af over geleverde prestaties door middel van kwartaalrapportages en de BSC (echter zijn de kwartaalrapportages en BSC anders van opzet waardoor de aansluiting op het ondernemingsplan niet volledig is).
- De online tool waarmee alle medewerkers en raad van commissarissen de prestaties (BSC) op elk gewenst moment kunnen raadplegen.
- Er is aandacht besteed aan het verbeteren van de betrouwbaarheid van de voorspellingen in de kwartaalrapportages (vooral financieel).
- De PDCA-cyclus en het functioneren ervan wordt in de raad van commissarissen gevolgd en door input en vragen van de raad verder verbeterd.
- Er is geen afzonderlijke kwartaalrapportage voor de raad van commissarissen, zodat de bedrijfsvoering, besluitvorming, stuur- en verantwoordingscyclus in lijn liggen met elkaar, wel ligt hier het risico van informatie-overload voor de raad.

6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7,0:

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	7
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	7,0

6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

6.5.1 Beoordelingskader

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

6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Het bewustzijn van de maatschappelijke rol start met het duidelijk omschrijven van de toezichtrol in de toezichtvisie 2015 (geactualiseerd in 2019), het reglement en de profielschets van de raad van commissarissen. Het best laat de visie op de maatschappelijke oriëntatie zich samenvatten in de volgende zinnen uit de toezichtvisie: "De raad van commissarissen functioneert vanuit een maatschappelijk perspectief en ziet erop toe dat de maatschappelijk gewenste doelen van de corporatie worden behaald" en "De raad wil naast zijn toezichthoudende taak en zijn rol als werkgever en klankbord, ook waarde toevoegen aan het functioneren van Maasvallei door relevante vraagstukken uit de samenleving te agenderen". Een voorbeeld daarvan is de affiniteit van leden van de raad met zorgorganisaties en de doelgroep studenten.

In de toezichtvisie beschrijft de raad dat hij "vertegenwoordigend" is en daarbij de ogen en oren openhoudt voor de visie van belanghebbenden van de corporatie. Zoals de huurdersvereniging, gemeenten, collega-corporaties etc. De raad is alert op de rolvastheid en treedt daarbij niet in de vertegenwoordigende bevoegdheid van de directeur-bestuurder. In de praktijk heeft de directeur-bestuurder de verantwoordelijkheid voor het

stakeholdermanagement en bespreekt hij dat met de raad van commissarissen. De toezichtvisie wordt regelmatig aangepast, zoals bleek bij het samenstellen van de profielen voor nieuwe commissarissen. Door een verschuiving van rollen is daarbij het profiel maatschappelijk presteren opgesteld.

In de praktijk laat de raad van commissarissen zich vooral door de directeur-bestuurder informeren over prestaties, ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden. Maasvallei is in veel overlegstructuren actief. In het jaarverslag wordt uitgebreid verslag gedaan van de onderwerpen en frequentie van de overleggen, waaruit de directeur-bestuurder informatie terugkoppelt aan de raad. In de zelfevaluaties van de raad wordt ook gesproken over de contacten en het netwerk van de leden van de raad. Elk van de leden heeft vanuit het eigen netwerk (informele) contacten met een breed scala aan belanghebbenden. De meeste leden zijn al geruime tijd in Zuid-Limburg werkzaam en woonachtig en hebben daar een netwerk van relevante actoren. De informatie uit deze netwerken wordt op de achtergrond van de besluitvorming meegenomen.

Twee keer per jaar is er een overleg met de huurdersvereniging en één keer per jaar met de OR. Twee leden van de raad bezochten de afgelopen jaren enkele huurdersconferenties die de huurdersvereniging organiseerde om de achterban op de hoogte te brengen van de prestatieafspraken. Ook is er contact met andere raden van commissarissen en bestuurders van corporaties uit het werkgebied, bijvoorbeeld in de jaarlijkse Masterclass die Maasvallei organiseert om relevante maatschappelijke thema's te bespreken. Omdat Maasvallei zich meer gaat richten op studenten en zorgbehoevende huurders, lijkt het voor de raad aangewezen om ook informeel de interne toezichthouders van de universiteit en zorgorganisaties eens te spreken.

Tijdens de vergaderingen van de raad van commissarissen komt op meerdere manieren de maatschappelijke oriëntatie van de raad aan bod. Veelal als gevolg van de bespreking van actualiteiten door de bestuurder, of bij specifieke agendapunten zoals vastgoedbeslissingen en het bod voor de prestatieafspraken richting de gemeente. Een voorbeeld is de uitstroom van de GGZ-doelgroep naar sociale huurwoningen. Met name in de vergaderingen van de commissie maatschappelijk presteren en vastgoed (sinds 2015) bestaat er de gelegenheid om dieper op de maatschappelijke opgave in te gaan, ook komt dit dan terug in de plenaire vergadering van de raad. Ook in specifieke workshops (strategiedagen) en presentaties van medewerkers van Maasvallei komen maatschappelijke onderwerpen aan de orde. Regelmatig wordt de portefeuillestrategie geagendeerd, waarin de ontwikkelingen in het werkgebied gerelateerd worden aan bijstellingen in de strategie. Ook vroeg de raad om een presentatie over de aanpak van 'probleemhuurders' om meer geïnformeerd te worden daarover.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt voor onder andere de gedeelde visie op de maatschappelijke rol en de wijze waarop hij deze rol betreft bij de besluitvorming over maatschappelijke prestaties:

- Bewust meedenken en adviseren door de raad van commissarissen richting directeur-bestuurder over de richting, gewenste maatschappelijke prestaties.
- Betrokkenheid van de raad van commissarissen bij het bod op de prestatieafspraken en de inbreng van een brede context daarbij.
- Aandacht voor de lokale maatschappelijke consequenties bij besluiten over nieuw beleid (bijv. m.b.t. incasso, duurzaamheid, zorg, betaalbaarheid) of bij de goedkeuring van afgeleide plannen zoals investeringen in nieuwbouw, duurzaamheid etc.
- De raad van commissarissen heeft goed zicht op wat er leeft en speelt bij externe belanghouders in de lokale context.
- De raad van commissarissen heeft een duidelijk eigen beeld van welke informatie (intern en extern) hierbij noodzakelijk is en ze genereert die ook. Waar nodig vraagt de raad om een plan van aanpak (bijvoorbeeld probleemhuurders).

- Inzet van Maasvallei voor innovatie en kennisontwikkeling rondom de maatschappelijke rol van een corporatie. Dit levert naast innovaties om klanten beter te bedienen ook een breder netwerk op van andersoortige organisaties.
- Alertheid van de raad van commissarissen op schijn van belangenvermenging vanuit diverse andere activiteiten in lokale netwerken is goed aanwezig. De leden van de raad spreken daar in alle openheid met elkaar over.
- Volgens de governance audit van de Aw voldoet Maasvallei in ruim voldoende mate aan de governance-vereisten.

6.6 Externe legitimering en verantwoording

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

6.6.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Maasvallei zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en maakt beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Bij het ontwikkelen van een nieuw ondernemingsplan werden belanghebbenden betrokken. De laatste keer gebeurde dat in persoonlijke gesprekken om meer diepgang en input te verkrijgen dan in de plenaire bijeenkomst die bij het vorige ondernemingsplan werd georganiseerd. De raad van commissarissen en directeur-bestuurder vervullen een actieve en sturende rol bij de strategievorming in relatie tot de omgeving; zij agenderen bijvoorbeeld maatschappelijke thema's. Belanghebbenden worden in een vroeg stadium betrokken door structurele overleggen die de corporatie voert met bijvoorbeeld de gemeente, andere corporaties in Maastricht, huurdersplatform maar ook met de accountant, WSW en Aw. Maasvallei heeft in haar jaarverslag onder de strategische ambitie 'samenwerken' een uitgebreid overzicht opgenomen van hoe vaak en met welke belanghebbenden waarover werd gesproken. Het Reglement RvC schrijft voor dat belanghebbenden structureel worden betrokken. En jaarlijks is er een strategie dag met de huurderbelangenvereniging waar relevante thema's worden besproken. Bovendien worden periodiek op bestuurlijk niveau gesprekken gevoerd over actuele ontwikkelingen en de wijze waarop Maasvallei daarmee omgaat.

Er is een goede verstandhouding met beide partners (huurders en gemeenten) in de prestatieafspraken, waardoor beleidsbeïnvloeding mogelijk wordt gemaakt. In het kader van de prestatieafspraken is er ook breder beleidsbeïnvloeding mogelijk gemaakt door Maasvallei, niet alleen richting de verplichte partners (huurders en gemeente) maar ook richting collega-corporaties en zorgorganisaties (zie ook paragraaf 3.3). Maasvallei wordt getypeerd als open (zie ook paragraaf 4.4.1) en ook woorden als transparant worden genoemd die aansluiten bij de externe legitimatie.

Maasvallei verantwoordt zich maatschappelijk in het jaarverslag, er is een aparte paragraaf met de realisatie van de gemaakte prestatieafspraken met gemeenten. Daarnaast gebruikt Maasvallei mededelingen en nieuwsberichten op de website om zich te verantwoorden. Ook in en over de structurele overleggen met belanghebbenden (zie hierboven) wordt verantwoording afgelegd.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten voor vooral de actieve en passende wijze van het betrekken van belanghebbenden en voor de verantwoording daarover:

- Zowel bij input voor beleid als verantwoording over de realisatie betreft Maasvallei een breed netwerk van belanghebbenden met daarin in ieder geval een rol voor het huurdersplatform en de gemeente.
- Bij aanpassing van plannen of doelstellingen informeert de corporatie actief de betrokken belanghebbenden.
- Naar aanleiding van contacten (vooral structurele overleggen) die de raad van commissarissen heeft met in elk geval het huurdersplatform worden behoeften en wensen van belanghebbenden meegenomen in het beoordelen van het strategisch beleid en de risico's.
- Het jaarverslag bevat veel informatie over welke belanghebbenden op welke manieren en welke momenten worden betrokken bij de corporatie en er is een duidelijke rapportage over de realisatie van de prestatieafspraken met gemeenten.

6.6.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gerealiseerde prestaties van Maasvallei staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Het jaarverslag van Maasvallei geeft duidelijk en uitgebreid inzicht in de gerealiseerde volkshuisvestelijke, financiële en maatschappelijke prestaties. Afwijkingen worden toegelicht in het jaarverslag en de corporatie geeft duidelijk inzicht in de voorgenomen én gerealiseerde doelen. Het jaarverslag maakt gebruik van een factsheet die voor een breed publiek geschikt zijn om snel informatie te krijgen over de prestaties van Maasvallei.

In het jaarverslag kunnen de lezers de voortgang van de strategische doelstellingen goed volgen omdat daar dezelfde indeling wordt gebruikt. Ook worden in het jaarverslag de maatschappelijke prestaties verantwoord en is er een aparte paragraaf met de realisatie van de gemaakte prestatieafspraken met gemeenten. Belanghebbenden zijn in de gelegenheid om zich een duidelijk en uitgebreid beeld te vormen van de maatschappelijke prestaties van de corporatie.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Gedurende de visitatieperiode is de presentatie van cijfers en feiten in van het jaarverslag verbeterd en meer afgestemd op belanghebbenden.
- Er is een informatief jaarverslag met factsheet.
- In 2018 heeft de corporatie door middel van een vragenlijst bij het bewonersmagazine huurders bevestigd over de manier waarop ze graag geïnformeerd willen worden.
- Er is in de organisatie en in de raad van commissarissen aandacht voor goede openbare publicaties van ondernemingsplan en jaarverslagen.
- Maasvallei heeft veel informatie op de website opgenomen die de maatschappelijke verantwoording ondersteunt. De website is toegankelijk en informatie wordt toegespitst voor diverse doelgroepen, zoals bijvoorbeeld bij de vertaling van visie en strategische doelstellingen is gebeurd.
- De prestatieafspraken van raad van commissarissen met directeur-bestuurder worden ook op de website geplaatst.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimatie	8
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De expliciete keuze voor een platte organisatie, de wijze van invoering (groeimodel) en de daarmee bereikte prestaties op het gebied van realisatie van volkshuisvestelijke doelen, klanttevredenheid en besparing op de bedrijfslasten.
- Toegenomen realistische en analytische insteek in de planning- en control cyclus en daarmee in de organisatiebesturing.

Verwonderpunten

- De kwartaalrapportages en hun indeling sloten niet volledig aan op de indeling van het ondernemingsplan, jaarplan en jaarverslag. In 2019 heeft de corporatie een nieuw format ontwikkeld.

6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,2:

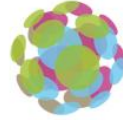
Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7,0
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	7
Externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel Governance	7,2

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Reputatie-Quotiënt
- Waardering netwerk
- Prestatiemonitor

Positionpaper

maasvallei



Position Paper

In het kader van de visitatie 2015-2018



Wij zijn Maasvallei

Even voorstellen: wij zijn Maasvallei, een ambitieuze middelgrote woningcorporatie, werkzaam in Zuid-Limburg in de gemeenten Maastricht, Eijsden-Margraten, Gulpen-Witterm en Beek. In totaal bezitten en beheren wij ca. 3.750 woningen en 650 overige objecten. Binnen de omgeving waar wij ons werkgebied hebben is het speelveld divers. Het grootste gedeelte van onze portefeuille bevindt zich in de gemeente Maastricht, waar wij van doen hebben met een stedelijke dynamiek.

Onze missie is:

“Maasvallei biedt mensen met een bescheiden inkomen of in kwetsbare posities, goede en betaalbare huisvesting in aantrekkelijke woonmilieus”

Onze visie luidt:

“Maasvallei brengt wonen tot leven”. Plezierig wonen gaat voor ons verder dan alleen het bieden van een passende woning. Wij willen zo veel mogelijk tegemoet komen aan de wensen en behoeften van onze belanghebbenden. Wij kijken van buiten naar binnen om op die manier deze wensen en behoeften te kunnen vertalen naar de huisvestingsproducten en de dienstverlening die wij willen bieden. In ons Ondernemingsplan hebben wij de ontwikkelingen om ons heen vertaald naar onze opgaven en ambities voor de komende jaren.

Bij het verwezenlijken van onze ambities en opgaven gaan wij pro actief te werk en willen wij onderscheidend zijn binnen de sector en ons werkgebied. Wij benaderen kansen vanuit een oplossingsgerichte, integrale houding en zijn sterk gericht op samenwerking met onze partners in het speelveld. Qua organisatiestructuur en cultuur verschillen wij duidelijk van soortgelijke organisaties. Wij zijn een jonge en dynamische organisatie met een platte organisatiestructuur, hebben geen management(team) en leggen verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Hierbij maken we gebruik van de principes van lean werken en zijn processquads (multidisciplinaire teams) verantwoordelijk voor de uitvoering en verbetering van de processen. Door de korte lijnen zijn wij slagvaardig en kunnen wij snel en flexibel inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Wij willen maximale efficiëntie bereiken in het kader van operational excellence en wij zijn in staat om ons vermogen optimaal te kunnen inzetten voor de verwezenlijking van onze opgaven en ambities.

Wij hebben een filmpje samengesteld over wie wij zijn en wat wij doen, dit is terug te vinden via www.maasvallei.nl/wijzijnmaasvallei.

Waar staan we nu

Onze strategie is ontwikkeld vanuit de Balanced Score Card methodiek, waarbij de diverse onderdelen in samenhang tot elkaar worden bekeken. We hebben een brede opvatting van onze taakstelling in relatie tot het willen zijn van een maatschappelijk verantwoorde organisatie.

De eerste twee jaren van de afgelopen periode hebben voornamelijk in het teken gestaan van het verder vormgeven van de organisatiestructuur en de organisatieprocessen. Ook hebben wij opgeschreven wie wij (willen) zijn als organisatie om zo ons gedachtegoed voor de toekomst te borgen. In de laatste twee jaren is er veel aandacht geweest voor een (her)oriëntatie van onze opgaven in relatie tot onze ambities en hebben wij deze vertaald naar onze koers voor de toekomst. Op het einde van de periode waarop deze visitatie betrekking heeft, heeft er een bestuurswissel plaatsgevonden. Dit was een mooie afsluiting van een periode waarin veel gebeurd is qua transitie van de organisatie. Het is nu aan de nieuwe bestuurder om samen met alle medewerkers in de organisatie het gedachtegoed van Maasvallei verder te ontwikkelen en duidelijke accenten te zetten voor de toekomst binnen de totale opgave waar wij voor staan.

Waar willen we naartoe

Wij hebben onze ambities en opgaven vertaald naar 4 strategische speerpunten te weten:

- 1) Ultieme klanttevredenheid
- 2) Voorzien in woonbehoeften nu en in de toekomst
- 3) Efficiënte organisatie
- 4) Medewerkers met lerend en zelf organiserend vermogen

Het bereiken van ultieme klanttevredenheid vinden wij het aller belangrijkste. Dit is ons bestaansrecht en onze legitimatie naar buiten toe. Uiteindelijk willen wij onze middelen zo goed mogelijk kunnen inzetten voor de huisvesting van en dienstverlening aan onze doelgroep. De realisatie van andere strategische doelen levert direct of indirect een bijdrage aan het verwezenlijken van dit doel.

De afgelopen periode heeft grotendeels in het teken van de fysieke opgave gestaan door de realisatie van vastgoed gerelateerde projecten. De komende jaren wordt de maatschappelijke opgave voor ons steeds belangrijker. Hier zal de komende jaren dan ook meer het accent op komen te liggen in relatie tot de strategische doelen die wij willen verwezenlijken. Wij zoeken steeds meer de samenwerking op met zorg- en welzijnsinstanties om in co-creatie vanuit een gemeenschappelijk belang met oplossingen te komen voor vraagstukken in het sociaal domein. Te denken valt aan nieuwe woonvormen, die afgestemd zijn op de behoefte van deze doelgroep. Zo kunnen wij ons vastgoed optimaal en flexibel inzetten als middel. Om onze klanten zo goed mogelijk te kunnen bedienen gaan wij klantprofielen opstellen om zo een gedifferentieerde dienstverlening te kunnen bieden die tegemoet komt aan de wensen en behoeften van de diverse doelgroepen. Als we over doelgroepen spreken, behoren ook de studenten tot onze doelgroep. Van oudsher vormen zij een belangrijk deel van ons klantenbestand. Vandaar dat wij de komende tijd nadrukkelijker gaan kijken naar het product en de dienstverlening die wij aan studenten willen bieden.

De afgelopen jaren hebben wij onze zoektocht naar nieuwe en andere vormen van bewonersparticipatie voortgezet. Dit is een kwestie van uitproberen. De komende jaren gaan we verder met het zoeken naar nieuwe vormen van participatie die meer passen in de huidige maatschappij en bij de wensen en behoeften van onze klant. Wij zoeken daarbij onze klanten op, omdat persoonlijk contact mede door de digitalisering, steeds belangrijker wordt.

Mede vanuit overheidsdoelstellingen en het Klimaatakkoord ligt de komende jaren steeds meer de nadruk op de energietransitie en de verduurzaming van ons woningbezit. Uit ons plan "CO₂ neutraal in 2050" blijkt dat de verduurzaming van onze bestaande voorraad een enorme opgave is, die we zonder externe financiering niet kunnen realiseren. Binnen onze mogelijkheden zullen wij de komende jaren projecten definiëren om ons woningbezit verder te verduurzamen. In eerste instantie wordt daarbij gekeken naar zogenaamde no-regret maatregelen. Incidenteel zoeken wij experimenteerruimte op in de vorm van pilot projecten.

Vanuit de interne bedrijfsvoering, hebben wij onze organisatiestructuur al zodanig ingericht, dat deze efficiënt en toekomstbestendig is. We zullen deze de komende jaren door ontwikkelen en waar nodig verbeteringen aanbrengen. Dit begint met het verder optimaliseren van onze processen. Het voeren van een efficiënte bedrijfsvoering is ook belangrijk in het kader van de bedrijfslasten. Wij monitoren de ontwikkeling van onze bedrijfslasten nauwlettend om binnen de gestelde kaders, waaronder de norm van de Autoriteit Woningcorporaties, te blijven. Dit mag echter niet ten koste gaan van onze klanttevredenheidsscores en daarom vormt dit een grote uitdaging.

Bij de doorontwikkeling van de organisatie hebben wij continu aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers. Wij willen deze maximaal stimuleren door het bieden van een gezonde en inspirerende werkomgeving met ruimte voor eigen initiatief. Daarmee willen wij onze medewerkers het gevoel geven dat ze een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de realisatie van onze strategische doelen.

Het realiseren van de lokale opgaven kunnen wij niet alleen. Wij onderzoeken nieuwe vormen van complementaire samenwerking met de Maastrichtse woningcorporaties en de lokale zorg- en welzijnsinstellingen, ieder vanuit zijn eigen expertise en verantwoordelijkheid.

Maatschappelijke prestaties

De afgelopen jaren zijn mooie en concrete stappen gezet in het kader van de prestatieafspraken over de lokale opgaven. De thema's in de prestatieafspraken zijn voor ons toereikend om onze maatschappelijke prestaties op te laten beoordelen. De huurdersvereniging is voor ons een volwaardige partij bij het maken van afspraken, zij kunnen waardevolle input ophalen bij hun achterban. Omdat onze financiële middelen beperkt zijn, dienen wij duidelijke keuzes te maken bij het investeren in de lokale opgaven. Dit betekent per saldo dat wij wel op alle onderdelen een bijdrage leveren, echter niet op alle onderdelen evenveel. Wij willen hierover duidelijk en transparant communiceren naar onze belanghebbenden en de keuzes die wij maken goed motiveren en onderbouwen.

Maatschappelijk functioneren

Wij vinden het steeds belangrijker dat de rol van de zorg- en welzijnsinstellingen sterker benadrukt wordt in relatie tot het maken van afspraken. Zelf hebben wij de afgelopen periode contacten gelegd met belangrijke samenwerkingspartners. Wij willen de komende jaren nog meer de samenwerking opzoeken om zo op een volwaardige manier invulling te kunnen geven aan vraagstukken die meerdere maatschappelijke domeinen raken. Met het instellen van de nieuwe rol van beleidsadviseur maatschappelijk presteren gaan we hier verdere stappen in zetten.

Prestatieafspraken

De prestatieafspraken hebben voor ons een meerjarig karakter, waarbij partijen een zekere bewegingsvrijheid hebben ten aanzien van de realisatie. Dit geldt in het bijzonder bij vastgoedprojecten en de ontwikkeling van de woningvoorraad. Immers is de realisatie van de wensportefeuille iets wat over een langere periode bekeken wordt. Om de voortgang te kunnen monitoren en zo nodig te kunnen bijsturen dient er wel periodiek gerapporteerd te worden over de stand van zaken.

Het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken vindt voor ons plaats op basis van gelijkwaardigheid. Wij vragen wederkerigheid bij de diverse onderdelen. Dit vormt voor ons een belangrijke randvoorwaarde om samenwerkingsafspraken te kunnen maken en deze tot uitvoering te kunnen brengen.

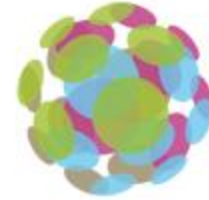
Tot slot

Dit position paper geeft een beeld van wie wij zijn, hoe wij onze prestaties duiden en hoe wij samenwerken met belanghebbenden. Daarnaast schetsen wij ons toekomstbeeld. We hebben ons hierbij beperkt tot hoofdlijnen en zullen tijdens het visitatietraject nog de gewenste inhoudelijke verdieping leveren. In de prestatietabel over de visitatieperiode kunt u onze inhoudelijke prestaties teruglezen. Wij zijn zeer benieuwd naar de mening en het oordeel van onze klanten, andere belanghebbenden en de Visitatiecommissie en zien de uitkomsten als waardevolle input voor onze toekomstige opgaven.

Alex Meij
Directeur-bestuurder

Factsheet maatschappelijke prestaties

maasvallei



factsheet maatschappelijke prestaties

2015 t/m 2018



In deze factsheet treft u per thema in het kort aan wat Maasvallei de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd.

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- Betaalbaarheid
- Wonen en zorg
- Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling
 - Veiligheid en leefbaarheid
 - Duurzaamheid
 - Vastgoed(ontwikkelingen)
- Huisvesting urgente doelgroepen



Betaalbaarheid(1)

maasvallei



Maasvallei garandeert dat 80% van de DAEB huurwoningen een huurprijs kent onder de 2^e aftoppingsgrens

% DAEB huurwoningen met huurprijs onder de 2e aftoppingsgrens	2015	2016	2017	2018
	80%	80%	81%	81%

Om ook **jongeren** een passende woning te kunnen bieden, houdt Maasvallei een gedeelte van de woningen voor deze doelgroep beschikbaar door deze op de kwaliteitskortingsgrens (€ 417,34) af te toppen. Het gaat hier voornamelijk om onzelfstandige eenheden (studentenkamers) en een aantal zelfstandige eenheden (studio's en één slaapkamer appartementen). Omdat ook steeds meer **bijzondere doelgroepen** een beroep doen op deze woningen, wil **Maasvallei voor de toekomst een product ontwikkelen dat qua indeling en huurprijs geschikt is voor eenpersoonshuishoudens.**

Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)





Betaalbaarheid(2)

maasvallei



In 2016 is de aanpak **Voorkoming Huisuitzettingen** opgestart. Dit initiatief heeft als doel het aantal huisuitzettingen te verminderen door middel van het **tijdig signaleren van problematiek (financieel en sociaal) en de hulp vroegtijdig en preventief te organiseren**. Er is hiervoor een ketenaanpak ontwikkeld waar de woningcorporaties, de Kredietbank, Trajekt, de gemeente/het Veiligheidshuis, GGD en andere zorginstellingen structureel deel van uit maken

Maasvallei spant zich in om **huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen**. Een strak maar sociaal incassobeleid is hiervoor de basis

Ontruiming n.a.v. huurachterstand	2015	2016	2017	2018
	6	7	6	4

Huurachterstand in %	2015	2016	2017	2018
	0,57%	1,74%	1,69%	0,91%



Zorggeschiktheid en streefhuurklasse	< € 424,44	Tussen € 424,44 en € 607,46	Tussen € 607,46 en € 651,03	Tussen € 651,03 en € 720,42	> € 720,42
Wandelstok	52	128	0	0	0
Rollatorgeschikt	47	445	24	124	84
Rolstoeltoegankelijk	0	83	3	87	55

Tabel: hierbij gaat het om de zorggeschikte woningen in de gemeente Maastricht. Maasvallei heeft geen zorggeschikte woningen in de gemeente Eijsden-Margraten

Nederland **vergrijst** nog steeds en dat is in deze regio niet anders. De overheid wil dat mensen zolang mogelijk thuis blijven wonen. Wat betekent dit voor onze woningen? Meer **woningen geschikt voor zorg** en met 24-uurs zorg in de directe nabijheid. Dit kunnen we alleen realiseren door **duurzame samenwerking**. In 2018 is er onder meer gekeken naar de mogelijkheden voor een gezamenlijk **woon-zorgcomplex Hagerpoort fase 2**. Hierover zijn nog geen besluiten genomen. We kijken met zorgpartners naar slimme oplossingen.

Ook is er aandacht voor mensen met een **verslavings- en psychiatrische problematiek**, die steeds vaker zelfstandig wonen. Voor deze groep moeten we eveneens zorgen voor **goede huisvesting**. Dat vraagt om **duidelijke communicatie** met de omwonenden en met zorg- en welzijnsinstellingen. Van de bewoners verwacht je aan de ene kant een stukje verdraagzaamheid, tegelijkertijd mag het niet ten koste gaan van het woonplezier. **Het veiligheidsgevoel en de leefbaarheid in de wijk hebben hierbij onze permanente aandacht.**



Woonruimteverdeling

maasvallei



Het bezit van Maasvallei	2015	2016	2017	2018
# huurwoningen	3.309	3.269	3.225	3.184
# Onzelfstandige wooneenheden	574	544	544	544
# Intramuraal (zorgvastgoed)		30	30	30
# Totaal woongelegenheden	3.883	3.843	3.799	3.758

Vanaf 2016 geldt het **passend toewijzen** aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken. Maasvallei heeft in 2017 98% van de vrijgekomen woningen passend toegewezen. In 2018 is 97% passend toegewezen

Maasvallei conformeert zich aan de gezamenlijke lokale afspraken over woonruimteverdeling over het vrije aanbod en de bijzondere doelgroepen, hier stuurt Maasvallei ook op.

Verdeling bezit Maasvallei	2015	2016	2017	2018
% Eengezinswoningen	27%	27%	26%	26%
% Meergezins etagebouw zonder lift t/m 4 lagen	31%	31%	29%	28%
% Meergezins etagebouw met lift	21%	21%	24%	24%
% Hoogbouw	6%	6%	6%	6%
% Onzelfstandig	15%	15%	15%	15%

Hoeve Westrand:

Sinds een aantal jaren heeft Maasvallei de Rijksmonumentale Hoeve Severen in eigendom. In 2018 heeft een grootschalige renovatie plaatsgevonden, waarbij sociale huurwoningen in de Hoeve gerealiseerd zijn. Het betreft 8 grondgebonden woningen die beschikken over minimaal 2 slaapkamers. De huurprijzen liggen tussen de eerste aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens.

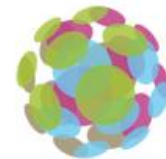


Foto: Hoeve Westrand



Leefbaarheid en veiligheid

maasvallei



Bewonersinitiatieven:

In het kader van leefbaarheid daagt Maasvallei bewoners uit zelf het initiatief te nemen en ideeën aan te dragen om hun complex/buurt te verbeteren. Indien deze initiatieven leiden tot een vergroting van de leefbaarheid in het complex (schoon, heel en veilig) en tot een versterking van de betrokkenheid van de bewoners, kan Maasvallei aanvragen in dit kader honoreren. Elke aanvraag wordt getoetst en moet passen binnen het beschikbare beperkte jaarbudget.

Er zijn inmiddels **26 complexcommissies** opgericht.

Maasvallei doet actief mee in diverse projecten om de veiligheid en leefbaarheid in wijken te vergroten. Een aantal voorbeelden zijn:

- **Project onaantastbaren:** Doel is het netwerk van deze 'onaantastbaren' te ontmantelen, het vertrouwen in het gezag van de overheid te bevorderen, het veiligheidsgevoel onder bewoners te vergroten en de leefbaarheid in buurten te verbeteren
- **Veiligheidshuis:** In het Veiligheidshuis is een integrale persoons- en systeemgerichte methode ontwikkeld voor multi-probleemhuishoudens indien er sprake is van stagnatie in de aanpak. Betrokken ketenpartners werken samen aan casuïstiek betreffende de bewoners die problemen veroorzaken op meerdere deelgebieden (criminaliteit, buurtoverlast, psychische problematiek).
- **Intensief toezicht op Studentenpanden:** Om de leefbaarheid en veiligheid in en om studentencomplexen beheersbaar te houden, worden deze iedere week bezocht door onze complexbeheerders.

Er worden regelmatig **complexschouwen** uitgevoerd door Maasvallei om onze huurders goed te kunnen faciliteren, bereikbaar te zijn en voeling te houden met wat er leeft. Samen met bewoners inventariseren we verbeterpunten en eventuele klachten. Wij richten ons hierbij in het bijzonder op onderwerpen die betrekking hebben op:

- verbeteren van de informatieoverdracht in het wooncomplex;
- kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (veiligheid, verfraaien/ herinrichten algemene ruimten en directe woonomgeving);
- imagoverbetering van een wooncomplex;
- versterken van onderlinge relaties.



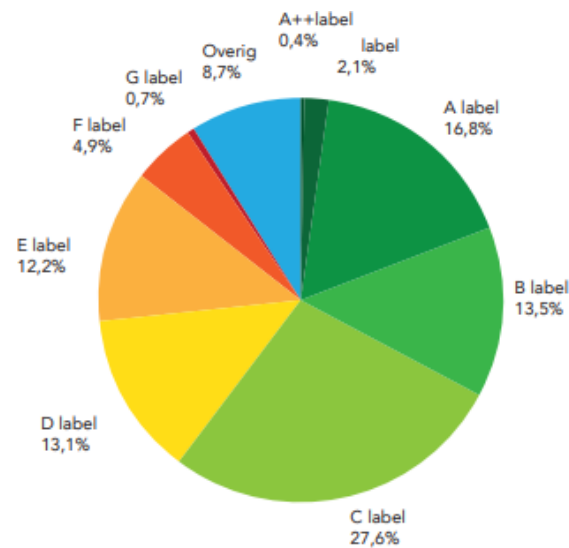
Duurzaamheid

maasvallei



CO2 neutraal in 2050

Maasvallei heeft in 2018 samen met adviesbureau Atriensis een plan inclusief een routekaart opgesteld. Dit plan bevat een planning op hoofdlijnen en hierin zijn de kosten inzichtelijk gemaakt om te kunnen voldoen aan de doelstelling om met het woningbezit in 2050 Co2 neutraliteit te kunnen bereiken. Vanuit de routekaart worden de komende jaren verduurzamingsprojecten opgestart.



de procentuele verdeling van de energielabels over het totale woningbezit, stand ultimo 2018.

Energielabels

	2015	2016	2017	2018
A++	0	9	9	15
A+	38	77	81	79
A	479	530	548	633
B	549	567	537	507
C	995	1005	1065	1038
D	567	559	495	491
E	513	509	483	459
F	209	193	192	185
G	27	27	25	25
Niet gelabelde woningen (monumentale- en sloopwoningen)	n.b.	n.b.	n.b.	164
Nog te labelen	n.b.	n.b.	n.b.	135
Andere labeling	n.b.	n.b.	n.b.	27



Foto: cradle to cradle eengezinswoningen



Foto: Bouwtranches Trichterveld

Op vastgoedgebied heeft Maasvallei een aantal mooie projecten kunnen realiseren. Wij hebben de **herstructurering van Trichterveld** voortgezet door de realisatie van een aantal bouwtranches om uiteindelijk tot een nieuwe en toekomstig bestendige buurt te komen, waarin meerdere doelgroepen in harmonie kunnen wonen. Wij hanteren daarbij het begrip **respectvol vernieuwen**, zonder afbreuk te willen doen aan de historie van Trichterveld. Ook zijn wij aan de slag gegaan met de toepassing van **nieuwe innovaties**. Wij doen dit in eerste instantie in de vorm van een pilotproject, om zo ervaring te kunnen opdoen voor toekomstige projecten. In dat kader hebben wij de eerste **nul-op-de-meter woningen** in de Dampstraat in de wijk Scharn en in de wijk Heer **cradle-to-cradle eengezinswoningen** gerealiseerd. Ook hebben wij nieuwbouw op gewilde locaties gerealiseerd en daarmee een waardevolle toevoeging gedaan aan onze woningportefeuille. Het gaat om het project **“de Linde”** in het centrum van Maastricht. Bij dit project zijn **toekomstbestendige maatregelen** genomen door het complex aan te sluiten op een **warmtenet**. Ook hebben wij de tweede tranche eengezinswoningen in Nieuw Poelveld te Eijsden tot realisatie gebracht. Tenslotte hebben wij aandacht voor bestaand (monumentaal) bezit. In 2018 is de volledige renovatie van de **rijksmonumentale Hoeve Severen** gerealiseerd.

Mutaties in het woningbezit van Maasvallei	2015	2016	2017	2018
Sloop	22	45	41	72
Nieuwbouw	54	31	18	39
Verkoop	15	26	10	8

Huisvesting urgente doelgroepen

maasvallei



Toewijzing aan vergunninghouders (woningen)	2015	2016	2017	2018
	18	18	14	13

In 2016 had de gemeente Eijsden-Margraten **urgente behoefte aan sociale huurwoningen voor statushouders met een verblijfsvergunning.**

Maasvallei heeft in samenwerking met de gemeente onderzocht of het mogelijk was om **twee voormalige schoolgebouwen** in Sint-Geertruid en Noorbeek tijdelijk geschikt te maken voor bewoning. De gemeente bleef eigenaar van de gebouwen, terwijl Maasvallei verantwoordelijk is voor het beheer en verhuur van de woningen.

Begin 2017 zijn beide scholen daadwerkelijk verbouwd tot woningen en in maart 2018 zijn de woningen opgeleverd, waarna de nieuwe bewoners hun intrek hebben genomen.

In 2018 heeft Maasvallei in samenwerking met de gemeente ook nog twee woningen gerealiseerd in een schoolgebouw in Gronsveld.

Maasvallei heeft een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het samenwerkingsverband **Housing Maastricht.**

Ook neemt Maasvallei actief deel aan dit samenwerkingsverband. Housing Maastricht zet zich in voor het **huisvesten van woningzoekenden in bijzondere doelgroepen.** Cliënten vanuit bijvoorbeeld een intramurale woonsituatie of Maatschappelijke Opvang krijgen met behulp van begeleiding de mogelijkheid om de stap naar zelfstandig wonen te zetten. Housing Maastricht is een samenwerkingsverband tussen de Maastrichtse woningcorporaties, Stichting Levantogroep, Leger des Heils, Stichting Koraalgroep, Xonar en Radar.

Daarnaast levert Maasvallei vanuit de woonruimteverdeling ook een bijdrage in het **woningcontingent** dat voor deze doelgroep beschikbaar wordt gesteld.

Overzicht geïnterviewde personen***Raad van Toezicht Maasvallei***

De heer. P. Stallenberg, voorzitter)
De heer H. Joosen,
Mevrouw S. Klein Haneveld,
De heer G. Mertens
De heer R. van der Borgh.

Directeur-bestuurder Maasvallei

De heer A. Meij

Ondernemingsraad Maasvallei

De heer R. Starren
De heer R. Drissen

Facilitator Maasvallei

De heer R. Reisinger

Managementteam Maasvallei

Frenk Hendrikx, manager financiën
Jeroen Schins, beleidsadviseur

Gemeente Maastricht

Mevrouw V. Heijnen, wethouder
Mevrouw S. Mestrom, beleidsmedewerker

Gemeente Eijsden-Margraten

De heer W. Dreesen, wethouder
De heer L van den Boorn, beleidsmedewerker

Woonvallei

Mevrouw R. Jalhay, voorzitter

Zorg- en welzijnsinstellingen

De heer J. Hügél, adviseur zorg-contractering bij Envida
De heer R. Ruijters, voorzitter raad van bestuur bij Envida
De heer S. Braun, directeur Radar
De heer R. Fontijn, manager zorg bij Levanto

Collega-corporaties

Mevrouw S. Cortenraad, bestuurssecretaris bij Servatius
Mevrouw M. Dubbeldam, directeur-bestuurder Woonpunt

Bewonerscommissies/wijkvertegenwoordigers

De heer N. Schroten, BOC Nassaulaan, studentencommissie

De heer R. Herben, voorzitter BOC Lindepoort

De heer W. Ramaekers, secretaris BOC Lindepoort

Overige maatschappelijke partners

De heer M. Evers, hoofd studentenhuysvesting universiteit Maastricht.

Alleen een digitale enquête is ontvangen van:

De heer G. Weenink, directeur-bestuurder Servatius

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de RvC van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA-opleiding "Besturen met een kernopdracht" en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost-Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

Stefan Cloudt (secretaris) combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij doceert Organisationswetenschappen bij Tilburg University en is daarnaast als gast verbonden aan de Amsterdam School of Real Estate, Open Universiteit en de Erasmus School of Accounting and Assurance. Daarnaast adviseert hij woningcorporaties over strategie en organisatie. Stefan voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is door de Vlaamse minister van Wonen benoemd om ook daar prestatie-beoordelingen uit te voeren. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatieontwikkeling bij woningcorporaties en hij is lid van de RvC van een middelgrote corporatie.

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

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van Maasvallei in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Strijen

Datum: 18-7-2019

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van *Maasvallei* in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft *Jan van der Moolen* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal *Jan van der Moolen* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Gooise Meren

Datum: 1-6-2019

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



Stefan Cloudt verklaart hierbij dat de visitatie van *Maasvallei* in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Stefan Cloudt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft *Stefan Cloudt* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal *Stefan Cloudt* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Roggel

Datum: 1-6-2019

Naam, handtekening:

Stefan Cloudt



Evelien van Kranenburg-Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van *Maasvallei* in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evelien van Kranenburg-Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft *Evelien van Kranenburg-Haagsma* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

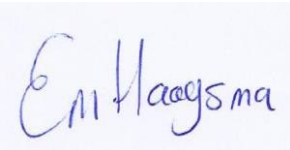
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal *Evelien van Kranenburg-Haagsma* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 18-6-2019

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg-Haagsma



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

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

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

Pluspunten

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

Minpunten

Als de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

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

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

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

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

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Presteren naar opgaven en ambities

- Woonvisie gemeente Maastricht 2018
- Henneconvenant 2012, getekend in 2017
- Prestatieafspraken 2015 t/m 2018 gemeenten Maastricht en Eijsden Margraten
- Evaluaties prestatieafspraken 2015 t/m 2018 gemeenten Maastricht en Eijsden Margraten
- Verlenging convenant Ketensamenwerking, verkenning samenwerking Maastrichtse corporaties, samenwerkingsafspraken Housing
- Jaarplannen woonruimteverdeling gemeente Maastricht 2015 t/m 2018
- Jaarverslag 2015 t/m 2018
- Ondernemingsplannen 2014 t/m 2021/ meerjarenplan 2018-ev/ portefeuilleplan 2016 - 2026
- Jaarplannen 2015 t/m 2018
- Jaarverslagen 2015 t/m 2018
- Strategisch plan 2017 t/m 2021
- Diverse beleidsplannen, waaronder Duurzaamheidsbeleid CO2 neutraal in 2050, Asbestbeleid- en beheerplan en Huurbeleid 2016 e.v.

Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst met HV Woonvallei
- Agenda's en notulen van overleg tussen Maasvallei en HV Woonvallei 2015, 2016, 2017 en 2018
- Agenda's en notulen van bestuurlijk overleg tussen gemeente en Maasvallei 2016, 2017, 2018
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad/ personeelsvertegenwoordiging 2015, 2016, 2017 en 2018
- Bewonersinformatieblad "Buurten"

Presteren naar vermogen

- Jaarrekening 2016, 2017
- Accountantsverslag 2015 t/m 2018
- Treasuryplan 2015 t/m 2018
- Meerjarenbegroting 2015 t/m 2018
- dVi 2015, 2016 en 2017 (alle hoofdstukken)
- Toezichtbrief Aw 2015, 2016 en 2017
- Brief Aw oordeel staatssteun passendheid 2017
- Oordeelsbrief Aw 2018
- Financiële kwartaalreportages 2015 t/m 2018
- Volkshuisvestelijke kwartaalreportages 2015 t/m/ 2018
- Aanpak risicomanagement en Besluit risicomanagement
- WSW jaarlijkse beoordelingsbrieven 2015 t/m 2018 en borgingsplafond 2015 t/m 2018

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglement raad van commissarissen
- Visie op bestuur en toezicht/ Toezichtkader
- Profielschets raad van commissarissen
- Resultaten Governance-inspectie Aw
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de raad van commissarissen 2015, 2016, 2017 en 2018 (inclusief verslag zelfevaluatie en eventuele thema/ beleidsbijeenkomsten)
- Agenda's en notulen van overleggen van de raad van commissarissen met externe belanghebbenden (huurders, gemeenten, andere organisaties) in de periode 2015-2018

Reputatie-Quotient

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

Uitgebreid overzicht prestaties

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

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

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.

maasvallei

brengt wonen tot leven



Woningstichting Maasvallei

L1038

Woningmarktregio Limburg

Inleiding

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

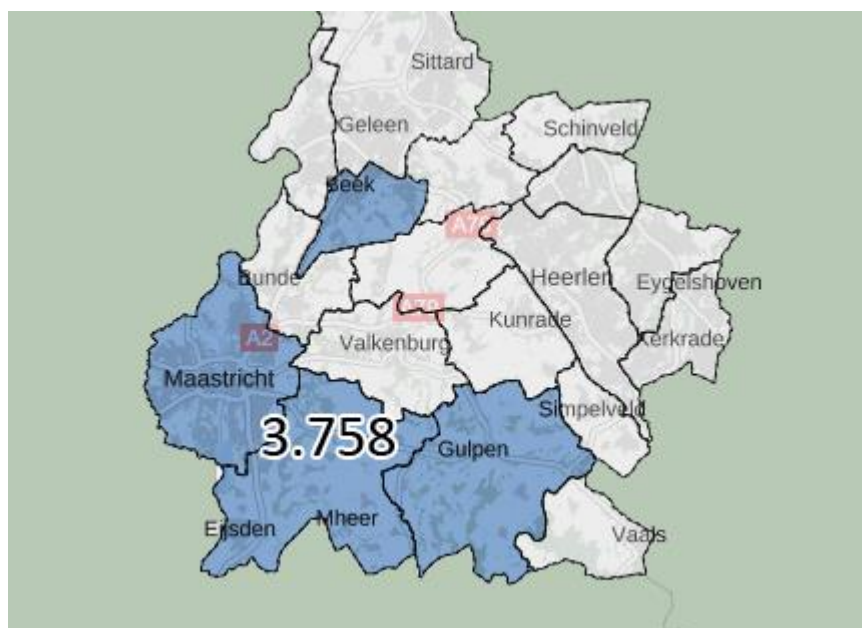
De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Maasvallei de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

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

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

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

Het werkgebied van Maasvallei



Woningen ultimo 2018	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Gemeente Beek	17	6	23
Gemeente Eijsden-Margraten	56	0	56
Gemeente Gulpen-Wittem	34	23	57
Gemeente Maastricht	3.424	198	3.622
Totaal	3.531	227	3.758

Bron: dVi 2018

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

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

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

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

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

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

1.2 Regionale afspraken

Maasvallei heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Maasvallei is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Hennepconvenant Limburg				

1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten Maasvallei bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken met gemeente Maastricht	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018

Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015				
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016				
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017				
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018				

Prestatieafspraken met gemeente Eijsden-Margraten	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015				
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016				
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017				
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018				

Maasvallei is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Jaarplan Woonruimteverdeling Maastricht 2016				
Jaarplan Woonruimteverdeling Maastricht 2017				
Jaarplan Woonruimteverdeling Maastricht 2018				
Samenwerkingsafspraken Housing Maastricht (uitstroom GGZ en MO)				
Vaststellingsovereenkomst Package Deal				
Convenant PPS-Ketensamenwerking Bouwsector				

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

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

De prestatieafspraken zijn meestal concreet en onderbouwd, al is dit bij de prestatieafspraken met de gemeente Maastricht wel meer het geval dan bij de prestatieafspraken met de gemeente Eijsden-Margraten. De gemeente Maastricht geeft meer achtergrondinformatie en context voor de prestatieafspraken, maar het is in de recentere prestatieafspraken minder duidelijk wat een prestatieafpraak is en wat achtergrondinformatie is. Bij de prestatieafspraken van beide gemeenten worden de relevante onderwerpen opgenomen, al dan in verschillende mate. Zo zijn het er het ene jaar veel meer prestatieafspraken over wonen en zorg, en in een ander jaar zijn er veel meer afspraken over leefbaarheid.

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

De betrokken partijen hebben afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken; vaak wordt in de afspraken genoemd welke corporatie welke taakstelling doet, al worden collectieve taakstellingen in enkele gevallen ook genoemd. Over het algemeen is echter wel duidelijk welke partij kartrekker is, en welke partij wat doet. Ook worden de bijdragen van de verschillende corporaties apart geëvalueerd; dit maakt het makkelijker om te zien hoe de corporaties bezig zijn.

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

Gemeente Maastricht maakt het hele proces inzake de totstandkoming van prestatieafspraken zeer overzichtelijk. De corporatie neemt deel aan overleggen met de gemeenten, en consulteert de gemeente en huurdersorganisatie door middel van een kaderbrief. Ook zitten er vertegenwoordigers van elk van de drie partijen in werkgroepen over de verschillende onderwerpen, die ook bijdragen aan de afstemming van het bod.

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

Bij het maken van de afspraken worden voornamelijk de traditionele partijen betrokken; de huurders, de gemeente, en de corporaties. Dit is dan ook wettelijk verplicht. In enkele gevallen worden wel interne vak-deskundigen en zorgleveranciers gevraagd om advies; zo werd het vastgoedbod gepresenteerd aan zorgleveranciers om te zien of 24 uren-zorg mogelijk was in enkele complexen.

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

De gemeenten en de corporaties maken afspraken waarbij de prestatieafspraken geëvalueerd worden en waarbij de voortgang wordt bekeken. Indien nodig kunnen prestatieafspraken hierdoor tijdig worden aangepast. In enkele gevallen sluiten de prestatieafspraken echter niet aan bij de werkelijkheid, zoals prestatieafspraken over levensloopbestendige woningen die Maasvallei niet heeft in de gemeente Eijsden-Margraten, terwijl deze afspraak toch meerdere jaren herhaald wordt.

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

Tijdens het informele overleg tussen de partijen wordt gevraagd of zij feedback kunnen leveren op het proces in 2016. Vervolgens wordt gevraagd of partijen zich herkennen in de feedback, en wat (en of) hier iets mee gedaan wordt om het proces voor de jaren daarop te verbeteren.

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

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeenten zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

Indeling / thema's prestatieafspraken Maastricht			
2015	2016	2017	2018
Nieuwbouw Verbeteringen Investerings in duurzaamheid Sloop Verkoop Leefbaarheid Verhuur	Nieuwbouw Verbeteringen Investerings in duurzaamheid Sloop Verkoop Leefbaarheid Verhuur	Woonmilieus Wonen en zorg Doe-democratie en eigen kracht Veiligheid Betaalbaarheid Duurzaamheid Beschikbaarstelling (woonruimteverdeling)	Betaalbaarheid Wonen en zorg Woonruimteverdeling Veiligheid en leefbaarheid Duurzaamheid Vastgoed

Indeling / thema's prestatieafspraken Eijsden-Margraten			
2015	2016	2017	2018
Lokaal en regionaal volkshuivestingsbeleid Kerntaken volkshuivering	Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van urgente doelgroepen Wonen met zorg en ouderenhuisvesting Voornemens rond nieuwbouw alsmede kwaliteit en energiezuinigheid/ investeringen/verkoop Inzet voor leefbaarheid	Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van urgente doelgroepen Wonen met zorg Vastgoedontwikkelingen sociale woningvoorraad Verduurzaming sociale woningvoorraad Inzet voor leefbaarheid	Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van urgente doelgroepen Wonen met zorg en ouderenhuisvesting Vastgoedontwikkelingen (sociale) huurwoningen Verduurzaming sociale woningvoorraad Inzet voor leefbaarheid

In samenwerking met Maasvallei is afgesproken om de volgende indeling voor de thema's voor de visitatie aan te houden:

1. Betaalbaarheid
2. Wonen en zorg
3. Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling
4. Veiligheid en leefbaarheid
5. Duurzaamheid

6. Vastgoed(ontwikkelingen)
7. Huisvesten bijzondere doelgroepen
 - a. Urgente doelgroepen
 - b. Jongeren/studenten

3.2 Realisatie van de afspraken

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

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid		
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017	Prestatie	
Corporaties en gemeente hebben op grond van het ABF rapport de gewenste voorraad sociale huurwoningen bepaald. Er wordt conform de Woningwet vooruitgekeken tot het jaar 2021. Er wordt vanuit gegaan dat een gelijkblijvend deel van de doelgroep in de particuliere huursector, koopsector of bewoonde andere ruimten (met name onzelfstandige woonruimte) woont, nu en in de eerstkomende jaren.	Standaard beleid.	✓
Voor het jaar 2017 garanderen de corporaties de omvang van de voorraad onder de liberalisatiegrens en daarbinnen van de betaalbare voorraad onder de 2e aftoppingsgrens niet te laten zakken onder de 100%.	De betaalbare voorraad in de hele gemeente is niet gezakt onder 100%.	✓
Voor de jaren 2017-2021 spreken de corporaties en gemeente af zich gezamenlijk in te zetten om het berekende (tijdelijke) tekort van ca. 1.000 betaalbare woningen onder de 2e aftoppingsgrens zoveel als mogelijk op te vangen met een aantal maatregelen. Er wordt niet ingezet op het structureel vergroten van de betaalbare woningvoorraad. Wel op verschuivingen binnen de betaalbare sector en tijdelijke huisvesting om het tijdelijke tekort op te vangen. In dit kader worden de volgende aanvullende afspraken gemaakt: <ul style="list-style-type: none"> • Bij de intentie tot het realiseren van nieuwbouwprojecten, zullen door de woningcorporaties in eerste instantie de mogelijkheden worden onderzocht voor het toevoegen van woningen in het betaalbare huursegment. • De gemeente Maastricht en de woningcorporaties onderzoeken in 2017 gezamenlijk nut en noodzaak van en mogelijkheden voor tijdelijke betaalbare huisvesting, bij voorkeur binnen bestaand (monumentaal) vastgoed. De gemeente zet daarbij een open vraag uit naar pilots. De gemeente voert op basis van geselecteerde pilots overleg met de 	Standaard beleid. De pilot voor tijdelijk betaalbare huisvesting is uitgezet, en Maasvallei geeft hier invulling aan. De pilot komt tot realisatie in 2019.	✓

provincie over de experimenteerruimte hiervoor binnen de provinciale regelgeving.		
Corporaties hebben hun portefeuilleplan gebaseerd op de toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de volkshuisvestelijke opgave in de regio Maastricht. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt in het kader van de woonprogrammering en de herijking herstructurering. De hiermee gemoeide (des-)investeringen komen terug in aantallen sloop, nieuwbouw en verkoop in het thema Woonmilieus. Voor 2017 zijn dit concrete aantallen, voor de opvolgende jaren gaat het om een prognose.	Standaard beleid.	✓
Corporaties verkopen in 2017 huurwoningen passend binnen de garantieafspraken over de omvang van betaalbare woningen. Corporaties en gemeente overleggen vooraf over de complexgewijze verkoop van huurwoningen (DAEB en niet-DAEB), ongeacht of hiervoor in het kader van de Woningwet een formele zienswijze vereist is. Over de verkoop van individuele woningen informeren de corporaties, voorafgaande aan de feitelijke verkoop, conform de huidige praktijk, de gemeente aan de hand van een verkoopportefeuille. Op basis hiervan voeren gemeente en corporaties overleg. Dat geldt ook voor wijzigingen in de verkoopportefeuille waarover eerder overleg is gevoerd. Corporaties bepalen binnen de gemaakte afspraken wanneer welke woningen ter verkoop worden aangeboden.	Standaard beleid. De verkoopportefeuille is gecommuniceerd richting gemeente. Indien van toepassing wordt een zienswijze aangevraagd bij de gemeente. Bovendien wordt ieder jaar het aantal verkoopwoningen in het kader van de begroting opgegeven in het bod en bij de evaluatie het aantal gerealiseerde verkochte woningen	✓
De corporaties zullen in 2017 sturen op het betaalbaar houden van sociale huurwoningen via het te voeren streefhurenbeleid. Dit betekent concreet dat de streefhuren van de vrijkomende woningen, afhankelijk van de doelgroep en/of woningkwaliteit, worden afgetopt op maximaal de kwaliteitskortingsgrens of eerste of tweede aftoppingsgrens, waardoor in 2017 per saldo minimaal ca. 80% van de woningen een huurprijs heeft van maximaal de tweede aftoppingsgrens.	In 2017 had Maasvallei 3.572 DAEB woningen, waarvan 3.005 onder de 2 ^e aftoppingsgrens. Dit is een percentage van 84%.	✓
Binnen de wettelijke kaders van de huursombenadering (inflatie +1%) zullen de corporaties de mogelijkheden maximaal benutten om woningen betaalbaar te houden voor de doelgroep van beleid. De jaarlijkse huurverhoging zal na overleg met de huurdersbelangenverenigingen jaarlijks worden vastgesteld.	Standaard beleid.	✓
De woningcorporaties zullen zich binnen de wettelijke kaders inspannen om (goedkoop en duur) scheefwonen tegen te gaan. Door de wettelijke passendheidseisen zal goedkope en dure scheefheid nauwelijks ontstaan bij de woningtoewijzing, maar tijdens de bewoning.	Standaard beleid.	✓
Huisvesting van lage middeninkomens (€ 29.000-35.000,-) behoort ook tot de primaire taak van de corporaties. Deze doelgroep wordt niet uitgesloten van	Standaard beleid.	✓

huurwoningen onder de 2e aftoppingsgrens, maar huurtoeslaggerechtigden hebben voorrang bij het reageren op een aangeboden woning. Daarnaast kan deze doelgroep exclusief reageren op huurwoningen met een huur tussen de 2e aftoppingsgrens HT en de liberalisatiegrens. Dit is vastgelegd in de toewijzingsregels van de woonruimteverdeling (zie onderdeel prestatieafspraken Beschikbaarstelling).		
Hogere middeninkomens (€ 35.000-43.000,-) zijn aangewezen op niet-DAEB woningen met een geliberaliseerde huurprijs (m.u.v. de vrije toewijzingsruimte binnen de wettelijke kaders). De vrije toewijzingsruimte binnen DAEB wordt primair ingezet bij: a) WMO-kandidaten, 2) urgenten in bepaalde gevallen en 3) herstructureringskandidaten. Corporaties houden voor deze doelgroep ook een beperkt deel van de totale woningvoorraad beschikbaar. Een uitbreiding van de niet-DAEB voorraad door nieuwbouw is vooralsnog niet aan de orde. In het kader van het scheiden van DAEB en niet-DAEB kan sprake zijn van overhevelen van een aantal DAEB woningen naar het niet-DAEB segment (zie ook onderdeel Vastgoedsturing).	Standaard beleid.	✓
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018	Prestatie	
In 2018 heeft Maasvallei de volgende woningvoorraad naar huurklasse (prijspeil 2017): <ul style="list-style-type: none"> • 561 woningen met een huurprijs tot €414,02. • 1.623 woningen met een huurprijs tussen €414,02 en €592,55. • 333 woningen met een huurprijs tussen €592,56 en €635,05. • 398 woningen met een huurprijs tussen €635,06 en €710,69. 	In 2018 heeft Maasvallei de volgende woningvoorraad naar huurklasse: <ul style="list-style-type: none"> • 447 woningen met een huurprijs tot €417,34. • 1.618 woningen met een huurprijs tussen €417,34 en €597,30. • 254 woningen met een huurprijs tussen €597,30 en €640,14. • 398 woningen met een huurprijs tussen €640,14 en €710,68. 	✗
Maasvallei heeft samen met de huurdersbelangenvereniging een bestemming bepaald voor de opbrengsten van de inkomensafhankelijke huurverhoging, en dit zal eind 2017 verder uitgewerkt worden.	Standaard beleid.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016	Prestatie	
Per 1-1-2016 beheert Maasvallei 42 woningen tussen de 2 ^e aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens in Eijsden-Margraten.	Zie tabel 5.	✓
Maasvallei en de twee andere corporaties zullen zich inspannen om huisuitzettingen op basis van	Zie tabel 6. Gedurende het jaar 2016 hebben er geen ontruiming op basis	✓

huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen. Een strak maar sociaal incassobeleid is hiervoor de basis.	van huurachterstand plaatsgevonden in de gemeente Eijsden-Margraten.	
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017	Prestatie	
Per 1-1-2017 beheert Maasvallei 56 woningen tussen de 2 ^e aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens in Eijsden-Margraten.	Zie tabel 5.	✓
Maasvallei en de twee andere corporaties zullen zich inspannen om huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen. Een strak maar sociaal incassobeleid is hiervoor de basis. De corporaties en de gemeente hebben een uitzettingsprotocol bij achterstallige huurbetalingen echter deze verschillen op onderdelen van elkaar en dat kan negatieve gevolgen hebben, zeker als de huurder zorgbehoevend is. In 2017 zullen beide deze protocollen op elkaar proberen af te stemmen. Afgesproken wordt dat de corporaties het Sociaal Team van de gemeente in een zo vroeg mogelijk stadium in kennis stelt als huurachterstand dreigt (langer dan twee maanden achterstand).	Zie tabel 6. In 2017 heeft er één uithuiszetting plaatsgevonden op basis van huurachterstand. Bij een dreigende ontruiming (op het moment dat dit signaal door de deurwaarder wordt afgegeven, wordt door Maasvallei de contactpersoon bij de gemeente geïnformeerd, dit betreft de beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018	Prestatie	
Per 1-1-2017 beheert Maasvallei 56 woningen tussen de 2 ^e aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens en 56 woonwagens in Eijsden-Margraten.	In 2017 had Maasvallei 56 woningen waarvan 49 tussen de 2 ^e aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens en 6 boven de huurtoeslaggrens, en 3 woonwagens in het bezit.	✗
Maasvallei zal in 2018 geen DAEB-woningen in Eijsden-Margraten onttrekken om de voorraad op peil te houden.	In Eijsden-Margraten zijn geen DAEB-woningen onttrokken.	✓
Maasvallei en de twee andere corporaties zullen zich inspannen om huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen. Een strak maar sociaal incassobeleid is hiervoor de basis. Daarnaast voeren de corporatie ieder een eigen incassobeleid dat in hoofdlijnen grotendeels overeenkomt. Het streven is om zo min mogelijk uithuiszettingen te hebben. Hiertoe worden diverse preventieve maatregelen ingezet, om dit aan de voorkant zoveel mogelijk te voorkomen. Er vindt regelmatig overleg plaats met de kredietbank Limburg. Indien een uithuiszetting onvermijdelijk blijkt, stellen de corporaties de gemeente hiervan in kennis, zodat tijdig een vangnet gerealiseerd kan worden.	Zie tabel 6. In 2018 heeft er geen ontruiming in deze gemeente plaatsgevonden.	✓
Om achterstallige betalingen zo vroeg mogelijk te ondervangen en uitzetting hiermee te voorkomen, wordt afgesproken dat de corporaties het Sociaal Team van de gemeente in een zo vroeg mogelijk stadium in	Standaard beleid.	✓

kennis stellen als huurachterstand dreigt (langer dan twee maanden achterstand). Gelet op de privacywetgeving dient de betrokkene hiervoor wel zijn/haar toestemming te geven.		
Mede gelet op de geringe voorraad sociale huurwoningen in Eijsden-Margraten, zullen we corporaties in 2018 geen sociale huurwoningen in het betaalbare segment in deze gemeente onttrekken.	In Eijsden-Margraten zijn geen DAEB-woningen onttrokken.	✓

Afspraken m.b.t. wonen en zorg		
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017	Prestatie	
De corporaties completeren het huidige vastgoedbod. Dit betreft een verdere verfijning van zorggeschikt woningaanbod voor de stadsdelen in oost-Maastricht.	Gemeente, corporaties en zorgorganisaties hebben in gezamenlijk overleg besloten de in 2015 samengestelde lijst met vastgoedaanbod voor geclusterd verzorgd wonen nog eens tegen het licht te houden. Wat betreft nader onderzoek naar de ondercapaciteit in Oost is geconstateerd dat er stadsbreed voldoende aanbod is. Dit constaterend is besloten eerst het motievenonderzoek wel/niet verhuizen bij indicatie te doen én het onderzoek naar het aanpassen van de woningen zoals genoemd in het geclusterd verzorgd wonen-bod van 2015.	✓
Na de labeling van complexen maken partijen gezamenlijk afspraken over de distributie van de vrijkomende woningen	Standaard beleid.	✓
Partijen onderzoeken gezamenlijk hoe de WMO verhuisindicatie opnieuw gepositioneerd kan worden (rechten en plichten; nu vrijblijvend).	Het onderzoek is uitgevoerd, de vervolgacties zijn nog niet allemaal tot realisatie gekomen.	✓
Partijen maken klantgerichte proces- en werkafspraken om de nieuwe WMO verhuisindicatie te operationaliseren (wie doet wat).	De afspraken zijn gemaakt.	✓
Om Langer Thuis Wonen mogelijk te maken, gaan Gemeente (regie) en corporaties in 2017 de volgende aspecten verder uitwerken: <ul style="list-style-type: none"> • Opzetten van een systeem van vroegsignalering met bijvoorbeeld eerste lijn (huisarts), WMO consulenten en woonconsulenten. • Evalueren en herijken van het woningaanpassingsbeleid. 	De aspecten zijn uitgewerkt in het geclusterd verzorgd wonen-bod.	✓

<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen van nieuwe arrangementen om langer thuis wonen mogelijk te maken voor de kwetsbare doelgroepen. • Beleid formuleren t.a.v. mantelzorgondersteuning en mantelzorgwoningen. 		
De partijen zetten zich in voor maatschappelijke zorg. De woonzorgopgave is ingeschat op 110 wooneenheden, waarvan 80 plaatsen 'housing' en 30 plaatsen (geclusterd) begeleid zelfstandig wonen. De partijen voorzien in deze opgave door bijvoorbeeld het herinrichten van de keten maatschappelijke zorg en GGZ, betaalbaarheidsproblematiek aanpakken, en door samen met zorgaanbieders het (intramuraal) voorzieningsniveau op peil te brengen.	De praktijk laat zien dat uitstromers MO/GGZ/VG door een woonblokkade (huurschuld, schuldenproblematiek) soms niet kunnen worden gehuisvest via Housing. Gevolg: zorginstellingen 'shoppen' buiten Housing om voor woonruimte. Dit ondermijnt het concept van centrale toewijzing. Hier wordt aan gewerkt door de partijen.	✓
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018	Prestatie	
In Westelijke Mijnstreek is er een Wmo-convenant tussen alle corporaties en de gemeenten opgesteld. De Maastrichtse corporaties én de gemeente Maastricht zijn enthousiast over deze samenwerking. Zij willen voor Maastricht een vergelijkbaar convenant opstellen, zodat het voor huurders en corporaties duidelijk is welke zaken er uit de Wmo-voorziening worden betaald en welke voor rekening zijn van de corporaties. In dit convenant wordt ieders rol, taak en verantwoordelijkheid op het vlak van de Wmo vastgelegd.	Er is nog geen nieuw convenant gesloten.	✗
Maasvallei voegt in 2018 8 rollatorgeschikte woningen toe aan haar bezit.		✓
De betaalbaarheid van de zorg en de woningen is een bijzonder punt van aandacht. In 2018 wordt daarom ingezet op het optimaliseren van de betaalbaarheid van de zorg. Dit doen de partijen samen met o.a. verzekeraars en zorgleveranciers.	Standaard beleid.	✓
Het positioneren van de zorgaanbieders is opgestart in 2017 en loopt door in 2018 waarna (in 2018 en verder) gezamenlijk met de corporaties het aanwezige voorzieningenniveau in de omgeving van het vastgoed in beeld wordt gebracht.	De corporaties hebben zelf in het kader van het opstellen van de wijkvisies (nog niet tot besluitvorming gekomen) het voorzieningenniveau in relatie tot vastgoed in beeld gebracht.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015	Prestatie	
Het in 2014 afgesproken beleid zal worden doorgezet. Indien een andere aanpak is vereist als gevolg van de zorgwetwijziging per 1 januari 2015, dat momenteel door de gemeente wordt onderzocht, zullen partijen onderling samenwerken en nadere afspraken maken indien dit vereist en wenselijk is.	In 2015 zijn 11 medisch aangepaste corporatiewoningen vrijgekomen, die vervolgens aan woningzoekenden met een medische indicatie zijn aangeboden en aanvaard. In de praktijk zijn enkele knelpunten aan het licht gekomen bij het vergoeden van medische aanpassingen, in overleg wordt onderzocht of dit verholpen kan worden.	✓

Ook in 2015 spannen de corporaties zich bij nieuwbouw en projectmatige renovatie in om de (betreffende) sociale huurwoningen zo levensloopbestendig mogelijk te maken, waarbij aandacht besteed moet worden aan voldoende en adequate stallingsmogelijkheden voor scootmobiel.	In 2015 heeft Maasvallei geen levensloopbestendige nieuwbouw opgeleverd. Ook is er onderzoek gedaan naar de mogelijke gevolgen van de extramuralisatie voor ouderen-, gehandicapten-, en jongerenzorg. Deze zijn aan de corporaties gepresenteerd.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016	Prestatie	
De corporaties zullen de zorggeschikte woningen labelen en met de gemeente afspraken maken om deze gericht aan te bieden aan zorgbehoeftige woningzoekenden (mede in relatie tot WMO-verhuisadvisering).	Maasvallei heeft geen levensloopbestendige woningen in de gemeente Eijsden-Margraten.	n.v.t.
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017	Prestatie	
De corporaties zullen de zorggeschikte woningen labelen en met de gemeente afspraken maken om deze gericht aan te bieden aan zorgbehoeftige woningzoekenden (mede in relatie tot WMO-verhuisadvisering).	Maasvallei heeft geen levensloopbestendige woningen in de gemeente Eijsden-Margraten.	n.v.t.
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018	Prestatie	
Ook in 2018 zal uitvoering worden gegeven aan de in 2014 kostenbeheersing voor WMO-woningaanpassingen.	Standaard beleid.	✓
De corporaties zullen zorggeschikte woningen labelen en deze aanbieden aan zorgbehoeftigen woningzoekenden (mede in relatie tot medische-verhuisadvisering). Indien er geen geschikte kandidaten zijn, wordt de woning doorverhuurd om leegstand te voorkomen.	Maasvallei heeft geen levensloopbestendige woningen in de woningvoorraad.	n.v.t.

Afspraken m.b.t. woonruimteverdeling en beschikbaarstelling		
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015	Prestatie	
Corporaties zetten tien procent van het vrijkomende aanbod in om bijvoorbeeld de sociale veiligheid en leefbaarheid in complexen of buurten te verbeteren.	Maasvallei heeft 3% van het vrijkomende aanbod ingezet voor deze doeleinden.	✓

Corporaties verhuren minimaal 45% van het vrijkomende aanbod via het aanbodmodel.	Maasvallei heeft 63% van het vrijkomende aanbod verhuurd via het aanbodmodel.	✓
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016	Prestatie	
Corporaties zetten tien procent van het vrijkomende aanbod in om bijvoorbeeld de sociale veiligheid en leefbaarheid in complexen of buurten te verbeteren.	Maasvallei heeft 4% van het vrijkomende aanbod ingezet voor deze doeleinden.	✓
Corporaties verhuren minimaal 45% van het vrijkomende aanbod via het aanbodmodel.	Maasvallei heeft 72% van het vrijkomende aanbod verhuurd via het aanbodmodel.	✓
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017	Prestatie	
Maasvallei hevelt 32 woningen over naar niet-DAEB.	Zie tabel 3.	✓
De woningcorporaties sturen op realisatie van de DAEB-toewijzingsnorm en de passendheidsnorm en zullen de vrije ruimte (10% binnen de Europaregeling en 5% binnen passend toewijzen) zoveel mogelijk benutten om toe te wijzen aan huishoudens met een jaarinkomen tot maximaal € 43.000,- (waaronder ouderenhuishoudens en huishoudens met een zorgbehoefte).	Staan beleid.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015	Prestatie	
Het huidige door de corporaties uitgevoerde toewijzingsbeleid voor sociale huurwoningen wordt in 2015 ongewijzigd toegepast door corporaties, waarbij opgemerkt wordt dat de feitelijke uitvoering van de toewijzing door het Woningburo Maastricht wordt uitgevoerd.	Conform afspraak zijn de sociale huurwoningen door de corporatie op de afgesproken wijze toegewezen.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016	Prestatie	
Maasvallei rapporteert in 2016 in hoeverre voldaan is aan het wettelijk kader m.b.t. 'passend toewijzen.'	Zie tabel 5.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017	Prestatie	
Maasvallei rapporteert in 2017 in hoeverre voldaan is aan het wettelijk kader m.b.t. 'passend toewijzen.'	Zie tabel 5.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018	Prestatie	
Maasvallei rapporteert in 2018 in hoeverre voldaan is aan het wettelijk kader m.b.t. 'passend toewijzen.'	Zie tabel 5.	✓

Afspraken m.b.t. veiligheid en leefbaarheid		
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015	Prestatie	
De woningcorporaties zouden in 2015 € 1 miljoen extra investeren in leefbaarheid, bedoeld voor een keur aan noodzakelijke projecten op het gebied van veiligheid,	Woonpunt, Servatius en Maasvallei hebben geïnvesteerd conform de begroting en afgesproken inzet,	✓

<p>participatie en de bevordering van zelfredzaamheid en betrokkenheid. Zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uitvoering van het beleid rondom Zeer Moeilijk Plaatsbaren; • PGA (persoonsgerichte aanpak bij meervoudige problematiek); • Veilige Buurten Teams; • Buurtbemiddeling; activiteiten op het gebied van wijk- en buurtbeheer; • participatie/actief burgerschap/activeren betrokkenheid bewoners; • de aanpak van 'onaantastbaren'; • arrangementen zorg en ondersteuning; • financiële ondersteuning van bewonersinitiatieven; • leegstandsbeheer; • aanpak van drugsproblematiek. <p>Deze projecten kwamen bovenop de reguliere en forse investeringen van de corporaties in de verbetering en instandhouding van de leefbaarheid en veiligheid in de buurten waar hun woningen staan. Denk aan de dagelijkse inzet van wijkbeheerders, complexbeheerders, sociaal beheerders en participatiemedewerkers. De personele uren die de corporaties inzetten voor de leefbaarheid en veiligheid in Maastricht zijn niet meegenomen in de bovengenoemde € 1 miljoen. Ook de kosten in verband met herstructurering/sloop/ bewonersbegeleiding tellen niet mee</p>	<p>waaronder wijk- en complexschouwen, het starten van verschillende projecten in het kader van veiligheid, en het organiseren van bewonersbijeenkomsten.</p>	
<p>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016</p>	<p>Prestatie</p>	
<p>Woonpunt, Servatius en Maasvallei blijven in 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een belangrijke bijdrage leveren aan de fysieke en sociale veiligheid in de buurten; • participeren in de Veilige Buurten Teams; • een belangrijke bijdrage leveren aan het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van bewoners; • ontmoetingsruimtes faciliteren voor bewoners; • opruimacties met bewoners initiëren; • samen met bewonersoverlegcommissies (boc's) leefbaarheidsproblemen in en rondom complexen aanpakken; • een belangrijke rol spelen bij het signaleren van problemen bij bewoners met psycho-sociale klachten. 	<p>Standaard beleid. Alle corporaties hebben conform de voornemens geïnvesteerd en de afgesproken inzet gepleegd.</p>	<p>✓</p>
<p>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017</p>	<p>Prestatie</p>	
<p>De corporaties en de gemeente zetten zich in voor het thema Doe-Democratie en Eigen Kracht. Dit gebeurt onder andere door personele of financiële inzet om de eigen kracht bij bewoners te stimuleren en</p>	<p>De belangrijkste actie die in het 'oude' thema Doe-democratie en Eigen kracht wordt geformuleerd is het betrekken van het thema Veiligheid</p>	<p>✓</p>

overlastsituaties te voorkomen of te verminderen. In 2017 wordt het thema nog verder doorontwikkeld.	bij volgende prestatieafspraken. Dit thema is in 2018 opgenomen in de prestatieafspraken als Veiligheid & Leefbaarheid.	
De partijen zetten zich in voor de bevordering van veiligheid. Dit gebeurt door een nieuwe manier van werken, waarbij meer wordt ingezet op preventie en andere partijen meer betrokken worden.	Voor het thema Veiligheid zijn er drie multidisciplinaire werkgroepen opgezet in 2017 die samen met belanghebbende acties en doelen voor de prestatieafspraken in 2018 hebben geformuleerd.	✓
In 2017 beoordelen de gemeente en de woningcorporaties de samenwerking ten aanzien van de aanpak van drugsoverlast en het effect van de ingezette maatregelen. Waar nodig optimaliseren we de huidige samenwerking gemeente – corporaties en worden er in dit kader aanvullende afspraken gemaakt. De gemeente maakt afspraken met de corporaties hoe hen te betrekken bij de preventieve acties in de buurten in relatie tot drugsoverlast.	De ambitie was om een vroeg signaleringssysteem op te zetten. De pilot was echter als te ambitieus beoordeeld en stopgezet.	✗
De gemeente wil ook in 2017 samen met de woningcorporaties bekijken of er mogelijkheden zijn om de inbraakwerendheid van de sociale woningvoorraad verder te verhogen.	Er was gekeken naar opties voor een pilot, maar deze is stopgezet.	✗
In 2017 wil de gemeente samen met de corporaties onderzoeken of en zo ja onder welke voorwaarden gemeente en corporaties informatie met betrekking tot ondermijnende criminaliteit kunnen delen.	De AVG maakte informatie-uitwisseling lastig, en de pilot vroeg meer tijd en inzet dan verwacht.	✗
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018	Prestatie	
In 2018 wordt in de werkgroep High Impact Crimes verder gewerkt aan het voorkomen van woninginbraken. Daarnaast wordt tussen gemeente en woningcorporaties bezien waar optimalisering van de samenwerking en inzet op dit thema wenselijk is.	De werkgroep High Impact Crimes is in 2018 voortgezet. In deze werkgroep wordt gewerkt aan een planmatige en integrale aanpak van High Impact Crimes (o.a. woninginbraken).	✓
In 2018 wordt in de werkgroep Woonoverlast/drugsoverlast/ondermijning door gemeente en corporaties verder gewerkt aan het voorkomen en tegengaan van woon- en drugsoverlast. Daarnaast wordt tussen gemeente en woningcorporaties bezien waar optimalisering van de samenwerking en inzet op deze thema's wenselijk is. Verder worden de samenwerkingsmogelijkheden verkend in relatie tot het thema ondermijning. Uitgangspunt is om in elk geval ten aanzien van woon- en drugsoverlast en ondermijning afspraken te maken over het opzetten van een vroegsignaleringssysteem.	Vanuit de werkgroep 'ondermijning en drugsoverlast' wordt in 2019 de pilot vroegsignalering in een niet nader te noemen wijk niet doorgezet.	✗
Er wordt extra aandacht besteed aan het optimaliseren van de verbinding tussen de Veilige Buurtenteams en de gemeente. Daarnaast werkt vanaf 2018 twee jaar een Procesregisseur Veiligheidsbeleving op casus- en	Staan beleid.	✓

buurtniveau aan de veiligheidsbeleving in de buurten en een integrale daadkrachtige aanpak hiervan. Dit in afstemming met de woningcorporaties en andere partners. De Veilige buurtenaanpak wordt in 2018 gecontinueerd op basis van een rapportage uit november 2017. Hierin wordt beschreven welke wensen en behoeften alle partners hebben, vanuit alle organisatieniveaus. Vervolgens wordt deze samenwerking integraal vorm gegeven.		
In 2018 wordt de pilot Student en leefbaarheid voortgezet. In het verlengde hiervan werkt de gemeente in afstemming met de woningcorporaties een concreet voorstel uit hoe in 2018 overlast vanuit studentenpanden wordt aanpakt. Ook het project Match (huisvesting studenten in ruil voor vrijwilligerswerk) wordt in 2018 voortgezet.	Standaard beleid.	✓
In 2018 beoordelen gemeente, woningcorporaties en aangesloten particuliere verhuurders of het Prettig Wonen Keurmerk verder wordt uitgerold.	Evaluatie van de pilot heeft plaatsgevonden. Er is afgesproken dat door Stichting Prettig Wonen een nieuwe business case specifiek voor corporaties wordt opgesteld. Op basis daarvan wordt bekeken of corporaties verder gaan met het voeren van het keurmerk.	✓/X
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015	Prestatie	
De corporaties melden (signaalfunctie) sociale problematiek in wijken of buurten aan de gemeente, zodat een brede aanpak mogelijk wordt. Deze signaalfunctie geldt ook voor medische en/of sociale huisvestingsproblemen als deze worden geconstateerd.	De drie corporaties hebben samen met enkele maatschappelijke organisaties een zogenaamde preventieladder samengesteld.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016	Prestatie	
Maasvallei heeft dagelijks een team van leefbaarheidsmedewerkers, woonconsulenten en opzichters klaar staan om zorg te dragen voor een optimaal woongenot van haar huurders. Daarnaast heeft Maasvallei in samenspraak met Servatius en Woonpunt de preventieladder vastgesteld, om de leefbaarheid te borgen c.q. te verbeteren.	In 2016 hebben zich binnen Eijsden-Margraten geen calamiteiten voorgedaan die de leefbaarheid voor huurders of omwonenden negatief beïnvloeden.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017	Prestatie	
Maasvallei heeft dagelijks een team van leefbaarheidsmedewerkers, woonconsulenten en opzichters klaar staan om zorg te dragen voor een optimaal woongenot van haar huurders. Daarnaast heeft Maasvallei in samenspraak met Servatius en Woonpunt de preventieladder vastgesteld, om de leefbaarheid te borgen c.q. te verbeteren.	In 2017 hebben zich binnen Eijsden-Margraten geen calamiteiten voorgedaan die de leefbaarheid voor huurders of omwonenden negatief beïnvloeden.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018	Prestatie	

In samenwerking met de corporaties wordt bekeken hoe de preventieladder in Eijsden-Margraten kan worden geïmplementeerd.	Standaard beleid.	✓
--	-------------------	---

Afspraken m.b.t. duurzaamheid		
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015	Prestatie	
De woningcorporaties investeren in 2015 € 4,2 miljoen om woningen energiezuiniger te maken en daarmee de woonlasten voor bewoners te verlagen. Hierbij investeert Maasvallei: € 370.000, waarvan € 70.000 voor de plaatsing van HR-ketels.	Maasvallei heeft het totale geplande budget voor woningverbetering en verduurzaming besteed.	✓
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016	Prestatie	
Maasvallei investeert in totaal €370.000,- woningen energiezuiniger te maken en daarmee de woonlasten voor bewoners te verlagen. Hiervan wordt €70.000,- besteed aan het plaatsen van HR-ketels.	In 2016 heeft Maasvallei €200.000,- geïnvesteerd in de verduurzaming. Het restant wordt gebruikt voor projecten in 2017. Ook is €70.000,- besteed aan de plaatsing van HR-ketels.	✗
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017	Prestatie	
Maasvallei investeert tot 2019 € 300.000 per jaar in het realiseren van energetische projecten. Dit is excl. STEP subsidie en excl. Nul-Op-de-Meter renovaties. Daarnaast neemt Maasvallei deel in het project Zonnig Limburg. Dit is een samenwerkingsverband tussen Limburgse woningcorporaties die inkoopvoordeel behalen op zonnepanelen	Eerder heeft Maasvallei deelgenomen aan het project Zonnig Limburg. Vanwege moverende redenen (leaseconstructie vs besparing voor huurders) zijn wij hiermee gestopt. Maasvallei investeert echter wel tot €300.000,- per jaar in duurzaamheid.	✓/✗
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016	Prestatie	
De afgelopen jaren realiseerde Maasvallei 42 nieuwbouwwoningen in Nieuw Poelveld Eijsden. Het afwerkingsniveau van deze woningen is hoog en de uitrusting compleet. Met diverse maatregelen zijn de woningen energiezuinig gemaakt. De woningen hebben dan ook minimaal een energielabel A.	Alle nieuwbouwwoningen die Maasvallei de afgelopen jaren heeft gerealiseerd in Eijsden zijn zeer energiezuinig en hebben een energielabel A. de 14 woningen in de laatste tranche hebben een energie index van 0,82 (volgens de nieuwe meetmethodiek).	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017	Prestatie	
In 2016 en voorgaande jaren realiseerde Maasvallei in totaal 56 nieuwbouwwoningen in Nieuw Poelveld Eijsden. Het afwerkingsniveau van deze woningen is hoog en de uitrusting compleet. Met diverse maatregelen zijn de woningen energiezuinig gemaakt. De woningen hebben dan ook minimaal een energielabel A.		✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018	Prestatie	

In 2016 en voorgaande jaren realiseerde Maasvallei in totaal 56 nieuwbouwwoningen in Nieuw Poelveld Eijsden. Het afwerkingsniveau van deze woningen is hoog en de uitrusting compleet. Met diverse maatregelen zijn de woningen energiezuinig gemaakt. De woningen hebben dan ook minimaal een energielabel A.	Maasvallei voldoet met haar huidige woningportefeuille aan de doelstellingen vanuit het rijk.	✓
--	---	---

Afspraken m.b.t. vastgoed(ontwikkelingen)		
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015	Prestatie	
De nieuwbouwpoging bedraagt 66 woningen (54 sociale huur en 12 koop tot € 247.000) door Maasvallei.	Zie tabel 2. Maasvallei heeft de 66 woningen gerealiseerd.	✓
De renovatieopgave bedraagt 602 woningen, waarvan 40 door Maasvallei.	Maasvallei heeft volgens planning voor € 500.000 woningen verbeterd bij mutatie.	✗
De sloopopgave bedraagt 172 woningen, waarvan 32 door Maasvallei.	Zie tabel 2. Maasvallei heeft in 2015 22 woningen gesloopt.	✗
De geplande verkoop bedraagt 200 woningen, waarvan 20 door Maasvallei.	Zie tabel 2. Maasvallei heeft in 2015 15 woningen verkocht.	✗
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016	Prestatie	
De nieuwbouwpoging van Maasvallei bedraagt 32 woningen (24 sociale huurwoning en 8 koopwoningen).	Zie tabel 2. In de gemeente Maastricht heeft Maasvallei in 2016 17 huurwoningen en 9 koopwoningen gerealiseerd.	✗
De renovatieopgave van Maasvallei bedraagt 40 woningen bij mutatie, en 28 projectmatig.	Zie tabel 2. Maasvallei heeft bij 41 woningen mutatieonderhoud uitgevoerd, en bij 57 woningen planmatig onderhoud.	✓
De sloopopgave van Maasvallei bedraagt 44 woningen.	Zie tabel 2. Maasvallei heeft 45 (DAEB)woningen gesloopt.	✓
De geplande verkoop van Maasvallei bedraagt 20 woningen.	Zie tabel 2. Maasvallei heeft 18 DAEB woningen verkocht, en 8 niet-DAEB woningen.	✓/✗
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017	Prestatie	
De nieuwbouwpoging van Maasvallei bedraagt 67 woningen.	Zie tabel 2.	✗
De renovatieopgave van Maasvallei bedraagt 130 woningen.	Zie tabel 2.	✗
De sloopopgave van Maasvallei bedraagt 56 woningen.	Zie tabel 2.	✗
De geplande verkoop van Maasvallei bedraagt 15 woningen.	Zie tabel 2.	✗

Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018	Prestatie	
De nieuwbouwopgave van Maasvallei bedraagt 40 woningen.	Zie tabel 2. Er zijn 39 nieuwbouw woningen gerealiseerd, 1 woning valt in een andere bouwtranche in opvolgend jaar.	X
De renovatieopgave van Maasvallei bedraagt 108 woningen.	Realisatie van renovatie/verduurzamingsproject 108 woningen vindt plaats in 2019 en wordt dan pas meegeteld.	X
De sloopopgave van Maasvallei bedraagt 58 woningen.	Zie tabel 2. Er zijn 72 woningen gesloopt. (reden is indeling in sloop- en bouwtranches Trichterveld)	✓
De geplande verkoop van Maasvallei bedraagt 7 woningen, waarvan 5 DAEB huurwoningen en 2 niet-DAEB woningen.	Zie tabel 2. Er zijn 8 DAEB woningen verkocht.	✓/X
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015	Prestatie	
Voor 2015 realiseert Maasvallei 20 sociale huurwoningen in Poelveld (aanvang 4 ^e kwartaal 2015).	Vanwege de investeringsnormen waaraan corporaties zijn gebonden mogen er geen 20 maar 14 woningen gebouwd worden in Poelveld. Daarnaast duurde de grondoverdracht langer dan verwacht, waardoor Maasvallei eind 2015 pas eigenaar is geworden van de grond.	X
In 2015 is geen projectmatig onderhoud noodzakelijk voor Maasvallei. Er staat dus geen projectmatig onderhoud gepland.	Gezien de huidige (nieuwe) staat van de woningen is geen projectmatig onderhoud noodzakelijk.	✓.
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016	Prestatie	
Maasvallei prognosticeert 14 nieuwe woningen bouwen op uitleglocaties.	Maasvallei heeft in 2016 14 nieuwe eengezinswoningen gerealiseerd. Het betreft hoogwaardig afgewerkte woningen in de wijk Nieuw Poelveld in Eijsden in dezelfde stijl als de eerder gerealiseerde tranches.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017	Prestatie	
Maasvallei prognosticeert geen veranderingen in de woningvoorraad in de gemeente.	In 2017 heeft Maasvallei geen vastgoedontwikkelingen gerealiseerd in de gemeente.	n.v.t.
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018	Prestatie	
Gelet op het huidige woningbouwbeleid en de vraag naar sociale huurwoningen zijn de corporaties bereid te kijken naar de haalbaarheid van sociale woningbouw binnen leegstaand of leegkomend waardevol cultureel erfgoed.	Staan beleid.	✓

De corporaties zullen bij projectmatige renovatie en nieuwbouw maatregelen treffen om de woningen levensloopgeschikter te maken waar dit mogelijk is.	Standaard beleid.	✓
---	-------------------	---

Afspraken m.b.t. huisvesting bijzondere doelgroepen		
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015	Prestatie	
De corporaties stellen 90 woningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders.	Zie tabel 14 De corporaties hebben 84 woningen beschikbaar gesteld, Maasvallei heeft 18 woningen beschikbaar gesteld (verdeelsleutel naar rato van woningbezit).	✓
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016	Prestatie	
De corporaties stellen 127 woningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders.	Zie tabel 14, Maasvallei heeft 18 woningen beschikbaar gesteld.(verdeelsleutel naar rato van woningbezit)	✓
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018	Prestatie	
In 2018 wordt de aanpak met betrekking tot uitstromers van de GGZ en MO die is ontwikkeld, verbreed naar de andere bijzondere doelgroepen. Deze aanvulling is wenselijk om de totale vraag te overzien en te monitoren en hierop te anticiperen in de woonruimteverdelingsafspraken en regie te behouden hierop. Vanwege de verwachte vraagdruk op de woningbegroting wordt in 2018 samenwerking gezocht met de private sector (bijv. private investeerders, tiny houses).	Standaard beleid.	✓
Uit een analyse van het onderbenutten van de contingenten in 2017 is gebleken dat dit vaak veroorzaakt wordt door financiële woonblokkades door in het verleden opgebouwde huurschulden. Corporaties vinden het risico van huurderfing te groot om iemand met een dergelijke voorgeschiedenis opnieuw te huisvesten. In 2018 wordt daarom voor deze doelgroep (uitstromers van maatschappelijke organisaties) gestart met een integrale aanpak met een dubbel doel. Enerzijds preventie aan de voorkant om te voorkomen dat mensen uit huis worden gezet vanwege financiële problemen. Anderzijds het zoeken naar een oplossing voor de financiële woonblokkades, zodat alle personen die er aan toe zijn uit te stromen uit een GGZ instellingen, daarin optimaal worden gefaciliteerd.	In 2019 wordt een convenant gesloten worden in het kader van vroegsignalering betalingsachterstanden. De voorbereidingen hiervoor hebben plaatsgevonden in 2018. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt in het kader van financiële woonblokkades in relatie tot Housing Maastricht.	✓
In 2017 is begonnen met een aanpak voor de huisvesting van 'zeer moeilijk plaatsbaren.' Deze aanpak wordt in 2018 ingebed.	Deze aanpak maakt onderdeel uit van de totale aanpak voorkomen van huisuitzettingen. Daarnaast wordt	✓

	gezocht naar alternatieve vormen van huisvesting voor in eerste instantie twee doelgroepen: probleemgezinnen ikv aanpak moeilijk plaatsbaren/laatste kans en personen met afwijkend en overlastgevend gedrag bijvoorbeeld zware GGZ achtergrond. Dit wordt verder uitgewerkt in 2019.	
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015	Prestatie	
Bij tenminste 50% van de aangeboden woningen verschaffen de corporaties voorrang aan specifieke doelgroepen zoals statushouders en bij nul-tredenwoningen wordt voorrang verschaft aan mensen (ouderen of gehandicapten) met een medische verhuisnoodzaak.	Maasvallei heeft 5 woningen aangeboden in de gemeente, waarvan 2 gezinswoningen aan statushouders en 0 nul-tredenwoningen. Maasvallei bezit geen nultredenwoningen.	✓
De door het rijk aan de gemeente opgelegde taakstelling huisvesting verblijfsgerechtigden zal worden volbracht met behulp van de corporaties. Het aantal te realiseren huisvestingen wordt tussen de corporaties verdeeld op basis van de woningportefeuilles in de gemeente Eijsden-Margraten. Gemeente en corporaties volgen hierbij de sedert november 2012 afgesproken procedures met het COA. De corporaties leveren op hun beurt de woning tijdig op, zodat de kandidaat binnen de proceduretermijn kan worden gehuisvest. Indien van toepassing, declareren de woningcorporaties de geleden huurderiving rechtstreeks bij het COA, conform de door het COA voorgeschreven procedure. In geval het COA niet tot vergoedingen overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.	De tussen de corporaties en gemeente afgesproken aanbidding- en acceptatieprocedures zijn nageleefd.	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016	Prestatie	
De corporaties spannen zich in om 15 eengezinswoningen in 2016 beschikbaar te stellen voor de huisvesting van statushouders. De corporaties en gemeente spannen zich daarnaast in om in gezamenlijkheid tijdelijke huisvesting voor deze doelgroep in 2016 te realiseren. Deze tijdelijke woningen komen bovenop het voornoemde aantal afgesproken eengezinswoningen. De tussen gemeente en corporaties in 2012 gemaakte procedure-afspraken bij het aanbieden van woningen blijft onverminderd van kracht. Dit betekent onder meer dat de corporaties eventueel geleden huurderiving rechtstreeks declareren bij het COA, conform de afspraken hieromtrent. In geval het COA niet tot	Maasvallei heeft 1 eengezinswoning aangeboden in 2016. Momenteel bereidt Maasvallei tezamen met de gemeente de realisatie van 11 tijdelijke (Tempy) woningen voor. Naar verwachting zullen deze woningen uiterlijk in februari 2017 opgeleverd worden en zal Maasvallei hierna elf woningen voor de duur van 10 jaar in beheer nemen. De voorbereidingswerkzaamheden liggen vooralsnog op schema.	✓

vergoedingen overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.		
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017	Prestatie	
<p>Op basis van het corporatiebezit binnen de gemeente zal Maasvallei 1 gezinswoning leveren voor de huisvestingstaakstelling voor statushouders.</p> <p>De tussen gemeente en corporaties in 2012 gemaakte procedure-afspraken bij het aanbieden van woningen blijft onverminderd van kracht. Dit betekent onder meer dat de corporaties eventueel geleden huurderiving rechtstreeks declareren bij het COA, conform de afspraken hieromtrent. In geval het COA niet tot vergoedingen overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.</p>	<p>Maasvallei heeft in samenwerking met de gemeente 11 tijdelijke huurwoningen gerealiseerd. In 2017 hebben de eerste doorstromingen naar een reguliere huurwoning plaatsgevonden.</p>	✓
Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018	Prestatie	
<p>Op basis van het corporatiebezit binnen de gemeente zal Maasvallei 0 gezinswoning leveren voor de huisvestingstaakstelling voor statushouders.</p> <p>De tussen gemeente en corporaties in 2012 gemaakte procedure-afspraken bij het aanbieden van woningen blijft onverminderd van kracht. Dit betekent onder meer dat de corporaties eventueel geleden huurderiving rechtstreeks declareren bij het COA, conform de afspraken hieromtrent. In geval het COA niet tot vergoedingen overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.</p>	<p>In 2018 zijn geen woningen geleverd voor de huisvestingstaakstelling van statushouders.</p> <p>Ook worden mogelijkheden onderzocht om meer tijdelijke en flexibele en flexibele woningen toe te voegen voor de huisvesting van o.a. statushouders waarbij Maasvallei wederom voor het beheer zal zorgen.</p>	✓

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

4.1 Ambities

De ambities van Maasvallei zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Ondernemingsplan 2014 – 2018 “onderweg naar de toekomst”				
Ondernemingsplan 2017-2021 “samen sociaal innoveren”				
Strategisch plan 2017-2021				
Jaarplan 2015				
Jaarplan 2017				
Jaarplan 2018				
Meerjarenplan 2018 – 2021				
Portefeuilleplan 2016 – 2026				
Huurbeleid 2016				
Asbest beleid- en beheerplan				
Besluit scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB				
Digitale strategie 2017 – 2020				
Duurzaamheidsbeleid 2017				
Huurprijsbeleid parkeerfaciliteiten				
Duurzaamheidsbeleid (CO2 neutraal in 2050)				
Informatiebeveiliging & privacy-beleid				

De hoofdlijnen van de ambities van Maasvallei zijn opgenomen in ondernemingsplan 2017-2021:

Missie

Maasvallei biedt aan mensen in kwetsbare posities of met een bescheiden inkomen goede en betaalbare huisvesting in aantrekkelijke woonmilieus.

Maasvallei heeft de volgende strategische doelen:

1. Wensen en voorkeuren van onze klanten kennen.
2. We willen op alle manieren goed contact met onze klant.
3. Woningen bieden waarin men kan leven.
4. Prachtig vastgoed, nu en in de toekomst.
5. Samen met onze partners meer bereiken.
6. Een verkenning rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
7. Het door ontwikkelen naar een lerende, zelforganiserende en dus competente organisatie.

8. Voldoen aan de minimale eisen van de wet en regelgeving met inachtnaam van Good Governance.
9. Financiële continuïteit.

De maatschappelijke ambities worden toegelicht als volgt in het ondernemingsplan:

Wensen en voorkeuren van onze klanten

Waar het gaat om wensen en behoeften van onze doelgroep, vinden wij de betrokkenheid en de mening van onze klanten zeer belangrijk. Wij streven ernaar een systeem te ontwikkelen waarmee we bij onze klanten continu de zin en kwaliteit kunnen toetsen van hetgeen wij doen en leveren.

Zo zijn wij constant op de hoogte van de klanttevredenheid, die bovendien structureel deel uitmaakt van de teamafspraken. Mocht hieruit blijken dat de klanttevredenheid niet conform de norm is, dan wordt het betreffende klantproces kritisch bekeken en waar mogelijk en nodig aangepast. Op deze wijze spelen wij doeltreffend in op de veranderende behoeften van onze klanten.

Goed contact

Vragen van onze klanten dienen zo snel mogelijk beantwoord te worden. De vragen kunnen langs diverse wegen aan Maasvallei worden gesteld, waarbij Maasvallei de vragen centraal opvangt en zorgdraagt voor het adequaat behandelen ervan.

Maasvallei streeft ernaar om de mensen en de infrastructuur optimaal beschikbaar te laten zijn voor het contact met onze klanten. Een goede combinatie van mensen en middelen zoals bijvoorbeeld telefonie, internet en *social media*, stelt ons in staat om gedifferentieerd beschikbaar te zijn als de klant ons nodig heeft en op tijden dat de klant zelf ook beschikbaar is.

Wonen om te leven, wonen voor het leven

Prettig wonen gaat verder dan alleen een betaalbare, kwalitatief goede woning. De woonomgeving speelt hierin een grote rol. Binnen onze beschikbare middelen en mogelijkheden besteden wij aandacht aan leefbaarheid. Hierbij participeren wij met diverse belangrijke samenwerkingspartners. Ieder vanuit het eigen expertisegebied en met eigen verantwoordelijkheid in diverse projecten op strategisch en vooral op operationeel niveau.

De rol van de corporaties en de gemeente wordt steeds meer

ondersteunend en faciliterend en sluit hierbij aan op de landelijke trend van het bevorderen van de participatiemaatschappij. De klant heeft meer eigen verantwoordelijkheid. Samen met onze partners is ons hoofddoel het creëren van een prettig woon- en leefklimaat waarin bewoners zelfredzaam zijn en samen verantwoordelijkheid nemen voor een bestendige sociale structuur in hun omgeving.

Zo zijn wij bijvoorbeeld bereid om innovatieve samenwerkingsvormen aan te gaan met zorgpartners, om nieuwe woonconcepten te ontwikkelen voor specifieke doelgroepen. Wij streven ernaar om de bewoners van een wijk of buurt zoveel mogelijk te faciliteren opdat zijzelf verantwoordelijkheid kunnen nemen voor de leefbaarheid in hun woonomgeving.

Prachtig vastgoed

Onze investeringen zijn gericht op een courante woningvoorraad.

Maasvallei heeft kwalitatief goed vastgoed op mooie locaties. Om onze woningvoorraad in balans te houden, richten wij ons op onze woningvoorraad in ons primaire werkgebied. Daarbij wordt rekening gehouden met het bieden van de juiste woningen voor onze doelgroepen. Te allen tijde wordt getoetst of het om een weloverwogen en legitieme keuze gaat.

Wij blijven dus investeren in de kwaliteit van onze woningvoorraad. Ons streven daarbij is dat de kwaliteitsnormen zoveel mogelijk aansluiten op de hedendaagse eisen van comfort, veiligheid én de

wensen en behoeften van onze klanten. Duurzaamheid én de levensloopbestendigheid hebben hierbij onze primaire aandacht.

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

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

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

5. Prestaties Maasvallei

TABEL 1: Het bezit van Maasvallei

Het bezit van Maasvallei

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	3.309	3.269	3.225	3.184
# Onzelfstandige wooneenheden	574	544	544	544
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	30	30	30
# Totaal woongelegenheden	3.883	3.843	3.799	3.758
% Eengezinswoningen	27%	27%	26%	26%
% Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	31%	31%	29%	28%
% Meergezinswoning met lift	21%	21%	24%	24%
% Hoogbouw	6%	6%	6%	6%
% Onzelfstandig	15%	15%	15%	15%
# Garages/parkeerplaatsen	570	610	626	654
# Maatschappelijk vastgoed	-	8	8	8
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	17	4	4	4
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB				
# Overig bezit	0	-	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	4.470	4.465	4.437	4.424

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, dVi 2018

TABEL 2: Mutaties in het bezit van Maasvallei

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	15	26	10	8
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	22	45	41	72
Nieuwbouw	54	31	18	39
Aankoop	0	0	0	0

Bronnen:
dVi 2015 t/m 2018

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Maasvallei

	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	578 (17%)	555 (17%)	528 (16%)	447 (14%)
Betaalbaar laag	1.918 (58%)	1.903 (58%)	1.903 (59%)	1.872 (59%)
Duur t/m lib.grens	584 (18%)	553 (17%)	534 (17%)	556 (17%)
Duur boven lib.grens	229 (7%)	258 (8%)	260 (8%)	309 (10%)
Totaal	3.309	3.269	3.225	3.184

Bronnen: dvl 2015, dVi 2016, dVi 2017, dVi 2018 gegevens corporatie

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

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

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten	498	475	436	424
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	491 (99%)	467 (98%)	429 (98%)	410 (97%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	2 (0%)	3 (1%)	3 (1%)	3 (1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	5 (1%)	5 (1%)	4 (1%)	11 (2%)
Oordeel Aw	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	nbn

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, dVi 2018, Oordeelsbrief Aw staatssteun 2016 en 2017

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Maasvallei**Passend toewijzen**

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

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	418	376	455
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	411 (98%)	370 (98%)	441 (97%)
Oordeel Aw	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	nbn

Bronnen: dVi 2016, jaarverslag 2017, 2018, Oordeelsbrief Aw staatssteun 2016 en 2017

TABEL 6: Huurverhoging door Maasvallei

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	2,61%	1,49%	1,57%	2,01%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€485	€502	€517	€500
Gemiddelde huurprijs in verhouding tot de maximaal redelijke huurprijs	73%	74%	76%	76%

Bronnen: dVi 2015, 2016, 2017, 2018, Aedes Databank 2015 - 2017

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Maasvallei

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	-	-	-	-
Huurachterstand in %	0,57%	1,74%	1,69%	0,91%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	6	7	6	4

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, jaarverslag 2018

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	8 (0%)	8 (0%)	8 (0%)	8
Jaren 45-59	539 (14%)	479 (12%)	429 (11%)	355
Jaren 60-69	781 (20%)	773 (20%)	777 (20%)	772
Jaren 70-79	272 (7%)	272 (7%)	271 (7%)	271
Jaren 80-89	1.229 (32%)	1.227 (32%)	1.213 (32%)	1.213
Jaren 90-99	263 (7%)	263 (7%)	271 (7%)	270
Jaren 00-09	139 (4%)	139 (4%)	141 (4%)	140
Jaren 10-19	652 (17%)	682 (18%)	689 (18%)	729
Totaal	3.883	3.843	3.799	3.758

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, dVi 2018, gegevens corporatie (2018 is incl maatsch. Vastgoed)

TABEL 9: Conditie score van het bezit

NEN-2767	2015	2016	2017	2018
1	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%
Onbekend	100%	100%	100%	100%

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, dVi 2018

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	-	-
Instandhoudingsindex	57	-
Technische woningkwaliteit	99	106
Ervaren woningkwaliteit	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	A	A	A	A
Deelscore nieuwe huurders	7,6	7,7	8,0	7,7
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	7,9	7,9	8,1	7,9
Deelscore vertrokken huurders	7,8	7,6	7,6	7,8

Bronnen: Aedes Benchmark 2015-2018

TABEL 12: Energie-index bezit Maasvallei

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A of beter (EI= 0,8-1,2)	17%	19%	18,7%	19%
Label B (EI= 1,2-1,4)	11%	12%	15,6%	13,5%
Label C (EI= 1,4-1,8)	23%	23%	31%	27,6%
Label D (EI= 1,8-2,1)	15%	16%	14,4%	13,1%
Label E (EI= 2,1-2,4)	15%	15%	14%	12,2%
Label F (EI= 2,4-2,7)	6%	6%	5,6%	4,9%
Label G (EI > 2,7)	1%	1%	0,7%	0,7%
Onbekend/overig	11%	8%	0%*	8,7%

* Indeling in 2017 is anders geweest; woningen zonder label zijn buiten beschouwing gelaten.

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2017, 2018

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	B	A
Deelletter energetische prestatie	-	-	B	B
Deelletter CO 2 uitstoot	B	A	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 t/m 2018

TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders

	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan vergunninghouders (woningen)	18	18	14	13

Bronnen: jaarverslag 2015,2016,2017,2018