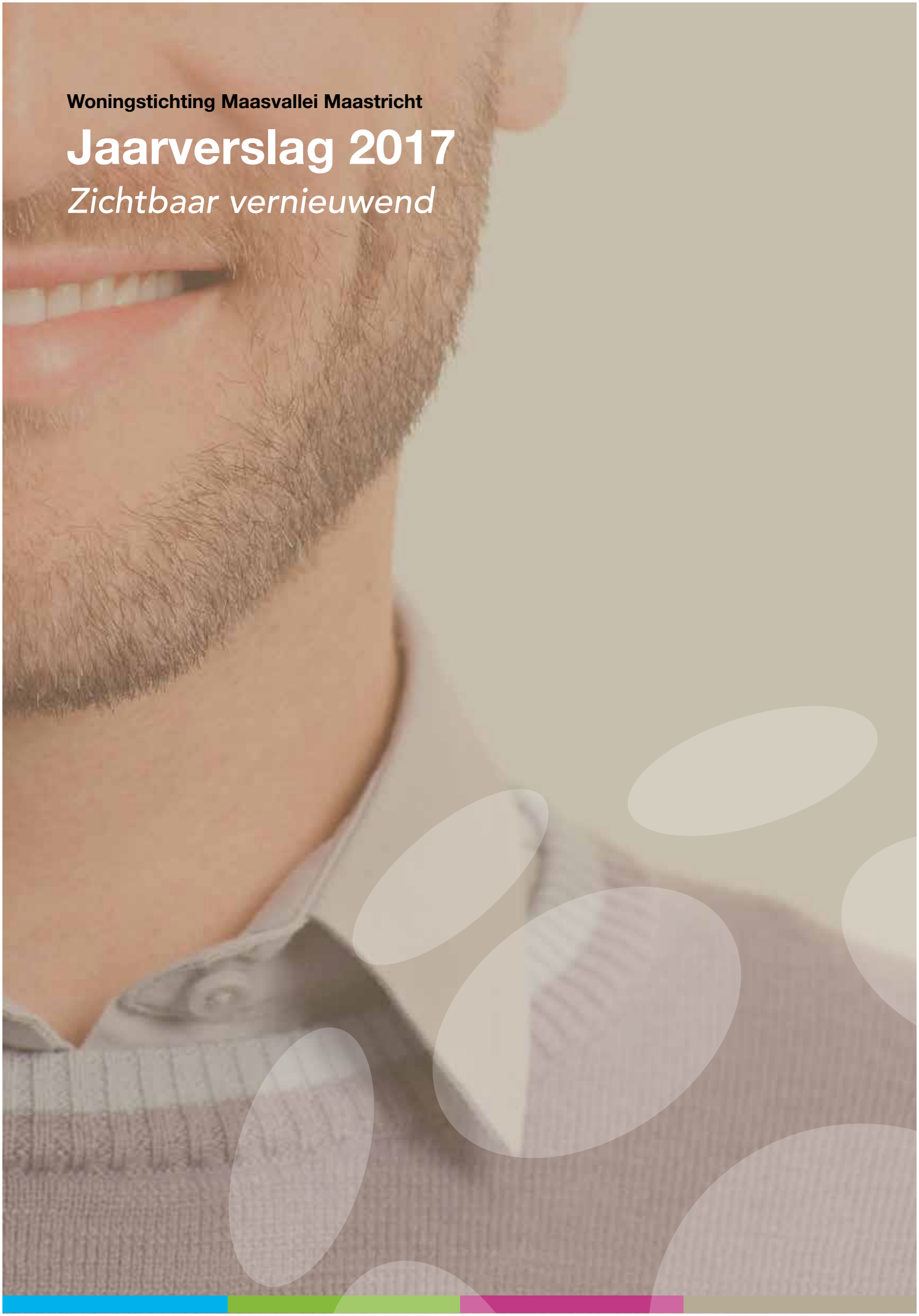
Woningstichting Maasvallei Maastricht

Jaarverslag 2017

Zichtbaar vernieuwend



inhoudsopgave

2017 in het kort 4

Bestuursverslag 2017

Kern 0	Zichtbaar vernieuwend	7
Kern 1	Klant	10
Kern 2	Samenwerken	33
Kern 3	Organisatie	42
Kern 4	Bestuur en toezicht	53
Kern 5	Financiën	62

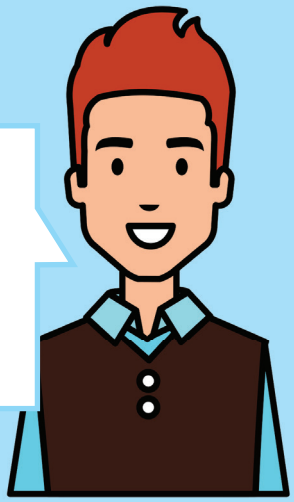
Financieel verslag 2017

Samengevatte Jaarrekening 2017 71

2017 in het

CIJFER WONING BETREKKEN

8,0



AANTAL WONINGEN IN BEZIT **3.799**

AANTAL OVERIGE O.A. GARAGES/ BEDRIJFSRUIMTES **638**

AANTAL GESLOOPTE WONINGEN **41**

AANTAL VERHUURDE SOCIALE HUURWONINGEN IN 2017 **471**

VERHUURD

TOEWIJZINGEN BIJZONDERE DOELGROEPEN

- STUDENTEN 229
- URGENTIE 19
- STATUSHOUDERS 16
- MAATWERK 9
- WMO 2

85% VAN DE MAXIMALE HUURPRIJS WORDT IN REKENING GEBRACHT

1,12% IS DE GEMIDDELDE HUURSOM

1,66% IS HET LEEGSTANDPERCENTAGE

AANTAL VERKOCHTE WONINGEN EN DE OPBRENGST

10 DAEB WONINGEN € 1.465.165	8 NIET-DAEB WONINGEN € 2.223.617	TOTAAL 18 WONINGEN € 3.688.782

TOEWIJZINGEN DAEB **436**

EN NIET-DAEB **35**

ONDERHOUD EN VERBETERING

TOTALE INVESTERING IN GERENOVEERDE WONINGEN

€ 1.323.000

(PLANMATIG EN GROOT)

18

WONINGEN WERDEN NIEUW GEBOUWD

€ 3.69 MILJOEN

WAS DE TOTALE INVESTERING IN ONDERHOUD (PLANMATIG, GROOT EN NIET-PLANMATIG)

DUURZAAMHEID

65,3%

VAN DE WONINGEN HEEFT ENERGIELABEL A++ T/M C

€ 300.000

IS GEÏNVESTEERD IN DUURZAAMHEID

kort

CIJFER AFHANDELING REPARATIEVERZOEKEN

8,1

CIJFER WONING VERLATEN

7,6

SAMENWERKINGSPARTNERS

- CORPORATIES
- HUURDERS-VERENIGINGEN
- MAASVALLEI
- MAASTRICHT HOUSING (STUDENTEN-HUISVESTING)
- GEMEENTEN
- THUIS IN LIMBURG (WONING-BEMIDDELING)
- ZORG- EN WELZIJNS INSTELLINGEN

LEEFBAARHEID

TOTALE KOSTEN UITGEGEVEN AAN LEEFBAARHEID EXCL. SCHOONMAAK EN GROENONDERHOUD

€ 13.854

- BEWONERS INITIATIEVEN
- CAMERA BEVEILIGING
- COMPLEX-SCHOUWEN
- STUDENTEN-OVERLEGGEN
- SAMENWERKING NETWERK-PARTNERS
- INTENSIEF TOEZICHT

MEDEWERKERS

LEEFTIJDOPBOUW			%
20-35 JAAR	3	5	19
35-50 JAAR	12	3	35
50-66 JAAR	12	8	46
TOTAAL	27	16	100

58 NIEUWE ZIEKMELDINGEN IN 2017

674 ZIEKTEDAGEN IN 2017

7,57% IS HET GEMIDDELD ZIEKTEPERCENTAGE IN 2017

FINANCIËN

STEL: UW HUUR IS € 590,- PER MAAND. HOE IS DAN UW HUUR OPGEBOUWD?

12%	ONDERHOUDSKOSTEN - € 71,-
4%	BELASTING EN VERZEKERINGEN - € 24,-
24%	ORGANISATIEKOSTEN - € 142,-
1%	SOCIAAL BEHEER EN LEEFBAARHEID - € 6,-
23%	RENTELASTEN - € 136,-
8%	OVERHEIDSHEFFINGEN - € 47,-
6%	(DES)INVESTERINGEN - € 35,- (SLOOP, RENOVATIE, NIEUWBOUW)
10%	AFLOSSING VAN LENINGEN - € 59,-
12%	OVERIG - € 170,-

BEDRIJFSLASTEN PER WONING PER JAAR **€ 941**

BESPARING **€ 156.000**

BESTUUR EN TOEZICHT

AANTAL BINNENGEKOMEN KLACHTEN	4
AANTAL BEHANDELDE KLACHTEN	3
AANTAL KLACHTEN DIE DOOR MAASVALLEI ZIJN OPGELOST	1
NOG IN BEHANDELING	0

Woningstichting Maasvallei Maastricht

Bestuursverslag 2017

Kern 0 | Zichtbaar vernieuwend

Wat nieuw is, lijkt al snel gewoon te worden. De transformatie van Maasvallei heeft een nieuw elan gebracht. Meer dan dat. Maasvallei heeft zichzelf veranderd, van een statische woningcorporatie naar een hybride dienstverlener. Een ingrijpend proces waarvoor geen blauwdruk was. Het vizier was op de klant gericht: hoe kunnen we onze bewoners zo goed mogelijk van dienst zijn? Dat was de stip aan de horizon. Daar doen we het voor. Inmiddels weten we niet beter, kunnen we ons amper nog voorstellen hoe het was. De nieuwe werkwijze zit in ons DNA. En dat voelt goed. Maasvallei is Maasvallei gebleven en toch zijn we niet meer dezelfde woningcorporatie. Onze organisatie is veel beter toegerust om vorm te geven aan hedendaagse woonwensen. Niet voor onze bewoners, maar met onze bewoners. Niet samen werken, maar samenwerken. Onze transitie heeft ertoe geleid dat we tussen de mensen staan. Samen is een platgetreden woord, maar het zegt zowel intern als extern veel over onze manier van werken. Samen maken we de vernieuwing zichtbaar. 'Samen' leidt tot resultaat. En het resultaat legitimeert ons doen en laten. Rendement in harde cijfers, maar ook in beleving. Tevreden bewoners zijn onze grootste prestatie. Daar werken we iedere dag aan. De trein loopt. Medewerkers hebben hun draai gevonden. Er ontstaat routine. En zo zie je dat er meer ruimte en energie komt om de focus naar buiten te verleggen. De drive en ambitie om huurders te bieden waar we voor staan; goed en lekker wonen in alle opzichten. De vernieuwing wordt steeds beter zichtbaar. Dat laten we zien in het jaarverslag 2017.

We mogen van onszelf zeggen dat Maasvallei een vernieuwende moderne en extern georiënteerde woningcorporatie is. En dat is ook nodig om in de huidige maatschappij onze taken adequaat te kunnen vervullen. De wereld is veranderd en dus moeten wij het ook anders doen. Samenwerking is daarbij het sleutelwoord. En dat kan alleen als je als corporatie naar buiten georiënteerd bent met de focus op ketensamenwerking. We halen informatie op, verdiepen ons in wensen van bewoners en stakeholders en vertalen deze naar nieuwe ontwikkelingen. Als woningcorporatie van de eenentwintigste eeuw moet je flexibel, innovatief en ondernemend zijn. De organisatie, onze medewerkers moeten zich daarvoor openstellen. Maasvallei heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot een sociaal innovatieve organisatie. Daarin groeien we nog iedere dag. We willen excelleren.

Wonen en zorg

Mensen wonen langer thuis. Alleen als je nog echt 24-uurs zorg nodig hebt, ga je naar een verpleeghuis. Het 'bejaardentehuis' bestaat niet meer. Dat betekent dat er meer behoefte is aan zorggerichte woningen, geclusterde nultredenwoningen. Zelfstandig wonen in je eigen huis en zelf de zorg inkopen die je nodig hebt. Met als doel zolang mogelijk zelfstandig te wonen. Daarvoor maken wij bestaande woningen zorggeschikt én betaalbaar. We gaan slim om met zorg, onder meer door het inzetten van domotica en clustering van levensloopbestendige woningen dichtbij een zorginstelling. Naast het aanpassen van bestaande woningen naar seniorenwoningen, ontwikkelen we ook nieuwbouwprojecten.

We voeren gesprekken met zorgpartijen Radar, SGL en Envida over de bouw van een zorginstelling waar verschillende doelgroepen gevestigd kunnen worden. We bouwen niet meer voor één zorgorganisatie, maar creëren een multifunctioneel gebouw met een gemeenschappelijke ruimte. Verschillende zorgverleners kunnen samenwerken, bijvoorbeeld op het gebied van 24-uurs zorg. Omdat het gebouw niet volledig is ingericht voor één groep cliënten, is het veelzijdiger en daardoor beter verhuurbaar als het huurcontract wordt opgezegd. Het grote onderscheid maken we hier door samenwerking. In 2021 willen we starten met de bouw. Een goed voorbeeld van maatschappelijk ondernemerschap.

Verschuiving doelgroepen

Door de verschuivingen in de zorg, verschuiven ook onze doelgroepen. Niet alleen ouderen blijven langer thuis wonen ook mensen met een GGZ-indicatie en in de maatschappelijke opvang. Waar deze mensen eerder in een instelling verbleven of een begeleid wonen project, zijn ze nu vaker aangewezen op zelfstandige woonruimte. Hoe gaan we daar op een verantwoorde manier mee om, voor de mensen zelf maar ook voor de omwonenden én voor onze medewerkers. Bij verwarde personen gaat het veelal om kwetsbare mensen die te kampen hebben met verschillende aandoeningen en beperkingen op

meerdere levensterreinen. Het zijn vaak mensen met een medicijn- of middelengebruik, dementie, verslaving, schulden en dakloosheid. Samen met het Leger des Heils, Mondriaan en de Maastrichtse woningcorporaties zoeken we naar oplossingen. Om de woningtoewijzing voor deze doelgroep goed te regelen hebben we een convenant gesloten: welke woning, welke begeleiding, welk vangnet zijn nodig? Het loket wordt bij Maasvallei gehuisvest. Wij voelen ons verantwoordelijk om deze mensen een goede huisvesting te bieden met de ondersteuning en begeleiding die daarvoor nodig is.

Duurzaamheid

CO^2 neutraal in 2050, dat is de boodschap. We gaan snel naar een gasloos tijdperk. Ontwikkelingen waar we als woningcorporatie op moeten anticiperen. Afwachten betekent achterblijven en dat willen we niet. We streven naar label B gemiddeld voor ons woningbezit in 2021. Daarvoor moeten we bestaande woningen waar mogelijk energiezuiniger maken, door het plaatsen van zonnepanelen, energiezuinige installaties en isolatie. Hiervoor werken we samen met energiebedrijven om het beste resultaat te krijgen: betaalbaar en haalbaar. CO^2 neutraal is een stip aan de horizon. Hoe we daar komen weet nog niemand. Er zijn veel ontwikkelingen op dit gebied, net zoals in de auto-industrie. In 2017 heeft Maasvallei de voorbereidingen getroffen voor de realisatie van de eerste nul-op-de-meter woningen in de Dampstraat in Maastricht. Op de plaats van tien duplexwoningen komen zes zeer duurzame woningen die onder andere beschikken over zonnepanelen en een warmtepomp. In dit jaarverslag vermelden we meer voorbeelden van verduurzaming van ons woningbezit. En ook in 2018 ondernemen we nieuwe initiatieven die bijdragen aan een beter milieu.

Middeninkomens

Mensen met een middeninkomen hebben het moeilijk op de woningmarkt. Deze groep met een inkomen tussen de € 35.000 en € 45.000 komt niet in aanmerking voor sociale verhuur. De particuliere huurprijzen liggen voor deze mensen te hoog en voor een hypotheek is het inkomen weer te laag. Zo raken deze middeninkomens tussen wal en schip. Voor deze groep bouwen we woningen met een huurprijs tussen de € 700 en € 900. Dit valt niet binnen onze primaire taak. De overheid heeft de vrije sector verhuur bij woningcorporatie juist aan banden gelegd. Gezien de urgentie wordt deze regeling versoepeld en kunnen we deze groep tegemoetkomen.

Krimp zwakt af

De krimp in Maastricht zwakt af. Wij consolideren de woningen die we hebben. Om het woningbezit gelijk te houden, bouwen we gemiddeld zestig woningen per jaar. Dit doen we omdat er ook woningen worden verkocht (Trichterveld) en gesloopt. Dat verlies compenseren we met nieuwbouw.

Nieuwe RvC

Maasvallei heeft een nieuwe RvC. Ook deze RvC past bij de missie en ambities die wij als hedendaagse woningcorporatie hebben. Zij heeft een meerwaarde om ons verder te loodsen in het veranderde maatschappelijke speelveld.

Financieel

Maasvallei is financieel stabiel. Als we investeren kijken we kritisch naar de toegevoegde waarde voor onze doelgroepen. Het streven is dat nieuwe investeringen direct of indirect leiden tot huurmatiging. Geld dat we verdienen sparen we niet, maar laten we weer terugvloeien in duurzame investeringen ten bate van de huurder. Daarbij houden we onze financiële positie goed in de gaten. 'We varen scherp aan de wind', zodat we een financieel gezonde organisatie blijven.

Projecten

Nu de tunnel klaar is, wordt er hard gewerkt aan de bovengrondse ontwikkeling van het project de Groene Loper. Maasvallei gaat 79 woningen bouwen aan de Burgemeester Bauduinstraat op de grens van het Witte Vrouwenveld en de Groene Loper. Dit is een samenwerking met Servatius en Woonpunt. Ook voor deze woningen geldt dat er sterk wordt ingezet op duurzaamheid.

Het plan Heer en Meester vordert gestaag. Trichterveld wordt versneld afgebouwd en wordt volgens de nieuwe planning in 2021 volledig opgeleverd. De brandweerflat in de Capucijnenstraat wordt gesloopt en in plaats daarvan komen er twintig appartementen voor één- en tweepersoonshuishoudens. In

het rijksmonument Hoeve Westrand is in 2017 gestart met de realisatie van acht sociale huurwoningen.

Maasvallei is volop in beweging. Onze organisatie is ervoor uitgerust. De medewerkers hebben in de afgelopen jaren een sterke ontwikkeling doorgemaakt. Daardoor kunnen we daadkrachtig te werk gaan. Dat doen we op basis van verantwoordelijkheid, initiatief en samenwerken. En samenwerken doen we intern, maar zeker ook extern. De banden met onze collega corporaties worden aangehaald. Met Woonpunt en Servatius werken we steeds intensiever samen, onder andere op het gebied van inkoop, privacy, klachtencommissie, buurt en wijkbeheer, kennisdeling en projectontwikkeling (Burgemeester Bauduinstraat). Samen maken we vernieuwing zichtbaar.

Frans Crijns
Directeur-bestuurder Maasvallei

Huur, verhuur en sociaal beheer

Huisvesten primaire doelgroep in 2017

Bij de toewijzing van sociale huurwoningen dienen woningcorporaties regels vanuit overheidswegen strikt na te leven.

Indien woningzoekenden een hoger inkomen hebben dan € 40.349 (prijspeil 2017), komen zij in principe niet in aanmerking voor een huurwoning met een huurprijs lager dan € 710.68 (prijspeil 2017). Echter mogen corporaties tien procent van het aantal woningen toewijzen aan woningzoekenden met een inkomen boven deze gestelde inkomensgrens.

Tot 1 januari 2021 is deze toewijzingsregel als volgt opgebouwd:

- 80% van de woningen toewijzen aan huurder(s) met een inkomen tot € 36.165 (de primaire doelgroep);
- 10% van de woningen toewijzen aan huurder(s) met een inkomen van € 36.165 tot € 40.349 (de middeninkomens);
- 10% van de woningen vrij toewijzen, met voorrang voor onder andere zorgbehoevenden en urgenten.

Sinds 1 januari 2017 geldt een norm voor het 'passend toewijzen' van huurwoningen. Deze norm voorkomt dat woningzoekenden met lage inkomens een woning krijgen toegewezen die zij niet kunnen betalen.
Maasvallei moet op basis van deze regelgeving in 2017 minimaal 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag een woning toewijzen met een huurprijs onder de 'aftoppingsgrenzen'.
In dit geval krijgen woningzoekenden met recht op huurtoeslag een woning aangeboden tot € 592,55 (voor één- en tweepersoonshuishoudens) of € 635,05 (voor drie of meer personen; 2017).
De reden dat deze grenzen 'aftoppingsgrenzen' worden genoemd is dat de huurtoeslagontvanger het gedeelte van de huur dat boven deze grens ligt grotendeels zelf dient te betalen.

Dvi 2016

Maasvallei heeft tenminste 80% van haar woningen met een maandhuur tot € 710,68 toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € 35.739 en 10% van haar woningen met een maandhuur tot € 710,68 aan huishouden met een inkomen tussen de € 35.740 en € 39.874. Tevens heeft Maasvallei ten minste 95% van haar woningen toegewezen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Dit heeft de minister geconstateerd op basis van de dvi 2016.

Woningtoewijzing

Vrijkomende sociale huurwoningen worden toegewezen conform de beleidsafspraken in de prestatieafspraken tussen de drie Maastrichtse corporaties (Maasvallei, Servatius en Woonpunt), de huurdersverenigingen en de gemeente.

Er is in 2017 een prognose gemaakt van het aantal vrijkomende woningen, waarbij is vastgelegd op welke wijze deze verdeeld worden onder de verschillende doelgroepen. Uitvoering hiervan ligt bij Thuis in Limburg.

Woningzoekenden dienen hun inschrijving bij Thuis in Limburg jaarlijks te verlengen, anders komt deze te vervallen. Vrijgekomen woningen worden aangeboden middels het aanbodmodel of het bemiddelingsmodel. Bij het aanbodmodel kunnen woningzoekenden zelf reageren op een dergelijke woning. Corporaties hebben afgesproken dat bij de verdeling van deze woningen minimaal 45% van de beschikbare woningen dient te worden aangeboden via het aanbodmodel. Bij het bemiddelingsmodel worden de desbetreffende woningen door de corporatie zelf verdeeld onder bijzondere doelgroepen. Urgent woningzoekenden, maatwerkgroepen en statushouders behoren onder andere tot de bijzondere doelgroepen.

Woningtoewijzing

Toewijzing naar hoofdgroepen	Maastricht totaal		Maasvallei	
Toewijzing publicatie	523		99	
Urgent	111		19	
Maatwerk	45		9	
Herstructurering	28		1	
Statushouders	64		14	
Moeilijk plaatsbaren	6		3	
WMO	13		2	
Eigen inplaatsing	105		12	
Overige	68		2	
Totaal	963	100%	163	100%
Doorstromers	330		122	
Starters	633		41	

Toewijzing per huurprijsklasse

Huurprijsklasse	Huurprijsklasse grenzen		Aantal nieuwe verhuringen	
Goedkoop	≤ € 414,02		263	
Betaalbaar	> € 414,02 tot € 635,05		90	
Duur tot huurtoeslaggrens	> € 635,05 t/m € 710,68		83	
Duur vanaf huurtoeslaggrens	> € 710,68		35	
	Som:		**471**	

Toewijzing per inkomensgroep

Inkomensklasse	Inkomensklasse grenzen		Aantal nieuwe verhuringen	
Onder AOW grens				
Eén persoons huishouden	< € 22.200		325	
Twee persoons huishouden	< € 30.150		37	
Drie en meer persoons huishouden	< € 30.175		17	
Boven AOW grens				
Eén persoons huishouden				
Twee persoons huishouden	≥ € 22.200		33	
Drie en meer persoons huishouden	≥ € 30.150		46	
	≥ € 30.175		13	
	Som:		**471**	

Verantwoording woningtoewijzingen in Maastricht

	Taakstelling	Realisatie stedelijk	Realisatie Maasvallei
Via woningkrant	≥ 45%	61%	54%
Waarvan via loting	≤ 25%	2%	0%
Urgenten en maatwerk	≥ 10%	27%	40%
Eigen toekenning	≤ 10%	10%	6%
Totaal		**100%**	**100%**
Doorstromers	± 33%	34%	74%

Woningzoekenden per 31 december 2017 in Limburg

Onderstaande tabel geeft het aantal woningzoekenden, actief op Thuis in Limburg, weer. Dit betreft het aantal woningzoekenden van corporaties in Limburg, welke aangesloten zijn bij Thuis in Limburg.

	2017
Woonwenskandidaten	69.736
Urgenten	80
Maatwerk	81
Herstructurering kandidaten	288
Wmo/CIZ indicatie	300
Totaal	70.485

Van het totaal aantal woningzoekenden zijn 15.834 actief op zoek naar een nieuwe woning en hiervan zijn 3.514 woningzoekenden actief op zoek naar een woning in Maastricht.

Naast sociale huurwoningen biedt Maasvallei ook woningen aan in het vrije huursegment. Dit zijn woningen met een kale huurprijs hoger dan € 710,68. Huurders in het vrije segment hebben geen recht op huurtoeslag. De toewijzing van de woningen in het vrije huursegment verloopt rechtstreeks via Maasvallei of via de door Maasvallei ingeschakelde verhuurmakelaar HousingXL.

Huisvesten studenten

Vrijkomende studentenwoningen worden toegewezen conform het beleid van Maastricht Housing. Hier kunnen studenten van Maastricht University, Zuyd Hogeschool en de Jan van Eyck Academy zich inschrijven voor een ruim woningaanbod dat wereldwijd te bekijken is. Maasvallei heeft in 2017, 229 studenten voorzien van een nieuwe studentenwoning.
Kwalitatief goede huisvesting hebben, vindt Maasvallei belangrijk voor haar studenten. Samen met een aantal netwerkpartners en de gemeente Maastricht werd in 2016 gewerkt aan een nieuw keurmerk voor studentenwoningen in de gemeente Maastricht. Dit keurmerk staat voor veiligheid en kwaliteit van de studentenwoningen, nu en in de toekomst. In 2017 is het eerste keurmerk voor Maasvallei geïmplementeerd in het complex gelegen aan de Lakenweversstraat in Maastricht.

In 2017 is ook een start gemaakt met het optimaliseren van onze dienstverlening aan studenten. Doel is het makkelijker maken voor studenten een woning te kiezen en te betrekken. Medio 2017 zijn we van start gegaan met het digitaal laten ondertekenen van de huurovereenkomsten. Tevens zijn we gestart met het ontwikkelen van een studenten-app welke in Q1 2018 wordt geïmplementeerd. Het betreft een pilot project voor twee complexen binnen Maastricht. De app voorziet de studenten van veel informatie welke binnen handbereik valt te verschaffen. Hiermee zal de tevredenheid worden bevordert.

Toewijzing woonwagens en standplaatsen

De Maastrichtse woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt hebben ervoor gekozen de werkzaamheden rondom het beheer van standplaatsen en (huur)woonwagens door de eigen beheermaatschappij PIM Zuid BV te laten uitvoeren. Pim Zuid BV heeft voor Maasvallei zestien standplaatsen en drie

woonwagens in beheer. Over het jaar 2017 was de leegstand 1,94%.

Statushouders

De drie Maastrichtse corporaties zijn met de gemeente Maastricht in 2017 de inspanningsverplichting aangegaan om 148 statushouders te huisvesten. Uiteindelijk hebben in totaal 154 statushouders een woningaanbod gekregen. Hiermee is de taakstelling met een eindstand van + 6 ruimschoots behaald. Bij het aanbieden van een passende woning wordt rekening gehouden met de huishoudgrootte, de leeftijd en of er op termijn gezinshereniging plaatsvindt.
In 2017 huisvestte Maasvallei in Maastricht 30 statushouders. Naast huisvesting van statushouders in de gemeente Maastricht, heeft gemeente Eijsden-Margraten in samenwerking met Maasvallei, 14 statushouders geplaatst. De plaatsingen waren in Noorbeek en St-Geertruid. Om dit te realiseren zijn 2 schoolgebouwen gerenoveerd en getransformeerd om tijdelijk, voor een periode van maximaal 10 jaar, statushouders te kunnen huisvesten.

In de gemeenten Gulpen-Wittem en Beek zijn daarentegen geen passende woningen vrijgekomen voor statushouders.

In totaal zijn 44 statushouders gehuisvest door Maasvallei in 2017.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

Maasvallei biedt naast het huisvesten van regulier woningzoekenden, woonruimte aan woningzoekenden met een zorgbehoefte in samenwerking met zorginstanties. Om deze groepen te kunnen huisvesten, zijn onze woningen via collectieve of individuele overeenkomsten verhuurd en bieden de diverse zorginstellingen zorg aan onze huurders. In dit kader werkt Maasvallei onder meer samen met:

- Stichting Radar: huisvesting van mensen met een verstandelijke handicap;
- Huize Maasveld (onderdeel van Koraalgroep): huisvesting van mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking;
- Stichting Fokus: gewoon wonen met een fysieke beperking of handicap;
- Mosae Zorggroep: huisvesting van senioren met een zorgvraag;
- Envida: huisvesting van senioren met een zorgvraag;
- VillaKeizersKroon: kleinschalig woonproject voor mensen met dementie of geheugenproblematiek;
- Koraalgroep: huisvesting van dak-/thuislozen en zwerfjongeren.

Tevens is Maasvallei in het verslagjaar een samenwerkingsverband aangegaan met Housing Maastricht, de andere corporaties in Maastricht, Stichting LEVANTO-groep, Legers des Heils, Stichting Koraalgroep, Xonar en Radar ten behoeve van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. In deze samenwerking helpen wij dak- en thuislozen die tijdelijk in een beschermde woonomgeving of opvangvoorziening wonen en die met begeleiding de stap naar zelfstandig wonen willen zetten.

Tijdelijke verhuur

Om onze woonwijken en de omgeving van woningen met een sloopbestemming leefbaar te houden, wordt in sommige gevallen voor tijdelijke verhuur gekozen. Tegen een geringere huurprijs kunnen woningzoekenden op basis van de leegstandswet een tijdelijk huurcontract aangaan, tot de woning gesloopt gaat worden.

In 2017 zijn nieuwe contractafspraken gemaakt met Ad-Hoc voor het tijdelijk verhuren en beheren van woningen met een sloopbestemming. De raamovereenkomst voor tijdelijke verhuur is voor onbepaalde tijd aangegeven. Door middel van deze overeenkomst is het mogelijk woningen op basis van de leegstandswet te verhuren. Het gaat hierbij om woningen die in de toekomst gesloopt worden, maar tenminste nog 6 maanden beschikbaar zijn voor de verhuur.

Wanneer woningen op korte termijn worden gesloopt, maar het wel wenselijk is dat de woningen bewoond worden, dan is het mogelijk om deze op basis van een bruikleenovereenkomst te laten bewonen. Dit met het doel kraak en overige

leegstandsrisico's tegen te gaan. Ook hiervoor is een raamovereenkomst aangegaan met Ad-Hoc.

De nieuwe overeenkomsten met Ad-Hoc hebben gezorgd voor onder andere een efficiëntere werkwijze voor Maasvallei, minder huurderving en verlaging van de bedrijfslasten.

Toewijzingen buiten gemeente Maastricht

Het overgrote deel van de toewijzingen vanuit Maasvallei was in Maastricht, echter zijn ook buiten Maastricht een aantal woningen toegewezen. Voorheen konden woningzoekenden zich rechtstreeks registeren bij Maasvallei, vanaf 2017 zijn deze toewijzingen verlopen via Thuis in Limburg.

Plaats	Aantal woningtoewijzingen
Eijsden	5
Gulpen	5
Beek	2
Totaal	12

Naast bovengenoemde toewijzingen zijn ook 12 woningen toegewezen in Noorbeek en 2 woningen in St-Geertruid. Echter worden deze panden beheerd door Maasvallei, maar zijn ze in eigendom van gemeente Eijsden-Margraten.

Mutaties

Wanneer de huur van een woning wordt opgezegd, worden verschillende fasen doorlopen. Allereerst wordt beoordeeld of de woning onderdeel is van de verkoopportefeuille van Maasvallei. Indien dit niet het geval is, wordt de woning na mutatie weer verhuurd en wordt de huurprijs geharmoniseerd met de streefhuur van een sociale huurwoning volgens de uitgangspunten in ons huurbeleid. Voor onze vrije sector woningen wordt een marktconforme huur gehanteerd, mede gebaseerd op de kwaliteitspunten van de woning. Tenslotte wordt bij mutatie beoordeeld of de woning nog voldoet aan de huidige kwaliteitseisen. Indien nodig wordt de woning (gedeeltelijk) gerenoveerd.

Toewijzingen	2015	2016	2017
Aantal	524	494	471
waarvan 1e verhuur	54	31	18
Mutatiegraad in%*			
Zelfstandig	8,6	8,1	8,5
Onzelfstandig	33,45	39,61	33,09

**exclusief 1e verhuur*

Leegstand

Het gemiddelde percentage aan leegstandsderving was in 2017, 1,66% (in 2016 was dit 1,7%). Dit is een lichte daling ten opzichte van 2016. De verhuurleegstand had hier het grootste aandeel in. Daarnaast worden de leegstandscijfers omhoog gestuwd door verhuurproblemen bij niet-woongelegenheden zoals parkeerplaatsen en garages.

Uit de cijfers blijkt dat de leegstandscijfers voor 2017, net als in 2015 en 2016, wederom onder druk stonden. Hiervoor zijn meerdere redenen. Allereerst is sinds 2015 veel veranderd in de woonruimteverdeling, er zijn gewijzigde wettelijke kaders (bijvoorbeeld passend toewijzen). Tevens heeft het nieuwe huurbeleid zijn weerslag op het verhuurproces. Vooral de wijziging dat doelgroepen verdeeld worden naar huurklasse zorgt voor een vermindering van het aantal reacties op de woningadvertenties. Daarnaast zien we een trend dat woningzoekenden steeds hogere eisen stellen aan de kwaliteit in relatie tot de totale woonlasten.

Omdat de leegstandsderving niet de positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt die we hadden verwacht, zijn een aantal acties ondernomen in 2017. Maasvallei is in 2017 gestart met groepsbezichtigingen. Hiermee is de verwachting dat de leegstandsderving zal worden teruggebracht.

Omdat een groot deel van de leegstand bestaat bij niet-woongelegenheden, is in 2017 tevens gestart met het opzetten van een pilot project dat in 2018 van start zal gaan. We gaan werken met een parkeerapp die de mogelijkheid biedt om met verschillende abonnementsvormen te werken. Ook door middel hiervan wordt verwacht de leegstandsderving terug te brengen.

De verrichte inspanningen in 2017 hebben ertoe geleid dat de

leegstand verminderd is, echter blijft Maasvallei het mutatieproces onder de loep nemen en waar nodig herzien.

Huren

Huurbeleid

Maasvallei heeft sinds 1 januari 2016 een nieuw huurbeleid vastgesteld dat beter aansluit bij de regionale ontwikkelingen van de doelgroep (huishoudens die aangewezen zijn op een sociale huurwoning) en anderzijds bij de nieuwe wet- en regelgeving omtrent woningtoewijzingen, zoals de staatssteunregeling en passend toewijzen. De focus binnen dit nieuwe huurbeleid ligt op de betaalbaarheid van het wonen, in het geval van huurharmonisatie bij mutatie. Verder zijn de uitgangspunten van het huurbeleid van toepassing op de jaarlijkse huuraanpassing.

De uitgangspunten van het beleid hebben tot doel dat er voldoende betaalbare woningen beschikbaar blijven voor woningzoekenden met een bescheiden inkomen en/of recht op huurtoeslag. Het streefhuurpercentage van 85% van de maximaal redelijke huur wordt hierbij gehandhaafd. De huren worden daarbij afgetopt op de geldende aftoppingsgrens, waarbij rekening wordt gehouden met de huurprijsklasse waarin de woning is ingedeeld. Deze indeling heeft vooraf plaatsgevonden op basis van doelgroep (bijv. jongeren, één- en twee persoonshuishoudens of drie- en meerpersoonshuishoudens).

Het merendeel van de woningen is bereikbaar voor huurtoeslaggerechtigden, rekening houdend met passend toewijzen. De overige sociale huurwoningen met een huurprijs tussen de hoge aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens zijn bedoeld voor huishoudens zonder huurtoeslag, maar met een inkomen onder de Europagrens. De studentenkamers verhuren wij ongewijzigd tegen 100% van de maximaal redelijke huur, waarbij de huurprijs afgetopt wordt op de aftoppingsgrens voor jongeren.

In 2017 is bij het formuleren van de uitgangspunten voor de jaarlijkse huurverhoging meer aandacht besteed aan het betaalbaarheidsaspect. Dit komt tot uitdrukking in de staffel die Maasvallei toepast op basis van de verhouding actuele huur tot streefhuur. Onderlinge verschillen die zijn ontstaan vanuit het verleden worden daardoor genivelleerd. De huurders die een actuele huur betalen welke dicht bij of aan de streefhuur zit, worden op deze manier ontzien van de jaarlijkse huurverhoging.

Huursombenadering

Per 1 januari 2017 is de huursombenadering ingegaan. In tegenstelling tot de huurverhoging, geldt bij de huursombenadering niet een maximaal huurverhogingspercentage voor alle woningen, maar een percentage voor de maximale stijging van de totale huursom. Dit houdt de gehele huuropbrengst voor Maasvallei in. De huursomstijging van zelfstandige woningen met een gereguleerd contract mag niet meer bedragen dan inflatie +1 % over het hele jaar. Dit betreft dan de jaarlijkse huurverhoging en de verhoging door huurharmonisatie bij mutatie bij elkaar opgeteld. Voor het jaar 2017 is het maximale percentage wettelijk vastgesteld op 1,3 % (inflatie +1 %). In het verslagjaar is een totale huursomstijging van 1,12% gerealiseerd. Daarmee blijft Maasvallei binnen de norm van 1,3%.

Binnen deze maximale huursomstijging, kan de verhuurder verschillende percentages hanteren bij verschillende huurwoningen. Wel is sprake van een maximum dat aan een individuele huurder kan worden gevraagd. Voor het jaar 2017 bedroeg dit 2,8 %.

Huurverhoging 2017

Het streefhuurbeleid bij mutatie voor 2016 en verdere jaren is in december 2015 vastgesteld. Hierbij is rekening gehouden met de uitgangspunten voor betaalbaarheid zoals deze zijn vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeente Maastricht en de andere woningcorporaties uit Maastricht. Maasvallei topt de streefhuren van de zelfstandige DAEB-woningen af op de 4 huurprijsklassen, gebaseerd op de huurtoeslaggrenzen. Deze grenzen gelden ook tijdens de jaarlijkse huurverhoging.

Bij de jaarlijkse huurverhoging stelde de overheid in 2016 dat er een beperkte mogelijkheid tot huurverhoging boven inflatie (exclusief harmonisatie) mogelijk is. Voor Maasvallei hield dit een huurverhogingspercentage van 2,8% voor zelfstandige DAEB-woningen in. Voor huurders met een inkomen boven de inkomensgrens voor sociale huurwoningen voerde Maasvallei, conform overheidsbeleid, een inkomensafhankelijke huurverhoging door. Dit laatste was mede mogelijk doordat de Eerste Kamer op 29 maart 2016 de Wet Gegevensverstrekking Belastingdienst heeft aangenomen.

Maximale percentages huurverhoging voor alle inkomensgroepen in 2017

Woningtype	Maximale huurverhogingspercentage
Zelfstandige DAEB-woningen met gereguleerd contract	Voor zelfstandige woningen is de maximale huurverhoging afhankelijk van het huishoudinkomen van de huurder. -Het basishuurverhogingspercentage 2,8 % (0,3 % + 2,5 %). **Inkomensafhankelijk** Om de doorstroom te bevorderen voor huishoudens met een inkomen boven de € 40.349 is een inkomensafhankelijke huurverhoging toegestaan. Vanaf 1 januari 2017 geldt nog maar één inkomensgrens voor de inkomensafhankelijke huurverhoging voor zelfstandige woningen. De inkomensafhankelijke huurverhoging voor de middeninkomensgroep is komen te vervallen. De inkomensgrens is gelijk aan de inkomensgrens voor toewijzing voor gereguleerd verhuurde woningen van woningcorporaties (DAEB-grens). De maximale toegestane huurverhoging is gelijk aan 4,3 % (0,3 % inflatie + 4 %). **Uitzonderingsgroepen** Vanaf 1 januari 2017 zijn twee typen huishoudens uitgezonderd voor de inkomensafhankelijke huurverhogingen: - huishoudens waarvan één of meer leden de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt; - huishoudens van vier of meer personen; - chronisch zieken en gehandicapten (blijft gehandhaafd). Indien van huishoudens het inkomen niet bekend is bij de Belastingdienst is een inkomensafhankelijke huurverhoging niet mogelijk. Mocht deze situatie zich voordoen, dan geldt voor deze woningen 2,8%. NB. Door een inkomensafhankelijke huurverhoging mag de huurprijs niet boven de maximaal redelijke huurprijs komen te liggen. Door het toepassen van inkomensafhankelijke huurverhoging, kan het voorkomen dat de huurprijs van de woning boven de streefhuur uitstijgt en daarmee in een andere huurklasse valt. Bij mutatie wordt de woning echter weer teruggezet naar de huurklasse op basis van de streefhuur.
Woningen waarvoor het sociaalplan van toepassing is geliberaliseerde woningen	Geen huurverhoging. Het inflatiepercentage 0,3 %. NB. De overgehevelde woningen van DAEB naar niet-DAEB (32 stuks) worden op basis van de lopende contracten afgetopt op de liberalisatiegrens.
Onzelfstandige woningen, woonwagens en standplaatsen	Het basishuurverhogingspercentage 1,8 % (inflatie + 1,5 %). Conform bestaand beleid wordt de huurprijs van studenteneenheden afgetopt op de kwaliteitskortingsgrens.

Woningtype	Maximale huurverhogingspercentagei
Garages, parkeerplaatsen en bergingen	Het inflatiepercentage 0,3%.
Collectieve contracten	Afhankelijk van het type VHO, bovenstaande uitgangspunten volgen (zelfstandige woningen via intermediaire verhuur tellen mee in de huursom)

Sinds de invoering van de inkomensafhankelijke huurverhoging wordt vaker dan voorheen bezwaar aangetekend door huurders tegen het voorstel voor huurverhoging. Huurders die een inkomensafhankelijke huurverhoging ontvangen, krijgen de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het extra percentage aan huurverhoging bovenop het basispercentage. Maasvallei heeft in 2017, 15 bezwaarschriften ontvangen. Na verwerking bleken 4 van deze bezwaarschriften ongegrond en 11 gegrond. Deze 11 huurders hebben kunnen aantonen dat zij een zorgindicatie van 10 uur of meer per week hebben, of dat het verzamelinkomen lager is dan het inkomen dat op de belastingverklaring staat vermeld. Het huurverhogingspercentage is in deze gevallen aangepast.

Servicekosten

Naast de kale huurprijs worden in sommige gevallen ook servicekosten in rekening gebracht bij de huurders. Jaarlijks worden de daadwerkelijke kosten vergeleken met de maandelijks betaalde voorschotten. Te veel betaalde bedragen worden terugbetaald. Indien te weinig aan voorschotten is betaald, wordt dit alsnog in rekening gebracht bij de huurder.

In april 2017 is een projectgroep tot stand gekomen om het proces rondom stook- en servicekosten onder de loep te nemen en (proces)verbeteringen door te voeren. Het doel van de projectgroep is om goed inzicht in de procedure, de facturatie en de rekenmethode te krijgen zodat de afrekening servicekosten voor alle medewerkers duidelijk is, en om onze klanten in de toekomst te kunnen voorzien van een transparante, duidelijke, verklaarbare en bewijsbare afrekening servicekosten.

Het project zal medio april 2018 worden afgerond. De volgende producten en diensten zijn in 2017 gerealiseerd:

- Selectie van woningbezit doorzocht voor controle van verdeelsleutels en voorschotten bedragen;
- Voorschotbedragen zijn herzien en waar nodig aangepast;
- Implementatie applicatie voor complexbeheerders om controlerondes inzichtelijk te maken;
- Procesomschrijving rondom afrekening stook- en servicekosten;
- Werkinstructies o.a. voor correct boeken facturen;
- Beheerplan om werkzaamheden rondom afrekening stook- en servicekosten nu en in de toekomst goed te laten verlopen;
- Hernieuwde informatievoorziening voor huurders, zoals brochure.

Huurcommissie

Bij een geschil over huurprijs, het onderhoud van de woonruimte of over de servicekosten, kunnen huurders en verhuurders een procedure starten bij de Huurcommissie. In 2017 is hier 1 keer gebruik van gemaakt.

Begin november is er bezwaar ingediend bij de Huurcommissie, aangaande de afrekening stook- en servicekosten. Deze zaak is in behandeling en er heeft tot op heden nog geen uitspraak plaatsgevonden.

Huurachterstand

De huurachterstand van zittende huurders bedroeg per 31 december 2017, € 279.964.

Overzicht huurachterstand per 31 december

Jaar	Aantal	Bedrag	Percentage
2015	289	€ 242.475	0,99%
2016	393	€ 562.035	2,36%
2017	308	€ 279.964	1,17%

De achterstanden en het aantal huurders met achterstand laten in 2017 een flinke daling zien ten opzichte van 2016. Tevens heeft in 2017 een debiteur vanwege administratieve redenen een grote achterstand opgelopen van om en nabij € 88.000. Deze is echter van tijdelijke aard.

Maasvallei is al enige tijd bezig met de nadruk te leggen op preventie. Er worden onder andere in een vroeg stadium huisbezoeken gepland en er wordt waar nodig verwezen naar netwerkpartners. Er wordt constructief gekeken naar de oorzaak van de problemen om deze naar de toekomst toe te kunnen voorkomen of verkleinen. Deze werkwijze blijkt nu haar vruchten af te werpen, wat ook duidelijk is terug te zien in de cijfers.

Per ultimo verslagjaar bedroeg de huurachterstand van vertrokken huurders € 223.518,78. We hebben € 112.528,40 afgeboekt aan oninbare vorderingen.

Ontruimingen

Het aantal doorverwijzingen naar de deurwaarder is flink gedaald van 86 in 2016 naar 54 in 2017. In 2017 hebben in totaal zeven ontruimingen plaatsgevonden, allen op basis van huurachterstand. Grote verschillen met 2016 zijn er niet. Dit komt mede door de grote hoeveelheid lopende betalingsregelingen. Ook is er een toename van betalingsregelingen op basis van een comparitie van partijen. Dat betekent dat de rechter, bij dagvaarding, een comparitie van partijen gelast om alsnog tot een oplossing te komen waarbij een ontruiming kan worden voorkomen. Er wordt dan een regeling getroffen als 'stok achter de deur' waarbij een ontruimingsvonnis wordt uitgesproken. Indien die regeling niet wordt nagekomen, kan alsnog met dit vonnis worden overgegaan tot ontruimen en hoeven wij niet opnieuw naar de rechter te stappen. Dit bespaart zowel Maasvallei als de huurder de kosten van een tweede procedure. In 2017 zijn echter wel meer procedures gestart, 27 ten opzichte van 18 in 2016.

Voorkomen huisuitzettingen

De aanpak 'voorkoming huisuitzettingen' is opgestart in 2016 en heeft als doel het aantal huisuitzettingen te reduceren door middel van het tijdig signaleren van problematiek (financieel en sociaal) en de hulp vroegtijdig en preventief te organiseren. Hiervoor is een ketenaanpak ontwikkeld waar de woningcorporaties, de Kredietbank, Trajekt, de gemeente/het Veiligheidshuis, GGD en andere zorginstellingen structureel deel van uit maken. Een centrale rol binnen deze aanpak wordt gevormd door het informatieknooppunt waar vroegtijdig zaken worden aangemeld om vervolgens met de ketenpartners een duidelijk beeld te krijgen van de problematiek. Aan de hand hiervan wordt gerichte hulpverlening ingeschakeld. Deze hulpverlening kan zowel financieel als sociaal van aard zijn. Blijkt er sprake van complexe multi-problematiek, dan wordt opgeschaald naar een integrale aanpak onder regie van het Veiligheidshuis. Er wordt dan een PGA (Persoons Gerichte Aanpak) gestart. Bij een PGA vindt intensief overleg plaats tussen de betrokken instanties en worden duidelijke afspraken gemaakt met de betrokkenen.

Indien al deze inspanningen niet tot een positief resultaat leiden, of indien er sprake is van zorgmijding, dan bestaat de mogelijkheid dat een laatste kans-traject wordt ingezet. Bij dit traject wordt de betrokkene een ultimatum gesteld en dient verplichte begeleiding te worden geaccepteerd. Indien dit niet gebeurd, wordt het huurcontract ontboden en volgt alsnog uithuiszetting.

Indien iemand die in het verleden is uitgezet van mening is dat zijn/haar situatie zodanig verbeterd is dat er weer gehuisvest kan worden, kan deze een verzoek indienen tot een herkansing bij de corporatie waar hij/zij is uitgezet. Ook hier wordt een PGA voor opgestart met de betrokken partijen om te bekijken of huurder plaatsbaar is en onder welke voorwaarden. Het uitgangspunt is dat de corporatie die heeft uitgezet de desbetreffende huurder opnieuw plaatst.

Verkoop

Maasvallei genereert met de verkoop van bestaand bezit financiële middelen om haar financiële positie te verbeteren, en nieuwbouwplannen en planmatige verbeteringen te realiseren. De verkoopdoelstelling voor 2017 was het verkopen van 21 woningen, met een totale opbrengst van minimaal € 4.218.000. Dit betreft de totale doelstelling voor zowel sociale als vrije sector woningen en zowel de verkoop aan zittende huurders als vrije verkoop.

Uiteindelijk zijn in 2017, 18 woningen verkocht met een totale opbrengst van € 3.734.165.
Vanaf het derde kwartaal is Maasvallei terughoudend geweest in de verkoop van bestaand bezit, vanwege een vertraging bij een aantal nieuwbouwprojecten en tevens vertraging door wet- en regelgeving. Maasvallei heeft daarom bewust niet gekoerst op de vooraf gewenste verkoopdoelstelling.

Leefbaarheid en sociaal beheer

Met de ingang van de Nieuwe Woningwet zijn de mogelijkheden die de wetgever toestaat met betrekking tot het investeren in de leefbaarheid in wijken en buurten beperkt en aan voorwaarden verbonden. In de basis mogen woningcorporaties bijdragen aan een schone en veilige woonomgeving, maar alleen als dit in en om het eigen bezit plaatsvindt. Maasvallei hecht veel waarde aan het bevorderen van de leefbaarheid in buurten en wijken en daarom houdt leefbaarheid voor ons niet op bij de voortuin. Samenwerking is hierbij het sleutelwoord.

Gemeenten, samenwerkingspartners en bewoners dienen allen vanuit de eigen verantwoordelijkheid bij te dragen aan de leefbaarheid in een buurt of wijk. In de prestatieafspraken zijn de bijdragen van elke partij vastgelegd. Investeringen in de woonomgeving worden door Maasvallei uitgevoerd onder voorwaarde dat deze zich bevindt in de nabije omgeving van de woningen die we bezitten en indien de investeringen ten goede komen aan de huurders van deze woningen.

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 subsidieaanvragen in dit kader honoreren. Elke aanvraag wordt getoetst en moet passen binnen het beschikbare beperkte jaarbudget.
Zo wordt onder andere vaak geopperd door bewoners om camera's aan te brengen bij de complexen. In 2017 is dit voor 3 complexen uitgevoerd.

Veilige Buurten Aanpak

Vanuit de drie Maastrichtse corporaties, de gemeente, politie en Trajekt is het initiatief 'De Veilige Buurten Aanpak' ontstaan. Dit initiatief bestaat om samen met buurtbewoners te werken aan een leefbare buurt. Bij de Veilige Buurten Aanpak draait alles om de eigen inbreng van buurtbewoners. Op dit moment zijn in Maastricht 8 Veilige Buurten Teams actief:

- Daalhof;
- Limmel-Nazareth;
- Malberg & Oud Caberg;
- Mariaberg;
- Wittevrouwenveld;
- Wyckerpoort;
- De Heeg
- Caberg-Malpertuis & Brusselse Poort West.

Hoewel Maasvallei actief deelneemt in het Veilige Buurten Team Mariaberg en in de projectgroep Veilige Buurten Aanpak, is besloten de deelname voor 2018 te beëindigen. Wij blijven echter wel op de hoogte van de Veilige Buurten Aanpak door middel van de verslagen.

De complexschouw

Maasvallei voert regelmatig complexschouwen uit, 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:

- kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (veiligheid,

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

De succesfactoren van de complexschouw blijken:
- eigen inbreng bewoners;
- snel resultaat door besteedbaar budget;
- korte lijnen tussen bewoners en Maasvallei;
- afspraak is afspraak;
- snelle feedback over resultaat.

De complexschouwen die hebben plaatsgevonden in 2017 zijn:
- Tramweg (De Remise) in Gulpen;
- Achter den Handel;
- Herbenusstraat / Hoogfrankrijk;
- Vlierhoven;
- Cruyshaag.

In 2018 zullen de complexschouwen wederom gecontinueerd worden.

Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling kan worden ingezet bij conflicten tussen bewoners. Een deskundig en onafhankelijk bemiddelaar biedt een luisterend oor en probeert in samenspraak met betrokkenen tot een oplossing te komen voor het probleem. Buurtbemiddeling is een nuttige toevoeging gebleken op het eigen beleid 'sociaal beheer'. Daarom is in 2017 besloten het samenwerkingsverband te continueren.
In het verslagjaar is het aantal behandelde casussen gestegen naar 114 (in 2016 was dit 104). Het merendeel van deze casussen werd ingebracht door bewoners zelf (51). Een kleiner, gelijk aan elkaar, aantal werd door de politie en de 3 woningcorporaties ingebracht (elk 34).

Project Onaantastbaren

Het project Onaantastbaren is een samenwerkingsverband tussen meerdere organisaties: openbaar ministerie, politie, woningcorporaties en meerdere hulpverleningsinstanties. 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

De aanpak van 'Veiligheidshuis Maastricht' is in 2017 wederom geëvalueerd en verder verfijnd. De benodigde informatieoverdracht tussen ketenpartners wordt gerealiseerd door periodieke overleggen. 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, ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid, waarbij bewoners problemen veroorzaken op meerdere deelgebieden (criminaliteit, buurtoverlast, psychische problematiek) en zij zijn vertegenwoordigd in een periodiek netwerkoverleg. Mocht het noodzakelijk zijn, wordt opgeschaald naar een PGA-overleg (Persoons Gerichte Aanpak).
Tijdens de overleggen wordt ook gewerkt aan het verbeteren van enkele samenwerkingsprocessen, met het doel steeds een betere aanpak te hanteren.
Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld het project onaantastbaren, dat eerder genoemd is en het voorkomen van huisuitzettingen.

Aanpak Hennepoverlast

Het telen en houden van verdovende middelen in de woningen van Maasvallei is niet toegestaan. In het dagelijks beheer wordt hier in samenwerking met de politie streng op toegezien. Bij overtreding volgen er sancties die kunnen leiden tot ontbinding van het huurcontract.

Overige activiteiten gericht op leefbaarheid

- intensief toezicht studentenpanden: om de leefbaarheid en veiligheid in de studentencomplexen beheersbaar te houden, worden deze iedere week bezocht door onze complexbeheerders.
  Het resultaat is positief; studenten worden zich meer bewust

van hun leefomgeving op gebied van veiligheid en hygiëne;
- samenwerking met corporatie Servatius op het gebied van bewonersparticipatie;
- diverse opschoonacties in fietsenbergingen, keukens en garages in samenwerking met bewoners;
- aanbrengen van camera's ten behoeve van de veiligheid.

Uitgaven van Maasvallei ter bevordering van de leefbaarheid in 2017*

Activiteiten	Bijdrage in 2016	Bijdrage in 2017
Fysieke activiteiten (incl. groenonderhoud)	€ 76.036,93	€ 116.545,72
Sociale activiteiten:		
Leefbaarheid benoemd	€ 2.638,12	€ 3.580,90
Leefbaarheid onbenoemd	€ 10.242,60	€ 10.272,71
ZMP Bijdrage	€ 11.508,00	€ -

**Exclusief toegerekende personele lasten (€ 266.000)*

Wonen, Zorg en welzijn

Het overheidsbeleid dat inzet op het scheiden van wonen en zorg is erop gericht dat mensen zoveel en zo lang mogelijk thuis blijven wonen en daar zorg kunnen ontvangen. Het gevolg hiervan is dat een toenemende vraag ontstaat naar zelfstandige zorgwoningen. Op basis van de huidige inzichten is dit grotendeels te realiseren door bestaande woningen zorggeschikt te maken. Indien dit niet haalbaar is, kunnen huurders aan de hand van een verhuisadvies met voorrang reageren op geschikte, Wmo gelabelde woningen. Maasvallei zoekt de samenwerking met andere partijen om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten won. Nieuwbouw realiseren wij zo veel als mogelijk levensloopbestendig. Betaalbaarheid blijft daarbij een belangrijk aandachtspunt.

Woon-zorgcomplexen

Met verschillende zorgaanbieders is in december 2017 een samenwerkingsovereenkomst getekend om in 2019 in Hagerpoort een gezamenlijk woon-/zorgcomplex te starten. De zorgaanbieders dienen onderling te gaan samenwerken op het gebied van zorg en met Maasvallei dienen zij samen te werken op het gebied van wonen. Doel van deze samenwerking is om te komen tot nieuwe en verbeterde arrangementen op het snijvlak van wonen en zorg. Tevens dient het nieuwe vastgoed duurzaam en flexibel van opzet te zijn, zodat het nieuwe vormen van samenwerking kan faciliteren en gemakkelijk kan inspelen op verandering.

Begeleid wonen

Ook mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking hebben een toenemend belang bij goede, zelfstandige huisvesting. Bijvoorbeeld vanuit de uitstroom van een instelling. Maasvallei stelt in dit kader, net als de overige Maastrichtse woningcorporaties, woningen beschikbaar aan onder meer bewoners met een verslavings- en psychiatrische problematiek en dak- en thuislozen. In dit kader is Maasvallei in het verslagjaar een samenwerkingsverband aangegaan met Housing Maastricht, de andere corporaties in Maastricht, Stichting LEVANTO-groep, Leger des Heils, Stichting Koraalgroep, Xonar en Radar. In deze samenwerking helpen wij dak- en thuislozen die tijdelijk in een beschermde woonomgeving of opvangvoorziening wonen en met begeleiding de stap naar zelfstandig wonen willen zetten. In de jaarlijkse woningbegroting wordt rekening gehouden met voldoende beschikbare woningen ten behoeve van deze doelgroep.

Dienstverlening aan derden

De nieuwe Woningwet schrijft voor dat corporaties niet zonder meer activiteiten op gebied van beheer en verhuur in opdracht van derden (bijvoorbeeld gemeenten) mogen uitvoeren. Middels een zogenoemde markttoets moet allereerst worden onderzocht of marktpartijen dit kunnen en willen doen. Als dit niet het geval is, kan een woningcorporatie deze werkzaamheden uitvoeren.

Beheerwerkzaamheden voor woningstichting Berg en Terblijt

Maasvallei en Woningstichting Berg en Terblijt hebben een beheerovereenkomst. Dit betekent dat Maasvallei voor de 300 verhuureenheden van Woningstichting Berg en Terblijt de administratieve, technische en sociaal-maatschappelijke werkzaamheden uitvoert.

Beheer en verhuur sociale woningen statushouders
In 2016 had gemeente Eijsden-Margraten urgente behoefte aan sociale huurwoningen voor statushouders met een verblijfsvergunning. Destijds heeft Maasvallei in samenwerking met de gemeente onderzocht in hoeverre het mogelijk was om twee voormalige schoolgebouwen in Sint-Geertruid en in Noorbeek tijdelijk geschikt te maken voor bewoning. De gemeente is eigenaar gebleven van de gebouwen en Maasvallei is verantwoordelijk voor het beheer en de verhuur van de woningen.
Begin 2017 zijn beide scholen verbouwd tot woningen. In maart zijn de gebouwen opgeleverd, waarna de nieuwe bewoners hun intrek hebben genomen.

Maasvallei VvE diensten
Sinds enige jaren verricht Maasvallei alle VvE gerelateerde werkzaamheden onder de naam 'Maasvallei VvE Diensten'.

Maasvallei VvE Diensten verzorgt voor verenigingen van eigenaren het administratieve, financiële en technisch beheer. Maasvallei VvE Diensten stelt hoge kwaliteitseisen aan het VvE-beheer heeft twee duidelijk doelen. Ze richten zich op het ontzorgen van de eigenaren en het verbeteren van de kwaliteit van wonen en leven van de bewoners. Dankzij een effectieve en efficiënte werkwijze kan Maasvallei VvE Diensten haar service aanbieden tegen aantrekkelijke tarieven. Vooral bij de gemengde complexen waar Maasvallei zelf ook bezit heeft, leidt deze opzet ertoe dat er een adequate rolverdeling is gerealiseerd tussen de leden van de vereniging en de beheerder/bestuurder.

Ultimo 2017 beheert Maasvallei VvE Diensten 1150 appartementsrechten. Maasvallei heeft hiervan 92 appartementsrechten in eigendom. Dit zijn 48 appartementsrechten minder dan in 2016, als gevolg van het vertrek van 1 vereniging van eigenaren. Dit vertrek is niet meer op te vangen door nieuwe acquisitie, omdat dit met de nieuwe Woningwet niet meer is toegestaan.

Gelet op bovenstaande risico's is in 2017 door de drie Maastrichtse corporaties de intentie uitgesproken de samenwerking op het gebied van het beheren van verenigingen van eigenaren te intensiveren. Hierbij behoort het samenvoegen van de drie beheerorganisaties tot een van de voorkeursopties. In 2018 wordt deze verdere samenwerking concreet onderzocht.

Nieuwbouw en onderhoud

Strategisch vastgoedbeheer
Onze strategische vastgoedvisie is in 2015 vastgesteld. Deze vormt de basis voor en de legitimatie van de voorgenomen nieuwe investeringen in bestaand en nieuw vastgoed. In 2016 is daarnaast ook onze portefeuillestrategie vastgesteld over een termijn van 10 jaar. Aan de hand hiervan konden wij onze stip aan de horizon vaststellen voor wat betreft de vraag- en aanbodverhouding in de regio waarin wij actief zijn. Uit de marktanalyse is onder andere het inzicht ontstaan dat er in de regio op termijn een grotere vraag ontstaat naar betaalbare woningen voor één- en tweepersoonshuishoudens (huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens). Dit is een gegeven waar we bij onze ontwikkelingen bewust rekening mee houden. Met deze informatie zijn dan ook de investeringsprogramma's bijgesteld en kunnen we maximaal inspelen op de volkshuisvestelijke vraag.

Transitieopgave
Volgens de Provinciale structuurvisie wordt voorspeld dat de additionele woningbehoefte in de periode 2015-2019 in de regio gaat afnemen. Dit houdt in dat de regio te maken krijgt met een krimp van het aantal huishoudens, maar dit betekent niet dat geen nieuwe woningen meer hoeven te worden gebouwd. Wel zal de transformatie van de bestaande woningvoorraad van Maasvallei, om aan de toekomstige wensen van de consument te voldoen, nog belangrijker worden. In die periode zal in elk geval het adagium van de provincie 'één woning erbij, één eraf' nog sterker moeten gelden.

Specifiek voor regio Maastricht geldt met name dat:

- het aantal huishoudens tot 2021 licht stijgt en daarna geleidelijk daalt;
- er een huishoudensverdunning optreedt;
- het aantal benodigde goedkope huurwoningen afneemt;
- het aantal studenten niet afneemt en mogelijk licht stijgt.

Op basis van de genoemde ontwikkelingen op het gebied van demografie en de inkomensontwikkeling van de doelgroepen, kan de transformatieopgave van Maasvallei als volgt schematisch worden weergegeven.

Het investeringsprogramma voor de komende jaren wordt dan ook gebaseerd op bovenstaande transitieopgave.

Transformatieopgave woningportefeuille Maastricht naar huurklasse

Huurklasse	Huurgrenzen	Aantal 31-12-2015	Verdeling	Wensportefeuille 2026	Verdeling	Transformatie	Mutatie
Goedkoop	< € 409,-	578	16%	487	13%	-91	-16%
BAR		512	14%	501	14%	-11	-2%
Betaalbaar	€ 410,- < € 587,-	1.688	47%	1.801	49%	+113	7%
Middelduur	€ 588,- < € 628,-	238	7%	250	7%	12	5%
Duur	€ 629,- < € 710,-	555	14%	622	15%	67	14%
Vrije sector	< € 710,68	190		184		-6	3%
Totaal		**3.571**	**100%**	**3.642**	**100%**		

Samenstelling bezit en beheer 31-12-2017

Huurwoningen:	2016		Aantal in eigendom DAEB 31-12-2017	Aantal in eigendom niet-DAEB 31-12-2017	Totaal aantal in eigendom	Aantal in beheer
• Goedkoop t/m € 414,02	€ 409,02	555	528	-	528	4
• Betaalbaar € 414,02 t/m € 635,05	€ 628,76	1.903	1.903	1	1.904	4
• Duur tot huurtoeslaggrens € 635,05 t/m € 710,68	€ 710,68	553	502	26	528	-
• Duur boven huurtoeslaggrens vanaf € 710,68		258	65	200	265	-
Totaal huurwoningen		**3.269**	**2.998**	**227**	**3.225**	**11**
Intramuraal (zorgvastgoed):		30	30	-	30	-
• Overige wooneenheden (onzelfstandig)		528	528	-	528	-
• Standplaatsen		13	13	-	13	-
• Woonwagens		3	3	-	3	-
Totaal woongelegenheden		**3.843**	**3.572**	**227**	**3.799**	**11**
Garages/parkeerplaatsen:		610	-	626	626	34
• Bedrijfsruimten/winkels		4	-	4	4	-
• Overig bezit		-	-	-	-	-
• Maatschappelijk vastgoed		8	8	-	8	-
Totaal niet woongelegenheden		**622**	**8**	**630**	**638**	**34**
Totaal verhuureenheden		**4.465**	**3.580**	**857**	**4.437**	**45**

Onderstaand een overzicht van de gerealiseerde nieuwbouwprojecten in 2017, een overzicht van de projecten in voorbereiding en de projecten die op dit moment in ontwikkeling zijn.

Onze nieuwbouw realiseren wij in het kader van een kwalitatief, duurzaam en toekomstbestendig woningbezit.

Gerealiseerd

Trichterveld

Sinds 2014 verloopt de vernieuwing van Trichterveld volgens een meer gestructureerde en bloksgewijze aanpak. Dat is nodig om het tempo van de vernieuwing en de leefbaarheid op peil te houden. Sindsdien is de communicatie en de samenwerking met alle betrokkenen binnen de wijk behoorlijk geïntensiveerd en verbeterd. Als resultaat hiervan is er nu continu activiteit op gebied van herhuisvesting van bestaande bewoners, slopen van verouderde woningen en het bouwen van nieuwe huur- en koopwoningen.
November 2017 is Maasvallei gestart met de bouw van 20 nieuwe huurwoningen. Tien van deze woningen zijn in december 2017 afgerond, de andere tien zijn doorgeschoven naar 2018.

In voorbereiding en ontwikkeling

Hoeve Severen

De Rijksmonumentale (voormalige) Hoeve Severen wordt verbouwd tot acht sociale huurwoningen. De procedures met betrekking tot het aanvragen van alle benodigde toestemmingen en vergunningen zijn afgerond en in november 2017 is gestart met de werkzaamheden.

Capucijnenstraat

De vervanging van de 20 appartementen in de voormalige 'Brandweerflat' aan de Capucijnenstraat staat voor 2018 op het programma. De ontwikkeling is afgerond en de voorbereidingen voor sloop van het bestaande gebouw zijn in volle gang. Stichting Woongroep Maastricht is de beoogde gebruiker om te onderzoeken of een woongebouw voor deze woongroep kan worden gerealiseerd. Medio 2017 zijn de samenwerkingsafspraken met de woongroep definitief gemaakt, waarna er half 2018 kan worden gestart met de bouw.

Heer en Scharn

Het plan 'Heer en Meester' is in 2014 door de gemeente Maastricht en Maasvallei vastgesteld. Dit is een duurzaam plan, opgesteld voor de verdere vernieuwing van Heer. Tot 2024 wordt 40 miljoen euro geïnvesteerd in de wijk waardoor een aantal opgaves in onderlinge samenhang kan worden opgelost. Maasvallei is aan zet om haar woningbestand duurzaam en toekomstbestendig te houden. Gemeente Maastricht heeft een belangrijke opgave op gebied van het verbeteren van de openbare ruimte, de waterhuishouding en het verhelpen van overlast bij zware regenval.

Dampstraat

Aan de Dampstraat worden 6 nieuwe gezinswoningen gebouwd volgens de principes van nul-op-de-meter. Dit houdt in dat een gemiddeld huishouden met een normaal energieverbruik géén energierekening meer heeft. Bovendien heeft de woning geen gasaansluiting meer waardoor de CO^2 uitstoot volledig tot nul is teruggebracht. Eind 2017 was het bestemmingsplan onherroepelijk waarna de omgevingsvergunning is aangevraagd. Begin 2018 zal worden gestart met het slopen van de 10 verouderde duplexwoningen en zal aansluitend worden begonnen met de bouw van de nieuwe woningen.

Petrus Bandenplein

Na afstemming tussen de gemeente Maastricht, buurtplatform, omwonenden en Maasvallei is de herinrichting van het Petrus Bandenplein volop in uitvoering. De ondergrondse buffer voor de opvang van hemelwater is inmiddels klaar. In de loop van 2018 zullen ook de 20 verouderde duplexwoningen van Maasvallei worden gesloopt. Zodoende ontstaat een nieuw, groen en leefbaar plein in het hart van Heer.

Groene loper

In lijn met het plan 'Heer en Meester' en de prestatieafspraken met gemeente Maastricht, was het voornemen om aan de Groene Loper 95 woningen te realiseren. Hiervoor was er met ontwikkelaar Avenue2/Ballast een intentieovereenkomst gesloten. Begin 2017 is echter geconcludeerd dat het binnen de voor Maasvallei geldende programmatische en financiële kaders niet mogelijk is om dit voor elkaar te krijgen. Vanwege de aanhoudende vraag naar sociale huurwoningen is er in overleg met gemeente Maastricht gezocht naar alternatieve mogelijkheden.

Het in 2010 vastgestelde wijkontwikkelingsplan Wittevrouwenveld/ Wijckerpoort gaf aan dat de bestaande sociale huurwoningen aan de Burgemeester Bauduinstraat in aanmerkingen zouden komen voor vervangende nieuwbouw. Dit tegen de achtergrond van de nieuwbouw binnen de plangrens van Avenue2. Deze woningen waren in bezit van Woonpunt (9) en Servatius (15). Beide collega-corporaties hebben geprobeerd samen met Avenue2 tot herontwikkeling te komen, dit is echter niet van de grond gekomen. Maasvallei ziet de kans om in de Burgemeester Bauduinstraat, los van Avenue2, een herontwikkelingsprogramma te realiseren in samenwerking met Servatius. Maasvallei heeft daartoe inmiddels definitieve overeenstemming bereikt met Woonpunt over de aankoop van 9 woningen. In samenwerking met Servatius is overeenstemming bereikt om niet alleen de Burgemeester Bauduinstraat te herontwikkelen, maar een groter gedeelte van het achterliggende deel van Wittevrouwenveld hierbij te betrekken. Met dit plan wordt een aantal doelen bereikt:

- definitieve afbouw van onwenselijke capaciteit aan de Akersteenweg;

- nieuwe duurzame en levensloopbestendige woningen aan de rand van het stadscentrum;
- behoud van de voorraad sociale huurwoningen;
- aanbrengen van variëteit in het woningaanbod langs de Groene Loper;
- versterking van de oost-west verbindingen in samenhang met de Groene Loper;
- fysieke en sociale opwaardering van (een deel van) Wittevrouwenveld.

In 2017 is samen met Servatius, de gemeente, projectbureau A2 en Provincie Limburg gestart met de ontwikkeling van deze locatie. In 2018 zullen de plannen verder worden uitgewerkt en de benodigde (vergunnings-)procedures worden opgestart, om begin 2019 te kunnen starten met de uitvoering van dit project.

Grondaankopen

Maasvallei heeft in 2017, 9 woningen aan de Burgemeester Bauduinstraat aangekocht van Woonpunt. Voornemens is deze in de loop van 2018 te slopen, waarna ze onderdeel worden van het te ontwikkelen nieuwbouwplan.

Onderhoud 2017

De kwaliteit van ons woningbezit is een belangrijk speerpunt dat zorgvuldig wordt bewaakt. In een vierjaarlijkse cyclus wordt de gehele woningvoorraad geïnspecteerd aan de hand van uitgebreide technische inspecties. Op basis van deze gegevens, aangevuld met de kennis en ervaring van betrokken woon- en wijkconsulenten, rayonopzichters en projectleiders wordt er jaarlijks een concrete onderhoudsbegroting opgesteld.

In deze onderhoudsbegroting maken wij onderscheid in niet-planmatig onderhoud (inclusief woningverbetering) en planmatig onderhoud.

De onderhoudslasten van Maasvallei zijn relatief laag. Dit komt doordat we veel aandacht besteden aan het zo gunstig mogelijk inkopen van onderhoudswerkzaamheden. Ook heeft de doorgevoerde verjonging van ons bezit een gunstig effect op de gemiddelde onderhoudslasten.

Door het verhogen van het wooncomfort door bouw- en woontechnische kwaliteit aan de woningen toe te voegen, proberen wij ons te onderscheiden in de markt. In 2017 zijn wij uitgebreider gestart met het in kaart brengen van de aanwezigheid van asbest in ons bezit. Bij calamiteit of direct gevaar wordt direct gesaneerd, bij lagere gevaarklassen wordt planmatig of bij mutatie gesaneerd. Betreffende de brandveiligheid van onze complexen is in 2017 gecontinueerd met het beschermen van een aantal complexen.

Onderhoudsuitgaven 2017*			(x € 1.000)
Niet-planmatig onderhoud			
	Begroot	**Realisatie**	**Saldo**
Reparatie-onderhoud	1.150	1.141	9
Mutatie-onderhoud	850	761	89
Totaal niet-planmatig onderhoud	**2.000**	**1.902**	**98**
Planmatig onderhoud			
	Begroot	**Realisatie**	**Saldo**
Contract-onderhoud	493	465	28
Planmatig onderhoud	1.211	948	263
Totaal planmatig onderhoud	**1.704**	**1.413**	**291**
Renovatie groot	**306**	**375**	**-69**
Totaal begroting 2017	**4.010**	**3.690**	**320**

De uitgaven aan woningaanpassingen in het kader van de Wmo zijn niet begroot omdat de uitgaven gedekt worden door subsidies.

**inclusief activeringen (€ 986.000) en exclusief toegerekende personeelslasten (€ 638.000).*

Planmatig onderhoud

Maasvallei houdt haar bezit gedurende de levensduur in stand, door middel van het uitvoeren van planmatig onderhoud. Er wordt gepland op basis van cyclische maatregelen en theoretische levensduren van gebouwonderdelen. Op basis van periodieke inspecties worden de planningen gecontroleerd en zo nodig bijgesteld. Jaarlijks wordt 25% van de complexen geïnspecteerd, zodat vierjaarlijks alle woningcomplexen zijn bezocht.

Het planmatig onderhoud bestaat voor 90 tot 95% uit repeterend onderhoud. Het begrote bedrag voor planmatig onderhoud is relatief laag bij Maasvallei. Dit komt door het beleid dat wij badkamer- toilet- en keukenrenovaties niet planmatig uitvoeren maar pas bij mutatie of op verzoek van de bewoner.

In 2017 zijn wij € 291.000 onder het begrote bedrag gebleven. Het doorschuiven van het planmatig onderhoud aan het complex Wethouder Vrankenstraat is hier grotendeels de reden van. Maasvallei is voornemens dit complex naar de maatstaven van de huidige tijd te upgraden. Omdat de vergunningsaanvragen hiervan enige tijd in beslag hebben genomen, is het buitenschilderwerk van het beton in combinatie met deze renovatie doorgeschoven naar een nader te bepalen jaar. Ook zijn diverse kleinere opdrachten met een totaal van € 140.000 doorgeschoven naar 2018.

Niet-planmatig onderhoud

Niet-planmatig onderhoud is te verdelen in reparatieonderhoud, mutatieonderhoud en woningverbetering. De afgelopen jaren is gewerkt aan het verbeteren van de onderhoudsbegroting met als doel de afwijking tussen begroting en realisatie te verkleinen. We kunnen constateren dat dit verbeterd is ten opzichte van eerdere jaren. Toch zien we dat de uitgaven bij het mutatieonderhoud nog fors lager zijn dan begroot. Dit komt voornamelijk doordat er bij mutatie nog scherper wordt gewerkt conform de referentiekwaliteit. In het verslagjaar zijn slechts twaalf mutatierenovaties geweest boven de € 20.000 en geen boven de € 50.000. Deze aantallen verklaren de realisatie en het feit dat wij ruim onder het begrote bedrag zijn gebleven. Tevens is het budget klachtenonderhoud niet overschreden.

Ten laste van dit onderhoud gaan ook de kosten voor woningverbetering. Vanwege de overlast die grootschalige werkzaamheden en verbeteringen met zich meebrengen én de verminderde bereidheid van bewoners om hieraan medewerking te verlenen, maken we steeds vaker de keuze om deze verbeteringen (bijvoorbeeld aan badkamer/toilet/keuken) te combineren met het mutatieonderhoud. Dit kan uiteraard ook plaatsvinden op wens van de huurder als de pakketten afgeschreven zijn. In 2017 is € 295.954,57 aan individuele woningverbetering besteed.

Abonnement huurdersonderhoud

In 2017 is door Maasvallei € 139.297 aan abonnementsgelden ontvangen, dit is nagenoeg hetzelfde als in 2016. De uitgaven in 2017 bedroegen € 120.536. Ook dit is nagenoeg hetzelfde als in 2016. Met het positieve resultaat in 2017 hebben wij een gedeelte van de verliezen over voorgaande jaren kunnen compenseren.

Wmo

Door de versobering van de Wmo-regeling in 2011 worden er geen kleine woningaanpassingen meer uitgevoerd door de gemeente, maar dienen bewoners dit zelf te bekostigen. Bewoners weten dit ondertussen en doen voor deze kleine aanpassingen nagenoeg geen beroep meer op Maasvallei. De vraag naar grotere aanpassingen groeit wel.
In 2015 is een project 'Toolkit woningaanpassingen' gestart door gemeente, corporaties en overige instanties met als doel om het bewoners zo eenvoudig mogelijk te maken om Wmo voorzieningen aan te vragen.
Op dit moment wordt een onderzoek uitgevoerd in het nog breder uitzetten van een landelijke aanbesteding voor de 'standaard' woningaanpassingen. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat de woonvoorziening direct wordt uitbesteed door de gemeente en er geen tussenkomst meer nodig is van de woningcorporatie. Het doel is de gebruiker sneller en goedkoper van dienst te kunnen zijn.

Eenheidsprijzen

In het verslagjaar heeft Maasvallei afscheid genomen van de in 2015 geïntroduceerde werkwijze met eenheidsprijzen. In 2016 hebben diverse evaluatiemomenten plaatsgevonden met alle stakeholders. Hier zijn diverse verbeteracties uit voortgekomen welke in 2017 zijn uitgerold. Helaas hebben wij in 2017 moeten constateren dat ook deze acties niet het gewenste resultaat hebben gebracht.

Eind 2017 is besloten te stoppen met dit project en is ervoor gekozen met ingang van 2018 met minder leveranciers te gaan werken. Tevens is besloten met deze leveranciers betere en transparantere prijsafspraken te maken. Medio 2018 zal duidelijk worden of deze koerswijziging het gewenste effect heeft gehad.

Duurzaamheid

Maasvallei investeert in energiebesparing en duurzaamheid van haar woningvoorraad. Hiermee streven wij naar lagere woonlasten en meer comfort voor onze bewoners en naar waardevermeerdering van onze woningen. Tevens wordt met ons duurzaamheidsbeleid bijgedragen aan een beter milieu.

Doelstellingen 2008-2021

In 2008 hebben Aedes en de overheid afgespoken dat:

- corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B hebben;
- de Energie-index in 2021, 1,25 zal zijn;
- de gemiddelde CO_2 uitstoot 20% omlaag gaat.

Om de energiezuinigheid van een woning weer te geven is per 1 januari 2015 door de overheid een nieuwe rekenmethodiek ingevoerd. Er is een splitsing gemaakt tussen particuliere woningen en woningen van professionele verhuurders. Bij de eerste groep wordt een vereenvoudigd label toegepast. Deze labels worden nog steeds uitgedrukt in A t/m G.

Bij professionele verhuurders verandert meer; de labels zoals nu bekend (A/G) vervallen en ook de huidige rekenmethode van de Energie-index wijzigt. In de nieuwe situatie wordt alleen nog gewerkt met de Energie-index, deze verschilt echter van de Energie-index zoals voor die tijd gebruikt werd. Zowel de range van de index als de berekeningsmethode wijzigen.

Maasvallei is in 2016 begonnen met het labelen van woningen conform het Nader Voorschrift. Wij kiezen ervoor om woningen te voorzien van een nieuwe Energie-index op het moment dat er energetische maatregelen zijn uitgevoerd of wanneer er nieuwbouw is gerealiseerd. Daarbij blijven de huidige afgemelde labels nog 10 jaar geldig (afgemeld eind 2014).

Energielabel

Maasvallei heeft eind 2017 3.447 gelabelde woningen. Het verschil met het totaal aantal woningen in bezit van Maasvallei komt doordat monumentale panden, en herstructureringsprojecten Capucijnenstraat en Trichterveld geen energielabel hebben.

Vergelijk 2009-2017

	01-01-2009	31-12-2016	Verschil
Aantal woningen	2.751	3.447	+ 696 (25,30%)
Energielabels			
Aantal woningen met A++ label	0	9	+ 9
Aantal woningen met A+ label	0	81	+ 81
Aantal woningen met A label	16	548	+ 532
Aantal woningen met B label	324	537	+ 213
Aantal woningen met C label	745	1.065	+ 320
Aantal woningen met D label	648	495	- 153
Aantal woningen met E label	542	483	- 59
Aantal woningen met F label	439	192	-247
Aantal woningen met G label	37	25	-12

Energie-index

In 2017 werden bij 389 woningen (nieuwbouw energetische opwaarderingen) energetische verbeteringen doorgevoerd. Daarmee zijn deze woningen omgezet van de oude rekenmethode naar de nieuwe Energie-index. Zodoende krijgen wij een goed overzicht van de stand van zaken. Elk jaar zal een verschuiving plaatsvinden van energielabel naar Energie-index.
Maasvallei is begonnen met een gemiddelde Energie-index van 1,85. Momenteel is de oude index 1,6 en de nieuwe index 1,18 (wenselijk < 1,4). In 2024 zal het gehele bezit zijn omgezet naar de Energie-index.

Echter om een eerlijke index te krijgen, dienen de woningen die na 2021 worden gesloopt uit het totaalbeeld te worden gehaald. Dit zijn woningen met een slecht label waar geen energetische maatregelen meer worden uitgevoerd. Als we dit doorrekenen, komen we uit op een gemiddeld label oud en nieuw) van 1,38. Omdat dit een gemiddelde is van 2 geheel verschillende getallen, zullen we ons alleen gaan richten op woningen met een nieuwe Energie-index.

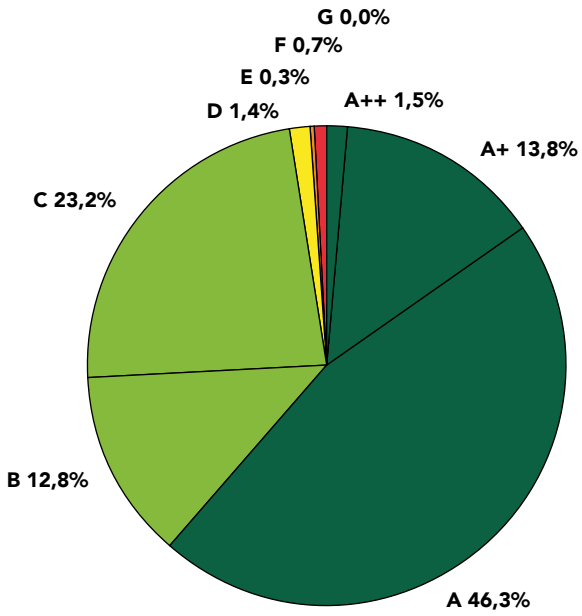
Ontwikkeling Energie-index 2009-2017

	2009	2017
Oude rekenmethode	1,85	1,6
Nieuwe rekenmethode*		1,18
Gemiddeld (oud en nieuw)		1,52
Gemiddeld (oud en nieuw) -/- sloop**		1,38

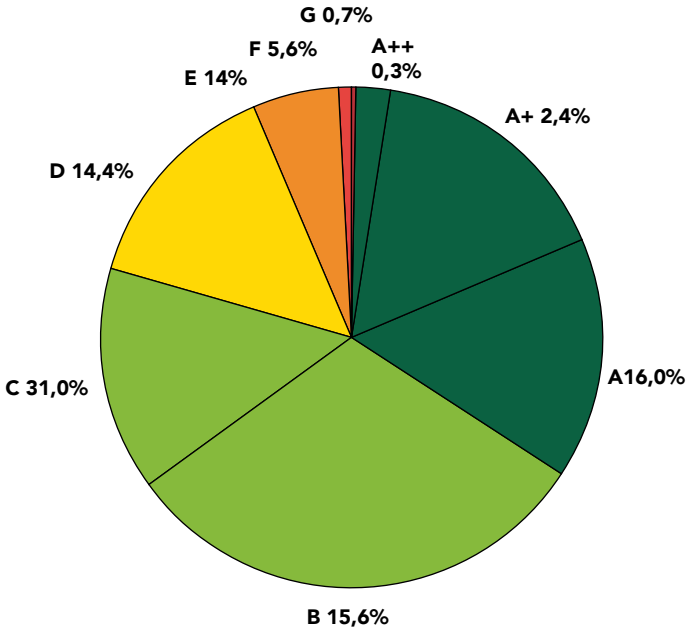
**Omdat vanuit Aedes en de overheid de normering van de doelstellingen voor 2020 nog niet zijn aangepast aan de nieuwe methodiek houdt Maasvallei voorlopig aan dat de Energie-index onder de 1,4 dient te liggen (oud label B).*

***Om een eerlijke index te krijgen dienen de woningen die na 2020 worden gesloopt uit het totaalbeeld gehaald te worden. Dit zijn woningen met een slecht label waar geen energetische maatregelen meer worden uitgevoerd.*

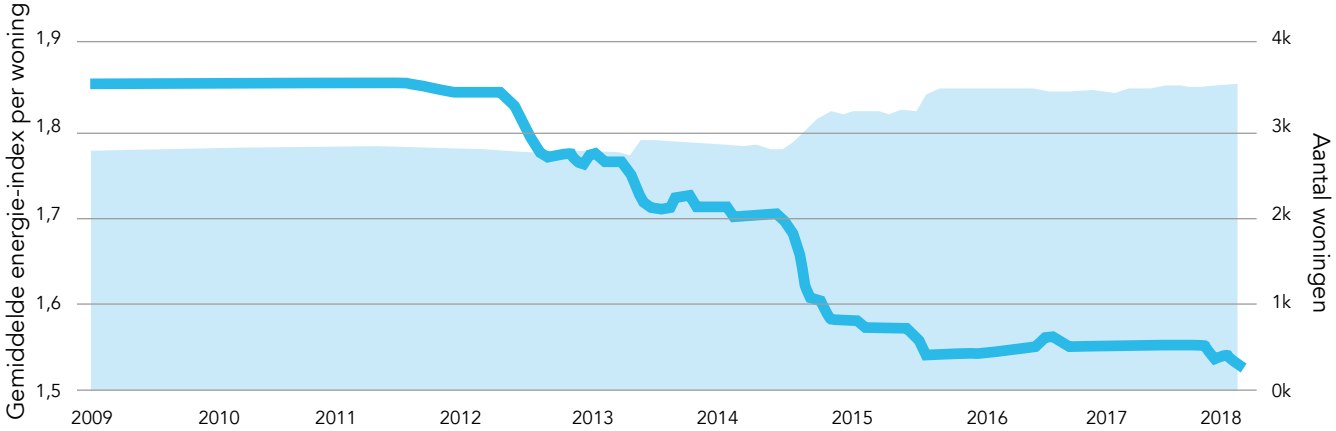
Grafiek nieuwe Energie-index



Grafiek energielabels gehele bezit



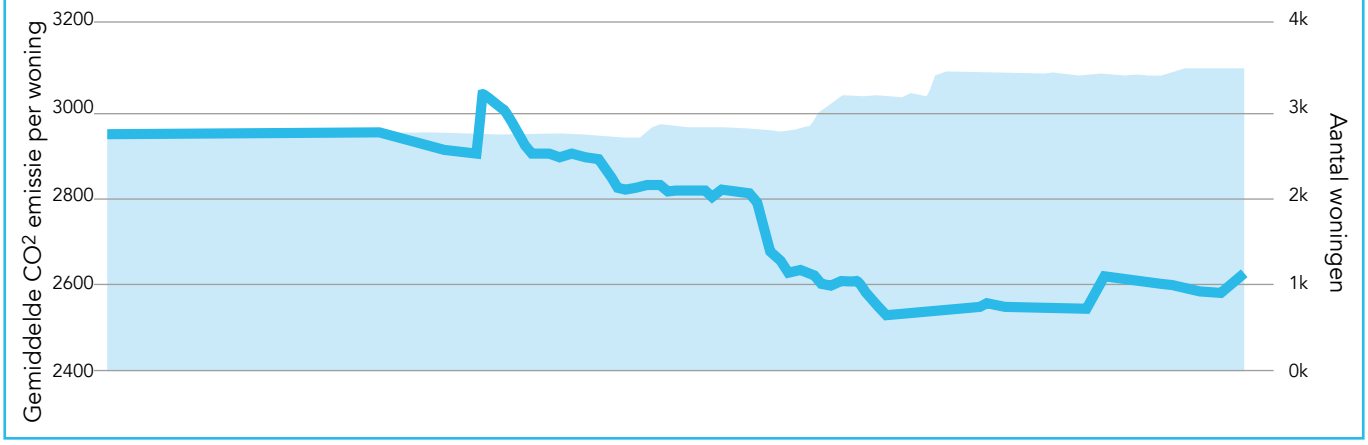
Grafiek Energie-Index 2009-2017 (oude en nieuwe rekenmethodiek)



CO^2 uitstoot

Maasvallei had in 2008 een gemiddelde CO^2-uitstoot van 2.943 kg per woning. Voor 2020 is het streven om per woning nog maximaal 2.359 kg CO^2 uit te stoten. Op basis van de oude rekenmethodiek zou Maasvallei dit halen. Echter zorgt de nieuwe rekenmethodiek ervoor dat de gemiddelde CO^2 uitstoot ruim 30% hoger ligt. Hierdoor krijgen we op dit moment geen goed beeld van de daadwerkelijke CO^2-reductie van 2009 tot nu. We zoeken nog steeds samen met experts en Aedes naar een oplossing om dit goed inzichtelijk te kunnen maken.

Grafiek gemiddelde C2 uitstoot per woning 2009-2017



Energetische verbeteringen 2016

Voor 2017 is ingezet op het project aan de Burgemeester Kessensingel ABC flat. Hier worden 108 woningen voorzien van de volgende energetische verbeteringen:

- de woningen worden voorzien van HR++ glas;
- asbestsanering;
- de spouwmuren worden geïsoleerd;
- er wordt paneelisolatie aangebracht;
- er worden nieuwe voordeuren geplaatst;
- de beganegrondvloer wordt geïsoleerd;
- plaatsing nieuwe dakbedekking inclusief isolatiepakket;
- er worden thermostaatkranen aangebracht op de radiatoren;
- plaatsing zonnepanelen.

Door het realiseren van dit project wordt in een keer 3 % van ons bezit 'vergroend'.

Dit project loopt door in 2018 en wordt zonder huurverhoging gerealiseerd. Dit is mogelijk door ruim € 600.000 STEP subsidie.

Bij alle energetische projecten wordt bekeken of en zo ja van welke subsidie gebruik kan worden gemaakt. De opbrengst kan worden gebruikt om huurverhoging lager te houden dan dat zonder subsidie mogelijk zou zijn. Dit komt de betaalbaarheid van de bewoners ten goede.

Tevens heeft Maasvallei ervoor gekozen E-waste (afval met een stekker) te laten recyclen door Weelec. Dit heeft in 2017 bijna 1000 kg CO^2 besparing opgeleverd.

Energetische maatregelen Maasvallei 2018 – 2026

Maasvallei blijft de komende jaren op meerdere manieren haar bezit vergroenen, zowel in renovatie als ook bij nieuwbouw. Daar waar mogelijk zullen de woningen worden gebouwd naar nul-op-de-meter woningen. Meer voorbeelden van hoe Maasvallei werk maakt van duurzaamheid:

- In 2016 is het project gestart om 108 woningen aan de Burgemeester Kessensingel op te waarderen van (nieuwe label) G naar A-B. Dit project zal doorlopen tot 2019.
- 20-30 oude woningen per jaar slopen en vervangen door energiezuinige nieuwbouwwoningen. Waarschijnlijk gaat hierin een versnelling komen door de plannen om 46 nul-op-de-meter woningen te bouwen op de A2 traverse. Hierover zal in 2018 meer duidelijkheid komen.
- Energetische maatregelen uitvoeren bij mutatie (CV- en glasvervanging).
- Deelname project Zonnig Limburg fase 2. Maasvallei heeft 45 woningen voorzien van panelen en hiermee de deelname aan dit project beëindigd.
- Tot en met 2026 staat € 300.000 per jaar begroot voor energetische maatregelen. Begin 2017 is een werkgroep 'Duurzaamheid 2017-2026' gestart. In deze werkgroep wordt een plan gemaakt om conform de huidige prestatieafspraken en wetgeving het bezit van Maasvallei zo optimaal mogelijk op te waarderen. Daarbij zal een nieuwe financiële prognose worden gemaakt om het budget voor energetische projecten te bepalen tot 2026.
- Maasvallei zal nog maar enkele woningen per jaar verkopen. Dit zijn vaak oudere woningen die slecht scoren op energetisch gebied. Dit betekent dat het bezit van Maasvallei 'groener' wordt, echter het probleem wordt hiermee niet opgelost, maar verplaatst. Om te zorgen dat dit probleem zo klein mogelijk is, zal Maasvallei ook verkoopwoningen energetisch verbeteren.
- Maasvallei is naast de eigen maatregelen in overleg met corporaties Servatius, Woonpunt en de gemeente Maastricht om te kijken op welke manier duurzaamheidsmaatregelen kunnen bijdragen om de woonlasten te verlagen. Dit is ook onderdeel van de prestatieafspraken.

Maasvallei houdt de ambitie om haar woningbezit verder te 'vergroenen'. De vermindering van 20% aan $C0^2$ uitstoot ten opzichte van 2008 zal Maasvallei realiseren. We kunnen op dit moment niet voorspellen waar we in 2021 exact staan, omdat we niet weten hoe de nieuwe Energie-index gaat uitpakken voor ons huidige woningbezit. Ondanks dat we pas na 2021 veel herstructureringsprojecten gaan uitvoeren, wordt alles gedaan om de gestelde norm te halen.

Warmtewet

Het doel van deze Warmtewet is dat huishoudens die zijn aangesloten op een collectieve warmtevoorziening niet te veel betalen voor het verkrijgen van warmte. De overheid heeft om die reden een maximumtarief voor warmte vastgelegd, de 'Niet Meer Dan Anders'-prijs. Deze prijs is gebaseerd op de prijs van gas.

Alle complexen van Maasvallei met een centraal ketelhuis zijn in 2014 voorzien van GJ-meters. De hoeveelheid opgewekte warm-

te kan met deze meters bepaald worden. Huurders betalen hierdoor niet meer de hoeveelheid gas die de ketel verbruikt, maar alleen de daadwerkelijk opgewekte hoeveelheid warmte. Bewoners worden hiermee beschermd tegen 'slechte' en 'oude' gas Cv-ketels.

Voor 2017 heeft Maasvallei de maximale tarieven die door de overheid zijn vastgesteld gepubliceerd. Eens per jaar worden op basis van het daadwerkelijke verbruik de tarieven uitgerekend en doorbelast aan de bewoners. Waar nodig worden deze tarieven vervolgens bijgesteld. Berekeningen over 2017 wijzen uit dat dit enkele euro's onder het maximale variabele tarief en enkele tientjes onder het vaste tarief zal liggen.

Bij het definitief vaststellen van de tarieven wordt voor alle woningen een gelijke variabele prijs gehanteerd. Echter wordt tussen woningen en kamers een rechtvaardige splitsing gemaakt in vaste kosten. Een ontwikkeling die we de komende jaren gaan zien is dat de verbruiker steeds meer gaat betalen en een energiebewuste huurder steeds minder. Maasvallei zal de bewoners hierbij steeds bewuster gaan maken van het zuinig omgaan met energie.

Kern 2 | Samenwerken

Om onze doelen te bereiken, werken wij op vele fronten samen. De reden hiervoor is simpelweg dat wij niet alles alleen kunnen, maar nog belangrijker is dat wij er sterk in geloven dat samenwerking ons allemaal verder brengt. De multidisciplinaire samenkomst en de openheid in de samenwerking zorgt voor synergie. Hiervan zijn wij stellig overtuigd.
Dagelijks werken wij samen met huurders, gemeenten, corporaties, en zorg- en welzijnspartners aan diverse vraagstukken op het gebied van wonen, zorg, welzijn en leefbaarheid in de wijken. Juist door samen te werken kunnen wij sociaal innoveren.

Overlegstructuur Maasvallei

In onderstaande overlegstructuur staat beschreven hoe vaak, met wie en waarover Maasvallei overleg voert:

	Stakeholder	Inhoud overleg	Frequentie van overleg (minimaal)
Gemeenten	Gemeente Maastricht	BOWW (incl. HBV's) Beleidsgroepen Projectgroep prestatieafspraken thema's Veilige Buurten Teams Onaantastbaren	• BOWW 6 x per jaar • Beleidsgroepen 6 x per jaar (AOWW) • Projectgroepen prestatieafspraken thema's frequent • Veilige Buurten Teams 1 x per jaar • Onaantastbaren 4 x per jaar
	Gemeente Eijsden-Margraten	Prestatieafspraken Ambtelijke en bestuurlijke contacten	• Prestatieafspraken 2 x per jaar • Gemiddeld 1 x per kwartaal en naar behoefte
	Gemeente Gulpen	Prestatieafspraken Ambtelijke en bestuurlijke contacten	• Prestatieafspraken 2 x per jaar • Gemiddeld 1 x per kwartaal en naar behoefte
	Gemeente Beek	Ambtelijk en bestuurlijke contacten	• 1 x per jaar en naar behoefte
	Gemeente Valkenburg	Via Woningstichting Berg & Terblijt in beleidskern	• 2 x per jaar en naar behoefte

	Stakeholder	Inhoud overleg	Frequentie van overleg (minimaal)
Corporaties	Woningstichting Berg & Terblijt	Dienstverleningsovereen-komst	• Zeer frequent overleg (dagelijks; wekelijks) tussen dienstverleningsteam en Bestuur van Woningstich-ting Berg & Terblijt • Op bestuurlijk niveau gemiddeld 1x per kwartaal
	Woningstichting Gulpen	Samenwerking	• 1 x per jaar bestuurlijk overleg
	Woningstichting Servatius	Samenwerkingspartner	• 7 x per jaar overleg tussen bestuurders (DOC) • Zeer frequent overleg tussen medewerkers over projecten en terreinen van samenwerking
	Stichting Woonpunt	Samenwerkingspartner	• 7 x per jaar overleg tussen bestuurders (DOC) • Wekelijks/maandelijks overleg tussen medewer-kers (afstemmen beleid, kennisdeling)
	Woningstichting Simpelveld	Samenwerking	• 2 x per jaar bestuurlijk overleg • naar behoefte ambtelijk overleg samenwerkings-punten
	Woningstichting Meerssen	Samenwerking	• 2 x per jaar overleg tussen bestuurders over mogelij-ke samenwerkingspunten • Incidenteel overleg tussen medewerkers over kennisdeling

	Stakeholder	Inhoud overleg	Frequentie van overleg (minimaal)
Huurders-vereniging	Huurdersvereniging Woonvallei	Samenwerking/overleg	• 6 x per jaar bestuurlijk • 1 x per jaar strategiedag met HBV's, BOW's en BOC's • 12 x per jaar met wijkconsulenten • Verder frequent overleg met medewerkers over inhoudelijke zaken en vragen
Studenten-huisvesting	Stichting Studenten Huisvesting Maastricht (SSHM)	Samenwerking corporaties, UM en gemeente over huisvesting	• 2 x per jaar bestuurlijk overleg • Regelmatig complex-gebonden overleg
	Maastricht Housing	Inschrijving en toewijzing kamers studenten	• Wordt aangestuurd via de SSHM
Externe toezichthouders	Autoriteit Woningcorporaties (AW)	Oordeelsbrieven Financiële continuïteit	• 1 x per jaar
	Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)	Borgingsbrief Business Risks	• 1 x per jaar

	Stakeholder	Inhoud overleg	Frequentie van overleg (minimaal)
Zorg en welzijn	Envida	Stakeholder/ zorgcomplexen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Mosae	Stakeholder/ zorgcomplexen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Vivantes	Stakeholder/ zorgcomplexen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Radar	Stakeholder/ zorgcomplexen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Fokus	Stakeholder/ zorgcomplexen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Veiligheidshuis	Samenwerking overlast/ aandachtspersonen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Buurtbemiddeling	Samenwerking/ Mediation buurtconflic-ten	• Regelmatig complex-gebonden overleg • 4 x per jaar platformgroep onder voorzit-terschap van Maasvallei
	Trajekt	Stakeholder/welzijn	• Regelmatig buurt en/of individueel gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Levanto	Stakeholder/ individuele zorg	• Regelmatig casus-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Veilige Buurten Team	Samenwerking veiligheid in Buurten	• Jaarlijks in BOWW • Jaarlijks evaluatiegesprek bestuurder

	Stakeholder	Inhoud overleg	Frequentie van overleg (minimaal)
Overig	Thuis in Limburg	Samenwerking corporaties t.a.v. woning-toewijzing	• 1 x per jaar DB • 1 x per jaar coördinatiegroep • 1 x per jaar gebruikersgroep
	PIM (woonwagenzorg)	Dienstverleningscontract; beheer en instandhou-ding woonwagenlocaties	• 2 x per jaar AVL (bestuurder) • 4 x per jaar DB (mw strategie) • Frequent overleg tussen medewerkers inhoudelijk
	Ad Hoc	Dienstverleningscontract; tijdelijke verhuur sloop-complexen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	GGD	Stakeholder; individuele zorg	• Regelmatig casus gebonden overleg • Zo nodig jaarlijks bestuurlijk overleg
	Kredietbank	Stakeholder; schuld-sanering	• Regelmatig casus gebonden overleg • Zo nodig jaarlijks bestuurlijk overleg
	AEDES	Koepelorganisatie woningbouwcorporaties	• 4 x per jaar ledenbijeenkomsten over te voeren beleid • 4 x per jaar PLW (platform Limburgse Woningbouwcorporaties): afstemmen beleid • Deelname sessies vernieuwingsagenda bedrijfsvoering
	NVBW	Nederlandse Vereniging van Bestuurders Woning-bouwcorporaties	• 4 x per jaar studiebijeenkomsten (bestuur-der) • 1 x per jaar tweedaagse conferentie
	Stecademy	Samenwerkingsplatform tussen 15 corporaties m.b.t. innovatie van beleid en organisatie	• 4 x per jaar AVL • Maasvallei participeert in de leerlijnen veranderkracht en externe oriëntatie. • Maasvallei participeert in ontwikkelings-roep risicomanagement.
	NeVaP	Nederlands Vastgoed Exploitatie Platform	• 6 x per jaar studiebijeenkomsten gericht op vastgoedexploitatie (voor bestuurder en medewerkers)
	Directeurenover-leg corporaties Maastricht	Samenwerking/	• 7 x per jaar tussen directeuren en mede-werkers strategie

Prestatieafspraken

Maasvallei maakt prestatieafspraken met de gemeenten waarin wij actief zijn. Deze prestatieafspraken zijn verdeeld over een aantal thema's die allen in relatie staan tot de volkshuisvesting. Deze afspraken worden gemaakt tussen de corporaties, de gemeente en de huurdersverenigingen. In het verslagjaar heeft Maasvallei prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Maastricht en de gemeente Eijsden-Margraten. Ook is door Maasvallei een bod uitgebracht aan de gemeente Gulpen-Wittem. Deze gemeente wil het jaar 2017 met een uitloop naar 2018 gebruiken voor het vaststellen van een nieuwe lokale Woonvisie en wil daarom geen prestatieafspraken maken in 2017. De actualisatie van de Woonvisie is tevens in de andere twee gemeenten aan de orde. Maasvallei zal haar toekomstige jaarlijkse bod baseren op de uitgangspunten van de nieuwe Woonvisies.
Met de gemeente Beek zijn geen prestatieafspraken gemaakt gezien het beperkt aantal woningen dat wij in deze gemeente hebben.

Gemeente Maastricht

In 2017 zijn voor de tweede keer prestatieafspraken geformuleerd aan de hand van de 'nieuwe stijl'. Bij deze 'nieuwe stijl' waren naast de corporaties en de gemeente, ook onze huurdersbelangenvereniging nauw betrokken.

De prestatieafspraken voor 2017 en verder, zijn gemaakt op basis van een themagerichte aanpak. Deze thema's maken verschil voor de inwoners van Maastricht, zij moeten zich thuis kunnen voelen in hun stad. Dat lukt alleen als gemeente, corporaties en bewoners daar samen aan werken. Onze huurdersvereniging Woonvallei vertegenwoordigd de bewoners en heeft dan ook een belangrijke rol. Zij heeft:

- kunnen aangeven welke thema's voor hen prioriteit hebben voor de komende jaren;
- inspraak gehad bij het formuleren van het bod aan de gemeente;
- tussentijds informatie verkregen onder andere over uitkomsten van onderzoeken;
- deelgenomen aan ambtelijk en bestuurlijk overleg met de gemeente en overige corporaties;
- inspraak gehad bij de totstandkoming van de definitieve afspraken;
- de uiteindelijke afspraken medeondertekend.

In het document 'Wonen en Wijken 2017' zijn de prestatieafspraken over 2017 geformuleerd waarbij wordt geschetst hoe er toegewerkt is naar de prestatieafspraken van 2017.

In 2017 zijn door de drie Maastrichtse corporaties en de gemeente Maastricht afspraken gemaakt over de prestatievelden. Deze prestatievelden zijn:

- Wonen en zorg;
- Betaalbaarheid;
- Doe democratie en eigen kracht;
- Duurzaamheid;
- Veiligheid;
- Woonmilieus;
- Woonruimteverdeling.

De realisatie en de uitgevoerde activiteiten met betrekking tot deze thema's komen in dit verslag terug bij de desbetreffende onderdelen. Voor elk thema bestaat een ambtelijke projectgroep. In 2017 is al vooruitgang geboekt op deze onderwerpen.

• *Wonen en zorg*

In 2017 is voornamelijk aandacht geweest voor het onderdeel maatschappelijke en GGZ zorg. In samenspraak tussen woningcorporaties, gemeente en zorginstellingen zijn een aantal oplossingsrichtingen uitgewerkt met het doel de uitstroom van GGZ cliënten naar een zelfstandige woning te bevorderen. Dit heeft geresulteerd in een optimalisatie van het proces en een versteviging van de positie van het Housing loket dat dit proces regisseert en faciliteert.
Maasvallei is tevens partij in de nieuwe afspraken met Housing Maastricht en zal vanaf medio 2018 deze nieuwe werkwijze hanteren. De onderdelen langer thuis wonen en geclusterd verzorgd wonen, die beide betrekking hebben op ouderhuisvesting, zullen in 2018 verder uitgewerkt worden in een aantal beleidsuitgangspunten en afspraken op basis van de uitkomsten van de analyse die in 2015 uitgevoerd is over de verhouding vraag en aanbod van zorggeschikte woningen. Daarnaast heeft Maasvallei in 2017

de eerste stappen gezet voor de ontwikkeling van een zorggeschikt complex in Maastricht samen met de zorgpartijen Envida, Radar en SGL.

• *Betaalbaarheid*
De corporaties hebben sinds 2016 ingezet op een neerwaartse aanpassing van de streefhuren. Hierdoor blijven in de toekomst meer betaalbare woningen beschikbaar voor de betreffende doelgroep. Bij mutaties worden wel huurverhogingen doorgevoerd, maar deze worden beperkt als daardoor het aandeel woningen onder de aftoppingsgrens kleiner wordt dan wenselijk. Tevens is in 2016 onderzocht hoe groot de betaalbare woningvoorraad moet zijn om de doelgroep in de toekomst goed te kunnen blijven huisvesten. In het verslagjaar zijn hier concrete afspraken over gemaakt. Elk jaar wordt gemonitord hoe het aantal betaalbare woningen zich ontwikkeld, rekening houdende met de ontwikkeling van de doelgroep die op grond van inkomen in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. Over 2017 blijkt dat Maasvallei en de andere corporaties in Maastricht voldaan hebben aan het behouden van de minimale omvang van de betaalbare woningvoorraad in Maastricht.

• *Doe-democratie en eigen kracht*
In 2015 hebben gemeente en corporaties gekeken naar hoe ze het beste zelfbeheer en zelforganisatie bij burgers kunnen stimuleren en maatschappelijke initiatieven kunnen faciliteren. Inmiddels zijn de doe-democratie en burgerkracht op tal van plekken en in verschillende vormen geland in de reguliere werkwijzen van gemeente en corporaties. Deze positieve ontwikkeling is aanleiding geweest om dit thema in 2017 niet langer te beschouwen als doel, maar als instrument om de leefbaarheid te bevorderen. Corporaties en de gemeente gaan onderzoeken hoe zij, de maatschappelijke organisaties en de bewoners het beste kunnen samenwerken om de leefbaarheidsproblemen in buurten en wijken zo integraal mogelijk aan te pakken. Verder is geconstateerd dat de doe-democratie alleen goed kan functioneren als burgers zich veilig voelen. Vrijwilligers(werkzaamheden) gedijen niet in onveilige of als onveilig ervaren buurten. Om deze reden is Veiligheid toegevoegd als thema waarover in 2017 en verder prestatieafspraken worden gemaakt. Maasvallei heeft haar participatiestructuur opnieuw ingericht wat heeft geresulteerd in een aantal wijkcommissies. Deze commissies vormen een gesprekspartner als het gaat om thema's als leefbaarheid en veiligheid.

• *Duurzaamheid*
Op het thema duurzaamheid wordt de komende jaren meer nadruk gelegd. Een van de redenen hiervan is dat vanuit de sector en het rijk een aantal doelen zijn gesteld waar de corporaties en de gemeenten aan moeten voldoen. Concreet houdt dit in dat corporaties in 2021 een gemiddeld B-label bereiken met hun woningbezit. Uiteindelijk doel is om tot een reductie van CO^2 uitstoot te komen. Om dit te verwezenlijken wordt enerzijds ingezet op verduurzaming van het bezit en anderzijds op bewonerscommunicatie en bewustwording. De energetische prestaties van het woningbezit van Maasvallei komen terug in dit jaarverslag.

• *Veiligheid*
In 2017 is voor het eerst aandacht geweest in de prestatieafspraken voor dit thema. In deze prestatieafspraken wordt geconcretiseerd hoe de gemeente, corporaties en andere partijen kunnen samenwerken aan de verbetering van de veiligheid in buurten en wijken.
Het thema valt uiteen in een aantal onderdelen te weten:
• aanpak (zware) woonoverlast;
• verbeteren veiligheidsbeleving in de dagelijkse woonomgeving;
• drugsoverlast;
• woninginbraak;
• criminele activiteiten.

• *Woonruimteverdeling*
Dit thema heeft betrekking op de verdeling van vrijgekomen woningen gedurende een jaar over de diverse doelgroepen. Jaarlijks wordt een verdeling vastgesteld in de vorm van een Woningbegroting, zo ook in 2017. Hierbij is gesignaleerd dat 'nieuwe' bijzondere doelgroepen zoals uitstromers vanuit GGZ of maatschappelijke opvang instellingen en statushouders steeds vaker een beroep doen op de beschikbare woningen van corporaties. De woonruimteverdeling is sinds begin 2017 ondergebracht bij Thuis in Limburg.

• *Woonmilieus*

In de provinciale en gemeentelijke woningbouwprogrammering is vastgesteld hoeveel woningen in de toekomst nodig zijn in de wijken van Maastricht. De vastgoedplannen van Maasvallei voor 2017 passen hierin. Tevens is afgesproken hoeveel woningen de corporaties per 1 januari 2017 overhevelen van het DAEB-segment naar het niet-DAEB segment, in verband met de verplichte scheiding vanuit de nieuwe Woningwet. Maasvallei heeft in 2017 32 woningen van de DAEB naar de niet-DAEB tak overgeheveld, wat met goedkeuring van de gemeenten en de huurdersvereniging is gebeurd. In onderstaande tabel komen de geprognotiseerde en definitief gerealiseerde vastgoedontwikkelingen in 2017 terug.

	Sloop	Verkoop	Nieuwbouw	Renovatie*
Prognose	82	21	67	131
Realisatie	41	18 10 DAEB en 8 niet-DAEB)	18	48 kamers Leuvenlaan

**Inclusief verduurzaming*

De herstructureringsprojecten zijn achtergebleven bij de prognose. Dit komt mede omdat vergunningentrajecten vertraging hebben opgelopen door wet- en regelgeving, zoals de Flora en Fauna Wet. Deze projecten zijn doorgeschoven naar 2018.
Renovatie wordt veelal gecombineerd met verduurzaming. Het aantal woningen dat is opgenomen in de prognose wijkt af van de uiteindelijke realisatie in het verslagjaar. Dit is te verklaren vanwege het feit dat een project van 108 woningen gestart is in 2017 en het een project betreft dat in 2018 pas zal worden afgerond.

Gemeente Eijsden-Margraten

In deze gemeente zijn afspraken gemaakt in de vorm van een jaarschijf 2017 over de volgende onderwerpen:

- huurbeleid en betaalbaarheid;
- huisvesting van urgente doelgroepen;
- wonen met zorg en ouderenhuisvesting;
- kwaliteit en duurzaamheid van de bestaande voorraad;
- leefbaarheid.

De huurdersbelangenvereniging heeft kennis genomen van de gemaakte afspraken. In 2017 zal in deze gemeente een actualisering van de lokale woonvisie plaatsvinden. Maasvallei zal haar toekomstige bijdrage (het bod) aan het volkshuisvestelijke beleid daarop baseren.

De volledige inhoud van de samenwerkingsafspraken zijn te lezen op www.maasvallei.nl/prestatieafspraken.

Zorg en welzijn

Als gevolg van extramuralisering en het toenemende beroep op de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van zorgbehoevenden, vindt (zorg)ondersteuning en begeleiding steeds meer plaats vanuit een individuele woonsituatie. Capaciteit van instellingen neemt af terwijl de vraag naar (zorg)geschikte woningen, al dan niet in geclusterde setting, stijgt. Op gebied van wonen in relatie tot zorg en welzijn zullen daarom nieuwe, innovatieve arrangementen ontwikkeld moeten worden om de betaalbaarheid te kunnen garanderen. Dit betekent een nauwere samenwerking tussen zorginstellingen, gemeenten, verzekeraars (zorgkantoor), overheid en corporaties. Ook tussen zorginstellingen onderling zullen er nieuwe samenwerkingen moeten ontstaan om elkaars sterkten te benutten en gezamenlijk beter in staat te zijn tot het verlenen van optimale zorg. Maasvallei wil hier graag het voortouw in nemen door proactief met zorginstellingen in gesprek te gaan en te onderzoeken wat er nodig en mogelijk is. Betaalbaarheid en geschiktheid van de woningen staat daarbij voorop. Daarnaast is het van belang om vooral flexibel te zijn omdat zorgverlening en woonwensen in de toekomst sneller zullen veranderen. In de loop van 2018 zal naar verwachting duidelijk worden op welke wijze we hier verder invulling aan kunnen geven.

Huurders

Maasvallei biedt haar huurders graag de gelegenheid invloed uit te oefenen op het beleid en het beheer van het bezit en hun mening of wensen kenbaar te maken. Wij betrekken onze huurders nadrukkelijk bij het realiseren van onze doelstellingen. Daarbij bekijken we steeds of de huidige manieren van informatie-uitwisseling nog aansluiten bij de wensen en behoeften van de doel-

groep. Hierbij staan we open voor nieuwe vormen van overleg. In 2017 is onderzocht of een online-panel door onze klanten als toegevoegde waarde wordt gezien en hoe we dit kunnen realiseren. De positieve resultaten hebben ons er toe aangezet hiermee aan de slag te gaan vanaf 2018. Op een informele manier willen we de mensen en behoeften van onze klanten inventariseren. De onderwerpen 'schoon, heel en veilig' komen hierbij aan bod.

Huurdersvereniging

Onze huurdersvereniging Woonvallei is voor ons een belangrijke stakeholder. Om een sterke, professionele en onafhankelijke huurdersvereniging mogelijk te maken, stelt Maasvallei jaarlijks een bijdrage aan hen ter beschikking. Deze bijdrage wordt ter beschikking gesteld ten behoeve van de uitvoer van haar werkzaamheden, om expertise in te kunnen schakelen die zij nodig acht en/of voor het verrijken van eigen kennis door middel van cursussen en opleidingen. Er vindt periodiek overleg plaats met de huurdersvereniging om op de hoogte te blijven van de wensen en behoeften. Daarbij ondersteunt en informeert Maasvallei de huurdersvereniging zoveel als mogelijk, zodat zij op strategisch niveau goed kunnen functioneren. De verhoudingen liggen goed waardoor open en eerlijk wordt gecommuniceerd.

Bewonersoverleg op wijkniveau (BOW)

In januari 2016 is Maasvallei van start gegaan met een nieuwe manier van bewonersparticipatie op wijkniveau. Maasvallei stelt hiertoe zelfstandige commissies aan om te werken aan onderwerpen als veiligheid, duurzaamheid, kwaliteit en groenonderhoud op wijkniveau. Waar nodig brengt Maasvallei de samenwerking tot stand met de gemeente, wijknetwerken, politie of andere instanties. De wijkcommissies Amby en Mariaberg hebben reeds goede resultaten bereikt in het verslagjaar en zij zullen voor 2018 een jaarplan opstellen met daarin hun doelstellingen en acties voor het komend jaar.

Bewonersoverleg op complexniveau (BO)

De bewonerscommissies op complexniveau zijn onze gesprekspartner op het gebied van schoon, heel en veilig. Samen met huurders wordt de kwaliteit van hun directe woonomgeving bewaakt. Indien nodig wordt gezamenlijk naar oplossingen gezocht, eventueel in samenwerking met externe partijen. Eis is dat de activiteiten moeten leiden tot een vergroting van de leefbaarheid in het complex en tot een versterking van de betrokkenheid van de bewoners.

Bewonersoverleg met studenten

In 2017 is Maasvallei van start gegaan met het vergroten van de betrokkenheid van studenten. Een vrij onbekende doelgroep die in 2017 een constructieve en positieve gesprekspartner is geworden. Deze constructieve en positieve samenwerking is gevormd door het oprichten van studentencommissies in 2 studentencomplexen. Door regelmatig overleg blijft Maasvallei op de hoogte van de wensen en behoeften van deze doelgroep. In 2018 zal dit initiatief breder worden ingezet.

Corporaties

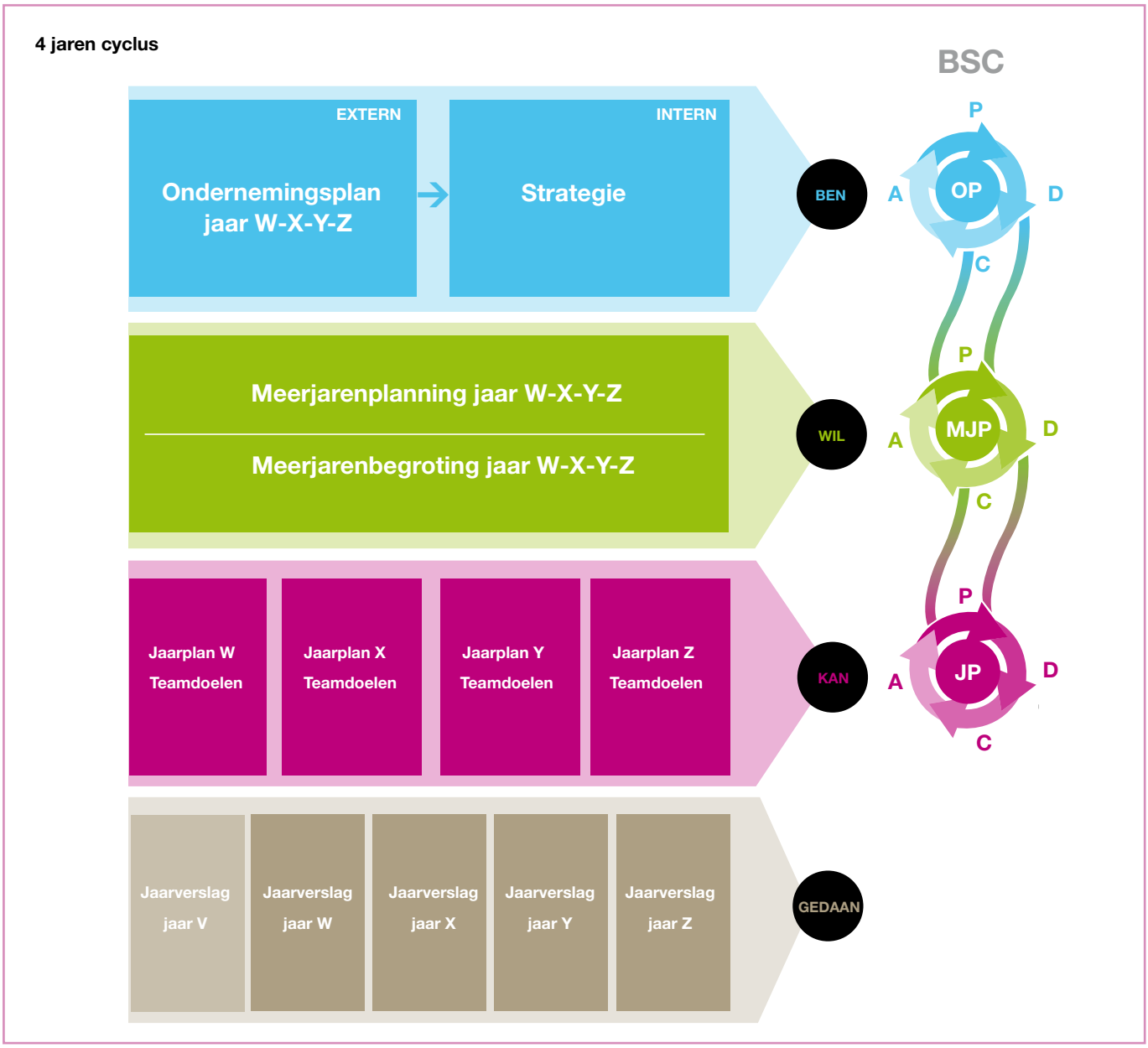
De Maastrichtse corporaties Maasvallei, Woonpunt en Servatius nemen op periodieke basis samen deel aan diverse overlegstructuren op zowel operationeel, tactisch als bestuurlijk niveau. Daarnaast hebben zij in 2016 besloten op een aantal onderdelen concreet samen te gaan werken. Met behoud van eigen identiteit is deze samenwerking erop gericht om de krachten te bundelen, zowel vanuit het oogpunt van de organisatie (efficiency) als volkshuisvestelijk (meerwaarde voor de klant).

Concreet is in 2017 gestart met:

- het vormgeven van een gezamenlijke klachten- en geschillenregeling en commissie;
- het vormgeven van een poule van VVE medewerkers van de drie organisaties;
- opstellen wijkvisies Maastricht;
- strategie CO^2 neutraliteit van het woningbezit;
- doelgroepenbeleid;
- social media beleid;
- het gezamenlijk organiseren van (incompany) trainingen;
- gezamenlijke inkoop van producten en diensten;
- kennis delen op het gebied van Privacywetgeving en voornemen tot gezamenlijk inschakelen van functionaris gegevensbescherming.

Strategische 4 jaren cyclus

In 2017 is het ondernemingsplan 2017-2021 'samen sociaal innoveren' vastgesteld. Het ondernemingsplan maakt onderdeel uit van een documentenstructuur van dynamische goed leesbare documenten, met heldere en haalbare doelen die goed op elkaar aansluiten. Jaarlijks worden de documenten herijkt. Dit heeft eind 2017 de eerste keer plaatsgevonden. Het ondernemingsplan en de strategie zijn hierbij getoetst aan de nieuwe realiteit van het moment en op hoofdlijnen aangepast op die onderwerpen die daarom vragen. Van het meerjarenplan wordt een jaarschijf afgesplitst als basis voor het jaarplan van het volgende jaar en het meerjarenplan wordt uitgebreid met één jaar aan de achterkant. Deze cyclus komt in samenwerking met alle medewerkers van Maasvallei tot stand. Schematisch ziet deze cyclus er als volgt uit:

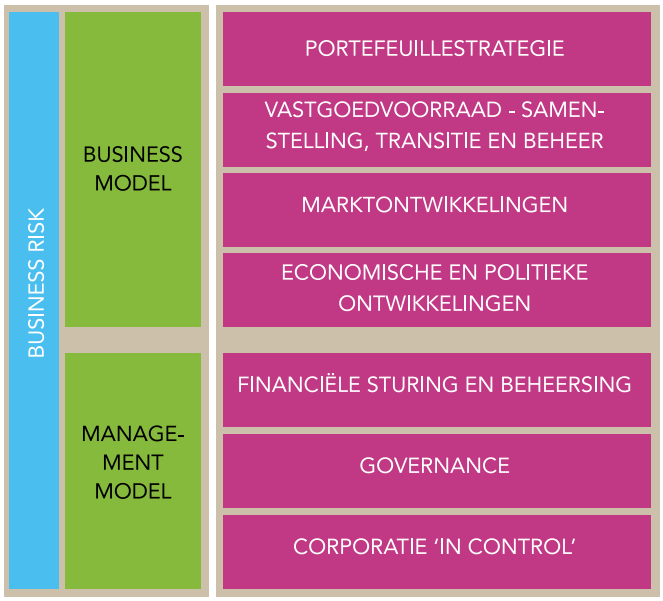


Risicomanagement

Risicomanagement is een integraal onderdeel van alle processen bij Maasvallei en draagt bij aan het bereiken van onze doelen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Een integrale en samenhangende systematiek is hierbij van belang. Maasvallei heeft een overzicht van alle risico's die het realiseren van onze doelstellingen in de weg zouden kunnen staan. Voor deze risico's zijn beheersmaatregelen benoemd en getroffen.

Strategische risico's

Op strategisch niveau zoeken we continu de juiste balans tussen ambities en risico's. Maasvallei heeft in het Ondernemingsplan 2017-2021 en de Strategie 2017-2021 richting bepaald en hieraan negen strategische doelen verbonden. Strategische risico's kunnen het behalen van deze doelen in de weg staan. Het WSW heeft voor de woningcorporaties een risicobeoordelingsmodel opgesteld waarin 24 risicogebieden gedefinieerd zijn. Aan deze risicogebieden heeft Maasvallei vier eigen risicogebieden toegevoegd. In maart 2017 heeft een nulmeting van de 28 risicogebieden plaatsgevonden. Deze meting is uitgevoerd door de squad strategie; een multidisciplinair team van negen beleidsadviseurs inclusief de directeur-bestuur. Het resultaat van deze meting is een goede en samenhangende analyse van de strategische risico's voor Maasvallei. In onderstaande tabel zijn de 28 risicogebieden onderverdeeld in zeven risicokaders:



Onderstaand een totaaloverzicht van de 28 risicogebieden waarbij de door Maasvallei toegevoegde risico's in het groen zijn weergegeven:

Portefeuillestrategie
1. Portefeuillestrategie

Samenstelling huidige portefeuille (vastgoedvoorraad)
2. Omvang van de portefeuille
3. Leeftijd en kwaliteit van de portefeuille
4. Geografische spreiding van de portefeuille
5. Concentraties in het type bezit, inclusief BOG/MOG/ZOG

Transitie
6. Omvang transitieprogramma vastgoedvoorraad
7. Inhoud transitieprogramma, -doelstellingen en realisatie
8. Beheersing transitierisico's - Investeringen
9. Beheersing transitierisico's - Verkopen

Beheer
10. Huurstructuur en –strategie
11. Onderhoud

Marktontwikkelingen
12. Markt-, economische en demografische ontwikkelingen

Economische en politieke ontwikkelingen
13. Positie en risico's in de sector Management Model

Financiële sturing en beheersing
14. Renterisico
15. (Her)financieringsrisico en tegenpartijrisico
16. Liquiditeitsrisico
17. Risico's uit niet uit de balans blijkende verplichtingen

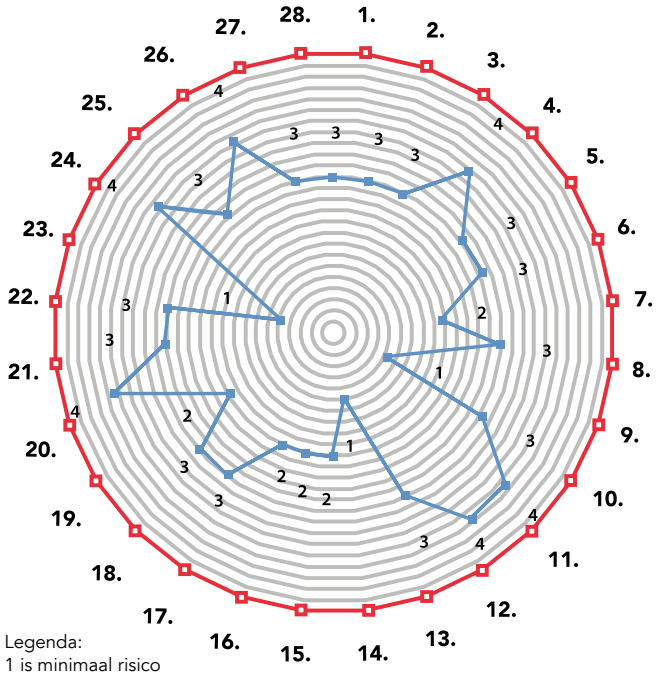
Governance
18. Kwaliteit en stabiliteit bestuur en management
19. Governance, integriteit en 'countervailing powers'
20. Toezicht door Raad van Commissarissen / Raad van Toezicht

Corporatie 'In Control'
21. Risicomanagement in het algemeen
22. Stabiliteit en voorspelbaarheid van financiële prestaties
23. Financieringsstrategie en beheersing treasury risico's
24. Beheersing risico's uit verbindingen, deelnemingen en overige samenwerkingsverbanden

Maasvallei 'In Control'
25. Beheersing procesrisico's
26. Beheersing organisatierisico's
27. Beheersing personele risico's
28. Beheersing infrastructurele risico's

De resultaten van de risico-inventarisatie (nulmeting) 2017 zijn in navolgend diagram grafisch weergegeven.

Scores risicobeoordeling 2017



Legenda:
1 is minimaal risico
5 is maximaal risico

Operationele risico's

Eind 2017 hebben we een vervolg gegeven aan de 0-meting op strategisch niveau in de vorm van een risico-inventarisatie en beheersmaatregelen op procesniveau. De volgende processen zijn hierbij behandeld:

Afrekenen stook-/servicekosten	
Bewonersparticipatie & Leefbaarheid	
Incasso	
Informatievoorziening & Communicatie	
Mutatie	Huur opzeggen
	Onderhoud
	Publiceren
	Toewijzen
	Contract ondertekenen
Onderhoud	Planmatig Onderhoud
	Reparatie Onderhoud
Vastgoedsturing	Nieuwbouw
	Projectontwikkeling
	Verkopen
Financiën	Crediteurenbeheer
	Debiteurenbeheer
I&A	Post verwerking
	Document beheer
	Sjabloon beheer
	Applicatie
P&O	Werving en selectie
	Loopbaan
	Opleiding
	Beëindiging dienstverband
	Facility
	Salarisverwerking
	Personeelszorg
VVE beheer	

Frauderisicoanalyse

In 2017 is de frauderisicoanalyse afgerond en vastgesteld door de Raad van Toezicht. Deze analyse is gemaakt op basis van het door de accountant verstrekte model hiervoor.

Monitoring

Conform de Plan Do Check Act (PDCA) cyclus monitoren we continu de voortgang van de implementatie van de beheersmaatregelen en het effect hiervan op de KPI's. Aan de hand hiervan wordt inzichtelijk welke ontwikkelingen wij doormaken en of zich nieuwe risico's aandienen. Op deze wijze zijn wij in staat om Maasvallei adequaat te beschermen tegen onnodig risico en kunnen wij op beheerste wijze gecontroleerd risico lopen als wij daarvoor kiezen.

Verankering

Bij het inrichten en verbeteren van processen worden alle medewerkers betrokken. Hierdoor wordt risicomanagement en kwaliteit onderdeel van ons denken en handelen en daarmee

iets van de hele organisatie. Met een verfijnde rechtenstructuur en processturing integreren wij de beheersmaatregelen in alle processen.

Vooruitblik 2018

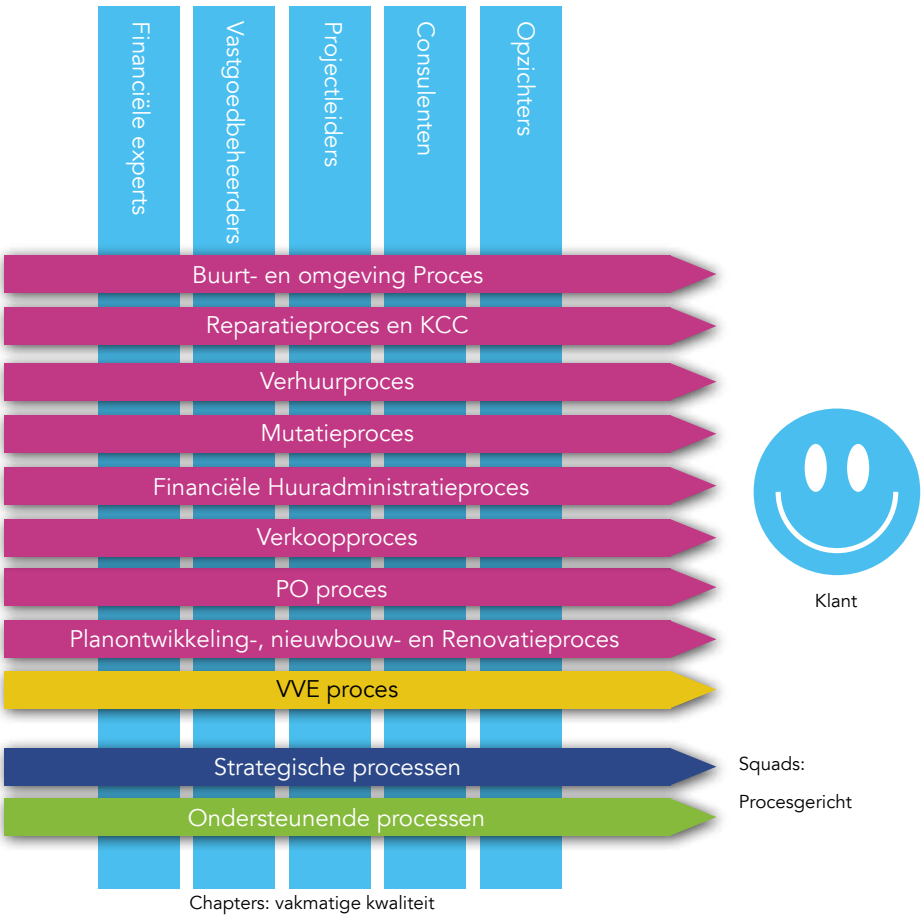
In 2018 worden alle beheersmaatregelen ondergebracht in de Balanced Score Card methodiek. Hierin monitoren we de voortgang van de beheersmaatregelen en mogelijke vervolgacties.

De procesgestuurde organisatie

Om onze organisatie toekomstbestendig te maken en om te kunnen anticiperen op de opgaves waar wij voor staan, heeft Maasvallei een aantal jaren gelden het initiatief genomen om de organisatie te kantelen van hiërarchische verticale organisatie naar een procesgestuurde horizontale organisatie. Dit hebben we langs een weg van geleidelijkheid gedaan waarbij veel aandacht is geschonken aan het samen vormgeven van de nieuwe structuur met medewerkers, toezichthouders en stakeholders.

In onze organisatie zijn de lijnen kort, liggen verantwoordelijkheden laag en zijn de mandaten duidelijk. De klant staat centraal en medewerkers werken op basis van de uitgangspunten die beschreven staan in de missie, visie en strategie. Hierdoor kan op efficiënte wijze effectieve besluitvorming plaatsvinden. De directeur-bestuurder is de enige leidinggevende en beslissingsbevoegde persoon binnen de organisatie. De voorbereiding van een besluit vindt plaats op strategisch, tactisch of operationeel niveau in de zogenaamde squads en chapters. Onderstaand figuur geeft een schematische weergave van de structuur van Maasvallei.

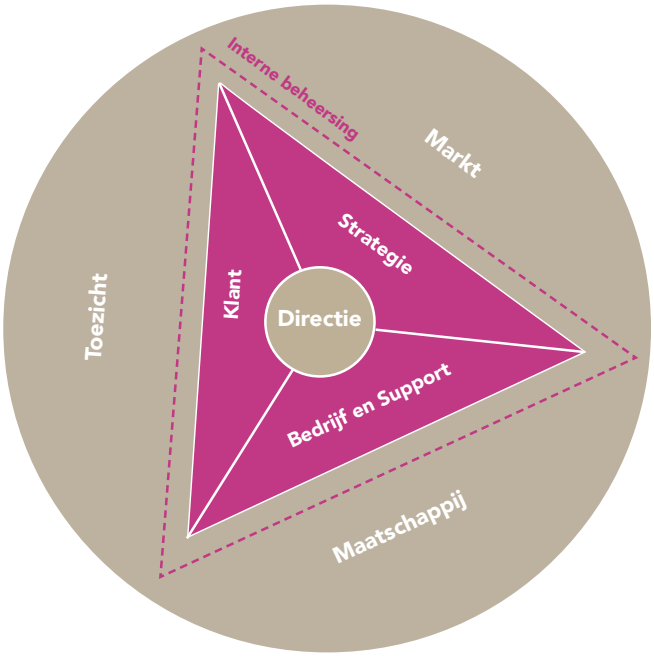
Werkwijze Maasvallei



Een squad is een zelforganiserend team tot ongeveer 9 personen die van begin tot eind verantwoordelijk zijn voor een proces of project. 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. Naast Squads en Chapters worden periodiek in een Multi Disciplinair Overleg (MDO) diverse cultuur gerelateerde thema's bespreekbaar gemaakt met medewerkers die steeds in wisselende samenstelling samenkomen.

Organisatie architectuur Maasvallei

De platte organisatie architectuur van Maasvallei kent geen hiërarchische structuur. Maasvallei wil met zo laag mogelijke kosten zoveel mogelijk toegevoegde waarde leveren aan de klant. De organisatie bestaat uit de drie procesgroepen: klant, strategie, bedrijf & support.



Bovenstaand diagram geeft de onderlinge verbinding en samenhang tussen de procesgroepen weer. De piramide staat hierbij voor de organisatie Maasvallei. Alle delen raken elkaar en zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. De directie bevindt zich als cilinder in de piramide en staat in directe verbinding met de cirkel; het 'umfeld' en raakt alle delen van de piramide. De stippellijn vertegenwoordigt de interne beheersing; zeer nauw betrokken met elke procesgroep en de directie, doch losstaand en daarmee direct in contact met toezicht, markt en maatschappij.

Personeel en organisatie

Mens en cultuur

Om onze resultaten te behalen bouwt Maasvallei aan een organisatie waarin iedereen zich fijn voelt. Wij bereiken prestaties door te werken aan een cultuur waarin mensen, stabiliteit, prestaties en innovatie samenkomen. Er is aandacht voor goede onderlinge verhoudingen, gekoppeld aan flexibiliteit in processen, zorg en faciliteiten voor het personeel, in combinatie met feeling voor de klant. De relatie tussen mensen staat centraal in een omgeving waar medewerkers professioneel met elkaar omgaan en elkaar aanspreken. Belangrijke aspecten daarbij zijn de interpersoonlijke verhoudingen en de ontwikkeling van medewerkers. Wij gaan uit van het principe dat goed opgeleid personeel gemotiveerder is wanneer hun toegevoegde waarde wordt onderkend en betrokken is bij beslissingen in de organisatie. Eigenaarschap is een onontbeerlijke competentie voor een medewerker. Maasvallei heeft dit vertaald door bij iedere functierol drie competenties te benoemen die voor iedereen van toepassing zijn. Dit is V.I.S.: Verantwoordelijkheid, Initiatief en Samenwerken. We investeren in kennis en talentontwikkeling. De regie over deze ontwikkeling hebben de medewerkers zelf in de hand. De MOC (de Maasvallei Ontwikkel Cyclus) stelt ons in staat in te spelen op de persoonlijke talenten, kwaliteiten en ontwikkelbehoeften van iedere medewerker. Een ontwikkelcyclus die de richting van Maasvallei krachtig ondersteunt, waarbij de focus ligt op:

- het faciliteren van medewerkers in het vormgeven van hun eigen ontwikkeling;
- het doorontwikkelen van eigen regie, eigenaar- en ondernemerschap;

- het onderhouden van vaardigheden op het gebied van feedback;
- het doorontwikkelen van zelforganiserende teams.

Personeelsopbouw

Op 31 december 2017 bedroeg het aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst bij Maasvallei 43 (29 fulltime en 14 parttime). Omgerekend zijn dit 39,45 fte. In het verslagjaar hebben 3 medewerkers om diverse redenen (ziekte, vrijwillig, overlijden) Maasvallei verlaten. Er zijn 3 nieuwe medewerkers in dienst gekomen.

Aantal personeelsleden per 31 december 2017

Procesgroep	Aantal
Directie	**1**
Directeur-bestuurder	1 ft
Strategie	**6**
Algemeen beleid	1 ft
Nieuwbouw en vastgoedsturing	1 ft
Financiën en control	4 ft
Bedrijf & Support	**6**
HRM	1 ft
Kwaliteit en onderzoek	1 ft
Markt en organisatie	1 ft
Bedrijfsondersteuning	1 ft
Onderhoud en contracten	1 ft
Inkoop	1 pt
Klant	**30**
VvE beheer	3 ft
Klant contact centrum	2 ft, 3 pt
Verhuur en sociaal beheer	1 ft, 3 pt
Mutatie en beheer	4 ft
Wijk en sociaal beheer	2 pt
Beheer	3 ft
Credn, huuradm en incasso	4 pt
Nieuwbouw en onderhoud	3 ft, 1 pt
Duurzaamheid en onderhoud	1 ft
Totaal	**43**

Leeftijdsopbouw per 31 december 2017

Leeftijd	Mannen	Vrouwen	%
20-35 jaar	3	5	19
35-50 jaar	12	3	35
50-65 jaar	12	8	46
Totaal	**27**	**16**	**100**

Stage en werkplekervaring

Maasvallei vindt het belangrijk om studenten de mogelijkheid te bieden werkervaring op te doen tijdens hun studie. Dat kan in de vorm van een meeloopstage of de uitvoer van een afgebakende opdracht. Dit doen wij om zo maatschappelijk bij te dragen aan de ontwikkeling van jonge mensen. Stagiairs komen bij Maasvallei terecht in een veilige leeromgeving waar zij met ondersteuning van onze medewerkers hun leerproces kunnen doorlopen. De studenten nemen als volwaardig medewerker deel aan het arbeidsproces. Wij bereiken daarmee dat theorie en praktijk voor de student maximaal aansluiten bij de studie. In het verslagjaar hebben 3 hbo-studenten en 1 mbo-student hun stage bij Maasvallei doorlopen.

Maasvallei is een door het SBB aangewezen erkend leerbedrijf. Studenten in het middelbaar onderwijs kunnen bij Maasvallei terecht, waar ze onder deskundige leiding werkzaamheden doen die aansluiten op hun opleiding.

Gezonde medewerkers

In de loop van het verslagjaar zijn door medewerkers initiatieven ontplooid, onder de noemer Be-Inspired, die in het teken staan van de gezondheid van medewerkers. Maasvallei omarmt deze ontwikkelingen en steunt de initiatiefnemers bij deze activiteiten. Be-inspired houdt zich bezig met gezonde voeding, stimuleert beweging en organiseert workshops die gelukkig werken bevorderen. Het Periodiek Medisch Onderzoek dat in 2018 wordt aangeboden staat in het teken van vitaliteit en geeft de individuele medewerker inzicht in diens energiebalans. Met medewerking van de bedrijfsarts creëren we bewustwording over lichaam en geest. Levensstijl en mindset staan de komende jaren hoog op de activiteitenagenda.

Verzuim en re-integratie ARBO

Voorkomen is beter dan genezen. Het beleid ten aanzien van ziekteverzuim bij Maasvallei richt zich op het voorkomen en beperken van uitval door ziekte. Voor een goed ziekteverzuimbeleid maken we werk van preventie. Dat doen we door samen met de bedrijfsarts een gezonde werkomgeving te creëren en door activiteiten te organiseren en voorlichting te geven over gezondheid om mensen bewust te maken hiervan. We zetten actief in op vroege signalering en waar we direct invloed op hebben bespreken we in het Sociaal Medisch Team. Daarnaast maakt een verzuimprotocol onderdeel uit van het ziekteverzuimbeleid. Hierin staan de spelregels die gelden bij ziekte, bijvoorbeeld over de ziekmelding en het contact met de bedrijfsarts. Er vindt een goede registratie plaats van verzuim en begeleiding bij re-integratie. De bedrijfsarts bezoekt ons maandelijks voor een in-house spreekuur en daar kunnen mensen eveneens vrijwillig voor advies binnenlopen. Twee keer per jaar evalueert het Sociaal Medisch Team met de bedrijfsarts het ziekteverzuim.

Risico Inventarisatie en Evaluatie

In 2015 heeft er een inventarisatie plaatsgevonden van de gevaren binnen Maasvallei met betrekking tot de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van werknemers. Van deze gevaren is een risico-inschatting gemaakt. Aan de hand van het plan van aanpak, dat voortkwam uit deze inventarisatie, zijn vervolgens met instemming van de Ondernemingsraad maatregelen genomen, waardoor de geconstateerde risico's tot een minimum zijn beperkt. De RI&E van 2015 is thans actueel. Zodra zich veranderingen voordoen, zoals een nieuwe manier van werken, een reorganisatie of een nieuwe locatie, dan geeft dit aanleiding risico's opnieuw te onderzoeken en de RI&E hierop aan te passen. Door o.a. de interne verbouwing van de entree eind 2017 wordt de RI&E volgend jaar opnieuw uitgevoerd.

Ziekteverzuim

Jaar	2015	2016	2017
Aantal ziekmeldingen	66	98	58
Aantal ziektedagen	1.443	991	674
Ziekpercentage	12,45	8,98	7,57

Op het aantal ziektedagen is de langdurige ziekte van twee medewerkers van invloed geweest. Wel zien we een duidelijke afname op zowel de ziekmeldingen, het aantal ziektedagen en het ziekpercentage. In het verslagjaar zijn twee langdurig zieke medewerkers (om verschillende redenen) uit dienst getreden. Dit heeft invloed op de geconstateerde afname. Verder voert Maasvallei een actief verzuim- en integratiebeleid aan de hand waarvan getracht wordt uitval door ziekte te voorkomen.

Inkoop

In 2017 zijn wij op het gebied van onderhoud gestart met een voor ons nieuwe vorm van samenwerken met onze leveranciers. Dit betreft een vorm van resultaatgericht samenwerken. Het doel hiervan is om samen met onderhoudsbedrijven via procesoptimalisaties maximaal resultaat te behalen voor alle betrokken partijen. De focus ligt hierbij niet alleen op lagere directe en indirecte kosten, maar vooral ook op een eenduidig en snel proces, optimale kwaliteit en een hoge klanttevredenheid bij onze klanten; de huurders. Maasvallei krijgt hierbij meer een regierol en de leverancier wordt, binnen de door Maasvallei gestelde kaders, resultaatverantwoordelijk.

Een goed voorbeeld hiervan zijn de CV's. In het geval van CV-installaties hebben wij een overeenkomst gesloten met twee installatiebedrijven. Op basis van deze overeenkomst, met een maximale looptijd van 13 jaar, zijn deze twee bedrijven voor een lange termijn verantwoordelijk voor alle onderhoud én vervanging van alle CV-installaties in ons woningbezit. Bij deze verregaande vorm van samenwerking worden feitelijk alle primaire doelstellingen van ons inkoopbeleid gerealiseerd. Naast het verbeteren van de operational excellence (o.a. door kostenreductie) en de customer intimacy (o.a. door kwaliteitsverbetering) wordt ook de administratieve lastendruk gereduceerd. Dit laatste onder andere door een forse afname van het aantal facturen dat wij ontvangen en verwerken, en het feit dat wij de ketelvervangingen niet meer per complex hoeven aan te besteden. In 2018 gaan we onderzoeken in hoeverre ook onderhoud en/of vervanging van andere installaties in ons bezit kunnen worden gegoten in een dergelijke vorm van samenwerking.
Een soortgelijke slag is ook gemaakt bij schoonmaakonder-

houd en glasbewassing. In 2017 zij wij teruggegaan van 8 naar 2 schoonmaakbedrijven. We hebben de schoonmaakschema's voor alle complexen geüniformeerd, meer verantwoordelijkheid gelegd bij de opdrachtnemers en alle reguliere werkzaamheden, ongeacht of ze wekelijks of slechts sporadisch voorkomen, in één contract vervat. Hierdoor krijgen we voor deze werkzaamheden in totaal nog maar 4 facturen per schoonmaakbedrijf per jaar. Dit in tegenstelling tot de honderden facturen die wij voor die tijd ontvingen. Net als bij CV's wordt de prijs-kwaliteit verhouding geoptimaliseerd, wordt de dienstverlening aan onze de huurders verbeterd en wordt Maasvallei ontzorgd.

I&A

Voor al onze i&a projecten nemen wij ons i&a beleidsplan 2013-2017 als uitgangspunt.
In het verslagjaar is naast de uitvoer van diverse i&a projecten tevens gewerkt aan een nieuw i&a beleidsplan voor 2018-2021. Bij de totstandkoming van dit vernieuwde beleidsplan hebben we rekening gehouden met nieuwe (technologische) ontwikkelingen en inzichten (outside-in), hebben we de aansluiting gezocht met het ondernemingsplan en de strategie (top-down) en zijn de medewerkers van Maasvallei geconsulteerd en bevraagd naar verbetermogelijkheden in de huidige configuratie (bottum-up). Deze verzamelde input heeft geleid tot een nieuw i&a beleidsplan dat eind 2017 is vastgesteld.

In 2017 zijn de volgende verbeteringen gerealiseerd:
- verdere verfijning van de inrichting ten behoeve van een goede afrekening stook- en servicekosten;
- verbetering, verankering en bewaking van de datakwaliteit.

Andere projecten die gestart dan wel gecontinueerd zijn:
- realisatie van een kennisbank. Door deze ontwikkeling komen alle veelgestelde vragen met antwoord eenduidig en direct ter beschikking van medewerkers en klanten;
- nieuwe rechtenstructuur die aansluit bij de AVG;
- voortzetting van het verbeteren en verankeren van datakwaliteit in relatie tot de informatiebehoefte. We zijn gestart met de inventarisatie van de datakwaliteit en informatiebehoefte. Dit moet resulteren in een actiekalender om beide naar een hoger plan te tillen en daar te houden. Een belangrijk punt is de oplevering van een 'databeheerplan'.

Databeveiliging en gegevensbescherming

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU). De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer. In 2017 heeft Maasvallei het Informatiebeveiliging & privacy beleid herijkt en vastgesteld. Het beleid hebben we aangescherpt en effecten van de nieuwe privacy-wetgeving zijn hierin opgenomen. Tevens is een kalender opgesteld van die acties die we voor 25 mei 2018 uitgevoerd willen hebben. In 2017 heeft Maasvallei acties uitgevoerd om compliant te worden met de wet. We liggen hiermee op schema. Maasvallei treft passende maatregelen om (persoons)gegevens te beschermen, we maken optimaal gebruik van de ons ter beschikking staande technische hulpmiddelen en maken hierover afspraken met onze leveranciers. Ook bekijken we heel goed met wie we persoonsgegevens uitwisselen, op basis van welke grondslag we dit doen en leggen de verwerking van deze gegevens vast in een verwerkersovereenkomst. Daarnaast besteden we doorlopend aandacht aan het creëren van bewustzijn bij onze medewerkers.

Marketing en Communicatie

Maasvallei kiest voor een gedifferentieerde communicatie strategie. Dit wil zeggen dat onze klanten ons kunnen benaderen op de wijze die zijzelf het prettigst vinden. Dat kan persoonlijk via een bezoek aan ons kantoor, telefonisch of via internet. Ook in 2017 merkten we weer dat steeds meer klanten ons online weten te vinden. Maasvallei faciliteert hierin en wil het haar klanten zo eenvoudig mogelijk maken. Eind 2017 is daartoe gestart met de voorbereidingen om te komen tot een verbeterd klantportaal. Naar verwachting zal dit begin 2018 live gaan. Het klantportaal stelt huurders in staat om eenvoudig zelf zaken te regelen, op te vragen en aan te passen. Tevens biedt het klantportaal een eenvoudige tool om reparatieverzoeken 24/7 te melden. Ook is in 2017 gestart met de ontwik-

keling van een studenten-app. Deze webapp voorziet studenten in meerdere talen informatie over het complex waarin ze wonen en de omgeving. Begin 2018 zal deze webapp live gaan. De kennisbank zal in 2018 live gaan en een koppeling met de website wordt in 2018 onderzocht.

In 2017 is het blad 'Buurten' één keer uitgegeven. Het blad Buurten verschijnt doorgaans twee keer per jaar en is gericht op bewoners en stakeholders. Het magazine is een informatief medium en bedoeld om engagement bij de doelgroepen te realiseren. Uit onderzoek in 2017 blijkt dat Buurten minder bekend is en minder goed gelezen wordt dan we graag zouden willen. Dit rechtvaardigt de vraag of Buurten in zijn huidige verschijningsvorm voldoet aan de informatiebehoefte en -verwachting van de doelgroepen. In 2018 gaan we deze vraag stellen aan de mensen die het aangaat: bewoners, stakeholders, huurdersbelangenvereniging, medewerkers. Hoe raken we mensen, wat vinden ze belangrijk? Als we daar een goed beeld van krijgen, kunnen we content creëren die waardevol is en die onze doelgroepen willen lezen.

Sponsoring

De nieuwe Woningwet schrijft voor dat sponsoring niet meer is toegestaan. Maasvallei volgt deze regels en heeft in het verslagjaar geen verzoeken tot sponsoring gehonoreerd.

Stichting Prettig Wonen

Maasvallei participeert in de stichting SSHM. Hierin zijn de Maastrichtse woningcorporaties, de gemeente Maastricht, Universiteit Maastricht en de hogescholen vertegenwoordigd. De meerwaarde van het hebben van veilige en kwalitatief goede studentenpanden in Maastricht is door alle partijen erkend. Om de kwaliteit en de veiligheid van studentenpanden nu en in de toekomst te kunnen beoordelen en handhaven is in 2017 gestart met de implementatie van het Keurmerk Prettig Wonen, dit is bedoeld voor zowel particuliere eigenaren van studentenpanden als woningcorporaties. Het doel is om in een periode van 5 jaar alle studentenpanden te controleren. Vervolgens zullen er dan jaarlijkse en 5 jaarlijkse controles plaatsvinden. Maasvallei zal in 2018 starten met het keuren van de eerste studentenpanden in haar bezit.

Auditcommissie klantprocessen

De auditcommissie klantprocessen is een onafhankelijke commissie en aangesteld om voor Maasvallei de spiegelfunctie te vervullen in het klantgericht denken en handelen.
De auditcommissie klantprocessen werkt op basis van eigen waarnemingen, adviseert Maasvallei en draagt verbeteringen aan ten aanzien van de dienstverlening aan de klant. Tevens fungeert de commissie als klankbord bij het bepalen van de prestatie-indicatoren en de normering hiervan. Zij bewaakt het meten en de cijferbepaling.
In 2017 heeft de focus gelegen op:

- het proces stook-, en servicekosten;
- klantportaal;
- reparatieproces;
- de monitoring van de klanttevredenheidscijfers.

Kwaliteit van dienstverlening

Maasvallei meet haar dienstverlening op basis van de Aedes benchmark. Daartoe meten wij, door middel van een online-applicatie die automatisch een vragenlijst genereert, verzendt en verwerkt, continu de onderdelen 'reparaties', 'betrekken nieuwe woning' en 'verlaten van de woning'. De uitkomsten worden door maasvallei gedeeld met Aedes.

Scores klanttevredenheid Maasvallei

Gemeten processen conform Aedes Benchmark	2017
Nieuwe huurders	8,0
Huurders met reparatieverzoek	8,1
Vertrokken huurders	7,6

Dit resulteert in een score in de hoogste categorie (A-label score) van Aedes. Maasvallei ziet met deze mooie scores zeker nog ruimte voor verbetering. Deze verbetermogelijkheden zijn periodiek onderwerp van gesprek tussen directeur-bestuurder en medewerkers in de diverse overleggen. De status van de dienstverlening en de voortgang van de verbeteracties zijn ingebed in de Balanced Score Card Methodiek.

Visitatie 2011-2014

De Nieuwe Woningwet stelt dat Maasvallei zich eenmaal in de vier jaar moet laten visiteren. In 2015 heeft de visitatie over de periode 2011-2014 plaatsgevonden. De volgende visitatie voor Maasvallei zal plaatsvinden in 2019 over de periode 2015-2018.

Nieuwe Woningwet

Maasvallei heeft ter voorbereiding op de implementatie van de nieuwe Woningwet in 2015 een multidisciplinaire stuurgroep ingericht. Aan de hand van de Aedes-routeplanner heeft de stuurgroep deelprojecten gedefinieerd. Deze projecten zijn opgenomen in een projectenkalender waarin het tijdpad, het op te leveren product en verantwoordelijke zijn opgenomen. Tussentijds wordt de voortgang bijgehouden in een online project-management-tool en periodiek worden de resultaten in de stuurgroep besproken.

Overzicht projecten Nieuwe Woningwet

	Projectnaam	Status 31-12-2017	Product
1.	Wooncoöperatie	gereed	protocol vastgelegd in bestuursbesluit
2.	Toelating en vereffening corporatie	gereed	n.v.t. voor maasvallei
3.	Eisen verbindingen/deelnemingen	gereed	voor 1-1-2018 opstellen statuut voor de verbinding
4.	Verstrekken middelen aan verbonden ondernemingen	gereed	voor 1-7-2017 scheiding formeel maken, startlening bepalen
5.	Financiering intern/extern	gereed	opgenomen in financieel reglement
6.	Verbod vestigen hypotheek op niet-DAEB door wsw en omgekeerd	gereed	opgenomen in financieel reglement
7.	Eisen statuten corporatie/ verbonden ondernemingen	gereed	statuten gewijzigd, vastgesteld, ingediend, akkoord AW, gedeponeerd en gepubliceerd
8.	Eisen aan het bestuur	gereed	gewijzigd, vastgesteld en gepubliceerd
9.	Verplicht voorafgaande goedkeuring minister op besluiten	gereed	opgenomen in reglementen en statuten
10.	Eisen raad van toezicht	gereed	gewijzigd, vastgesteld en gepubliceerd
11.	Eisen aan de jaarrekening/jaarverslag	gereed	wachten op handboek autoriteit
12.	Eisen aan volkshuisvestingsverslag	gereed	wachten op handboek autoriteit
13.	Regels voor uitbreiding werkgebied	gereed	n.v.t. Maasvallei opereert binnen het door de wet vastgestelde werkgebied
14.	Werkzaamheden in de grensregio	gereed	n.v.t. Maasvallei opereert niet in het buitenland
15.	Regiovorming op verzoek van gemeenten	gereed	provincie dient aanvraag in bij minister, akkoord en vastgesteld
16.	Bijdrage aan gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid (prestatieafspraken)	gereed	proces cf wet doorlopen, prestatieafspraken getekend en gepubliceerd
17.	Markttoets/ rendementstoets	gereed	Is meegenomen in de vastgestelde reglementen waaronder financieel reglement
18.	Beschrijving gebied volkshuisvesting (scheiding DAEB/niet-DAEB)	gereed	samengenomen met punt 20

	Projectnaam	Status 31-12-2017	Product
19.	Passendheidstoets	gereed	geïmplementeerd cf wet en meting in balanced score card, toepassing wet
20.	Kerntaak DAEB	gereed	meegenomen in scheidingsvoorstel; AW akkoord
21.	90% toewijzingsnorm (80/10/10%)	gereed	geïmplementeerd cf wet en meting in balanced score card, toepassing wet
22.	Administratieve scheiding/ juridische splitsing	gereed	AW akkoord met scheidingsvoorstel; Dit nog uitwerken op procesniveau
23.	Verplichte aanbesteding maatschappelijk vastgoed	gereed	Maasvallei moet de regels conform de wet volgen bij het bouwen van maatschappelijk vastgoed
24.	Proces goedkeuring fusie en splitsing corporatie	gereed	n.v.t Maasvallei heeft geen voornemens tot fusie
25.	Verplichting tot visitatie	gereed	geïmplementeerd, toepassen wet
26.	Huursombeperking	gereed	geïmplementeerd, toepassen wet
27.	Reglement financieel beheer	gereed	vastgesteld en ingediend bij AW
28.	Sloop- en klachtenreglement	gereed	reglement herzien, geen wijzigingen noodzakelijk
29.	Sanering- en projectsteun	gereed	n.v.t. voor maasvallei
30.	Overcompensatie	gereed	Vanaf 2018 kengetal geïntegreerd in begroting

Kern 4 | Bestuur en toezicht

Maasvallei heeft een verantwoordingsverplichting onder meer naar de Autoriteit Woningcorporaties, de WSW, de HV en de RvC. Dit doen wij niet alleen omdat het moet, maar ook omdat we graag willen laten zien waarvoor we staan, waarop we aanspreekbaar zijn, dat we kwaliteit bieden en dat we ons willen legitimeren naar de omgeving waarin we werken. Verantwoording creëert transparantie, vertrouwen en inzicht.

Governance

Regels voor goed bestuur en toezicht zijn vastgelegd in de Governancecode voor woningcorporaties. De Governancecode woningcorporaties 2015 geeft richting aan de wijze waarop bestuur en Raad van Commissarissen (RvC) functioneren en de wijze waarop zij verantwoording afleggen over hun resultaten.
Maasvallei is Aedes-lid en onderschrijft de Governance Code.

Met het invoeren van deze code in 2015, heeft Maasvallei beoordeeld in hoeverre wij al daaraan voldoen en waar we afwijken. Er kan geconcludeerd worden dat de code in de kern op de juiste manier wordt toegepast door Maasvallei en de toezichthouders. Het punt waarop Maasvallei afwijkt is de bepaling dat het contract met de bestuurder een geldigheidsduur heeft voor onbepaalde tijd. Bij de opvolging van de directeur-bestuurder in 2018 is hier aandacht voor.

Een tweede punt waarop Maasvallei afwijkt, is het punt dat conform de Governance code 2015 in het ondernemingsplan bijzondere aandacht geschonken dient te worden aan een aantal onderwerpen op het gebied van samenwerken en contact met belanghebbenden. Maasvallei heeft ervoor gekozen dit niet expliciet en uitvoerig op te nemen in het ondernemingsplan. Maasvallei kiest ervoor dit op te nemen in het jaarverslag door in kern 2 – Samenwerken – een uitgebreide overlegstructuur te presenteren.

In het jaarverslag verantwoorden wij ons verder over de overige onderdelen die genoemd zijn in de Governance Code zoals de prestatieafspraken met de gemeente, het overleg met de huurdersbelangenvereniging en de wijze waarop de RvC toezicht heeft gehouden. De geldende statuten en reglementen vormen de Governancestructuur bij Maasvallei.

Deze documenten zijn in het verslagjaar geactualiseerd op basis van de Woningwet en terug te vinden op maasvallei.nl/governance.

De acties die voor de RvC voortvloeien uit de Governance Code zijn in het verslagjaar in één overzicht vervat, waarbij een koppeling wordt gelegd met het desbetreffende onderdeel/artikel in de code of de geldende reglementen. De voortgang wordt gemonitord via de Balanced Score Card methode. Op die manier blijven Maasvallei en haar toezichthouder in control.

Bestuur

Maasvallei heeft een directeur-bestuurder. Sinds 2008 is dit de heer Frans Crijns. In 2017 heeft de huidige directeur-bestuurder aangekondigd dat hij in het najaar van 2018 met pensioen gaat. Begin 2018 zal de RvC van Maasvallei de werving- en selectieprocedure voor een nieuwe directeur-bestuurder starten. Bij het opstellen van het wervingsprofiel zullen zowel de huurdersvereniging als de ondernemingsraad geconsulteerd worden. Tevens zal een afvaardiging van de ondernemingsraad deelnemen aan de sollicitatiegesprekken.

De taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en werkwijze zijn vastgelegd in de statuten en reglementen. De bestuurder is verantwoordelijk voor het realiseren van de strategische doelen, de financiering en resultaatontwikkeling, het naleven van relevante wet- en regelgeving en het beheersen van relevante risico's. Hierover worden prestatieafspraken gemaakt met de RvC.
Deze afspraken zijn onderdeel van het toetsingskader bestuurder en in te zien op maasvallei.nl/governance.

Om de toezichthoudende taak goed uit te voeren, laat de RvC zich regelmatig en uitvoerig informeren door de bestuurder over de maatschappelijke prestaties en de financiële resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden.
De RvC ontvangt ieder kwartaal een rapportage met financiële, operationele en volkshuisvestelijke informatie. Daarnaast heeft de RvC toegang tot de Balanced Score Card, een digi-

tale applicatie waarin de prestaties van de organisatie gemonitord worden. Jaarverslagen en jaarrekeningen zijn openbaar en voor iedereen te lezen via de website maasvallei.nl/jaarverslag.

Persoonlijke gegevens bestuurder

Naam	ing. A.L.F.M. Crijns
Geboortedatum	25-10-1953
Werkzaam in huidige functie sinds	01-03-2008
Benoemingsduur	onbepaalde tijd
Relevante nevenfuncties	directeur van Holding WS Maasvallei Maastricht B.V. bestuurslid Partners in Maatwerk Zuid B.V. bestuurslid Platform Limburgse Woningcorporaties;

Opbouw bezoldiging bestuurder

Naam topfunctionaris	**Ing. A.L.M.F. Crijns**	
Jaar	**2016**	**2017**
Naam en functie dienstverband	**Directeur-bestuurder**	**Directeur-bestuurder**
Beloning	€ 127.171	€ 129.704
Onkostenvergoedingen	€ 3.004	€ 2.323
Beloningen betaalbaar op termijn (pensioenpremie)	€ 17.628	€ 17.155
Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	0	0
Totaal bezoldiging	€ 147.803	€ 149.182
Duur en omvang van het dienstverband in het boekjaar	12 maanden	12 maanden
Omvang dienstverband	1 fte	1 fte
Jaar waarin het dienstverband eindigt	N.v.t. (onbepaalde tijd)	N.v.t. (onbepaalde tijd)
Motivering van overschrijding van de WNT	Overgangsrecht	Overgangsrecht

Meldingsplichtige besluiten

In het verslagjaar zijn geen meldingsplichtige besluiten genomen.

Verklaring bestuurder

Alle middelen verkregen uit de bedrijfsvoering, en conform dit verslag, zijn uitsluitend aangewend voor de volkshuisvestelijke activiteiten gebaseerd op de strategische doelstellingen. De directeur-bestuurder verklaart dat er geen aanwendingen zijn verricht anders dan binnen dit volkshuisvestelijk kader.

Fit en propertest

Niet van toepassing voor de bestuurder in het verslagjaar.

Permanente Educatie (PE) bestuurder

Sinds 1 januari 2015 moeten bestuurders van woningcorporaties binnen drie jaar 108 PE-punten behalen, wat neerkomt op 108 'studiebelastingsuren'. Bestuurders kunnen alleen PE-punten halen bij geaccrediteerde opleiders. Ook moet het aanbod vallen binnen één van de PE-aandachtsgebieden.

Jaar	Aantal PE punten
2017	57
2016	69
2015	41,5
Totaal	**167,5**

Gezien de norm van 108 punten in 3 jaar heeft de directeur-bestuurder met 167,5 punten ruim voldaan aan de gestelde eis. Naast de verplichte PE studie heeft de directeur-bestuurder in 2017 nog 78,5 uren kennis opgedaan via diverse kennisnetwerken en studieclubs:

- Studieclub LWV 13 uren
- Management follow up Kjenning 10 uren
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen Immens 5 uren
- Vernieuwing bedrijfsvoering AEDES 14 uren
- Studiereis Stedelijke Ontwikkeling Limburg 12 uren
- Overigen 24,5 uren

Terugblik op resultaten 2017

- de afronding van de laatste actiepunten die voortvloeien uit de Woningwet;
- actualisatie ondernemingsplan 2017-2021 op basis van recente ontwikkelingen;
- het opstellen van het jaarplan 2018 en meerjarenplan 2018 e.v.;
- de strategische doelen en acties vanuit het ondernemingsplan, meerjarenplan en jaarplannen opnemen in de balanced score card;
- het maken van prestatieafspraken met de gemeenten Maastricht en Eijsden-Margraten;
- het verder vormgeven van de samenwerking met de andere twee Maastrichtse corporaties;
- verdere uitrol procesgestuurd werken in de organisatie, waarbij per proces diverse disciplines in de vorm van een squad (procesgroep) input leveren voor de verbetering van een proces en gerichte acties formuleren;
- implementatie risicomanagement in de organisatie. Het risicomanagement is gebaseerd op de 24 business risks van het WSW, verder aangevuld met 4 eigen punten die voorkomen uit ons ondernemingsplan en de strategische doelen. Ook vormt het risicomanagement een vast onderdeel in alle processen, waarbij een risicobeoordeling wordt gegeven;
- doorvoeren scheiding DAEB en niet-DAEB, het ingediende scheidingsvoorstel is door de Autoriteit Woningcorporaties goedgekeurd;
- verdere uitwerking portefeuillestrategie als kapstok voor het verder uitwerken van het strategisch voorraadbeheer;
- voorbereidingen op privacywetgeving (AVG);
- inventarisatie en opstellen projectenkalender Informatisering en Automatisering.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op het beleid van de bestuurder, de algemene gang van zaken en het adviseren van de bestuurder. De RvC heeft tevens een taak als werkgever ten opzichte van de bestuurder.
De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de RvC zijn in de statuten van Maasvallei beschreven en uitgewerkt in een reglement voor de RvC. De statuten en het reglement zijn na te lezen op de website www.maasvallei.nl/governance.

Profiel en samenstelling RvC

Gedurende het verslagjaar is de omvang en samenstelling van de leden in de RvC gewijzigd als gevolg van volgende omstandigheden:

- het vroegtijdig aftreden van mevrouw Ir. V.M.J. Eussen per 1 februari 2017 in verband met het accepteren van een andere functie bij een andere corporatie (onverenigbare belangen);
- het verstrijken van de zittingstermijn van 8 jaar van de voorzitter de heer Mr. Drs. L.J.L. Schaepkens per 1 maart 2017. Mevrouw Mr. S.M.H. van der Laak MMO heeft hem opgevolgd als voorzitter;
- het verlopen van de zittingstermijn in 2018 voor Mr. S.M.H. van der Laak MMO en de heer Ir. J.L.H. Nelissen. Hier is tijdig op ingespeeld door in 2017 al voor opvolging te zorgen om zo de toekomstige samenstelling en continuïteit van de RvC te borgen.

In het reglement van de RvC is een profielschets en de gewenste aandachtsgebieden opgenomen. De volgende aandachtsgebieden zijn aanwezig binnen de RvC:

- Volkshuisvesting: wonen, welzijn en zorg;
- Financieel-economisch;
- Juridisch;
- Personeel en organisatie;
- Maatschappelijk ondernemen;
- Vastgoed;
- Innovatie.

Het reglement is in 2016 herzien en vastgesteld. Het nieuwe reglement is te raadplegen op maasvallei.nl/governance. In het verslagjaar is een werving- en selectieprocedure gestart voor:

- een lid met een vastgoed profiel op voordracht van de huurdersvereniging;
- een lid met een profiel personeel & organisatie op voordracht van de ondernemingsraad;
- een lid met een maatschappelijk/volkshuisvestelijk profiel.

De ondernemingsraad heeft deelgenomen aan alle sollicitatiegesprekken en advies uitgebracht. Bij de werving van de kandidaat op voordracht van de huurdersvereniging, heeft de voorzitter van de huurdersvereniging ook deelgenomen aan de sollicitatiegesprekken. Het introductieprogramma voor nieuwe leden van de raad van commissarissen maakt onderdeel uit van de benoemingsprocedure. De in 2017 aangetreden commissarissen hebben allemaal het introductieprogramma doorlopen.

Samenstelling van de RvC in 2017

Mevrouw Mr. S.M.H van der Laak MMO

Geboortedatum	5 september 1966
Hoofdfunctie	Eigenaar FLOCK innovatieve Projecten & Consultancy
Nevenfuncties	- Lid Raad van Commissarissen Elis Thuiszorg - Partner Service Science Factory - Vice Voorzitter Raad van Commissarissen SCHUNK - Lid Stichting Alterius Heerlen
Expertise	Maatschappelijk ondernemen, innovatie
1e benoeming	01-04-2010
Jaar van aftreden	2018 niet herbenoembaar
Bezoldiging 2017 (excl. BTW.)	€ 8.394

Dhr. P. Penders RC *

Geboortedatum	18 oktober 1969
Hoofdfunctie	Zelfstandig Interim Financial
Nevenfuncties	- Lid Raad van commissarissen Vixia B.V. - Voorzitter Raad van Toezicht Novizorg - Lid Raad van commissarissen Stichting Kinderopvang Roermond
Expertise	Financieel economisch
1e benoeming	01-7-2011
Jaar van aftreden	2019 niet herbenoembaar
Bezoldiging 2017 (excl. BTW.)	€ 6.900

De heer Ir. J.L.H. Nelissen**

Geboortedatum	30 juli 1954
Hoofdfunctie	Adjunct gemeentesecretaris/directeur gemeente Sittard-Geleen
Nevenfuncties	- Voorzitter bestuur Stichting Baandomein - Lid van Raad van Toezicht Project Sally
Expertise	Volkshuisvesting en maatschappelijk presteren
1e benoeming	01-04-2010
Jaar van aftreden	2018 niet herbenoembaar
Bezoldiging 2017 (excl. BTW.)	€ 6.900

De heer P. Stallenberg**	
Geboortedatum	12 december 1963
Hoofdfunctie	Directeur HR Zuyd Hogeschool
Nevenfuncties	- Lid van het comité van aanbeveling Stichting Digitale Overheid - Bestuurslid Stichting Baandomein - Eigenaar adviesbureau P&S Consult - Voorzitter landelijk netwerk HR directeuren Hogescholen
Expertise	Personeel & Organisatie, Governance
1e benoeming	21 juni 2017
Jaar van aftreden	2021 herbenoembaar
Bezoldiging	
2017 (excl. BTW.)	€ 4.200

De heer G.J.A. Mertens	
Geboortedatum	16 mei 1972
Hoofdfunctie	Programmaleider grond gemeente Eindhoven
Nevenfuncties	- Docent Hogeschool Rotterdam - Senior Manager Baker Tilly Berk - Docent & Lid dagelijks bestuur Stichting Orbiters
Expertise	Financieel, innovatie, vastgoed
1e benoeming	10-11-2017
Jaar van aftreden	2021 herbenoembaar
Bezoldiging	
2017 (excl. BTW.)	€ 1.200

** Lid op voordracht van de huurdersvereniging*
*** lid op voordracht van de ondernemingsraad*

Verantwoordingskader

De RvC onderschrijft de Governance Code Woningcorporaties. Bij het vaststellen van de honorering van de bestuurder en de commissarissen volgt de RvC de Wet Normering Topinkomens (WNT). De WNT stelt een maximum aan de bezoldiging van topfunctionarissen van woningcorporaties. De algemene bezoldigingsnorm van de WNT bedraagt voor 2017: €181.000 (2016: €179.000). De bezoldigingsbedragen zijn exclusief omzetbelasting. Voor de RvC geldt een afzonderlijke norm van 15% (voorzitter) en 10% (leden). Op grond van de WNT bedraagt het staffelmaximum voor Woningstichting Maasvallei Maastricht €132.000 (klasse E). De vastgestelde bezoldiging voor de commissarissen bij Maasvallei ligt onder het maximum van de WNT-norm. Voor de honorering van de bestuurder van Maasvallei is het overgangsrecht van toepassing.

Toezichtkader

Het ondernemingsplan 2017-2021, de strategie 2017-2021, de meerjarenbegroting 2017-2021, het financieel reglement, de toezichtvisie, het toetsingskader bestuurder 2017 en het BTIV worden door de RvC gehanteerd als toezicht kader. Bij het uitoefenen van haar taak maakt de RvC gebruik van relevante wet- en regelgeving, de managementletter van de accountant en de oordeelsbrieven van de Autoriteit Woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.

Integriteit

Maasvallei hanteert een integriteitscode waarin de uitgangspunten voor integer handelen zijn vastgelegd. De integriteitscode dient als handvat bij het handelen van bestuurder en medewerkers. In de code staan de voor Maasvallei belangrijkste regels en richtlijnen. Vanaf inwerkingtreding van de herziene Woningwet vindt (her)benoeming van RvC leden en bestuur plaats na een positieve zienswijze van de minister op basis van de fit- en propertest. Integriteit maakt daarbij vast onderdeel uit van de procedure. De tekst van de integriteitscode is na te lezen op de website maasvallei.nl/governance. In het verslagjaar zijn geen meldingen van integriteitsschending gedaan. Maasvallei heeft aan raad van commissarissen-leden geen persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen verstrekt die niet vallen onder het bezoldigingsbeleid.

Klokkenluidersregeling

Maasvallei heeft een klokkenluidersregeling zodat medewerkers op adequate en veilige manier eventuele vermoedens van misstanden binnen Maasvallei kunnen melden. De klokkenluidersregeling sluit aan bij de integriteitscode. In het verslagjaar zijn geen misstanden gemeld.

Onafhankelijkheid en nevenfuncties

Alle commissarissen zijn onafhankelijk zoals bedoeld in de Governancecode. De RvC beschikt over een gedragscode voor haar leden en de bestuurder, waarin bepalingen over onafhankelijkheid en tegenstrijdige belangen zijn vastgelegd. De RvC is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de bestuurder en welk deelbelang dan ook, onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren en hun taak naar behoren kunnen vervullen. De leden van de raad hebben geen nevenfuncties die tegenstrijdig zijn aan het belang van Maasvallei. In 2017 zijn geen meldingen ontvangen of onderwerpen aan de orde geweest waarbij sprake was van tegenstrijdige belangen. Ieder lid heeft zijn functie onafhankelijk kunnen uitoefenen.

PE Punten RvC

De nieuwe Woningwet stelt dat leden van de RvC zich blijvend dienen te voorzien van benodigde kennis en vaardigheden voor de uitoefening van het toezicht. In het verslagjaar heeft de RvC deelgenomen aan een Masterclass 'De veranderende werkelijkheid van het toezicht en het nieuwe sturen op risicomanagement' incompany bij Maasvallei georganiseerd door Erly voor de RvC's en bestuurders van een aantal regionale corporaties. Alle RvC leden hebben hiervoor 6 PE punten verkregen. Alle RvC leden voldoen hiermee aan de richtlijn van de VTW van 10 PE punten in twee jaar tijd (2016 en 2017).

Werkzaamheden/besluitenlijst op hoofdlijnen

De RvC heeft in 2017 vijf keer met de directeur-bestuurder vergaderd. Hiertoe behoort ook de jaarlijkse strategiedag. Eén keer is vergaderd zonder de aanwezigheid van de directeur-bestuurder.

Diverse onderwerpen hebben tijdens het verslagjaar op de agenda gestaan, onderstaande opsomming beperkt zich tot de belangrijkste onderwerpen:

- samenwerkingsafspraken met gemeenten voor 2018 e.v.;
- risicobeoordeling en borgingsplafond WSW;
- honorering Raad van Commissarissen;
- ondernemingsplan 2017-2020, meerjarenplan 2017 e.v., jaarplan 2017;
- werving- en selectie nieuwe RvC leden;
- werving- en selectie nieuwe directeur-bestuurder;
- financieel jaarplan 2017;
- jaarlijkse huurverhoging 2017;
- meerjaren bedrijfsbegroting 2017-2026;
- risicomanagement;
- resultaten Governance audit Aw;
- reglement financieel beleid en beheer;
- financiële en volkshuisvestelijke kwartaalrapportages;
- samenwerking met Woonpunt en Servatius;
- scheidingsvoorstel DAEB en niet-DAEB;
- taxaties vastgoedportefeuille i.v.m. jaarrekening 2016;
- beleid duurzaamheid 2017-2026;
- onderhoudsbegroting 2018;
- vastgoedprojecten: o.a. Trichterveld, Capucijnenstraat, Hoeve Westrand;
- jaarverslag 2016;
- marktwaarde bezit;
- interne controle;
- digitale strategie i&a beleid;
- interne frauderisicoanalyse;
- informatiebeveiliging en privacy;
- zelfevaluatie RvC 2016;
- managementletter 2016;
- jaarrekening 2016/ verslag van de accountant;
- jaarverslag klachtencommissie 2016;
- meerjarenbegroting 2017-2026;
- beoordeling bestuurder (zonder aanwezigheid bestuurder).

Tijdens de strategiedag is uitvoerig stilgestaan bij de toekomstige samenstelling van de RvC en de opvolging van de directeur-bestuurder. Daarnaast is er aandacht geweest voor het thema maatschappelijke verduurzaming.

Zelfevaluatie

Eind 2017 heeft de RvC een zelfevaluatie gedaan in een aparte bijeenkomst zonder de aanwezigheid van de directeur-bestuurder. De zelfevaluatie is begeleid door een extern adviesbureau Erly. De voltallige RvC was hierbij aanwezig. De bijeenkomst stond naast de evaluatie in het teken van vooruitkijken aangezien in 2018 veel wijzigingen zijn binnen de samenstel-

ling van de RvC en omdat de huidige directeur-bestuurder met pensioen gaat en wordt opgevolgd. De rolverdeling binnen de nieuwe samenstelling van de RvC is daarbij ook aan de orde geweest.
Aan de actiepunten voor 2017 is gevolg gegeven. Eén van de actiepunten was het benoemen van een secretaris. Deze taak is in 2017 belegd bij een van de medewerkers van Maasvallei. Een ander actiepunt was de evaluatie over het functioneren van een RvC lid bij herbenoeming. Dit is in het verslagjaar niet aan de orde geweest. De Raad is zich ervan bewust dat als dit speelt, deze evaluatie zonder de aanwezigheid van het desbetreffende lid zal plaatsvinden.

Uit de zelfevaluatie zijn de volgende actiepunten voor 2018 voortgekomen:

- het organiseren van een extra bijeenkomst met de RvC en de directeur-bestuurder met als thema 'governance en toezichtsvisie'. Er is behoefte aan een gezamenlijke verdere verdieping hiervan. Hierbij zullen ook de teamsamenstelling en de rollen binnen de RvC aan de orde komen;
- het vaststellen van een rooster van aftreden om zo wisselingen in de samenstelling van de RvC in eenzelfde jaar te beperken en zo de continuïteit te waarborgen;
- agenderen profiel voor de voorzitter en wisseling van de voorzittersrol;
- beoordelen of de huidige vastgoedsturingsinformatie voldoende is om de toezichthoudende rol goed uit te kunnen voeren;
- agenderen van het onderwerp stakeholdermanagement.

Commissies

De RvC heeft een auditcommissie, een remuneratiecommissie en een commissie maatschappelijk presteren en vastgoed. Elke commissie werkt volgens een vastgesteld reglement. De commissies bereiden onderwerpen die op de agenda staan van de reguliere RvC vergaderingen voor. In onderstaande tabel staan de vergaderfrequentie, onderwerpen en leden per commissie benoemd.

Naam commissie	Aantal vergaderingen	Adviseert over	Commissie leden	Onderwerpen
Commissie Maatschappelijk presteren en vastgoed	2	Maatschappelijke prestaties Investerings-opgaven	Dhr. J. Nelissen	• Investeringsprogramma • Wensportefeuille • Samenwerking met zorginstellingen op het gebied van GGZ en ouderhuisvesting • Volkshuisvestelijke kwartaalrapportages • Onderhoudsbegroting • Bod prestatieafspraken met gemeente(n)
Auditcommissie	2	Financiële controle Risicobeheersing ICT Administratieve organisatie	Dhr. P. Penders Dhr. G. Mertens (per 10-11-2017)	• Financiële risico's (zonder aanwezigheid directeur-bestuurder) • Jaarrekening 2016; • Beoordeling accountant • Financiële kwartaalrapportages • Implementatie Woningwet • Risicomanagement • Interne controleplan • Meerjarenbegroting 2018-2022

Naam commissie	Aantal vergaderingn	Adviseert over	Commissie leden	Onderwerpen
Remuneratie commissie	2	Functioneren bestuur Bezoldering	Dhr. L. Schaepkens Mw. S. van der Laak	• Prestatieafspraken bestuurder 2017 • Interne bedrijfsvoering • Samenwerking met andere corporaties • Beoordeling directeur-bestuurder

Overleg

De RvC leden hebben ieder vanuit hun eigen netwerk (informele) contacten met de stakeholders van Maasvallei. Leden van de RvC hebben twee keer per jaar overleg met de huurdersvereniging HV Woonvallei en minimaal één maal per jaar met de ondernemingsraad. Daarnaast hebben leden van de RvC contact met collega-RvC van de corporaties waar Maasvallei mee samenwerkt. Over deze contacten brengen de RvC-leden verslag uit. Via het jaarverslag legt de RvC verantwoording af over de wijze waarop de raad toezicht heeft gehouden. Daarnaast staat op de website maasvallei.nl/governance de toezichtvisie met toezichtafspraken gepubliceerd.

Klachtencommissie

Hoewel Maasvallei streeft naar hoge klanttevredenheid kan het voorkomen dat een huurder zich niet rechtvaardig behandeld voelt of niet tevreden is met de handelswijze van Maasvallei of haar medewerkers. In dat geval kan de huurder een klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De volledig onafhankelijke klachtencommissie heeft een gekwalificeerd adviesrecht. Dit houdt in dat Maasvallei alleen gemotiveerd kan afwijken van dit advies. De commissie houdt hierbij zoveel als mogelijk rekening met zowel de belangen van de huurder als de belangen van Maasvallei. Het reglement van de klachtencommissie is na te lezen op de website www.maasvallei.nl

In het verslagjaar is gestart met een traject in samenwerking met de twee andere Maastrichtse woningcorporaties om te komen tot één gezamenlijke klachten- en geschillenregeling en gezamenlijke klachtencommissie. Dit zal in 2018 verder uitgewerkt worden. Tot het moment dat de gezamenlijke klachtencommissie operationeel is, is de huidige klachtencommissie van Maasvallei het orgaan waarbij klachten behandeld worden.

Samenstelling klachtencommissie in 2017

Leden	Rol
Mr. R.J.G.M. Jeukens	onafhankelijk voorzitter
Mr. P.F.R. Moors	lid op voordracht van Maasvallei
De heer A.F. Gabbano	lid op voordracht van de huurdersvereniging
Mr. A. Cikikyan	plaatsvervangend lid op, voordracht van de huurdersvereniging

Overzicht klachten 2017

Omschrijving	2016	2017
Aantal binnengekomen klachten	6	4
Aantal klachten ter zitting behandeld	3	3
Aantal klachten niet ter zitting behandeld	0	1
Nog in behandeling	1	0

In totaal zijn drie van de vier klachten in behandeling genomen op basis van het geldende reglement van de klachtencommissie. Dit reglement is na te lezen op maasvallei.nl/klachten.

De eerste klacht had betrekking op de handelswijze van Maasvallei in het verkooptraject van een huurwoning aan zittende huurders. De belangrijkste punten die hebben geleid tot ontevredenheid waren de doorlooptijd van het proces en de informatieverstrekking en een aantal inhoudelijke punten. Maasvallei kon volgens de commissie geen nalatigheid worden verweten bij de afhandeling van de kwestie. De klacht is ongegrond verklaard.

De tweede klacht had enerzijds betrekking op een vermindering van het woongenot, enerzijds door het bewonersgedrag van huurders in de straat en anderzijds door een aantal techni-

sche gebreken aan de huurwoning. Maasvallei heeft hierover herhaaldelijk met de huurder in contact proberen te komen. De commissie is van mening dat het communicatietraject tussen Maasvallei en huurder stroef is verlopen waaraan beide partijen debet zijn geweest. Los van de stroeve communicatie kunnen aan de zijde van Maasvallei geen verwijtbare handelingen worden geconstateerd. De klacht is ongegrond verklaard.

De derde klacht had betrekking op de situatie van een huurder als gevolg van een gedwongen verhuizing naar een andere woning van Maasvallei vanwege herstructureringsplannen. De klagende partij was van mening dat Maasvallei onvoldoende empathisch vermogen heeft getoond op basis van de persoonlijke situatie.
De commissie is van mening dat Maasvallei de kwestie zorgvuldig en correct voorbereid en behandeld heeft. Het sociaal plan bij herstructurering is op juiste wijze toegepast. De handelswijze van Maasvallei is correct geweest en derhalve is de klacht ongegrond.

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad vertegenwoordigt de werknemers van Maasvallei en vormt een overlegorgaan met de directeur-bestuurder.

De huidige samenstelling van de OR bestaat uit 3 personen:
- Ruud Starren, Voorzitter;
- Rob Drissen, Secretaris;
- Camiel Kruchten, Lid.

In het verslagjaar 2017 heeft de OR zes keer overleg met de directie gehad. Tijdens deze overleggen zijn diverse thema's besproken.

Belangrijke thema's hierin waren:
- Integratie van het KCC
- Werving nieuwe RvC-leden
- Werving nieuwe directeur
- Inloopuurtje personeel
- Interne vacatures

Daarnaast is de OR actief betrokken geweest bij de werving van de nieuwe RVC leden.
Met betrekking tot de werving van de nieuwe directeur-bestuurder van Maasvallei is de OR vanaf het begin van de procedure actief betrokken geweest. Zowel inhoudelijk als procesmatig heeft de OR hierin samen met de RVC opgetrokken. De keuze en aanstelling van een nieuwe directeur-bestuurder zal in 2018 plaatsvinden.

Verder zijn er door de OR, in het kader van het advies- en instemmingsrecht, de volgende positieve adviezen verleend.

Adviesrecht:
- integratie KCC;
- samenwerking Servatius, Woonpunt en Maasvallei;
- organisatorische wijziging van drie naar twee procesfacilatoren.

Instemmingsrecht:
- verplicht verlof 2018, vrijdag na Hemelvaart;
- vitaliteitsonderzoek.

Kern 5 | Financiën

Ontwikkelingen 2017

In 2017 heeft de invoering van de nieuwe woningwet net als in 2016 veel extra werk opgeleverd voor Maasvallei.

Het scheiden van het bezit in DAEB en niet-DAEB is in het boekjaar afgerond en akkoord bevonden door de Autoriteit woningcorporaties (AW).

Het verlagen van de bedrijfskosten is een belangrijk aandachtpunt in de volkshuisvestingssector. Het financieel beleid van Maasvallei is er onder andere op gericht de bedrijfskosten verder te verlagen in de toekomst met behoud van een hoog niveau van dienstverlening aan onze huurders.

Maasvallei constateert dat het continu wijzigen van de waardebepaling van het bezit waarmee wij ons geconfronteerd zien, zorgt voor een moeilijk uitlegbaar verloop van de financiële positie. Volgend jaar komt er wederom een nieuwe waardering; de beleidswaarde.

Continue monitoring

Om onze maatschappelijke prestaties te realiseren, is financiële continuïteit belangrijk. De financiële continuïteit bewaken wij door continu aandacht te schenken aan:

- de liquiditeit;
- de solvabiliteit;
- het jaarresultaat;
- het bewaken van de renterisico's.

Maandelijks monitoren wij de kasstromen en bewaken wij of de realisatie conform begroting is. Wij onderscheiden een drietal kasstromen:

- uit operationele activiteiten;
- uit (des-)investeringsactiviteiten;
- uit financieringsactiviteiten.

Om onze financiële doelstellingen te realiseren, voldoen wij aan de financiële randvoorwaarden van het WSW, waardoor wij tegen gunstige voorwaarden toegang hebben tot de externe kapitaalmarkt. Wij investeren in de woningvoorraad op basis van ons investeringsstatuut. Financiële middelen worden uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting aangewend.

Inspectie Leefomgeving en Transport - Autoriteit woningcorporaties (Aw)

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) beoordeelt op basis van artikel 61 lid 3 van de Woningwet 2015 jaarlijks integraal het beleid en beheer en het functioneren van Maasvallei. De Aw gebruikt voor de beoordeling: Verantwoordingsinformatie (dVi) en Prognose-informatie (dPi), het jaarverslag (inclusief het volkshuisvestingsverslag), de jaarrekening, de stukken van de accountant en andere beschikbare informatie, zoals de bevindingen uit de governance-inspectie van 2017.

De Aw beoordeelt of Maasvallei voldoet en naar verwachting in de toekomst blijft voldoen aan de vereisten op het gebied van good governance, integriteit, rechtmatigheid en financiële continuïteit. Daarbij beoordeelt de Aw ook of het maatschappelijk gebonden vermogen voldoende wordt beschermd. De Aw beoordeelt integraal. Dit betekent dat de verschillende risicogebieden in onderlinge samenhang worden beoordeeld. In de integrale oordeelsbrief 2017/2018 stelt de Aw dat de integrale beoordeling 2017 geen aanleiding geeft tot het maken van opmerkingen en dat de integrale beoordeling de Aw geen aanleiding geeft tot interventies.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

In de oordeelsbrief van 14 januari 2018 geeft het WSW aan dat Maasvallei zich in de afgelopen jaren weer heeft ontwikkeld tot een corporatie die in de kern financieel gezond is.

Over het onderhoud aan ons bezit stelt het WSW het volgende: "Een belangrijk aandachtspunt was de substantieel lager dan gemiddelde onderhoudskosten. Wij hebben van u een onderbouwing hiervoor ontvangen. Hieruit blijkt dat deze lagere onderhoudslasten het gevolg zijn van enerzijds een strategische aanpassing gedurende het financieel herstel en anderzijds het type vastgoed dat uit relatief veel studentenwoningen bestaat. U bent van plan het onderhoudsbeleid verder te objectiveren. Wij blijven deze ontwikkelingen volgen in 2018."

Maasvallei zal voor het objectiveren van het onderhoudsbeleid een conditiemeting doen volgens de NEN 2767 van haar bezit. Vooruitlopend hierop gaan wij ervan uit dat de uitgaven zoals deze in onze onderhoudsplanning zijn opgenomen voldoende zijn om de kwaliteit van onze vastgoedvoorraad te borgen.

Daarnaast constateert het WSW dat Maasvallei extra stappen heeft gezet op het gebied van risicomanagement. De ontwikkeling van de doelstelling van Maasvallei om het risicobewustzijn in de organisatie verder te vergroten zal door het WSW worden gevolgd.

In de brief van 14 januari 2018 heeft het WSW op basis van het risicoprofiel van Maasvallei het borgingsplafond als volgt vastgesteld:

Jaar	Borgingsplafond
2017	€ 163,4 miljoen
2018	€ 166,4 miljoen
2019	€ 172,0 miljoen

Dit plafond sluit aan bij de financieringsbehoefte van Maasvallei conform haar financiële prognose.

Financiële positie

De financiële sturing realiseren wij aan de hand van onze financiële (meerjaren-) begroting, ons vastgoedbeleid en het investeringsstatuut.

Eigen vermogen

Het vermogen bedroeg per 31 december 2017, € 300,2 miljoen (ultimo 2016: € 250,7 miljoen). Naast de vaststelling van het eigen vermogen wordt de financiële positie met onderstaande financiële kengetallen nader onderbouwd.

Solvabiliteit

Het waarborgen van onze financiële continuïteit is één van de belangrijke uitdagingen waar we voor staan. Door middel van een positief resultaat uit de gewone bedrijfsvoering wordt deze continuïteit gegarandeerd. De solvabiliteit geeft de verhouding aan tussen het eigen vermogen en het totaal vermogen gebaseerd op marktwaarde. Per balansdatum bedroeg de solvabiliteit 62,4% (in 2016: 58,2%).

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) geeft inzicht in de renteverdiencapaciteit en geeft aan in hoeverre de rente-uitgaven gedekt worden door de kasstroom uit operationele activiteiten. Indien de ICR kleiner is dan 1 wordt onvoldoende kasstroom uit de operationele activiteiten gegenereerd om de rentelast te betalen. Het WSW houdt een norm aan van 1,4. De (ongewogen) ICR van Maasvallei bedraagt 2,12 (2016: 2,15).

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio geeft inzicht in de aflossingsverdiencapaciteit en geeft aan in hoeverre de rente-uitgaven en aflossingsverplichtingen gedekt worden door de kastroom uit operationele activiteiten. Indien de DSCR kleiner is dan 1 wordt onvoldoende kasstroom uit de operationele activiteiten gegenereerd om zowel de rente-uitgaven als aflossingsverplichtingen te betalen. De WSW norm bedraagt 1. De (ongewogen) DSCR van Maasvallei bedraagt 1,06 (2016: 1,11). De (gewogen) DSCR bedraagt 1,02 (2016: 1,00).

Loan to value

De Loan to value (LTV) geeft aan welk deel van de materiële vaste activa op basis van bedrijfswaarde gefinancierd is met vreemd vermogen. De WSW norm voor de LTV is 75%. Voor Maasvallei is de LTV per ultimo 2017 66% (2016: 67%) Dit is inclusief de kortlopende schulden aan kredietinstellingen.

Treasury, financiering en leningen

In ons treasurystatuut hebben wij de kaders vastgelegd van het financierings-, beleggings-, cashmanagement- en renterisicobeleid beschreven. Ook zijn de bevoegdheden en verantwoordelijkheden ten aanzien van het beleid vastgelegd evenals de informatievoorziening. Jaarlijks wordt een financieel jaarplan opgesteld waar de kaders worden uitgewerkt naar concrete doelen.

Doelstelling van het treasurybeleid:

- waarborgen van een blijvende toegang tot de geld- en kapitaalmarkt. Wij garanderen ons hiermee van voldoende financiële middelen voor onze bedrijfsactiviteiten op de korte en lange termijn;
- het beheren van rente- en rendementsrisico's die samenhangen met financiering, belegging en liquide middelen;
- het realiseren van een zo hoog mogelijk rendement op het eigen vermogen;
- het organiseren van een efficiënt betalingsverkeer.

In 2017 zijn de volgende transactievoorstellen uitgevoerd:

- aantrekken geldlening: € 0,0 miljoen.
- aflossing geldlening: € 2,6 miljoen.

Begroot was een lening aan te trekken van € 6,4 miljoen. Door het opschuiven c.q. het niet doorgaan van projecten, alsmede meevallende resultaten is er geen nieuwe lening in 2017 aangetrokken.

De looptijd van nieuwe leningen is afgestemd op onze leningenvervalkalender en de daarin opgenomen rente- en herfinancieringsrisico's. Ter financiering van de materiële vaste activa heeft Maasvallei eind 2017 voor € 162,9 miljoen aan langlopende leningen uitstaan en € 1,0 miljoen aan kortlopende schulden aan kredietinstellingen. Totaal € 163,9 miljoen.

Externe accountant

De externe accountant wordt benoemd door de RvC na advies van de bestuurder. De RvC en de bestuurder beoordelen jaarlijks het functioneren van de externe accountant. Op 10-11-2017 heeft herbenoeming van de accountant plaatsgevonden op basis van een grondige evaluatie voor een periode van 4 jaren.

Aanmerkelijk belang/meldingsplichtige besluiten

In het verslagjaar zijn buiten de begroting en het vastgelegde in het activiteitenplan, geen verbindingen aangegaan c.q. besluiten genomen die van een dergelijke importantie zijn om hier nog aanvullend vermelding te krijgen dan wel op basis van het BTIV vooraf gemeld hadden moeten worden aan het Ministerie van BZK.

In het verslagjaar heeft Maasvallei geen financiële ondersteuning verleend aan buitenlandse instellingen als bedoeld in de relevante wet- en regelgeving (MG 2011-02 en de hieraan gerelateerde circulaires).

Interne controle en risicobeheer

Maasvallei wil door middel van het risicomanagement inzicht krijgen in de (interne en externe) risico's die de organisatie loopt en die van invloed zijn op de continuïteit en het bereiken van de doelstellingen van de organisatie. Het inzicht in deze risico's kan bijdragen aan het tijdig bijsturen en het aanpassen van de interne organisatie hierop. Het risicomanagementsysteem dat Maasvallei hanteert is gebaseerd op de risicobeoordeling van het WSW. Deze heeft Maasvallei aangevuld met zelf gedefinieerde risico's die strategische doelen in gevaar zouden kunnen brengen. In 2017 heeft Maasvallei een strategische risico-inventarisatie uitgevoerd. Meer hierover staat beschreven in kern 3 | Organisatie | Risicomanagement.

Operationele activiteiten

Risicomanagement is integraal onderdeel van alle processen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Maasvallei wil met risicomanagement inzicht krijgen in de belangrijkste risico's bij het realiseren van de doelstellingen. We bewaken de voortgang en kwaliteit met de Balanced Score Card methodiek aangevuld met periodieke controlerapportages. Op operationeel niveau maken we gebruik van periodieke controlerapportages als kwaliteits- en risicocheck. Voorbeelden hiervan zijn de budgetbewaking en kwartaalrapportages.

Financiële positie

Maasvallei stelt een financiële meerjaren prognose op waarbij de financiële positie op basis van het bewaken van de WSW-ratio's (solvabiliteit, ltv, dscr, icr) wordt bewaakt. Uit de financiële meerjaren prognose wordt de jaarschijf afgesplitst waarop wij continu bewaken en waar nodig bijsturen. Per kwartaal wordt formeel verantwoording afgelegd aan de RvC met een kwartaalrapportage.

Financiële verslaglegging
Maasvallei stuurt erop dat de financiële verslaglegging correct en tijdig door de accountant goedgekeurd gereed is. Maasvallei zet hiervoor een planningsschema op dat nauwgezet wordt nageleefd.

Lange termijn, nieuwe strategie
De lange termijn strategie is vertaald in lange termijn plannen die zijn doorgerekend in de financiële meerjaren prognose waardoor de financiële positie inzichtelijk is gemaakt. Mochten marktomstandigheden wijzigen dan worden onze financiële prognoses opnieuw doorgerekend en waar nodig aangepast.

WSW ratio's
Maasvallei stuurt in de risicobeheersing op de ratio's van het WSW en deze worden ook in de financiële meerjaren prognose gemonitord. Al onze strategische doelen worden in de financiele meerjaren prognose verwerkt en doorgerekend waarbij de ratio's continu bewaakt worden zodat ze niet onder de door de WSW gestelde norm komen.

Fiscale ontwikkeling
Maasvallei werkt nauw samen met fiscalisten om de fiscale positie van Maasvallei nu en in de toekomst te beoordelen en te optimaliseren.

Beleggingen
Gelet op de sociale taakstelling van de toegelaten instellingen dient het maatschappelijke kapitaal op een verantwoorde wijze te worden beheerd. Dit houdt in dat toegelaten instellingen geen onverantwoorde risico's mogen nemen met hun beleggingen. Riskante beleggingsvormen worden met de 'beleidsregels verantwoord beleggen per 1-2-2015' uitgesloten. In het treasurystatuut is in het hoofdstuk beleggingsmanagement vastgelegd waaraan beleggingen moeten voldoen. Maasvallei maakt momenteel uitsluitend gebruik van de rekening-couranten en spaarrekeningen bij Nederlandse banken om tijdelijke liquiditeitsoverschotten te beleggen. Ultimo boekjaar bedroeg het saldo aan liquide middelen € 4,3 miljoen. Het treasurystatuut van Maasvallei is na te lezen op de website www.maasvallei.nl.

Derivaten
In het BTIV is aangegeven dat een toegelaten instelling een zodanig financieel beleid en beheer moet voeren, dat haar voortbestaan in financieel opzicht is gewaarborgd. Gebleken is dat dit basisprincipe van financiële continuïteit kan worden bedreigd door het gebruik van derivaten. Om die reden heeft Maasvallei in haar treasurystatuut duidelijk vastgelegd in welke gevallen derivaten mogen worden ingezet. Dit sluit aan op de 'beleidsregels gebruik financiële derivaten door toegelaten instellingen volkshuisvesting'.

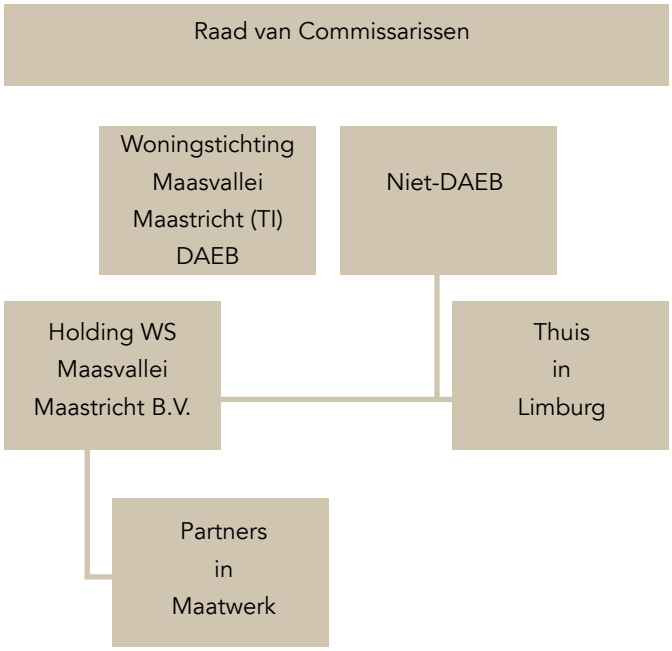
Per 31-12-2017 heeft Maasvallei twee extendible leningen met een zogenaamd embedded derivaat (renteswap) in de leningen.

Geldgever	NWB	NWB
Hoofdsom	€ 7.500.000,-	€ 7.500.000,-
Ingangsdatum lening	17-01-2012	21-02-2012
Herzieningsdatum	17-01-2022	21-02-2022

Verbindingen
Om haar maatschappelijke doelstellingen te realiseren heeft Maasvallei samenwerking gezocht met andere partijen. Onderstaand worden de verbindingen van Maasvallei nader toegelicht.

Maasvallei participeert voor 100% in de 'Holding WS Maasvallei.
Maastricht B.V.'. De inzet van medewerkers en middelen in de verschillende rechtspersonen gebeurt, indien nodig, vanuit Woningstichting Maasvallei Maastricht.

Het organogram op de volgend pagina geeft de verbindingen per 31 december 2017 weer:



Holding WS Maasvallei Maastricht B.V.

Opgericht op 2 september 2004 met als doelstelling de projectontwikkeling in onroerende zaken waaronder begrepen het realiseren, verkrijgen, vervreemden, bezwaren, huren en verhuren van registergoederen. Woningstichting Maasvallei Maastricht is enige aandeelhouder en bestuurder van deze B.V. Momenteel is via deze B.V. de deelname geregeld voor 1/3 deel van het aandelenkapitaal in de door de gezamenlijke Maastrichtse woningcorporaties opgerichte vennootschap: 'Partners in Maatwerk Zuid B.V. (PIM Zuid B.V.).

Financiële gegevens van Holding WS Maasvallei Maastricht B.V.

Eigen vermogen	- € 1.176.000 (negatief)
Maatschappelijk kapitaal	€ 90.000
Geplaatst en gestort kapitaal	€ 18.000
Jaarresultaat 2017 voor belastingen	€ 93.000
Door Maasvallei verstrekte lening ultimo 2017	€ 0

Partners in Maatwerk Zuid B.V. (PIM Zuid B.V.)

Opgericht op 2 maart 2007 met als doelstelling het verrichten van relatie, financieel, administratief en technisch beheer van woonwagenstandplaatsen en huurwoonwagens. De enige aandeelhouders van deze vennootschap zijn Holding WS Maasvallei Maastricht B.V., Servatius Ontwikkeling B.V. en Woonpunt Holding B.V. Elke partij met een aandelenkapitaal van € 6.000. Het bestuur van de vennootschap wordt gevormd door de bestuurders van de aandeelhouders.

Financiële gegevens van PIM Zuid B.V.

Eigen vermogen	€ 429.000
Waarde van de deelneming	€ 143.000
Maatschappelijk kapitaal	€ 90.000
Geplaatst en gestort kapitaal	€ 18.000
Jaarresultaat 2017 voor belastingen	€ 279.000

Andere verbindingen

Tot 2017 participeerde Maasvallei in Stichting Woningburo Maastricht. Per 1 januari 2017 is Maasvallei toegetreden tot C.V. Thuis in Limburg u.a. voor de publicatie en toewijzing van woningen. Stichting Woningburo Maastricht is vervolgens opgeheven. Het jaarlijks exploitatieresultaat wordt verrekend met het betaalde voorschot, wat voor 2017 neerkomt op een exploitatiebijdrage voor Maasvallei van € 20.921,92. Bij het toetreden van nieuwe deelnemers in Thuis in Limburg worden de bijdragen per corporatie opnieuw berekend. Thuis in Limburg had in 2017 acht deelnemers en drie gebruikers.

Thuis in Limburg

Maasvallei participeert in de Stichting Woningburo Maastricht. Het stichtingsbestuur bestaat uit de bestuurders van de drie Maastrichtse corporaties. Het jaarlijks exploitatieresultaat wordt over de drie corporaties verdeeld op basis van de omvang van hun woningbezit. Voor het boekjaar 2016 is de bijdrage van Maasvallei € 45.606. Per ultimo verslagjaar was het eigen vermogen van de Stichting Woningburo Maastricht nihil.

Vermogensspecificatie

De marktwaarde van het totale bezit van Maasvallei bedroeg eind 2017 € 451,1 miljoen. De marktwaarde van alleen de woningen bedroeg eind 2017 € 421,4 miljoen. De marktwaar-

de biedt waardevolle extra informatie over de verdiencapaciteit van de corporatie. Door alle woningen te verkopen, zou Maasvallei in theorie deze marktwaarde kunnen omzetten in geld. Maar Maasvallei is niet van plan de marktwaarde te realiseren.
En Maasvallei wil zorgen voor leefbare buurten en wijken. Maasvallei voert een maatschappelijk beleid en dat heeft tot gevolg dat onze woningen veel minder opleveren dan de marktwaarde bedraagt. We noemen die lagere waarde de beleidswaarde. Bij de berekening van de beleidswaarde heeft Maasvallei de huuropbrengsten aangepast aan het eigen streefhuurbeleid. De doelgroep bestaat immers uit mensen die niet zelf een woning op de woningmarkt kunnen kopen of huren. Daarnaast is het uitgangspunt van Maasvallei om de woningen door te exploiteren.

De volkshuisvestelijke bestemming
De volkshuisvestelijke bestemming is het verschil tussen de marktwaarde van € 421,3 miljoen en de beleidswaarde van € 259,6 miljoen en bedraagt dus € 161,7 miljoen.

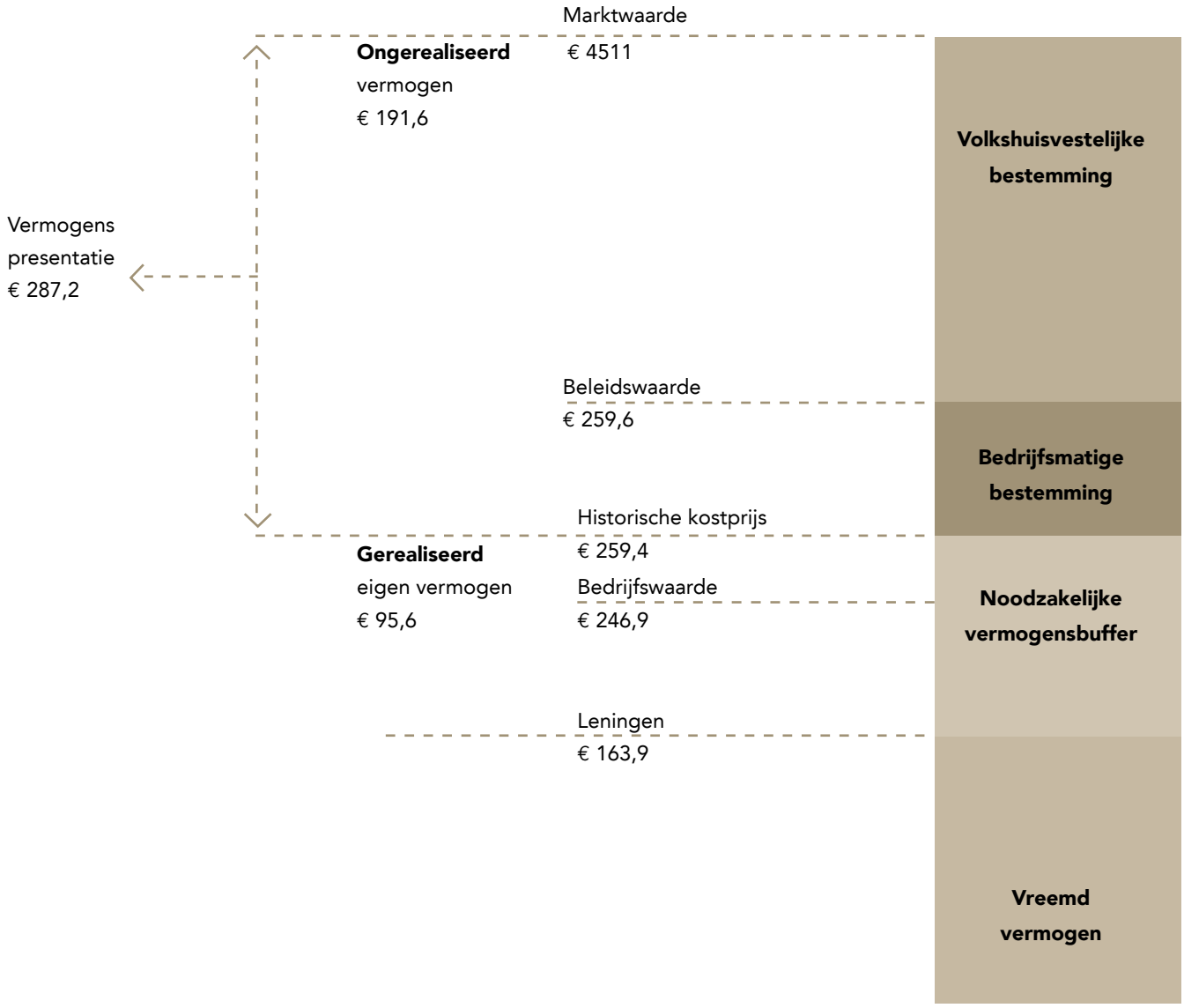
De bedrijfsmatige bestemming
Deze vermogensafslag heeft betrekking op het verschil tussen de beleidswaarde € 259,6 miljoen en de bedrijfswaarde € 218,9 miljoen. Dit verschil ontstaat enerzijds doordat corporaties te maken hebben met extra administratieve lasten als gevolg van de bijzondere eisen die aan corporaties worden gesteld op het terrein van verslaggeving en verantwoording (compliance). Anderzijds ziet Maasvallei het als haar maatschappelijke opgave om te investeren in veilige, schone en leefbare wijken. Daarnaast maakt Maasvallei extra kosten die verband houden met de woonruimteverdeling.

Noodzakelijke vermogensbuffer
De noodzakelijke vermogensbuffer is het verschil tussen de historische kostprijs van € 230,1 miljoen en de hoogte van de leningen € 163,9 miljoen. Dit verschil is het gerealiseerde vermogen van Maasvallei. Dit bedrag houden wij minimaal aan om risico's die verband houden met de activiteiten van Maasvallei, te kunnen opvangen.

Investeringscapaciteit
De investeringscapaciteit bestaat uit het verschil tussen de bedrijfswaarde € 259,6 miljoen en de historische kostprijs € 230,1 miljoen en geeft aan in hoeverre uit de exploitatie van het huidige woningbezit investeringen kunnen plaatsvinden. Deze waarde is bij Maasvallei negatief, waardoor er vanuit de reguliere exploitatie (kasstromen) geen extra investeringsruimte is.

Schematische vermogensspecificatie (in miljoenen)

	Leningen	Historische kostprijs	Bedrijfswaarde	Beleidswaarde	Marktwaarde
	163.859.089	259.437.190	246.864.555	259.631.544	451.072.898
bedragen x 1 miljoen	163,9	259,4	246,9	259,6	451,1
aandeel	163,9	96	-13	13	191
Ongerealiseerd deel					191,6
Volkshuisvestelijke bestemming					191,4
					287.213.809
					287



Woningstichting Maasvallei Maastricht

Financieel verslag 2017

Samengevatte jaarrekening 2017

Criteria voor het samenvatten van de statutaire jaarrekening

De in dit hoofdstuk opgenomen samengevatte jaarrekening 2017 is een samenvatting van de statutaire jaarrekening over 2017. Er zijn geen voorgeschreven criteria voor het opstellen van een samengevatte jaarrekening. Het doel van deze samenvatting is om op een compacte en overzichtelijke wijze een beeld te geven van de jaarcijfers. De gehanteerde criteria en het aggregatieniveau van deze samenvatting zijn hierop toegespitst. De in de samengevatte jaarrekening 2017 opgenomen balans per 31 december 2017, de winst- en verliesrekening over 2017, het kasstroomoverzicht 2017 en de toelichting op de samengevatte jaarrekening 2017 zijn overgenomen uit de statutaire jaarrekening over 2017. De statutaire jaarrekening over 2017 is opgesteld in overeenstemming met de BTIV, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. In de samengevatte jaarrekening 2017 zijn de grondslagen voor de balanswaardering van de jaarrekening, de grondslagen voor de resultaatbepaling in de jaarrekening en de grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht integraal herhaald. De toelichting op de balans, de toelichting op de winst- en verliesrekening en de toelichting op het kasstroomoverzicht zijn in de samengevatte jaarrekening 2017 niet opgenomen. In de samengevatte jaarrekening 2017 zijn ook vergelijkende cijfers opgenomen. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening 2017 kan niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Woningstichting Maasvallei Maastricht, aangezien diverse toelichtingen ontbreken. Om gebruikers in staat te stellen om meer (achtergrond)- informatie te raadplegen is de statutaire jaarrekening over 2017 beschikbaar en op te vragen bij Woningstichting Maasvallei Maastricht.

Balans per 31 december 2017

(na resultaatbestemming)

Activa		2017	2016
Bedragen x € 1.000			
VASTE ACTIVA	Toelichting		
Vastgoedbeleggingen	**1**		
DAEB-vastgoed in exploitatie	1.1	398.084	364.852
Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	1.2	52.989	44.209
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.3	8.058	7.192
		459.131	416.253
Materiële vaste activa	**2**		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	2.1	4.500	4.891
Financiële vaste activa	**3**		
Deelneming in groepsmaatschappijen	3.1	-	-
Latente belastingvordering(en)	3.2	16	7.042
Leningen u/g	3.3	3	3
		19	7.045
Totaal vaste activa		463.650	428.189
VLOTTENDE ACTIVA			
Voorraden	**4**	**-**	**-**
Overige voorraden	**4.1**	**25**	**40**
		25	**40**
Vorderingen	**5**		
Huurdebiteuren	5.1	445	753
Overheid	5.2	27	23
Vorderingen op groepsmaatschappijen	5.3	149	114
Overige vorderingen	5.4	446	251
Overlopende activa	5.5	190	88
		1.257	1.229
Liquide middelen	**6**	**4.265**	**1.564**
Totaal vlottende activa		5.547	2.833
TOTAAL ACTIVA		**469.197**	**431.022**

Passiva

Bedragen x € 1.000	Toelichting	2017	2016
EIGEN VERMOGEN	**7**		
Overige reserves	7.1	79.662	66.547
Herwaarderingsreserve	7.2	213.206	184.181
Totaal eigen vermogen		292.868	250.728
VOORZIENINGEN	**8**		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering	8.1	-	-
Overige voorzieningen	8.2	368	367
Totaal voorzieningen		368	367
LANGLOPENDE SCHULDEN	**9**		
Schulden/Leningen overheid	9.1	4.898	5.528
Schulden/Leningen kredietinstellingen	9.2	157.941	158.331
Verplichtingen u.h.v. extendible leningen	9.3	6.246	8.195
Totaal langlopende schulden		169.085	172.054
KORTLOPENDE SCHULDEN	**10**		
Schulden aan kredietinstellingen	10.1	1.021	2.622
Schulden aan leveranciers	10.2	883	943
Belastingen en premies sociale voorzieningen	10.3	1.194	531
Schulden ter zake van pensioenen	10.4	37	20
Overige schulden	10.5	24	25
Overlopende passiva	10.6	3.717	3.732
Totaal kortlopende schulden		6.876	7.873
TOTAAL PASSIVA		**469.197**	**431.022**

Winst- en verliesrekening over 2017

Functioneel model

Bedragen x € 1.000	Toelichting	2017	2016
Huuropbrengsten	11	23.325	23.153
Opbrengsten servicecontracten	12.1	1.469	1.567
Lasten servicecontracten	12.2	-1.440	-1.540
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	13	-3.259	-3.093
Lasten onderhoudsactiviteiten	14	-3.342	-3.447
Overige directe operationele lasten exploitatiebezit	15	-3.802	-3.227
Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille		**12.951**	**13.413**
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling		-	1.345
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling		-	-716
Toegerekende organisatiekosten		-	-68
Nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	**16**	**-**	**561**
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille		3.734	5.165
Toegerekende organisatiekosten		-264	-296
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille		-2.976	-3.691
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	**17**	**494**	**1.178**
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	18.1	8.066	4.770
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	18.2	32.666	9.543
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		**40.732**	**14.313**
Opbrengsten overige activiteiten		295	305
Kosten overige activiteiten		-536	-522
Nettoresultaat overige activiteiten	**19**	**-241**	**-217**
Leefbaarheid	**22**	**-396**	**-389**
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten		1.948	-2.256
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		67	94
Rentelasten en soortgelijke kosten		-5.966	-5.974
Saldo financiële baten en lasten	**23**	**-3.951**	**-8.136**
RESULTAAT VOOR BELASTINGEN		**49.589**	**20.723**
Belastingen	24	-7.542	2.243
Resultaat deelnemingen	25	93	58
RESULTAAT NA BELASTINGEN		**42.140**	**23.024**

Kasstroomoverzicht

directe methode

Bedragen x € 1.000	2017	2016
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Ontvangsten		
Huren:	23.369	22.935
Zelfstandige huurwoningen DAEB	18.337	17.865
Zelfstandige huurwoningen niet-DAEB	2.444	2.499
Onzelfstandig wooneenheden DAEB	1.879	1.792
Intramuraal DAEB	292	279
Maatschappelijk onroerend goed	125	120
Bedrijfsmatig onroerend goed	46	92
Parkeervoorzieningen niet-DAEB	246	288
Vergoedingen	1.800	1.765
Overige Bedrijfsontvangsten	449	348
Renteontvangsten	2	95
Saldo ingaande kasstromen	**25.620**	**25.143**
Uitgaven		
Personeelsuitgaven	-2.831	-2.753
Onderhoudsuitgaven	-3.040	-2.953
Overige Bedrijfsuitgaven	-4.913	-4.933
Rente-uitgaven	-5.883	-6.100
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	-51	-51
Verhuurdersheffing	-2.080	-1.155
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	-56	-101
Saldo uitgaande kasstromen	**-18.854**	**-18.046**
Kasstroom uit operationele activiteiten	**6.766**	**7.097**
(Des)investeringsactiviteiten		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaand bezit DAEB	1.488	2.661
Verkoopontvangsten bestaand bezit niet-DAEB	1.981	2.504
Verkoopontvangsten nieuwbouw	-	1.349
Tussentelling ingaande kasstroom MVA	**3.469**	**6.514**
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw DAEB	-3.932	-5.516
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-829	-984
Investeringen overig	-25	-232
Externe kosten bij verkoop	-127	-111
Tussentelling MVA uitgaande kasstroom	**-4.913**	**-6.843**
Kasstroom uit (des)investeringen	**-1.444**	**-329**
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuwe te borgen leningen	-	3.000
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	-2.518	-8.780
Aflossing ongeborgde leningen DAEB-investeringen	-103	-100
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	**-2.621**	**-5.880**
Mutatie liquide middelen	**2.701**	**888**
Liquide middelen per 1 januari	1.564	676
Mutatie liquide middelen	2.701	888
Liquide middelen per 31 december	4.265	1.564

Toelichting op de samengevatte jaarrekening

Algemeen

Deze jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017. Alle bedragen luiden in euro's, tenzij anders vermeld.

Activiteiten

Woningstichting Maasvallei Maastricht is een stichting met de status van 'toegelaten instelling volkshuisvesting'. Zij heeft specifieke toelating in de regio Limburg en is werkzaam binnen de juridische wetgeving van uit de Woningwet en het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting. De activiteiten van Woningstichting Maasvallei Maastricht, statutair gevestigd en kantoor houdende in Severenstraat 200, Maastricht, zijn erop gericht mensen te huisvesten in vitale wijken.

Groepsverhoudingen

Woningstichting Maasvallei te Maastricht staat aan het hoofd van een groep rechtspersonen. Een overzicht van de gegevens vereist op grond van de artikelen 2:379 en 2:414 BW is hierna opgenomen:

Niet-geconsolideerde maatschappijen:

Naam	BV Holding WS Maasvallei Maastricht
Statutaire zetel	Maastricht
Deelnemingspercentage	100%
Hoofdactiviteit	Tussenholding

Naam	Partners in Maatwerk-Zuid BV
Statutaire zetel	Maastricht
Deelnemingspercentage	33,3% (via Holding)
Hoofdactiviteit	Dienstverlening

Consolidatievrijstelling

Woningstichting Maasvallei Maastricht staat aan het hoofd van de groep welke bestaat uit: Holding Woningstichting Maasvallei Maastricht B.V.

Op grond van art. 2:406, lid 1 BW rust op het groepshoofd, Woningstichting Maasvallei Maastricht een consolidatieplicht. Aangezien de gezamenlijke betekenis van de dochtermaatschappij in financiële zin ultimo 2016 slechts zeer beperkt van invloed is op het inzicht dat de jaarrekening dient te geven in het vermogen en resultaat maakt Woningstichting Maasvallei Maastricht gebruik van de consolidatievrijstelling op grond van art. 2:407 lid 1 sub a BW.

Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening van Woningstichting Maasvallei is opgesteld volgens de bepalingen van de Woningwet, het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) en de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting. In dit besluit wordt voorgeschreven Titel 9 Boek 2 BW toe te passen, behoudens enkele uitzonderingen van specifieke aard. Tevens is deze jaarrekening opgesteld volgens de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven Richtlijn 645 Toegelaten instellingen volkshuisvesting.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten, tenzij anders vermeld.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar, met uitzondering van de toegepaste stelselwijzigingen zoals opgenomen in de navolgende paragraaf.

Stelselwijziging

Presentatiewijziging vastgoed in exploitatie

Het vastgoed in exploitatie diende overeenkomstig de RTIV 2015 (van toepassing op het boekjaar 2016) te worden gepresenteerd onder de post 'materiele vaste activa'. In de geactualiseerde RTIV 2015 (van toepassing op het boekjaar 2017) dient het vastgoed in exploitatie te worden gepresenteerd onder de post 'vastgoedbeleggingen'. De presentatie van de vergelijkende cijfers in de balans is aangepast. Deze presenta-

tiewijziging heeft geen invloed op het resultaat en het eigen vermogen.

Presentatiewijziging verhuurderheffing

De verhuurderhefing diende in 2016 overeenkomstig de Handleiding voor het toepassen van de functionele indeling van de winst- en verliesrekening bij corporaties (verslagjaar 2016) te worden gepresenteerd onder de categorie 'Lasten verhuur- en beheeractiviteiten'. In 2017 dient de verhuurderheffing overeenkomstig de Handleiding toepassen functionele indeling winst- en verliesrekening bij corporaties (verslagjaar 2017) te worden gepresenteerd onder de categorie 'Overige directe operationele lasten exploitatie bezit'. De presentatie van de vergelijkende cijfers over 2016 in de winst- en verliesrekening is dientengevolge aangepast. Deze presentatiewijziging heeft geen invloed op hetresultaat en het eigen vermogen.

Financiële instrumenten

Onder financiële instrumenten worden zowel primaire financiële instrumenten (zoals vorderingen en schulden), als afgeleide financiële instrumenten (derivaten) verstaan. In de toelichting op de onderscheiden posten van de balans wordt de reële waarde van het desbetreffende instrument toegelicht als die afwijkt van de boekwaarde. Indien het financiële instrument niet in de balans is opgenomen wordt de informatie over de reële waarde gegeven in de toelichting op de 'Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen'.

Primaire financiële instrumenten

Voor de grondslagen van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de behandeling per balanspost van de 'Grondslagen voor de waardering van activa en passiva'.

Afgeleide financiële instrumenten

Financiële derivaten worden bij eerste verwerking tegen reële waarde opgenomen en vervolgens per balansdatum tegen de reële waarde geherwaardeerd. De winst of het verlies uit de herwaardering naar reële waarde per balansdatum wordt onmiddellijk in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Afscheiden embedded derivaten

Embedded derivaten worden afgescheiden van het basiscontract en afzonderlijk in de jaarrekening verwerkt conform de hiervoor beschreven grondslagen voor derivaten, indien wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- er bestaat geen nauw verband tussen de economische kenmerken en risico's van het in het contract besloten derivaat en de economische kenmerken en risico's van het basiscontract;
- een afzonderlijk instrument met dezelfde voorwaarden als het in het contract besloten derivaat zou voldoen aan de definitie van een derivaat;
- en het samengestelde instrument wordt niet tegen reële waarde gewaardeerd met verwerking van waardeveranderingen in het resultaat.

Schattingen

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening van Woningstichting Maasvallei Maastricht.

De marktwaarde is als volgt te definiëren:

Marktwaarde is het geschatte bedrag waartegen vastgoed tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper na behoorlijke marketing in een zakelijke transactie zou worden overgedragen op de peildatum, waarbij partijen met kennis van zaken, prudent en zonder dwang zouden hebben gehandeld. Voor de waardering in de jaarrekening wordt de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerd. Om een inschatting van de marktwaarde te maken wordt gebruikt gemaakt van taxaties. De vraag is wat de nauwkeurigheid van deze taxaties is of binnen welke bandbreedte de opdrachtgever het waardeoordeel mag verwachten. Uitgaande van de gegeven definitie van de marktwaarde en de aan de taxateur opgelegde norm op het gebied van kennis en uitvoering wordt in de markt de nauwkeurigheid van de waardering geacht te liggen binnen een bandbreedte van 10 procent plus en min de waarde. Uit marktonderzoek waarbij de verkoopprijs van verkochte objecten wordt vergeleken met de meest recente taxatie (onderzoek IPD en RICS) blijkt een gemiddeld verschil van 9 procent tussen de getaxeerde waarde en de opbrengstwaarde.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

1. Vastgoedbeleggingen

1.1/1.2 DAEB- en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie

DAEB-vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau dat jaarlijks per 1 juli door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt vastgesteld. Ultimo 2017 bedraagt deze grens € 710,68 (2016: € 710,68). Het niet-DAEB-vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens en commercieel vastgoed.

Overgeheveld bezit in een door de Autoriteit Woningcorporaties goedgekeurd definitief scheidingsvoorstel is onder de post Niet-DAEB-vastgoed gepresenteerd. De overheveling van DAEB-vastgoed in exploitatie naar het niet-DAEB vastgoed in exploitatie in 2017 is aangemerkt als een wijziging van de aard van het vastgoed en verwerkt als mutatie in het boekjaar.

Binnen de onroerende zaken in exploitatie worden de volgende typen vastgoed onderscheiden:

- Woongelegenheden (eengezinswoningen, meergezinswoningen, studenteneenheden en extramurale zorgeenheden).
- Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed.
- Parkeergelegenheden (parkeerplaatsen en garages).
- Intramuraal zorgvastgoed.

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat wordt verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs- en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld op de bijlage zoals deze is opgenomen in de EC-beschikking d.d. 15 december 2009, aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen.

Het DAEB- en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie wordt bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten.

Onroerende zaken in exploitatie worden op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet na de eerste verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaarde, die overeenkomstig artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 plaatsvindt conform de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ('Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'). Bij het toepassen van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' wordt de full-versie gehanteerd. Voor een verdere toelichting op de toepassing van het waarderingshandboek wordt verwezen naar de toelichting op de balans.

Winsten of verliezen, ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie, worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening over de periode waarin de wijziging zich voordoet.

Daarnaast wordt ten laste van de resultaatbestemming, hetzij ten laste van de overige reserves, een herwaarderingsreserve gevormd. De herwaarderingsreserve wordt gevormd voor het verschil tussen de boekwaarde op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs en de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie waar de reserve betrekking op heeft. De boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs betreft de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs, derhalve niet verminderd met cumulatieve afschrijvingen en/of waardeverminderingen.

Marktwaarde

Zowel het DAEB- als het niet-DAEB-vastgoed in exploitatie is gewaardeerd tegen de marktwaarde in verhuurde staat die is bepaald op basis van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' die als bijlage is opgenomen bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting (RTIV). Hierbij wordt op basis van de toekomstige kasstromen de marktwaarde middels de Discounted Cash Flow (DCF) Methode bepaald.

Bij het bepalen van de marktwaarde is de full-versie van het waarderingshandboek gehanteerd. De variabelen in de berekening zijn conform het waarderingshandboek gehanteerd met uitzondering van de volgende vrijheidsgraden:

WONEN EN PARKEREN	
Onderdeel	**Toelichting**
Schematische vrijheid	Niet afgeweken van de basis versie.
Markthuur	De markthuur is ingeschat door taxateur op basis van referentietransacties (market evidence), aangezien dit een betere weergave geeft van en beter aansluit bij de werkelijke situatie als een modelmatig bepaalde markthuur.
Markthuurstijging	Markthuurstijging conform de basisversie.
Exit yield	Niet afgeweken van de basis versie voor de wooneenheden en het parkeren.
Leegwaarde	De leegwaarde is ingeschat door taxateur op basis van referentietransacties (market evidence), aangezien dit een betere weergave geeft van en beter aansluit bij de werkelijke situatie als een modelmatig bepaalde leegwaarde.
Leegwaardestijging	De leegwaardestijging is ingeschat door taxateur. De door taxateur ingeschatte ontwikkeling geeft een betere weergave voor de regio en/of plaats dan de modelmatig bepaalde leegwaarde-ontwikkeling.
Disconteringsvoet	De disconteringsvoet is ingeschat door taxateur op basis van referenties (market evidence), aangezien dit een betere weergave geeft van de werkelijke situatie geeft als de modelmatig bepaalde disconteringsvoet.
Onderhoud	Ten aanzien van de onderhoudlasten is aansluiting gezocht bij de basisversie van het handboek met uitzondering van sdenteneenheden, waarbij de onderhoudsksten verlaagd zijn om te komen tot een realstische kostprijs/onderhoudsprijs per unit.
Technische splitsingskosten	Niet afgeweken van de basis versie.
Mutatie- en verkoopkans	De mutatiegraad is vastgesteld op basis van het 5-jarig gemiddelde, tenzij dit door Woningstichting Maasvallei Maastricht c.q. taxateur niet reëel wordt geacht (o.a. in geval van recent opgeleverde nieuwbouw). De verkoopmutatiegraad is door taxateur voor de 15-jarige DCF-periode ingeschat op 100% van de mutatiegraad bij doorexploiteren omdat dit een beter beeld geeft dat de afroming in de basis versie. Bij niet-aangebroken complexen is de opslag van 2% in het eerste jaar conform de basis versie.
Bijzondere uitgangspunten	Niet van toepassing.
Erfpacht	Er is geen sprake van erfpacht voor zover bekend bij taxateurs.
Exploitatiescenario	Niet van toepassing.

BOG/MOG/INTRAMURALE ZORG	
Onderdeel	**Toelichting**
Schematische vrijheid	Niet afgeweken van de basis versie.
Markthuur	De markthuur is bepaald aan de hand van referentietransacties (market evidence), aangezien dit een betere weergave geeft van en beter aansluit bij de werkelijke situatie dan een modelmatig bepaalde markthuur.
Markthuurstijging	Markthuurstijging conform de basisversie.

BOG/MOG/INTRAMURALE ZORG (vervolg)	
Onderdeel	**Toelichting**
Exit yield	Voor commercieel onroerend goed is de exit yield naar inzicht van de taxateur aangepast op basis van de referentietransacties, aangezien dit een betere weergave geeft van de marktwaarde zoals door taxateurs benaderd is.
Leegwaarde(stijging)	Niet van toepassing.
Disconteringsvoet	De disconteringsvoet is ingeschat door taxateur op basis van market evidence, aangezien dit een betere weergave geeft van de werkelijke situatie geeft als de modelmatig bepaalde disconteringsvoet.
Mutatie- en verkoopkans	Niet van toepassing.
Erfpacht	Er is geen sprake van erfpacht voor zover bekend bij taxateurs.
Onderhoud	Ten aanzien van het onderhoudlasten is niet afgeweken van de basisversie.
Bijzondere uitgangspunten	Niet van toepassing.

Complexindeling

Om de marktwaardewaardering van het vastgoed in exploitatie te bepalen, zijn alle verhuureenheden opgedeeld in waarderingscomplexen. Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden voor wat betreft type vastgoed, bouwperiode en locatie, en dat als één geheel in verhuurde staat aan een derde partij kan worden verkocht. Alle verhuureenheden maken deel uit van een waarderingscomplex of zijn een afzonderlijk waarderingscomplex.

Macro economische parameters

Om de te verwachten kasstromen in de DCF-berekening te bepalen, wordt gebruik gemaakt van de macro-economische parameters:

Parameters woongelegenheden	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021 e.v.**
Prijsinflatie	1,30%	1,30%	1,50%	1,70%	2,00%
Loonstijging	1,60%	2,20%	2,20%	2,20%	2,50%
Bouwkostenstijging	1,60%	2,20%	2,20%	2,20%	2,50%
Leegwaardestijging	4,80%	3,40%	2,00%	2,00%	2,00%

Instandhoudingsonderhoud per VHE (in €):	
EGW	777 - 947
MGW	783 - 953
Studenteneenheid:	
Zelfstandig	516 - 686
Onzelfstandig	426 - 596
Zorgeenheid (extr.muraal)	752 - 922
Mutatieonderhoud per VHE (in €):	
EGW	836
MGW	628
Studenteneenheid	188
Zorgeenheid (extr.muraal)	628

Parameters woongelegenheden (vervolg)					
Achterstallig onderhoud per VHE (in €):					
EGW	0				
MGW	0				
Studenteneenheid	0				
Zorgeenheid (extr.muraal)	0				
Beheerskosten per VHE (in €):					
EGW	427				
MGW	420				
Studenteneenheid	395				
Zorgeenheid (extr.muraal)	387				
Gemeentelijke OZB (gemeentelijke tarieven 2017 uitgedrukt in een percentage van de WOZ-waarde met waardepeildatum 01-01-2016)					
Beek	0,1506%				
Gulpen-Wittem	0,1700%				
Eijsden-Margraten	0,1537%				
Maastricht	0,1333%				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ (exclusief gemeentelijke OZB)	0,13%				
Verhuurderheffing, als percentage van de WOZ*		0,591%	0,591%	0,592%	0,592%
Huurstijging boven prijsinflatie					
– zelfstandige eenheden		1,00%	0,80%	0,60%	0,30%
– onzelfstandige eenheden		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Huurderving, als percentage van de huursom		1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
Mutatieleegstand – gereguleerde woningen	0 maanden				
Mutatieleegstand – geliberaliseerde woningen	3 maanden				
Juridische splitsingskosten	€ 508,- per te splitsen eenheid				
Technische splitsingskosten	0				
Verkoopkosten	1,6% van de leegwaarde				
Overdrachtskosten	3% van de berekende waarde				

** 2022: 0,593%; 2023 e.v. 0,567%*

Parameters Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	2017	2018	2019	2020	2021 e.v.
Instandhoudingsonderhoud	€ 5,10 per m² BVO				
Mutatieonderhoud:	€ 10,20 per m² BVO				
Marketing	14 % van de marktjaarhuur				
Beheerskosten (% van de markthuur):					
BOG	3,00%				
MOG	2,00%				
Gemeentelijke OZB (gemeentelijke tarieven 2017 uitgedrukt in een percentage van de WOZ-waarde met waardepeildatum 01-01-2016) Maastricht	0,2670%				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ (exclusief gemeentelijke OZB).	0,13%				

De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 7% van de berekende waarde van een verhuureenheid.

Parameters Parkeergelegenheden	2017	2018	2019	2020	2021 e.v.
Instandhoudingsonderhoud (in €):					
Parkeerplaats	47,00				
Garagebox	157,00				
Beheerskosten (in €):					
Parkeerplaats	25,50				
Garagebox	36,00				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ (exclusief gemeentelijke OZB die is gebaseerd op de gemeentelijke tarieven 2017, uitgedrukt in een percentage van de WOZ waarde met waardepeildatum 1 januari 2016)	0,25%				
Juridische slpitsingskosten	€ 508,- per te splitsen eenheid				
Technische splitsingskosten	0				
Verkoopkosten per eenheid	€ 508,-				
Overdrachtskosten	7% van de berekende waarde				

Parameters Intramuraal zorgvastgoed	2017	2018	2019	2020	2021 e.v.
Instandhoudingsonderhoud (in €):	€ 8,15 per m² BVO				
Mutatieonderhoud (in €):	€ 10,20 per m² BVO				
Marketing	14% van de marktjaarhuur				
Beheerskosten	2,5% van de markthuur				
Belastingen, verzekeringen, uitgedrukt in een percentage van de WOZ waarde met waardepeildatum 1 januari 2016)	0,37%				

De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 7% van de berekende waarde van een verhuureenheid. Jaarlijks wordt 1/3 deel van het vatgoed in exploitatie getaxeerd door een onafhankelijke en ter zake deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT – www.nrvt.nl). Dit betekent dat elk derde deel van het vastgoed in exploitatie minimaal eens per drie jaar opnieuw wordt getaxeerd. Het 1/3 deel is zo samengesteld dat dit een representatief deel van het totale bezit is. In het jaar dat niet getaxeerd wordt, wordt een aannemelijkheidsverklaring verstrekt door de taxateur. Het taxatierapport en het taxatiedossier waarin de waardering en de daarbij gehanteerde aanpassingen ten opzichte van de basisvariant zijn onderbouwd en vastgelegd zijn in het bezit van Woningstichting Maasvallei Maastricht en op aanvraag beschikbaar voor de Autoriteit woningcorporaties.

1.3 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie betreft complexen in aanbouw ten behoeve van toekomstige verhuurexploitatie. De complexen in aanbouw worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel de lagere marktwaarde.

Voorts wordt rente tijdens de bouw toegerekend vanaf het moment dat daadwerkelijk met ontwikkeling is gestart. De geactiveerde rente wordt berekend tegen de gemiddelde rentevoet over het totale vreemde vermogen. Voor onroerende zaken waarvoor specifieke financiering is aangetrokken wordt de rente van deze specifieke financiering gehanteerd.

2. Materiële vaste activa

Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie-
De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd op basis van de verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

3. Financiële activa

3.1 Deelnemingen in groepsmaatschappijen

Deelnemingen in groepsmaatschappijen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op de nettovermogenswaarde, doch niet lager dan nihil. Deze nettovermogenswaarde wordt berekend op basis van de grondslagen van Woningstichting Maasvallei Maastricht.

Deelnemingen met een negatieve nettovermogenswaarde worden op nihil gewaardeerd. Wanneer de vennootschap geheel of ten dele instaat voor schulden van de desbetreffende deelneming, respectievelijk de feitelijke verplichting heeft de deelneming (voor haar aandeel) tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt een voorziening gevormd. Bij het bepalen van de omvang van deze voorziening wordt rekening gehouden met reeds op vorderingen op de deelneming in mindering gebrachte voorzieningen voor oninbaarheid.

3.2 Latente belastingvordering(en)

Een latente belastingvordering of -verplichting wordt gevormd voor tijdelijke verschillen tussen de waardering van activa en passiva volgens jaarrekeninggrondslagen en fiscale grondslagen. Verder wordt een latente belastingvordering opgenomen voor verrekenbare tijdelijke waarderingsverschillen en voor beschikbare voorwaartse verliescompensatie voor zover het waarschijnlijk is dat er in de toekomst fiscale winst beschikbaar zal zijn voor verrekening. Bij de inschatting van verrekenbare fiscale winsten wordt geen rekening gehouden met toekomstige (beleids)beslissingen van de corporatie.

De berekening van de latente belastingvorderingen en –verplichtingen geschiedt tegen de op het einde van het boekjaar geldende belastingtarieven dan wel tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover reeds bij wet vastgelegd.

Deze latente belastingvorderingen zijn gewaardeerd tegen contante waarde waarbij discontering plaatsvindt tegen de nettorente. De latente belastingvorderingen hebben overwegend een langlopend karakter. De nettorente bestaat uit de voor Woningstichting Maasvallei Maastricht geldende rente voor langlopende leningen (5,00%), onder aftrek van belasting op basis van het effectieve belastingtarief (25,0%), resulterend in een disconteringsvoet van 3,75%. De latente belastingvordering heeft betrekking op tijdelijke verschillen tussen de waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering van de leningportefeuille en op de aanwezige (fiscaal) compensabele verliezen.

Latente belastingvorderingen zijn opgenomen onder de financiële vaste activa indien de verwachte looptijd langer is dan een jaar. Het bedrag dat vermoedelijk binnen één jaar verrekenbaar zal zijn is in de toelichting vermeld.

De latente belastingverplichtingen zijn opgenomen onder de voorzieningen, waarbij zoveel mogelijk is aangegeven in welke mate de verplichtingen als langlopend zijn te beschouwen.

Ultimo 2017 zijn er geen verhuureenheden bestemd voor sloop en herontwikkeling.

"Vastgoed bestemd voor doorexploitatie:
Het beleid van Woningstichting Maasvallei Maastricht is erop gericht om in continuïteit woningen aan de doelgroep aan te bieden. Aan het einde van de exploitatieduur van een onroerende zaak zal over het algemeen sloop en vervangende nieuwbouw van de verhuurobjecten plaatsvinden. Fiscaal gezien is er geen sprake van een wijziging van de (gemeentelijke) bestemming van de grond van bouw naar openbaar groen en vindt er derhalve geen fiscale afwikkeling plaats, aangezien de gehele geactiveerde waarde 'doorschuift' naar de volgende exploitatie. Woningstichting Maasvallei Maastricht is voornemens om aan het einde van de exploitatieduur de woningen te slopen om voorts nieuwbouw te plegen. De fiscale boekwaarde op dat moment zal worden ingebracht als onderdeel van de vervaardigingsprijs van het nieuw te ontwikkelen vastgoed. Hierdoor wordt de boekwaarde niet ten laste van het fiscale resultaat afgewaardeerd en vindt geen fiscale afwikkeling plaats. Deze cyclus doet zich in continuïteit voor, gebaseerd op het op balansdatum bestaande beleidsvoornemen van Woningstichting Maasvallei Maastricht, waardoor de situatie ontstaat dat het feitelijke afwikkelmoment (oneindig) ver in de toekomst ligt en daarom de latentie voor het vastgoed in exploitatie op contante waarde nihil bedraagt."

Ultimo 2016 bedraagt de fiscale boekwaarde € 401,2 miljoen, terwijl de marktwaarde € 409,1 miljoen bedraagt en derhalve hoger ligt. Er is sprake van een waarderingsverschil van € 7,9 miljoen, waardoor er bij waardering sprake zou zijn van een latente belastingverplichting van € 2,0 miljoen, zijnde 25,0% van het verschil tussen de fiscale boekwaarde en de marktwaarde ultimo 2016.

3.3 Leningen u/g

De verstrekte leningen (leningen u/g) worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, die gelijk is aan de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

4. Voorraden

4.1 Overige voorraden

De overige voorraden worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van de voorraden.

5. Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

6. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit kas en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder de kortlopende schulden.
De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde. Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, dan wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

8. Voorzieningen

8.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als 'intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd'.
Hiervan is sprake wanneer uitingen namens de woningcorporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van de woningcorporatie rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de verplichting heeft plaatsgevonden.

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen en herstructureringen worden als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het complex waartoe de investeringen gaan behoren. Indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het desbetreffende complex overtreffen, wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verwachte verliezen wordt in dit verband verstaan de netto contante waarde van alle investeringsuitgaven minus de aan deze investering toe te rekenen marktwaarde.

8.2 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen zijn gevormd jubileumuitkeringen aan personeel respectievelijk loopbaanontwikkeling.
De voorziening voor jubileumuitkeringen aan personeel is gevormd voor in de toekomst uit te betalen jubileumuitkeringen aan personeel op grond van CAO-bepalingen uitgaande van het personeelsbestand ultimo boekjaar. Bij de bepaling van de omvang van de voorziening is rekening gehouden met verwachte salarisstijgingen, een geschatte blijfkans en leeftijd. De voorziening is tegen de contante waarde opgenomen uitgaande van een disconteringsvoet van 4,0 %.

De voorziening voor loopbaanontwikkeling is gevormd ter dekking van toekomstige verplichtingen op het gebied van loopbaanontwikkeling, waarvoor medewerkers van de corporatie op grond van CAO-bepalingen budgetrechten hebben opgebouwd. Bij het bepalen van deze voorziening wordt uitgegaan van het personeelsbestand ultimo boekjaar. De waardering is tegen nominale waarde gezien het onzekere tijdstip van besteding van het budget.

9. Langlopende schulden

De langlopende leningen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

De aflossingsverplichting voor het komend jaar is opgenomen onder de kortlopende schulden.

10. Kortlopende schulden

De kortlopende schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde (indien deze lager is dan de verkrijgings-/vervaardigingsprijs) en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

11. Huuropbrengsten

Hier worden de huuropbrengsten opgenomen die uit de exploitatie van het vastgoed worden gegenereerd. Dit zijn zowel de huuropbrengsten uit de exploitatie van het DAEB-vastgoed als het niet-DAEB-vastgoed.
De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2017 bedroeg dit maximumpercentage 2,8% op woningniveau waarbij aangemerkt dat de totale huursomstijging maximaal 1,32% bedroeg.
De opbrengsten uit hoofde van huur worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van opeisbaarheid daar bij tussentijdse beëindiging van het huurcontract geen terugbetalingsverplichting geldt.

12. Opbrengsten en lasten servicecontracten

Opbrengsten servicecontracten betreffen overeengekomen bijdragen van huurders en worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van levering van de goederen en verlening van de diensten.

De bijdragen zijn voor de dekking van de te maken en gemaakte servicekosten. Verrekening op basis van daadwerkelijke bestedingen vindt jaarlijks plaats. Gemaakte servicekosten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten in het verslagjaar waarop de servicekosten betrekking hebben.

13. Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Hier worden de directe en indirecte kosten verantwoord die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten. Hierbij kan worden gedacht aan:

- Lonen en salarissen voor personeel dat primair bezig is met de exploitatie van het vastgoed.

De systematiek van toerekening is toegelicht onder '26. Toerekening baten en lasten'.

14. Lasten onderhoudsactiviteiten

Aan deze post worden de lasten toegerekend die betrekking hebben op de onderhoudslasten. Dit betreffen naast onderhoudslasten ook personeelslasten en overige bedrijfslasten. De systematiek van toerekening is toegelicht onder '26. Toerekening baten en lasten'.

Onder onderhoudslasten worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet in de balans opgenomen verplichtingen.

15. Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

Aan deze posten worden de directe lasten met betrekking tot de exploitatie van het bezit toegerekend die geen betrekking hebben op de verhuur en beheeractiviteiten of onderhoudsactiviteiten. Gedacht kan worden aan:

- Onroerendezaakbelasting.
- Verhuurdersheffing.
- Verzekeringskosten.

De systematiek van toerekening is toegelicht onder '26. Toerekening baten en lasten'.

16. Nettoresultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

De post netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de vervaardigingsprijs van projecten voor derden en de toegerekende organisatie- en financieringskosten. Opbrengsten worden verantwoord naar rato van de verrichte prestaties op balansdatum. Mogelijke verliezen op nieuwbouwkoopprojecten worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

17. Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

De post netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de boekwaarde van het bestaand bezit en de toegerekende organisatiekosten.
Opbrengsten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte).

18. Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille.

De overige waardeveranderingen worden gevormd door de waardevermindering die is ontstaan door gedurende het verslagjaar nieuw aangegane juridische en feitelijke verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw en herstructurering.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen winsten of mogelijke verliezen, die ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille in het verslagjaar.

19. Opbrengst en kosten overige activiteiten

Hieronder worden onder andere de opbrengsten van overige dienstverlening (VVE beheer / administratieve dienstverlening) en incidentele opbrengsten verantwoord.

20. Afschrijvingen (im)materiële vaste activa ten dienste van exploitatie

De afschrijvingen (im)materiële vaste activa ten dienste van exploitatie worden gebaseerd op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Afschrijving van het actief vindt plaats tot de restwaarde is bereikt.

De afschrijvingen worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in '26. Toerekening baten en lasten'.

21. Lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten

Lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover zij verschuldigd zijn aan werknemers. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden door de werknemers. De lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek toegelicht in '26. Toerekening baten en lasten'.

22. Leefbaarheid

Leefbaarheid omvat gemaakte kosten voor fysieke ingrepen die de leefbaarheid in buurten en wijken bevorderen. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden.

23. Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van die betreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen. Rentelasten worden geactiveerd voor kwalificerende activa gedurende de periode van vervaardiging van een actief, indien het een aanmerkelijke tijd vergt om het actief gebruiksklaar of verkoopklaar te maken. De te activeren rente wordt berekend op basis van de verschuldigde rente over specifiek voor de vervaardiging opgenomen leningen en van de gewogen rentevoet van leningen die niet specifiek aan de vervaardiging van het actief zijn toe te rekenen, in verhouding tot de uitgaven en periode van vervaardiging.

24. Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst-en-verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

Sinds 1 januari 2008 vallen de woningcorporaties integraal onder de vigerende belastingwetgeving. Eind 2008 is er overeenstemming bereikt tussen Aedes en de Belastingdienst betreffende de Vaststellingsovereenkomst 2 (VSO 2). De VSO 1 is

eenzijdig in 2008 door de Belastingdienst opgezegd. Woningstichting Maasvallei heeft de VSO 1 en VSO 2 getekend. Per 1 december 2016 loopt de tussen woningcorporaties en de Belastingdienst gesloten vaststellingsovereenkomst (VSO2) af. Met dien verstande dat de overeenkomst stilzwijgend met 1 jaar wordt verlengd, indien deze niet vóór 1 december is opgezegd.

Woningstichting Maasvallei Maastricht heeft op basis van de uitgangspunten van VSO 1 en VSO 2 de fiscale positie ultimo 2017 en het fiscale resultaat 2017 bepaald. Doordat jurisprudentie inzake de uitwerking van VSO 1 en VSO 2 voor woningcorporaties nog ontbreekt, kan de werkelijk te betalen of te verrekenen belasting afwijken van de in de jaarrekening opgenomen schatting.

25. Resultaat deelnemingen

Als resultaat van deelnemingen waarin invloed van betekenis wordt uitgeoefend op het zakelijke en financiële beleid, wordt opgenomen het aan de woningcorporatie toekomende aandeel in het resultaat van deze beleid, wordt opgenomen het aan de woningcorporatie toekomende aandeel in het resultaat van deze deelnemingen.
Dit resultaat wordt bepaald op basis van de bij Woningstichting Maasvallei Maastricht geldende grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.

Bij deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, wordt het dividend als resultaat aangemerkt. Verwerking hiervan vindt plaats onder de financiële baten en lasten.

26. Toerekening baten en lasten

Om tot de functionele indeling van de winst-en-verliesrekening te komen wordt gebruik gemaakt van een kostenverdeelstaat voor de niet direct toerekenbare opbrengsten en kosten. De direct toerekenbare opbrengsten en kosten zijn toegewezen aan de van toepassing zijnde categorieën binnen de functionele indeling.
Personele lasten zijn verdeeld op basis van tijdsbesteding. Hierbij is per fte, op basis van arbeidsovereenkomst in combinatie met functiebeschrijving, bepaald voor welke activiteit deze is ingezet.
Voor de overige niet direct toerekenbare opbrengsten en kosten is het aantal fte's als verdeelsleutel gehanteerd:

Totaal aantal medewerkers:	43	
Aantal medewerkers 'verkoop vastgoed portefeuille'	4	9%
Aantal medewerkers 'overige activiteiten'	3	7%
Overig	36	84%

Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de directe methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen.

Winstbelastingen, ontvangen interest en betaalde interest worden opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Er bestaan geen belangrijke beperkingen inzake de beschikbaarheid van geldmiddelen. Ze staan ter vrije beschikking van de woningcorporatie.

Transacties waarbij geen ruil van geldmiddelen plaatsvindt, worden niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

Afkortingenregister

AOW Algemene Ouderdomswet
AOWW Ambtelijk overleg wonen en wijken
Arbo Arbeidsomstandigheden
AVG Algemene verordening gegevensbescherming
Aw Autoriteit woningcorporaties
BO Bewonersoverleg op complexniveau
BOC Bewonersoverleg commissie
BOG Bedrijfs onroerend goed
BOW Bewonersoverleg op wijkniveau
BOWW Bestuurlijk overleg wonen en wijken
BSC Balanced score card
BTIV Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting
BV Besloten vennootschap
BVO Bruto vloeroppervlak
BW Burgerlijk wetbook
BZK Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CIZ Centrum Indicatiestelling Zorg
CV Centrale verwarming
CV Commanditaire vennootschap
DAEB Diensten van algemeen economisch belang
DB Dagelijks Bestuur
DCF Discount cash flow
DOC Directeuren overleg corporaties
dPi De prospectieve informatie
drs. doctorandus
DSCR Debt service coverage ratio
dVi De verantwoordingsinformatie
EGW Eengezins woning
Ei Energie-index
EMVI Economisch meest voordelige inschrijving
EPV Energieprestatie vergoeding
ERP Enterprise resource planning
FMP Financiële meerjaren prognose
Ft Fulltime
FTE Fulltime eenheid
GGD Gemeentelijke gezondheidsdienst
GGZ Geestelijke gezondheidszorg
HBO Hoger beroepsonderwijs
HBV Huurdersbelangenvereniging
HR Human resources
HRM Human resources management
HV Huurdersvereniging
I&A Informatisering & automatisering
ICR Interest coverage ratio
ICT Informatie en communicatie technologie
ing. ingenieur
ir. ingenieur
KCC Klant contact centrum
KPI Key performance indicator / Kritieke prestatie indicator
LTV Loan to value
LWV Limburgse werkgevers vereniging
MBO Middelbaar beroepsonderwijs
MDO Multi disciplinair overleg
MG Mededeling gemeente
MGW Meergezins woning
MMO Master of management and organisation
MOC Maasvallei ontwikkel cyclus
MOG Maatschappelijk onroerend goed
mr. meester in de rechten
MVA Materiele vaste activa
NRVT Nederlands register vastgoed taxateurs
OR Ondernemingsraad
P&O Personeel & organisatie
PDCA Plan Do Check Act
PE Permanente educatie
PGA Persoonsgerichte aanpak
PIM Partners in maatwerk
PLW Platform Limburgse woningbouwcorporaties
Pt Parttime
RC Register controller
RI&E Risico inventarisatie en evaluatie
RICS Royal Institution of Chartered Surveyors
RTIV Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting
RvC Raad van Commissarissen
SBB Samenwerkingsorganisatie beroepsonderwijs bedrijfsleven
SSHM Stichting studentenhuisvesting Maastricht
STEP Stimuleringsregeling Energieprestatie

TCO	Total cost of ownership
TiL	Thuis in Limburg
u / g	Uitgeleende gelden
VHE	Verhuurbare eenheid
VHO	Verhuurbaar object
VIS	Verantwoordelijkheid initiatief en samenwerken
VSO	Vaststellingsovereenkomst
VTWV	ereninging van toezichthouders in woningcorporaties
VvE	Vereniging van Eigenaars
Wbp	Wet berscherming persoonsgegevens
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering topinkomens
WOR	Wet op de ondernemingsraden
WOZ	Waardering onroerende zaken
WSW	Waarborgfonds sociale woningbouw
ZMP	Zeer moeilijk plaatsbaren

Deloitte Accountants B.V.
Amerikalaan 110
6199 AE Maastricht Airport
Postbus 1864
6201 BW Maastricht
Nederland

Tel: 088 288 2888
Fax: 088 288 9901
www.deloitte.nl

Verklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de raad van commissarissen van Woningstichting Maasvallei Maastricht

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2017 (hierna 'de samengevatte jaarrekening') van Woningstichting Maasvallei Maastricht te Maastricht is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2017 van Woningstichting Maasvallei Maastricht.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2017 van Woningstichting Maasvallei Maastricht op basis van de grondslagen zoals beschreven in het onderdeel 'Criteria voor het samenvatten van de statutaire jaarrekening' op pagina 71.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting, de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Woningstichting Maasvallei Maastricht en onze controleverklaring daarbij.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2017 Woningstichting Maasvallei Maastricht in onze controleverklaring van 28 juni 2018.

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de samengevatte jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de samengevatte jaarrekening op basis van de grondslagen zoals beschreven in het onderdeel 'Criteria voor het samenvatten van de statutaire jaarrekening' op pagina 71.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de entiteit.

2018.48495/MJ/1

Onze verantwoordelijkheden

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel of de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent is met de gecontroleerde jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810 'Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten'.

Maastricht Airport, 28 juni 2018

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: L.M.M.H. Banser RA RC EMFC

2018.48495/MJ/2

Colofon

Maasvallei

Severenstraat 200
6225 AH Maastricht
Postbus 5537
6202 XA Maastricht

Telefoon: 043 368 37 37
E-mail: info@maasvallei.nl
Internet: www.maasvallei.nl

Inschrijving Kamer van Koophandel Maastricht nr. 14614794.

Ontwerp, layout en realisatie
Strategyminds Maastricht

Het kan altijd beter. Daar zijn wij ons van bewust.
Valt u iets op bij het lezen van dit bestuursverslag/jaarverslag?
Laat ons weten wat u ervan vindt.

maasvallei

www.maasvallei.nl

maasvallei