Samen voor de klant

Jaarverslag 2019 | Woningstichting Maasvallei Maastricht

inhoudsopgave

2019 in het kort

KLANT

AANTAL WONINGEN IN BEZIT **3.739**

AANTAL OVERIGE O.A. GARAGES/ BEDRIJFSRUIMTES **681**

AANTAL VERHUURDE SOCIALE HUURWONINGEN IN 2019 **524**

PERCENTAGE HUURDERVING DOOR VERHUURLEEGSTAND **1,49%**

TOEWIJZINGEN BIJZONDERE DOELGROEPEN

- STUDENTEN 217
- MAATWERK 10
- URGENTIE 30
- STATUSHOUDERS 5
- WMO 2

PERCENTAGE GEMIDDELDE HUURSOM **2,38%**

AANTAL VERKOCHTE WONINGEN EN DE OPBRENGST IN EURO'S

1 DAEB WONING	0 NIET-DAEB WONING
€ 145.000	€ 0

ONDERHOUD EN VERBETERING

TOTALE INVESTERING IN GERENOVEERDE WONINGEN

€ 2.762.000

(PLANMATIG EN GROOT ONDERHOUD)

11 NIEUWE VERHUURWONINGEN GEBOUWD

€ 5.746.000

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

LEEFBAARHEID

TOTALE KOSTEN UITGEGEVEN AAN LEEFBAARHEID EN BEWONERSPARTICIPATIE

UITGESPLITST IN PROJECTEN/ONDERWERPEN

€ 84.048

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

ORGANISATIE

CIJFERWONING BETREKKEN **8,2**

CIJFER AFHANDELING REPARATIEVERZOEKEN **7,9**

CIJFER WONING VERLATEN **7,7**

MEDEWERKERS

LEEFTIJDOPBOUW			
20-35 JAAR	4	4	19%
35-50 JAAR	11	5	37%
50-66 JAAR	11	8	44%
TOTAAL	26	17	100%

49 NIEUWE ZIEKMELDINGEN IN 2019

1.073 ZIEKTEDAGEN IN 2019

5,68% IS HET GEMIDDELD ZIEKTEPERCENTAGE IN 2019

DUURZAAMHEID

73,2%

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

€ 300.000

IS GEÏNVESTEERD IN DUURZAAMHEID

FINANCIËN

WAT DOEN WE MET DE HUUROPBRENGSTEN?

17%	ONDERHOUDSKOSTEN
5%	BELASTING EN VERZEKERINGEN
17%	ORGANISATIEKOSTEN
1%	SOCIAAL BEHEER EN LEEFBAARHEID
24%	RENTELASTEN
18%	OVERHEIDSHEFFINGEN
18%	INVESTERINGEN

ORGANISATIEKOSTEN PER WONING PER JAAR **€ 1.050**

KLACHTENCOMMISSIE

AANTAL BINNENGEKOMEN KLACHTEN	8
AANTAL KLACHTEN TER ZITTING BEHANDELD	5
AANTAL KLACHTEN NIET TER ZITTING BEHANDELDT	3
NOG IN BEHANDELING	0

SAMENWERKEN

"Samen met onze partners meer bereiken"

"Samen met onze partners zoeken we steeds naar creatieve oplossingen om sociaal innoveren mogelijk te maken"

SAMENWERKINGSPARTNERS

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

Bestuursverslag

Jaarverslag 2019 | Woningstichting Maasvallei Maastricht

Kern 0

Samen voor de klant

In dit jaarverslag kijken we terug op het jaar 2019. Tijdens het samenstellen van dit verslag werden we geconfronteerd met de corona-crisis. Een ingrijpende periode met enorm veel impact op de maatschappij en op de mensen. Welke gevolgen dit zal hebben voor de toekomst weten we niet, maar dat de wereld er anders uit gaat zien is zeker. Dit jaarverslag is een terugblik, maar wel eentje vanuit een dimensie die we ons nog lang zullen heugen.

'Samen voor de klant' zo luidt de titel van het jaarverslag 2019. Uiteindelijk doen we wat we doen, voor onze klanten. Hun woongenot is wat telt. Klanttevredenheid is de belangrijkste graadmeter voor onze prestaties. Ultieme klanttevredenheid is ons doel. Onze klanten zijn het vertrekpunt van ons doen en laten en tegelijkertijd onze eindbestemming in het proces, onze stip aan de horizon. Dat kunnen we als Maasvallei niet alleen realiseren. Om zo goed mogelijk te scoren op klanttevredenheid moeten we samen werken; klanten, stakeholders, toeleveranciers, partners en medewerkers van Maasvallei. We doen het dus niet alleen voor onze klanten maar ook met de bewoners. Samenwerken is het credo en dat klinkt universeel maar het is wel een basale voorwaarde om vooruit te komen. Daar hebben wij in 2019 sterk op ingezet. Samenwerking in de prestatieafspraken (stakeholders), intern (efficiënte organisatie/medewerkers met lerend en zelforganiserend vermogen), klanten (bezoeken, complexschouw, etc). 'Samen' is het sleutelwoord in ons doel om de 'ultieme klanttevredenheid' te bereiken.

Visitatie

Een mooie opsteker is de visitatie. Met het visitatierapport hebben we 2019 op een mooie manier afgesloten. Vierjaarlijks wordt Woningstichting Maasvallei door een onafhankelijke commissie beoordeeld. Over de periode 2014-2018 is het oordeel over de geleverde maatschappelijke prestaties goed. De visitatiecommissie beoordeelt Maasvallei als daadkrachtig, financieel gezond en innovatief. Als directeur-bestuurder ben ik trots op deze prestatie. Onze medewerkers hebben hier keihard voor gewerkt in de afgelopen vier jaar en dat is een groot compliment waard. Als kleinste corporatie in de gemeente Maastricht, hebben we op hoog niveau gepresteerd. We scoren op bijna alle onderdelen een 7 of hoger. Onze directe belanghebbenden geven ons gemiddeld zelfs een 7,6. We scoren goed op klanttevredenheid, maar het kan beter en we willen het beter. Dat samenwerken meer is dan een papieren motto, blijkt ook uit het oordeel van de visitatiecommissie: 'Maasvallei slaagt erin om mensen en partijen te mobiliseren en vernieuwing te regisseren. Maasvallei vervult haar maatschappelijke rol goed, met veel inzet, enthousiasme en daadkracht'. De commissie noemt de platte organisatiestructuur van Maasvallei een sterk punt. De flexibiliteit en korte lijnen dragen bij aan de daadkracht en innovatie. Hierdoor is Maasvallei in staat de volkshuisvestelijke doelen te behalen met een hogere klanttevredenheid tegen lagere bedrijfslasten. We zijn op de goede weg. Maar ons enthousiasme is ook onze valkuil. In de concrete vertaling van strategie naar operatie moeten we stappen zetten, niet blijven hangen in een theoretische exercitie, maar ideeën en concepten vertalen naar de praktijk. Met de herziening van het Strategisch Plan, concrete acties om de samenwerking te bevorderen (onder andere nieuwe partijen betrekken bij prestatieafspraken) zijn er in 2019 ontwikkelingen geweest die ons dichterbij de ultieme klanttevredenheid brengen. Het positieve oordeel van de visitatiecommissie geeft ons het vertrouwen dat we de juiste koers varen met de klant in het vizier.

Samenwerking

Een goed praktijkvoorbeeld dat in 2019 gestalte heeft gekregen is de Studenten-Squad. Studenten vormen een specifieke doelgroep, die een andere service verwacht dan de meeste huurders. Om erachter te komen wat deze groep van ons wil, gaan we met ze in gesprek. De squad is een multidisciplinair team, dat samen met studenten onze dienstverlening aan deze klanten gaat verbeteren. Dicht bij onze bewoners staan, contact houden, in gesprek gaan, dat is wat we willen en ook doen, bijvoorbeeld door middel van klantenpanels, aanspreekpunten in de complexen, het bewonersblad Buurten en persoonlijke bezoeken, zoals de complexschouw. We stimuleren bewoners ook zelf initiatief te nemen om met ons in gesprek te gaan Zo willen we erachter komen wat er leeft en speelt bij onze bewoners. In het verslagjaar hebben we vaker ons gezicht laten zien, ruimte en momenten gecreëerd om het gesprek en de samenwerking aan te gaan. Dat samenspel, die wederkerigheid willen we ook meer benadrukken in de samenwerking met gemeenten, zorginstellingen en collega-corporaties. Onze doelen onder meer op het gebied van duurzaamheid, huisvesting van bijzondere doelgroepen en herontwikkeling kunnen we alleen bereiken als we samen de schouders eronder zetten en ook samen financieel investeren in innovaties. Wij kunnen dit niet alleen doen en ook niet alleen betalen. Dit hebben we heel expliciet neergelegd bij de prestatieafspraken. Wederkerigheid is een randvoorwaarde om samenwerkingsafspraken te kunnen maken en deze tot uitvoering te brengen. De prestatieafspraken worden gemaakt voor een jaar. De vraag is of die termijn houdbaar is. Veel activiteiten nemen meerdere jaren in beslag. Activiteiten in de prestatieafspraken zijn eerder een continu proces, waarbij tussentijds een toetsing plaats zou moeten vinden; even de thermometer erin te steken om kijken of alles verloopt zoals is afgesproken. Maasvallei heeft hiermee in 2019 een duidelijk signaal afgegeven. We nemen het voortouw om deze kentering door te voeren en partijen hierin mee te krijgen. Het is noodzakelijk dat we dingen op een andere manier doen.

Uiteindelijk moet die samenwerking ook resulteren in goed vastgoed. We zijn en blijven verhuurder van sociale huisvesting. Ons woningbezit is onze ‘hardware’ en dat moeten we zo goed mogelijk afstemmen op de wensen en behoeften van onze doelgroepen. De belangrijkste focuspunten ten aanzien van onze vastgoedportefeuille in 2019 waren:

- Verduurzaming huidige bezit up-to-date te houden en te laten voldoen aan de nieuwste duurzaamheidseisen.
- Realisatie sociale nieuwbouwwoningen aan onder andere de Groene Loper en Capucijnenstraat, waarbij geldt: de juiste woningen op de juiste plek.
- Verder bouwen aan het plan Heer en Meester.
- Inspelen op maatschappelijke vraagstukken zoals toename vraag naar studentenhuisvesting en langer thuis wonen.

Zo was 2019 een jaar waarin we echt stappen gezet hebben met het visitatierapport als extra steun in de rug.

Alex Meij
Directeur-bestuurder Woningstichting Maasvallei Maastricht

Kern 1
De klant

Huur, verhuur en sociaal beheer

Huisvesten primaire doelgroep in 2019

Woningcorporaties dienen vanuit overheidswegen strikte regels na te leven bij de toewijzing van sociale huurwoningen.

Woningzoekenden met een inkomen hoger dan € 42.436 (prijspeil 2019) komen in principe niet in aanmerking voor een huurwoning met een huurprijs lager dan € 720,42 (prijspeil 2019). Corporaties mogen echter maximaal 10% van het aantal woningen toewijzen aan woningzoekenden met een inkomen boven deze gestelde inkomensgrens.

Deze toewijzingsregel is tot 1 januari 2021 als volgt opgebouwd:

- 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huurder(s) met een inkomen tot € 38.035 (de primaire doelgroep).
- 10% van de woningen toewijzen aan huurder(s) met een inkomen van € 38.035 tot € 42.436 (de middeninkomens).
- 10% van de woningen vrij toewijzen, met voorrang voor o.a. zorgbehoevenden en urgenten.

Daarnaast geldt sinds 1 januari 2016 een norm voor het 'passend toewijzen' van huurwoningen. Doel van deze wetgeving is voorkomen dat woningzoekenden met een laag inkomen een huurwoning krijgen welke ze niet kunnen betalen.

Op basis van deze regelgeving dient Maasvallei ten minste 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag een woning toe te wijzen met een huur onder de zogenoemde 'aftoppingsgrenzen'. Woningzoekenden met recht op huurtoeslag krijgen in dit geval een woning aangeboden met een huurprijs tot € 607,46 (voor één- en tweepersoonshuishoudens) of € 651,03 (voor drie of meer personen; 2019). Deze 'aftoppingsgrenzen' worden genoemd, omdat de huurtoeslagontvanger het gedeelte van de huur dat boven deze grens ligt grotendeels zelf dient te betalen.

Maasvallei heeft in 2019 volgens de wetgeving Passend Toewijzen 98% van haar sociale huurwoningen passend toegewezen. Daarnaast heeft Maasvallei volgens de Europa Norm 96,9% van haar sociale huurwoningen passend toegewezen.

Dvi 2018

De minister heeft op basis van de dvi 2018 geconstateerd dat Maasvallei tenminste 80% van haar woningen met een maandhuur tot € 720,42 heeft toegewezen aan huishoudens met een inkomen lager dan € 38.035. Minder dan 10% van haar woningen met een maandhuur tot € 720,42 heeft Maasvallei toegewezen aan huishoudens met een inkomen tussen € 38.035 en € 42.436. Tevens heeft Maasvallei ten minste 95% van haar woningen toegewezen aan huishoudens met recht op huurtoeslag.

Woningtoewijzing

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

In 2018 is een prognose gemaakt van het aantal vrijkomende woningen en is vastgelegd op welke wijze deze verdeeld worden

onder de diverse doelgroepen. Thuis in Limburg neemt de uitvoering hiervan voor haar rekening.

Inschrijving bij Thuis in Limburg dient jaarlijks te worden verlengd door de woningzoekenden, anders komt deze te vervallen. De mutatiewoningen worden middels het aanbodmodel of het bemiddelingsmodel aangeboden. Bij het aanbodmodel kunnen woningzoekenden zelf reageren op een vrijgekomen woning. Bij de verdeling van de vrijgekomen woningen hebben de corporaties afgesproken dat minimaal 45% van de beschikbare woningen worden bemiddeld via het aanbodmodel. In 2019 heeft Maasvallei 72,4% van de sociale huurwoningen verdeeld via het aanbodmodel in Thuis in Limburg. Bij het bemiddelingsmodel worden de woningen door de corporatie zelf verdeeld onder de bijzondere doelgroepen. Tot de bijzondere doelgroepen behoren onder andere urgent woningzoekenden, maatwerkgroepen en statushouders.

Woningtoewijzing in Maastricht

Toewijzing naar hoofdgroepen	Maastricht totaal		Maasvallei	
Toewijzing publicatie	845		163	
Urgent	172		30	
Maatwerk	133		10	
Herstructurering	65		5	
Statushouders	75		4	
Wmo	18		2	
Eigen inplaatsing	81		11	
Totaal	**1.389**	**100%**	**225**	**100%**

Toewijzing in Maastricht per huurprijsklasse

Huurprijsklasse	Huurprijsklasse grenzen	Aantal nieuwe verhuringen
Goedkoop	≤€ 424,44	256
Betaalbaar	> € 424,44 en ≤ € 607,46	168
	> € 424,44 en ≤ € 651,03	25
Duur tot huurtoeslaggrens	> € 651,03 en ≤ € 720,42	48
Duur vanaf huurtoeslaggrens	> € 720,42	27
Som:		**524**

Toewijzing in Maastricht per inkomensgroep

Inkomensklasse	Inkomensklasse grenzen	Aantal nieuwe verhuringen
Onder de inkomensgrens:		
Eenpersoonshuishouden	< € 22.700	315
Eenpersoonshuishouden ouderen	< € 22.675	59
Tweepersoonshuishouden	< € 30.825	21
Tweepersoonshuishouden ouderen	< € 30.800	10
Drie en meerpersoonshuishouden	< € 30.825	16
Boven de inkomensgrens:		
Eenpersoonshuishouden	≥ € 22.700	36
Eenpersoonshuishouden ouderen	≥ € 22.675	20
Tweepersoonshuishouden	≥ € 30.825	28
Tweepersoonshuishouden ouderen	≥ € 30.800	10
Drie en meerpersoonshuishouden	≥ € 30.825	9
Som:		**524**

Verantwoording woningtoewijzingen middels Thuis in Limburg

	Taakstelling	Realisatie Maasvallei
Via publicatie	≥ 45%	69,9%
Waarvan via loting	≤ 25%	0,4%
Urgenten en maatwerk	≥ 10%	25%
Eigen toekenning	≤ 10%	4,7%
Totaal		**100%**

Naast sociale huurwoningen biedt Maasvallei ook woningen aan in het vrije huursegment. Dit zijn woningen met een kale huurprijs hoger dan € 720,42. 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

Conform het toewijzingsbeleid van Maastricht Housing worden de vrijkomende studentenwoningen toegewezen. Hier kunnen voltijd studenten van Maastricht University, Hogeschool Zuyd en de Jan van Eyck Academy zich inschrijven voor een ruim woningaanbod dat wereldwijd te bekijken is. In 2019 heeft Maasvallei 217 studenten voorzien van een nieuwe studentenwoning.

In 2017 is Maasvallei gestart met het optimaliseren van onze dienstverlening aan studenten. Medio 2017 is Maasvallei van start gegaan met het digitaal laten ondertekenen van huurovereenkomsten. Hiermee wil Maasvallei het voor studenten makkelijker maken een woning te kiezen en te betrekken. In 2019 is gewerkt aan de verdere optimalisatie van de dienstverlening aan studenten. Doel is het voor studenten makkelijker maken van het kiezen en betrekken van een woning.

Tevens heeft Maasvallei in 2018 een studenten-webapp voor 5 studenten complexen ontwikkeld en geïmplementeerd. Deze app biedt de mogelijkheid om veel informatie binnen handbereik te verschaffen en hiermee de tevredenheid te bevorderen. Gezien de positieve reacties en het aantal webapp-bezoekers gaan we deze weblink uitbreiden. In 2019 zijn er twee complexen toegevoegd en in 2020 zal er nog een aantal complexen worden toegevoegd.

Toewijzing woonwagens en standplaatsen

Voor de werkzaamheden rond het beheer van standplaatsen en (huur)woonwagens, hebben de Maastrichtse woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt ervoor gekozen dit uit te laten voeren door de eigen beheermaatschappij PIM Zuid BV. Pim Zuid BV heeft voor Maasvallei zestien standplaatsen en drie woonwagens in beheer. Over het jaar 2019 was de leegstand 0%.

Met het oog op de veiligheid is in 2019 een algehele controle uitgevoerd op de eventuele aanwezigheid van open verbrandingstoestellen in de woonwagens. Maasvallei heeft deze toestellen reeds versneld vervangen. Waar nodig zijn de eigenaren van de desbetreffende open toestellen, of indien er sprake was van huurtoestellen van energiebedrijven, aangeschreven om tot vervanging over te gaan. Er zijn nu dan ook nagenoeg geen open verbrandingstoestellen meer in gebruik. Op kosten van Maasvallei zijn verder in alle bergingen Co-melders geplaatst bij ketels met een ‘verhoogd risico’.

Statushouders

De taakstelling huisvesting statushouders wordt halfjaarlijks opgelegd door het ministerie van Binnenlandse zaken en de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie. Met de Maastrichtse corporaties maakt de Gemeente Maastricht afspraken over de huisvesting en vertaalt deze in een Jaarplan Woonruimteverdeling.

De drie Maastrichtse corporaties zijn met de gemeente Maastricht in 2019 de inspanningsverplichting aangegaan om 112 statushouders te huisvesten. In totaal hebben 75 statushouders een woning aangeboden gekregen. Uiteindelijk is het jaar 2019 afgesloten met een achterstand van 37 nog te huisvesten statushouders.

Redenen voor het niet behalen van de taakstelling zijn:

- Technische leegstand (renovatiewerkzaamheden en asbestsanering).
- Tekort aan geschikte woningen voor de desbetreffende statushouder.
- Verzadiging van de markt, als gevolg van de hoge taakstelling in de afgelopen jaren.
- Stagnatie in de doorstroom.

Bij het aanbieden van een woning houdt Maasvallei rekening met een passende huurprijs, huishoudgrootte, leeftijd en of er op (korte) termijn gezinshereniging plaatsvindt.

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

Maasvallei huisvestte in het verslagjaar 4 statushouders in Maastricht, verdeeld over 3 zelfstandige woningen.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

Buiten de huisvesting van regulier woningzoekenden, biedt Maasvallei tevens woonruimte aan woningzoekenden met een zorgbehoefte. Dit in samenwerking met diverse zorgverlenende instanties. Om deze groep te kunnen huisvesten, wordt een deel van onze woningen via collectieve of individuele overeenkomsten verhuurd en bieden diverse instellingen zorg aan onze huurders.
In dit kader werkt Maasvallei onder andere 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.
- Envida: huisvesting van senioren met een zorgvraag.
- Koraalgroep: huisvesting van dak-/thuislozen en zwerfjongeren.

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

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. In 2019 is de samenwerking met Ad-Hoc voor het tijdelijk verhuren en beheren van woningen voortgezet.

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.

In 2019 zijn alle tijdelijke huurwoningen in Trichterveld opgeleverd. Er zijn uitsluitend sloopwoningen in de wijken Amby en Heer in beheer bij Ad-Hoc verhuurd. Verder zijn er diverse woningen in Wittevrouwenveld middels een bruikleenovereenkomst verhuurd.

Toewijzingen buiten gemeente Maastricht

Het overgrote deel van het bezit van Maasvallei is gelegen in de gemeente Maastricht. Echter liggen ook een aantal wooncomplexen in de gemeente Eijsden-Margraten, Gulpen en Beek. Toewijzingen van deze huurwoningen verlopen via Thuis in Limburg. In 2019 zijn in deze gemeenten de volgende toewijzingen gedaan:

	Aantal woningtoewijzingen
Eijsden	3
Gulpen	4
Beek	1
Totaal	**8**

Naast bovengenoemde toewijzingen zijn in 2019 ook 2 zelfstandige woningen toegewezen in Noorbeek. De panden zijn eigendom van gemeente Eijsden-Margraten, maar worden beheerd door Maasvallei. Maasvallei heeft in 2019 een beheervergoeding gekregen van € 12.480,-.

Mutaties

Indien de huur van een woning wordt opgezegd, worden verschillende fasen doorlopen. Eerst wordt beoordeeld of de woning onderdeel is van de verkoopportefeuille van Maasvallei. Wanneer 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. Onderstaande tabel geeft het aantal woningtoewijzingen weer, alsook de mutatiegraad van zelfstandige en onzelfstandige woningen.

Toewijzingen	2017	2018	2019
Aantal	471	455	524
waarvan 1e verhuur	18	131	19
Mutatiegraad in%*			
Zelfstandig	8,5	8,1	9,7
Onzelfstandig	33,09	29,01	34,15

**exclusief 1e verhuur*

Leegstand

In 2019 was de totale huurderving door leegstand 2,02%. Hiervan bestaat 0,49% uit sloopleegstand, 0,04% uit verkoopleegstand en 1,49% uit verhuurleegstand.

De verhuurleegstand heeft het grootste aandeel in de totale huurderving. Tevens worden leegstandcijfers omhoog gestuwd door verhuurproblemen bij niet-woongelegenheden zoals parkeerplaatsen en -garages.

Ten opzichte van 2,52% totale huurderving in 2018 zijn we positief vooruit gegaan. Geconcludeerd mag worden dat groepsbezichtigingen in onbewoonde staat een positief effect hebben op de verhuurleegstandscijfers in 2019. Echter blijft Maasvallei het mutatieproces onder de loep nemen en waar nodig herzien.

Huren

Huurbeleid

Sinds 1 januari 2016 heeft Maasvallei 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.

Binnen dit huurbeleid ligt de focus op de betaalbaarheid van het wonen, in het geval van huurharmonisatie bij mutatie. In de afgelopen jaren zijn in het kader van 'betaalbaarheid' prestatieafspraken gemaakt over de verhouding van de betaalbare voorraad op basis van streefhuren. Tot dusver sluit het huurbeleid dat Maasvallei voert aan bij de uitgangspunten van de gemaakte prestatieafspraken. (zie grafiek onderaan deze pagina). 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 huurtoeslag-

Huurklasse	Prestatieafspraken 2019 (prognose)	% (minimaal 80%< betaalbaar hoog)	Aantallen realisatie 2019	% (minimaal 80%< betaalbaar hoog
Goedkoop (< € 424,44)	428	15%	358	13%
Betaalbaar laag (€ 424,44 - € 607,46)	1.594	55%	1.643	58%
Betaalbaar hoog (€ 607,46 - € 651,03)	284	10%	286	10%
Subtotaal betaalbare voorraad	2.306	80%	2.287	81%
Middelduur (€ 651,03 -€ 720,42)	575	20%	530	19%
Totaal	**2.881**		**2.817**	

gerechtigden, 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 Europa- grens. De studentenkamers verhuren wij ongewijzigd tegen 100% van de maximaal redelijke huur, waarbij de huurprijs afgetopt wordt op de aftoppingsgrens voor jongeren.

De uitgangspunten voor de jaarlijkse huurverhoging zijn gebaseerd op de streefhuren die voortkomen uit het huurbeleid. Dit komt tot uitdrukking in het feit dat Maasvallei een staffel toepast op basis van de verhouding actuele huur/streefhuur, ten gunste van de betaalbaarheid. Hierdoor worden de onderlinge verschillen vanuit het verleden tussen huurders 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

Bij de huursombenadering geldt 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 gemiddelde jaarlijkse huurverhoging inclusief de verhoging door huurharmonisatie bij mutatie bij elkaar opgeteld.
Voor het jaar 2019 is het maximale percentage wettelijk vastgesteld op 2,6% (1,6% inflatie + 1%). In het verslagjaar is een totale huursomstijging van 2,38% gerealiseerd. Daarmee blijft Maasvallei binnen de norm van 2,6% in 2019. Binnen deze maximale huursomstijging, kan de verhuurder verschillende percentages hanteren bij verschillende huurwoningen.

Wel is nog sprake van een maximum dat aan een individuele huurder kan worden gevraagd. Voor het jaar 2019 bedroeg dit 4,1% voor huishoudens met inkomen van <= € 42.436,- en 5,6% voor huishoudens met inkomen > € 42.436,-.

Huurverhoging 2019

In december 2015 heeft Maasvallei haar streefhuurbeleid bij mutatie voor de verdere jaren vastgesteld. Hierbij is rekening gehouden met de uitgangspunten voor betaalbaarheid zoals deze zijn vastgelegd in de prestatieafspraken met de Gemeente Maastricht, de andere woningcorporaties uit Maastricht en de huurdersbelangenverenigingen.
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. Om de onderlinge verschillen tussen huurders verder te nivelleren, heeft Maasvallei ervoor gekozen om bij de zelfstandige DAEB woningen met een regulier contract te werken met een staffel. Door het hanteren van een staffel worden de huurders die relatief veel betalen voor hun woning ontzien bij de jaarlijkse huurverhoging.

Om de staffel te kunnen bepalen is vooraf voor alle zelfstandige woningen berekend wat momenteel de verhouding is tussen de netto huren en de streefhuren. Vervolgens is dit doorgerekend binnen de kaders van de huursombenadering.

Bij de jaarlijkse huurverhoging stelde de overheid in 2016 dat er een beperkte mogelijkheid tot huurverhoging boven inflatie (exclusief harmonisatie) mogelijk is. Maasvallei heeft in 2019 de volgende uitgangspunten gehanteerd bij het doorvoeren van de jaarlijkse huurverhoging:

- Het huurverhogingspercentage voor huurders van een zelfstandige DAEB woning wordt bepaald door de afstand tot de streefhuur, met een maximumpercentage van 4,1%.
- Huurders met een actuele huur aan of boven de streefhuur, hebben geen huurverhoging gekregen.
- Bij huurders van een onzelfstandige woonruimte is maximaal 3,1% huurverhoging doorgevoerd.
- Huurders van een niet-DAEB woningen hebben 1,6% (inflatie) gekregen.

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 2019

Woningtype	Maximale huurverhogingspercentage
Zelfstandige DAEB-woningen met gereguleerd contract	Voor zelfstandige woningen is de maximale huurverhoging afhankelijk van het huishoudinkomen van de huurder en de verhouding actuele huur/streefhuur. **Staffel voor huishoudens met inkomen < € 42.436** (verhouding actuele huur/streefhuur) < 90% krijgt 4,1% (1,6% inflatie + 2,5%) 91% - 100% krijgt 1,6% (inflatie)* > 100% krijgt 0% **NB. De actuele huur wordt maximaal verhoogd tot aan het bedrag van de streefhuur.* **Inkomensafhankelijk voor huishoudens met inkomen > € 42.436** Om de doorstroom te bevorderen voor huishoudens met een inkomen boven de € 42.436 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 5,6 % (1,6 % inflatie + 4 %). *NB. De nieuwe huur wordt maximaal verhoogd tot de maximaal redelijke huur.* **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 de uitgangspunten voor een niet inkomensafhankelijke huurverhoging. *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 sociaal plan van toepassing is	Geen huurverhoging

Geliberaliseerde woningen	Het inflatiepercentage 1,6%. *NB. De overgehevelde woningen van DAEB naar niet-DAEB worden op basis van de lopende contracten afgetopt op de liberalisatiegrens.*
Onzelfstandige woningen, woonwagens en	Het basishuurverhogingspercentage 3,1% (inflatie + 1,5%). Conform bestaand beleid wordt de huurprijs van studenteneenheden afgetopt op de kwaliteitskortingsgrens.
Garages, parkeerplaatsen en bergingen	Het inflatiepercentage 1,6%
Collectieve contracten	Afhankelijk van het type VHO, bovenstaande uitgangspunten volgen (zelfstandige woningen via intermediaire verhuur tellen mee in de huursom)

Bezwaarschriften

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. Uiteraard kunnen ook bezwaarschriften worden ingediend bij de gewone huurverhoging. Maasvallei heeft in 2019 9 bezwaarschriften ontvangen, in tegenstelling tot 42 in 2018. Na verwerking bleken 6 van deze bezwaarschriften ongegrond en 3 gegrond. Deze 3 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.

De daling in aantal bezwaarschriften ligt grotendeels in de communicatie vanuit Maasvallei rondom dit onderwerp. Er is onder andere tijdens verschillende kennismakingssessies tussen huurders en directeur-bestuurder uitgelegd hoe deze percentages worden bepaald.

Servicekosten

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

Voor de afrekening over 2019 zijn voor het eerst de kosten complexbeheer afgerekend aan de hand van de daadwerkelijk bestede uren uit de applicatie welke wordt gebruikt door de complexbeheerders.

Huurcommissie

Huurders en verhuurders kunnen bij een geschil over de huurprijs, het onderhoud van de woonruimte of over de servicekosten, een procedure starten bij de Huurcommissie. In 2019 is hier driemaal gebruik van gemaakt.

Reden	Aantal	Uitspraak
Afrekening servicekosten	1	Afgewezen
Huurverlaging i.v.m. onderhoudsgebreken	1	Afgewezen
Huurverlaging i.v.m. de onderhoudsgebreken	1	Ingetrokken door verzoeker

Huurachterstand

Per 31 december 2019 bedroeg de huurachterstand van zittende huurders € 212.721,-. De totale achterstand van zittende huurders bedroeg € 231.789,-.

Overzicht huurachterstand per 31 december 2019

Jaar	Aantal	Bedrag	Percentage
2017	308	€ 279.964,-	1,17%
2018	211	€ 235.647,-	0,91%
2019	200	€ 212.721,-	0,80%

Overzicht betalingsachterstand zittende huurders per 31 december

Jaar	Bedrag
2018	€ 255.598
2019	€ 231.789

Vanaf 2019 zal niet alleen naar de hoogte van de huurachterstand gekeken worden maar (ook) naar de volledige achterstand. Naast huurachterstand kan er o.a. een achterstand zijn met betrekking tot een afrekening servicekosten, losse facturen zoals een buitensluiting en deurwaarderskosten.

Verder zien we net als in het afgelopen jaar de positieve gevolgen van het preventief werken terug in de cijfers. Niet alleen de huurachterstand, maar tevens de totale achterstand is afgenomen ten opzichte van 2018.

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.

Tevens komt de daling van het aantal achterstanden mede doordat minder vrijblijvend wordt omgegaan met betalingsregelingen. Sinds 2018 is er voor het treffen van een betalingsregeling de voorwaarde dat middels een huisbezoek een inkomenscheck wordt gedaan, waarna een passende regeling wordt getroffen.

Overzicht betalings- en huurachterstand vertrokken huurders per 31 december

Jaar	Totale achterstand	Huurachterstand
2018	€ 448.180	€ 190.623
2019	€ 458.193	€ 228.951

Per ultimo verslagjaar bedroeg de huurachterstand van vertrokken huurders € 228.951,-. Hiervan hebben we € 68.330,- afgeboekt aan oninbare vorderingen.
De hoogte van deze afboekingen is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.

De oorzaak in de stijging van de huurachterstand bij vertrokken huurders ligt bijna volledig bij het faillissement van een huurder van meerdere bedrijfspanden.

Verder hebben de meest voorkomende posten die worden afgeboekt betrekking op minnelijke en wettelijke schuldtrajecten en verworpen erfenissen. Daarnaast neemt, met name door de vergrijzing, het aantal overlijdens toe en de hierop volgende erfenis wordt steeds vaker verworpen. Dit zorgt voor een aanzienlijke kostenpost welke voor rekening van Maasvallei komt.

Vroegsignalering Betalingsachterstand Vaste lasten (VBV)
De gemeente Maastricht wil geldproblemen bij inwoners voorkomen. Daarvoor is het VBV team gestart. Bij het uitblijven van de huurbetaling sturen wij de gegevens door aan de gemeente Maastricht. Andere aangesloten instanties zijn o.a. diverse energieleveranciers en zorgverleners. Indien er een achterstand is bij meerdere vaste lasten, neemt het VBV team contact op met de huurder en bespreekt met hen wat ze nodig hebben om meer grip te krijgen op hun inkomsten en uitgaven. Dit gebeurt op vrijwillige basis en is kosteloos voor onze huurders.

Ontruimingen
In 2019 is ten opzichte van voorgaande jaren het laagst aantal doorverwijzingen naar de deurwaarder geweest. Van 54 in 2017 naar 44 in 2018, naar 22 in 2019. In 2017 waren er in totaal zeven ontruimingen, in 2018 nog maar vier en in 2019 nog maar 1 ontruiming en 1 aanzegging tot ontruiming. De ontruiming was op basis van huurachterstand.

Dit betekent echter niet dat er geen problematische achterstanden zijn. Bij verschillende dossiers hebben we het interventieteam van Trajekt onder leiding van Addie Redmeijer ingeschakeld. Na aanmelding bij het interventieteam legt een gezinscoach contact met de huurder en bouwt een vertrouwensband op met het betreffende gezin waarna gekeken wordt hoe de ontruiming kan worden voorkomen. Dit kan door het inzetten van bewindvoering, schuldhulpverlening, maar ook hulp op andere leefgebieden. Diverse gezinnen hebben we het afgelopen jaar hiermee kunnen helpen. 1 gezin waarbij de ontruiming al daadwerkelijk was ingepland, hebben wij hiermee uiteindelijk nog kunnen helpen.

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

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 ontbonden 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

Met de verkoop van bestaand bezit genereert Maasvallei financiele middelen om haar financiële positie te verbeteren, en nieuwbouwplannen en planmatige verbeteringen te realiseren. De verkoopdoelstelling voor 2019 was het verkopen van 4 woningen, met een totale opbrengst van minimaal € 655.000. Dit betreft de totale doelstelling voor zowel sociale als vrije sector woningen en zowel de verkoop aan zittende huurders als vrije verkoop. Verdeling hierin is gemaakt naar 4 DAEB (€ 655.000) en geen niet-DAEB woningen.

Uiteindelijk is in 2019 via individuele verkoop 1 woning verkocht met een totale opbrengst van € 145.000. Het betreft een DAEB woning. In 2019 zijn er geen niet-DAEB woningen verkocht. De verkoopdoelstelling is hiermee in 2019 niet behaald. Aangezien er in 2019 geen extra investeringen gedaan zijn of nog worden, is hierop geen verdere actie ondernomen.

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.

Allen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid dienen gemeenten, samenwerkingspartners en bewoners bij te dragen aan de leefbaarheid in een buurt of wijk. De bijdragen van elke partij zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. 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, de groenvoorziening aan te pakken en de algemene ruimtes aan te kleden.

De complexschouw

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

- Verbeteren van de informatieoverdracht in het wooncomplex.
- Kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (veiligheid, verfraaien/ herinrichten algemene ruimten en directe woonomgeving).
- Imagoverbetering van een wooncomplex.
- Versterken van onderlinge relaties.

De succesfactoren van de complexschouw blijken:
- Snel resultaat door besteedbaar budget.
- Eigen inbreng bewoners.
- Afspraak is afspraak.
- Korte lijnen tussen bewoners en Maasvallei.
- Snelle feedback over resultaat.

In 2019 zijn 8 complexschouwen en 1 wijkschouw georganiseerd:
- Blauwe Veste
- Cypressenhoven
- De Linde
- De Lindepoort
- Witte Boerderij
- Vlierhoven
- Cruyshaag
- Heugemerhof
- Trichterveld (wijkschouw)

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 ook in 2019 weer besloten het samenwerkingsverband te continueren.

In het verslagjaar is het aantal aangemelde casussen in Maastricht gestegen naar 220, ten opzichte van 138 in 2018. Van de aanmeldingen in 2018 zijn 11 casussen overgenomen naar 2019, waarmee het totaal dit jaar uitkomt op 231. Circa 62% van de casussen is met succes bemiddeld. Vanuit Maasvallei zijn in 2019 9 casussen aangemeld bij Buurtbemiddeling. Opvallend is dat bewoners steeds vaker zelf melding doen, zonder dit via de woningcorporatie of politie te doen. In de aanmeldingen vanuit de Maastrichtse corporaties zelf is ook een lichte stijging te zien.

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

Door periodieke overleggen wordt de benodigde informatieoverdracht tussen ketenpartners gerealiseerd. 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.

De belangrijkste redenen voor Maasvallei om aan te melden bij het Veiligheidshuis zijn:
- Meervoudige problemen op meer leefgebieden.
- (Ernstige) overlast.
- Stagnatie in de samenwerking tussen partners.

Project Top-X

Dat het niet goed gaat met de kwetsbare wijken in ons land, is geen onbekend feit. Mensen met schulden, psychiatrische problemen, vroegtijdige schoolverlaters en statushouders wonen vaker bij elkaar in een buurt. Sinds een aantal jaren is bijna de helft van de inwoners van achterstandswijken er op het gebied van leefbaarheid achteruit gegaan. Zo ook in Maastricht. Maastricht kampt met bepaalde wijken, waar meerdere problemen samen komen.
Een deel van die problemen wordt veroorzaakt door een aantal families welke in de beleidsstukken van de Gemeente bekend staan als de Top-X.

Het project Top-X is een samenwerkingsverband tussen meerdere organisaties: Gemeente Maastricht, Openbaar Ministerie, Politie, hulpverleningsinstanties en woningcorporaties. Doel is het netwerk van deze Top-X te ontmantelen, het vertrouwen in het gezag van de overheid te bevorderen, het veiligheidsgevoel onder de bewoners te vergroten en de leefbaarheid in de buurten te verbeteren. De rol van de corporaties is hierin een goede balans

vinden voor een goede leefbaarheid van de wijk en daarbij helpt een goede mix van woningen en bewoners.

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.

In 2019 is één woning en één garagebox gesloten op basis van de Opiumwet.

Overige leefbaarheidsinitiatieven

Verder zijn nog veel andere acties gedaan en initiatieven opgepakt ten behoeve van leefbaarheid en participatie. Een aantal concrete voorbeelden van leefbaarheidsactiviteiten en –projecten die in 2019 tot uitvoering zijn gekomen:

- Bezoeken van studentenpanden en opbouwen overlegstructuren met studenten.
- Samenwerking met Servatius en Woonpunt op het gebied van bewonersparticipatie.
- Aanbrengen van camera's ten behoeve van de veiligheid.
- Diverse opschoonacties in samenwerking met bewoners met betrekking tot gezamenlijke units, fietsenoverlast, etc..
- Kleinschalige en kortdurende projecten zoals parkeerterrein Severen, AED apparaat Cruyshaag en aanpak groen Dampstraat.

Wonen, zorg en welzijn

De toenemende vraag naar zelfstandige woningen voor de doelgroep ouderen en zorgbehoevenden heeft zich ook in 2019 verder doorgezet. Het langer thuis wonen en de scheiding wonen en zorg is voor Maasvallei een belangrijk speerpunt in haar strategisch plan om verder mee aan de slag te gaan. Dit komt ook terug in de gemaakte prestatieafspraken en de projecten waaraan Maasvallei actief deelneemt. Hierbij is een nauwe samenwerking gezocht met de betrokken gemeenten, corporaties, maar ook de zorgpartijen. Hierbij is het streven om voldoende passende woningen voor deze doelgroep te realiseren op de juiste plekken. De eerste analyses zullen gemaakt worden in 2020.

Woon-zorgcomplexen

Maasvallei heeft verschillende woon-zorgcomplexen in Maastricht en erbuiten. Het realiseren van nieuwe (intramurale) woon-zorgcomplexen ziet Maasvallei niet specifiek als primaire taak, gezien de vele andere maatschappelijke opgaven die er liggen. In dit kader heeft Maasvallei in 2019 besloten de zorglocatie Hagerpoort (fase 2), waarop nieuwbouw gerealiseerd moet gaan worden, niet meer zelf verder te ontwikkelen.

Maasvallei wil haar bestaande woon-zorgcomplexen blijven voortzetten. Daarom vindt hierover met de verschillende zorgpartners overleg plaats met als doel gezamenlijk in te spelen op de veranderende vraag en het beleid van de overheid inzake het scheiden van wonen en zorg. Hierbij is het doel gezamenlijk te zorgen voor voldoende zorggeschikte woningen op de juiste plek.

Bij de nieuwbouwprojecten zoals Capucijnenstraat, Trichterveld en Bauduinstraat die in 2019 in uitvoering of voorbereiding waren, wordt zoveel als mogelijk uitgegaan van levensloopbestendige woningen. Deze woningen zijn voldoende flexibel om in de toekomst gemakkelijk in te spelen op veranderingen in beleid.

Samenwerking is waar Maasvallei ten aanzien van zorgzaken naar zoekt. In dat kader onderzoekt Maasvallei op een locatie in Heer de mogelijkheid om bij het ontwikkelen van een complex een combinatie te realiseren tussen woningen van Maasvallei, maar tevens woon-zorgwoningen specifiek voor een zorgpartij.

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 2017 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 2019 is besloten de samenwerking voor langere termijn voort te zetten. Deze samenwerkingsvorm wordt nu ook in andere gemeenten waar Maasvallei bezit heeft onderzocht en mogelijk ingezet.

Dienstverlening aan derden

Met de komst van de Woningwet 2015 mogen corporaties niet zonder meer activiteiten op gebied van beheer en verhuur in op-

dracht van derden (bijvoorbeeld gemeenten) uitvoeren. Dit mag enkele onder bepaalde voorwaarden, middels een zogenaamde markttoets. Hiermee moet allereerst worden onderzocht of marktpartijen dit kunnen en willen doen. Als dit niet het geval is, kan een woningcorporatie deze werkzaamheden uitvoeren.

Beheer en verhuur sociale woningen statushouders
In 2016 had gemeente Eijsden-Margraten urgente behoefte aan sociale huurwoningen voor statushouders met een verblijfsvergunning. Twee voormalige schoolgebouwen in Sint-Geertruid en in Noorbeek zijn destijds tijdelijk geschikt gemaakt voor bewoning. De gemeente is eigenaar gebleven van de gebouwen en Maasvallei is verantwoordelijk voor het beheer en de verhuur van de 14 woningen.

Beheerwerkzaamheden voor woningstichting Berg en Terblijt
Maasvallei en Woningstichting Berg en Terblijt hebben een beheerovereenkomst. Dit betekent dat Maasvallei voor de 295 verhuureenheden van Woningstichting Berg en Terblijt de administratieve, technische en sociaal-maatschappelijke werkzaamheden uitvoert. In 2019 is deze beheerovereenkomst geactualiseerd.

Maasvallei VvE diensten
Maasvallei verricht sinds enige jaren alle VvE gerelateerde werkzaamheden onder de naam 'Maasvallei VvE Diensten'. Maasvallei VvE Diensten verzorgt voor verenigingen van eigenaren het administratieve, financiële en technisch beheer. In het verslagjaar is de beheerportefeuille onveranderd gebleven ten opzichte van 2018. Maasvallei beheert 39 VvE 's met daarin 1000 appartementsrechten.

Aangezien enkele gemengde complexen zijn aangemerkt als uitpond complex, zal het aantal appartementsrechten in bezit van Maasvallei naar verwachting de komende jaren verder afnemen. Dit vertrek is niet meer op te vangen door nieuwe acquisitie, omdat dit met de nieuwe Woningwet niet meer is toegestaan.

In 2019 is daarom besloten om het VvE beheer te beëindigen en deze activiteit extern te beleggen. Aan dit scenario hingen voor Maasvallei geen personele, aansprakelijkheids-, dan wel bedrijfseconomische risico's. De twee medewerkers VvE-beheer hebben binnen Maasvallei een andere functie gevonden. Maasvallei heeft op basis van een selectietraject besloten om het VvE-beheer per 1 januari 2020 over te dragen aan MVGM.

Nieuwbouw en onderhoud

Strategisch vastgoedbeheer
Op basis van de vastgoedvisie van 2015 is in 2016 de portefeuillestrategie vastgesteld voor de komende 10 jaar. Gezien de sterk veranderende markt en de vele ontwikkelingen die gaande zijn in het werkgebied van Maasvallei is in 2018 besloten om de (vastgoed)strategie en de portefeuillestrategie te actualiseren.

Maasvallei wil verder professionaliseren en daarbij hoort ook een goede sturing op haar vastgoed. Een van de belangrijkste aspecten om op je vastgoed te sturen is voldoende inzicht in de prestaties van de woningportefeuille. In 2019 is een eerste aanzet gemaakt om de prestatie van de woningportefeuille in kaart te brengen. Hierbij is de squad assetmanagement opgestart met als doel assetmanagement te verankeren in de organisatie. Dit zal ook nog de komende jaren doorgezet worden met daarbij het opstellen van de complexbeheerplannen. Hierbij willen we de bewoners een actieve rol geven voor hun eigen complexen.

Transitieopgave
Een van de belangrijke succesfactoren van goed assetmanagement is dat de wensportefeuille aansluit bij de behoeften en wensen van de klant.
Door de sterk veranderende markt en de vele ontwikkelingen heeft Maasvallei in 2019 haar strategisch plan geactualiseerd. Hierbij is de strategie verder uitgewerkt en geconcretiseerd. Ten aanzien van het vastgoed ziet Maasvallei, door met name de huishoudverdunning, binnen haar werkgebied een toename van het aantal 1 en 2 persoonshuishoudens. Specifiek hierbinnen is een groei zichtbaar van de doelgroep studenten en huishoudens met een zorgvraag.

Het is noodzaak om op deze doelgroepen en de bijbehorende vraagstukken nader in te zoomen en de portefeuille hierop aan te passen. Maasvallei gaat daarom voor deze specifieke doelgroepen een klantprofiel opstellen met daaraan gekoppeld een juiste product-marktcombinatie (hierna te noemen PMC). Tevens is er aandacht voor procesoptimalisatie. Bij het realiseren van producten voor specifieke doelgroepen is het van belang de flexibiliteit voor de toekomst te borgen, zodat de doelgroep per product gemakkelijk kan wijzigen of gecombineerd kan worden. Dit doet Maasvallei door in te zetten op kleine woonvormen.

In 2019 heeft Maasvallei dit gedaan voor het klantprofiel en PMC van de studenten, welke in 2020 definitief wordt. Daarna zal deze

verdieping ook volgen voor de doelgroep huishoudens met een zorgvraag. Op basis van deze product-marktcombinatie dient de portefeuille waar nodig aangepast of bijgestuurd te worden om zo ook in de toekomst de juiste huisvesting te kunnen bieden.

Vanuit de doelgroep studenten is er de komende 5 jaar een (sterk) toenemende vraag naar betaalbare woningen. Maasvallei wil hier graag aan bijdragen. Zij kan een groei van het aantal eenheden mogelijk maken door, aan de hand van haar kernactiviteiten, in te spelen op de lokale huisvestingsbehoefte. In 2019 heeft Maasvallei hier op ingespeeld door onderzoek te doen naar de mogelijkheden om het beheer en verhuur van tijdelijke studentenwoningen voor een derden te verzorgen. Dit zal pas concreet worden in 2020. Verder heeft Maasvallei een haalbaarheidsstudie laten uitvoeren op een locatie voor wat betreft het bouwen een grootschalig complex studentenwoningen (ook te gebruiken als 1-2 persoonshuishoudens). Ook dit zal verder worden vormgegeven in 2020.

De sterke vergrijzing en de veranderingen in de zorgsector zorgen ervoor dat senioren steeds langer thuis blijven en willen wonen. Dit betekent dat ze in hun eigen woning de zorg moet kunnen krijgen die ze nodig hebben. Het is noodzakelijk dat de woningen, maar ook de zorgproducten, hierop aangepast worden.
Maasvallei zal waar mogelijk maatregelen treffen om de huidige portefeuille verder zorggeschikt te maken, zo niet geschikt maken met nieuwbouw. Bij bestaande huisvesting streven we bij voorkeur naar collectief aanbrengen van voorzieningen om zo het complex zorggeschikt te maken. In 2020 zal dit landen in een Wmo -convenant.

Tevens wordt actief samenwerking gezocht met zorgpartijen om op innovatieve wijze nieuwe woon-zorgconcepten mogelijk te maken. Zonder een financiële bijdrage van gemeente en zorgpartijen is dit niet mogelijk. In 2019 is gezamenlijk met de gemeente en andere corporaties een eerste aanzet gemaakt om de zorgopgave in beeld te brengen. In 2020 willen we hier meer vorm aan geven.

Om een totaal beeld te krijgen van de opgave in de stad is met de collega corporaties in 2019 gewerkt aan het opstellen van de wijkvisies. Hiermee wordt een totaal beeld verkregen van de transitieopgave voor Maastricht en Eijsden-Margraten. De wijkvisies zijn in 2019 opgeleverd en zullen jaarlijks geactualiseerd worden.

Samenstelling bezit en beheer 31-12-2019

			Aantal in eigendom DAEB	Aantal in eigendom NIET-DAEB	Totaal aantal in eigendom	Aantal beheer
Huurwoningen:	**2018**		**31-12-2019**	**31-12-2019**		
Goedkoop t/m € 424,44	€ 417,34	447	358	-	358	5
Betaalbaar € 424,44 t/m € 651,03	€ 640,14	1.872	1.929	1	1.930	9
Duur tot huurtoeslaggrens						
€ 651,03 t/m € 720,42	€ 710,68	556	572	10	582	-
Duur boven huurtoeslaggrens						
vanaf € 720,42		309	79	216	295	-
Totaal huurwoningen		**3.184**	**2.938**	**227**	**3.165**	**14**
Intramuraal (zorgvastgoed)		30	30	-	30	-
Overige wooneenheden (onzelfstandig)		528	528	-	528	-
Standplaatsen		13	13	-	13	-
Woonwagens		3	3	-	3	-
Totaal woongelegenheden		**3.758**	**3.512**	**227**	**3.739**	**14**
Niet woongelegenheden aantal m2						
Garages/parkeerplaatsen		654	-	681	681	34
Bedrijfsruimten/winkels		4	-	7	7	-
Overig bezit		-	-	-	-	-
Maatschappelijk vastgoed		8	8	-	8	-
Totaal niet woongelegenheden		**666**	**8**	**688**	**696**	**34**
Totaal verhuureenheden		**4.424**	**3.520**	**915**	**4.435**	**48**

Projecten Maasvallei

Hieronder staan de gerealiseerde (nieuwbouw)projecten in 2019, een overzicht van de projecten in voorbereiding en de projecten die op dit moment in ontwikkeling zijn.

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 continue activiteit op gebied van herhuisvesting van bestaande bewoners, slopen van verouderde woningen en het bouwen van nieuwe huur- en koopwoningen.

In juni 2019 is Maasvallei gestart met de bouw van tranche 12, welke bestaat uit 24 koopwoningen en 1 sociale huurwoning. Na afronding van de bouw van tranche 12 zijn alle oorspronkelijke huurders geherhuisvest en is de herhuisvestingsopgave afgerond. De laatste tranche start medio 2020.

Om het gewenste programma te bereiken bestaat tranche 13 uit een mix van koopwoningen en huurwoningen in niet-DAEB. Maasvallei heeft besloten zelf niet de niet-DAEB woningen in portefeuille te nemen, maar een partner hiervoor te zoeken. Eind 2019 is een akkoord bereikt met Wonen Limburg Accent om deze woningen af te nemen en verder te exploiteren als niet-DAEB woningen. Met de sloop van de laatste woningen is gestart na de zomer van 2019. Medio 2020 zal gestart worden met de bouw.

Over de invulling van het programma van de woningen zijn in de samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Maastricht af-

spraken gezet. Noodzakelijk was onder andere een mix te ontwikkelen tussen koop- en huurwoningen. Maasvallei voldoet aan de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst.

Kasteeltje Severen

Na de zomer van 2019 zijn 4 tijdelijke sociale huurwoningen op de begane grond van het Kasteeltje Serveren opgeleverd. Met deze realisatie heeft Maasvallei ingespeeld op het tijdelijke te verwachten woningtekort onder specifieke doelgroepen, waarvoor de gemeente in 2017 een uitvraag gedaan heeft. De verhuur zal plaatsvinden middels een zogenaamde Magic Mix, vallende onder de leegstandswet.

Petrus Bandenplein

In 2018 heeft Maasvallei het complex aan het Petrus Bandenplein gesloopt. De 30 woningen moesten plaatsmaken voor de ondergrondse buffer voor de opvang van hemelwater. In 2019 heeft de gemeente Maastricht de aanbesteding gedaan voor de herontwikkeling van het plein om te komen tot een nieuw, groen en leefbaar plein. De realisatie is gestart einde 2019.

Capucijnenstraat

In 2018 is de ontwikkeling van de vervanging van de 20 appartementen in de voormalige 'brandweerflat' aan de Capucijnenstraat verder doorontwikkeld. De woningen zijn door RO groep ontwikkeld, waarna Maasvallei de appartementen turnkey afneemt. De appartementen zullen verhuurd worden aan Stichting Woongroep Maastricht. In 2019 is gestart met de bouw, waarbij de oplevering gepland is begin april 2020.

Verstevigingen balkons Einsteinstraat

Maasvallei heeft in 2019 de balkons van 88 woningen aan de Einsteinstraat verstevigd. Deze balkons voldeden niet meer aan de minimale eisen m.b.t. de veiligheid.

Aanpak galerijen en balkons Wethouder Vrankenstraat

Op de Wethouder Vrankenstraat, 78 woningen, is in 2019 begonnen met het verstevigen van zowel de galerijen als de balkons. In 2020 worden de galerijhekken vervangen en de vloeren van de galerijen opgehoogd om zo de woningen toegankelijker te maken voor ouderen en hulpbehoevenden.
Deze werkzaamheden zullen in april 2020 worden afgerond.

In voorbereiding en ontwikkeling

Duurzaamheid

Maasvallei heeft een duurzaamheidsbeleid opgesteld voor 2019 tot 2025 en daarbij een routekaart vastgesteld. Maasvallei wil ten aanzien van de verduurzamingsopgave een proactieve houding innemen en daarmee een kartrekkersrol vervullen in de samenwerking met haar partners in het werkgebied, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid en taakgebied, om zo tot gezamenlijke initiatieven en maatregelen te komen. Het duurzaamheidsbeleid wordt gebruikt als input voor de jaarlijkse prestatieafspraken met de gemeente Maastricht en voor de toekomstige warmtevisie die uiteindelijk door de gemeente(n) wordt vastgesteld.
Het invullen van de routekaart gericht op CO_2-neutraliteit in 2050 is onderdeel van het proces geweest om tot dit duurzaamheidsbeleid voor 2019 tot en met 2025 te komen, die vooral kaders geeft voor concrete activiteiten in deze planperiode. De routekaart CO_2 neutraal 2050 is opgesteld in samenwerking met Atriensis en afgerond einde 2018. Maasvallei zal de komende jaren een verdere verdiepingsslag maken inzake de totale verduurzamingsopgave in relatie tot de complexen.

Vooruitlopend op deze verdieping vindt de verduurzaming van de Burgemeester Kessensingel plaats, welke reeds in 2017 is gestart en nog doorliep tot in 2019. In 2019 zijn de complexen aan de Einsteinstraat en Wethouder Vrankenstraat aangepakt, gelijktijdig met de constructieve versteviging.

Hagerpoort fase 2

Met verschillende zorgaanbieders is Maasvallei in 2017 een samenwerking overeengekomen betreffende een project om een woon-/zorgcomplex op te starten voor de locatie genoemd, Hagerpoort fase 2. Op het gebied van zorg willen de zorgaanbieders onderling gaan samenwerken. Met Woningstichting Maasvallei willen zij samen werken op het gebied van wonen. Het komen tot nieuwe en verbeterde arrangementen op het snijvlak van wonen en zorg is het doel van deze samenwerking. Tevens wordt het nieuwe vastgoed duurzaam en flexibel van opzet, zodat het nieuwe vormen van samenwerking kan faciliteren en gemakkelijk kan inspelen op veranderingen.

Op basis van aangereikte, globale, ruimtelijke programma's door de drie zorgorganisaties is door de architect een structuurvisie ontwikkeld in de vorm van massastudies en structuurschetsen. Eind 2018 is deze definitief afgerond in nauwe samenwerking met de partijen. Begin 2019 is een totale haalbaarheidsstudie uitgevoerd om zo de vervolgstappen in kaart te brengen. Eind 2019 is de samenwerkingsovereenkomst met de zorgpartijen beëindigd, omdat twee van de drie zorgpartijen geen akkoord konden geven op de geoptimaliseerde plannen. Maasvallei onderzoekt nu de

verkoop van het grondstuk dat als bestemming maatschappelijk vastgoed heeft.

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.

Bauduinstraat

De ontwikkeling van de Bauduinstraat bestaat uit de sloop van 18 bestaande woningen, de realisatie van 86 woningen en de renovatie van 6 woningen. Het doel van deze ontwikkeling was om onder andere te zorgen voor een gemengd programma aan de groene loper, door het toevoegen van sociale woningen en het zorgen voor de dwarsverbindingen tussen Witte Vrouwenveld en Wyckerpoort. In 2019 is het stedebouwkundigplan vastgesteld voor deze ontwikkeling. Het stedebouwkundigplan bestaat uit de realisatie van 80 levensloopbestendige appartementen en 8 nieuwbouwwoningen. De verdere ontwikkeling zal ook in 2020 voortgezet worden om te komen tot de realisatie in 2021. Met deze ontwikkeling voegt Maasvallei een product toe passend bij de transformatie opgave, namelijk het toevoegen van een mix van levensloopbestendige woningen onder de eerste aftoppingsgrens en woningen tegen de huurtoeslaggrens aan.

Studentenhuisvesting

Gezien de grote toenemende vraag die verwacht wordt naar kwalitatief kleine betaalbare zelfstandige (studenten) woningen, heeft Maasvallei in 2019 in haar begroting een post opgenomen voor nieuwe initiatieven. Maasvallei wil namelijk kleine betaalbare appartementen voor 1 persoonshuishoudens toevoegen aan haar bezit, maar is hierin afhankelijk van locaties van derden. Om hierop in te spelen heeft Maasvallei in 2019 een haalbaarheidsstudie laten uitvoeren op een locatie om grootschalig studentenwoningen te realiseren. De uitkomsten van deze studie waren positief, waarna in 2020 de ontwikkeling verder vorm zal worden gegeven. Bij de realisatie van een dergelijk product is flexibiliteit van groot belang, zodat het voor verschillende doelgroepen in de toekomst ingezet kan worden.

Grondaankopen

In 2019 zijn er geen grondaankopen gedaan. De focus voor Maasvallei ligt in eerste instantie nu op het verduurzamen van eigen bezit en de realisatie van een aantal sloop-nieuwbouw plannen. Daarnaast zal Maasvallei actief op zoek gaan naar locaties om producten te realiseren voor studentenwoningen/ woningen voor één- en tweepersoonshuishoudens.

Onderhoud 2019

Een belangrijk speerpunt van Maasvallei is dat de kwaliteit van ons woningbezit 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 planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud (inclusief woningverbetering).

Door het verhogen van het wooncomfort, door bouw- en woontechnische kwaliteit aan de woning toe te voegen, proberen wij ons te onderscheiden in de markt. Hiertoe behoren onder meer de energiebesparende maatregelen en individuele verbeteringen. In 2019 hebben wij complexen uitgezocht en aangewezen welke wij vanaf 2020 (5-jaren plan vooruit) als duurzaamheidsprojecten gaan voorbereiden en uitvoeren.

Onderhoudsuitgaven 2019* (x € 1.000)

Niet-planmatig onderhoud	Begroot	Realisatie	Saldo
Reparatie-onderhoud	1.150	1.374	-224
Mutatie-onderhoud	850	1.177	-327
Totaal niet-planmatig onderhoud	**2.000**	**2.551**	**-551**

Planmatig onderhoud	Begroot	Realisatie	Saldo
Contract-onderhoud	488	433	55
Planmatig-onderhoud	2.066	1.503	563
Totaal planmatig onderhoud	**2.554**	**1.936**	**618**
Renovatie groot	**2.830**	**1.259**	**1.571**
Totaal begroting 2019	**7.384**	**5.746**	**1.638**

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

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. In tegenstelling tot het jaar 2018, zijn de uitgaven aan mutatieonderhoud dit jaar hoger dan begroot. Dit komt voornamelijk doordat er meer mutaties zijn geweest met grotere reparaties. Ook staan nog maar een klein aantal woningen op de verkooplijst.

In het verslagjaar zijn twee mutatierenovaties geweest boven de € 50.000,- en dertien boven de € 20.000,-. Met name de stijging van het aantal mutaties boven de € 20.000,- verklaart de realisatie en het feit dat wij het begrote bedrag met € 327.000,- hebben overschreden. Ook het budget voor reparatieonderhoud is overschreden met € 224.000,-.

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.

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.
Maasvallei is in 2019 € 563.000,- onder het begrote budget gebleven. In het derde kwartaal was de trend dat het klachtenbudget en het mutatiebudget overschreden ging worden. Door strategische keuzes te nemen in het planmatig onderhoud hebben wij die overschrijding kunnen opvangen. De trend van ons bezit is wel dat de onderhoudslasten planmatig de komende jaren wat gaan stijgen. Dit komt met name door een groot aantal nieuwbouwprojecten aan het begin van de 20ste eeuw.

Verder is Maasvallei in 2018 gestart met het uitvoeren van bezitinventarisaties op het gebied van asbesthoudende materialen in haar complexen. Met de ervaringen uit 2018 wordt de komende jaren ons bezit verder geïnventariseerd. De woningen in de complexen welke zijn geïnventariseerd, krijgen allemaal een meterkastkaart, waar informatie op staat over mogelijke aanwezige asbesthoudende materialen en hoe de huurder dient te handelen in het geval asbest wordt ontdekt.

Abonnement huurdersonderhoud

De trend is dat huurders steeds langer thuis blijven wonen en om deze reden een huurdersonderhoud afsluiten bij Maasvallei. Dit heeft ertoe geleid dat wij in 2019 € 168.029,- aan abonnementsgelden hebben ontvangen. Onze uitgaven in 2019 bedroegen €152.035,- (incl. BTW).

Contractonderhoud

Contractonderhoud betreft binnen Maasvallei de lopende contracten met leveranciers. Eind 2017 heeft Maasvallei met name de installatiecontracten (CT, WTW, collectieve ventilatie, etc.) opnieuw aanbesteed. Per 1 januari 2018 is een tweetal partners hiervoor gecontracteerd. Dit resulteert in een gunstige uitgavelast op het contractonderhoud. Aansluitend hebben we met deze partners prijsafspraken gemaakt betreffende de planmatige vervangingen van deze installaties. Ook dit resulteert gunstig door het goede inkoopproces hiervan. In het jaar 2020 zullen wij deze contractafspraken opnieuw vormgeven voor de periode van 2021 t/m 2026.

Woningverbeteringen

Door de structurele veranderingen in de sector is energiezuinigheid een belangrijk item geworden. Het energiebeleid voor de bestaande woningvoorraad heeft een belangrijke plaats ingenomen in ons afwegingskader. De betaalbaarheid staat onder druk. Met een evenwichtig huurbeleid kunnen wij woonlastenstijgingen in de bestaande voorraad gedeeltelijk opvangen. Jaarlijks begroten wij een budget voor duurzaamheid e.d. Hierover meer in het hoofdstuk duurzaamheid.

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.

In 2017 is een onderzoek uitgevoerd in het nog breder uitzetten van een landelijke aanbesteding voor de 'standaard' woningaanpassingen. Hierdoor zou de mogelijkheid bestaan dat de woonvoorziening direct wordt uitbesteed door de gemeente en er geen tussenkomst meer nodig is van de woningcorporatie.

In 2018 is besloten dat een totale aanbesteding niet zal plaatsvinden. Binnen de voorzieningen wordt een splitsing gemaakt tussen werken en leveringen.

In 2019 is een uitsplitsing van werken en leveringen in overleg met de gemeente en corporaties vastgesteld, echter dienen deze nog door het college van burgemeester en wethouders goedgekeurd te worden. Met behulp van deze werken en leveringen wordt er naar gestreefd dat bewoners sneller het Wmo-aanvraag traject kunnen doorlopen en maatwerkvoorzieningen/woningaanpassingen sneller kunnen worden gerealiseerd.
Daarnaast is er in 2019 binnen de prestatieafspraken vastgesteld dat het minimumniveau voor nultredencomplexen nader onderzocht zal worden in 2020 tussen de gemeente, zorgaanbieders en corporaties. Hierbij is tevens de verantwoordelijkheidsverdeling een aandachtspunt.

In 2019 zijn 8 individuele woningaanpassingen uitgevoerd door Maasvallei voor een totaalbedrag van € 26.560,-. Tevens hebben reparaties en onderhoud aan woningvoorzieningen plaatsgevonden voor een totaalbedrag van € 12.783,-. Deze kosten zijn volledig vergoed vanuit de Wmo.

Eenheidsprijzen

In het vorige jaarverslag hebben we melding gemaakt van een mogelijk afhankelijke positie van Maasvallei van enkele leveranciers bij niet planmatig onderhoud (NPO). In 2019 zijn hierover met de 2 betreffende leveranciers afspraken gemaakt. Tevens is er gewerkt aan een back-up scenario.

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 afgesproken 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.

Maasvallei richt zich op de doelstelling om in 2050 een CO^2 neutraal bezit te hebben en ziet 2021 als tussenstation waarvoor geen extra maatregelen hoeven worden getroffen omdat Maasvallei de tussentijdse doelstelling in 2021 behaalt.

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. Wij hebben er tot 2018 voor gekozen om woningen te voorzien van een nieuwe Energie-Index op het moment dat er energetische maatregelen zijn uitgevoerd of er nieuwbouw is gerealiseerd. Vanwege de conversie naar de NTA 8800 is toch besloten alle labels om te zetten naar de Energie-Index. Dit is in 2019 voor 95% gerealiseerd. Daarbij blijven de huidige afgemelde labels nog 10 jaar geldig.

Vanaf 1 januari 2020 zal de Energieprestatie van een gebouw worden bepaald volgens de NTA 8800 en uitgedrukt worden in Kwh/m2. Omdat de regelgeving en software niet klaar zijn heeft de Rijksoverheid de datum verschoven naar 1 januari 2021.

Hiermee komen de huidige energielabels, energieindex en EPC te vervallen. Er bestaat dan nog maar 1 (Europese) systhematiek voor nieuwbouw en bestaande bouw. Dan zal ook duidelijk worden waar Maasvallei staat voor wat betreft het doel om in 2021 gemiddeld label B te hebben.

Voor nieuwbouwwoningen geldt vanaf 2021 een nieuwe eis: BENG (Bijna Energie Neutrale Gebouwen). De exacte normen moeten nog door de overheid worden bepaald.

Energielabel

Eind 2019 heeft Maasvallei 3.450 gelabelde woningen. Het verschil met het totale aantal woningen in bezit van Maasvallei komt doordat monumentale panden en herstructureringsproject Trichterveld geen energielabel hebben. De stijgingen van gas, elektra en Co^2 zijn te wijten aan de nieuwe rekenmethodiek voor de Ei.

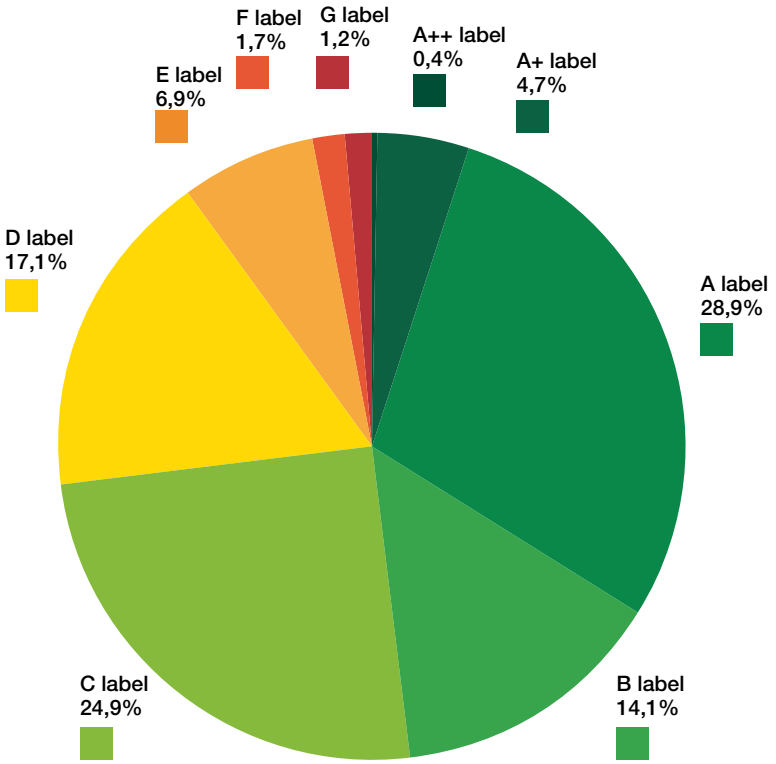
Vergelijk 2009-2019

	01-01-2009	31-12-2019	Verschil	
Aantal woningen	2.505	3.450	+ 945	+ 37,72%
Totaal gas	3.489.986	4.920.461	1.430.475	+ 40,90%
Totaal elektra	1.055.932	2.459.579	1.403.647	+ 132,93%
Totaal Co^2	7.266.719	11.218.933	3.952.214	+ 54,39%
Gemiddelde energie-index	1,84	1,47	-0,37	- 20,33%

Energielabels

Aantal woningen met A++ label	0	15	+15
Aantal woningen met A+ label	0	161	+ 161
Aantal woningen met A label	6	995	+ 989
Aantal woningen met B label	300	485	+ 185
Aantal woningen met C label	712	869	+ 157
Aantal woningen met D label	596	589	-7
Aantal woningen met E label	485	236	-249
Aantal woningen met F label	374	60	-314
Aantal woningen met G label	32	40	8

Grafiek energielabels gehele bezit (oude en nieuwe rekenmethode)

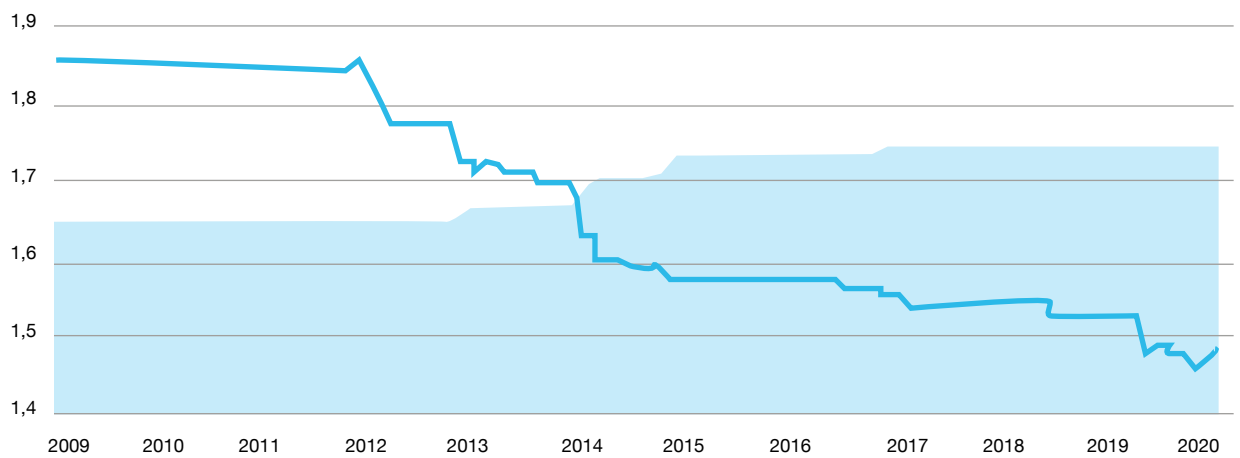


Energie-index

Eind 2019 zijn, op 115 woningen na, bij alle 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 1,61 en de nieuwe index 1,45 (wenselijk < 1,4).

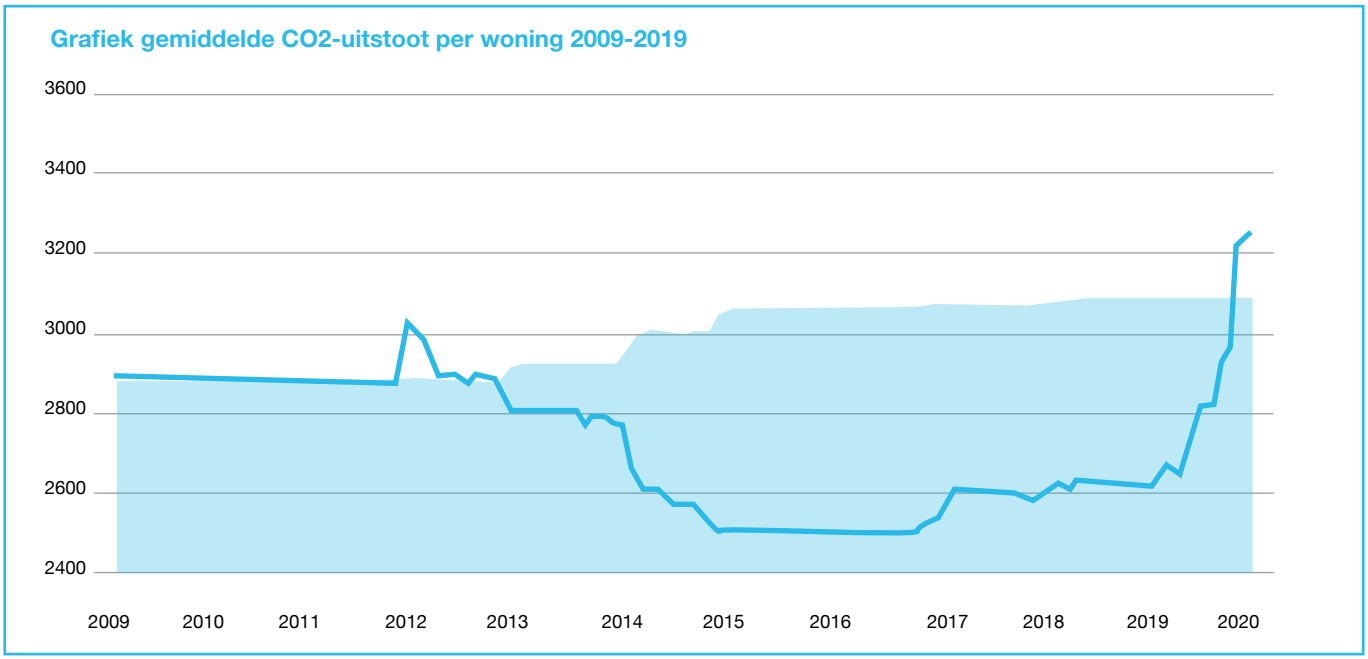
Echter om een eerlijke index te krijgen, dienen de woningen die na 2021 worden gesloopt uit het totaalbeeld te worden gehaald. Dit zijn woningen met een slecht label waar geen energetische maatregelen meer worden uitgevoerd. Als we dit doorrekenen, is de kans groot dat wij < 1,4 zullen halen. Omdat dit een gemiddelde is van 2 geheel verschillende getallen, zullen we ons alleen gaan richten op woningen met een nieuwe Energie-index.

Grafiek Energie-index 2009-2019 (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.



Door het omzetten van de oude labels naar de Energie-Index is de CO^2-uitstoot met 30% gestegen. Dit is te wijten aan de nieuwe rekenmethodiek. In de grafiek is dit duidelijk terug te zien. De meeste woningen zijn in 2019 geconverteerd.

Energetische verbeteringen 2019

In 2017 en 2018 is ingezet op het project aan de Burgemeester Kessensingel ABC flat. Hier zijn 108 woningen voorzien van de volgende energetische verbeteringen:

- De woningen zijn voorzien van HR++ glas.
- Asbestsanering.
- De spouwmuren zijn geïsoleerd.
- Er is paneelisolatie aangebracht.
- Er zijn nieuwe voordeuren geplaatst.
- De beganegrondvloer is geïsoleerd.
- Plaatsing nieuwe dakbedekking inclusief isolatiepakket.
- Er zijn thermostaatkranen aangebracht op de radiatoren.
- Plaatsing zonnepanelen.

Door het realiseren van dit project is in een keer 3 % van ons bezit ‘vergroend’.

Dit project is in 2019 afgerond waarna de STEP subsidie (€663.400,-) is uitgekeerd aan Maasvallei. Deze subsidie is volledig gebruikt om het werk uit te voeren zonder dat hier een huurverhoging voor hoefde te worden doorgevoerd. Dit komt de betaalbaarheid van de bewoners ten goede. Door de verbeteringen zullen de bewoners jaarlijks tussen de € 300,- en € 400,- kunnen besparen.

Energetische maatregelen Maasvallei 2018 – 2026

Maasvallei blijft de komende jaren op meerdere manieren haar bezit vergroenen, zowel in renovatie als ook bij nieuwbouw. Meer voorbeelden van hoe Maasvallei werk maakt van duurzaamheid:

- Slopen van gemiddeld 20-30 oude woningen per jaar en vervangen door nieuwbouwwoningen. Waarschijnlijk gaat hierin een versnelling komen door de plannen om 60 BENG-woningen te bouwen op de A2 traverse, de Groene Loper.
- Maasvallei zal nog maar enkele woningen per jaar verkopen. Dit zijn vaak oudere woningen die slecht scoren op energetisch gebied.
- 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.

- We houden de ambitie om ons woningbezit te ‘vergroenen’. De vermindering van CO^2 uitstoot van 20% ten opzichte van 2008 zal Maasvallei realiseren. Ondanks het feit dat veel herstructureringsprojecten pas na 2021 in uitvoer gaan, zal alles worden ingezet om de gestelde norm te behalen.

Maasvallei heeft zich in 2019 vooral gericht op het converteren van de data en de voorbereiding van nieuwe projecten. In 2020 worden 8 nieuwe projecten opgestart in de voorbereiding die in de periode 2021-2024 worden uitgevoerd. Tevens worden 2 complexen aangesloten op het Maastrichtse warmtenet. Hiermee worden 53 woningen van het gas afgehaald.

CO^2 neutraal in 2050

Maasvallei heeft in 2018 samen met adviesbureau Atriensis de routekaart CO^2 neutraal 2050 van Aedes ingevuld. Hierin staat beschreven hoe Maasvallei haar bezit CO^2 neutraal gaat maken voor 2050. Maasvallei heeft dit in 2019 verder uitgewerkt en een nieuw duurzaamheidsbeleid opgesteld. In dit beleid staan de te nemen maatregelen en de kosten om het doel in 2050 te bereiken.

In 2021 dient de gemeente een warmtevisie klaar te hebben en aan te geven op welke manier elke wijk van warmte wordt voorzien. Bijvoorbeeld warmtenetten, All Electric en eventuele andere gasloze oplossingen. Hierop vooruitlopend zijn wij al in gesprek met Servatius, Woonpunt en Ennatuurlijk om het bestaande warmtenet in de binnenstad optimaal te benutten. Maasvallei zal 53 bestaande woningen in de binnenstad laten aansluiten op het duurzame warmtenet.

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 Geprioriteerde personen Veiligheidshuis	• BOWW 6x per jaar • Beleidsgroepen 6x per jaar (AOWW) • Projectgroepen prestatieafspraken thema's frequent • Veilige Buurten Teams naar behoefte • 12x per jaar briefing Top X
	Gemeente Eijsden-Margraten	Prestatieafspraken Ambtelijke en bestuurlijke contacten	• Prestatieafspraken 2 x per jaar • Gemiddeld 1x per kwartaal en naar behoefte
	Gemeente Gulpen	Ambtelijke en bestuurlijke contacten	• Gemiddeld 1x per kwartaal en naar behoefte
	Gemeente Valkenburg	Via Woningstichting Berg & Terblijt in beleidskern	• 2x 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 Servatius	Samenwerkingspartner	• 6x per jaar overleg tussen bestuurders (DOC) • Zeer frequent overleg tussen medewerkers over projecten en terreinen van samenwerking
	Woningstichting Woonpunt	Samenwerkingspartner	• 6x per jaar overleg tussen bestuurders (DOC) • Wekelijks/maandelijks overleg tussen medewer-kers (afstemmen)
	Wonen Limburg	Samenwerkingspartner	• 6x per jaar overleg tussen bestuurders (DOC) • Wekelijks/maandelijks overleg tussen medewer-kers (afstemmen)
Huurdersoverleg	Huurdersvereniging Woonvallei Bewonersoverleggen op complexniveau (BOC)	Samenwerking/overleg	• 6x per jaar bestuurlijk • 1x per jaar strategiedag met HBV's en BOC's • 12x per jaar met wijkconsu-lenten • Verder frequent overleg met medewerkers over inhoude-lijke zaken en vragen • 2x per jaar (minimaal) bewonersoverleg • 1x per jaar BOC dag
Studenten-huisvesting	Bestuurlijk overleg Studenten Huisvesting Maastricht (SSHM)	Samenwerking corporaties, UM en gemeente over huisvesting	• 2x per jaar bestuurlijk overleg
	Maastricht University en gemeente		• 4x per jaar

	Stakeholder	Inhoud overleg	Frequentie van overleg (minimaal)
Externe toezichthouders	Autoriteit Woningcorporaties (AW)	Oordeelsbrieven Financiële continuïteit	• 1x per jaar
	Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)	Borgingsbrief Business Risks	• 1-2x per jaar
Zorg en welzijn	Envida	Stakeholder/ zorgcomplexen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg
	Veiligheidshuis	Samenwerking overlast/ aandachtspersonen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks ambtelijk overleg
	Buurtbemiddeling	Samenwerking/ Mediation buurtconflicten	• Regelmatig complex-gebonden overleg • 4x per jaar stakeholders-overleg onder voorzitterschap 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
Overig	Thuis in Limburg	Samenwerking corporaties t.a.v. woningtoe-wijzing	• 1x per jaar DB • 1x per jaar coördinatiegroep • 1x per jaar gebruikersgroep
	PIM (woonwagenzorg)	Dienstverleningscontract; beheer en instandhouding woonwagenlocaties	• 2x per jaar AVA (bestuurder) • 4x per jaar Dagelijks Bestuur • Frequent overleg tussen medewerkers inhoudelijk
	Ad Hoc	Dienstverleningscontract; tijdelijke verhuur sloopcom-plexen	• Regelmatig complex-gebonden overleg • Jaarlijks bestuurlijk overleg

	Stakeholder	Inhoud overleg	Frequentie van overleg (minimaal)
Overig (vervolg)	GGD	Stakeholder; individuele zorg	• Regelmatig casus gebonden overleg • Zo nodig jaarlijks bestuurlijk overleg
	Kredietbank	Stakeholder; schuldsanering	• Regelmatig casus gebonden overleg • Zo nodig jaarlijks bestuurlijk overleg
	AEDES	Koepelorganisatie woningbouwcorporaties	• Diverse ledenbijeenkomsten
	NVBW	Nederlandse Vereniging van Bestuurders Woning-bouwcorporaties	• Diverse studiebijeenkom-sten (bestuurder)
	Stekademy	Samenwerkingsplatform tussen 15 corporaties m.b.t. innovatie van beleid en organisatie	• 4 x per jaar ALV • Maasvallei heeft in 2019 geparticipeerd in de leerlijn 'Veranderkracht'. • Initiatiefnemer van de leerlijn 'De Wijk van Morgen' (innovatieve woon- en zorgconcepten in de wijk) die in 2019 is gestart.
	Directeurenoverleg corporaties Maastricht	Samenwerking/ afstemming	• 6 x per jaar tussen directeu-ren en medewerkers strategie

Prestatieafspraken

Wij maken prestatieafspraken met de gemeenten waarin wij actief zijn. Deze prestatieafspraken zijn verdeeld over een aantal thema's welke alle in relatie staan tot de volkshuisvesting. Deze afspraken worden gemaakt tussen de corporaties, de gemeente en de huurdersverenigingen. In formele zin hoeven alleen prestatieafspraken te worden gemaakt wanneer de betreffende gemeente een lokale Woonvisie heeft vastgelegd.

In 2019 heeft Maasvallei prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Maastricht, de gemeente Eijsden–Margraten en de gemeente Gulpen-Wittem. Met de Gemeente Beek zijn geen prestatieafspraken gemaakt gezien het beperkt aantal woningen dat wij in deze gemeente hebben.

Gemeente Maastricht

In 2019 zijn, net als de afgelopen twee jaar, 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. Zowel aan de voorkant als bij het formuleren van het bod, als gedurende de totstandkoming van de definitieve afspraken die daaruit voortvloeien.

De prestatieafspraken voor 2019 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 vertegenwoordigt de bewoners en heeft dan ook een belangrijke rol.

In het document 'Wonen en Wijken 2019' zijn de prestatieafspraken over 2019 geformuleerd waarbij wordt geschetst hoe naar de gestelde doelen toegewerkt wordt. Er zijn door de drie Maastrichtse corporaties en de gemeente Maastricht afspraken gemaakt over de prestatievelden in 2019. Deze prestatievelden zijn:
1. Betaalbaarheid.
2. Wonen en zorg.
3. Woonruimteverdeling.
4. Leefbaarheid & veiligheid.
5. Duurzaamheid.
6. Vastgoed.

In dit verslag volgt een overzicht van de belangrijkste resultaten en uitgevoerde activiteiten met betrekking tot de gekozen thema's. Voor elk thema bestaat een ambtelijke projectgroep. In 2019 is al vooruitgang geboekt op deze onderwerpen.

• *Betaalbaarheid*
Maasvallei heeft deelgenomen aan de pilot 'Databank vroegsignalering' met als doel om uithuiszettingen ten gevolge van (huur) schulden te voorkomen door middel van een vroegtijdige interventie. De resultaten in 2019 worden door Maasvallei als 'positief' beoordeeld. Daarom zet Maasvallei in op continuering van de pilot, op voorwaarde dat elke stakeholder deze pilot (financieel) ondersteunt.

Aan de in de prestatieafspraken opgenomen afspraak om het aantal verkoopaantallen neerwaarts bij te stellen om voldoende betaalbare woningen te behouden, is door Maasvallei invulling gegeven door in 2019 maar 1 DAEB-woning te verkopen.

Ten einde de verschillen tussen oude en nieuwe huurders in huurprijzen te verkleinen is er bij de jaarlijkse huurverhoging in 2019 wederom gebruik gemaakt van een staffel om de huurprijzen die het verst afliggen van de streefhuren, met in acht name van de wettelijke kaders, met grotere stappen naar de streefhuur te brengen.

Maasvallei heeft in 2019 de opbrengsten van de inkomensafhankelijke huurverhoging ingezet om de veiligheid in de woningen en complexen te verbeteren. Op basis van nacalculatie bleek dat het daadwerkelijk uitgegeven bedrag ca. € 20.000,- bedroeg.

• *Wonen en zorg*
In het verslagjaar 2019 heeft Maasvallei haar complexen beoordeeld op geschiktheid voor 24-uurs zorg. Hieruit blijkt dat het zorgcentrum 'Hagerpoort' (Amby) geschikt is en thans als zodanig wordt gebruikt. Wooncomplex aan het 'Recessenplein' (Malberg) is in potentie geschikt voor 24-uurs zorg.

• *Woonruimteverdeling*
In het verslagjaar heeft de woonruimteverdeling wederom via Thuis In Limburg plaatsgevonden. Maasvallei nam in 2019 deel aan de pilot 'Housing' en is van oordeel dat deze pilot succesvol verloopt en leidt tot positieve resultaten en is voornemens om haar deelname aan deze pilot in 2020 te continueren.

Kanttekeningen daarbij zijn dat het wenselijk is om de huidige urgentieregeling kritisch te evalueren, omdat het aandeel 'urgenten' ruim overschreden is en dat de begroting voor 'maatwerk' neerwaarts bijgesteld dient te worden, omdat de laatste paar jaar het aantal begrote woningen (140) niet in de juiste verhouding staat tot het aantal gerealiseerde woningen.
Om de slagingskans op huisvesting bij jongeren gelijkwaardig te krijgen met de slagingskans van ouderen, hanteert Maasvallei mede het principe van loting.

• *Leefbaarheid & Veiligheid*
In 2019 heeft Maasvallei € 21.000,- aangewend voor leefbaarheidsactiviteiten. In het kader van 'leefbaarheid' organiseert Maasvallei jaarlijks ook meerdere complexschouwen waar medewerkers samen met bewonerscommissies en huurders de situatie evalueren en leefbaarheidsonderwerpen bespreken.

In 2019 is het document 'Teamplan Participatie' geactualiseerd. Dit plan bevat een visie op de wijze waarop Maasvallei contact onderhoudt met huurders. Het plan geeft structuur aan de overleggen met de Huurdersvereniging Woonvallei, Bewonerscommissies (BOC's) op complex-/buurtniveau en bevat concrete acties met betrekking tot overlegfrequenties, gestelde doelen en een Plan van Aanpak om deze doelen te behalen.

Om de leefbaarheid en veiligheid in wijken te bevorderen, droeg Maasvallei in 2019 in totaliteit € 6.000,- bij aan de stichting Buurtbemiddeling, Match en Veilige Buurten-teams.

• *Duurzaamheid*
In samenwerking met Atriensis heeft Maasvallei in 2019 een strategisch verduurzamingsplan inclusief financieringsstrategie & warmtevisie per wijk opgesteld. Uit een interne analyse blijkt dat het woningbezit van Maasvallei in 2021 gemiddeld een energielabel B zal hebben. In het kader van 'duurzaamheid' ontwikkelde

en realiseerde Maasvallei in 2019 11 nieuwbouwwoningen zonder aardgasaansluiting en met strengere duurzaamheidsnormen dan op grond van het Bouwbesluit voorgeschreven is.

• *Vastgoed*
De beoogde samenwerking met stichting Ateliers Maastricht (SAM) is in het verslagjaar niet van de grond gekomen. Het leegstandsbeheer heeft Maasvallei dan ook uitgevoerd met andere, vaste stakeholders. De pilot om 4 tijdelijke woningen te realiseren is uitgevoerd door in het kasteeltje 'Huize Severen' (naast het kantoor van Maasvallei) een viertal zogenoemd Tempi-woningen te realiseren.

Het Keurmerk 'Prettig Wonen' wordt in de basis wel door Maasvallei ondersteund en in 2019 zijn enkele studentencomplexen met dit keurmerk gecertificeerd. Echter, om het keurmerk als standaard-keurmerk te implementeren en alle studentenpanden van dit keurmerk te voorzien behoeft het, naar oordeel van Maasvallei, een nadere uitwerking met betrekking tot de kostenstructuur en een actieve ondersteuning door de gemeente Maastricht.

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 2019 passen hierin. In onderstaande tabel komen de geprognotiseerde en definitief gerealiseerde vastgoedontwikkelingen in 2019 terug. Het grote verschil in prognose en realisatie bij de nieuwbouw zit met name in het feit dat de 20 woningen aan de Capucijnenstraat dit jaar pas worden opgeleverd. Dit was geprognotiseerd voor 2019.

2019	Prognose	Gerealiseerd
Nieuwbouw	32	11
Sloop	27	29
Verkoop	5	1
Aankoop	0	0
Renovaties (woningen)	78	78
Verandering woningvoorraad	0	-19

Gemeente Eijsden-Margraten
Maasvallei levert in deze gemeente een bijdrage aan het huisvesten van reguliere woningzoekenden en bijzondere doelgroepen. De woonruimteverdeling voor deze gemeente vindt ook plaats via Thuis in Limburg.
In deze gemeente zijn de prestatieafspraken 2019 met betrekking tot de navolgende onderwerpen gemaakt:

1. Procesafspraken.
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep.
3. Huisvesting van urgente doelgroepen.
4. Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.
5. Vastgoedontwikkelingen (sociale) huurwoningen.
6. Verduurzaming sociale woningvoorraad.
7. Inzet voor leefbaarheid.

Procesafspraken
In 2019 hebben er diverse bestuurlijke overleggen tussen de gemeente en de in deze gemeente actieve woningcorporaties, waaronder Maasvallei, plaatsgevonden. Hiermee is voldaan aan de prestatieafspraak om minimaal 2 keer per jaar een bestuurlijk overleg te laten plaatsvinden.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
Maasvallei past bij het toewijzen van woningen in deze gemeente het wettelijk kader 'Passend Toewijzen' toe en rapporteert hierover jaarlijks aan de gemeente. Het gehanteerde incassobeleid zet onder meer in op 'vroegsignalering' om het aantal huisuitzettingen te minimaliseren. Hierbij wordt samengewerkt met diverse instanties, zoals het Sociaal team van de gemeente.
In 2019 is de Lokale woonvisie Eijsden-Margraten 2019-2025 vastgesteld. Maasvallei heeft in hoedanigheid van stakeholder hieraan haar medewerking verleend en zal haar toekomstige bijdrage (het bod) daarop baseren. De volledige inhoud van de samenwerkingsafspraken zijn te lezen op *www.maasvallei.nl*.
De eveneens in 2019 gelanceerde tool 'Wijkvisies' geeft daarbij inzicht in sociaal- demografische eigenschappen van wijken in Eijsden-Margraten die Maasvallei gebruikt om de woonbehoefte te definiëren.

Huisvesting van urgente doelgroepen
De drie, door de gemeente te plaatsen, tijdelijke units aan de Joseph Partounsstraat te Eijsden die huisvesting dienen te bieden aan 'woonurgenten' zijn in 2019 niet geplaatst, waardoor Maasvallei de in de prestatieafspraken opgenomen beheertaken nog niet heeft kunnen uitvoeren.

Wonen met zorg en ouderenhuisvesting
Het huidige bezit betreffen grondgebonden eengezinswoningen en zijn niet gelabeld als 'zorggeschikt'.

Vastgoedontwikkelingen (sociale) huurwoningen
Maasvallei heeft in het verslagjaar in deze gemeente geen woningen gerealiseerd, verkocht of gesloopt. Met behulp van de in

2019 in gebruik genomen tool 'Wijkvisies' heeft Maasvallei inzicht gekregen in een groot aantal sociaal- demografische gegevens van wijken in Eijsden-Margraten die zij gebruikt om de toekomstige woonbehoefte te indiceren.

Verduurzaming sociale woningvoorraad

Het woningbezit van Maasvallei in de gemeente Eijsden-Margraten is te betitelen als 'nieuwbouw' en heeft een energielabel A of hoger, waarmee het voldoet aan de huidige duurzaamheidsdoelstellingen vanuit het Rijk. Er ligt daarom op korte termijn geen opgave met betrekking tot verduurzaming of het verbeteren van de kwaliteit van het woningbezit.

Inzet voor leefbaarheid

Het bedrijfsbeleid van Maasvallei voorziet in het reserveren van personele capaciteit en budget voor het oppakken van leefbaarheidsprojecten in gebieden waar Maasvallei woningbezit heeft. Vanwege de kwalitatief goede woningen, heeft Maasvallei in 2019 geen specifieke leefbaarheidsprojecten in de gemeente Eijsden-Margraten uitgevoerd.

Gemeente Gulpen-Wittem

In Gulpen-Wittem zijn de woningstichtingen Wonen Wittem, Krijtland Wonen, Woonpunt en Maasvallei actief. In 2019 waren er met deze gemeente nog geen prestatieafspraken gemaakt. In samenwerking met de gemeente, de voornoemde woningstichtingen en de huurdersbelangenverenigingen zijn in december 2019 de prestatieafspraken voor 2020 vastgelegd. Deze prestatieafspraken gelden voor de komende vier jaar.

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 staan daarbij voorop. Daarnaast is het van belang om vooral flexibel te zijn omdat zorgverlening en woonwensen in de toekomst sneller zullen veranderen.

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 doelgroep. Hierbij staan we open voor nieuwe vormen van overleg. Op een informele manier willen we de mensen en behoeften van onze klanten inventariseren. De onderwerpen 'schoon, heel en veilig' komen hierbij aan bod.

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. Onze aanwezigheid in de wijken en de samenwerking met andere partijen leidt ertoe dat wij signalen van leefbaarheidsproblemen eerder ontvangen en snel en accuraat kunnen handelen.

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. In 2019 is deze samenwerking wederom geïntensiveerd en uitgebreid. Door regelmatig overleg blijft Maasvallei op de hoogte van de wensen en behoeften van deze doelgroep. De wens is de goede contacten met studenten uit te breiden naar alle studentencomplexen van Maasvallei.

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 uitvoering 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. In 2019 is een hernieuwde samenwerkingsovereenkomst getekend.

Bewonersteams

Een leefbare wijk waar mensen prettig wonen met weinig overlast, kenmerkt zich door balans. De Gemeente Maastricht zorgt voor een veilige omgeving en de Maastrichtse corporaties voor een prettige woning, die regelmatig wordt onderhouden. Maar de belangrijkste factor voor het welbevinden zijn de bewoners zelf. Betrokkenheid van de bewoners is onmisbaar wanneer het er om gaat een wijk te verbeteren. Wanneer bewoners zelfredzaam zijn en verantwoordelijkheid nemen voor hun leefomgeving, zal de samenhang tussen de individuen groeien en hiermee de sociale cohesie. In 2019 is een eerste stap gezet om een nieuwe manier van bewonersparticipatie op te zetten. In de vorm van bewonersteams willen wij een pilot starten in de wijk Amby. De wijken waar Maasvallei woningen bezit zijn gemengde wijken met zowel huur- als koopwoningen. Daarom is het van belang om samen in gesprek te gaan, zodat alle burgers in de wijk hier profijt van ondervinden. We werken in deze nauw samen met het Buurtplatform en de Gemeente. In 2020 zal dit project verder worden uitgerold.

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). In 2019 zijn een aantal onderdelen gezamenlijk uitgewerkt door de organisaties:

- Het opstellen van een business case voor samenwerking op het gebied van VvE beheer. Deze businesscase is in 2019 gepresenteerd.
- Opstellen van wijkvisies voor de gemeenten Maastricht op het gebied van wonen en zorg.
- Het gezamenlijk organiseren van (incompany) trainingen.
- Gezamenlijke inkoop van producten en diensten.
- Kennis delen op het gebied van Privacywetgeving (AVG).

Kern 3
Organisatie

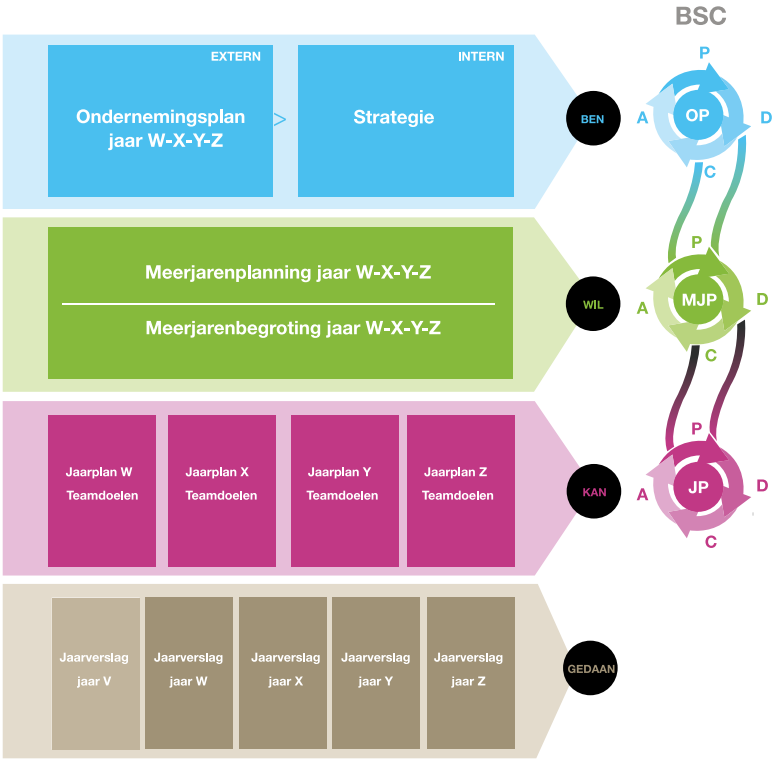
Strategische 4 jaren cyclus

Maasvallei werkt proces gestuurd. Het ondernemingsplan is vastgesteld voor de periode 2017-2021. Jaarlijks doorlopen we het besturingsproces en wordt beoordeeld of de strategische documenten nog aansluiten bij de nieuwe actualiteit. Herijking kan op basis van deze jaarlijkse analyse plaatsvinden. De herijking in 2019 heeft geresulteerd in een aangepaste strategie voor de periode 2019-2021. Deze aangepaste strategie kenmerkt zich door meer focus met de volgende vier strategische speerpunten:

- Ultieme klanttevredenheid.
- Voorzien in de woonbehoefte nu en in de toekomst.
- Efficiënte organisatie.
- Medewerkers met lerend en zelforganiserend vermogen.

De strategische documenten worden samen met de medewerkers vertaald naar de praktijk in concrete acties per proces. De verzameling van deze acties resulteert op deze manier in een meerjaren- en jaarplanning welke meebeweegt met wat op strategisch niveau is vastgesteld. Alle medewerkers van Maasvallei dragen vanuit hun vakgebied bij aan de realisatie en het actualiseren van dit cyclische proces. Schematisch ziet deze cyclus er als volgt uit:

4 jaren cyclus

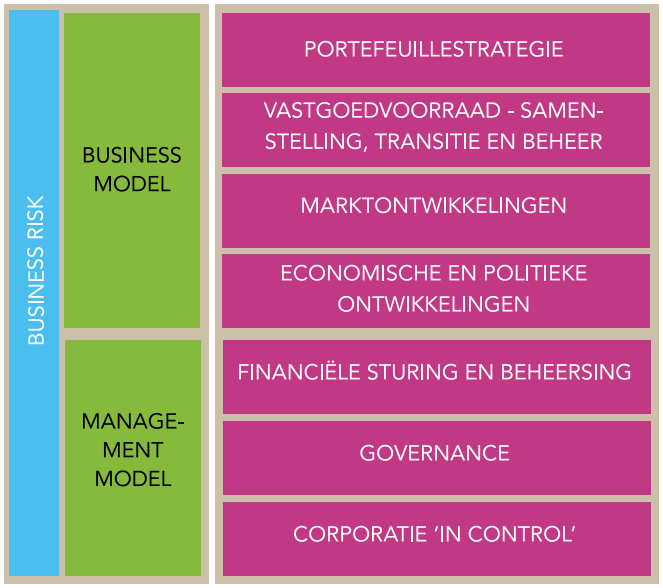


Risicomanagement

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

Strategische risico's

Maasvallei zoekt op strategisch niveau continu de juiste balans tussen ambities en risico's. Maasvallei heeft in het Ondernemingsplan 2017-2021 en het herijkte Strategisch Plan 2019-2021 de richting bepaald en hieraan vier strategische speerpunten 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. Maasvallei heeft aan deze risicogebieden vier eigen risicogebieden toegevoegd. In maart 2017 heeft een nulmeting van de 28 risicogebieden plaatsgevonden. In november 2019 is deze exercitie opnieuw uitgevoerd. Deze meting is uitgevoerd door de squad strategie; een multidisciplinair team van beleidsadviseurs inclusief de directeur-bestuurder. Het resultaat van deze meting is een goede en samenhangende analyse van de strategische risico's voor Maasvallei. Vanaf 2019 worden deze risico's jaarlijks herzien. In onderstaande tabel zijn de 28 risicogebieden onderverdeeld in zeven risicokaders:



In de volgende kolom 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

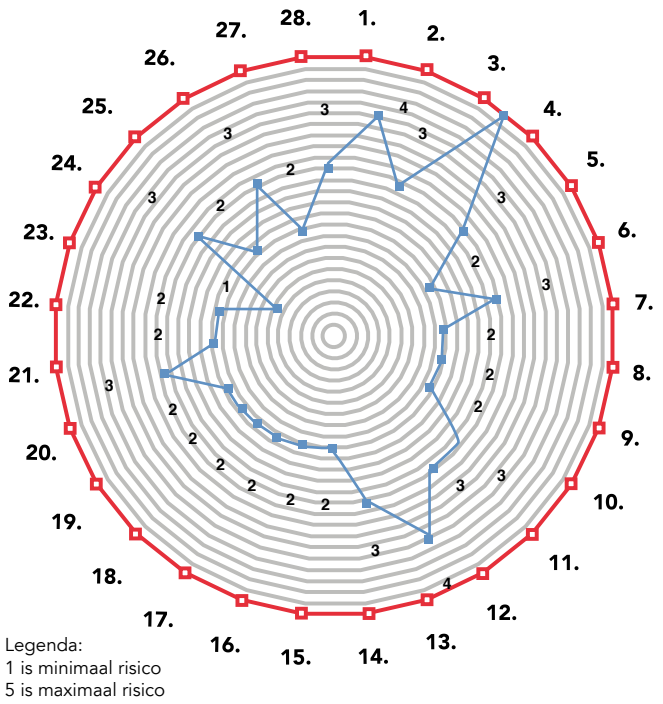
Financiële sturing en beheersing
14. Renterisico
15. (Her)financieringsrisico en tegenpartijrisico
16. Liquiditeitsrisico
17. Risico's uit niet uit de balans blijkende verplichtingen

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

Scores risicobeoordeling 2019



• 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	

Operationele risico's

Net als in 2018, hebben we in 2019 beheersmaatregelen op procesniveau gemonitord. Hierbij hebben we de focus gelegd op de belangrijkste klantprocessen. In 2020 zullen de procesrisico's opnieuw worden geïnventariseerd en mitigerende maatregelen worden getroffen. De volgende processen zijn hierbij behandeld. Zie het overzicht hiernaast.

Frauderisicoanalyse

Wij zijn ons bewust van de frauderisico's die zich kunnen voordoen in onze organisatie. Maasvallei beschikt over een frauderisicoanalyse. Deze analyse is gemaakt op basis van het door de accountant verstrekte model hiervoor. In 2019 is deze analyse nogmaals onder de loep genomen en is besloten dat de huidige analyse nog volstaat in het beheersen van de frauderisico's.

Monitoring

Middels de Plan Do Check Act (PDCA) cyclus monitort Maasvallei continu de voortgang van de implementatie van de beheersmaatregelen en het effect hiervan op de KPI's. Zo 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. Alle beheersmaatregelen zijn ondergebracht in de Balanced Score Card methodiek. Aan de hand van deze Balanced Score Card monitoren we de voortgang van de beheersmaatregelen en mogelijke vervolgacties.

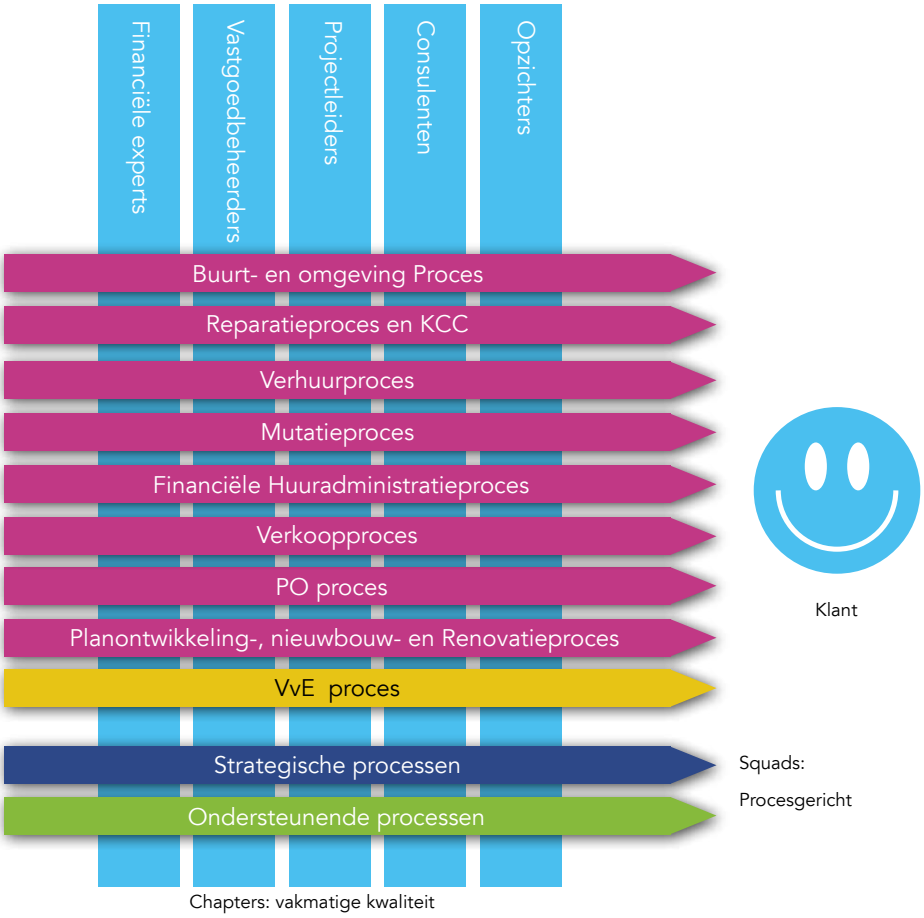
Verankering

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. Er zijn dan ook voor elk proces squads samengesteld. Met een verfijnde rechtenstructuur en processturing integreren wij de beheersmaatregelen in alle processen.

De proces gestuurde organisatie

Maasvallei is een horizontale proces gestuurde organisatie met professionele medewerkers die vanuit een constructieve beroepshouding in nauwe samenwerking met elkaar oplossingsgericht handelen, flexibel en deskundig zijn. De klant staat centraal en de lijnen in de organisatie zijn kort. De verantwoordelijkheden en mandaten zijn voor iedereen in de organisatie duidelijk. Hierdoor kan op efficiënte wijze effectieve besluitvorming plaatsvinden. Medewerkers werken in zogenaamde squads en chapters op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Onderstaand figuur geeft de structuur van Maasvallei schematisch weer.

Werkwijze Maasvallei



Een squad is een zelf organiserend team dat multidisciplinair is samengesteld vanuit diverse expertises, competenties en achtergronden. Een squad is van begin tot eind gezamenlijk verantwoordelijk voor een proces of project. Squads komen minimaal één keer per kwartaal samen met de leidinggevende; de directeur-bestuurder, en bespreken voortgang en overlap met andere processen.

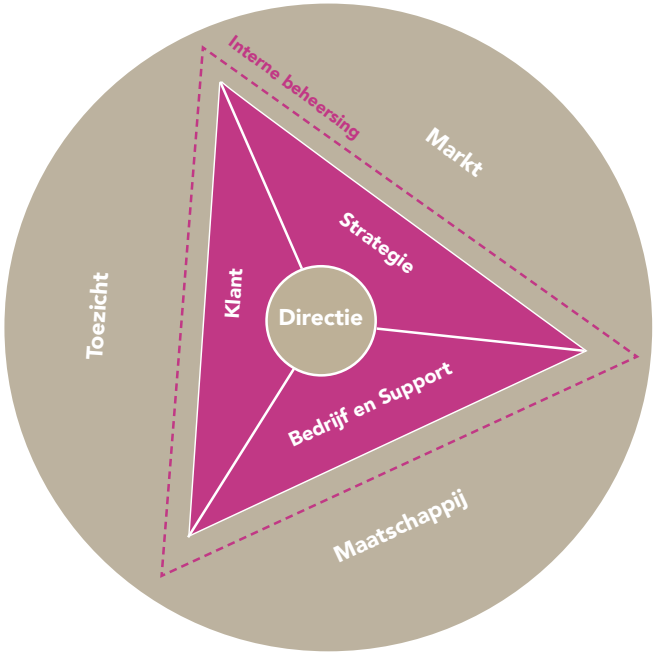
Chapters zijn groepen van gelijke discipline. In chapters vindt kennisoverdracht plaats en wordt onderling afgestemd hoe de werkzaamheden worden verdeeld.

Daarnaast vind twee keer per jaar een Multi Disciplinair Overleg (MDO) plaats over cultuur gerelateerde thema's in steeds wisselende samenstelling.

Organisatie architectuur Maasvallei

Maasvallei kent geen hiërarchische structuur en 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 ambities waar te maken bouwt Maasvallei aan een gecombineerde cultuur waarin mensen, stabiliteit, prestaties en innovatie samenkomen en waar medewerkers het fijn vinden om te werken. Het leiderschap geeft hierin het goede voorbeeld, geeft ruimte, biedt een duidelijke richting en maakt afspraken over het resultaat.

Eigenaarschap is van groot belang bij Maasvallei. Maasvallei heeft eigenaarschap vertaald naar drie kerncompetenties die voor iedere Maasvallei-medewerker gelijk zijn. Dit is VIS; Verantwoordelijkheid, Initiatief en Samenwerken.

De medewerkers die samen verantwoordelijk zijn voor het resultaat weten elkaar te vinden en spreken elkaar vanuit een professioneel constructieve beroepshouding aan. Er is aandacht voor goede onderlinge verhoudingen en de ontwikkeling van medewerkers. De regie over de eigen ontwikkeling hebben 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.

Uitvoering strategie

In het strategisch plan 2019-2021 zijn bij het strategische speerpunt 'medewerkers met lerend en zelforganiserend vermogen' kritieke succesfactoren benoemd en acties beschreven die gezamenlijk zullen bijdragen aan de realisatie van de gestelde ambities bij dit thema. Hieronder een opsomming van de acties die in 2019 zijn gerealiseerd:

- Uitwerken medewerkersprofiel. Start gemaakt met een theoretische verkenning als onderdeel van een stageopdracht bij Maasvallei.
- Medewerkers betrekken bij de realisatie van het OP/SP. Medewerkers zijn bij de totstandkoming van het strategisch plan vooraf om input gevraagd, tussentijds op de hoogte gehouden en de resultaten zijn collectief gepresenteerd.
- Passende creatieve interventies op cultuurthema's. In 2019 zijn de thema's plezier in je werk, inspirerende werkomgeving, work-life balans en flexibel werken in de twee MDO's van 2019 met het voltallige personeel besproken. De output hiervan wordt gebruikt als input voor beleid.
- Medewerkers verantwoordelijk maken voor de inhoud van de BSC. De squads op procesniveau bespreken ieder kwartaal met de directeur- bestuurder verbeteracties, KPI's en ontwikkelingen. De squads zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor de datakwaliteit binnen het betreffende proces. KPI's en normen worden gezamenlijk vastgesteld.
- Inrichten van boeken op procesniveau. Verbeteracties en KPI's zijn per proces inzichtelijk in een procesboek, dit vereenvoudigd de verslaglegging per kwartaal aanzienlijk.

Personeelsopbouw

Op 31 december 2019 bedroeg het aantal personeelsleden met een arbeidsovereenkomst bij Maasvallei 43 (27 fulltime en 16 parttime). Omgerekend zijn dit 39,06 fte. In het verslagjaar hebben 3 medewerkers Maasvallei verlaten. Er zijn 2 nieuwe medewerkers in dienst gekomen.

Aantal personeelsleden per 31 december 2019

Procesgroep	Aantal
Directie	**1**
Directeur-bestuurder	1 ft
Strategie	**8**
Algemeen beleid	1 ft, 1 pt
Nieuwbouw en vastgoedsturing	1 ft
Financiën en control	4 ft, 1 pt
Bedrijf & Support	**6**
Facilitator arbeid, organisatie en gezondheid	1 ft
Kwaliteit en onderzoek	1 ft
Gastvrijheid	1 pt
Bedrijfsondersteuning	1 ft
Onderhoud en contracten	1 ft
Inkoop	1 pt
Klant	**28**
VvE beheer	1 ft
Klant contact centrum	2 ft, 3 pt
Verhuur en sociaal beheer	2 ft, 2 pt
Mutatie en beheer	4 ft
Wijk en sociaal beheer	2 pt
Beheer	3 ft
Crediteuren	1 pt
Debiteuren	1 pt
Incasso	1 pt
Nieuwbouw en onderhoud	4 ft, 1 pt
Duurzaamheid en onderhoud	4 ft
Totaal	**43**

Leeftijdsopbouw per 31 december 2019

Leeftijd	Mannen	Vrouwen	%
20-35 jaar	4	4	19
35-50 jaar	11	5	37
50-65 jaar	11	8	44
Totaal	**26**	**17**	**100**

De gemiddelde leeftijd van een medewerker van Maasvallei is 46 jaar.

Stage en werkplekervaring

Maasvallei vindt het belangrijk vanuit haar maatschappelijke betrokkenheid bij te dragen aan de ontwikkeling van jonge mensen. Daarom bieden wij doorlopend de mogelijkheid aan studenten om werkervaring op te doen tijdens hun studie. Dat kan in de vorm van een meeloopstage of de uitvoer van een afgebakende opdracht. Stagiairs komen bij Maasvallei terecht in een veilige leeromgeving met goede begeleiding. In 2019 zijn 2 hbo-studenten gestart met hun stage bij Maasvallei. Daarnaast heeft Maasvallei in 2019 een re-integratiestage gefaciliteerd.

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.

Verzuim en re-integratie ARBO

Het beleid ten aanzien van ziekteverzuim bij Maasvallei richt zich op het voorkomen en beperken van uitval door ziekte. Dat doen we door samen met de bedrijfsarts een gezonde werkomgeving te creëren en door gerichte interventies op het gebied van gezondheid. We zetten actief in op vroeg-signalering. Er vindt een goede registratie plaats van verzuim en begeleiding bij re-integratie. De bedrijfsarts bezoekt ons maandelijks voor een in-house spreekuur en kunnen mensen eveneens op eigen initiatief voor advies binnenlopen. Twee keer per jaar evalueert het Sociaal Medisch Team met de bedrijfsarts het ziekteverzuim.

Preventief medisch onderzoek

Maasvallei heeft volgens de Arbowet de plicht om op gebied van arbeid & gezondheid aan preventie te doen en de risico's die het werk met zich mee brengt zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken. Maasvallei voorziet hierin door een keer per vier jaar een preventief medisch onderzoek (PMO) uit te voeren. Het volgende PMO zal plaatsvinden in 2022.

Ziekteverzuim

Jaar	2017	2018	2019
Ziekmeldingen	58	55	49
Aantal ziektedagen	674	585	1073
Ziekpercentage	7,57	3,69	5,68

Maasvallei voert een actief verzuim- en integratiebeleid aan de hand waarvan getracht wordt uitval door ziekte te voorkomen. We zien in 2019 een verdere afname van het aantal ziekmeldingen en een toename van het aantal ziektedagen en daarmee een toename van het ziekpercentage. Deze toename is verklaarbaar door een toename in het langdurige verzuim.

Risico Inventarisatie en Evaluatie

In 2019 is bij Maasvallei een Risico-Inventarisatie en Evaluatie

(RI&E) uitgevoerd door een onafhankelijke veiligheidskundige. Dit onderzoek geeft inzicht in de risico's voor veiligheid, gezondheid en welzijn van onze medewerkers en kan tevens bijdragen tot optimalisatie van de bedrijfsvoering. Op basis van de RI&E is de veiligheidskundige tot de conclusie gekomen dat de arbeidsomstandigheden bij Woningstichting Maasvallei Maastricht op hoofdlijnen goed zijn geregeld. Vooral positief zijn de goede aandacht voor Arbo- en werkomstandigheden, de goede werksfeer en de platte structuur van de organisatie. Ook zijn er verbeterpunten geconstateerd en verwerkt in een plan van aanpak dat in eigen beheer zal worden uitgevoerd. De belangrijkste aandachtspunten die blijvende aandacht verdienen zijn agressie door klanten en het klimaat in het kantoorgebouw. Maasvallei geeft opvolging aan de belangrijkste aandachtspunten door een uitgebreider klimaatonderzoek, training in omgaan met agressie en mensen met verward gedrag, het vaststellen van een beleid ongewenste omgangsvormen en het actualiseren van het agressieprotocol in 2020. In 2023 zal een nieuwe RI&E worden uitgevoerd.

Inkoop

In 2019 zijn er diverse onderhouds- en verduurzamingsprojecten aanbesteed op basis van beste prijs-kwaliteit verhouding (voorheen EMVI).

Tevens is er in samenwerking met onder andere onze projectontwikkelaar en onze projectleiders veel tijd en energie gestoken in de goede voorbereiding van de complexe aanbesteding van het project Burgemeester Bauduinstraat. De uitvraag voor deze ontwikkeling, realisatie en verkoop (grondpositie en woningen) wordt begin 2020 in de markt gezet.

In 2019 hebben de inkoopadviseur, assetmanager en enkele projectleiders een eerste cursus Resultaatgericht Samenwerken (RGS) gevolgd. RGS staat voor het, gezamenlijk werken door opdrachtgever, aannemers en co-makers aan vastgoedprojecten vanuit een doordachte visie en complexstrategie. Het gaat hierbij om investeringen en onderhoud aan bestaande complexen. De opdracht omschrijft hier niet de inspanning die moet worden geleverd, maar het te realiseren kwaliteitsniveau. RGS gaat uit van een partnerschap dat moet leiden tot optimalisering van de verhouding prijs-kwaliteit, snellere processen, lagere kosten en investeringen en, niet heel onbelangrijk, grotere klanttevredenheid. Deze vorm van samenwerking vergt initieel een extra inspanning van alle betrokken partijen. Op termijn geeft deze manier van werken Maasvallei, als opdrachtgever, echter de gelegenheid om meer in de regierol te gaan zitten. Indien mogelijk wordt in 2020 een start gemaakt met de RGS-aanpak op een onderdeel van onze onderhoudsopgave.

In het laatste kwartaal van 2019 heeft de inkoopadviseur zich beziggehouden met het verkopen van onze VvE-beheer portefeuille. Daarover vindt u in hoofdstuk 1 Klant – Maasvallei VvE diensten van dit jaarverslag nadere informatie.

I&A

Eind 2017 is het hernieuwde I&A beleidsplan 2017-2020 vastgesteld en dat is het kader voor al onze I&A projecten. In 2019 is gewerkt aan de volgende projecten:

- Er is gestart met de inrichting van de conditiemetingen volgens NEN 2767.
- Er is gestart met het project voor de oppervlaktebepaling volgens de NEN 2580.
- De nieuwe kantoorautomatisering is opgeleverd, welke een optimale mix van flexibiliteit, betrouwbaarheid en veiligheid biedt.
- Er is gestart met het project PostEx koppeling met Viewpoint. Dit is gericht op het goed managen van bulk-correspondentie met klanten.

Privacy en informatiebeveiliging

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. Maasvallei legt vast met wie ze gegevens deelt, wat de grondslag hiervan is, welke gegevens we delen en waarom. Afspraken hierover en de adequate beveiliging van gegevens leggen we vast in verwerkersovereenkomsten. Daarnaast besteden we doorlopend aandacht aan het creëren van bewustzijn bij onze medewerkers.
Op *www.maasvallei.nl/privacy* is onze privacyverklaring te lezen.

Functionaris voor de gegevensbescherming

Onze functionaris voor de gegevensbescherming (FG) ziet toe op de compliance van Maasvallei met de geldende wet- en regelgeving en meer in het bijzonder op het gevolg geven aan de accountabilityverplichting. Ook adviseert de FG, op verzoek of uit eigen beweging, de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen (RvC) van Maasvallei en ieder die in de organisatie van Maasvallei een verantwoordelijkheid heeft om aan de toepasselijke wet- en regelgeving te voldoen.

Jaarlijks brengt de directeur-bestuurder van Maasvallei een Declaration of Accountability (DoA) uit. Daarvoor wordt gesteund op

de administratie met haar bewijs van effectieve werking van beheersmaatregelen. De FG houdt toezicht op de administratie.

Marketing en Communicatie

Maasvallei kiest in haar communicatie voor een gedifferentieerde communicatiestrategie. Dit wil zeggen dat onze klanten ons kunnen benaderen op de wijze die zijzelf het prettigst vinden. Maasvallei streeft ernaar het contact zo eenvoudig mogelijk te maken.

- In 2019 is de studentenapp verder uitgebreid welke studenten voorziet van heldere en praktische informatie over het reilen en zeilen in het complex en de dichtstbij zijnde voorzieningen.
- De kennisbank is in 2019 geïmplementeerd. De kennisbank is eerst intern opengesteld en zal naar verwachting in 2020 ook direct voor klanten benaderbaar zijn via onze website. Op deze manier zijn de antwoorden op veel gestelde vragen snel en makkelijk terug te vinden op een eenduidige manier.
- Op basis van een onderzoek in 2018 is het blad 'buurten' aangepast. Dit sluit beter aan op de behoeften van de doelgroep. In 2019 is het blad zowel op papier als digitaal uitgebracht. In 2020 wordt gekeken naar verdere toepassingsmogelijkheden van het digitale magazine en de verzending op persoonsvoorkeur.
- In 2019 is de strategie van Maasvallei opnieuw vastgesteld. In 2020 wordt bekeken of er op basis hiervan een wijziging nodig is in de communicatie uitingen.

Sponsoring

Maasvallei 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, de Universiteit Maastricht en de hogescholen vertegenwoordigd. In het verslagjaar is besloten om de Stichting op te heffen. Wel zal de samenwerking op het vlak van studentenhuisvesting gecontinueerd worden in een andere overlegvorm.

In dat overleg is de meerwaarde van het hebben van veilige en kwalitatief goede studentenpanden in de stad Maastricht erkend. Om de kwaliteit en de veiligheid 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 studentenwoningen, die verenigd zijn in een aparte stichting, als de woningcorporaties. Uiteindelijk doel is dat in een periode van 5 jaar alle studentenpanden gecontroleerd zijn.

De aangesloten partijen willen de komende jaren het Keurmerk verder uitrollen. De woningcorporaties hebben te kennen gegeven dat zij in eerste instantie ook aangesloten willen blijven bij het Keurmerk, echter zal er wel nog een nieuwe business case gemaakt worden, die meer toegespitst is op de woningcorporaties.

Klankbordgroep klantprocessen

De klankbordgroep klantprocessen is een onafhankelijke commissie en aangesteld om voor Maasvallei de spiegelfunctie te vervullen in het klantgericht denken en handelen.
De klankbordgroep 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.
De klankbordgroep klantprocessen is in 2019 betrokken geweest bij verbeteringen van het dienstverleningsconcept voor studenten.

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	2019
Nieuwe huurders	8.2
Huurders met reparatieverzoek	7.9
Vertrokken huurders	7.7

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.

Projecten die bijdragen aan het bereiken van het strategisch doel Ultieme klanttevredenheid:

- Klantprofielen opstellen voor studenten is gestart in 2019 en wordt naar verwachting in 2020 afgerond;

- Per klantprofielen dienstverlening en processen inrichten is gestart in 2019 en wordt naar verwachting in 2020 afgerond.

Visitatie 2015-2018

Vierjaarlijks wordt woningstichting Maasvallei door een onafhankelijke visitatiecommissie beoordeeld. Sinds 2015 is het een wettelijke verplichting voor woningcorporaties. Het is voor Maasvallei een manier om kritisch naar zichzelf te kunnen blijven kijken en verantwoording af te leggen over de geleverde maatschappelijke prestaties in die periode. De visitatie van Maasvallei over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in augustus 2019. De visitatiecommissie beoordeelt Maasvallei als daadkrachtig, financieel gezond en innovatief. Maasvallei heeft op bijna alle onderdelen een 7 of hoger gescoord. Onze directe belanghebbenden geven Maasvallei gemiddeld een 7,6.

Aanbevelingen

De commissie noemt de platte organisatiestructuur van Maasvallei een sterk punt. De flexibiliteit en korte lijnen zorgen voor daadkracht en innovatie. Hierdoor is Maasvallei in staat de volkshuisvestelijke doelen te behalen met een hogere klanttevredenheid tegen lagere bedrijfslasten. Naast de positieve punten zijn er ook aanbevelingen. Zo geeft de commissie aan dat de informatievoorziening verder geoptimaliseerd kan worden. Dat monitoring en bijsturing van de prestatieafspraken op het thema vastgoedontwikkeling verbeterd kunnen worden en dat een concrete uitwerking van strategie naar acties in de praktijk zullen bijdragen aan een nog beter resultaat. De keuze voor meer maatschappelijke focus op wonen en zorg en studentenhuisvesting passen goed bij Maasvallei volgens de commissie. Hierbij is het van belang de verwachtingen van belanghebbenden en het draagvlak goed te organiseren en monitoren. Maasvallei ziet de aanbevelingen als goede handvatten om mee aan de slag te gaan en te verankeren in de bedrijfsvoering.

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. 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. In het najaar 2019 is de Governancecode woningcorporaties 2020 vastgesteld in de najaarscongressen van Aedes en van VTW. Deze nieuwe Governancecode zal vanaf 1 januari 2020 in werking treden.

Met het invoeren van de Governancecode woningcorporaties 2020, heeft Maasvallei beoordeeld in hoeverre wij daar al aan voldoen en waar we afwijken. Er kan geconcludeerd worden dat de code op de juiste manier wordt toegepast door Maasvallei en de Raad van Commissarissen als toezichthouder.
Governance vormt bovendien een belangrijk onderdeel in onze bedrijfsvoering en het besluitvormingsproces. Elk jaar wordt er naast de jaarplanning ook een Governance-agenda opgesteld voor bestuur en toezicht.

Het toezicht op de governance is ondergebracht bij de Autoriteit Woningcorporaties. De AW beoordeelt daarbij integraal. Naast good governance wordt ook gekeken naar integriteit, rechtmatigheid en financiële continuïteit. Deze aandachtsgebieden worden in samenhang beoordeeld. Daartoe voeren zij periodiek inspecties uit en rapporteren hierover in hun beoordelingsbrieven.

De integrale beoordelingsbrieven over 2019 geven geen opmerkingen op de bovenstaande aandachtsgebieden. De AW constateert dat Maasvallei in ruim voldoende mate aan de eisen van de governance en de andere aandachtsgebieden voldoet. Wel wordt aandacht gevraagd voor ratio's/bedrijfskosten.

Als het gaat om de punten vanuit de Governance Code die betrekking hebben op de samenwerking en het contact met belanghebbenden, wordt bij de kern samenwerken beschreven hoe Maasvallei haar samenwerking met belanghebbende partijen op diverse vlakken ziet. Daarnaast verwijzen wij naar een apart stakeholdersregister, waarin alle partijen genoemd worden waarmee Maasvallei een samenwerkingsverband heeft. Bovendien worden periodiek op bestuurlijk niveau gesprekken gevoerd over actuele ontwikkelingen en de wijze waarop wij daar als organisatie mee omgaan.

Bestuur

Sinds 1 oktober 2018 is de heer Alex Meij in functie als directeur-bestuurder van Maasvallei. De directeur-bestuurder is ver-

antwoordelijk 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. Om de toezichthoudende taak goed uit te voeren, laat de RvC zich regelmatig en uitvoerig informeren over de maatschappelijke prestaties en de financiële resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden.

Persoonlijke gegevens bestuurder

Naam	drs. A.N.A. Meij MPM
Geboorte datum	11-07-1980
Werkzaam in huidige functie sinds	01-10-2018
Benoemingsduur	4 jaar (tot 1 oktober 2022)
Relevante nevenfuncties bestuurder	Directeur van Holding WS Maasvallei Maastricht B.V.

Opbouw bezoldiging bestuurder

Naam topfunctionaris	**A.N.A. Meij**	**A.N.A. Meij**
Jaar	**2018**	**2019**
Naam en functie dienstverband	**directeur-bestuurder**	**directeur-bestuurder**
Beloning	€€ 25.752	€€ 103.008
Onkostenvergoedingen	€€ 0	€€ 0
Beloning betaalbaar op termijn (pensioenpremie)	€€ 4.434	€€ 17.821
Uitkering wegens beëindiging dienstverband	€€ 0	€€ 0
Totaal bezoldiging	**€€ 30.186**	**€€ 120.829**

Duur en omvang dienstverband boekjaar	3 maanden	12 maanden
Omvang dienstverband	1 fte	1 fte
Jaar einde dienstverband	Onbepaalde tijd en benoeming in functie tot 1-10-2022	Onbepaalde tijd en benoeming in functie tot 1-10-2022
Motivering overschrijding WNT	n.v.t.	n.v.t.

De RvC ontvangt ieder kwartaal een rapportage met financiële, operationele en volkshuisvestelijke informatie. Jaarverslagen en jaarrekeningen zijn openbaar en voor iedereen te lezen via de website *www.maasvallei.nl/jaarverslag*.

Het verslagjaar 2019 stond voor de directeur-bestuurder in belangrijke mate in het teken van het strategisch plan 2017-2021 dat in 2019 opnieuw is vastgesteld. Belangrijke aandachtspunten daarbij betroffen het aanbrengen van meer focus op de benadering van de klant / huurder, het terugdringen van de organisatiekosten en nieuwe vormen van bewonersparticipatie. Meer aandacht voor de maatschappelijke behoefte aan meer studentenwoningen en woning met zorg. Op gebied van 'innovatie' is er onder meer focus gelegd op nieuwe mogelijkheden van (tijdelijke) woonvormen en meer samenwerking met stakeholders, waaronder zorgpartijen.

De bestuurder is in 2019 beoordeeld op de navolgende prestatieafspraken:

- Informatieverstrekking aan de RvC
- Innovatie
- Relatie met stakeholders
- Leidinggeven aan de organisatie
- Risicomanagement en financieel beheer

De Raad van Commissarissen is tevreden over de behaalde prestaties.

Meldingsplichtige besluiten

In het verslagjaar zijn geen meldingsplichtige besluiten genomen.

Verklaring bestuurder

Net als voorgaande jaren zijn alle middelen verkregen uit de be-

drijfsvoering en conform dit verslag 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.

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 A.N.A. Meij
2019	68,5
2018	17,5
Totaal	**86**

Terugblik op resultaten 2019

Kijkende naar de vierjaarlijkse cyclus voor het Ondernemingsplan en het Strategisch Plan, is Maasvallei met het afsluiten van het jaar 2019 over de helft van de cyclus. Om tussentijds een goed beeld te vormen van de voortgang op onze strategische doelstellingen, is hier in het kader van de actualisatie van de strategische documenten tijdens het verslagjaar uitvoerig bij stilgestaan. Er heeft een analyse van de in- en externe ontwikkelingen plaatsgevonden.

Om de komende jaren meer focus aan te brengen zijn in juni 2019 in het Strategisch Plan vier nieuwe strategische speerpunten geformuleerd; de processquads kunnen aan deze speerpunten de benodigde acties koppelen. Bij ieder strategisch speerpunt worden één of meerdere kritieke succesfactoren benoemd. Onderstaand volgt een beknopt overzicht van de belangrijkste acties op strategisch en beleidsmatig vlak die tijdens het verslagjaar zijn uitgevoerd:

- Het opstellen van het jaarplan 2019 en meerjarenplan 2019 e.v.
- Opstellen financiële jaarplanning 2019.
- De strategische doelen en acties vanuit het ondernemingsplan, meerjarenplan en jaarplannen zijn opgenomen in de Balanced Score Card.
- Prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Maastricht, Gulpen-Wittem en Eijsden-Margraten. De prestatieafspraken met de laatst genoemde gemeente zijn in 2019 wel in conceptvorm beschikbaar gekomen, maar worden in Q1 van 2020 definitief vastgesteld.
- De realisatie van projecten in de samenwerking met de andere twee Maastrichtse corporaties (Wijkvisies, Klachtencommissie).
- Verdere uitrol proces gestuurd 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.

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

In het reglement van de RvC zijn 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 te raadplegen op de website *www.maasvallei.nl/over-maasvallei/bestuur-en-toezicht/statuten-en-reglementen.*

Tijdens het verslagjaar is een werving- en selectieprocedure doorlopen om te voorzien in de geplande opvolging van het lid met een financieel-economisch profiel, vanwege het verstrijken van de zittingstermijn, op voordracht van de huurdersvereniging. De Ondernemingsraad en de voorzitter van de huurdersvereniging hebben deelgenomen aan alle sollicitatiegesprekken, waarna zij een positief advies hebben uitgebracht. De Autoriteit Woningcorporaties heeft een positieve zienswijze geschiktheid en betrouwbaarheid afgegeven. De benoeming vond plaats per 3 juli 2019. De in 2019 aangetreden commissaris heeft het introductieprogramma doorlopen, waarbij hij ook kennis heeft gemaakt met diverse medewerkers in de organisatie.

Gedurende het verslagjaar is de samenstelling van de RvC veranderd, vanwege de volgende omstandigheden:

- Het verstrijken van de zittingstermijn van maximaal 8 jaar van de heer P. Penders. Per 1 juli 2019 is hij geen lid meer van de RvC.
- De benoeming van de heer R. Van der Borgh als lid per 3 juli 2019 in verband met het verlaten van de RvC van de heer P. Penders.

In het verslagjaar 2019 is er geconstateerd dat de indexering van de bezoldiging van de RvC vanaf 1-1-2018 met de CPI-index niet is toegepast, terwijl dit wel vastgelegd is. Deze omissie is met terugwerkende kracht hersteld.

Samenstelling van de RvC op 31 december 2019

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 2019	€ 9.598
PE punten	10 (2017 en 2018) 5 (2019)

De heer G.J.A. Mertens

Geboortedatum	16 mei 1972
Hoofdfunctie	Zelfstandig adviseur Guido Mertens Advies / Stad en Ontwikkeling
Nevenfuncties	-Docent Hogeschool Rotterdam - Docent Bestuursacademie - Docent Segment - Docent & Lid dagelijks bestuur Stichting Orbiters
Expertise	Financieel, innovatie, grond en vastgoed, vastgoedontwikkeling
1e benoeming	10-11-2017
Jaar van aftreden	2021 herbenoembaar
Bezoldiging 2019	€ 7.526
PE punten	10 (2017 en 2018) 8 (2019)

Mevrouw drs. S.L. Klein Haneveld

Geboortedatum	23 oktober 1975
Hoofdfunctie	Eigenaar-directeur adviesbureau Firestarter
Nevenfuncties	N.v.t.
Expertise	Volkshuisvesting en maatschappelijk presteren
1e benoeming	01-04-2018
Jaar van aftreden	2022 herbenoembaar
Bezoldiging 2019	€ 7.500
PE punten	5 (2018) 5 (2019)

De heer ir. J.A.W.M. Joosen*

Geboortedatum	17 maart 1959
Hoofdfunctie	Directeur-senior projectmanager Exaedes Bouwrealisten
Nevenfuncties	Interim project manager TU Eindhoven
Expertise	Vastgoed
1e benoeming	18-04-2018
Jaar van aftreden	2022 herbenoembaar
Bezoldiging 2019	€ 6.926
PE punten	5 (2018) 8 (2019)

De heer drs. R.E.H. Van der Borgh* (vanaf 3 juli 2019)

Geboortedatum	29 september 1979
Hoofdfunctie	Business controller bij Van Nieuwpoort Groep
Nevenfuncties	Lid Raad van Toezicht Stichting Primair Onderwijs Leudal en Thornerkwartier
Expertise	Financieel-economisch, control
1e benoeming	3-7-2019
Jaar van aftreden	2023 herbenoembaar
Bezoldiging 2019	€ 3.712
PE punten	23 (2019)

De heer P.M.A. Penders RC* (tot 1 juli 2019)

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

vervolg

Expertise	Financieel-economisch
1e benoeming	1-7-2011, herbenoemd per 1-7-2015
Jaar van aftreden	2019 niet herbenoembaar
Bezoldiging 2019	€ 3.813
PE punten	10 (2017 en 2018)

* Lid op voordracht van de huurdersvereniging

** Lid op voordracht van de ondernemingsraad

Toezichtkader

Het Ondernemingsplan 2017 – 2021, het Strategisch Plan 2019-2021, de meerjarenbegroting, het Reglement Financieel Beleid en Beheer, de toezichtvisie, Reglement Raad van Commissarissen Woningstichting Maasvallei Maastricht worden door de RvC gehanteerd als toezichtkader. 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. Ook worden afspraken met de directeur-bestuurder gemaakt over de ontwikkelingen in de organisatie en de strategische koers voor de komende jaren en zijn rol als directeur-bestuurder. De RvC toetst vanuit haar rol in hoeverre er uitvoering is gegeven aan de gemaakte afspraken.

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 toets op de 'geschiktheid en betrouwbaarheid'. Op basis van deze toets geeft de Aw namens de Minister de zienswijze af. Een positieve zienswijze is vereist alvorens wordt overgegaan tot benoeming. Integriteit maakt daarbij vast onderdeel uit van de procedure. De tekst van de integriteits-code is na te lezen op de website *www.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.

Bescherming van persoonsgegevens

Maasvallei vindt het vanzelfsprekend en van groot belang dat goed wordt omgegaan met persoonsgegevens van huurders, medewerkers en derden. In 2019 zijn activiteiten op het gebied van privacy en gegevensbescherming uitgevoerd om in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) persoonsgegevens te verwerken.

De verantwoording van alle acties is vastgelegd in de Verklaring van Accountability. Om verantwoording te kunnen afleggen is een privacy- en security administratie ingericht. Deze administratie geeft inzicht in alle verwerkingen, contractuele verplichtingen, ingerichte privacy management processen, beveiligingsmaatregelen en het uitgevoerde privacybeleid over 2019.

Maasvallei hanteert een privacy volwassenheidsmodel met vijf niveaus. In 2019 heeft Maasvallei zich ten doel gesteld om niveau 3 te behalen. Dit doel is behaald. Voor 2020 hanteert Maasvallei hetzelfde volwassenheidsniveau. Er zijn verdere activiteiten benoemd om invulling te geven aan privacy en gegevensbescherming.

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 (vermoedens van) misstanden gemeld.

Onafhankelijkheid en nevenfuncties

Alle commissarissen zijn onafhankelijk zoals bedoeld in de Governancecode. Daarnaast beschikt de RvC over het 'Reglement Raad van Commissarissen Woningstichting Maasvallei Maastricht', 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 in het verslagjaar geen nevenfuncties gehad die tegenstrijdig zijn aan het belang van Maasvallei. In 2019 zijn geen meldingen ontvangen of onderwerpen aan de orde geweest waarbij sprake was van tegenstrijdige belangen. Ieder lid heeft zijn functie onafhankelijk kunnen uitoefenen. Wanneer sprake is van een nieuwe opdracht of nevenfunctie voor één van de RvC leden, wordt dit te allen tijde gemeld in de vergadering en wordt op dat moment de afweging gemaakt of sprake is van een eventuele belangenverstrengeling. In voorkomende gevallen wordt hiervan een melding gedaan bij de Autoriteit Woningcorporaties. Gedurende het verslagjaar is dit niet voorgekomen.

PE Punten RvC

De herziene Woningwet bepaalt dat de RvC zich blijvend dient te voorzien van de benodigde kennis en vaardigheden voor uitoefening van het toezicht. Dit kan aangetoond worden door het behalen van Permanente Educatie Punten. In het verslagjaar hebben de leden van de RvC gezamenlijk deelgenomen aan de Zelfevaluatie Raad van Commissarissen en daarnaast hebben leden van de RvC individuele bijscholing gevolgd. Alle RvC leden hebben hiervoor de vereiste minimale 5 PE punten verkregen. Alle RvC leden voldoen hiermee aan de richtlijn vanuit de VTW.

Referentiekader

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 en minimaal éénmaal per jaar met de Ondernemingsraad. Daarnaast hebben leden van de RvC contact met externe collega's in RvC's van de corporaties. Over deze contacten brengen de RvC-leden verslag uit aan de vergadering van de RvC. Via het jaarverslag legt de RvC verantwoording af over de wijze waarop de raad toezicht heeft gehouden.

Werkzaamheden/besluitenlijst op hoofdlijnen

De RvC heeft in 2019 zeven keer met de directeur-bestuurder vergaderd. Vanuit de Audit-commissie heeft een gesprek tussen de controller, de Auditcommissie-leden en de accountant plaatsgevonden, zonder aanwezigheid van de directeur-bestuurder.

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

- Werven en benoemen nieuw RvC-lid expertise financiën
- Actualisatie Procuratiereglement
- Managementletter accountant
- Oordeelsbrieven AW en WSW
- Biedingen prestatieafspraken met gemeenten voor 2020 e.v
- Strategisch Plan 2019-2021
- Financiële jaarplan 2019
- Jaarlijkse huurverhoging 2019
- Meerjarenbegroting 2020-2024
- Visitatierapport 2015-2018 incl. bestuurlijke reactie
- Financiële en volkshuisvestelijke kwartaalrapportages
- Meerjarenonderhoudsbegroting 2020 e.v
- Investeringsprojecten Trichterveld tranche 12 / 13 en Burgemeester Bauduinstraat
- Uitbesteden VvE-beheer
- Verkoop panden Severenstraat 110 en 140-142 (Villa KeizersKroon)
- Jaarverslag en jaarrekening 2018
- Zelfevaluatie RvC 2019
- Beoordeling directeur-bestuurder

Naast de reguliere vergaderingen heeft er een strategiedag plaatsgevonden. De strategiedag stond in het teken van nieuwe ontwikkelingen (zowel intern als extern). Daarnaast is er uitvoerig stilgestaan bij de koers die Maasvallei de komende jaren wil varen en op welke onderdelen de focus ligt.

Zelfevaluatie

Tijdens de strategiedag op 22 november 2019 heeft de zelfevaluatie plaatsgevonden, gedeeltelijk in aanwezigheid van de directeur-bestuurder en met alle leden van de RvC. De zelfevaluatie vond plaats onder begeleiding van een extern adviesbureau. Tijdens de zelfevaluatie zijn met name de volgende punten aan de orde gesteld:

A. Dynamiek
B. Rol van de voorzitter
C. Rollen van de RvC
D. Informatievoorziening en besluitvorming
E. Maatschappelijke functie
F. Bezoldiging RvC

De bestuurder is vanaf onderdeel E aanwezig geweest.

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.

Vergaderfrequentie, onderwerpen en leden per commissie

Naam commissie	Aantal vergaderingen	Adviseert over	Commissieleden	Onderwerpen
Commissie Maatschappelijk presteren en vastgoed	2	Maatschappelijke prestaties Investeringsopgaven	Mevr. S. Klein Haneveld (voorzitter) Dhr. H. Joosen	• Maatschappelijk beleid • Voortgang Burgemeester Baduinstraat • Voortgang Studentenhuisvesting • Voortgang Trichterveld • Bod prestatieafspraken met gemeente(n) • Investeringsprogramma 2020 e.v.
Auditcommissie	2	Financiële controle Risicobeheersing ICT Administratieve organisatie	Dhr. P. Penders (voorzitter tot 1 juli 2019) Dhr. R. Van der Borgh (voorzitter vanaf 3 juli 2019) Dhr. G. Mertens	• Jaarverslag en jaarrekening 2018 • Accountantsverslag 2018 • Financiële Kwartaalrapportages •Treasury jaarplan 2019 • Management Letter 2019 • Audit Plan 2019. • Meerjarenbegroting 2020-2024 • Risicomanagement
Remuneratie commissie	2	Functioneren bestuur Bezoldiging	Dhr. G. Mertens (voorzitter) Dhr. P. Stallenberg	• Prestatieafspraken bestuurder 2019 • 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's 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 *www.maasvallei.nl/governance* de toezichtvisie met toezichtafspraken gepubliceerd.

Klachtencommissie

Maasvallei streeft naar een hoge klanttevredenheid door het bieden van een goede dienstverlening en kwalitatief goede huisvesting. Het kan echter 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 externe klachtencommissie Qwestie.
Qwestie is de gezamenlijke en onafhankelijke klachtencommissie van de woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt. De klachtencommissie heeft een gekwalificeerd adviesrecht, wat betekent dat Maasvallei alleen gemotiveerd van dit advies kan afwijken. De commissie streeft ernaar bij het formuleren van de adviezen zoveel als mogelijk recht te doen aan zowel de belangen van de huurder als de belangen van Maasvallei. Het reglement van de klachtencommissie is na te lezen op de website *www.qwestie-limburg.nl.*

Samenstelling klachtencommissie in 2019

Leden	Rol
De heer J. Sengers	voorzitter
De heer V. Deckers	lid
Mevrouw B. Notermans	lid

Overzicht klachten

Omschrijving	2018	2019
Aantal binnengekomen klachten	10	8
Aantal klachten ter zitting behandeld	6	5
Aantal klachten ingetrokken	3	3
Nog in behandeling	2	0

Afgehandelde klachten naar onderwerp

Onderwerp	Maasvallei	Gegrond	Ongegrond
Communicatie	1	-	1
Leefbaarheid/overlast	-	-	-
Renovatie/sociaal plan	2	-	2
Reparatie/onderhoud	2	1	1
Huurprijs	-	-	-
Woningtoewijzing	-	-	-
Opzegging/einde huur	-	-	-
Totaal	**5**	**1**	**4**

De ter zitting behandelde klachten hadden betrekking op:
- Burenruzie (1x).
- Geluidsoverlast door gebouwgebonden installaties(1x).
- Vocht- / ventilatieproblematiek (2x).
- Kwaliteit van de keukeninrichting (1x).

De niet- ter zitting behandelde klachten hadden betrekking op:
- Toedelingssystematiek van de servicekosten (1x).
- Toewijzingssystematiek van een woning (2x).

Ondernemingsraad

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

De samenstelling van de OR was tot 1 juli 2019:
- Ruud Starren, Voorzitter
- Rob Drissen, Secretaris

De termijn van de twee leden liep in mei 2019 af. Daarom zouden aan de hand van een verkiezing nieuwe leden worden gekozen. De bestaande leden hebben zich opnieuw kandidaat gesteld en er hebben zich 3 nieuwe leden kandidaat gesteld. Bij Maasvallei is het maximum aantal OR leden vastgesteld op 5, waarmee er uiteindelijk geen verkiezingen zijn georganiseerd. Alle leden hebben een tweedaagse cursus gevolgd 'Wet op de Ondernemingsraden'.

De samenstelling van de OR vanaf 1 juli 2019 is:
- Ruud Starren, Voorzitter.
- Rob Drissen, Secretaris.
- Jolanda Gooren, lid.
- Pim Houben, lid.
- Remco Satijn, lid.

In het verslagjaar heeft de OR zeven keer overleg gehad met de directie.

Tijdens deze overleggen zijn diverse thema's besproken.

Belangrijke thema's hierin waren:
- Samenwerkingskalender met de drie Maastrichtse corporaties.
- Inloopuurtje OR met personeel en kandidaatstelling nieuwe leden OR.
- Nieuwe samenstelling OR.
- Financiële en Volkshuisvestelijke rapportages.
- Automatisering.
- Samenwerking vertrouwenspersoon.
- Uitbesteding VvE.
- Verklaringen personeel.
- Regelingen Maasvallei.

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

Adviesrecht:
- Uitbesteding VvE beheer.

Instemmingsrecht:
- Collectieve verlofdagen 2020.
- Risico-inventarisatie & evaluatie onderzoek.

Kern 5
Financiën

Ontwikkelingen 2019

In de Woningwet is opgenomen dat toegelaten instellingen volkshuisvesting hun bezit op marktwaarde moeten waarderen. Door de waardering van de onroerende zaken in exploitatie tegen marktwaarde wordt inzicht gegeven in de mogelijke verdiencapaciteit van de vastgoedportefeuille van Woningstichting Maasvallei Maastricht. De marktwaarde geeft, rekening houdend met het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, het bedrag op balansdatum weer waartegen het vastgoedbezit op de vrije markt kan worden vervreemd tussen ter zake goed geïnformeerde partijen die tot een transactie bereid zijn.

Omdat de doelstelling van Woningstichting Maasvallei Maastricht is te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal van de onroerende zaken in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde in de toekomst zal worden gerealiseerd. Derhalve wordt hieronder de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie toegelicht. Deze beleidswaarde sluit aan op het beleid van woningstichting Maasvallei Maastricht en beoogt inzicht te geven in de verdiencapaciteit van haar vastgoed uitgaande van dit beleid. Het verlagen van de bedrijfskosten is een belangrijk aandachtspunt 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.

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.

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 oordeelsbrief van 1 juli 2019 concludeert de Aw dat de uitgevoerde basisbeoordeling geen aanleiding geeft om voor Maasvallei een verdiepende beoordeling uit te voeren. Tevens constateert de Aw op alle door de AW beoordeelde onderdelen uit het gezamenlijk beoordelingskader geen verhoogd risico.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

In de brief van 28 mei 2019 heeft het WSW op basis van het risicoprofiel van Maasvallei het borgingsplafond als volgt vastgesteld:

Jaar	Borgingsplafond
2019	€ 168,1 miljoen
2020	€ 173,0 miljoen
2021	€ 176,7 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 financiele (meerjaren-) begroting, ons vastgoedbeleid en het investeringsstatuut.

Eigen vermogen

Het vermogen bedroeg per 31 december 2019 € 318,3 miljoen (ultimo 2018: € 305,0 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 een 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 beleidswaarde. Per balansdatum bedroeg de solvabiliteit 38,80% (in 2018: 39,00%).

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 1,75 (2018: 1,61).

Loan to value

De Loan to value (LTV) geeft aan welk deel van de materiële vaste activa op basis van beleidswaarde gefinancierd is met vreemd vermogen. De WSW norm voor de LTV is 75%. Voor Maasvallei is de LTV per ultimo 2019 57,94% (2018: 60,07%) 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. 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 2019 zijn de volgende transactievoorstellen uitgevoerd:

- Aantrekken geldlening: € 11,3 miljoen.
- Aflossing geldlening: € 11,1 miljoen.

Begroot was een lening aan te trekken van € 11,3 miljoen. De realisatie is conform begroting.

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 2019 voor € 150,8 miljoen aan langlopende lenin-

gen uitstaan en € 15,9 miljoen aan kortlopende schulden aan kredietinstellingen.
Totaal € 166,7 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, 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 financiële meerjaren prognose verwerkt en doorgerekend waarbij de ratio's continu bewaakt worden zodat ze niet onder de door het 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 € 3,5 miljoen. Het treasurystatuut van Maasvallei is na te lezen op de website *www.maasvallei.nl*.

Derivaten

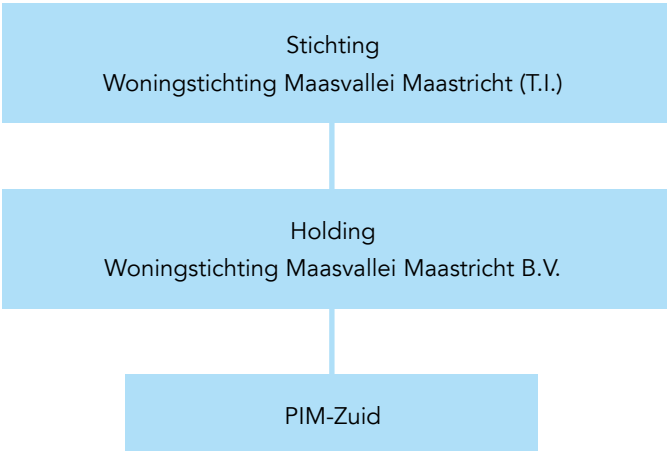
In het BTIV is aangegeven dat een toegelaten instelling een zodanig financieel beleid en beheer moet voeren, dat haar voortbestaan in financieel opzicht is gewaarborgd. Gebleken is dat dit basisprincipe van financiële continuïteit kan worden bedreigd door het gebruik van derivaten. Om die reden heeft 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 31-12-2019 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.

Onderstaand organogram geeft de verbindingen per 31 december 2019 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	€ -1.004.000 (negatief)
Maatschappelijk kapitaal	€ 90.000
Geplaatst en gestort kapitaal	€ 18.000
Jaarresultaat 2019 voor belastingen	€ 79.000
Door Maasvallei verstrekte lening ultimo 2019	€ 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	€ €437.000
Waarde van de deelneming€	€ 146.000
Maatschappelijk kapitaal €	€ 90.000
Geplaatst en gestort kapitaal	€ 18.000
Jaarresultaat 2019 voor belastingen	€ 237.000

Andere verbindingen

Thuis in Limburg (bestuurlijke verbinding)

Maasvallei is lid van de coöperatieve vereniging Thuis in Limburg. Dit samenwerkingsverband coördineert de publicatie en toewijzing van woningen. Het jaarlijkse exploitatieresultaat wordt verrekend onder de deelnemende corporaties.

Stekademy (bestuurlijke verbinding)

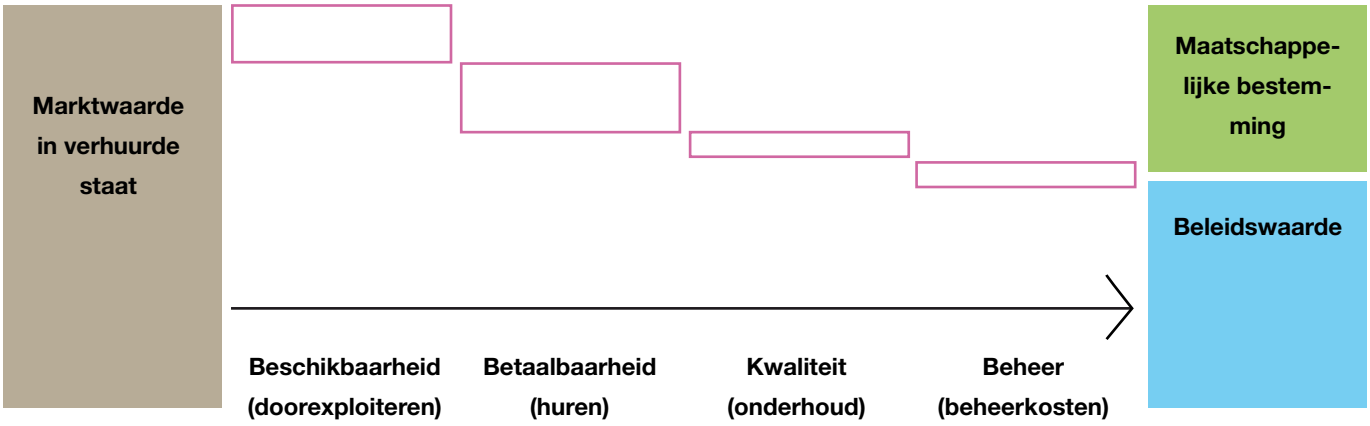
Maasvallei is lid van Stekademy. De coöperatieve vereniging Stekademy is een kennisplatform voor woningcorporaties en zorgorganisaties en staat nauw in verbinding met andere kennisorganisaties binnen en buiten de sector. De aangesloten leden zijn bestuurlijk vertegenwoordigd in het platform ten einde borging van de initiatieven te borgen binnen de organisatie op langere termijn.

Vermogensspecificatie

De marktwaarde van het totale bezit van Maasvallei bedroeg eind 2019 € 487,6 miljoen (2018 € 466,8 miljoen). De marktwaarde van alleen de woningen bedroeg eind 2019 € 453 miljoen (2018 € 435,7 miljoen). De marktwaarde 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 aansluiting tussen de marktwaarde en de beleidswaarde kan als volgt worden weergegeven:



	2019	2018
Marktwaarde per 31-12	€ 487.569	€ 466.783
Beschikbaarheid (doorexploïteer scenario)	€ -32.954	€ -62.984
Betaalbaarheid (huren)	€ -103.247	€ -72.357
Kwaliteit (onderhoud)	€ -24.899	€ -2.267
Beheer (beheerskosten)	€ -38.844	€ -52.156
Beleidswaarde per 31-12	€ 287.625	€ 277.019

Financieel verslag

Jaarverslag 2019 | Woningstichting Maasvallei Maastricht

Samengevatte jaarrekening 2019

Criteria voor het samenvatten van de statutaire jaarrekening

De in dit hoofdstuk opgenomen samengevatte jaarrekening 2019 is een samenvatting van de statutaire jaarrekening over 2019 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 2019 opgenomen balans per 31 december 2019, de winst- en verliesrekening over 2019, het kasstroomoverzicht 2019 en de toelichting op de samengevatte jaarrekening 2019 zijn overgenomen uit de statutaire jaarrekening over 2019. De statutaire jaarrekening over 2019 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 2019 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 2019 niet opgenomen. In de samengevatte jaarrekening 2019 zijn ook vergelijkende cijfers opgenomen. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening 2019 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 2019 beschikbaar en op te vragen bij Woningstichting Maasvallei Maastricht.

Balans per 31 december 2019

(na resultaatbestemming)

Vaste Activa

Bedragen x € 1.000		2019	2018
VASTE ACTIVA	Toelichting		
Vastgoedbeleggingen	1		
DAEB-vastgoed in exploitatie	1.1	430.695	412.244
Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	1.2	56.874	54.539
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.3	7.972	8.224
		495.541	476.007
Materiële vaste activa	2		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	2.1	3.690	4.124
Financiële vaste activa	3		
Deelneming in groepsmaatschappijen	3.1	-	-
Latente belastingvordering(en)	3.2	56	6
Leningen u/g	3.3	4	3
		60	9
Totaal vaste activa		499.291	480.140
VLOTTENDE ACTIVA			
Voorraden	4		
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor verkoop		666	-
Overige voorraden	4.1	25	25
		691	25
Vorderingen	5		
Huurdebiteuren	5.1	393	388
Overheid	5.2	13	34
Vorderingen op groepsmaatschappijen	5.3	152	149
Belastingen en premies sociale voorzieningen	5.4	-	138
Overige vorderingen	5.5	386	192
Overlopende activa	5.6	6	382
		950	1.283
Liquide middelen	6	3.487	3.406
Totaal vlottende activa		5.128	4.714
TOTAAL ACTIVA		**504.419**	**484.854**

Passiva

Bedragen x € 1.000	Toelichting	2019	2018
EIGEN VERMOGEN	7		
Overige reserves	7.1	86.441	86.344
Herwaarderingsreserve	7.2	231.839	218.636
Totaal eigen vermogen		318.280	304.980
VOORZIENINGEN	8		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurering	8.1	-	-
Voorziening latente belastingverplichtingen	8.2	275	45
Overige voorzieningen	8.3	373	364
Totaal voorzieningen		647	409
LANGLOPENDE SCHULDEN	9		
Schulden/Leningen overheid	9.1	3.520	4.229
Schulden/Leningen kredietinstellingen	9.2	147.252	151.107
Verplichtingen u.h.v. extendible leningen	9.3	13.100	6.939
Totaal langlopende schulden		163.872	162.275
KORTLOPENDE SCHULDEN	10		
Schulden aan kredietinstellingen	10.1	15.883	11.075
Schulden aan leveranciers	10.2	1.034	1.227
Belastingen en premies sociale voorzieningen	10.3	827	835
Schulden ter zake van pensioenen	10.4	38	37
Overige schulden	10.5	23	24
Overlopende passiva	10.6	3.815	3.992
Totaal kortlopende schulden		21.620	17.190
TOTAAL PASSIVA		**504.419**	**484.854**

Winst- en verliesrekening over 2019

Functioneel model

Bedragen x € 1.000	Toelichting	2019	2018
Huuropbrengsten	11	24.029	23.622
Opbrengsten servicecontracten	12.1	1.430	1.478
Lasten servicecontracten	12.2	-1.497	-1.510
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	13	-2.046	-3.357
Lasten onderhoudsactiviteiten	14	-6.460	-3.717
Overige directe operationele lasten exploitatiebezit	15	-3.129	-2.327
Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille		12.327	14.189
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille		143	1.148
Toegerekende organisatiekosten		-12	-114
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille		-87	-906
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	16	44	128
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	17.1	1.054	-3.833
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	17.2	15.346	11.426
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		16.400	7.593
Opbrengsten overige activiteiten		346	341
Kosten overige activiteiten		-449	-1.039
Nettoresultaat overige activiteiten	18	-103	-698
Leefbaarheid	21	-216	-246
Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten		-6.161	-693
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		135	167
Rentelasten en soortgelijke kosten		-5.724	-5.770
Saldo financiële baten en lasten	22	-11.750	-6.296
RESULTAAT VOOR BELASTINGEN		16.701	14.670
Belastingen	23	-3.481	-7.542
Resultaat deelnemingen	24	79	93
RESULTAAT NA BELASTINGEN		**13.300**	**12.112**

Kasstroomoverzicht

directe methode

Bedragen x € 1.000	2019	2018
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Ontvangsten		
Huren:	24.050	23.732
Zelfstandige huurwoningen DAEB	19.038	18.709
Zelfstandige huurwoningen niet-DAEB	2.515	2.496
Onzelfstandig wooneenheden DAEB	1.871	1.837
Intramuraal DAEB	295	292
Maatschappelijk onroerend goed	127	126
Bedrijfsmatig onroerend goed	44	40
Parkeervoorzieningen niet-DAEB	160	232
Vergoedingen	2.053	1.850
Overige Bedrijfsontvangsten	492	538
Renteontvangsten	-	-
Saldo ingaande kasstromen	**26.595**	**26.120**
Uitgaven		
Personeelsuitgaven	-2.879	-2.941
Onderhoudsuitgaven	-4.303	-2.711
Overige Bedrijfsuitgaven	-5.034	-5.335
Rente-uitgaven	-5.737	-5.723
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	-62	-300
Verhuurdersheffing	-1.080	-343
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	-84	-75
Vennootschapsbelasting	-3.104	3.251
Saldo uitgaande kasstromen	**-22.283**	**-20.679**
Kasstroom uit operationele activiteiten	**4.312**	**5.441**
(Des)investeringsactiviteiten		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaand bezit DAEB	145	1.127
Verkoopontvangsten bestaand bezit niet-DAEB	-	262
Tussentelling ingaande kasstroom MVA	**145**	**1.389**
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw	-2.373	-7.955
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-2.117	-2.166
Investeringen overig	-127	-85
Externe kosten bij verkoop	-3	-
Tussentelling MVA uitgaande kasstroom	**-4.620**	**-10.206**
Kasstroom uit (des)investeringen	**-4.475**	**-8.817**
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuwe te borgen leningen	11.319	3.572
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	-10.962	-948
Aflossing ongeborgde leningen DAEB-investeringen	-110	-107
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	**244**	**-2.517**
Mutatie liquide middelen	**81**	**-859**
Liquide middelen per 1 januari	3.406	4.265
Mutatie liquide middelen	81	-859
Liquide middelen per 31 december	3.487	3.406

Toelichting op de samengevatte jaarrekening

Algemeen

Deze jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. Alle bedragen luiden in duizendtallen en 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 2019 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 Maastricht is opgesteld volgens de bepalingen van de Woningwet, het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) en de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting. In de Woningwet 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 verwerking vermindering verhuurderheffing

In de jaarrekening 2019 is een presentatiewijzigingen doorgevoerd ten aanzien van de verwerking vermindering verhuurderheffing. In de verlies- en winst rekening 2019 is de vermindering verhuurderheffing in mindering gebracht op de te betalen verhuurderheffing en niet, zoals in 2018, als overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille gepresenteerd. Dit heeft verder tot gevolg dat in het kasstroomoverzicht de vermindering verhuurderheffing als operationele kasstroom verantwoord wordt en niet

meer als investeringskassstroom. De vergelijkende cijfers 2018 zijn hierop aangepast. Deze presentatiewijziging heeft geen invloed op het resultaat 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.
- 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 bepaling van de beleidswaarde

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van Woningstichting Maasvallei Maastricht en beoogt inzicht te geven in de verdiencapaciteit van haar vastgoed in exploitatie, uitgaande van dit beleid. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde, met uitzondering van:

1 Enkel uitgaan van het doorexploiteerscenario, derhalve geen rekening houden met een uitpondscenario en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie.
2 Inrekening van de intern bepaalde streefhuur in plaats van de markthuur, vanaf het ingeschatte moment van (huurders)mutatie.
3 Inrekening van toekomstige onderhoudslasten, bepaald over-

eenkomstig het (onderhouds)beleid van de corporatie en het als onderdeel daarvan vastgestelde meerjaren onderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit, in plaats van onderhoudsnormen in de markt.

4 Inrekening van toekomstige verhuur- en beheerslasten in plaats van marktconforme lasten ter zake. Hieronder worden verstaan de directe en indirecte kosten die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten van de corporatie en zoals deze worden opgenomen onder het hoofd 'lasten verhuur en beheeractiviteiten' in de resultatenrekening.
Voor zover afwijkend van de voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerde uitgangspunten, zijn de gehanteerde uitgangspunten voor de toekomstige exploitatie - zoals toegepast voor de bepaling van de beleidswaarde van de activa in exploitatie - afgeleid van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer) en geënt op de wettelijke voorschriften opgenomen in RTIV artikel 15.

De beleidswaarde is eerst gedurende 2018 ingevoerd, waarbij dit waardebegrip nog in ontwikkeling is. Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, zoals ook geduid in het bestuursverslag.

Gescheiden verantwoording DAEB/ niet-DAEB

Het vastgoed in exploitatie wordt op basis van het in 2017 door de Autoriteit woningcorporaties goedgekeurd definitief scheidingsvoorstel plus eventuele verkopen binnen de Toegelaten Instelling tussen de DAEB- en niet-DAEB-tak geclassificeerd naar DAEB- en niet- DAEB-vastgoed. Voor de toerekening van activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen aan deze DAEB-tak of niet- DAEB-tak is de volgende methodiek toegepast:

- Wanneer activa, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen volledig toezien op DAEB- of niet-DAEB-activiteiten, zijn deze volledig aan de DAEB-tak respectievelijk niet-DAEB-tak toegerekend.
- Wanneer deze toezien op zowel DAEB- als niet-DAEB-activiteiten, zijn deze op basis van een verdeelsleutel toegerekend. Deze verdeelsleutel is gebaseerd op het aandeel DAEB-verhuureenheden ten opzichte van het aandeel niet-DAEB-verhuureenheden.
- Vorderingen, verplichtingen, baten, lasten respectievelijk kasstromen uit hoofde van vennootschapsbelasting worden toegerekend aan de DAEB- of niet-DAEB-tak op basis van het fiscale resultaat, met toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid op basis van de relatieve verdeling qua aantal verhuureenheden. Latente belastingen voor compensabele verliezen worden opgenomen in de tak waar sprake is van compensabele verliezen. Latente posities uit hoofde van waarderingsverschillen tussen commercieel en fiscaal worden gealloceerd naar de DAEB- of niet-DAEB-tak op basis van de relatieve verdeling van het aantal verhuureenheden.

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 2019 bedraagt deze grens € 720,42 (2018: € 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 2019 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.
Ultimo 2019 zijn conform begroting 46 woningen bestemd voor verkoop. De verwachting is dat 26 woningen, met een daarbij behorende verwachte opbrengstwaarde van € 2,5 miljoen en een marktwaarde van € 2,6 miljoen, binnen 1 jaar verkocht zullen worden.

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	
Onderdeel	**Toelichting**
Schematische vrijheid	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Markthuur (stijging)	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database.
Exit yield	Deze vrijheidsgraad is toegepast. In enkele gevallen acht de taxateur een modelmatige berekening van de exit yield niet realistisch en is deze parameter overschreven.
Leegwaarde (stijging)	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database.
Disconteringsvoet	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur is van mening dat de disconteringsvoet die tot stand komt op grond van de basisversie onvoldoende recht doet aan de afwijkende risicoprofielen van de complexen onderling, en heeft derhalve per complex een inschatting gemaakt van de disconteringsvoet.
Onderhoud	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur acht een inschatting van regulier onderhoud op basis van de Vastgoedtaxatiewijzer 2019 beter passend.
Technische splitsingskosten	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Mutatie- en verkoopkans	Deze vrijheidsgraad is toegepast. In beginsel geldt de historische mutatiegraad als uitgangspunt.
Bijzondere uitgangspunten	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Erfpacht	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Exploitatiescenario	Deze vrijheidsgraad is incidenteel toegepast, daar waar één van beide exploitatiescenario's niet realistisch is gezien de marktomstandigheden.

BOG/MOG/INTRAMURALE ZORG	
Onderdeel	**Toelichting**
Schematische vrijheid	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Markthuur (stijging)	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database.
Exit yield	Deze vrijheidsgraad is gedeeltelijk toegepast. In enkele gevallen acht de taxateur een modelmatige berekening van de exit yield niet realistisch en is deze parameter overschreven. In dat geval is de exit yield ingeschat door het bruto aanvangsrendement te corrigeren voor eventuele veroudering en/of wijziging van het risicoprofiel aan het einde van de DCF-periode.
Leegwaarde(stijging)	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Disconteringsvoet	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur is van mening dat de disconteringsvoet die tot stand komt op grond van de basisversie onvoldoende recht doet aan de afwijkende risicoprofielen van de complexen onderling, en heeft derhalve per complex een inschatting gemaakt van de disconteringsvoet. De disconteringsvoet is ingeschat o.b.v. een analyse van de beleggings- en kooptransacties in de BOG markt van Limburg. Per type vastgoed (kantoor-, winkel-, bedrijfsruimte & zorgvastgoed) is afhankelijk van de locatie, bouwjaar, looptijd contract een inschatting gemaakt van het risicoprofiel van het complex.
Onderhoud	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Technische splitsingskosten	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Mutatie- en verkoopkans	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Bijzondere uitgangspunten	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.

BOG/MOG/INTRAMURALE ZORG	
Onderdeel	**Toelichting**
Erfpacht	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Exploitatiescenario	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.

PARKEREN	
Onderdeel	**Toelichting**
Schematische vrijheid	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Markthuur (stijging)	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database.
Exit yield	Deze vrijheidsgraad is toegepast. In enkele gevallen acht de taxateur een modelmatige berekening van de exit yield niet realistisch en is deze parameter overschreven.
Leegwaarde (stijging)	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur heeft op complexniveau referenties geraadpleegd, uit de NVM-database.
Disconteringsvoet	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur acht een eigen inschatting op complexniveau beter passend.
Onderhoud	Deze vrijheidsgraad is toegepast. Taxateur acht een inschatting van regulier onderhoud op basis van de Vastgoedtaxatiewijzer 2019 beter passend.
Technische splitsingskosten	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Mutatie- en verkoopkans	Deze vrijheidsgraad is toegepast. In beginsel geldt de historische mutatiegraad als uitgangspunt.
Bijzondere uitgangspunten	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Erfpacht	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.
Exploitatiescenario	Deze vrijheidsgraad is niet toegepast.

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 b palen, wordt gebruik gemaakt van de macro-economische parameters:

Parameters woongelegenheden	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Prijsinflatie	2,60%	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%
Loonstijging	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging	4,40%	3,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Leegwaardestijging	7,50%	4,80%	2,00%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud per VHE (in €):					
EGW	1.155 - 1.825				
MGW	1.023 - 1.641				
Studenteneenheid:					
(On)zelfstandig	399 -1.691				
Zorgeenheid (extra muraal)	990 - 1.713				
Instandhoudingsonderhoud per VHE (in €) uitpondscenario:					
EGW	451 - 884				
MGW	405 - 694				
Studenteneenheid	440 - 752				
Zorgeenheid (extra muraal)	362 - 697				
Achterstallig onderhoud per VHE (in €):					
EGW	0				
MGW	0				
Studenteneenheid	0				
Zorgeenheid (extra muraal)	0				
Beheerskosten per VHE (in €):					
EGW	447				
MGW	439				
Studenteneenheid	413				
Zorgeenheid (extra muraal)	405				
Gemeentelijke OZB (gemeentelijke tarieven 2019 uitgedrukt in een percentage van de WOZ-waarde met waardepeildatum 01-01-2018)					
Beek	0,1559%				
Gulpen-Wittem	0,1670%				
Eijsden-Margraten	0,1475%				
Maastricht	0,1230%				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ (exclusief gemeentelijke OZB)	0,09%				
Verhuurderheffing, als percentage van de WOZ*		0,562%	0,562%	0,563%	0,537%
Huurstijging boven prijsinflatie					
– zelfstandige eenheden		1,00%	1,20%	1,30%	0,50%
– 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				

Vervolg Parameters	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Juridische splitsingskosten	€ 531,- per te splitsen eenheid				
Technische splitsingskosten	0				
Verkoopkosten	1,4% van de leegwaarde				
Overdrachtskosten	3% van de berekende waarde				

* 2024 t/m 2036 0,538%, 2037 e.v, 0,537%

Parameters	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed					
Instandhoudingsonderhoud					
BOG	€ 5,60 per m² BVO exclusief BTW				
MOG	€ 6,80 per m² BVO inclusief BTW				
ZOG	€ 9,00 per m² BVO inclusief BTW				
Mutatieonderhoud:					
BOG	€ 9,40 per m² BVO exclusief BTW				
MOG/ZOG	€ 11,40 per m² BVO inclusief BTW				
Marketing	14 % van de marktjaarhuur				
Beheerskosten (% van de markthuur):					
BOG	3,00%				
MOG	2,00%				
ZOG	2,50%				
Gemeentelijke OZB (gemeentelijke tarieven 2019 uitgedrukt in een percentage van de WOZ-waarde met waardepeildatum 01-01-2018)					
Maastricht	0,2840%				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten BOG-MOG (exclusief gemeentelijke OZB)	0,13% van de WOZ-waarde				
ZOG (inclusief gemeentelijke OZB)	0,36% van de WOZ-waarde				

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

Parameters	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Parkeergelegenheden					
Instandhoudingsonderhoud (in €):					
parkeerplaats			€ 52,00		
garagebox			€ 173,00		
Beheerskosten (in €):					
parkeerplaats			€ 27,00		
garagebox			€ 38,00		
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten als percentage van de WOZ (exclusief gemeentelijke OZB die is gebaseerd op de gemeentelijke tarieven 2018, uitgedrukt in een percentage van de WOZ waarde met waardepeildatum 1 januari 2018)			0,24%		

Parameters	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Parkeergelegenheden					
Juridische splitsingskosten		€ 531,00			
Technische splitsingskosten		0			
Verkoopkosten per eenheid		€ 531,00			
Overdrachtskosten		7% van de berekende waarde			

De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 7% van de berekende waarde van een verhuureenheid.
Eens in de drie jaar wordt het vastgoed in exploitatie getaxeerd door een onafhankelijke en ter zake deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT – *www.nrvt.nl*). In het jaar dat niet getaxeerd wordt, wordt een markttechnische update verricht 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.

Beleidswaarde

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van Woningstichting Maasvallei Maastricht en beoogt inzicht te geven in de verdiencapaciteit van haar vastgoed in exploitatie, uitgaande van dit beleid. Onder de beleidswaarde wordt verstaan de contante waarde van de aan een actief of samenstel van activa (kasstroom genererende eenheden) toe te rekenen toekomstige kasstromen uitgaande van het beleid van Woningstichting Maasvallei Maastricht. De beleidswaarde wordt bepaald middels de Discounted Cash Flow (DCF-) methode. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie (zelfstandige- en onzelfstandige woongelegenheden) komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde, met uitzondering van:

1 Enkel uitgaan van het doorexploiteerscenario, derhalve geen rekening houden met een uitpondscenario en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie. Hierbij wordt tevens uitgegaan van een eeuwigdurende looptijd voor de bepaling van de eindwaarde als onderdeel van de DCF-methode. Ten aanzien van de gehanteerde exit yield wordt direct aangesloten bij de gehanteerde methodiek volgens het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Deze is daarmee niet langer als vrijheidsgraad toegepast.

2 Inrekening van de intern bepaalde streefhuur in plaats van de markthuur, vanaf het ingeschatte moment van (huurders)mutatie. De streefhuur betreft de huur die volgens het beleid van de corporatie bij mutatie in rekening wordt gebracht, passend binnen de geldende wet- en regelgeving, feitelijke beklemmingen en prestatieafspraken met gemeenten. Woningstichting Maasvallei Maastrticht hanteert in haar beleid een streefhuur van 85% van de maximaal redelijke huur.

3 Inrekening van toekomstige onderhoudslasten, bepaald overeenkomstig het (onderhouds)beleid van de corporatie en het als onderdeel daarvan vastgestelde meerjaren onderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit, in plaats van onderhoudsnormen in de markt. Woningstichting Maasvallei Maastricht hanteert hierbij de volgende uitgangspunten ten opzichte van de marktwaarde:
Het 15 jarige onderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit vermeerderd met de toegerekende personeelskosten
en indirecte lasten.

4 Inrekening van toekomstige verhuur- en beheerslasten in plaats van marktconforme lasten ter zake. Hieronder worden verstaan de directe en indirecte kosten die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten van de corporatie en zoals deze worden opgenomen onder het hoofd ‘lasten verhuur en beheer activiteiten’ in de resultatenrekening. Woningstichting Maasvallei Maastricht hanteert hierbij de volgende uitgangspunten ten opzichte van de marktwaarde:

De beleidswaarde van BOG / MOG / ZOG is gelijk aan de marktwaarde. Hierbij wordt dus verondersteld dat de marktuitgangspunten overeenkomen met de eigen beleidsuitgangspunten.

Woningstichting Maasvallei Maastricht heeft de volgende uitgangspunten gehanteerd in de beleidswaarde:

	Ultimo 2019	Ultimo 2018
Streefhuur van de		
maximaal redelijke huur.	89,92%	89,85%
Onderhoudsnorm	1.672	1.021
Beheerlasten	1.083	1.255
Discontovoet	6,18	6,65

Voor zover de gehanteerde uitgangspunten afwijken van die voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat, zijn deze afgeleid van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer) en geënt op de voorschriften opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015.

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

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. Periodiek groot onderhoud wordt volgens de componentenbenadering geactiveerd. Hierbij worden de totale uitgaven toegewezen aan de samenstellende delen.

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 2019 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 2019 bedraagt de fiscale boekwaarde € 427,0 miljoen, terwijl de marktwaarde € 487,6 miljoen bedraagt en derhalve hoger ligt. Er is sprake van een waarderingsverschil van € 60,6 miljoen, waardoor er bij waardering sprake zou zijn van een latente belastingverplichting van € 15,2 miljoen, zijnde 25,0% van het verschil tussen de fiscale boekwaarde en de marktwaarde ultimo 2019.

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 Vastgoed bestemd voor de verkoop

Onder vastgoed bestemd voor de verkoop wordt het vastgoed opgenomen dat niet langer in exploitatie is en waarvoor activiteiten zijn aangevangen ten behoeve van de verkoop. De verkrijgingsprijs wordt bepaald op basis van de marktwaarde op het moment dat het vastgoed uit exploitatie wordt genomen.

4.2 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 Voorziening latente belastingverplichtingen
Voor in de toekomst te betalen belastingbedragen uit hoofde van verschillen tussen commerciële en fiscale balanswaarderingen wordt een voorziening getroffen ter grootte van de som van deze verschillen vermenigvuldigd met het geldende belastingtarief. Op deze voorziening worden in mindering gebracht de in de toekomst te verrekenen belastingbedragen uit hoofde van beschikbare voorwaartse verliescompensatie, voor zover het waarschijnlijk is dat de toekomstige fiscale winsten beschikbaar zullen zijn voor verrekening.

8.3 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 2019 bedroeg dit maximumpercentage 4,1% op woningniveau waarbij aangemerkt dat de totale huursomstijging maximaal 2,6 % 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 ‘25. 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 ‘25. 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 ‘25. Toerekening baten en lasten’.

16. 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).

17. 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.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop

In deze post worden de ongerealiseerde waardeveranderingen verantwoord van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop die zijn ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop in het verslagjaar.

18. Opbrengst en kosten overige activiteiten

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

19. 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 '25. Toerekening baten en lasten'.

20. 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 '25. Toerekening baten en lasten'.

21. 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. De kosten die zijn te relateren aan leefbaarheid, zijn de kosten van werkzaamheden die zijn gemaakt voor niet in het eigendom van de corporatie zijnde gebouwen en gronden (zoals openbaar terrein) en die niet noodzakelijk zijn voor de verhuurexploitatie. De indirecte kosten, lonen en salarissen en overige organisatiekosten die zijn gemaakt voor niet in het eigendom van de corporatie zijnde gebouwen en die niet noodzakelijk zijn voor de verhuurexploitatie en die aan het boekjaar zijn toe te rekenen, worden ook verantwoord als leefbaarheidsuitgaven.

22. 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. In 2019 is voor een bedrag van € 135 duizend (2018:€ 167 duizend) aan rentelasten geactiveerd. Deze geactiveerde rentelasten zijn opgenomen onder de posten 'renteopbrengsten activa in ontwikkeling'. Voor de berekening van de te activeren rente is een rentevoet van 2019 3,26% (2018: 3,51%) gehanteerd.

23. Belastingen

De belasting 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.
De effectieve belastingdruk (totaal belastingbate/last gedeeld door commercieel resultaat voor belastingen) bedraagt 21% (2018: 18%). Het toepasselijk belastingtarief bedraagt 25%. De lage ef-

fectieve belastingdruk wordt veroorzaakt door verrekenbare verliezen.

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 Maastricht 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 2019 en het fiscale resultaat 2019 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.

24. 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.

25. 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.
De niet direct toerekenbare opbrengsten en kosten worden als volgt verdeeld:

Per medewerker wordt, per activiteit, het aantal bestede uren bepaald. Van de totaal besteedbare uren worden de uren bepaald welke voor de exploitatie en onderhoud van de vastgoedportefeuille direct doorbelast worden.

Beschikbare uren		**Exploitatie vastgoedportefeuille/ onderhoud**	**Procentueel aandeel**
Geactiveerde productie	87,00		
Overig activiteiten	116,86		
Verhuur- en beheeractiviteiten	319,72	319,72	45,0%
Onderhoudsactiviteiten	391,30	391,30	55,0%
Verkoop	1,80		
Overhead	433,44		
Servicekosten	63,88		
Leefbaarheid	60,00		
Totaal		**711,02**	

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.

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 2019 (hierna 'de samengevatte jaarrekening') van Woningstichting Maasvallei Maastricht te Maastricht is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2019 van Woningstichting Maasvallei Maastricht.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2019 van Woningstichting Maasvallei Maastricht op basis van de grondslagen zoals beschreven in het onderdeel 'Criteria voor het samenvatten van de statutaire jaarrekening' op pagina 65.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. De balans per 31 december 2019.
2. De winst-en-verliesrekening 2019.
3. Het kasstroomoverzicht 2019.
4. De toelichting op de samengevatte jaarrekening.

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 2019 Woningstichting Maasvallei Maastricht in onze controleverklaring van 12 juni 2020.

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 65.

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

2006CFADBE.02/HV/1

Deloitte.

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, 12 juni 2020

Deloitte Accountants B.V.

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

2006CFADBE.02/HV/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