

Buurten

Huurders kunnen hun **stem laten horen**

Vroegsignalering kan grotere schuldenlast voorkomen

We willen graag dat studenten zich hier **thuisvoelen**

NIEUWE BELEIDSADVISEUR VASTGOED/PROJECTONTWIKKELAAR WENDY FRIJNS:

“Verduurzaming loopt als een rode draad door onze plannen”



Buurten

2. Voorwoord
3. Linda Spaetgens en Edda Heijting.
“Geef de wijk terug aan haar bewoners”
5. Alex Meij ff buurten in Heer
6. Betere verdeling en berekening servicekosten
8. Jaarlijkse prestatieafspraken moeten breder gedragen worden
11. Kort nieuws
12. René van Eijk: “We willen de persoonsgegevens van onze huurders op een zo veilig mogelijke manier verwerken”
14. Jos Daenen: “We willen graag dat studenten zich hier thuisvoelen”
16. Wendy Frijs: “Duurzaamheid loopt als een rode draad door onze plannen”
18. Vroegsignalering kan grotere schuldenlast voorkomen

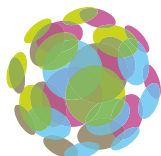
Er is ook een digitale uitgave van Buurten. Kijk op maasvallei.nl



Voorwoord

Buurten, what's in a name. De naam was er eerder dan ik, maar hij slaat de spijker op z'n kop. Buurten staat voor wat ik wil met Maasvallei. Dicht bij onze bewoners staan, contact houden, in gesprek gaan, buurten dus. Dat is overigens tweerichtingsverkeer. Ik nodig u van harte uit om met ons te komen buurten. Zeg wat u vindt, wat er leeft en speelt, zodat wij samen kunnen werken aan een fijne woonplek en woonomgeving. Wij zullen steeds vaker ons gezicht laten zien, ruimte en momenten creëren om dat gesprek aan te gaan. Buurten is dus meer dan dit magazine, het is een ambitie. 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. Daarin doen we onder andere een beroep op de gemeente. In deze Buurten leest u, hoe wij de gesprekken ingaan over de prestatie-afspraken, wat op de agenda staat aan vastgoedontwikkeling, wat we doen en hebben gedaan op het gebied van duurzaamheid, maar ook hoe wij alert zijn op huurachterstanden om te voorkomen dat mensen in de problemen raken. Deze Buurten laat zien dat we niet stil staan, maar vooruitgaan. Onderweg naar duurzaam woongenot voor iedereen. Maasvallei wenst u een fijne zomer.

Alex Meij
Directeur-bestuurder Maasvallei



DE ROL VAN WONINGCORPORATIES VERANDERT. DE LAATSTE JAREN MISSCHIEF WEL MEER DAN OOI. DAT HEEFT ALLES TE MAKEN MET ONZE VERAN-
DERENDE SAMENLEVING. DAGELIJKS BIEDT MAASVALLEI DE MEEST KWETSBARE DOELGROEPEN EEN DAK BOVEN HET HOOFD. MENSEN WONEN TOT OP
HOGE LEEFTIJD LANGER ZELFSTANDIG THUIS. HET VERZORGINGSHUIS BESTAAT NIET MEER. HET HUISVESTEN VAN KWETSBARE DOELGROEPEN IS EEN
ACTUEEL THEMA. VEEL AANDACHT IS ER OOK VOOR MENSEN MET VERWARD GEDRAG. STUK VOOR STUK ONTWIKKELINGEN WAAR EEN WONINGCORPO-
RATIE MEE TE MAKEN HEEFT, MAAR WAAR VOORAL OOK HUURDERS MEE GECONFRONTEERD WORDEN. IN DIT SPEELVELD MOET DE WONINGCORPORATIE
EN DUS OOK MAASVALLEI OPNIEUW POSITIE KIEZEN. OF ZOALS LINDA SPAETGENS ZEGT: "GEEF DE WIJK TERUG AAN HAAR BEWONERS."



*Linda Spaetgens (l), medewerker ver-
huur en sociaal beheer Maasvallei en
Edda Heijting (r), oprichter, directeur
en opleidingsontwikkelaar van de
Heijting Weerts Groep.*

LINDA SPAETGENS:

“Geef de wijk terug aan haar **bewoners**”

Linda is medewerker verhuur en sociaal beheer bij Maasvallei en gaat bij de corporatie de nieuwe functie *beleidsadviseur maatschappelijk presteren* vervullen. “Woningcorporaties hebben meer dan ooit te maken met veranderingen in de samenleving. Ook volgen veranderingen zich steeds sneller op. Vereenzaming, problematieken rond de scheiding wonen en zorg, armoede, overlast van mensen met verward gedrag zijn voorbeelden die laten zien dat het werk van de corporatie verandert. Tel hierbij de vraagstukken rondom betaalbaarheid, duurzaamheid en beschikbaarheid van woningen op en het wordt duidelijk hoe complex de opgave van een

woningcorporatie is. Maasvallei moet hierover samen met haar bewoners, stakeholders en collega-corporatie aan de slag.” Voor deze nieuwe positie bij Maasvallei volgt Linda Spaetgens de erkende Post-bachelor opleiding ‘De Effectieve Klantmanager Sociaal Domein’. De opleiding is ontwikkeld door Edda Heijting in samenwerking met de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en duurt 1,5 jaar. Edda is oprichter, directeur en opleidingsontwikkelaar van de Heijting Weerts Groep. “Woningcorporaties hebben de afgelopen jaren heel wat voor hun kiezen gehad. Vanaf de jaren negentig kregen ze steeds meer zelfstandigheid. Hieraan kwam



“Samen voor elkaar krijgen dat iedereen een goede woonplek heeft. Iedereen verdient een woning, een thuis.”

een einde nadat een reeks van uitwassen de overheid deed besluiten om de sector ‘op water en brood’ te zetten. Sommige corporaties waren iets te ver afgedwaald van hun oorspronkelijke taak om mensen met een smalle beurs te huisvesten. Ze hielden zich te veel bezig met commerciële projectontwikkeling en dat pakte niet altijd goed uit. Terug naar de kerntaak van sociale verhuurder was de nieuwe koers. Strenge regels, inperking van de taken, maar ook forse bezuinigingen. Echter, er diende zich ook een grote maatschappelijke verandering aan. Het zorgstelsel ging op de schop met een beleid dat erop is gericht mensen zolang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen. Ouderen met een mogelijke hulpvraag, hebben andere woonbehoeften. Ook bij statushouders en mensen met verward gedrag kun je niet volstaan met alleen een dak boven hun hoofd. Deze doelgroepen hebben extra aandacht en begeleiding nodig. Als woningcorporatie kun je die verantwoordelijkheid niet afwenden en zeggen ‘wij zijn louter verhuurder’. Je moet samen met partijen aan de slag. Samen voor elkaar krijgen dat iedereen een goede woonplek heeft. Iedereen verdient een woning, een thuis.”

“Een nieuwe situatie waar je als woningcorporatie je weg in moet vinden. Maasvallei neemt hierin initiatief en wil met de functie van *beleidsadviseur maatschappelijk presteren*, netwerkpartners en bewoners activeren om samen problemen aan te pakken en op te lossen. Dit is wat je onder andere leert in de opleiding: activeer mensen in plaats van problemen voor hen op te lossen. Door je netwerk van professionals op te bouwen en zelf als een professional de regie te nemen, kun je ontwikkelingen beïnvloeden zowel binnen je organisatie als daarbuiten. Tijdens de opleiding leer je op een andere manier omgaan met vraagstukken. Waar staan we en waar gaan we naartoe in het ontwikkelingsperspectief van onze maatschappij en wat kunnen we ondernemen om zaken met huurders

en betrokken partijen goed aan te pakken”, aldus Edda. “Maasvallei neemt die verantwoordelijkheid omdat het gaat om de leefbaarheid en veiligheid in de wijk en wooncomfort van de mensen aan wie wij huisvesting bieden. Wij kunnen ons niet verschuilen achter de stenen, wij zijn een sociale partner. Er is nog veel werk te verrichten. Het streven is dat alle neuzen dezelfde kant uit staan en we de problemen samen aanpakken. Ik praat met gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen om taken en verantwoordelijkheden te delen en samen te kijken hoe we voor iedereen een geschikte woonplek kunnen vinden. We willen daar ook onze huurders en ervaringsdeskundigen bij betrekken; mensen met een verslavingsachtergrond of een statushouder. Onbekend maakt onbemind. Als je de moeite neemt om iemand te leren kennen, erachter te komen wat zijn achtergrond en zijn verhaal is, kijk je anders tegen iemand aan. Er zijn voorbeelden waarbij mensen fel tegen de komst van statushouders waren naast hun deur. Uiteindelijk zijn ze bevriend geraakt. Mensen betrekken, duidelijk communiceren, daar gaat het om. In de afgelopen jaren heb ik geleerd hoe je mensen kunt samenbrengen. Je creëert een netwerk om samen dingen voor elkaar te krijgen en je weet hoe je intern mensen moet motiveren. Dat gaat niet van vandaag op morgen. Als *beleidsadviseur maatschappelijk presteren* ben ik een verbinder. De bedoeling is dat we kijken wat onze bewoners op wijkniveau vragen en hoe we daarop inspelen. We willen meer met de BOC’s (Bewoners Overleg Commissie) in gesprek over renovatie, maar ook over actuele thema’s, zoals mensen met verward gedrag. Het eerste thema dat op de agenda staat is veiligheid. Daarin werken we samen met de politie. De komende jaren wil Maasvallei het aantal BOC’s uitbreiden. Verder werken we goed samen met collega-corporaties op sociaal gebied en hierbij willen we gezamenlijk stakeholders betrekken. Het is een pioniersrol, waarin we iedereen bewust willen maken van onze visie en aanpak.”



Alex Meij ff buurten in Heer



BEWONERS VAN APPARTEMENTENCOMPLEXEN EN FLATWONINGEN BETALEN NAAST DE (KALE) HUURPRIJS VOOR DE WONING OOK EEN MAANDELIJKS BEDRAG AAN SERVICEKOSTEN. DIT ZIJN KOSTEN VOOR ONDER MEER SCHOONMAAK EN VERLICHTING VAN GEMEENSCHAPPELIJKE RUIMTEN, ONDERHOUD VAN DE GROENVOORZIENING EN COMPLEXBEHEER. ONGEVEER DE HELFT VAN HET WONINGBEZIT VAN MAASVALLEI BESTAAT UIT COMPLEXWONINGEN, ZO'N 2.200.



*V.l.n.r Lou Smeets, Sander Vermeer,
Jolanda Gooren en Roger Kemmerling*

Betere verdeling en berekening servicekosten

Tot nu toe betalen alle complexbewoners hetzelfde bedrag aan beheer, dat gaat veranderen. De complexbeheerders van Maasvallei maken gebruik van een app op hun smartphone waarmee zij de tijd die ze bezig zijn in een complex registreren. De uren worden voor 70% bij de huurders in rekening gebracht op basis van het tarief dat is vastgesteld door de huurcommissie. De resterende 30% is voor rekening van Maasvallei omdat Maasvallei er ook baat bij heeft om haar panden goed te controleren. De werkzaamheden van de beheerder hebben betrekking op schoonmaak, veiligheid en groenvoorziening. Ze controleren de algemene ruimtes en geven door als er iets niet in orde is. In 2020 krijgen de huurders voor het eerst een afrekening waar ook dit onderdeel afgerekend wordt op basis van de werkelijk gemaakte kosten. Sander Vermeer, medewerker Klantenservice bij Maasvallei, is blij met deze verandering. “De servicekosten zijn een jaarlijks terugkerend punt van discussie. Zeker als mensen moeten

bijbetalen hebben zij vragen. Twee jaar geleden hebben we de servicekosten onder de loep te genomen. Het grootste probleem bleek het gebrek aan duidelijkheid. We konden het de mensen niet goed uitleggen hoe de kosten waren opgebouwd. Dan krijg je commentaar. En terecht. Mensen willen graag duidelijkheid. Bovendien waren de kosten voor complexbeheer evenredig, verdeeld, in plaats van door berekend op basis van de daadwerkelijk bestede uren in een complex. Dat is niet eerlijk. Om de servicekosten transparanter te maken en de kosten eerlijker te verdelen zijn er maatregelen genomen. De grootste verandering is dat de complexbeheerders nu met een app werken, waarmee ze exact kunnen aangeven hoeveel tijd ze in een complex zijn. In april 2018 is met een proef gestart en inmiddels wordt er volop gewerkt met de app. Vanaf 2019-2020 wordt de kostenverdeling van de servicekosten doorgevoerd in de afrekening. Omdat de beheerder ook wel eens een praatje maakt of werkzaamheden verricht die

niet toegerekend kunnen worden aan de huurder rekenen we 70% van de daadwerkelijk tijd door aan de huurders.” Jolanda Gooren, woonconsulent bij Maasvallei vult aan: “We hebben het voorschot naar boven aangepast het afgelopen jaar. De kosten stegen jaarlijks en het voorschot bleef gelijk. Logisch dat huurders moesten bijbetalen en dat wil je liever niet. We hebben het voorschot zo aangepast dat mensen niet snel hoeven bij te betalen. We toetsen het voorschot voortaan iedere vijf jaar en stellen het indien nodig bij. Tevens hebben we nieuwe overeenkomsten afgesloten met bedrijven voor de schoonmaak, energie en groenvoorziening. Daar is een besparing uitgekomen en dit voordeel komt ten goede aan onze huurders. Het voordeel komt ten goede aan de bewoners. De grootste winst is dat de servicekosten veel transparanter zijn. We kunnen uitleggen hoe ze zijn opgebouwd en waarom. Daar hebben de huurders behoefte aan.”

Het kan natuurlijk altijd voorkomen dat u vragen heeft of niet tevreden bent, bijvoorbeeld over de schoonmaak of het groenonderhoud. U kunt dit kenbaar maken bij de complexbeheerder of rechtstreeks mailen naar:

Schoonmaak@maasvallei.nl

Groenonderhoud@maasvallei.nl

Servicekosten@maasvallei.nl

De complexbeheerders draaien inmiddels al enige tijd proef met de app. Ook zij zien de nieuwe ontwikkelingen als een vooruitgang.

Lou Smeets

Lou gaat het werken met de app makkelijk af. “Ik zet er ook opmerkingen bij die ik hoor of dingen die ik zelf zie. Mensen ervaren het als positief. Ze spreken me aan en natuurlijk gaat het vaak over klachten. Maar ze hebben aan mij wel een luisterend oor en dat is belangrijk. Praten met mensen, hun klacht serieus nemen en er echt iets mee te doen, dat wordt gewaardeerd. Dat geeft mij ook voldoening. Het doet me deugd als ik iets doorgegeven heb, dat het snel hersteld wordt. Kijk hoe je zelf behandeld wilt worden en ga zo ook om met de bewoners.”

Roger Kemmerling

“Wij zijn het aanspreekpunt, mensen weten dat en maken daar gebruik van. Dat is prima. Ik wil iets kunnen betekenen voor onze huurders, de oren en ogen van de wijk zijn, daar gaat het om.”



Rini Jalhay, voorzitter Huurdersvereniging Woonvallei:

“Het is een hele verbetering dat we nu de werkelijke kosten doorberekend krijgen”

Rini Jalhay, voorzitter van Huurdersvereniging Woonvallei vindt de app een uitkomst. Het is een hele verbetering dat we nu de werkelijke kosten doorberekend krijgen. Ik werk nu 13 jaar voor de Huurdersvereniging en vanaf het begin zijn de servicekosten een heikel punt. Maasvallei heeft altijd een vast bedrag doorberekend. De verhoging van het voorschot twee jaar geleden, van € 1,40 naar € 4,50, heeft tot enorm veel commotie geleid. De mensen stonden in de rij voor ons kantoor om hun ongenoegen te uiten. Ik snap wel dat Maasvallei het bedrag heeft verhoogd, maar daar hoort een uitleg bij en die is onvoldoende gecommuniceerd. Dat de daadwerkelijke kosten worden doorberekend aan de hand van een app, vind ik een goede ontwikkeling. Niet alle complexen zijn hetzelfde. Het ene complex heeft meer tijd en aandacht nodig dan het andere. Dan is niet eerlijk als ze allemaal hetzelfde worden belast. Volgend jaar krijgen de bewoners voor het eerst een gespecificeerde nota. Maar ook dan zullen er weer vragen en klachten zijn. De huurders moeten daar zelf ook hun verantwoordelijkheid in nemen. Vaak kijken ze niet verder dan onder de streep. Krijgen ze terug is het goed, moeten ze bijbetalen zijn ze geïrriteerd of kwaad. Vergelijk, kijk hoe de kosten zijn opgebouwd, zodat je weet waar het bedrag onder de streep vandaan komt. En als je het dan nog niet eens bent met de afrekening kun je altijd bij Maasvallei terecht. Dat recht heb je. Ik ben benieuwd hoe het gaat. Maasvallei zal een vinger aan de pols moeten houden. Als het ene jaar veel meer uren worden doorberekend dan het andere jaar, is er iets aan de hand. De beheerders moeten dat kunnen verantwoorden. Niet alleen voor de bewoners, ook voor Maasvallei is het fijner om beter inzicht te hebben in de complexkosten. Daardoor kunnen ze kosten beter uitleggen.”



Jaarlijkse prestatieafspraken
moeten breder gedragen worden

JAARLIJKS MAKEN DE WONINGCORPORATIES WOONPUNT, MAASVALLEI, SERVATIUS EN WONEN LIMBURG, HUN HUURDERSBELANGENVERENIGINGEN EN DE GEMEENTE MAASTRICHT, VERTEGENWOORDIGD DOOR DE WETHOUDER WONEN VIVIANNE HEIJNEN, ZOGEHETEN PRESTATIEAFSPRAKEN. HIERIN SPREKEN DE PARTIJEN SAMEN AF WELKE ACTIVITEITEN ZIJ GAAN UITVOEREN OP HET GEBIED VAN SOCIALE VOLKSHUISVESTING. DE THEMA'S ZIJN BETAALBAARHEID, ZORG EN LEEFBAARHEID, LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID, ONTWIKKELING WONINGVOORRAAD, TIJDELIJKE WONINGEN EN FLEXIBILITEIT, WOONRUIMTEVERDELING, DUURZAAMHEID EN STUDENTENHUISVESTING.

JEROEN SCHINS, BELEIDSADVISEUR MAASVALLEI:

“Huurders kunnen hun **stem laten horen** en ik roep ze op om dat zeker te doen”

De huurdersverenigingen schuiven sinds een aantal jaren aan tafel bij deze gesprekken. “Zij vertegenwoordigen de huurders en dat is belangrijk omdat in de prestatieafspraken concrete beleidsvoornemens worden voorgelegd en besproken, waar de bewoners mee te maken krijgen. Huurders kunnen via de huurdersvereniging hun stem laten horen en ik roep ze op om dat zeker te doen”, aldus Jeroen Schins, beleidsadviseur bij Maasvallei.

Woningcorporaties moeten verder kijken dan de stenen, het fysieke vastgoed. Het maatschappelijk domein kent veel aspecten waaraan de woningcorporatie een bijdrage moet leveren. Mensen wonen langer zelfstandig thuis. Dat geldt voor ouderen, maar bijvoorbeeld ook voor GGZ-cliënten. Zo is er veel te doen omtrent personen met verward gedrag. Vaak gaat het om mensen die tussen wal en schip raken. Ze zijn ‘te goed’ om opgenomen te worden, maar kunnen eigenlijk ook niet volledig zelfstandig wonen. Ook deze mensen hebben recht op huisvesting. Maar ze hebben ook begeleiding nodig én daarnaast is de leefbaarheid en veiligheid van de buurtbewoners minstens zo belangrijk. “We hebben de zorginstellingen nodig om afspraken hierover te maken. We willen deze partijen graag betrekken bij de prestatieafspraken. Daarom is het ook goed dat naast de wethouder wonen nu ook de wethouder zorg aansluit. De prestatieafspraken moeten breder getrokken worden. Daarbij moeten we over de domeinen heen kijken naar de totale maatschappelijke context en samen de verantwoordelijkheid nemen. Nu wordt er naar mijn idee nog teveel gekeken naar de woningcorporaties. Maar wij hebben niet het geld en de middelen om die kar alleen te trekken. Om die reden hebben we

in de prestatieafspraken een kolom toegevoegd: wederkerigheid. Daarin geven we aan wat wij als woningcorporatie doen en wat wij van andere partijen verwachten om prestaties te halen”, aldus Alex Meij, directeur-bestuurder van Maasvallei. Maasvallei heeft in het bod voor 2020 deze wederkerigheid expliciet benoemd. Zo vraagt Maasvallei bijvoorbeeld de gemeente om de Wmo-verordening zo aan te passen dat de mogelijkheid wordt geboden om een financiële tegemoetkoming toe te kennen om collectieve maatregelen/voorzieningen in complexen aan te brengen. Bijvoorbeeld, in de Wethouder Vrankenstraat heeft Maasvallei allerlei maatregelen genomen om het complex levensloopbestendig te maken onder andere door de galerijen drempelloos te maken. Dat is veel efficiënter dan per individuele Wmo-toekenning een aanpassing uit te voeren. Maar om het complex in één keer aan te pakken, vraagt Maasvallei een bijdrage van de gemeente.”

“Zo zijn er meer uitdagingen in het maatschappelijke domein, die we samen aan moeten gaan. Ik snap best dat zorginstellingen willen dat wij specifieke zorgcomplexen ontwikkelen volledig ingericht op hun cliënten. Maar wij bouwen voor vijftig jaar en moeten zorgen dat ons vastgoed courant blijft. Dus kiezen we liever voor gemengde complexen waarbij we niet afhankelijk zijn van één doelgroep of één zorginstelling. Wij willen meer flexibiliteit. We moeten slim investeren en kunnen niet aan alle vragen tegemoetkomen. Er wordt steeds meer van ons verwacht en de kosten gaan omhoog. De bouwkosten worden hoger, de vennootschapsbelasting gaat omhoog, evenals de heffingen. We hebben een winst-



“Wij stellen voorop dat onze woningen betaalbaar blijven voor onze huurders”

Alex Meij,
directeur-bestuurder
Maasvallei

waarschuwing afgegeven omdat we de opgaven die we hebben niet met de huidige middelen kunnen realiseren”, aldus Alex Meij. Zo halen we zonder extra geld de doelstelling van CO₂ neutraal bezit in 2050 niet. Daarom hebben we nu aan de minister gevraagd om de gelden van de verhuurdersheffing terug te laten vloeien naar corporaties om te investeren in duurzaamheid. Waar we absoluut aan vasthouden is de betaalbaarheid. Wij stellen voorop dat onze woningen betaalbaar blijven voor onze huurders. Wij houden de huren lager dan wat wij voor de woningen zouden kunnen vragen. Dit heeft direct invloed op onze financiële positie. Daardoor moeten wij voor andere opgaven, zoals CO₂ neutraal bezit in 2050 kunnen rekenen op externe financiering. Het betaalbaar houden van onze woningen, de combinatie van eisen en doelstellingen op het gebied van duurzaamheid, stijgende bouwkosten, toenemende belastingen en heffingen, extramuralisering en investeringen in leefbaarheid, hebben een enorme impact op de kostenkant, terwijl ook de opbrengsten door het nieuwe Sociaal Huurakkoord nog maar beperkt kunnen stijgen. Daarom moeten wij weloverwogen keuzes maken in welke mate en op welke manier wij invulling geven aan de lokale opgaven.”

Met betrekking tot de prestatieafspraken heeft Maasvallei een bod gedaan waarin de voorgenomen activiteiten voor 2020 zijn ingebracht. In dit bod vraagt Maasvallei dus expliciet wederkerigheid bij de diverse thema's. “Dit is voor ons 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 steken om te kijken of alles verloopt zoals is afgesproken”, aldus Jeroen Schins.

Maasvallei geeft een duidelijk signaal af door de prestatieafspraken op een andere manier te benaderen. “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”, aldus Jeroen Schins. “In dit hele proces hechten we veel waarde aan de inbreng van onze huurders. Gezamenlijk betekent ook dat de huurders hierin een rol hebben. Door middel van klantenpanels als aanspreekpunt in de complexen, FF Buurten en persoonlijk contact willen we weten wat er leeft en speelt bij onze bewoners. We hopen dat bewoners ook zelf initiatief nemen om met ons in gesprek te gaan, zodat ook hier die wederkerigheid ontstaat.”

Maasvallei heeft het voorstel voor de prestatieafspraken klaar. 1 juli is het bod uitgebracht naar de gemeente. Na het zomerreces volgen de onderhandelingen en worden de prestatieafspraken definitief gemaakt.

Vernieuwde samenwerkingsovereenkomst



Half juni hebben Huurdersbelangenvereniging Woonvallei en Woningstichting Maasvallei Maastricht de jarenlange samenwerking opnieuw bekrachtigd door het tekenen van een nieuwe geactualiseerde samenwerkingsovereenkomst. De overeenkomst voorziet in afspraken over de wijze waarop we samenwerken en bij welke onderwerpen HV Woonvallei wordt betrokken. De samenwerking met HV Woonvallei is voor Maasvallei van zeer grote waarde. Een sterke bewonersvertegenwoordiging stelt ons in staat om onze richting en ideeën te bespreken en spiegelen vanuit huurdersperspectief. Wij waarderen de samenwerking ten zeerste en hopen dat steeds meer huurders de weg naar HV Woonvallei weten te vinden. Samen met onze krachtige samenwerkingspartner staan we sterk en werken we aan goede en betaalbare huisvesting in Maastricht.

Jaarverslag Maasvallei 2018

Naar buiten om binnen te komen

Voor Maasvallei stond 2018 in het teken van verandering. Het afscheid van Frans Crijns als directeur-bestuurder was de afsluiting van een periode van tien jaar waarin Maasvallei is getransformeerd naar een nieuwe organisatie. Maasvallei heeft zich ontwikkeld tot een hybride dienstverlener met het vizier op de klant gericht: hoe kunnen we onze bewoners zo goed mogelijk van dienst zijn? Dat was de stip aan de horizon. Met Alex Meij heeft Maasvallei een nieuwe directeur-bestuurder om de volgende stap te zetten: van binnen naar buiten, met thema's als maatschappelijke verduurzaming en sociale innovatie. Deze nieuwe fase is in 2018 ingezet. Alles over het hoe en waarom van dit proces leest u in het jaarverslag 2018. Dit kunt u bekijken op onze website www.maasvallei.nl > over Maasvallei > publicaties.

Hoeve Severen officieel geopend

Dit voorjaar is Hoeve Severen officieel geopend. In het Rijksmonument, gelegen op het Landgoed Severen heeft Maasvallei acht sociale huurwoningen gerealiseerd. Dit zijn grondgebonden woningen die beschikken over minimaal 2 slaapkamers. Alle woningen zijn verhuurd.

'Een Qwestie van samen oplossen'

Maastrichtse woningcorporaties starten gezamenlijke klachtencommissie

Qwestie is de naam van de nieuwe gezamenlijke en onafhankelijke klachtencommissie van de woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt. Per 1 maart 2019 kunnen huurders hun klacht aan Qwestie voorleggen als deze eerst is ingediend én behandeld bij de eigen woningcorporatie.

Huurders kunnen bij Qwestie terecht als zij een klacht hebben waar ze met hun eigen corporatie niet uitkomen. Het voordeel voor huurders is dat zij hun klacht op een laagdrempelige manier kunnen laten beoordelen door een onafhankelijk en deskundig orgaan. Het indienen van een klacht is kosteloos, maar kan alleen nadat de klacht eerst door de corporatie zelf in behandeling is genomen. De gezamenlijke klachtencommissie vervangt de aparte klachtencommissies van Maasvallei, Servatius en Woonpunt. Meer informatie vindt u op qwestie-limburg.nl





René van Eijk, Functionaris Gegevensbescherming:

“We willen de persoonsgegevens van onze huurders op een zo **veilig** mogelijke manier verwerken”

DE DIGITALISERING IS NIET ALTIJD EEN ZEGEN. VEEL PERSOONLIJKE GEGEVENS WORDEN TEGENWOORDIG ONLINE UITGEWISSELD EN OPGESLAGEN. HOE VEILIG IS DAT EN HOE VOORKOM JE DAT PERSOONSgegevens VOOR ANDERE DOELEINDEN WORDEN GEBRUIKT DAN WAARVOOR ZE IN EERSTE INSTANTIE BESTEMD ZIJN? MAASVALLEI HEEFT EEN STRIKT BELEID ALS HET AAN KOMT OP PERSOONSgegevens EN HEEFT HIERVOOR ZELFS IEMAND INGEHUURD DIE TOEZICHT HOUDT OP DE VERWERKING VAN PERSOONSgegevens EN DE DIRECTIE ADVISEERT INZAKE PRIVACY.



Twee dagen per maand is de Functionaris Gegevensbescherming (FG) René van Eijk bij Maasvallei om de woningcorporatie te ondersteunen op dit terrein. Zijn bedrijf Privacy Network is gespecialiseerd in privacywetgeving en informatiebeveiliging. Maasvallei heeft er bewust voor gekozen om een FG aan te stellen. Het is voor een woningcorporatie niet verplicht om dit te doen, maar Maasvallei vindt het een belangrijk onderwerp. “We willen de persoonsgegevens van onze huurders op een zo veilig mogelijke manier verwerken. Hoe je om moet gaan met persoonsgegevens is wettelijk vastgelegd, maar niet tot in detail. De overheid zegt bijvoorbeeld dat je ‘passende maatregelen’ moet nemen. Wat ‘passend’ is, bepaal je zelf. Sinds de nieuwe AVG (De Algemene Verordening Gegevensbescherming die geldt vanaf 25 mei 2018 in de hele Europese Unie) ligt de bewijslast echter bij de organisatie. Dat betekent dat je als organisatie moet kunnen aantonen dat je je zaken goed voor elkaar hebt”, aldus René van Eijk.

Als we het hebben over ‘het verwerken van persoonsgegevens’ is dat alles wat je met persoonsgegevens kunt doen, zoals raadplegen, doorgeven, opslaan, wissen, etc. Maasvallei heeft hiervoor een aantal spelregels opgesteld.

- De verwerking is rechtmatig, dat wil zeggen dat de verwerking wordt uitgevoerd op grond van toestemming van de persoon waarover persoonsgegevens worden verwerkt, een overeenkomst met een persoon, een wettelijke taak (bijv. het voeren van een financiële administratie) of een gerechtvaardigd belang van Maasvallei.
- We informeren over verwerkingen in begrijpelijke taal (bijv. via ons privacy statement op de website en begrijpelijke informatie bij het aangaan van een huurovereenkomst).
- We leggen het doel van de verwerking vast.
- We slaan niet meer gegevens op dan nodig voor het bereiken van het doel.
- We zorgen voor de juistheid van gegevens.
- We beveiligen de gegevens.
- We faciliteren de rechten van betrokkenen (recht op inzage, recht op verwijdering, etc.).
- We werken samen met betrouwbare partners die in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken (bijv. voor ICT systemen, website, etc.).

De FG houdt toezicht op het naleven van deze spelregels. “We hebben een kalender gemaakt van alle activiteiten waarvan we de privacy toetsen. Het resultaat wordt opgenomen in de accountantscontrole en als zodanig gepubliceerd in het jaarverslag. Als FG ben ik ook contactpersoon voor de Autoriteit Persoonsgegevens en zorg ook voor bewustwording bij medewerkers, zodat er binnen de organisatie zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens. Daarnaast adviseer ik de directie.”

Inloggen in systemen gebeurt bij Maasvallei met een veilig wachtwoord, gegevens met derden worden veilig uitgewisseld, gegevens in systemen worden versleuteld opgeslagen en alle systemen, zoals de website, worden periodiek getoetst. Medewerkers hebben alleen toegang tot de gegevens die ze echt nodig hebben, ze hebben geheimhouding en zorgen voor een clean desk (geen documenten op bureau achterlaten). Ondanks al deze maatregelen kun je nooit uitsluiten dat een systeem gehackt wordt, waardoor persoonsgegevens worden gelekt. Hoewel de kans hierop klein is -de meeste datalekken worden veroorzaakt door menselijke fouten - doet Maasvallei er alles aan om niet gehackt te worden. Zo wordt er zelfs periodiek een hackerstest uitgevoerd waarbij ‘hackers’ het systeem proberen binnen te dringen. Lekken in de soft- en hardware worden onmiddellijk opgelost met nieuwe soft- en/of hardware updates.

De introductie van de AVG in 2018 veroorzaakte heel wat commotie. Iedereen schoot zowat in een kramp. Niks kon meer en niks mocht. Toch is er volgens René van Eijk niet heel veel veranderd in vergelijking met de oude wetgeving. “De AVG is in essentie gelijk aan de oude wetgeving. Nu is het echter een Europese wetgeving die in ieder land hetzelfde is. De bewijslast is omgekeerd, die ligt nu bij de bedrijven, de boetes zijn hoger en de toezichthouder heeft meer mandaat. Toch blijven er hardnekkige misverstanden bestaan omtrent de AVG: ‘Je moet persoonsgegevens altijd verwijderen als iemand daarom verzoekt’. Iemand kan wel verzoeken om zijn gegevens te verwijderen, maar dat kan niet altijd. Zo is wettelijk bepaald dat administraties zeven jaar bewaard moeten worden. Dan is deze wet bovenliggend. ‘Je hebt altijd toestemming nodig voor het gebruik van persoonsgegevens’. Ook dat is niet het geval. Mensen slaan af en toe een beetje door als het om privacy gaat. Dat is ook begrijpelijk, omdat de AVG niet in alle onderdelen even duidelijk is. De kern van de AVG is echter dat je het gebruik van persoonsgegevens kunt uitleggen en de gegevens goed beveiligt. Maasvallei doet er in ieder geval alles aan om zo zorgvuldig mogelijk met deze gegevens om te gaan.”



DE UNIVERSITEIT MAASTRICHT (AFGEKORT: UM) IS EEN VAN DE JONGSTE UNIVERSITEITEN VAN NEDERLAND. DAARMEE IS MAASTRICHT OOK EEN VAN DE JONGSTE STUDENTENSTEDEN. DE UNIVERSITEIT WERD IN 1976 OPGERICHT ONDER DE NAAM RIJKSUNIVERSITEIT LIMBURG EN WERD OMGEDOOPT TOT UNIVERSITEIT MAASTRICHT IN 1996. IN 2019 IS UM IS DE MEEST INTERNATIONALE UNIVERSITEIT VAN NEDERLAND EN IS MET HAAR 16.500 STUDENTEN EN 4.000 MEDEWERKERS NOG STEEDS GROEIENDE. ZO'N 600 VAN DEZE STUDENTEN HUREN EEN WONING BIJ MAASVALLEI.

JOS DAENEN, MEDEWERKER KLANTENSERVICE MAASVALLEI:

“We willen graag dat studenten zich hier thuisvoelen”

Dat aantal neemt de komende jaren verder toe. Maastricht is populair onder studenten en aan de groei lijkt voorlopig nog geen einde te komen. Vooral bij buitenlandse studenten heeft Maastricht een goede naam. Gemiddeld groeit de UM jaarlijks met 4%. Iets meer dan de helft is afkomstig van buiten de landsgrenzen. In totaal gaat het om 112 verschillende nationaliteiten.

“Als huisvester van deze doelgroep kun je niet stil blijven zitten. Buitenlandse studenten hebben andere wensen en behoeften dan hun Nederlandse mede-studenten. 15% van de huurders van Maasvallei is student. In totaal zo'n 600 op 4.300 bewoners. Maasvallei heeft altijd al bijzondere aandacht besteed aan studenten. In overleg met de gemeente en de Universiteit Maastricht is besloten verder in te spelen op de ontwikkeling van Maastricht als studentenstad. Dat vertaalt zich niet alleen naar meer studentenkamers, maar ook naar de dienstverlening”, aldus Jos Daenen, medewerker Klantenservice bij Maasvallei. “Intern hebben we een team samengesteld om de behoefte onder studenten met betrekking tot huisvesting en dienstverlening in kaart te brengen. Wat willen ze? Kleinschalig wonen of liever samen op een grote campus. Hoe willen ze contact; persoonlijk of digitaal. Welke extra faciliteiten willen ze? Wifi, prullenbakken en gezamenlijke ruimte. Al dat soort vragen willen we beantwoord krijgen. Daarvoor houden we enquêtes, maar studenten reageren hier maar mondjesmaat op. Daarom zijn we ook begonnen met spontane huisbezoeken. We kloppen aan en gaan in gesprek. Dat wordt goed ontvangen. Studenten waarderen het dat we contact zoeken en willen graag hun verhaal kwijt. Ze willen hun punt maken en zo'n huisbezoek is dan een

goed moment. Het geeft ons inzicht in de wensen van deze doelgroep en hoe we daarop kunnen anticiperen. We scoren op communicatie een 8,1. Dat is goed, maar we realiseren ons ook dat we nog stappen kunnen zetten. Zo is er een groot verschil tussen buitenlandse studenten en Nederlandse. Voor buitenlandse studenten is de taal anders, daarom communiceren we al veel meer in het Engels. Maar ook de regelgeving, cultuur en hoe dingen werken zijn hier vaak anders dan in hun thuisland. We willen graag dat studenten zich hier thuisvoelen. Woningcorporatie De Key geeft aan dat dit vanuit de Universiteit van A'dam wordt geregeld, zij promoten dit. Dat gaat misschien een beetje ver, maar de gedachte erachter is de gastvrijheid die ze willen bieden. Dat is bij ons niet anders. De Key is daar een voorloper in. Zo hebben zij een 'hotel-app' laten ombouwen naar een studenten-app. Hiervan maken wij inmiddels ook gebruik. De app is van Guestcompass en werd ontwikkeld voor hotels. Door de automatisering zagen de hotels hun gasten veel minder. Hoe kun je dan toch nog onderscheidende service bieden. Bijvoorbeeld door wat je normaal aan de balie vertelt in een app te zetten. Zo creëer je een gastbeleving en ben je online toch in contact met je gasten. Dit idee is doorvertaald naar een studenten-app. Maasvallei is de derde corporatie in Nederland die er gebruik van maakt. Met deze web-app kunnen studenten een reparatieverzoek indienen, huur opzeggen, maar ook informatie vinden over bijvoorbeeld het openbaar vervoer en wanneer het afval aangeboden kan worden. Er is een link naar de afvalkalender van de gemeente Maastricht.

In overleg met de Universiteit Maastricht en de gemeen-



“We zijn begonnen met spontane huisbezoeken. We kloppen aan en gaan in gesprek”

te zijn we tot de conclusie gekomen dat er extra kamers bij moeten, vooral voor internationale studenten. We zijn geen Student Hotel waar alles voorzien is. Betaalbaarheid is voor ons ook een criterium. In oktober willen we duidelijk hebben wat de behoefte is van verschillende studenten. Op basis daarvan gaan we een plan van aanpak uitwerken voor deze doelgroep.

Waarom is Maastricht zo Populair?

Maastricht ligt in de Euregio, een internationale gastvrije omgeving. “Zelfs daklozen spreken hier Engels”, zei een Japanse student onlangs in de Volkskrant. Maastricht is een gezellige bourgondische stad waar het goed toeven is. Maar ook het onderwijssysteem staat hoog aangeschreven.

De Universiteit Maastricht werkt al sinds haar oprichting met Probleemgestuurd Onderwijs (PGO) en is Europees grondlegger van dit onderwijsmodel. Studenten worden uitgedaagd hun talenten en interesses actief verder te ontwikkelen. Net even anders dan aan andere universiteiten. Dat doet de UM met unieke, internationaal georiënteerde opleidingen. Gelegen in het hart van Europa mag de UM zich met recht de meest internationale universiteit van Nederland noemen. Veel van het onderwijs vindt in het Engels plaats, het merendeel van de opleidingen wordt zelfs volledig in het Engels gegeven. Daarnaast richt zowel het onderwijs als het onderzoek zich vooral op internationale thema's, waarbij de Europese problematiek soms centraal staat.

Meer informatie: maasvallei.guestcompass.nl



NIEUWE BELEIDSADVISEUR VASTGOED/PROJECTONTWIKKELAAR WENDY FRIJS:

“Duurzaamheid loopt als een rode draad door onze plannen”

SINDS NOVEMBER 2018 IS WENDY FRIJS DE NIEUWE BELEIDSADVISEUR VASTGOED/PROJECTONTWIKKELAAR BIJ MAASVALLEI. EERDER WERKTE WENDY BIJ EEN ANDERE MAASTRICHTSE WONINGCORPORATIE EN EEN BOUWMANAGEMENT BUREAU. MAAR HET BLOED KRIJPT WAAR HET NIET GAAN KAN: HAAR HART LIGT IN CORPORATIELAND EN DAAROM KEERDE ZE TERUG NAAR EEN WONINGCORPORATIE.

“Maasvallei heeft heel divers bezit, met onder andere prachtige oude panden in de binnenstad”

“Maasvallei de kleinste van de drie Maastrichtse corporaties, maar daardoor zeker niet minder uitdagend”, volgens Wendy Frijs. “Het leuke is dat je bij een kleinschalige woningcorporatie nog meer de samenwerking moet opzoeken waardoor je integraal zaken kunt bekijken om zo samen meer te bereiken. In mijn huidige functie ben ik zowel projectontwikkelaar als beleidsadviseur vastgoed. Het mooie van deze combinatie is dat je het beleid zelf kunt toetsen in de praktijk en andersom en dit kan alleen meer leiden tot een win-win situatie. Maasvallei als platte organisatie spreekt me aan, net als de positieve dynamiek met (jonge) enthousiaste mensen. Door mijn voorgeschiedenis ken ik de stad Maastricht goed en heb ik hier mijn netwerk opgebouwd. Ik kom ook in nieuwe wijken, zoals Heer en Amby. Typische Maasvallei wijken. Verder heeft Maasvallei heel divers bezit, met onder andere prachtige oude panden in de binnenstad, Trichterveld en karakteristieke dorpse wijken zoals Heer en Amby. Overall, een mooi corporatie en uitdagingen genoeg.

De belangrijkste focuspunten ten aanzien van onze portefeuille voor de komende periode zijn:

- 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.

Lopende projecten

Op dit moment heeft maasvallei een aantal mooie projecten in uitvoering en op de plank liggen. In Heer is de sloop van twintig duplexwoningen aan het Petrus Bandenplein afgerond als onderdeel van het totale plan Heer en Meester. Deze duplexwoningen maken plaats voor de aanleg van het park en waterbassin door de gemeente. De overige plannen van Heer en Meester zullen de komende jaren verder vormgegeven gaan worden zoals onder andere de complexen aan de 7 Januaristraat en Gerard Walravenstraat. Ook in de andere wijken zullen we aan de slag gaan waarbij de focus ligt op het verduurzamen van onze woningen, maar ook eventuele sloop en nieuwbouw van woningen. Hierbij hanteren we het uitgangspunt ‘het juiste vastgoed op de juiste plek’. In dit kader zijn we ook bezig met de nieuwbouw van sociale huurwoningen op andere plekken, zoals aan de groene loper. Een bijzonder en uniek project dat ervoor zorgt dat er een gewenste mix ontstaat in het te realiseren programma aan de groene loper. Tevens wor-

den hiermee de verbindingen tussen de omliggende wijken met de groene loper versterkt. Mooi dat Maasvallei hier een bijdrage aan kan leveren.

Duurzaamheid van ons bezit loopt als een rode draad door onze plannen om de woningen toekomstproof te maken en is één van onze focuspunten voor de komende periode om onze portefeuille aan te pakken. Enkele recente voorbeelden zijn:

- Realisatie van zes nieuwe gezinswoningen gebouwd volgens de principes nul-op-de-meter in 2018. Dit houdt in dat een gemiddeld huishouden met een normaal energieverbruik geen energierekening meer heeft. Bovendien heeft de woning geen gasaansluiting meer waardoor de CO₂ uitstoot volledig tot nul is teruggebracht.
- De verduurzaming van 108 woningen aan de Burg. Kessensingel. De woningen zijn naar een A en A+ label gegaan, waarbij de zonnepanelen individueel per woningen zijn aangesloten. Dit levert een flinke besparing op voor de bewoners.
- Verder onderzoeken wij, samen met collega corporaties, de mogelijkheden om enkele monumentale panden in de binnenstad aan te sluiten op het duurzame restwarmtenet van Ennatuurlijk (restwarmte van Sappi). De nieuwbouwwoningen gelegen (na) bij het Lindekruis zijn hier ook al op aangesloten.

Verder willen we de komende jaren aan de slag gaan om onze portefeuille beter aan te laten sluiten bij de maatschappelijke vraagstukken voor diverse doelgroepen zoals ook de studenten en huishoudens met een zorgvraag. Dit doen we in samenspraak met onze samenwerkingspartners.

Kortom, er staan de komende jaren genoeg uitdagingen op stapel om mooie projecten te kunnen realiseren voor de huurders van Maasvallei.



Burg. Kessensingel is in de afgelopen jaren verduurzaamd onder andere met zonnepanelen.

1,5 miljoen huishoudens in Nederland

“ALS JE EEN PROBLEEM HEBT MET HET TIJDIG BETALEN VAN DE HUUR, MELD JE DAN.” ELLEN SCHMITZ, VERANTWOORDELIJK VOOR DE INCASSO BIJ MAASVALLEI KAN HET NIET VAAK GENOEG HERHALEN. DE ERVARING LEERT DAT ALS JE EENMAAL EEN BETALINGSACHTERSTAND HEBT, HET STEEDS MOEILIJKER WORDT OM NIET VERDER IN DE FINANCIËLE PROBLEMEN TE KOMEN. HET IS NIET GEMAKKELIJK OM HULP TE VRAGEN.



Ellen Schmitz Maasvallei

Schaamte houdt veel mensen tegen. Vandaar dat Maasvallei zelf initiatief neemt door op huisbezoek te gaan bij bewoners met een huurachterstand. Daarnaast doet Maasvallei mee in het project 'vroegsignalering' van de gemeente Maastricht. Dit houdt in dat als iemand bij twee instanties een betalingsachterstand heeft er actie wordt ondernomen. Naast de Maastrichtse woningcorporaties zijn waterleidingmaatschappij WML, de grote energiemaatschappijen en zorgverzekeraars aangesloten bij dit project.

De gemeente heeft de regie bij 'vroegsignalering'. De gedachte is om zo vroeg mogelijk hulp te kunnen bieden aan mensen met betaalachterstanden op vaste lasten. De informatie komt via het BKR (Bureau Krediet Registratie). Het BKR geeft aan als er minimaal twee instanties zijn waar sprake is van een betalingsachterstand tussen de dertig en honderd dagen. Er worden alleen adresgegevens verstrekt, geen persoonsgegevens in verband met de privacywetgeving. "Als er twee betalingsachterstanden zijn, is de kans aanwezig op een groter achterliggend probleem. We gaan dan op huisbezoek. Deze huisbezoeken worden uitgevoerd door een maatschappelijk werker van Trajekt en een adviseur van de Kredietbank. We realiseren ons dat er nog een groot taboe rust op dit onderwerp. Mensen schamen zich en daardoor is er een hoge drempel om te erkennen dat je hulp nodig hebt. Gemiddeld melden mensen

met schulden zich pas na vijf jaar. Dan is het kwaad al vaak geschied. In een vroegtijdig stadium kunnen we nog heel veel voorkomen of repareren", aldus Lenny Paes, Beleidsmedewerker Sociale Zekerheid bij de gemeente Maastricht.

"Mensen die niet tijdig aan de bel trekken, raken het overzicht kwijt, schuiven zaken voor zich uit, vullen het ene gat met het andere en vervolgens gaat het van kwaad tot erger. Dit soort situaties krijgen we nu niet of te laat in beeld; pas als het water, gas en elektriciteit worden afgesloten, of als huisuitzetting dreigt. Met behulp van 'vroegsignalering' lukt het om deze mensen sneller op te sporen. Ze zijn dan zelfs nog niet bekend bij ons", aldus Lenny.

Gemiddeld veertigduizend euro schuld

Uit onderzoek van het NIBUD (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) blijkt dat te weinig mensen met ernstige betalingsproblemen gebruik maken van hulpverlening. 34 procent heeft geen enkele vorm van hulpverlening, en bij meer dan de helft ontbreekt professionele hulp. Een groot deel (40 procent) denkt niet dat de problemen zo ernstig zijn dat zij daar (professionele) hulp bij nodig hebben. Meer dan 700.000 huishoudens in Nederland hebben te kampen met ernstige betalingsproblemen. Daarvan zijn er slechts zo'n 95.000 die zich hebben gemeld bij schuldhulpverlening. Een op de vijf huishoudens in Neder-

hebben betalingsproblemen

land kampt met betalingsproblemen, omgerekend zijn dat 1,5 miljoen huishoudens. Bij ernstige betalingsproblemen gaat het gemiddeld om 14 schulden met een totaalbedrag van €40.000. Mensen komen door verschillende oorzaken in de problemen. “Het financiële huishoudboekje is een stuk complexer geworden. Onder andere door heffingskortingen en toeslagen is het veel lastiger te bepalen wat je netto overhoudt.

Lenny Paes, gemeente Maastricht:

“Iedereen kan in een situatie komen waardoor hij zijn vaste lasten niet meer kan betalen.”

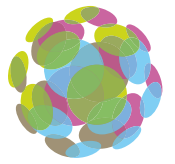
Vervolgens krijg je een aanslag van de belasting en prompt heb je een betalingsprobleem. Zo snel kan het gaan. Het beeld dat mensen in de schulden komen doordat ze te hoge leningen afsluiten of ‘boven hun stand leven’ klopt niet. Iedereen kan in een situatie komen waardoor hij zijn vaste lasten niet meer kan betalen. Bijvoorbeeld door faillissement, verliezen van een baan, een scheiding, fors dalende huizenprijzen zoals in de crisisperiode. Als je ineens veel minder inkomen hebt is het moeilijk omschakelen. Je komt in een hele nieuwe situatie. De vaste lasten blijven hetzelfde terwijl inkomsten aanzienlijk lager zijn. Je hebt je nooit hoeven af te vragen waar je recht op hebt als het gaat om toeslagen en dergelijke. Veel mensen weten niet eens van het bestaan van sommige regelingen. Dan liggen problemen snel op de loer.”

Met ‘vroegsignalering’ hoopt Lenny dat er veel leed voorkomen kan worden. In Nijmegen zijn ze er al volop mee aan de slag en daar werkt het goed. “Mensen moeten wel openstaan voor onze hulp. Het huisbezoek is vrijwillig. Als mensen niet willen, willen ze niet. Het is niet de bedoeling dat we ze pampere. Ze moeten het zelf doen, zelf de problemen aanpakken en oplossen. Wij kunnen ze wel wegwijs maken en ondersteunen.”

Ellen Schmitz merkt dat een actieve houding naar bewoners met een huurachterstand zijn vruchten afwerpt. “Bij Maasvallei wordt de huur vooruitbetaald. De termijn die wordt aangehouden is twee maanden. Vervolgens wordt er binnen vier weken contact gezocht met de betreffende persoon en gaan we op huisbezoek. Onderzoek toont aan dat de woningcorporatie de zevende schuldeiser is in probleemsituaties. Dit betekent dat mensen bij ons nog helemaal niet in beeld kunnen zijn, terwijl ze wel al op minimaal twee plaatsen betalingsachterstand hebben. Met het huisbezoek hebben we positieve ervaringen. Voorheen benaderden we deze huurders telefonisch. Een huisbezoek wordt anders ervaren, serieuzer. Daardoor kom je sneller tot de kern van het probleem. Wij zien dat sinds de huisbezoeken de betalingsachterstanden sterk zijn gedaald, tot onder de 1%. Dat zijn mensen die hun huur of servicekosten of andere facturen niet tijdig hebben betaald. In 2016 nog 393 in 2017 308 en in 2018 211. In 2017 zijn we gestart met huisbezoeken, 's avonds en niet vrijblijvend. Het merendeel is blij dat je komt. We doen een inkomenscheck en dan is al vaak snel duidelijk waar de pijn zit. Mensen zijn opgelucht als ze worden geholpen maar durven zelf de stap niet te nemen.

Lenny Paes, gemeente Maastricht





Informatie Maasvallei

Postadres: Postbus 5537
6202 XA Maastricht

Bezoekadres: Severenstraat 200
Maastricht

Telefoon: 043 368 37 37

E-mail: info@maasvallei.nl

Website: www.maasvallei.nl

Rabobank iban: NL72RABO0157061159

BIC nummer: RABONL2U

Openingstijden kantoor

Maandag t/m donderdag van 8.30 uur tot 16.30 uur
en vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur.

KlantContactCentrum

Voor het indienen van reparatieverzoeken kunt u bellen met ons 24-uurs servicenummer **043 368 37 37**. Dit nummer is voor spoedeisende gevallen ook buiten kantooruren te bereiken.

Belangrijke telefoonnummers

- Huurdersvereniging
Woonvallei 043 363 13 11
- Meldpunt drugsoverlast 043 350 51 11

Colofon

Eindredactie: Maasvallei
Realisatie, teksten en vormgeving: Strategyminds.
Fotografie: Moniek Wegdam

Er is ook
digitale
uitgave van
Buurten.
Kijk op
maasvallei.nl