



**Visitatierapport**  
**Woningstichting Maasvallei Maastricht**  
**2011-2014**

maasvallei



*Utrecht, 22 februari 2016*

**Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

**Visitatiecommissie**

De heer H.D. Albeda (voorzitter)  
Mevrouw drs. W.M.R. de Water  
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris)



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 290 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Visitaties waren tussen 2007 en halverwege 2015 verplicht voor leden van Aedes. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet op 1 juli 2015 zijn alle woningcorporaties verplicht zich iedere vier jaar te laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau.

In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Woningstichting Maasvallei Maastricht met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningstichting Maasvallei Maastricht zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water  
directeur



# Inhoud

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord</b>                                                             | <b>3</b>  |
| <b>Inhoud</b>                                                                | <b>5</b>  |
| <b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>    | <b>7</b>  |
| <b>A Recensie</b>                                                            | <b>9</b>  |
| <b>B Scorekaart</b>                                                          | <b>13</b> |
| <b>C Samenvatting</b>                                                        | <b>15</b> |
| <b>D Reactie Woningstichting Maasvallei Maastricht</b>                       | <b>19</b> |
| <b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief</b>               | <b>21</b> |
| <b>1 Visitatie bij Woningstichting Maasvallei Maastricht</b>                 | <b>23</b> |
| 1.1 Schets Woningstichting Maasvallei Maastricht                             | 23        |
| 1.2 Werkgebied Woningstichting Maasvallei Maastricht                         | 24        |
| <b>2 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>                                  | <b>25</b> |
| 2.1 Beschrijving van de opgaven                                              | 25        |
| 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven                   | 27        |
| 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven                          | 28        |
| 2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven                   | 31        |
| 2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven       | 31        |
| 2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven              | 31        |
| 2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities | 32        |
| <b>3 Presteren volgens Belanghebbenden</b>                                   | <b>33</b> |
| 3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Maasvallei Maastricht             | 33        |
| 3.2 Beoordeling belanghebbenden                                              | 34        |
| 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden                                           | 35        |
| 3.4 Conclusies en motivatie                                                  | 36        |
| <b>4 Presteren naar Vermogen</b>                                             | <b>41</b> |
| 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen                  | 41        |
| 4.2 Conclusies en motivatie                                                  | 41        |
| <b>5 Governance</b>                                                          | <b>45</b> |
| 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance                               | 45        |
| 5.2 Conclusies en motivatie                                                  | 46        |
| <b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport</b>                                       | <b>53</b> |
| <b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen</b>                              | <b>55</b> |
| <b>Bijlage 2 Curricula vitae</b>                                             | <b>59</b> |
| <b>Bijlage 3 Bronnenlijst</b>                                                | <b>67</b> |
| <b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen</b>                                | <b>69</b> |
| <b>Bijlage 5 Prestatietabel</b>                                              | <b>71</b> |
| <b>Bijlage 6 Meetschaal</b>                                                  | <b>77</b> |
| <b>Bijlage 7 Checklist Governancecode</b>                                    | <b>79</b> |
| <b>Bijlage 8 Position paper</b>                                              | <b>89</b> |



## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

Tijdsdeal

Pasta-

Carbonara  
met brood

€7,50



## **Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort**

### **A Recensie**

#### **Terugblik op visitatie 2010 (periode 2007-2010)**

In 2010 behaalde Woningstichting Maasvallei Maastricht (verder: Maasvallei) bij de visitatie gemiddeld een 7,2. Maasvallei werd omschreven als een corporatie die een omslag doormaakte: van taakgericht naar vraaggestuurd, van een in zichzelf gekeerde woningbeheerder naar een meer extern georiënteerde woningcorporatie met focus op de klant. Met name op het gebied van nieuwbouw van huurwoningen was Maasvallei bezig met een inhaalslag. Stakeholders waren over het algemeen tevreden over de prestaties van Maasvallei en vonden de omslag positief. De commissie zag een aantal aandachtspunten in 2010. Het feitelijk realiseren van de nieuwbouw was daar een van. Een volgend aandachtspunt was financieel van aard. Hoewel Maasvallei financieel in control was, ontwikkelden de bedrijfslasten en de vermogenspositie zich negatief. Belanghouders wilden dat Maasvallei de primaire doelgroep in het oog zou houden. Ook vonden zij het belangrijk scherp in beeld te krijgen waarop de focus van Maasvallei lag en waarop niet. Ten slotte vroeg de toenmalige visitatiecommissie aandacht voor de communicatie over de leefbaarheidsprestaties.

#### **Resultaten visitatie 2015/2016 (periode 2011-2014)**

Vier jaar later treft de visitatiecommissie een zich verder vernieuwende corporatie aan, die over het algemeen ruim voldoende tot goede maatschappelijke prestaties behaalt. Maasvallei heeft oog voor kwetsbare doelgroepen en heeft ondanks de economische crisis en de ontwikkelingen in de sector opvallende projecten gerealiseerd in Maastricht en omringende gemeenten. Tegelijkertijd heeft Maasvallei een aantal leerpunten uit de vorige visitatie kunnen oppakken. De corporatie realiseerde 430 nieuwbouwwoningen, ondanks de financieel lastige periode waarin Maasvallei terecht was gekomen. In de periode 2011 tot en met 2013 heeft Maasvallei haar financiële huishouding op orde moeten brengen om aan de richtlijnen van de externe toezichthouders te kunnen blijven voldoen. In 2014 is Maasvallei daarin geslaagd. Daarmee is een einde gekomen aan de negatieve ontwikkeling van het volkshuisvestelijk vermogen. Ook de bedrijfslasten zijn aangepakt. De organisatie is verplat, waarbij een managementlaag is verdwenen. Verder koopt Maasvallei op een slimmere manier onderhoud in. De corporatie werkt met eenheidsprijzen waarbij de onderhoudskosten omlaag gaan terwijl de kwaliteit op peil blijft. In de position paper omschrijft de corporatie de verdere leeropbrengsten uit de vorige visitatieperiode, waaronder de activiteiten op het gebied van leefbaarheid.

#### **Focus ruim gehouden**

Maasvallei heeft in grote lijnen haar focus ruim gehouden. Nog steeds is Maasvallei een ambitieuze corporatie die veel activiteiten binnen en buiten Maastricht onderneemt. Maasvallei investeert in de kwaliteit van de bestaande voorraad en haalt bovengemiddelde prestaties als het gaat om energiebesparing. Verder heeft Maasvallei een aantal mooie projecten voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd. Daar waar andere corporaties niet langer konden investeren, heeft Maasvallei toch nog nieuwbouwplannen kunnen realiseren. Dat levert de corporatie veel waardering op, zowel van de commissie als van belanghebbenden. Het roept ook vragen op over de daadwerkelijke focus van Maasvallei bij belanghebbenden.

### **Belanghebbenden over het algemeen positief**

Over het algemeen waarderen belanghebbenden de rol die Maasvallei oppakt in Maastricht en omgeving. Maasvallei is slagvaardig, laagdrempelig en communicatief sterk, vinden zij. De kwaliteit van de woningen en van de projecten is goed, aldus de meeste belanghebbenden. Aandachtspunten zijn er ook. Huurdersvertegenwoordigers en anderen maken zich zorgen over het inkrimpen van de goedkope voorraad. De wachttijden zijn lang, de doelgroep zou wel eens kunnen groeien met de komst van de asielzoekers waardoor de tekorten verder oplopen. Zorgpartijen geven aan dat mensen met een beperkt inkomen, die zijn aangewezen op een woning met extramurale begeleiding, nauwelijks een woning vinden. De mate van beleidsbeïnvloeding wordt wisselend ervaren. Corporaties en gemeente Maastricht werken in co-creatie aan volkshuisvestelijk beleid. Maasvallei vervult daarin een goede rol, ondanks de beperkte schaalgrootte van de organisatie. Zorginstellingen daarentegen missen het bestuurlijk overleg over wonen en zorg. Juist nu de scheiding tussen wonen en zorg zich in regelgeving en overheidsbeleid voltrekt, moeten corporaties en zorginstellingen nauwer met elkaar samenwerken. Die samenwerking vindt op strategisch niveau te weinig plaats, vinden zorginstellingen. Dat is geen verwijt aan Maasvallei. Het is wel hoog tijd om die samenwerking op te pakken.

### **Organisatiestructuur nog verder uitwerken**

In de position paper geeft de corporatie aan hard gewerkt te hebben om 'de operational excellence' te vergroten. De managementlaag is verdwenen en medewerkers optimaliseren de klantprocessen volgens de principes van klantsturing. Maasvallei geeft aan te streven naar een efficiënte, flexibele, slagvaardige organisatie met vergaande mandatering. Uit de gesprekken met belanghebbenden maakt de commissie op dat deze ambitie nog niet voltrokken is. Meerdere belanghebbenden geven aan dat Maasvallei prima in staat is om routinezaken in korte tijd af te handelen, maar complexe zaken die de competentie van een vakgebied overstijgen lost zij minder goed op. Ook geven een aantal belanghebbenden aan niet goed te weten wie waarvoor aanspreekbaar is binnen Maasvallei.

### **Besturing goed georganiseerd**

Maasvallei heeft haar sturing goed vormgegeven in de afgelopen visitatieperiode. Ambities zijn geformuleerd op basis van een omgevingsanalyse en sluiten goed aan op de volkshuisvestelijke opgaven, mede dankzij de nauwe samenwerking met de Maastrichtse corporaties en de gemeente. De ambities zijn vertaald in een uitgebreid digitaal sturingskader in de vorm van een Balanced Scorecard, waarin alle strategische, tactische en operationele doelstellingen zijn opgenomen. De Balanced Scorecard dient als planningsinstrument voor de organisatie en als toetsingsinstrument voor de raad van commissarissen. De commissie vindt dit instrument zeer goed passen bij de organisatie die Maasvallei wil zijn. De Balanced Scorecard wordt door een controller kritisch benaderd om steeds de doelen preciezer te definiëren. Daarmee blijft Maasvallei op zoek naar de juiste kritische prestatie-indicatoren om de voortgang van het beleid goed te volgen en goede zelfsturing mogelijk te maken. Ook draagt de Balanced Scorecard bij aan de monitoring van de kasstromen, waardoor Maasvallei haar financiële continuïteit op orde heeft weten te brengen en op orde houdt.

## **Governance op orde**

De kwaliteit van het interne toezicht is in grote lijnen op orde. De raad is deskundig en zich goed bewust van de rol die hij vervult. Commissarissen maken deel uit van commissies en laten zich goed informeren door de organisatie en door huurdersvertegenwoordigers.

Een verbeterpunt is de zelfevaluatie: de afgelopen visitatieperiode vond de evaluatie deels in aanwezigheid van de bestuurder plaats. Ook heeft de raad noch in eigen documentatie noch in de jaarverslagen vastgelegd welke verbeterpunten uit de zelfevaluatie naar voren kwamen en hoe daar invulling aan is gegeven.

Ook de Governancecode is in de afgelopen periode op één punt niet goed nageleefd: de zittingstermijn van de voormalige voorzitter. De raad heeft geen transparante toelichting gegeven op deze afwijking in het jaarverslag. Inmiddels zijn de zittingstermijnen van de commissarissen in overeenstemming met de code gebracht.

## **Goede aandacht voor huurdersparticipatie**

De externe legitimering is goed op orde, vindt de commissie. De nauwe samenwerking tussen corporaties en gemeente in Maastricht leidt tot een sterke legitimering van het volkshuisvestelijk beleid. Verder stopt Maasvallei veel energie in de kwaliteit van de huurdersparticipatie. Voorbeelden daarvan zijn de strategische dagen met Bewoners Overleg Commissies en de samenwerking met huurdersvereniging Woonvallei.

De visitatiecommissie ziet dat Maasvallei daarin vooral de weg van de vertegenwoordigende participatie volgt. Maasvallei streeft naar andere vormen van huurdersparticipatie door huurders meer op hun verantwoordelijkheid aan te spreken (doe-democratie), maar is daarin net als veel andere corporaties nog zoekend.

## **Sterke punten**

De visitatiecommissie ziet de volgende sterke punten van Maasvallei:

- + enthousiaste, maatschappelijk betrokken, toegankelijke corporatie met sterke externe legitimatie;
- + in lastige financiële tijd toch veel projecten gerealiseerd en geïnvesteerd in duurzaamheid van de woningvoorraad;
- + sterk gericht op huurdersparticipatie;
- + corporatie die zich weet te verbeteren op financieel en organisatorisch terrein;
- + sterk sturings- en monitoringssysteem.

## **Beleidsagenda voor de toekomst**

Maasvallei geeft in de position paper aan dat ze zich de komende periode wil richten op de aansluiting met de opgaven in het werkgebied en de organisatie verder wil verbeteren.

De commissie vindt dat Maasvallei daartoe op de goede weg is en geeft de corporatie de volgende verbeter suggesties mee:

### Beleidsfocus

- Blijf de focus richten op investeringen met het hoogste maatschappelijk rendement en kies wat je niet meer gaat doen.
- Waak voor "overstretch": te grote druk op de organisatie door teveel projecten.
- Ontwikkel in samenspraak met zorginstellingen een visie en een plan om de gevolgen van de extramuralisering en de veranderende regelgeving in de zorg op te vangen.
- Ga door met het ingezette beleid om met minder kosten het kwaliteitsniveau vast te houden of meer te kunnen bieden.

### Participatie

- Verbreed de aandacht voor participatie door, naast de reguliere huurdersorganisatie, ruimte te scheppen voor inbreng van bijvoorbeeld thematische klankbordgroepen.

### Organisatie

- Besteed aandacht aan vaste aanspreekpunten in de organisatie voor externe belanghebbenden.
- Probeer complexe vragen sneller op te lossen dan wel duidelijkheid te geven over de voortgang. Ga voort op de ingeslagen weg rond monitoring en blijf deze verbeteren en actualiseren.

### Governance

- Wees scherp op de nieuwe ontwikkelingen binnen de governance.

## B Scorekaart

| Perspectief                                 | Beoordeling volgens<br>meetschaal*) |     |     |     |     |                                   | Gemiddeld<br>cijfer | Weging | Eindcijfer<br>per<br>perspectief |     |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------------------|---------------------|--------|----------------------------------|-----|
|                                             | 1                                   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6                                 |                     |        |                                  |     |
| Presteren naar Opgaven en Ambities          |                                     |     |     |     |     |                                   |                     |        |                                  |     |
| Prestaties in het licht van de opgaven      | 7,0                                 | 8,0 | 7,3 | 8,0 | 7,0 |                                   | 7,5                 | 75%    | 7,6                              |     |
| Ambities in relatie tot de opgaven          |                                     |     |     |     |     |                                   | 8,0                 | 25%    |                                  |     |
| Presteren volgens Belanghebbenden           |                                     |     |     |     |     |                                   |                     |        |                                  | 7,0 |
| Prestaties                                  | 6,8                                 | 7,2 | 7,4 | 7,6 | 7,0 |                                   | 7,1                 | 50%    |                                  |     |
| Relatie en communicatie                     |                                     |     |     |     |     |                                   | 7,3                 | 25%    |                                  |     |
| Invloed op beleid                           |                                     |     |     |     |     |                                   | 6,3                 | 25%    |                                  |     |
| Presteren naar Vermogen                     |                                     |     |     |     |     |                                   |                     |        |                                  | 6,8 |
| Financiële continuïteit                     |                                     |     |     |     |     |                                   | 6,0                 | 30%    |                                  |     |
| Doelmatigheid                               |                                     |     |     |     |     |                                   | 6,0                 | 30%    |                                  |     |
| Vermogensinzet                              |                                     |     |     |     |     |                                   | 8,0                 | 40%    |                                  |     |
| Governance                                  |                                     |     |     |     |     |                                   |                     |        |                                  | 7,2 |
| Besturing                                   | Plan                                |     |     |     |     | 8,0                               | 7,7                 | 33%    |                                  |     |
|                                             | Check                               |     |     |     |     | 8,0                               |                     |        |                                  |     |
|                                             | Act                                 |     |     |     |     | 7,0                               |                     |        |                                  |     |
| Intern toezicht                             | Functioneren RvC                    |     |     |     |     | 7,0                               | 6,3                 | 33%    |                                  |     |
|                                             | Toetsingskader                      |     |     |     |     | 7,0                               |                     |        |                                  |     |
|                                             | Toepassing Governancecode           |     |     |     |     | 5,0                               |                     |        |                                  |     |
| Externe legitimering en verantwoording      | Externe legitimatie                 |     |     |     |     | 8,0                               | 7,5                 | 33%    |                                  |     |
|                                             | Openbare verantwoording             |     |     |     |     | 7,0                               |                     |        |                                  |     |
| 1 Huisvesting van de primaire doelgroep     |                                     |     |     |     |     | 4 (Des)investeringen in vastgoed  |                     |        |                                  |     |
| 2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen    |                                     |     |     |     |     | 5 Kwaliteit van wijken en buurten |                     |        |                                  |     |
| 3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer |                                     |     |     |     |     | 6 Overige/andere prestaties       |                     |        |                                  |     |

\*) Alleen in hele getallen



## C Samenvatting

### Visitatie Woningstichting Maasvallei Maastricht

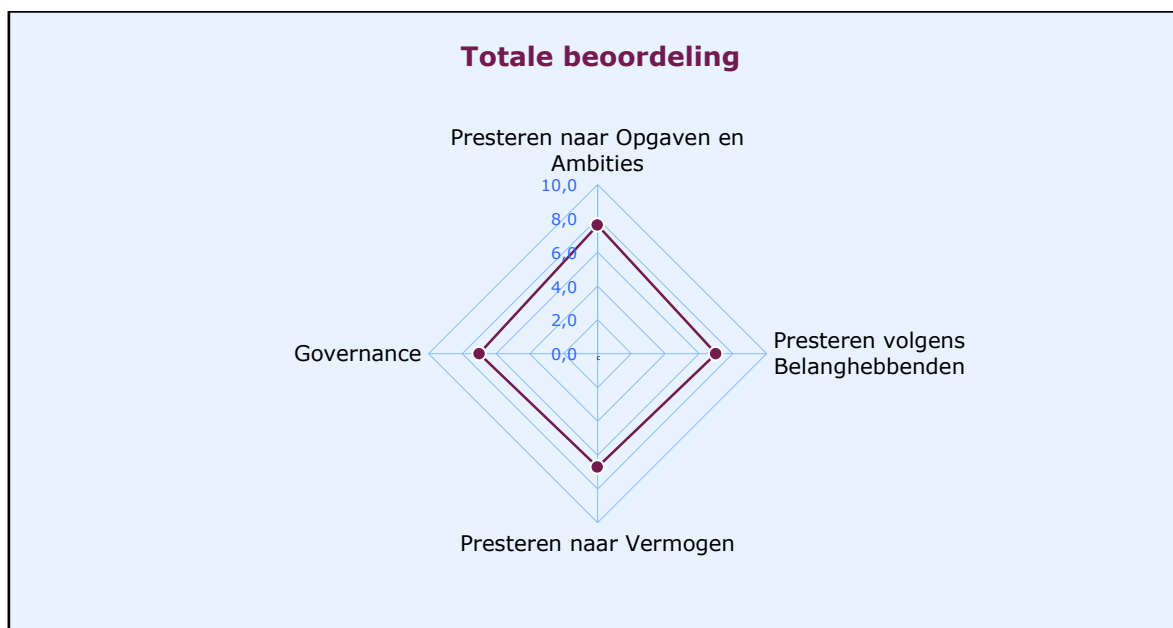
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014). De opdracht voor deze visitatie is verleend in november 2015 en is uitgevoerd tussen december 2015 en maart 2016.

### Korte schets Woningstichting Maasvallei Maastricht

Woningstichting Maasvallei Maastricht is opgericht in 1992, door fusie van het gemeentelijke woningbedrijf en woningvereniging Amby. Woningstichting Maasvallei Maastricht beheert circa 3.300 woningen en circa 570 overige woongelegenheden en werkt in vier gemeenten: Maastricht, Beek, Eijsden-Margraten en Gulpen-Wittem. Belangrijkste belanghebbenden zijn Huurdersvereniging Woonvallei en andere huurdersvertegenwoordigers, de gemeentes, zorginstellingen zoals Envida en Radar en ten slotte collega-corporaties Servatius en Woonpunt. Bij Woningstichting Maasvallei Maastricht werken eind 2014 vierenzeventig medewerkers; in totaal 40,8 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

### Beoordelingen Woningstichting Maasvallei Maastricht



| Totale beoordeling                 |        |
|------------------------------------|--------|
| Perspectief                        | Cijfer |
| Presteren naar Opgaven en Ambities | 7,6    |
| Presteren volgens Belanghebbenden  | 7,0    |
| Presteren naar Vermogen            | 6,7    |
| Governance                         | 7,2    |

De commissie komt tot de conclusie dat Maasvallei een maatschappelijk sterk presterende corporatie is. Dat komt tot uitdrukking in de relatief hoge waardering voor het onderdeel Presteren naar Opgaven en Ambities. Belanghebbenden weten de prestaties over het algemeen te waarderen. Presteren naar Vermogen en Governance zijn in grote lijnen op orde.

### Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,6 gemiddeld.

7,6

De commissie heeft veel waardering voor de wijze waarop Maasvallei de maatschappelijke opgave in het werkgebied heeft uitgevoerd (gemiddeld 7,5). De huisvesting van de primaire doelgroep is in overeenstemming met de opgave (7). Er heeft zich een verschuiving van de goedkope voorraad naar de betaalbare en duurdere voorraad tot de huurtoeslaggrens voltrokken. De totale sociale woningvoorraad is iets gegroeid. Maasvallei heeft goede prestaties geleverd voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen (8), door onder meer projecten voor ouderen en voor mensen met een beperking te realiseren. De kwaliteit van de woningvoorraad en woningbeheer is ruim voldoende (7,3). Daarbij constateert de commissie dat de woningen van Maasvallei over meer groene labels beschikken dan de gemiddelde sociale huurwoningvoorraad. Opvallend zijn de investeringen van Maasvallei. In een periode waarin meerdere corporaties projecten moesten stoppen, heeft Maasvallei in totaal 430 woningen gerealiseerd. De prestaties op dit onderdeel zijn met een 8 gewaardeerd. De prestaties in de wijken en buurten van Maasvallei zijn conform de opgave (7). Maasvallei werkt samen met andere groeperingen aan de leefbaarheid in de wijken en vervult een actieve rol in het bestrijden van overlast. De kwaliteit van de ambities heeft de commissie met een 8 gewaardeerd. De ambities sluiten goed aan op de opgave en worden frequent geactualiseerd.

### Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen Maasvallei met een 7,0 gemiddeld.

7,0

Belanghebbenden hebben over het algemeen veel waardering voor de maatschappelijke prestaties. Positieve punten zijn volgens de belanghebbenden de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer (7,4) en de investeringen van Maasvallei (7,6). Waardering is er ook voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Maasvallei werkt volgens de opgave als het gaat om de huisvesting van de primaire doelgroep en de kwaliteit van wijken en buurten.

Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de communicatie met Maasvallei (7,3). Maasvallei wordt geschetst als een toegankelijke, transparante organisatie, die bereid is om maatschappelijk te presteren en daarbij haar nek uit te steken. Verbeterpunten zijn er ook op het gebied van communicatie: na de recente reorganisatie is het voor buitenstaanders niet altijd goed te doorgronden wie nu voor welk vraagstuk aanspreekbaar is bij Maasvallei. Ook stukt de communicatie bij vraagstukken die niet tot de routinezaken behoren. De invloed op beleid is als voldoende beoordeeld (6,3). De beoordelingen zijn verschillend: gemeentes zijn over het algemeen tevreden. Huurdersvertegenwoordigers zoeken naar meer dialoog en zorginstellingen missen de bestuurlijke samenwerking in het beleidsterrein wonen en zorg. Daarbij tekenen zorginstellingen aan, zelf medeverantwoordelijk te zijn voor dit gemis. Diverse belanghebbenden hebben verbeterpunten geformuleerd voor Maasvallei. Deze verbeterpunten hebben betrekking op de beleidsfocus van Maasvallei, de participatie van huurders, de communicatie met belanghebbenden en de organisatie van Maasvallei.

### **Presteren naar Vermogen**

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,8 gemiddeld.

**6,8**

De financiële continuïteit is over de gehele visitatieperiode als voldoende beoordeeld (6). Voorafgaand aan de visitatieperiode heeft Maasvallei een stevige investeringsportefeuille opgebouwd, die van invloed is geweest op de kasstromen en de solvabiliteit gedurende de visitatieperiode. Maasvallei heeft flink moeten bijsturen om aan eisen van het Centraal Fonds te voldoen. Dat is gelukt in 2014. Inmiddels voldoet Maasvallei aan alle normen van de externe toezichthouders. Gedurende de visitatieperiode heeft het WSW de corporatie kredietwaardig bevonden. De doelmatigheid is voldoende (6). De commissie ziet dat Maasvallei zich behoorlijk inspant om de bedrijfslasten naar beneden te brengen, zonder daarbij aan kwaliteit in te boeten. De commissie heeft daar veel waardering voor. De vermogensinzet is goed (8). De commissie heeft daarbij pluspunten gezien in de actieve wijze waarop Maasvallei haar vermogen inzet en de mate waarin Maasvallei de beoogde activiteiten verantwoordt.

### **Governance**

**7,2**

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 7,2.

De besturing is ruim voldoende tot goed gewaardeerd (7,3). Vooral de Plan en de Check zijn goed georganiseerd (beide met een 8,0 gewaardeerd). De daadwerkelijke bijsturing is ruim voldoende. De kwaliteit van het interne toezicht is op orde. De raad van commissarissen is adequaat samengesteld en weet op een passende manier zijn rollen in te vullen. De zelfreflectie is voldoende gewaardeerd (6). Het toetsingskader is ruim voldoende bevonden (7). Het kader is compleet en faciliteert het toezicht van de raad. De raad heeft op een punt bewust afgeweken van de Governancecode in het belang van de organisatie. De toenmalige voorzitter heeft de toegestane zittingstermijn overschreden, nageleefd (5). Inmiddels wordt de Governancecode op alle punten nageleefd. De commissie heet dit onderdeel met een 5 beoordeeld. De externe legitimering en de openbare verantwoording zijn goed georganiseerd (gemiddeld 7,5). De commissie heeft waardering voor de inspanningen die Maasvallei levert om de huurdersparticipatie te versterken.



## D Reactie Woningstichting Maasvallei Maastricht

### Reactie Woningstichting Maasvallei Maastricht op het visitatierapport



#### Reactie Raad van Commissarissen en directeur bestuurder

De afgelopen maanden heeft Raeflex een maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij Maasvallei.

De uitslag is voor Maasvallei een ruime voldoende (>7) en dat wil volgens de nieuwe Methodiek van visiteren zeggen dat we meer presteren dan wat genormeerd van ons verwacht wordt. Een resultaat waar we trots op zijn.

Ten opzichte van de vorige visitatie is zowel aan de methodiek van het visiteren als bij Maasvallei veel veranderd. Zo is tijdens het visiteren niet alleen teruggekeken naar de afgelopen 4 jaar, maar ook kort vooruit geblikt. Hierbij zijn door de commissie aanbevelingen, handvaten en opmerkingen voor de toekomst meegegeven. Deze pakken wij graag op, zeker omdat zij er toe zullen bijdragen dat we nog beter kunnen gaan functioneren voor onze huurders en stakeholders.

Wij zien de visitatie als een mogelijkheid om onszelf een spiegel voor te houden, dit heeft de commissie gedaan, maar ook onze belangrijkste stakeholders hebben de mogelijkheid gekregen om feedback te geven op onze geleverde prestaties in de afgelopen jaren. Maasvallei heeft als organisatie een grote verandering doorgemaakt, van naar een naar binnen gekeerde organisatie naar een klantgerichte extern gerichte organisatie. Om de klant nog beter van dienst te kunnen zijn en de bedrijfskosten te reduceren, werken wij nu met een procesgerichte, platte organisatie. Daarnaast heeft in de periode van visitatie de verhuurdersheffing zijn intrede gedaan. Als gevolg hiervan was het noodzakelijk onze ambities en bedrijfsvoering hierop bij te stellen. De commissie erkent dat we dat goed opgepakt hebben; in 2014 zijn wij erin geslaagd de financiële bedrijfsvoering weer op orde te brengen.

Tijdens de gesprekken met onze belanghebbenden is een divers beeld ontstaan. De gemeenten waar wij actief zijn, waren over het algemeen zeer positief over de door ons geleverde prestaties. Wij vinden het fijn om op deze manier erkenning te krijgen voor het feit dat wij toch, hetzij onder strikte voorwaarden, projecten op goede locaties hebben kunnen realiseren waar anderen dat niet konden. De zorginstellingen waren ook positief over onze projecten, maar missen overleg op strategisch niveau over actuele onderwerpen, zoals de scheiding van wonen en zorg. Overigens steken zij daar zelf de hand voor in eigen boezem. Wij waarderen deze houding en zullen er de komende tijd alles aan doen om de lacune in het strategisch overleg op te vullen. Daarnaast spreken zij in het algemeen hun zorg uit over de beschikbaarheid van woningen voor hun belangrijkste doelgroep. Dit is een zorg die wij ook delen. Maasvallei vindt de samenwerking met haar partners van groot belang. Zo hebben wij een aantal specifieke projecten voor bijzondere doelgroepen in nauwe samenwerking met zorginstellingen gerealiseerd. Dit is ook terug te vinden in onze prestatietabel. Om op strategisch niveau deze samenwerking verder te intensiveren, zien wij als een uitdaging om op die manier een nog beter woonproduct voor onze doelgroepen te kunnen verwezenlijken.

De huurdersvertegenwoordigers zijn over het algemeen tevreden met de dienstverlening van Maasvallei maar hebben ook hun zorgen uitgesproken over de beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen in de toekomst. Wij hebben dit zelf ook gesignaleerd en zijn op dit moment druk doende om in co-creatie met de gemeenten hier afspraken over te maken. Daarnaast hebben wij per 2016 ons huurbeleid herzien, om zo betaalbare woningen te kunnen waarborgen, ook voor toekomstige huurders.



Tenslotte geven sommige belanghebbenden aan moeite te hebben bij het vinden van de juiste medewerker bij Maasvallei als het gaat om complexe zaken, die routinematige, dagelijkse zaken overstijgen. Wij gaan dit natuurlijk beter stroomlijnen binnen onze organisatie.

De commissie erkent in haar rapport dat de sturing bij Maasvallei goed is vormgegeven. Hiervoor hebben wij een instrument ontwikkeld om dit op ieder moment te kunnen monitoren en eventueel tijdig te kunnen bijsturen. Daarnaast wordt dit meetinstrument verder doorontwikkeld, zodat hierbij ook de doelstellingen in de diverse procesgroepen en teams kunnen worden gemeten.

De commissie heeft geconstateerd dat de governance in grote lijnen op orde is. De raad van commissarissen is goed georganiseerd. Vergaderingen worden in commissies voorbereid. Echter is de visitatiecommissie van mening dat de actiepunten uit de zelfevaluatie van de RvC onvoldoende tot uitdrukking komen in de jaarverslaglegging. Hier zullen wij de komende jaren meer aandacht aan besteden door het vertalen van de leerpunten naar concrete acties. Tevens zal hierover gerapporteerd worden in ons jaarverslag.

Tenslotte was een punt van de governance tijdens de visitatieperiode niet goed nageleefd, namelijk de overschrijding van de zittingstermijn van de voormalige voorzitter van de RvC. De methodiek is hier zeer strikt in en dat heeft geresulteerd in een mindere beoordeling voor dat onderdeel. Dat neemt niet weg dat wij nog steeds achter de overwegingen staan, waarop deze keuze is gebaseerd. De voornaamste overweging om destijds de termijn van het voorzitterschap met twee jaar te verlengen, was om zo de kennis en ervaring binnen de RvC te waarborgen. Immers binnen een tijdsbestek van 1,5 jaar was de totale bezetting van de RVC behoudens de voorzitter, veranderd door nieuwe leden en geen daarvan was in staat om het voorzitterschap op dat moment op zich te nemen. Ook was het inwerken van het nieuwe financieel-economische lid een taak van de voorzitter. Deze overwegingen zijn destijds op een transparante wijze aan het ministerie gecommuniceerd. De RVC hecht er aan te vermelden dat deze beslissing louter is genomen in het belang van de organisatie. De belangen van een juiste continuïteit van kennis en inzicht en kwaliteit van toezicht waren op dat moment van groter belang dan het naadloos opvolgen van de governancecode. De RVC meent dat zij naar de geest van de code heeft gehandeld.

We mogen terugkijken op een mooi resultaat en wij zullen de leerdoelen ter hand nemen voor de toekomstige jaren.

Mr. Drs. L.J.L. Schaepkens  
Voorzitter Raad van Commissarissen

Ing. A.L.F.M. Crijns  
Directeur – bestuurder



## Deel 2

### Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



## **Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief**

### **1 Visitatie bij Woningstichting Maasvallei Maastricht**

In november 2015 heeft Woningstichting Maasvallei Maastricht (hierna Maasvallei) te Maastricht opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014). De opdracht tot deze visitatie werd gegeven in november 2015. De startbijeenkomst is gehouden in december 2015. Uit agendatechnische overwegingen zijn de visitatiegesprekken doorgeschoven naar het kalenderjaar 2016. De gesprekken hebben plaatsgevonden op 5 en 6 januari 2016. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), mevrouw drs. W.M.R. de Water en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris).

In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor Maasvallei de mogelijkheid om te kunnen leren van de visitatie en de beelden van de buitenwereld over de corporatie scherp te krijgen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren.

Op basis van alle door Maasvallei verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Maasvallei, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2011-2014.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

#### **1.1 Schets Woningstichting Maasvallei Maastricht**

Maasvallei is opgericht in 1992, door fusie van het gemeentelijk woningbedrijf en woningvereniging Amby. Maasvallei beheert circa 3.330 woningen en 570 overige wooneenheden en werkt in vier gemeenten: Maastricht, Beek, Eijsden-Margraten en Gulpen-Wittem. Deze gemeenten samen tellen 170.000 inwoners.

Belangrijkste belanghebbenden zijn Huurdersvereniging Woonvallei en vertegenwoordigers in Bewoners Overleg Commissies (BOC's), de gemeenten en zorginstellingen zoals Envida, Radar en Levanto.

In dit werkgebied zijn ook corporaties Servatius en Woonpunt actief. Zij beheren respectievelijk 11.500 woningen en 17.000 woningen. In de gemeente Gulpen-Wittem werkt Maasvallei samen met Woningstichting Gulpen (498 woningen) en Woningstichting Wittem (437 woningen). Bij Maasvallei werken op 31 december 2014 vierenvestig medewerkers; in totaal 40,8 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben. De organisatie is in 2014 sterk veranderd. De organisatie is 'verplat', het MT is opgeheven en de organisatie werkt volgens de principes van zelfsturing. Er zijn drie facilitators aangesteld die zich onder meer bezig houden met procesverbeteringen.

## **1.2 Werkgebied Maasvallei**

Het overgrote deel van het woningbezit van Maasvallei bevindt zich in Maastricht (circa 3.750 woningen en woongelegenheden). In Beek heeft Maasvallei 23 woningen in eigendom, in Eijsden-Margraten bezit Maasvallei 42 woningen en in Gulpen-Wittem heeft Maasvallei 57 woningen in bezit. De gemeenten bevinden zich in Zuid-Limburg, de regio Maastricht en Mergelland. Dit werkgebied is te karakteriseren als een landelijk gebied met een grote stedelijke kern. In Maastricht bestaat circa 60 procent van de woningvoorraad uit huurwoningen. Er zijn ongeveer net zoveel eengezinswoningen (53 procent) als meergezinswoningen (47 procent).

In de andere drie gemeenten waar Maasvallei werkt, bestaat ongeveer een derde van de woningvoorraad uit huurwoningen en bevindt 67-70 procent van de woningen zich in de koopsector. Het aandeel eengezinswoningen in deze gemeenten is aanzienlijk hoger (80-85 procent) dan het aantal meergezinswoningen (16-20 procent).

De Autoriteit woningcorporaties (Aw), die is ondergebracht bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), deelt deze corporatie in de referentiegroep middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties. De referentiegroep waarmee Maasvallei wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie.

## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Maasvallei in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Maasvallei eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

### 2.1 Beschrijving van de opgaven

#### Regionale opgave

De belangrijkste punten uit de Provinciale Woonvisie Limburg (2011) zijn:

- het inwoneraantal krimpt met circa 12 procent tot 2030;
- het aantal huishoudens neemt af met circa 6 procent in 2030;
- de gemiddelde leeftijd van de huishoudens stijgt fors. Er is een flinke transformatieopgave, waarbij sloop zonder vervanging een belangrijk instrument is;
- stuurgroep Wonen van de provincie Limburg noemt een afname van de woningbehoefte van 275.000 woningen in 2011 naar 258.000 woningen in 2030 in de regio Zuid-Limburg.

Binnen Zuid-Limburg neemt de regio Maastricht en Mergelland een eigen positie in. In de regionale Woonvisie Maastricht en Mergelland uit 2010 wordt een aantal knelpunten voor de toekomst geschetst:

- de scheve verdeling in de regionale woningvoorraad;
- het ontoereikend aanbod voor het toenemend aantal oudere huishoudens;
- de leefbaarheid in dorpen en buurten;
- de omgang met de krimp van de bevolkingsomvang en het dreigende overaanbod van de kwalitatief minder goede particuliere woningen.

Er is vooral behoefte aan kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad. De afname van het aantal inwoners is minder dan in de andere regio's.

#### Opgave in Maastricht

In 2012 is in Maastricht de lokale woonagenda vastgesteld. Tot 2020 vindt een beperkte huishoudensgroei plaats. Daarna treedt een daling op. Er komt meer vraag naar woningen voor kleine huishoudens onder meer door de vergrijzing. Geconstateerd wordt dat de bestaande voorraad voor een groot deel uit gezinswoningen bestaat uit voor ouderen niet toegankelijke meergezinswoningen.

De gemeente Maastricht legt de nadruk in het toekomstige woonbeleid op beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid.

De kern van de aanpak ligt op de laat-naoorlogse wijken. Woonlasten worden aangepakt in samenhang met duurzaamheid en er komt meer ruimte voor particulier initiatief.

De huisvesting van middeninkomens krijgt aandacht. Verder zullen bestaande woningen beter geschikt gemaakt moeten worden voor ouderenhuisvesting. Studentenhuisvesting is nog de enige groeimarkt.

De lokale woonagenda fungeert als basis voor de prestatieafspraken met corporaties in de gemeente Maastricht.

### **Prestatieafspraken met drie gemeentes in Zuid-Limburg**

Maasvallei heeft met drie gemeenten in haar werkgebied prestatieafspraken gemaakt: de gemeenten Maastricht, Eijsden-Margraten en Gulpen-Wittern. De afspraken met Maastricht en Gulpen-Wittern dateren uit 2011. Met Eijsden-Margraten zijn afspraken gemaakt in 2012. Er zijn geen afspraken met de gemeente Beek, vanwege het geringe aantal woningen dat Maasvallei in deze gemeente beheert (23 woningen).

In het kort zijn de volgende afspraken gemaakt:

#### Afspraken Huisvesting primaire doelgroepen

- Maastricht: Er is afgesproken om de ontwikkeling van de betaalbare voorraad kwantitatief te monitoren. Andere afspraken betreffen de woonruimteverdeling na vaststelling Huisvestingwet, verkoop sociale huurwoningen en studentenhuisvesting.
- Eijsden-Margraten: afspraken over de toewijzing van sociale huurwoningen.
- Gulpen Wittern: afspraken over huisvesting statushouders.

#### Afspraken Huisvesting bijzondere doelgroep

- Maastricht: afspraken over ouderenhuisvesting en de herijking van het beleid wat betreft het toewijzen van woonwagendstandplaatsen.
- Eijsden-Margraten: huisvesting bijzondere doelgroepen, de WMO, zorgwoningen en ouderenhuisvesting en het beheer van woonwagendstandplaatsen.
- Gulpen-Wittern: afspraken over de WMO, het ouderendbeleid en woonwagens.

#### Kwaliteit van woningen en woningbeheer

- Maastricht: afspraken gemaakt over de energie en duurzaamheid van het bezit. Het landelijk energieconvenant is daarbij de leidraad. Maasvallei heeft in de prestatieafspraken van 2012 toegezegd om negen nieuwbouwwoningen in Heer volgens de principes van Cradle to Cradle<sup>1</sup> te ontwikkelen.
- Eijsden-Margraten: geen specifieke afspraken.
- Gulpen-Wittern: er zijn afspraken over de duurzaamheid van de woningvoorraad.

#### (Des)investeren in vastgoed

- Maastricht: afspraken over de planning van nieuwbouw, sloop, verkoop en woningverbetering, vraaggericht bouwen en de investeringsruimte corporaties. Het nulscenario is leidend bij de planning van nieuwbouw. Jaarlijks zijn er afspraken met afzonderlijke corporaties over de planning van woningbouw, -verbetering, sloop en verkoop.
- Eijsden-Margraten: afspraken over nieuwbouw en woningverbetering.
- Gulpen-Wittern: het uitvoeren van het Woonplan Gulpen-Wittern.

---

<sup>1</sup> Cradle to cradle is een methodiek om duurzaam materiaal te gebruiken en te hergebruiken.

### Kwaliteit van wijken en buurten

- Maastricht: afspraken gemaakt over wijkaanpak in Maastricht en de inzet van Veilige Buurten Teams. Daarnaast zijn er afspraken over persoonsgerichte aanpak van overlast.
- Eijsden-Margraten: afspraken over leefbaarheid en duurzaamheid.
- Gulpen-Wittert: afspraken over het verkeer, parkeren en de waterhuishouding bij nieuwe projecten. Ook zijn er afspraken over leefbaarheid in de kernen en wijken van Gulpen-Wittert.

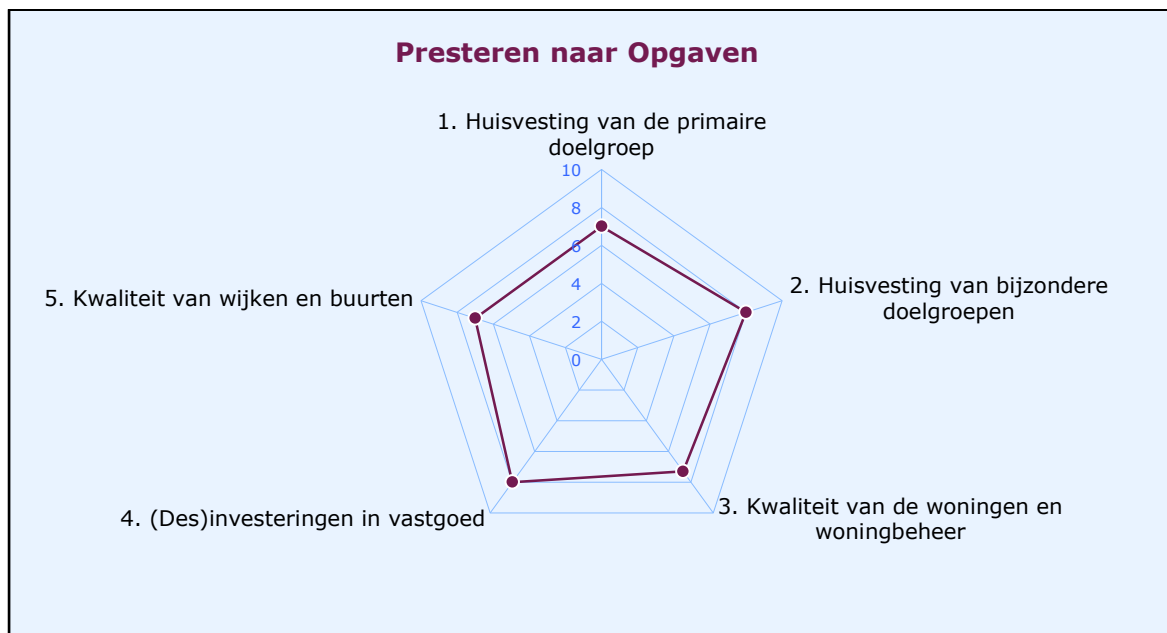
### **Landelijk Energieconvenant**

De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken om 20 procent te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018.

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

De prestaties, zoals door Maasvallei geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

## **2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven**



| Presteren naar Opgaven                       |        |            |            |
|----------------------------------------------|--------|------------|------------|
|                                              | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| Prestaties in het licht van de opgaven       |        | <b>7,5</b> | <b>75%</b> |
| 1. Huisvesting van de primaire doelgroep     | 7,0    |            |            |
| 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen    | 8,0    |            |            |
| 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer | 7,3    |            |            |
| 4. (Des)investeringen in vastgoed            | 8,0    |            |            |
| 5. Kwaliteit van wijken en buurten           | 7,0    |            |            |

## 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **7,5** gemiddeld.

Op alle prestatievelden presteert Maasvallei conform de opgave of overtreft zij de opgave.

Dat laatste geldt voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen en de (des)investeringen in vastgoed. De commissie heeft deze onderdelen met een 8 gewaardeerd.

### Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie is van oordeel dat Maasvallei op dit onderdeel conform de opgave presteert en waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De prestatietabel (bijlage 5) geeft aan dat de totale voorraad tot aan de huurtoeslaggrens is gestegen van 2.842 tot 3.016 woningen. Binnen deze categorie heeft zich een verschuiving voorgedaan van de goedkope woningen naar de betaalbare en duurdere huurwoningen tot aan de huurtoeslaggrens. De verschuivingen zijn het gevolg van het rijksbeleid en van de maatregelen die Maasvallei van de toezichthouders heeft moeten uitvoeren (zie ook Presteren naar Vermogen).

De woningtoewijzing is volgens de Europese richtlijnen uitgevoerd, met een beperkte overschrijding in 2012, die is gecompenseerd in 2013 en 2014.

Maasvallei heeft statushouders in deze visitatieperiode conform de afspraken gehuisvest.

Verder constateert de commissie dat Maasvallei een actief beleid voert om huurachterstanden te beperken door nauw samen te werken met de Kredietbank Limburg. Het percentage huurachterstand is in 2014 gedaald ten opzichte van 2013. Landelijk is de gemiddelde huurachterstand 1 procent.

### Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Maasvallei heeft in de afgelopen visitatieperiode de opgave op dit prestatieveld overtroffen.

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**. De commissie is van mening dat Maasvallei meer heeft gepresteerd dan van haar verwacht mocht worden.

Maasvallei heeft van 2011 tot en met 2014 diverse projecten opgeleverd voor ouderen met een zorgvraag (Klein Gulpen) en voor mensen met een beperking (onder meer Heugemerhof). In een periode waarin zich veel veranderingen in de bekostiging van zorgvoorzieningen hebben afgespeeld, heeft Maasvallei haar nek uitgestoken voor bijzondere doelgroepen.

Daarnaast werkt Maasvallei nauw samen met een aantal zorginstellingen voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen ook in reguliere woningbouw. De commissie heeft daarbij waardering voor de inspanningen die Maasvallei levert voor de huisvesting van een complexe doelgroep zoals zwerfjongeren.

### **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

Maasvallei heeft in de afgelopen visitatieperiode goede prestaties geleverd voor wat betreft de duurzaamheid van haar bestaande vastgoed. De prestaties voor wat betreft de kwaliteit van de voorraad en de kwaliteit van de dienstverlening zijn conform de opgave.

De commissie waardeert dit gehele prestatieonderdeel met een **7,3** gemiddeld, waarbij de subonderdelen verschillend zijn gewaardeerd.

De kwaliteit van de woningvoorraad is op orde, constateert de commissie op basis van de documentatie en signalen van belanghebbenden. Maasvallei inspecteert iedere drie jaar de onderhoudskwaliteit van de woningvoorraad. De onderhoudslasten zijn relatief laag in verhouding tot de onderhoudslasten van de referentiecorporatie. Dat heeft te maken met het slim organiseren van onderhoud en de goede basiskwaliteit van de woningvoorraad (zie ook Presteren naar Vermogen/doelmatigheid). De commissie waardeert dit subonderdeel met een 7,0.

De dienstverlening van de Maasvallei is op orde, zo blijkt uit de cijfers over klanttevredenheid. De corporatie bewaakt de kwaliteit aan de hand van diverse tevredenheidsmetingen. In de opeenvolgende jaren weet Maasvallei hoge tevredenheidscijfers te scoren. De klanttevredenheid over het uitvoeren van reparaties varieert van tevreden tot zeer tevreden bijvoorbeeld. Zichtbaar is de inzet van Maasvallei om de klanttevredenheid te vergroten. Een voorbeeld daarvan is de introductie van het klantportaal. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Maasvallei heeft stevig geïnvesteerd in de duurzaamheid van haar woningvoorraad. Uit de SHAERE-rapportage (2015) blijkt dat circa 50,6 procent van de totale sociale huurwoningenvoorraad over een groen energielabel (A, B of C) beschikt. Bij Maasvallei is het percentage groene labels hoger. In 2014 was dat percentage groene labels gestegen van 51,1 procent in 2012 naar 60,6 procent.

Maasvallei voldoet aan de afspraken van gemeente Maastricht. De prestatieafspraken zijn in deze visitatieperiode aangescherpt. Maasvallei heeft het initiatief genomen om negen cradle to cradle woningen te realiseren. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

### **(Des)investeren in vastgoed**

Maasvallei heeft de opgave voor wat betreft het (des) investeren in vastgoed overtroffen, stelt de commissie vast. Dat geldt voor Maastricht en de gemeenten waar Maasvallei verder actief is geweest. Maasvallei heeft projecten opgepakt, die andere corporaties wegens financiële omstandigheden niet konden voltooien. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

In totaal heeft Maasvallei 430 woningen opgeleverd. In de visitatieperiode heeft Maasvallei conform de oorspronkelijke afspraken in Maastricht geïnvesteerd.

Uit de evaluatie van de prestatieafspraken blijkt het volgende:

- In 2011 heeft Maasvallei net zoveel nieuwbouwwoningen opgeleverd als gepland. Het aantal verkopen is achter gebleven bij de planning. Er zijn acht extra woningen verbeterd.
- In 2012 heeft Maasvallei 123 van de geplande 181 woningen opgeleverd. In januari 2013 is de achterstand ingehaald door oplevering van 58 woningen van het project Lindenkruis. Het aantal verbeterde woningen is verminderd door verandering in het beleid. Maasvallei verbetert woningen alleen nog bij mutatie. De kwaliteit van de mutatiewoningen bleek nog ruim voldoende, waardoor verbetering niet nodig was.
- In 2013 is de planning voor nieuwbouw gehaald. Het aantal verkopen en woningverbeteringen is achtergebleven. Dat komt door de verslechterde omstandigheden op de koopmarkt. Ook is het aantal mutaties minder dan voorzien. Wanneer echter wordt gekeken naar de bijgestelde begroting zijn zowel de bedragen als de aantallen gehaald.
- Voorzien was de nieuwbouw van 51 nieuwbouwwoningen in Maastricht in 2014. Totaal heeft Maasvallei 64 woningen opgeleverd.

In Eijsden-Margraten en Gulpen heeft Maasvallei als "relatieve buitenstaander" een aantal projecten uitgevoerd, die lokale corporaties niet konden ontwikkelen. Daarmee heeft Maasvallei een aantal volkshuisvestelijke lastige opgaven in deze gemeenten kunnen oplossen. Alles bij elkaar opgeteld heeft de corporatie in een moeilijke periode meer nieuwbouw opgeleverd dan verwacht mocht worden.

Voor wat betreft sloop, verkoop en verbetering van woningen heeft Maasvallei conform de opgave gepresteerd.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

Maasvallei heeft conform de opgave gewerkt aan de kwaliteit van wijken en buurten. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De belangrijkste activiteiten van Maasvallei richten zich op de kwaliteit van Maastrichtse wijken en buurten. De opgave in de andere gemeenten is niet groot.

In Maastricht participeert Maasvallei in buurtteams, buurtbemiddeling en projecten als 'de onaantastbaren' waarin onder meer gemeente, corporaties, politie en justitie samenwerken om overlast tegen te gaan van bewoners die zich onaantastbaar wanen en de leefbaarheid en woongenot van anderen ernstig aantasten. In Amby heeft Maasvallei succesvol gewerkt met gemeente en welzijnsinstelling om overlast van jongeren te beperken.

Sinds 2014 houdt Maasvallei samen met bewonersgroeperingen wijkshouwen om de kwaliteit van de woonomgeving te verbeteren.

## 2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In deze visitatieperiode heeft Maasvallei gewerkt met twee ondernemingsplannen. Het eerste ondernemingsplan 'Maasvallei Onderweg' dateert uit 2009. In 2011 heeft de corporatie het ondernemingsplan kritisch tegen het licht gehouden en besloten om vast te houden aan de ambities van 2009.

Maasvallei wil zich blijven profileren als maatschappij gedreven onderneming, waarbij op drie niveaus aandacht wordt besteed aan mensen:

- Klanten: het zo goed mogelijk huisvesten van mensen in het werkgebied.
- Wijk: het verbeteren van de kwaliteit van samenwonen en leven in de wijk.
- Maatschappij: inspelen op vragen uit de samenleving gericht op samen wonen en leven.

In 2013 heeft Maasvallei zich opnieuw georiënteerd op haar toekomst, mede ten gevolge van de ontwikkelingen op de woningmarkt, de moeilijke economische omstandigheden van dat moment, de veranderde regelgeving en de komst van de verhuurderheffing. Back tot basis is gekozen als adagium.

Vervolgens is in 2014 het ondernemingsplan 'Onderweg naar de toekomst' vastgesteld voor de periode 2014-2018. Het beleid voor de komende jaren is geformuleerd vanuit de driehoek *betalbaarheid, kwaliteit* en *beschikbaarheid*.

Maasvallei heeft een omgevingsanalyse uitgevoerd als basis voor het ondernemingsplan. Het ondernemingsplan sluit aan op de opgave in het werkgebied. Gekozen is voor de principes van customer intimacy (het opbouwen van een sterke relatie met de klant) en operational excellence (goede kwaliteit tegen een lage prijs).

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

Naast de ondernemingsplannen hanteert Maasvallei een strategisch voorraadbeleid als richtlijn voor haar handelen. Het strategisch voorraadbeleid is opgesteld in 2010. Het strategisch voorraadbeleid wordt herijkt in samenhang met het voorraadbeleid van de overige corporaties in Maastricht.

## 2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een **8,0**.

## 2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Maasvallei voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie constateert dat Maasvallei eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties geformuleerd en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De commissie ziet ruimte voor het toekennen voor pluspunten, waardoor de waardering op een 8,0 uitkomt.

Pluspunten zijn:

- + De verantwoording van de ambities: Voorafgaand aan het opstellen van het ondernemingsplan heeft Maasvallei een grondige omgevingsanalyse uitgevoerd.
- + De aansluiting van het ondernemingsplan op de relevante signalen en de eigen mogelijkheden: Maasvallei heeft haar ondernemingsplan in 2011 kritisch beschouwd gelet op de veranderingen die zich binnen de sector voltrokken. In 2014 is het ondernemingsplan opnieuw geformuleerd op basis van de financiële mogelijkheden van Maasvallei, waardoor een realistisch en uitvoerbaar ondernemingsplan is ontstaan.
- + De frequentie van bijstelling: Maasvallei heeft op diverse momenten haar ambities tegen het licht gehouden en bijgesteld.

## 2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt **7,6**.

Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

| Presteren naar Opgaven en Ambities     |  |            |        |
|----------------------------------------|--|------------|--------|
|                                        |  | Cijfer     | Weging |
| Prestaties in het licht van de opgaven |  | 7,5        | 75%    |
| Ambities in relatie tot de opgaven     |  | 8,0        | 25%    |
| <b>Gemiddelde score</b>                |  | <b>7,6</b> |        |

### 3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Maasvallei Maastricht. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie, tijdens in totaal acht face-to-face gesprekken en twee telefonische gesprekken, geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Maasvallei Maastricht. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, de facilitators en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

#### 3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Maasvallei Maastricht

##### **Huurdersorganisatie**

Huurders van Maasvallei zijn georganiseerd via een huurdersvereniging Woonvallei (HV Woonvallei) en Bewoners Overleg Commissies (BOC's).

De corporatie overlegt met het bestuur van de HV Woonvallei circa acht keer per jaar. Onderwerpen zijn onder meer het ondernemingsplan, het energiebeleid, het jaarverslag en de begrotingen en de prestatieafspraken met de gemeenten.

Ieder jaar organiseert Maasvallei een strategiedag met de huurdersvereniging om de koers van de corporatie in relatie tot de actuele ontwikkelingen. Daarnaast organiseert de corporatie ieder jaar een BOC-dag. Deze dag heeft als doel om de relatie met de bewonersvertegenwoordigers te versterken.

In 2014 is Maasvallei gestart met een onderzoek naar hoe de huurdersorganisatie anders georganiseerd kan worden. Maasvallei kiest daarbij voor een thematische aanpak.

Daarnaast wil Maasvallei de BOC's op wijkniveau samen laten werken, om ook op wijkniveau een aanspreekpunt van huurders te hebben.

De commissie heeft met de huurdersvereniging en de twee BOC's gesproken. De waardering van de huurdersvereniging heeft zwaarder gewogen in de beoordelingen van de prestaties dan de waarderingen van de BOC's. De commissie heeft de waardering van de huurdersvereniging drie keer zwaarder meegewogen omdat de huurdersvereniging alle huurders vertegenwoordigt.

##### **Gemeenten**

Maasvallei werkt in vier gemeenten. De visitatiecommissie heeft gesproken met wethouders en ambtenaren van Maastricht, Eijsden-Margraten en Gulpen-Wittem. De waardering van de gemeente Maastricht heeft zwaarder gewogen in de beoordeling van de prestaties dan de waarderingen van de beide andere gemeentes. Het marktaandeel van Maasvallei is vele malen groter in Maastricht dan in de andere gemeenten (zie ook hoofdstuk 2).

De commissie heeft de waardering van Maastricht drie maal zwaarder gewogen.

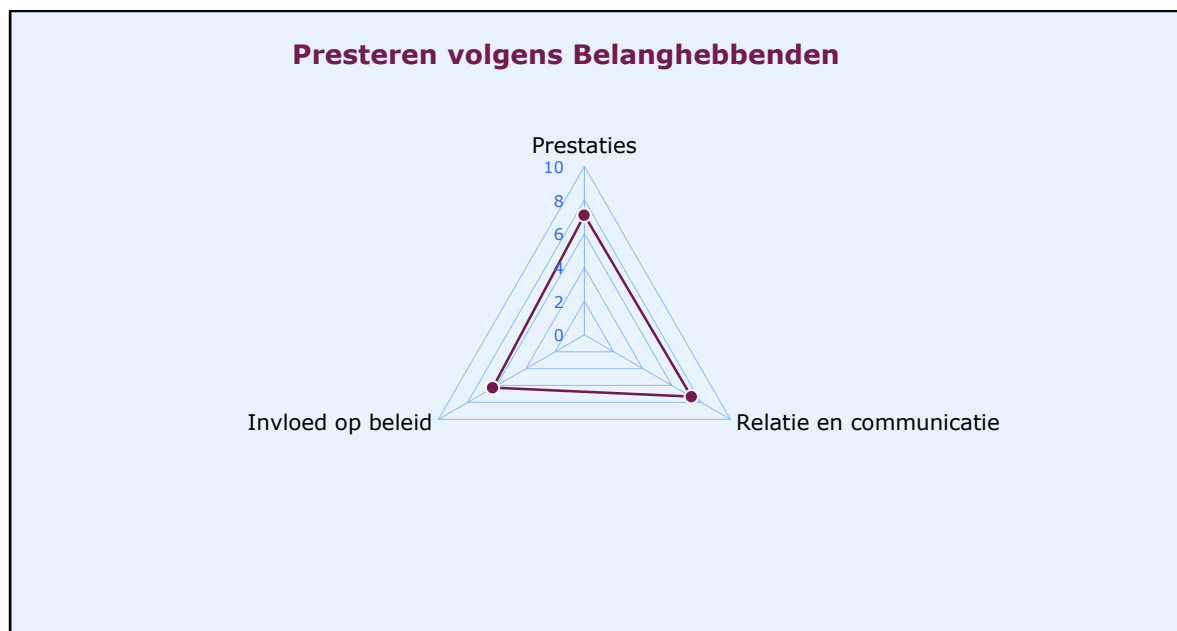
### Zorg- en Welzijnspartijen

Maasvallei werkt samen met een aantal zorg- en welzijnspartijen. De samenwerking heeft in een aantal gevallen de vorm van investeringen in vastgoed voor bijzondere doelgroepen. Een voorbeeld daarvan is de samenwerking met Radar, een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking, waarmee Maasvallei een locatie heeft ontwikkeld in de Heugemerstraat. Met Envida (ouderenzorg) werkt Maasvallei samen ten behoeve van de huisvesting van senioren met een uitgebreide zorgvraag. De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van Envida en Radar.

### Overige partijen

De commissie heeft telefonisch gesproken met de bestuurders van woningcorporaties Servatius en Woonpunt. Maasvallei werkt nauw samen met beide corporaties in Maastricht. In het DOC (Directeuren Overleg Corporaties) bespreken de drie Maastrichtse corporaties diverse thema's zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid, veiligheid en leefbaarheid. In dit overleg wordt verder het bestuurlijk overleg met de gemeente Maastricht voorbereid. De onderlinge samenwerking tussen de drie Maastrichtse corporaties groeit. Er is een gezamenlijke wensportefeuille vastgesteld en er worden afspraken over het huurbeleid in 2016 gemaakt.

## 3.2 Beoordeling belanghebbenden



| Presteren volgens Belanghebbenden            |        |            |            |
|----------------------------------------------|--------|------------|------------|
|                                              | Cijfer | Cijfer     | Weging     |
| Prestaties                                   |        | <b>7,2</b> | <b>50%</b> |
| 1. Huisvesting van de primaire doelgroep     | 6,8    |            |            |
| 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen    | 7,2    |            |            |
| 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer | 7,4    |            |            |
| 4. (Des)investeringen in vastgoed            | 7,6    |            |            |
| 5. Kwaliteit van wijken en buurten           | 7,0    |            |            |
| Relatie en communicatie                      |        | <b>7,3</b> | <b>25%</b> |
| Invloed op beleid                            |        | <b>6,3</b> | <b>25%</b> |
| <b>Gemiddelde score</b>                      |        | <b>7,0</b> |            |

| Detailbeoordeling belanghebbenden                                                  | Huurders | Gemeente(n) | Overige belanghebbenden | Gemiddelde cijfer |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-------------------------|-------------------|
| <b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>          |          |             |                         |                   |
| 1. Huisvesting van de primaire doelgroep                                           | 6,9      | 7,9         | 5,5                     | <b>6,8</b>        |
| 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen                                          | 7,5      | 7,4         | 6,8                     | <b>7,2</b>        |
| 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer                                       | 6,5      | 7,9         | 7,9                     | <b>7,4</b>        |
| 4. (Des)investeringen in vastgoed                                                  | 7,6      | 8,0         | 7,1                     | <b>7,6</b>        |
| 5. Kwaliteit van wijken en buurten                                                 | 6,6      | 7,4         | 7,0                     | <b>7,0</b>        |
| <b>Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie</b> | 6,3      | 7,9         | 7,8                     | <b>7,3</b>        |
| <b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>       | 6,3      | 6,7         | 5,8                     | <b>6,3</b>        |

### 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

#### Beleidsfocus

- Prioriteer: Kies waar Maasvallei haar vermogen en slagkracht op inzet. En geef aan wat bij de projecten de volkshuisvestelijke meerwaarde is.
- Denk mee over de toekomst van de vele monumentale panden in Zuid-Limburg.
- Ga door met het ontwikkelen van assetmanagement met de twee andere Maastrichtse corporaties.
- Overweeg investeringen en desinvesteringen en houd daarbij de lange wachttijden van woningzoekenden, statushouders en toekomstige statushouders in het oog.
- Streef naar meer concreetheid in de prestatieafspraken, dat helpt ook te focussen.

#### Participatie

- Leg zaken goed uit aan de achterban van de huurdersvereniging bijvoorbeeld.
- Investeer verder op het aanspreken van de eigen kracht van huurders en zet de weg naar doe-democratie (en daarmee individuele en netwerkparticipatie) verder door, in plaats van investeren in vertegenwoordigende participatie.

### Communicatie

- Neem partijen mee in de overwegingen die Maasvallei maakt, in plaats van het meedelen van besluiten.
- Laat weten wat Maasvallei met klachten doet, ook als het langer duurt voor er een oplossing is.
- Zorg dat er meerdere boegbeelden zijn voor Maasvallei naast de bestuurder.
- Investeer op bestuurlijke verbindingen met zorginstellingen rond de ontwikkelingen van wonen en zorg en met gemeenten over de structuurvisie van de provincie Limburg.
- Verspreid het huurdersbulletin ook onder andere stakeholders zodat zij goed op de hoogte blijven van wat er speelt bij Maasvallei.

### Organisatie

- De organisatie is ingrijpend gewijzigd bij Maasvallei op een zelfde manier als bij zorginstellingen, wissel onderling ervaringen op om van te leren.
- Zorg voor voldoende beleidskracht in de eigen organisatie en zorg dat Maasvallei niet te afhankelijk van andere partijen wordt.
- Zorg dat de ICT goed geïmplementeerd wordt.
- Beschouw tips en klachten als verbeterpunten.
- Zorg ervoor dat mensen in de dienstverlening capaciteit, bevoegdheid budget hebben om dilemma's op te lossen.
- Zorg dat voor de buitenwereld duidelijk is wie waarvoor aanspreekbaar is.
- Behoud de kleinschaligheid en de slagkracht.

## **3.4 Conclusies en motivatie**

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Maasvallei een **7,0** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Er is waardering voor de maatschappelijke prestaties die de woningstichting levert en voor de communicatie. Belanghebbenden denken verschillend over de invloed die zij op het beleid van Maasvallei hebben en dat resulteert in een lagere waardering.

### **Maatschappelijke prestaties**

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

### **Huisvesting van de primaire doelgroep**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,8**.

De huurdersvertegenwoordigers vinden dat er te weinig goedkope woningen zijn voor de doelgroep. Bovendien wordt het aantal goedkope woningen kleiner door verkoop.

De gemeenten zijn over het algemeen goed tevreden over de huisvesting van de primaire doelgroep. De gemeente Maastricht geeft daar een 8 voor en de gemeente Gulpen-Witterm zelfs een 8,5. De gemeente Maastricht is tevreden over de zorgvuldigheid waarmee Maasvallei en de andere corporaties zich de laatste tijd oriënteren op betaalbaarheid en huurbeleid. Gemeente Gulpen-Witterm vindt dat Maasvallei bij de ontwikkeling van de projecten in de gemeente goed heeft gekeken naar de inkomenssituatie. Deze gemeente is blij dat Maasvallei nieuwe woningen voor de primaire doelgroep heeft kunnen ontwikkelen. Een van de zorginstellingen ziet dat er te weinig woningen beschikbaar zijn voor mensen met een verstandelijke beperking, die zijn aangewezen op een zelfstandige woning. Deze groep is juist afhankelijk van de goedkope voorraad. Deze instelling beoordeelt de prestaties voor de primaire doelgroep als onvoldoende (4). De andere zorginstelling heeft zich van een oordeel onthouden. De collega-corporaties tot slot vinden dat Maasvallei naar behoren presteert voor de huisvesting van de primaire doelgroep en waarderen dit onderdeel met een 7,0.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,2**.

Huurdersvertegenwoordigers vinden dat Maasvallei haar sociale hart toont bij de realisatie van projecten voor deze doelgroepen. Ook de gemeenten hebben waardering voor de prestaties die Maasvallei op dit terrein heeft geleverd. In Gulpen is een prachtig project geleverd op een goede locatie voor mensen met een beperking en hun partner.

Zorginstellingen zijn tevreden over de nieuwe projecten van Maasvallei. Maasvallei heeft haar nek uitgestoken en gedaan wat ze moest doen. De zorginstellingen constateren dat de hele markt voor extramurale zorg voor bijvoorbeeld mensen met een beperking vastzit. Zorginstellingen hebben daar zorgen over. Daarom waarderen zij dit prestatieveld met een 6,7 gemiddeld.

Collega-corporaties Servatius en Woonpunt vinden dat Maasvallei conform de opgave heeft gerealiseerd en waarderen dit onderdeel met een 7.

### **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,4**. De kwaliteit van de woningen is goed vinden de huurdersorganisaties. De dienstverlening wordt een stuk minder gewaardeerd. Sinds de reorganisatie van 2014 worden klachten die buiten het reguliere werk vallen moeizaam opgelost, vinden de huurdersorganisaties.

De gemeenten zijn over het algemeen tevreden over dit prestatieonderdeel. Maasvallei is volhardend in het leveren van een goede kwaliteit van woningen. Ook de duurzaamheid is goed. Verhoudingsgewijs doen zij meer aan energiebesparingen en verduurzamen van het bezit dan de andere corporaties.

Zorginstelling Radar onderschrijft de goede kwaliteit van de woningen. Er zijn goede onderhoudsplanningen vastgesteld. Envida heeft geen zicht op dit prestatieonderdeel.

Collega-corporaties zien ook dat Maasvallei woningen goed onderhoudt en in duurzaamheid de goede dingen doet. Gemiddeld waarderen zij dit onderdeel met een 7,7.

### **(Des)investeren in vastgoed**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,6**.

De huurdersvertegenwoordigers vinden dat in de visitatieperiode mooie projecten zijn gerealiseerd. Nu wordt er nog maar weinig nieuwbouw gepleegd, terwijl de wachttijden lang zijn en het aantal woningzoekenden mede door de komst van nieuwe statushouders gaat toenemen. De huurdersvertegenwoordigers maken zich zorgen of Maasvallei voldoende rekening houdt met deze ontwikkelingen.

De gemeenten zijn positief over de investeringen van Maasvallei en waarderen dit prestatieveld met een 8. Maasvallei is het meest actief geweest van de drie Maastrichtse corporaties. Er is waardering voor het pincetgewijs toevoegen van nieuwe projecten in plaats van het aanpakken van hele wijken. De projecten die gerealiseerd zijn, zijn van goede kwaliteit. Gemeente Gulpen-Wittem is blij dat Maasvallei een aantal lastige projecten op locaties met bodemverontreiniging heeft weten te ontwikkelen. In Eijsden heeft Maasvallei een project van Servatius overgenomen. Dat is betekenisvol geweest, vindt deze gemeente. Zorginstellingen zijn tevreden over de ontwikkeling van de projecten voor bijzondere doelgroepen. Wel zijn zij kritisch over de wijze waarop de risico's worden belegd door Maasvallei. Deze worden zoveel mogelijk naar de zorginstellingen geschoven. Woonpunt en Servatius hebben waardering voor de investeringen van Maasvallei maar vragen zich af of de corporatie niet teveel heeft geïnvesteerd. Kiest Maasvallei wel voldoende prioriteiten in investeringen? Daarbij ziet een van de corporaties dat Maasvallei redelijk veel woningen verkoopt uit wijken die in Maastricht zeer gewild zijn. Uit volkshuisvestelijk oogpunt zou de verkoop uit die wijken minder moeten zijn, vindt een van de belanghouders.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,0**.

Huurdersvertegenwoordigers zien dat Maasvallei veel investeert in de contacten met Bewoners Overleg Commissies en daarin optrekt met andere partijen uit de buurt. Woonconsulenten weten goed in te spelen op de problematiek die er ligt in wijken en buurten, zeggen de huurdersvertegenwoordigers. Gemeente Maastricht constateert dat Maasvallei actief is in wijken waar zich niet veel problemen voordoen, zoals Amby en Heer. In andere wijken, zoals Mariaberg, treedt Maasvallei op, maar is het lastig om goed invulling te geven aan wijk- en buurtbeheer. De schaalgrootte van Maasvallei speelt daarbij een rol, zegt de wethouder. In Gulpen-Wittem en Eijsden-Margraten is de leefbaarheidsopgave beperkt. Zorginstellingen onthouden zich van de beoordeling op dit prestatieveld. Collega-corporaties zien dat Maasvallei naar behoren presteert, conform de opgave. Wel vindt een van de corporaties dat Maasvallei meer kan doen om huurders zelf in beweging te krijgen.

### **b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,3 gemiddeld.

Huurdersvertegenwoordigers vinden de communicatie over het algemeen voldoende maar stellen wel een aantal aandachtspunten vast. De communicatie is langzaam en vaak achteraf, zeggen zij. Zij zien dat de communicatie na de reorganisatie is verslechterd. Als zich vraagstukken voordoen, die de normale werkroutine overstijgen, duurt het lang voor er een passend antwoord wordt gegeven. Medewerkers zouden daar meer bevoegdheid en budget voor moeten krijgen, vinden zij.

De gemeentes daarentegen zijn zeer tevreden over de communicatie. Maasvallei is de meest actieve corporatie van de drie Maastrichtse corporaties, stelt de wethouder. Hij noemt de communicatie transparant en de organisatie goed benaderbaar. Ook de andere gemeenten zijn zeer tevreden over de relatie die zij onderhouden met Maasvallei.

Gemeente Eijsden-Margraten zou graag meer informatie willen ontvangen over de ontwikkelingen bij Maasvallei. De zorginstellingen zijn over het algemeen tevreden over de communicatie op tactisch niveau. Een van de zorginstellingen constateert dat vraagstukken die de dagelijkse gang van zaken overstijgen lastig worden opgepakt. Als voorbeeld noemt de zorginstelling de afstemming over inkomenstoetsing van woningzoekenden.

Collega-corporaties zijn tevreden over de onderlinge samenwerking. Maasvallei is open en transparant. De contacten met de bestuurder zijn goed. Binnen de organisatie verloopt de communicatie wat rommeliger, zo ervaren zij.

### **c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,3**.

Huurdersvertegenwoordigers noemen de beleidsbeïnvloeding stroef. Sommige zaken zijn goed bespreekbaar; andere zaken niet. Als voorbeeld noemt de huurdersvereniging de huurverhoging. De vereniging mist de dialoog op dit terrein. Gemeente Maastricht constateert dat Maasvallei beleidsbeïnvloeding toestaat, maar zou graag meer betrokken willen worden bij de overwegingen die de corporatie maakt. De gemeente constateert dat de beleidskracht van Maasvallei minder sterk is dan die van andere corporaties en legt daarbij een relatie met de schaalgrootte van Maasvallei. Gemeente Gulpen-Wittem is tevreden over de beleidsbeïnvloeding en vindt dat Maasvallei goed meedenkt over volkshuisvestelijke zaken. Gemeente Eijsden-Margraten geeft aan niet veel invloed op Maasvallei te hebben, maar koppelt dat aan de beperkte marktpositie van Maasvallei in deze gemeente.

Zorginstellingen beoordelen de mate van invloed op het beleid van Maasvallei als onvoldoende, met een 4. Er is geen bestuurlijk overleg over wonen en zorg, terwijl dat hard nodig is, zeggen zij. Daarbij steken de zorginstellingen ruimhartig de hand in eigen boezem: ook de zorginstellingen zijn de laatste periode vooral intern georiënteerd geweest, net als corporaties. Het cijfer geldt dus voornamelijk de verbinding tussen de corporatie en de zorginstellingen. Het is hoog tijd om de bestuurlijke samenwerking op te starten.

De collega-corporatie Servatius is tevreden over de invloed op het beleid en waardeert dit met een 8,0. Servatius en Maasvallei werken nauw samen in inkoop en de organisatie van assetmanagement. Ook Woonpunt is tevreden over de samenwerking. De Maastrichtse corporaties werken nauw samen bij het opstellen van een gezamenlijke wensportefeuille.

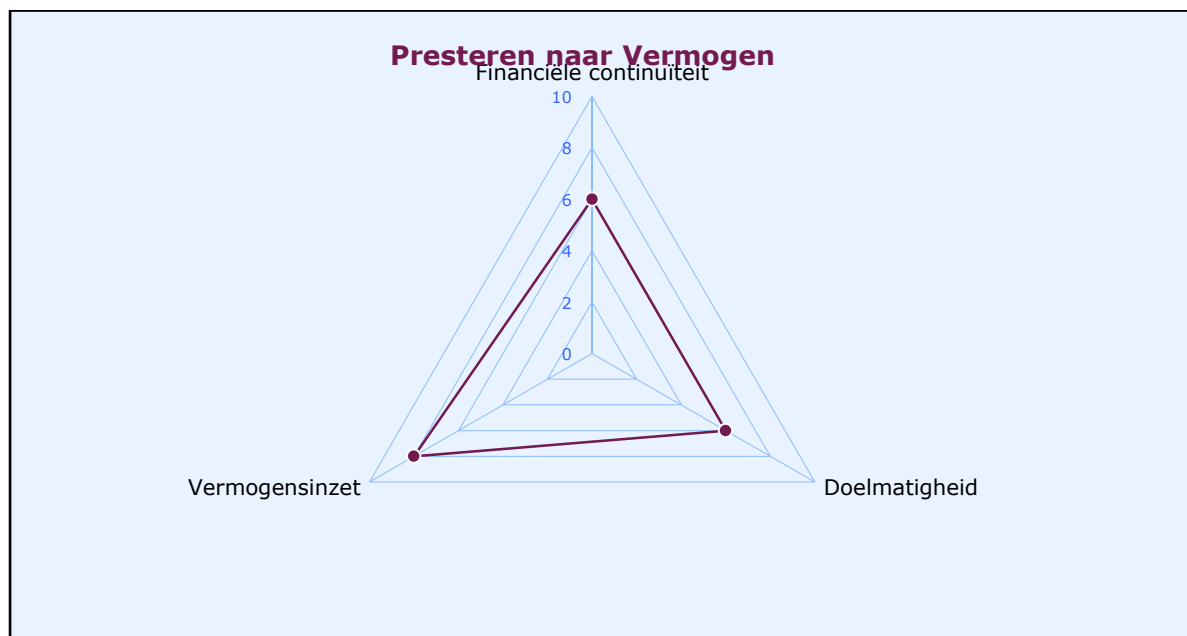


## 4 Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden. Er wordt gekeken of er een onderbouwde visie is op het vermogen en de inzet daarvan zonder het voortbestaan van de corporatie in gevaar te brengen. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- financiële continuïteit;
- doelmatigheid;
- vermogensinzet.

### 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



| Presteren naar Vermogen |  |        |        |
|-------------------------|--|--------|--------|
|                         |  | Cijfer | Weging |
| Financiële continuïteit |  | 6,0    | 30%    |
| Doelmatigheid           |  | 6,0    | 30%    |
| Vermogensinzet          |  | 8,0    | 40%    |
| Gemiddelde score        |  | 6,7    |        |

### 4.2 Conclusies en motivatie

#### Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Maasvallei heeft een lastige financiële periode achter de rug, en voldoet inmiddels aan alle externe en algemene toezichtseisen van de Autoriteit Wonen (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). De commissie constateert dat Maasvallei daarmee voldoet aan het ijkpunt van de methodiek en beoordeelt dit onderdeel derhalve met een **6,0**.

## Toelichting

In 2011 heeft Maasvallei een B2 beoordeling van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) gekregen. Een B2-oordeel betekent dat het CFV voorzag dat de voorgenomen investeringen van Maasvallei de solvabiliteit op korte termijn in gevaar zouden brengen. De oorzaak was een uitgebreide projectenportefeuille, die in de jaren voor 2010 was opgebouwd en die dus niet snel kon worden beïnvloed vanwege contractuele verplichtingen. Vervolgens heeft Maasvallei een herstelplan moeten schrijven om voldoende vermogensgroei te realiseren. Om die vermogensgroei te realiseren ziet Maasvallei af van verdere nieuwbouwinvesteringen, worden de huurinkomsten geoptimaliseerd en verkoopt de woningstichting het begroot aantal woningen. In 2013 waren de eerste effecten van het herstelplan nog niet voldoende zichtbaar in de prognoses, constateerde het CFV. Daarop is in 2013 het herstelplan van 2011 opnieuw aangescherpt. Het Centraal Fonds heeft toen ook besloten om de kasstromen van Maasvallei te monitoren. In 2014 voldeed Maasvallei aan de minimale eisen van de solvabiliteit voor de periode 2014-2018. Vervolgens is de monitoring van het Centraal Fonds in 2014 beëindigd.

In de visitatieperiode heeft Maasvallei over het algemeen voldaan aan de criteria van het WSW. In 2011 en 2012 waren de waarden van Loan to Value (LtV) te hoog in verband met de voorgenomen investeringen, waarvoor in 2010 financiering was aangetrokken. In de jaren daarna heeft de LtV zich wel volgens de normen van het WSW ontwikkeld. Maasvallei is gedurende de gehele visitatieperiode als kredietwaardig beoordeeld. Het WSW heeft in 2015 aangegeven dat Maasvallei voldoet aan de aangescherpte ratio's van het WSW. De commissie heeft de voldoende beoordeling van dit prestatieonderdeel mede gebaseerd op de kredietwaardigheidsverklaringen van het WSW.

## Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De commissie constateert dat Maasvallei voldoet aan het ijkpunt van een 6 en beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**

## Toelichting

| Kerngegevens                                 | Corporatie | Referentie corporatie | Landelijk gemiddelde |
|----------------------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|
| Netto bedrijfslasten per vhe, geharmoniseerd | 1.004      | 916                   | 923                  |
| Aantal vhe per fte                           | 97         | 108                   | 102                  |
| Personeelskosten per fte                     | 78.775     | 76.340                | 74.314               |

Bron: Corporatie Benchmark Centrum, *Corporatie in Perspectief 2015*

Uit de kerngegevens van het Corporatie Benchmarkcentrum blijkt dat de bedrijfslasten van Maasvallei zich boven de gemiddelde lasten van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde bevinden. Dit plaatje toont echter te weinig de actieve inzet die Maasvallei heeft en heeft getoond om de doelmatigheid te vergroten. Een toelichting is dan ook op zijn plaats. In de periode tot 2011 zijn de bedrijfslasten van Maasvallei sterk gestegen onder invloed van de toename aan met name investeringsactiviteiten. Daarna heeft zich een daling voorgedaan.

De commissie constateert dat Maasvallei zich sterk in spant om de bedrijfslasten te beperken, met behoud van kwaliteit en daarvoor een aantal structurele maatregelen heeft ingezet.

In 2014 heeft Maasvallei een andere manier van werken doorgevoerd door de organisatie te “verplatten”, de managementlaag op te heffen en de medewerkers in drie procesgroepen onder te brengen. Doel van deze reorganisatie was om slimmer en efficiënter samen te werken om zo de kwaliteit te optimaliseren. Per project zoekt een procesleider medewerkers bij elkaar die in een zelfsturend team het project uitvoeren.

Verder werkt Maasvallei aan het stroomlijnen van processen zoals de instelling van een aannemersportaal, waarbij sneller met (onderhouds-)aannemers gecommuniceerd kan worden. Ook neemt Maasvallei haar inkoopbeleid onder de loep met behulp van een externe adviseur.

Maasvallei brengt de kosten van onderhoud terug door te werken met eenheidsprijzen voor aannemers en meer te werken met uniformiteit en transparantie in kwaliteit en prijs.

Op basis van deze eenheidsprijzen heeft een aanbesteding plaatsgevonden. Daarbij heeft Maasvallei structureel lagere onderhoudskosten weten te bewerkstelligen met behoud van kwaliteit. Volgens het CiP 2015 bedragen de onderhoudslasten 658 euro per gewogen vhe, waarbij de referentiecorporatie 1.226 euro per vhe aan onderhoud besteedt. Landelijk ligt dit bedrag op 1.283 euro per gewogen vhe.

De implementatie van deze manier van werken en de introductie van een nieuw primair ict-systeem heeft de bedrijfslasten van 2014 ongunstig beïnvloed. Ook kampt Maasvallei met hoog ziekteverzuim (meer dan 10 procent). De effecten van de ingezette efficiëncymaatregelen zijn daarom nog niet goed zichtbaar in de cijfers van het CiP 2015.

De commissie verwacht dat de komende jaren de effecten wel zichtbaar zullen worden.

De commissie baseert deze veronderstelling onder meer uit de gegevens van de jaarverslagen en het CiP uit 2014. Daaruit blijkt een neergaande beweging te zijn ingezet in de bedrijfslasten: Het CiP 2014 vermeldt een vermindering van de bedrijfslasten van 14,8 procent in de jaren 2011-2013. Ook blijkt dat het aantal fte is afgenomen van 43 fte in 2011 tot 40,8 eind 2014. Ook stelt de commissie vast dat Maasvallei zich in de Aedes benchmark 2015 in categorie B (de middengroep) bevindt wat betreft de beïnvloedbare bedrijfslasten.

### **Vermogensinzet**

Maasvallei voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

De commissie beoordeelt dit onderdeel op basis van de volgende pluspunten met een **8,0**.

- + De actieve wijze waarop Maasvallei haar vermogensinzet hanteert.
- + De mate waarin Maasvallei de beoogde activiteiten toetst op de consequenties voor de omvang en de ontwikkeling van het vermogen.

### **Toelichting**

In de periode voorafgaand aan het deze visitatieperiode beschikte Maasvallei over een lichte overmaat aan vermogen. In 2010 en 2011 heeft Maasvallei zich actief ingezet op het investeren in een aantal projecten, die niet (meer) door andere corporaties konden worden ontwikkeld. Vanaf 2011 heeft zich mede ten gevolge van marktomstandigheden en het overheidsbeleid een verslechtering van de vermogenspositie van Maasvallei voltrokken. Maasvallei heeft zich na 2011 opnieuw beraden op haar vermogensinzet en daarbij een visie op het financieel beleid ontwikkeld.

In het ondernemingsplan 2011 is deze visie op het financiële beleid vastgelegd. Maasvallei wil zich positioneren als sociaal beheerder met een plus. De corporatie richt zich vooral op DAEB-bezit. De financiële ruimte die 'over' is, nadat voldaan is aan de ratio's van CFV en WSW, kan worden ingezet voor de huisvesting van middeninkomens en behoud en versterking van bestaand niet-DAEB-bezit.

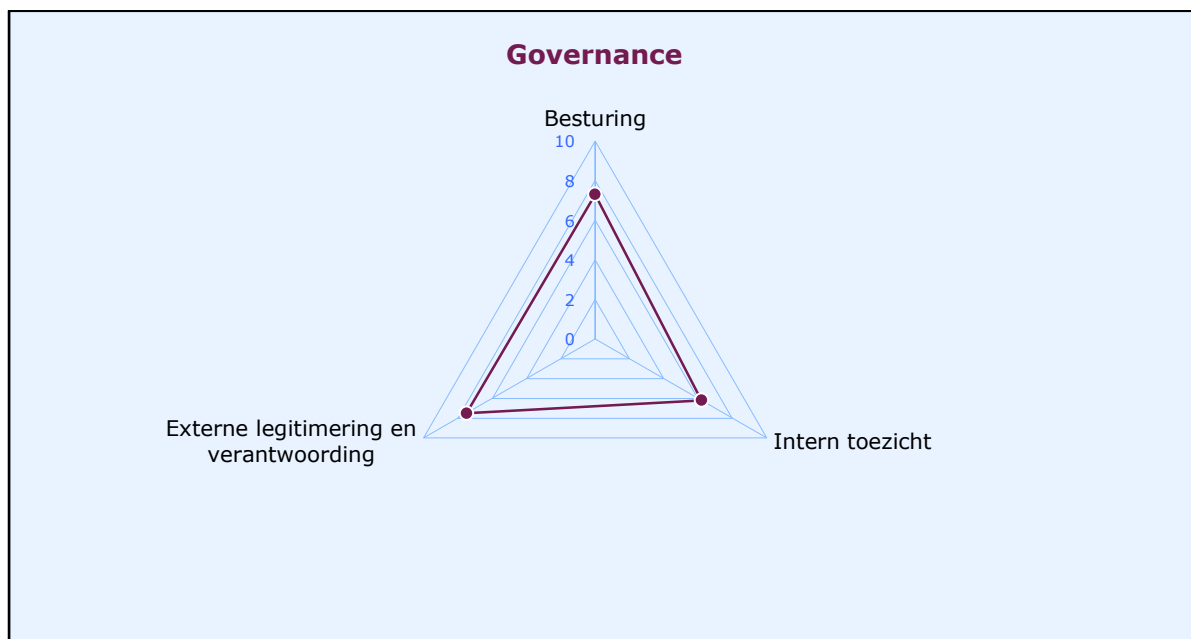
Het herstelplan dat Maasvallei in 2011 heeft vastgesteld op basis van de interventies van het CFV, bevat maatregelen om inkomsten te vergroten (huuropbrengst en verkopen) en kosten te reduceren (onderhoudskosten en bedrijfslasten), om daarmee de continuïteit te waarborgen en verdere investeringen mogelijk te houden. Vanwege hetzelfde herstelplan heeft Maasvallei haar projectenportefeuille tegen het licht gehouden, een aantal projecten stopgezet, een project aan een andere corporatie doorverkocht en twee projecten getemporiseerd. In principe heeft Maasvallei daarmee investeringen in stand gehouden, mits die in dienst stonden van maatschappelijke en volkshuisvestelijke doeleinden. Gelet op de gehele visitatieperiode is Maasvallei in staat geweest fors te investeren in nieuwbouwprojecten. De commissie vindt dat een knappe prestatie.

In 2012 is een aangepast investeringsstatuut vastgesteld. In dit investeringsstatuut zijn richtlijnen opgenomen over de investeringen. De richtlijnen betreffen onder meer toetsing aan het ondernemingsplan, de portefeuillestrategie en het financieel beleidskader. De consequenties voor de ontwikkeling van kasstromen en vermogen worden nadrukkelijk getoetst.

## 5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



| Governance                                              |        |        |            |
|---------------------------------------------------------|--------|--------|------------|
|                                                         | Cijfer | Cijfer | Cijfer     |
| Besturing                                               |        |        | <b>7,7</b> |
| - Plan                                                  |        | 8,0    |            |
| a Visie                                                 | 8      |        |            |
| Vertaling doelen                                        | 8      |        |            |
| - Check                                                 |        | 8,0    |            |
| - Act                                                   |        | 7,0    |            |
| Intern toezicht                                         |        |        | <b>6,3</b> |
| - Functioneren RvC                                      |        | 6,7    |            |
| Samenstelling van de RvC                                | 8      |        |            |
| Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord | 7      |        |            |
| Zelfreflectie                                           | 6      |        |            |
| - Toetsingskader                                        |        | 7,0    |            |
| - Toepassing Governancecode                             |        | 5,0    |            |
| Externe legitimering en verantwoording                  |        |        | <b>7,5</b> |
| - Externe legitimatie                                   |        | 8,0    |            |
| - Openbare verantwoording                               |        | 7,0    |            |
| <b>Gemiddelde score</b>                                 |        |        | <b>7,0</b> |

## 5.2 Conclusies en motivatie

### Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,7** gemiddeld.

### Plan

Maasvallei beschikt over een goed in de organisatie en omgeving verankerd professioneel planningsproces en voldoet daarmee aan het ijkpunt van een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

#### • Visie

De commissie stelt vast dat Maasvallei een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De verantwoording van de visie;
- + De frequentie van bijstelling van de visie.

### Toelichting

Maasvallei heeft zich twee maal bezonnen op haar visie en ambities in de afgelopen visitatieperiode. In 2011 is het ondernemingsplan uit 2009 herijkt en bijgesteld op de ontwikkelingen van dat moment. In 2013 is vanwege de toenmalige financiële ontwikkelingen besloten om een nieuw ondernemingsplan op te stellen. Het nieuwe ondernemingsplan is in 2014 vastgesteld.

Maasvallei heeft bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan in 2013/2014 een uitgebreide omgevingsanalyse uitgevoerd. Daarbij zijn alle relevante ontwikkelingen in kaart gebracht. Kader voor het ondernemingsplan was verder de financiële positie en de sterkte en zwaktes van de organisatie.

#### • Vertaling doelen

Maasvallei heeft haar visie vertaald in strategische en tactische doelen en naar operationele activiteiten zodanig dat zij zijn te monitoren. Maasvallei voldoet daarmee aan het ijkpunt van een 6.

De commissie ziet ruimte voor pluspunten en waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

Pluspunten zijn:

- + De vertaling van de visie is goed SMART geformuleerd en is zeer goed te monitoren.
- + De actieve wijze van hanteren van de doelen.

### **Toelichting**

Maasvallei heeft de doelen uit het ondernemingsplan vertaald in jaarplannen en begrotingen. Daarnaast heeft Maasvallei de verschillende doelstellingen vanaf 2011 steeds beter vertaald in kritische prestatie-indicatoren, als onderdeel van de Balanced Scorecard. De commissie heeft gezien hoe de Balanced Scorecard aan het einde van de visitatieperiode als kader werkt, waarbinnen de organisatie van Maasvallei haar activiteiten plant en stuurt. De commissie vindt deze wijze waarop de verschillende doelstellingen SMART zijn vertaald op tactisch en operationeel niveau van goede kwaliteit. Alle medewerkers maken thans gebruik van de Balanced Scorecard. De SMART-doelstellingen vervullen op deze wijze zichtbaar een belangrijke rol in de aansturing van de organisatie. Doelstellingen worden regelmatig geactualiseerd op de ontwikkelingen die zich voordoen en getoetst op ambitieniveau en haalbaarheid.

### **Check**

Maasvallei beschikt het laatste jaar over een uitzonderlijk goed uitgewerkt monitoring- en rapportagesysteem, waarmee op dagelijkse basis gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van bedrijfsvoering) volderen. Daarvoor beschikte Maasvallei over een ander monitoringssysteem. Daarmee voldoet Maasvallei aan het ijkpunt van een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Het compleet zijn van het monitorings- en rapportagesysteem.
- + De bruikbaarheid van het systeem voor de hele organisatie: van raad van commissarissen tot individuele medewerkers.
- + De actieve wijze van hanteren van het systeem.
- + De aansluiting van het monitorings- en rapportagesysteem op de geformuleerde visie, de begroting.
- + De frequentie van de monitoring en de rapportage in relatie tot de urgentie van doelen, projecten, plannen en financiële risico's.

### **Toelichting**

In 2011 heeft Maasvallei de eigen Balanced Score Card vastgesteld. In 2014, het laatste jaar van de visitatieperiode heeft Maasvallei een nieuwe versie van de Balanced Score Card ingevoerd, die beter aansluit op de visie en strategie en de vernieuwde organisatiestructuur. De data voor deze nieuwe Balanced Scorecard worden met behulp van het primaire systeem in een stoplichtmodel vertaald, waarbij de daaronder liggende waarden zichtbaar kunnen worden gemaakt. De controller heeft niet alleen een functie om de Balanced Scorecard te vullen en checken, maar ook om de prestatie-indicatoren steeds verder te verbeteren. Raad van commissarissen, bestuurder en individuele medewerkers kunnen dagelijks de voor hen relevante informatie opvragen en middels een inzichtelijk doorklikstelsel verder inzien op detailniveau.

De Balanced Scorecard fungeert thans als monitoringsysteem voor de raad. De klanttevredenheid wordt via dit monitoringssysteem bewaakt. Daarnaast fungeert het model als kader waarbinnen Maasvallei sinds 2014 invulling geeft aan de principes van een zelfsturende organisatie.

## Act

Maasvallei stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie doelen alsnog te realiseren en/of door doelen in tweede instantie bij te sturen.

De commissie constateert dat Maasvallei voldoet aan het ijkpunt van de methodiek en beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De actieve wijze van bijsturen, bijvoorbeeld door grondig de onderhoudsbegroting aan te passen en verkoopresultaten te halen ondanks de verslechterende marktomstandigheden.

## Toelichting

Maasvallei heeft een aantal malen haar doelstellingen bijgestuurd. Deze bijstelling is met name in de afgelopen twee jaar goed zichtbaar.

De commissie heeft daar twee voorbeelden van gezien. Maasvallei heeft goed gereageerd op marktontwikkelingen, waardoor zij ondanks de verslechterende omstandigheden, toch in staat is geweest om haar beoogde verkoopresultaten te behalen. Een ander voorbeeld is het bijstellen van de onderhoudskosten van 6 tot 7 miljoen euro op jaarbasis, naar structureel 4 miljoen euro op jaarbasis vanuit doelmatigheidsoverwegingen. Deze bijstelling is tot stand gekomen door slimmer te gaan werken, uitgekiender aan te besteden en tegelijkertijd niet aan kwaliteit in te boeten. Daarbij heeft de corporatie de klanttevredenheid op peil weten te houden.

De commissie heeft geconstateerd dat in de Balanced Scorecard een goede signalering plaats vindt van achterblijvende prestaties. Ook worden afgesproken termijnen voor de planning van activiteiten goed bewaakt.

## Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een **6,2**.

## Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert het functioneren van de RvC met een **7,0** gemiddeld..

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

### • Samenstelling van de RvC

Woningstichting Maasvallei Maastricht beschikt over een goed samengestelde raad van commissarissen. Maasvallei voldoet daarmee aan het ijkpunt van een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De openbare verantwoording van de profielschets en de samenstelling van de raad van commissarissen.
- + De actieve wijze van samenstelling van de raad van commissarissen.

### **Toelichting**

De commissie constateert dat de raad over een goede samenstelling van deskundigheden en personen beschikt. Alle relevante deskundigheden zijn in de raad vertegenwoordigd. Uit de beraadslagingen van de raad gedurende de visitatieperiode blijkt dat de raad bij openstaande vacatures de deskundigheden tegen het licht houdt en waar nodig de profielschets aanscherpt op de ontwikkelingen die Maasvallei doormaakt. De raad heeft diverse commissies samengesteld, waarin een aantal zaken worden (voor) besproken. Naast de gebruikelijke remuneratiecommissie en de auditcommissie kent de raad ook een commissie maatschappelijk presteren en vastgoed, waarin verschillende commissarissen al naar gelang hun deskundigheid zitting hebben. De werving is openbaar.

#### **• Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

De raad van commissarissen van Maasvallei is zich bewust van zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Daarmee voldoet Maasvallei aan het ijkpunt van de 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De actieve wijze waarop de raad zijn rol als toezichthouder vervult en de actieve contacten die de raad onderhoudt met huurdersvertegenwoordigers en organisatie.

### **Toelichting**

Uit het gesprek met de raad van commissarissen en uit de notulen blijkt dat de raad op diverse momenten zich alert heeft getoond om zijn toezicht te verscherpen. Het meest recente voorbeeld is de intensivering van de contacten met de organisatie, na de laatste organisatiewijziging.

Bij die laatste organisatiewijziging is het MT opgeheven. Sinds die wijziging heeft de raad het contact met de Ondernemingsraad versterkt. Ook houdt de raad de vinger aan de pols door actief zitting te hebben in een auditcommissie die de klantprocessen monitort.

Ook de klankbordrol van de raad van commissarissen is adequaat uitgewerkt, zo blijkt uit de verslagen van de raad van commissarissen. Een voorbeeld daarvan is de instelling van een commissie maatschappelijk presteren en vastgoed, die de functie vervult van klankbord.

De raad constateert zelf dat sinds de reorganisatie de behoefte van de bestuurder om meer te klankborden is toegenomen. De raad maakt hiervoor gebruik van signalen die commissarissen ontvangen van huurdersorganisatie en ondernemingsraad. De werkgeversrol wordt via de remuneratiecommissie ingevuld.

#### **• Zelfreflectie**

Maasvallei voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie waardeert het onderdeel Zelfreflectie met een **6,0**.

### **Toelichting**

De raad van commissarissen heeft ieder jaar een zelfevaluatie gehouden, waarvan twee onder leiding van een extern begeleider. De bestuurder woont een gedeelte van de zelfevaluatie bij. De zelfevaluaties leiden tot actiepunten, zoals het instellen van de commissie maatschappelijk presteren en vastgoed. De commissie constateert dat de verslaglegging van de zelfevaluatie beperkt is gebleven.

### **Toetsingskader**

De raad van commissarissen hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven. Maasvallei voldoet daarmee aan het ijkpunt van een 6,0. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**, op basis van het volgende pluspunt:

- + De compleetheid en mate van verantwoording van het toetsingskader.

### **Toelichting**

Maasvallei beschikt over diverse documenten die als toetsingskader fungeren, zoals het ondernemingsplan, begrotingen, een treasurystatuut en een investeringsstatuut, waarbij de verschillende documenten helder op elkaar aansluiten. Het financieel beleid zoals geformuleerd in het ondernemingsplan, het treasurystaat en het investeringsstatuut sluiten op elkaar aan. De raad van commissarissen beschikt hiermee over een adequaat toetsingskader.

### **Toepassing Governancecode**

Maasvallei heeft niet op alle onderdelen in de afgelopen visitatieperiode de Governancecode nageleefd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **5,0** op basis van de volgende tekortkoming:

- Maasvallei heeft in de afgelopen periode afgeweken van een van de drie verplichte bepalingen in de Governancecode artikel III.3.5: betreffende de maximale zittingstermijn van de commissarissen.

### **Toelichting**

Over het algemeen heeft Maasvallei de Governancecode nageleefd, met uitzondering van een essentieel onderdeel: de zittingstermijn van de commissarissen. In de afgelopen visitatieperiode heeft de raad van commissarissen er voor gekozen om de zittingstermijn van de voorzitter te verlengen tot 14 jaar in het belang van de organisatie. Dat is in strijd met de Governancecode die aangeeft dat de maximale zittingstermijn van commissarissen acht jaar bedraagt. Ook heeft Maasvallei daarbij haar eigen statuten overtreden. De statuten geven aan dat een lid van de raad van commissarissen voor vier jaar benoemd wordt met een maximale benoemingstermijn van twaalf jaar. Bovendien heeft Maasvallei geen toelichting gegeven op het afwijken van de Governancecode in de jaarverslagen van 2012 en 2013. Met ingang van 1 juli van 2014 is de situatie beëindigd door het benoemen van een nieuwe voorzitter. Inmiddels voldoet Maasvallei aan de Governancecode.

### **Externe legitimering en verantwoording**

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,5** gemiddeld.

### **Externe legitimatie**

Maasvallei voldoet aan de eisen van de externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De actieve en passende wijze waarop de corporatie belanghebbenden zoals huurders, gemeente en collega-corporaties betreft bij de input van het beleid en bij de uitvoering ervan.
- + De actieve wijze waarop Maasvallei invulling geeft aan het overleg tussen huurder en verhuurder.

### **Toelichting**

De commissie constateert dat Maasvallei intensief samenwerkt in het werkgebied Maastricht met de twee collega-corporaties en gemeente. De samenwerking betreft de input van het beleid (zoals het opstellen van een gemeenschappelijke wensportefeuille en het invulling geven aan duurzaamheidsbeleid) tot aan de uitvoering van het beleid. Het volkshuisvestelijk beleid van Maasvallei beschikt daarmee over een sterke externe legitimatie.

Op verschillende momenten in deze visitatieperiode heeft Maasvallei zich ingespannen om de participatie van huurders op een hoger niveau te brengen. In 2011 heeft Maasvallei actief haar participatiebeleid aangescherpt door intern medewerkers van de noodzaak van participatie te doordringen en verder de communicatie met huurdersvereniging (HV Woonvallei) en bewonersoverlegcommissies (BOC's) te vergroten. Een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de Huurdersvereniging Woonvallei opgesteld en is een nieuw reglement voor de BOC's opgesteld. Maasvallei ondersteunt de huurdersorganisatie financieel. Vanaf 2011 worden regelmatig 'heidagen' met de huurdersorganisatie georganiseerd.

In 2014 zet Maasvallei zich opnieuw in om de huurdersparticipatie te vergroten, mede met het oog op de veranderde positie van huurdersorganisaties in de nieuwe Woningwet.

Maasvallei organiseert ook klantenpanels om met huurders van gedachten te wisselen over de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Openbare verantwoording**

Maasvallei vermeldt de gerealiseerde prestaties in jaarverslagen en licht daarbij de belangrijkste afwijkingen toe. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van het volgende pluspunt:

- + De toegankelijkheid en leesbaarheid van de jaarverslagen, waarbij gezocht is naar andere vormen om de jaarresultaten weer te geven.

### **Toelichting**

Maasvallei brengt jaarlijks een goed leesbaar en door de vormgeving aantrekkelijk jaarverslag uit, waarin de belangrijkste prestaties en afwijkingen helder staan vermeld. Om belanghebbenden in staat te stellen om snel kennis te nemen van het jaarverslag heeft Maasvallei een YouTube filmpje gemaakt, waarin in twee minuten de belangrijkste feiten uit 2014 zijn vermeld. De commissie vindt dat een creatieve manier om verantwoording af te leggen aan een brede groep belanghebbenden.



## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport





## Deel 3 Bijlagen bij het rapport

### Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

#### Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex

Catharijnesingel 56  
3511 GE UTRECHT  
Postbus 8068  
3503 RB UTRECHT  
Tel. (030) 230 31 50  
www.raeflex.nl  
secretariaat@raeflex.nl

#### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Woningstichting Maasvallei Maastricht

Jaar visitatie : 2015

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

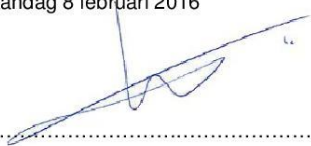
Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Maasvallei Maastricht hebben.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : maandag 8 februari 2016

Handtekening : 

Standaard onafhankelijkheidsverklaring, vs 2.0 | © Raeflex

## Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

### Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Maasvallei Maastricht te Maastricht

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer H.D. Albeda

Geboortedatum

: 20/2/1959

Handtekening

Datum

: 24/11/2015

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Maasvallei Maastricht te Maastricht

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw C.M.F. Bomhof MOC

Geboortedatum : 2 juli 1958

Handtekening : 

Datum : 30 november 2015



## **Bijlage 2    Curricula vitae**

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

## Voorzitter

### H.D. Albeda (Hein)



#### Korte kennismaking

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang. Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

#### Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Ik vind het verantwoorden minstens zo belangrijk als het leereffect dat visitaties teweeg brengt. In mijn gesprekken focus ik op beide elementen. Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Daarbij gaat het niet alleen om de inbreng van de belanghebbenden op de doelstellingen van de corporaties, maar ook of corporaties goed gebruik maken van de kennis van belanghebbenden op verschillende terreinen, zoals zorg en welzijn. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

#### Reeds gevisiteerd

2005 De Woonschakel Westfriesland, Medemblik  
2005 Woningstichting Eerbeek, Eerbeek  
2007 Wetland Wonen, Vollenhove  
2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp  
2008 Gemeente Hoorn, Hoorn  
2009 Hestia Groep, Landgraaf  
2009 Woonstade, Groningen  
2010 Domaas, Limburg  
2010 Habeko Wonen, Hazerswoude-Dorp  
2010 Woningstichting Kessel, Kessel  
2010 Woningstichting Roermond, Roermond  
2010 Woningstichting St. Joseph, Stramproy  
2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert  
2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf  
2011 Alphons Ariëns, Druten  
2011 Wetland Wonen, Vollenhove  
2011 Woningstichting Wittem, Mechelen  
2012 Lyaemer Wonen, Lemmer  
2012 Valburg (Midterm Review), Zetten  
2012 VitaalWonen, Limbricht

2012 Woningstichting Naarden, Naarden  
 2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert  
 2013 Woonwaard, Alkmaar  
 2013 wonenCentraal, Alphen a/d Rijn  
 2013 De Woonschakel, Medemblik  
 2014 Stek, Lisse  
 2014 Eemland Wonen, Baarn  
 2014 Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim  
 2014 Woonstede, Ede  
 2014 Ressort Wonen, Rozenburg  
 2014 De Goede Woning, Apeldoorn  
 2014 De Woonmensen, Apeldoorn  
 2014 Ons Huis, Apeldoorn  
 2015 Standvast Wonen, Nijmegen  
 2015 Dudok Wonen, Hilversum  
 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar  
 2015 Woningbouwvereniging Lopik, Lopik  
 2015 Woningbouwvereniging Goed Wonen, Benschop  
 2015 Wbv. De Goede Woning Driemond, Amsterdam  
 2016 Woningstichting Maasvallei Maastricht, Maastricht

#### Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter van stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, ondermeer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid

#### Kort CV

- Geboren in 1959
- Opleiding: Kandidaats en leraaropleiding Wiskunde; diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden
- 1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer
- 1990-1999 Beleidsfuncties ondermeer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
- 1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
- 2005-heden Zelfstandig adviseur

#### Nevenfuncties

- 2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- 2008-2012 Voorzitter VVE de Kersentuin
- 2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars
- 2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>

## Algemeen commissielid

### Drs. W.M.R. de Water (Wilma)



#### Korte kennismaking

Mijn loopbaan staat in het teken van de volkshuisvesting en de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar milieubeleid, vervolgens de interne organisatieontwikkeling en de kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 ben ik directeur van Raeflex en heb ik me actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. Bij visitaties wordt de verbinding tussen kwaliteitszorg en daadwerkelijke prestaties zichtbaar. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkt Raeflex nauw samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs. Het is interessant om de parallellen en verschillen tussen de beide visitatiestelsels te zien.

#### Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter en dat vind ik waardevol. Het gaat daarbij om de verbinding tussen de prestaties die corporaties leveren, de vraag en de verwachtingen van de samenleving en tot slot hoe zij hun ambities vormgeven, monitoren en bijsturen. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en de mening van belanghebbenden. Ik leg daarbij dwarsverbanden met de andere prestatievelden, zoals het Presteren naar Vermogen en Governance. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

#### Reeds gevisiteerd

Als directeur van Raeflex betrokken bij alle visitaties die sinds 2003 zijn uitgevoerd (circa 200). Deze rol bestaat uit: accountmanager bij visitaties voor de corporaties, sparring partner voor de visitatiecommissies, soms in de vorm van schaduwcommissielid, en tegenlezer van de conceptvisitatierapporten.

Als commissielid of projectleider betrokken bij:

- 2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven
- 2011 Wetland Wonen, Vollenhove
- 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2012 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum

- 2012 Harmonisch Wonen, Lelystad
- 2013 Woningbouwstichting Cothen, Cothen
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2013 Woningstichting Wuta, Nigtevecht
- 2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Stichting Woningbeheer Betuwe, Lienden
- 2014 Eemland Wonen, Baarn
- 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
- 2015 Woningstichting De Volmacht, Gieten
- 2015 Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal
- 2016 Woningstichting Maasvallei Maastricht, Maastricht

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex sinds 2003 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties

#### Kort CV

- Geboren in 1955
- Opleiding: Sociale geografie en diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: ondermeer opleiding tot mediator
- 1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie
- 2003-heden Directeur Raeflex
- 2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

#### Nevenfuncties

- 2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen
- 2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>

## Secretaris

### C.M.F. Bomhof MOC (Carry)



#### Korte kennismaking

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar meer op samenwerking en verandering gerichte activiteiten, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Daarnaast werk ik sinds 2013 als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs.

#### Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitorator. Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitorator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.

Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

#### Reeds gevisiteerd

- 2005 Com.wonen, Rotterdam
- 2007 Com.wonen (Midterm Review), Rotterdam
- 2007 Pantein Wonen, Sint Anthonis
- 2007 Woningstichting De Groene Waarden, Gorssel
- 2008 ProWonen, Borculo
- 2008 Wonen Delden, Delden
- 2009 Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam, Monnickendam
- 2009 Goed Wonen, Gemert
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2010 IntermarisHoeksteen, Hoorn
- 2010 Random Wonen, Pijnacker
- 2010 SIB Woonservice, Veenendaal
- 2010 Stichting Mooiland, Wageningen
- 2010 Stichting Woonservice Urbanus, Belfeld

2010 Woningstichting Kessel, Kessel  
 2010 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel  
 2010 Woningstichting Roermond, Roermond  
 2010 Woningstichting St. Joseph, Stramproy  
 2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert  
 2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf  
 2011 Goed Wonen, Benschop  
 2011 Stichting PeelRand Wonen, Boekel  
 2011 Stichting Poort6, Gorinchem  
 2011 Vieya (Midterm Review), Dongen  
 2011 Woningbouwvereniging Patrimonium, Barendrecht  
 2011 Woningstichting Lopik, Lopik  
 2011 Woningstichting Wittem, Mechelen  
 2011 Woningstichting Woensdrecht, Woensdrecht  
 2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen  
 2012 Lyaemer Wonen, Lemmer  
 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten  
 2012 VitaalWonen, Limbricht  
 2012 Wonen Delden, Delden  
 2012 Woningstichting Naarden, Naarden  
 2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam  
 2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert  
 2013 BrabantWonen, Oss  
 2013 WoonFriesland, Grou  
 2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel  
 2014 Christelijke Woonstichting Patrimonium, Urk  
 2014 Seyster Veste, Zeist  
 2014 Woonconcept, Meppel  
 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam  
 2014 de Sleutels, Leiden  
 2014 Woonwijze, Vught  
 2015 Standvast Wonen, Nijmegen  
 2015 Woonpunt, Maastricht  
 2015 Intermaris, Hoorn  
 2015 Elder Woningbouw, Paterswolde  
 2015 Woningstichting De Volmacht, Gieten  
 2015 Woonborg, Vries  
 2015 Stadgenoot, Amsterdam  
 2015 Van Alckmaer, Alkmaar  
 2015 Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop  
 2015 l'escaut woonservice, Vlissingen  
 2015 Vredewold, Leek  
 2015 Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven  
 2015 Woningstichting Heteren, Heteren  
 2016 Woningstichting Maasvallei Maastricht, Maastricht

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Brede ervaring als visitator en secretaris
- Uitstekende schrijfvaardigheid

#### Kort CV

- Geboren in 1958
- Opleiding: Kandidaats Franse taal- en letterkunde, doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond) en master Organisatiecoaching
- 1980-1984 Bestuurslid SSH-VU
- 1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere
- 1995-heden Eigen adviespraktijk gericht op strategie, communicatie en coaching

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/carrybomhof>

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

| Perspectief                                        | Documenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presteren naar<br>Opgaven en<br>Ambities<br>(PnOA) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Jaarplannen 2011, 2013</li> <li>• Ondernemingsplan 2009-2013 en 2014-2018</li> <li>• Jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014</li> <li>• Beleidsnotities over huurbeleid, , inkoopbeleid, overlastbeleid, servicekostenbeleid, ijzeren voorraad, sponsorbeleid</li> <li>• Strategisch voorraadbeleid (SVB)</li> <li>• Shaere rapportage</li> <li>• Verkoopbeleid bezit</li> <li>• Woningmarktonderzoek, omgevingsanalyse</li> <li>• Provinciale woonvisie, regionale woonvisie, lokale woonagenda Maastricht</li> <li>• Prestatieafspraken met gemeente Maastricht, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem</li> <li>• Convenanten met zorginstellingen (onder andere GGD, Gastenhof. Palet, Vivre enzovoorts)</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum 2014, 2015</li> </ul>                                                                                                                               |
| Presteren volgens<br>Belanghebbenden<br>(PvB)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoeken naar klanttevredenheid</li> <li>• Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Presteren naar<br>Vermogen<br>(PnV)                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief 2011, 2012, 2013 en 2014</li> <li>• Correspondentie CFV over herstelplannen</li> <li>• Herstelplan</li> <li>• De Oordeelsbrief van de minister van BZK 2011 2012, 2013 en 2014</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin 2014, 2015</li> <li>• Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief 2011 tot en met 2014</li> <li>• Jaarrekeningen en jaarverslagen 2011 tot en met 2014</li> <li>• Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen 2011 tot en met 2015</li> <li>• Kwartaalrapportages, Balanced Scorecard</li> <li>• Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</li> <li>• Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven 2011 tot en met 2012</li> </ul> |
| Governance                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balanced Scorecard</li> <li>• Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen 2011 tot en met 2014</li> <li>• Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</li> <li>• Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> <li>• Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



## **Bijlage 4    Lijst geïnterviewde personen**

### **Geïnterviewde personen**

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal <aantal> face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Maasvallei Maastricht.

#### Raad van commissarissen

- Mevrouw Ir. V.M.J. Eussen
- Mevrouw S.M.H. van der Laak MMO
- De heer P. Penders RC

#### Directeur/bestuurder

- Ing. A.L.F.M. Crijns

#### Facilitators

- De heer N. Ten Haaf (HRM)
- De heer H.F. Hendrikx (Financiën)
- De heer H. Ernens (Klant)

#### Huurdersvertegenwoordigers

- Mevrouw R. Jalhay (voorzitter Woonvallei)
- De heer G. Boumans (BOC de Remise Gulpen)
- De heer J. Heunen (BOC de Remise Gulpen)
- De heer P. Vlieks (BOC de Blauwe Veste)

#### Gemeenten

- De heer G. Van Grootheest (wethouder Maastricht)
- De heer P. Franssen (wethouder Gulpen-Wittern)
- De heer J. Custers (wethouder Eijsden-Margraten)
- De heer F. Bunk (beleidsambtenaar Maastricht)
- De heer M. van Dijk (beleidsambtenaar Maastricht)

#### Zorginstellingen

- De heer J. Braun (manager Vastgoed Radar)
- De heer J.M. Nuijens (directeur-bestuurder Envida)

### **Telefonische interviews**

#### Collega-corporaties

- Mevrouw M. Depondt (bestuurder Woonpunt)
- De heer G. Weenink (bestuurder Servatius)



## Bijlage 5      Prestatietabel

| Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |       |       |       | Cijfer |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 1. Huisvesting van de primaire doelgroep                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |       |       |       | 7,0    |
| Woningtoewijzing en doorstroming                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |       |       |       |        |
| Beschikbaarheid woningen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |       |       |       |        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  |        |
| goedkoop                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 825   | 856   | 720   | 567   |        |
| Betaalbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1.777 | 1.840 | 1.862 | 1.974 |        |
| Duur tot huurtoeslag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 240   | 276   | 473   | 475   |        |
| Duur boven huurtoeslag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 161   | 205   | 210   | 276   |        |
| totaal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3.003 | 3.177 | 3.265 | 3.292 |        |
| <p>Woningen zijn in 2012 onder de Europese norm van 90 procent aan woningzoekenden met inkomens tot 34.678 euro toegewezen. In 2013 en 2014 zijn meer dan 90 procent van de woningen aan de doelgroep toegewezen, waarmee de onderschrijding van 2012 is gecompenseerd. In 2011 heeft Maasvallei wel aan de Europese norm voldaan.</p> <p>Aantal woningen toegewezen:<br/>2011: 529 woningen<br/>2012: 577 woningen<br/>2013: 529 woningen<br/>2014: 517 woningen</p> <p><u>Maastricht</u><br/>Toewijzingssysteem: in Maastricht worden alle sociale huurwoningen van alle Maastrichtse corporaties met een huurprijs tot de huurtoeslaggrens toegewezen via het Woningburo Maastricht. In de visitatieperiode heeft Maasvallei voldaan aan de afgesproken taakstelling over onder meer de toewijzing aan woningzoekenden via woonkrant en loting, en de toewijzing aan bijzondere doelgroepen, zoals urgenten, maatwerkers en statushouders. De toewijzingen hebben binnen de eisen van de de Europeanorm plaatsgevonden. De onderschrijding van de norm in 2012 is als gevolg van het feit dat de accountant in de verslaglegging in dat jaar heeft geconcludeerd dat bij de toewijzing van de studenteneenheden geen inkomenstoetsing heeft plaatsgevonden waardoor de norm niet is gehaald dat jaar.<br/>De belangstelling voor woningen in Maastricht is aanzienlijk. Gemiddeld reageren 65 woningzoekenden op een vrijkomende woning van Maasvallei in 2014. Dat is meer dan het stedelijke gemiddelde. In de voorgaande jaren was er beduidend meer belangstelling voor de woningen van Maasvallei dan gemiddeld. De gemiddelde wachttijd voor een woning van Maasvallei is circa 7 jaar, waarbij de gemiddelde slaagkans al jaren plus minus 15% is voor woonwensers.</p> <p>Statushouders:<br/>In 2014 in Maastricht voldaan aan de taakstelling.</p> <p><u>Gulpen-Witterm</u><br/>De woningen van Maasvallei worden toegewezen via Woningstichting Gulpen, waar Maasvallei een samenwerkingsverband mee heeft</p> <p><u>Overige gemeenten</u><br/>De woningen in de gemeente Beek en Eijsden-Margraten worden toegewezen door Maasvallei zelf. (binnen de eisen van de Europeanorm)</p> <p>Maasvallei biedt haar studenten huisvesting aan in een gezamenlijk toewijzing systeem, namelijk Maastricht housing. Dit is een samenwerkingsverband met de corporaties en de universiteit Maastricht en de Hogeschool met als doel het bieden van studentenhuisvesting voor hoger opgeleiden. In aantallen heeft Maasvallei totaal 735 studenteneenheden in haar woningbezit, waarvan 501 onzelfstandige eenheden.</p> |       |       |       |       |        |
| Betaalbaarheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |       |       |       |        |
| <p>Huurverhoging<br/>2011: 1,3 procent huurverhoging<br/>2012: 2,3 procent huurverhoging<br/>2013: gedifferentieerd toegepast inkomensafhankelijk: 4,0 procent voor inkomen tot € 33.614;<br/>4,5 procent voor inkomen tussen € 33.614 en € 43.000 en 6,5 procent voor een huishouden met inkomen tot € 43.000<br/>2014: gedifferentieerd toegepast inkomensafhankelijk: 4.0 procent voor inkomen tot € 34.085;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |       |       |       |        |

| Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cijfer     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>4,5 procent voor inkomen tussen € 34.085 en € 43.602 en 6,5 procent voor een huishouden met inkomen tot € 43.602</p> <p>Bij mutatie wordt de referentiehuis verhoogd naar 75 procent voor sociale huurwoningen en 100 procent voor geliberaliseerde woningen. Daarnaast wordt vanaf 2011 een percentage van 100% maximaal redelijk gehanteerd bij studentenwoningen. Daarbij worden de streefhuren wel afgetopt op de kwaliteitskortingsgrens voor jongeren.</p> <p>Huurachterstand in %:</p> <p>2011: 0,78%</p> <p>2012: 0,79%</p> <p>2013: 0,96%</p> <p>2014: 0,84%</p> <p>Maasvallei bestrijdt huurachterstand door betalingsafspraken te maken, huurders met betalingsproblemen te begeleiden en met andere instanties samen te werken, zoals de Kredietbank Limburg.</p> <p>Huisuitzettingen wegens huurachterstand:</p> <p>2011: 8 uitzettingen, 26 doorverwijzingen naar de deurwaarder</p> <p>2012: 2 uitzettingen, 36 doorverwijzingen naar de deurwaarder</p> <p>2013: 7 uitzettingen, 54 klanten doorverwezen naar de deurwaarder</p> <p>2014: 7 uitzettingen, 75 klanten doorverwezen naar de deurwaarder</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |
| <b>2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>8,0</b> |
| <p><b>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</b></p> <p><i>Deelname overlegplatforms en samenwerkingsrelaties</i></p> <p>Maasvallei werkt samen met :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Mosae Zorggroep tbv de huisvesting van senioren met aanleunwoningen</li> <li>• Envida tbv de huisvesting van senioren met een uitgebreide zorgvraag.</li> </ul> <p>In 2013 heeft Maasvallei een stakeholderbijeenkomst belegd, waarin de toekomst van het werkveld wonen-welzijn-zorg is besproken. Afsproken is om met verschillende partijen samenwerking aan te gaan om de gevolgen van extramuralisering op te vangen; ieder vanuit zijn eigen deskundigheid.</p> <p><i>Nieuwbouw en vastgoed</i></p> <p>Maasvallei bezit vijf woonzorgcomplexen in Maastricht en Gulpen.</p> <p>Bij een aantal van deze complexen (Hagerpoort en Klein Gulpen) zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met de zorgverleningsinstanties over de toewijzing van beschikbare woningen. Hierin is onder meer afgesproken dat de vrijkomende woningen in eerste instantie worden aangeboden aan woningzoekenden met een zorgbehoefte die op de wachtlijst staan bij de betreffende instantie.</p> <p>De overige woningen in Hagerpoort worden door de zorgverlening instantie op collectieve basis afgenomen van Maasvallei en direct verhuurt aan zorgbehoevenden. Dit betreft 24 zorgwoningen en 30 onzelfstandige eenheden voor kleinschalig wonen.</p> <p>Op de locatie Recessenplein is de afspraak met Mosae Zorggroep gemaakt dat wanneer er een woning beschikbaar komt, deze via Mosae verhuurt wordt aan een woningzoekende met een zorgvraag.</p> <p>In deze visitatieperiode is het woonzorgcomplex in Gulpen opgeleverd.</p> <p>Maasvallei realiseert zoveel mogelijk nieuwbouw levensloopbestendig. In de bestaande woningvoorraad realiseert Maasvallei woningaanpassingen voor individuele bewoners. Als dit niet haalbaar is kunnen huurders met een verhuisadvies met voorrang reageren op geschikte Wmo gelabelde seniorenwoningen.</p> |            |
| <p><b>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</b></p> <p>Maasvallei heeft afspraken gemaakt over de huisvesting van bijzondere doelgroepen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LEVANTO-groep (t.b.v. huisvesting van woningzoekenden met een psychische handicap)</li> <li>• Radar (t.b.v. huisvesting van mensen met een verstandelijke beperking) (locatie Severenstraat en Heugemerstraat)</li> <li>• Huize Maasveld (t.b.v. huisvesting van mensen met verstandelijke beperking of meervoudige beperking)</li> <li>• Stichting Fokus (t.b.v. het gewoon wonen van mensen met fysieke beperking of handicap)</li> <li>• Villa Keizerskroon (t.b.v. een kleinschalig woonproject voor mensen met dementie of een ander geheugenprobleem) (21 eenheden)</li> <li>• De Koraalgroep (t.b.v. de huisvesting van daklozen en zwerfjongeren).</li> </ul> <p>Maastrichtse corporaties, waaronder Maasvallei, stellen woningen beschikbaar voor bewoners met een verslavings- en psychiatrische problematiek en dak- en thuislozen via het project Housing</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |

| Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |       | Cijfer     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|------------|
| Accommodations.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |       |       |            |
| In 2013 heeft Maasvallei negen fokuswoningen opgeleverd in het project Lindenkruis in Maastricht. In 2014 heeft Maasvallei met Radar een vernieuwbouwproject kunnen realiseren in de Heugemerhof in Maastricht.                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |       |       |            |
| <b>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |       |            |
| Maasvallei beheert 13 standplaatsen voor woonwagens en drie woonwagens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |       |       |            |
| <b>3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |       | <b>7,3</b> |
| <b>Woningkwaliteit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |       | <b>7,0</b> |
| Onderhoud:<br>Kwaliteit van het bezit wordt bij een driejaarlijks cyclus geïnspecteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |       |       |            |
| Onderhoud in € pe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Maasvallei |       |       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2011       | 2012  | 2013  | 2014       |
| klachtenonderhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 800        | 1.038 | 977   | 899        |
| mutatieonderhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 200        | 425   | 680   | 549        |
| Planmatig onderhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2.800      | 1.809 | 1.675 | 1160       |
| Woningverbetering (geactiveerd):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |       |            |
| In 2011 is € 1.600.000 geïnvesteerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |       |            |
| In 2012 is € 1.013.000 geïnvesteerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |       |            |
| In 2013 is € 673.000 geïnvesteerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |       |            |
| In 2014 is € 399.000 geïnvesteerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |       |            |
| Gemiddeld huurniveau als verhouding prijs/kwaliteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |       |            |
| 2011: gemiddeld huurniveau 68,3 procent maximaal toegestane huurprijs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |       |       |            |
| 2013: gemiddeld huurniveau 70,3 procent van de maximaal toegestane huurprijs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |       |            |
| <u>Bijzondere aandachtspunten:</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |       |       |            |
| Asbest is een aandachtspunt. Maasvallei heeft een asbestbeheerplan opgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |       |       |            |
| In 2013 is Maasvallei begonnen met het inventariseren van de brandveiligheid van 1800 gestapelde wooneenheden, gebouwd voor 1995.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |       |            |
| De kwaliteit van de studentenhuisvesting voldoet aan het KOMO-certificaat voor studentenwooneenheden. Het KOMO certificaat wordt versterkt door het SKW, een certificerende instelling met als doel het bevorderen van de kwaliteitszorg in de volkshuisvestingssector door het leveren van bijdrage aan het borgen van kwaliteitssystemen. Er moet aan de volgende vereisten voldaan worden voor het verkrijgen van een certificaat:                                                   |            |       |       |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• De brandveiligheid,</li> <li>• de deugdelijkheid van de huurcontracten en servicekosten,</li> <li>• het onderhoud van installaties,</li> <li>• het gebruik van vluchtwegen,</li> <li>• de hygiënische situatie in het pand,</li> <li>• het hebben van de juiste verzekeringen voor het pand,</li> <li>• de normering van de per persoon beschikbare woon- en gebruiksruimte, waaronder het aantal douches en toiletten in het pand.</li> </ul> |            |       |       |            |
| In het jaar van visitatie is besloten om te stoppen met het SKW keurmerk, met als reden dat er ontwikkelingen zijn voor een alternatief keurmerk voor studentenhuisvesting dat in geheel Maastricht wordt ingevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |       |            |
| In 2014 constateert het CFV dat de onderhoudslasten relatief laag zijn. Per woning besteedt Maasvallei 879 euro aan totaal onderhoud (CiP 2014) in 2013. De referentiecorporatie besteedde 1.340 per woning aan totaal onderhoud. Gemiddeld over het hele land besteedden corporaties 1.287 euro aan totaal onderhoud.                                                                                                                                                                  |            |       |       |            |
| <b>Kwaliteit dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |       | <b>7,0</b> |
| Maasvallei heeft in 2011 een klantenpanel georganiseerd met stakeholders, om te achterhalen wat stakeholders van Maasvallei vinden. Uit tevredenheidsmetingen blijkt dat 85 procent van de huurders tevreden tot zeer tevreden te zijn over het verhelpen van reparatieverzoeken, 92 procent van de                                                                                                                                                                                     |            |       |       |            |

| Geleverde prestaties op de prestatievelen<br>2011-2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cijfer     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>huurders is tevreden tot zeer tevreden over het verhuurproces en 97 procent is tevreden tot zeer tevreden over het huurbeëindigingsproces.</p> <p>In 2012 heeft Maasvallei een klantenpanel georganiseerd over de communicatie tussen huurders en corporatie. De uitkomsten waren positief en zijn op de website gepubliceerd. Uit tevredenheidsmetingen blijkt dat 88 procent van de huurders tevreden tot zeer tevreden is over het verhelpen van reparatieverzoeken, 91 procent is tevreden tot zeer tevreden over het verhuurproces en 92 procent is tevreden tot zeer tevreden over het huurbeëindigingsproces. Gemiddelde score voor het KWH-label is 7,7.</p> <p>In 2013 heeft Maasvallei het KWH-label kunnen continueren. Huurders waardeerden de dienstverlening met gemiddeld een 7,5.</p> <p>Tot 2014 nam Maasvallei deel aan het KWH. Daarna heeft een auditcommissie klantprocessen de kwaliteitsborging van klantprocessen onder haar hoede genomen. In 2014 was de klanttevredenheid bij het uitvoeren van reparaties een 7,7; het betrekken van de nieuwe woning 8,0 en het verlaten van de woning 8,1.</p> <p>In 2014 heeft Maasvallei de introductie van een klantportaal voorbereid. Dit portaal is in 2015 geoperationaliseerd. Klanten kunnen via het klantportaal 24 uur per dag hun gegevens bekijken en verschillende activiteiten uitvoeren zoals het aanvragen van een ZAV(zelf aangebrachte voorziening), een openstaande vordering betalen of een reparatieverzoek indienen.</p> <p>Huurders kunnen een serviceabonnement afsluiten voor huurdersonderhoud. In 2014 waren er 2455 serviceabonnement contracten afgesloten.</p> <p>Tot 2013 participeerde Maasvallei in het woondienstenconcept Roos. Roos bood woongerelateerde producten en diensten op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Het project was inmiddels achterhaald door ontwikkelingen in de tijd. Roos is in 2015 officieel opgeheven.</p> <p>In het kader van participatie en samenwerking biedt Maasvallei huurders de gelegenheid om hun mening of wensen kenbaar te maken en invloed uit te oefenen op haar beleid en beheer van haar bezit. Hiervoor worden de volgende overlegmomenten georganiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BOC dag, in 2013 in het teken van het ondernemingsplan 2014-2018</li> <li>• Regulier overleg met de huurdersbelangenvereniging Woonvallei; de wijkconsulenten hebben periodiek overleg met het bestuur van de HV.</li> <li>• Regelmatig overleg met BOC's/BC's.</li> </ul> |            |
| <p><b>Energie en duurzaamheid</b></p> <p>In 2011 waren er geen energielabels bekend. Percentage groene labels (A,B,C ) is gestegen van 51,1 procent in 2012 naar 60,6 procent eind 2014. Volgens de SHAERE rapportage, waarin alle energieprestaties van Nederlandse corporaties met elkaar worden vergeleken, beschikt 50,6 procent van de gehele sociale huurwoningenvoorraad over een groen label.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>8,0</b> |
| <p><b>4. (Des)investeringen in vastgoed</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>8,0</b> |
| <p><b>Nieuwbouw</b><br/> 2011: 90 woningen opgeleverd<br/> 2012: 170 woningen opgeleverd<br/> 2013: 106 nieuwbouwwoningen opgeleverd<br/> 2014: 64 woningen opgeleverd.<br/> Totale nieuwbouw 430 woningen in de visitatieperiode.</p> <p>Maasvallei heeft de volgende projecten ontwikkeld:</p> <p><u>Amby Centrum (fase 2) (Maastricht)</u><br/> In 2011 heeft Maasvallei 23 huurappartementen (gemixt) en 11 grondgebonden vrije sector woningen opgeleverd in het Centrumplan Amby.</p> <p><u>De Blauwe Veste (Maastricht)</u><br/> Op de plaats van voormalig meubelfabriek Artifort heeft Maasvallei een project met 68 woningen in de sociale en vrije sector gebouwd in 2011.</p> <p><u>Fatimaveste (Beek)</u><br/> In het centrum van Beek heeft Maasvallei in 2011 op de locatie van de voormalige Fatimaschool 11 appartementen gebouwd, waarvan 9 in de sociale sector en 2 in de vrije sector.</p> <p><u>Remise (Gulpen)</u><br/> Op de locatie van de oude busremise in Gulpen heeft Maasvallei in 2011 19 vrije sectorwoningen gerealiseerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |

| Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <p><u>Wesselderstraat (Gulpen)</u><br/>In 2012 heeft Maasvallei op de plaats waar voorheen gebouwen van de Boerenbond stonden, 8 appartementen in de sociale sector gebouwd.</p> <p><u>Studentenhuisvesting</u><br/>Er zijn 83 wooneenheden opgeleverd in een voormalig schoolgebouw en verhuurd middels een raamovereenkomst met de universiteit Maastricht, voor (buitenlandse) studenten in 2012.</p> <p><u>Lindenkruis (Maastricht)</u><br/>In 2013 zijn er 59 woningen opgeleverd aan het Lindenkruis. Het project bevat 49 sociale huurwoningen, negen fokuswoningen voor mensen met een lichamelijke beperking, een commerciële woning 55 parkeerplaatsen en 100m2 commerciële ruimte.</p> <p><u>Poelveld (Eijsden-Margraten)</u><br/>In 2013 zijn er 14 sociale huurwoningen opgeleverd.</p> <p><u>Achter de Beek (Beek)</u><br/>Een voormalig boerenwoonhuis is verbouwd en uitgebreid tot 12 appartementen in 2013, waarvan 8 in de sociale sector en 4 in de vrije sector.</p> <p><u>Klein Gulpen (Gulpen-Wittem)</u><br/>In Gulpen heeft Maasvallei een appartementencomplex met 21 sociale huurwoningen voor senioren met een zorgindicatie opgeleverd in 2013.</p> <p><u>De Heer (Maastricht)</u><br/>De Heer is een herontwikkelingswijk in Maastricht. Maasvallei heeft in 2014 deze wijk 24 appartementen naast het winkelcentrum De Leim ontwikkeld, waarvan 15 in de sociale sector en 9 in de vrije sector. Voor de komende tien jaar staan negen bouwprojecten in deze wijk in de planning.</p> <p><u>Heugem (Maastricht)</u><br/>In 2014 is in deze wijk de boerderij Heugemerhof gerenoveerd en uitgebreid met nieuwbouw. Het gaat om een complex van 22 zorgappartementen voor Radar.<br/>Op het achterliggende terrein is een complex gebouwd met 18 levensloopbestendige appartementen, waarvan 6 in de vrije sector.<br/>In 2014 gesprekken gevoerd over de verbouwing van een voormalig kantoorpand voor de huisvesting van klanten van Radar. Het gaat om de verbouwing tot 8 zelfstandige zorgwoningen.</p> <p><u>Trichterveld (Maastricht)</u><br/>In 2012 zijn in dit project 15 huurwoningen en 5 koopwoningen opgeleverd.<br/>In 2014 is gestart met de bouw van 8 nieuwe sociale huurwoningen en 12 koopwoningen.</p> <p><u>Demerthof (Maastricht)</u><br/>Hier wordt een plan ontwikkeld om 9 sociale huurwoningen te realiseren volgens de principes van Cradle-to-Cradle en een gemiddelde EPC waarde van bijna 0.<br/><br/>In 2012 heeft Maasvallei in overleg met de provincie initiatieven opgestart om de bouwproductie aan te jagen.<br/>Door de verhuurderheffing en economische omstandigheden heeft Maasvallei in 2013 besloten om het project Hagerpoort fase II (Maastricht) op te schorten en het project en Wolfseynde (Beek) niet door te laten gaan.</p> |        |
| <p><b>Sloop, samenvoeging</b></p> <p>Geen gegevens aangetroffen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |
| <p><b>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</b></p> <p>2011<br/>2012: Een monumentaal pand aan de Begijnenstraat is verbouwd tot twee grote luxe stadswoningen.<br/>2013: In Amby zijn vijftien voormalige zorgwoningen ingrijpend gebouwd tot 10 zorgwoningen voor dementerende mensen (Villa Keizerskroon).<br/>2014: Gerealiseerd is de Heugemerhof (zie boven). Gewerkt is aan de vernieuwing van 212 woningen aan het Trichterveld. Dit is een moeizaam lopend traject, omdat verhuizingen moeilijk op gang komen.<br/>In 2014 is gewerkt aan een andere aanpak, waarbij de woningen bloksgewijs worden aangepakt. Het woningtype van de sociale huurwoning is gewijzigd, zodat de productie versneld kan worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |
| <p><b>Maatschappelijk vastgoed</b><br/>Maasvallei heeft geen maatschappelijke vastgoed in beheer of eigendom.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |
| <p><b>Verkoop</b><br/>90 woningen verkocht in de jaren 2011 tot en met 2014)<br/>5 nieuwbouwwoningen in 2012 opgeleverd</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |

| 5. Kwaliteit van wijken en buurten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7,0 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p><b>Leefbaarheid</b></p> <p>Maasvallei investeert jaarlijks in fysieke leefbaarheid. Het gaat daarbij om de volgende bedragen, besteed aan inbraak werend hang- en sluitwerk, aanbrengen van toegangscontrole bij ondergrondse parkeergarages, camerabewaking enzovoorts:</p> <p>2011: geen gegevens<br/> 2012: 270.000 euro<br/> 2013: 91.000 euro<br/> 2014: 67.000 euro</p> <p>Maasvallei besteed verder aandacht op het gebied van:</p> <p>Intensief toezicht studentenpanden; iedere week worden de panden bezocht door een medewerker van de buitendienst.</p> <p>Samenwerking met collega corporatie Servatius op het gebied van bewonersparticipatie.</p> <p>Deelname in het veilige buurtenteam Mariaberg</p> <p>Maasvallei participeert in verschillende buurtactiviteiten zoals SAME (zomerbraderie in Amby), het Manus van Alles Festival, BBoost, tour du jardin en Stichting ontmoetingscentrum Heer.</p> <p>In 2013 heeft Maasvallei een stakeholdersbijeenkomst belegd. Hierin kwam de wens naar voren om de inzet op leefbaarheid te continueren. Gekozen wordt voor een laagdrempelige aanpak, waarin huurders op hun eigen verantwoordelijkheid worden aangesproken en daarbij ondersteuning en begeleiding kunnen ontvangen, indien nodig.</p> |     |
| <p><b>Wijk- en buurtbeheer</b></p> <p>In 2014 is Maasvallei gestart met het organiseren van complex/buurtschouwen, in samenwerking met de bewonerscommissies en/of bewoners van een complex. Daarbij besteedt Maasvallei aandacht aan het verbeteren van de veiligheid, het verfraaien of herinrichten van de algemene ruimten en het verfraaien of het herinrichten van de directe woonomgeving.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| <p><b>Aanpak overlast</b></p> <p>Maasvallei participeert in Buurtbemiddeling Maastricht. In 2014 werden 90 casussen behandeld. Ook doet Maasvallei sinds 2009 aan Veilige Buurten Teams, waarin politie, gemeente, corporaties en opbouwwerk werken aan veilige buurten.</p> <p>In Amby heeft Maasvallei samen met de gemeente Maastricht en welzijnsinstelling Trajekt het project 'Kan wél! gestart om de overlast van jongeren tegen te gaan. Met resultaat!</p> <p>In 2014 is in Maastricht het project 'de onaantastbaren' gestart. Onaantastbaren zijn bewoners die zich in hun gedrag onaantastbaar wanen en de leefbaarheid, veiligheid en openbare orde voor medebewoners ernstig aantasten. Geconstateerd wordt dat deze groep steeds groter wordt. In het project werken het openbaar ministerie, politie, woningcorporaties en meerdere hulpverleningsinstanties met elkaar samen.</p> <p>Maasvallei participeert in het netwerkoeverleg 'veiligheidshuis Maastricht', dat zich bezighoudt met multi-probleem huishoudens. Partners melden bewoners aan die overlast veroorzaken op meerdere terreinen.</p>                                                                                                                                              |     |

## Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

### Beoordeling Presteren naar Opgaven

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt de onderstaande meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

| Cijfer   | Benaming              | Kwantitatieve prestatie                               | Afwijking          |
|----------|-----------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|
| 1        | zeer slecht           | er is geen prestatie geleverd                         | > -75%             |
| 2        | slecht                | er is vrijwel geen prestatie geleverd                 | -60% tot -75%      |
| 3        | zeer onvoldoende      | de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven | -45% tot -60%      |
| 4        | ruim onvoldoende      | de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven      | -30% tot -45%      |
| 5        | onvoldoende           | de prestatie is significant lager dan de opgaven      | -15% tot -30%      |
| 6        | voldoende             | de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven  | -5% tot -15%       |
| <b>7</b> | <b>ruim voldoende</b> | <b>de prestatie is gelijk aan de opgaven</b>          | <b>-5% tot +5%</b> |
| 8        | goed                  | de prestatie overtreft de opgaven                     | +5% tot +20%       |
| 9        | zeer goed             | de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk          | +20% tot +35%      |
| 10       | uitmuntend            | de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk         | > +35%             |

### Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance kijkt de visitatiecommissie eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Als dat het geval is, beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve zin afwijkt. In dat geval worden er pluspunten gegeven. Wanneer de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet, wordt automatisch een 5 of lager gegeven. De commissie zal in dat geval aangeven op welke onderdelen de corporatie niet voldoet (minpunten).

| Cijfer   | Benaming         | Prestatie                                                                                                                                                |
|----------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | zeer slecht      | <div style="text-align: center;"> <br/> Aanvullende minpunten </div>  |
| 2        | slecht           |                                                                                                                                                          |
| 3        | zeer onvoldoende |                                                                                                                                                          |
| 4        | ruim onvoldoende |                                                                                                                                                          |
| 5        | onvoldoende      |                                                                                                                                                          |
| <b>6</b> | <b>voldoende</b> | <b>Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)</b>                                                                                              |
| 7        | ruim voldoende   | <div style="text-align: center;"> Aanvullende pluspunten<br/>  </div> |
| 8        | goed             |                                                                                                                                                          |
| 9        | zeer goed        |                                                                                                                                                          |
| 10       | uitmuntend       |                                                                                                                                                          |

### Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

De meetschaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend) wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.



## Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Jeroen Schins d.d. 1 februari 2016

### HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

Toegepast:  
Actiepunt:  
Uit te leggen:  
Bespreekpunt RvC:  
Niet van toepassing:



In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)  
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno|drukkers BV, Arnhem

#### I. Naleving en handhaving van de code

##### *Uitwerking*

- 1 Hoofdpijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.
- 2 Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).
- 3 Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.



#### II. Het bestuur

##### II.1 Taak en werkwijze

##### *Uitwerking*

- 1 Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
  - a. de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;
  - b. de operationele en financiële doelstellingen;
  - c. de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;
  - d. de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;
  - e. wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;
  - f. indien aanwezig het bestuursreglement.De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.
- 2 Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.
- 3 Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
  - a. het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;
  - b. een voorstel tot wijziging van de statuten;
  - c. een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;
  - d. aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;



|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                   | e. beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|                                                   | f. ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|                                                   | g. de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|                                                   | h. vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 4                                                 | Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):<br>a. risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;<br>b. een integriteitcode, geplaatst op de website;<br>c. kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;<br>d. handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;<br>e. een systeem van periodieke monitoring en rapportering;<br>f. een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;<br>g. een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen. |  |
| 5                                                 | In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.<br>Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 6                                                 | Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.<br>Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.<br>Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 7                                                 | Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.<br>De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 8                                                 | Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <u>II.2. Rechtspositie en bezoldiging bestuur</u> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|                                                   | <b>Principe</b><br>Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|                                                   | <b>Uitwerking</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 1                                                 | Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).<br>De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 2                                                 | De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 3                                                 | Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.<br>Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.<br>Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

- 4 Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.
- 5 De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.

### II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

#### *Uitwerking*

- 1 Een bestuurder zal:
  - a. niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;
  - b. geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);
  - c. ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;
  - d. geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).
- 2 Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.
- 3 Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- 4 Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
- 5 Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.

### **III. Raad van commissarissen**

#### III.1 Taak en werkwijze

#### *Uitwerking*

- 1 De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement.  
  
De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR. Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.
- 2 In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.
- 3 Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:
  - a. geslacht;
  - b. leeftijd;
  - c. hoofdfunctie;
  - d. nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;
  - e. tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;
  - f. de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;
  - g. het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC;
  - h. de vaststelling of het lid onafhankelijk is.
- 4 Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.
- 5 Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.

- 6 Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:
- a. de realisatie van de doelstellingen;
  - b. de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;
  - c. de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
  - d. het kwaliteitsbeleid;
  - e. de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
  - f. het financiële verslaggevingproces;
  - g. de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
  - h. het risicomanagement en de interne beheersing van verbanden.
- 7 De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.  
De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.  
Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.  
De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders.
- 8 De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.

### III.2 Onafhankelijkheid

#### *Uitwerking*

- 1 De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.  
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.
- 2 De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn,  
waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
- a. in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;
  - b. een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;
  - c. bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;
  - d. in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad.  
Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;
  - e. lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;
  - f. werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigings-organisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingsaangelegenheden;

g. lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is;  
h. aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is;  
i. gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders.

### III.3 Deskundigheid en samenstelling

#### *Uitwerking*

- 1 De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling.

De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst.

In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert. Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren.

De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.

- 2 Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.

- 3 Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.

- 4 Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris.

De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.

- 5 Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.

- 6 De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden.

Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.

### III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

#### *Uitwerking*

- 1 De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:

a. de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;  
b. voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;  
c. de commissies van de RvC naar behoren functioneren;  
d. de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren;

e. de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;

f. de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;

- 2 De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.

### III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

#### *Uitwerking*

- 1 De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.

- 2 De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.
- 3 De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.

#### *Auditcommissie*

- 4 De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
  - a. de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;
  - b. de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolitiees, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);
  - c. de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;
  - d. de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder.
- 5 De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving.
- 6 Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie.
- 7 Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit.
- 8 De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn.
- 9 De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant.

#### Selectie- en remuneratiecommissie

- 10 De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a. het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur;
  - b. het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC;
  - c. het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC;
  - d. het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid;
  - e. het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC;
  - f. het opmaken van het remuneratierapport.
- 11 Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur.

### III.6 Tegenstrijdige belangen

#### *Uitwerking*

- 1 Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang.
- 2 Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- 3 Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
- 4 Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is.

- 5 Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.  
De delegatie is slechts van tijdelijke aard.
- 6 Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

### III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

**De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.  
De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.  
De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

#### *Uitwerking*

- 1 De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.

|  |
|--|
|  |
|--|

### **IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant.**

#### **IV.1 Financiële verslaggeving**

#### *Uitwerking*

- 1 Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
- 2 De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
- 3 Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

#### **IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.**

#### *Uitwerking*

- 1 De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.
- 2 Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.
- 3 De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden. Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. De beoordeling wordt besproken in de RvC. De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

- 4 De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC

#### IV.3 Interne controle functie

- Uitwerking*
- 1 De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.

#### IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

- Uitwerking*
- 1 Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen. Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
- a. Met betrekking tot de accountantscontrole:
    - Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;
    - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussie-punten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.
  - b. Met betrekking tot de financiële cijfers:
    - Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;
  - c. Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:
    - Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;
    - Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;
  - Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.

#### V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

##### V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

- Uitwerking*
- 1 Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.
- 2 Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.
- 3 Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.

## V.2 Visitatie

**De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.**

### *Uitwerking*

- 1** Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.
- 2** Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.
- 3** Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.



## Bijlage 8 Position paper

### Position paper

maasvallei



Datum: 1 december 2015

#### Omgeving waarin we acteren

De regio waarin Maasvallei acteert is te typeren als dynamisch en vraagt met ontwikkelingen als krimp, vergrijzing en ontgroening een stevige inzet naar de toekomst. Dit betreft onder meer het vernieuwen en verduurzamen van de bestaande woningvoorraad. Niet zozeer de 'kwantiteit', maar vooral het toevoegen van 'kwaliteit' en de daarmee gepaard gaande transformatieopgave staat voorop.

We zijn in vijf gemeenten actief die onderling nauw met elkaar samenhangen. In de gemeente Maastricht is met 3.750 woningen het grootste deel van ons woningbezit (>90%) gepositioneerd. Het toevoegen van kwaliteit gaat hier hand in hand met variatie in woonmilieus (wijkenaanpak). Zowel betaalbaarheid conform het passend toewijzen, als het aanboren van het middel(dure) huursegment is daarin van belang. Over de periode 2010-2019 is een bruto toevoeging van 994 woningen voorzien. Anticiperend op de toekomstige ontwikkelingen staat hier echter een sloopprogramma van per saldo 263 woningen tegenover. Naast Maastricht hebben we sociale huurwoningen in de gemeenten Eijsden-Margraten (42 woningen), Gulpen-Wittem (57 woningen) en Beek (23 woningen).

In deze gemeenten is onze inzet gericht op het bieden van voldoende kansen voor starters, gezinnen en senioren, in combinatie met het verbeteren van de draagkracht van het voorzieningenniveau. Deze laatste is niet onze primaire, maar wel gedeelde verantwoordelijkheid. Met uitzondering van de gemeente Beek (waar we aansluiten bij afspraken tussen de gemeente en de collega-corporaties), worden met alle gemeenten cyclisch prestatie afspraken gemaakt die periodiek worden geëvalueerd.

Vanaf 1 januari 2015 verzorgen wij in de gemeente Valkenburg de administratieve en technische dienstverlening voor Woningstichting Berg en Terblijt.

#### Terugblik vorige visitatie

Hoe is Maasvallei omgegaan met de bevindingen en aanbevelingen uit het vorige visitatierapport (periode 2007 tot en met 2010, vooruitkijkend naar 2011)?

Maasvallei behaalde destijds een gemiddelde score van 7,2. De organisatie stond destijds aan het begin van een periode van zowel externe (maatschappelijke prestaties en woningbouw) als interne dynamiek (verplating en professionaliteit).

De voornaamste aanbevelingen uit het rapport waren de aandacht voor de fors stijgende bedrijfslasten (25 % meer als gemiddeld), het feitelijk realiseren van de geplande nieuwbouw, het in de gaten houden van het dalende volkshuisvestelijke vermogen op termijn vanwege de geplande bouw van woningen, het focussen op de doelgroepen en het communiceren over de maatschappelijke prestaties met name leefbaarheid.

Maasvallei heeft deze aanbevelingen serieus genomen en consequent gewerkt aan de verbetering daarvan:

- *Omlaag brengen bedrijfslasten*: dit is consequent doorgevoerd door "operational excellence" te implementeren in de organisatie. Onder meer is daaruit voortvloeiend de organisatie plat gemaakt en geïnvesteerd in een nieuw automatiseringssysteem. Inmiddels zit Maasvallei qua bedrijfslasten in de Benchmark in de B-groep (dus gemiddeld).

- *Het feitelijke realiseren van de geplande nieuwbouw:* Maasvallei heeft de interne organisatie voor projectrealisatie versterkt en heeft zich opengesteld om innovatieve en economisch rendabele projecten te ontwikkelen zowel in Maastricht als ook in de aangrenzende gemeenten van het werkgebied. Zelfs is het werkgebied uitgebreid door een aantal projecten te realiseren in de gemeente Beek. Dit heeft geleid tot een realisatie van meer 430 nieuwbouwwoningen in deze visitatieperiode.

- *Focus doelgroepen:* in het ondernemingsplan hebben we onze focus gelegd bij de doelgroepen: mensen met een smalle beurs, studenten, mensen met een beperking, zorgbehoevenden, ouderen en bijzondere doelgroepen. Dit komt ook tot uitdrukking in onze nieuwbouwprojecten. Voorbeelden hiervan de bouw van studentenhuisvesting (83 eenheden Professor Pieter Willemstraat), woningen voor zorgbehoevenden in Gulpen (21 eenheden) en woningen voor mensen met een beperking in Heugem (18 eenheden). Bij deze projecten is de samenwerking met onze partners opgezocht.

- *Dalend volkshuisvestelijk vermogen:* mede ondersteund door de maatregelen die benoemd zijn in het herstelplan, hebben wij het volkshuisvestelijk vermogen, ondanks het bouwprogramma, laten stijgen van 23% in 2009 naar 35% nu in 2015.

- *Communiceren over maatschappelijke prestaties en leefbaarheid:* wij hebben de interne communicatiefunctie in de organisatie uitgebreid en vernieuwing van onze communicatiemiddelen doorgevoerd. Voorts hebben de rol van de leefbaarheidsmedewerkers versterkt, waardoor ze de bevoegdheid hebben om signalen van de huurders uit te zetten in de organisatie.

### **Kennismaking met Maasvallei**

Maasvallei is van oudsher een corporatie met een brede taakstelling.

In ons voorgaande ondernemingsplan 'Maasvallei onderweg' (2009-2013), hebben we ons getypeerd als een maatschappij gedreven organisatie. Met aandacht voor de niveaus *klanten, buurt en wijk* en *maatschappij* hebben we de afgelopen periode geïnvesteerd in de kwaliteit van onze woningen en de woonomgeving. Dit heeft zich onder meer geuit in de verbouwing van een voormalig schoolgebouw tot 85 studentenwoningen aan de Prof. Pieter Willemstraat, de toevoeging van meer dan 91 seniorenwoningen in Hagerpoort, Heugem en Gulpen, de herstructurering van Trichterveld en de nieuwbouwwoningen in Belvédère (95), Blauwe Veste (68) en het centrum van Amby en Heer (58).

Uiteindelijk kunnen we zeggen dat we over deze periode met de aanpak van in totaal 750 woningen (nieuwbouw, sloop en verkoop) een relevante bijdrage hebben geleverd aan de opgave in onze omgeving. Gekoppeld aan de opgave ziet u in onze "prestatietabel" deze inzet terug.

De afgelopen jaren zijn we pro-actiever geworden en meer gericht op buiten. Dit na een tijd waarin we onze focus opnieuw scherp hebben gesteld tegen de achtergrond van de herziene Woningwet en het financieel herstelplan. Zo zijn we in 2013 door het CFV verzocht om een herstelplan op te stellen. Dit naar aanleiding van de ingerekende verhuurdersheffing in combinatie met ons bouwprogramma. Hierdoor ontstond er een "te smalle" financiële buffer om eventuele toekomstige risico's te kunnen opvangen (zoals rentewijzigingen en/of de marktcrisis). Het herstelplan dat we hebben geschreven markeert deels deze visitatieperiode. We hebben een pakket van maatregelen doorgevoerd waaronder het genereren van extra huurinkomsten, verkoop, taakstellende budgetten voor onderhoud en bedrijfskosten en het temporiseren van de nieuwbouw. Nog in ditzelfde jaar hebben we een positief oordeel gekregen, wat ook een goed beeld geeft van de slagkracht van de organisatie.

Het herstelplan hebben we ter hand genomen om met het ondernemingsplan 'Onderweg naar de toekomst' (2014-2018) te komen tot meer focus. Met een nadrukkelijker koppeling tussen opgaven (waaronder de nieuwste wet- en regelgeving) en ambities, staat vanuit de volgende missie 'betaalbaarheid en kwaliteit' voorop:

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

Vanuit deze focus zijn we nadrukkelijk in ons werkgebied aan de slag gegaan. In Maastricht doen we dit door middel van het formuleren en uitvoeren van bestuurlijke opdrachten, waarin we samen met de gemeente en collega-corporaties uitwerking geven aan woongerelateerde thema's.

Onze doelstellingen zijn weergegeven in hoofdstuk 7 van het ondernemingsplan. Een aantal van deze is actiegericht. Dit geeft aan dat we tegelijkertijd een organisatie in ontwikkeling zijn. In dit kader is het belangrijk te benoemen dat we in 2015/2016 aansluitend op onze strategie ons strategisch voorraadbeleid actualiseren.

### **Organisatie met slagkracht**

We stellen in ons ondernemingsplan dat we een dienstverlening hebben die klantgericht is, vanuit een zakelijke bedrijfscultuur: "De organisatie is efficiënt, flexibel, slagvaardig met vergaande mandatering." Zowel in onze organisatiecultuur als –structuur leven we dit principe na. We hebben een procesgerichte organisatie, gekanteld naar de klant waarbij de verantwoordelijkheden laag liggen. Dit betekent dat de werkzame teams in de organisatie binnen gegeven kaders en beoogd resultaat een grote mate van zelfsturing –en regulering hebben.

Deze werkwijze zorgt voor een open cultuur, die actiegericht is met een hoge mate van onderling vertrouwen. Om dit alles goed te laten functioneren en continu te verbeteren (effectiever én efficiënter werken), maken we gebruik van een uitgebreid digitaal sturingskader. In dit kader zijn alle strategische, tactische en operationele doelstellingen opgenomen. In de cyclus van Plan-Do-Check-Act kunnen we op deze manier op elk niveau onze prestaties meten, en ligt er bij de raad van commissarissen een actueel sturingskader. De uitdaging voor de komende periode is erin gelegen om dit sturingskader nog verder te updaten en inzichtelijk te maken voor alle medewerkers. Als we dit consequent doen, wint het instrumentarium aan kracht. Tegelijkertijd moeten we ervoor waken dat we per niveau datgene meten wat van meerwaarde is voor onze klant, daaraan gekoppeld onze dienstverlening en (financiële) continuïteit vanuit onze organisatie. Kortom, de juiste kritische prestatie indicatoren om te verbeteren, in control te zijn en te blijven.

### **Positionering en inzet voor de aankomende jaren**

We zijn altijd gericht op verbetering. Verbetering van onze prestaties, de inzet van onze medewerkers, het aanspreken van onze partners en het efficiënter en effectiever werken. In deze tijd met het vergrootglas op onze prestaties, beheers- en organisatielasten willen we vooral blijven scoren conform de landelijke norm.

Nog belangrijker vinden we het om te blijven aansluiten op de opgaven in ons werkgebied, waarbij gelet op ons woningbezit de focus ligt op de gemeente Maastricht. In lijn met de visie vanuit ons ondernemingsplan gaan we ons nog nadrukkelijker inzetten op de thema's betaalbaarheid en kwaliteit. Hier ligt nog een opgave, waar we samen met de collega-corporaties en de gemeente Maastricht onze tanden in kunnen zetten. Het natuurlijk spanningsveld om enerzijds te sturen op betaalbaarheid (conform de norm 'passend toewijzen'), en anderzijds te investeren in kwaliteit (zoals duurzaamheid), zien we als een uitdaging om het maximale te doen voor de sociale doelgroep. Dit betekent concreet dat we vanuit onze eigen rol en verantwoordelijkheid intensief gaan samenwerken en concrete

afspraken maken, zodat onze doelgroepen van beleid kunnen beschikken over kwalitatief (energetisch) goede en betaalbare woningen en in staat zijn hun woonlasten te beheersen. Wij maken inzichtelijk hoe te komen tot voldoende betaalbare zorggeschikte woningen waarbij adequate zorgondersteuning gewaarborgd is. Omdat deze woningen in Maastricht een schaars goed zijn, herijken wij het toewijzingsbeleid en verbeteren wij de bereikbaarheid van woningen. Daarnaast zetten wij vanuit onze doelstelling een prettig leefklimaat te bieden in op een faciliterende en ondersteunde rol om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten.

Afgestemd op deze focus scherpen we de organisatie verder aan. De organisatie als middel beweegt namelijk mee met de opgave. Met een warm klantcontact als basis gaan we verder met het optimaliseren van onze klantprocessen en interne werkwijzen. Voor de aankomende periode zal deze inzet zich vooral richten op het verder professionaliseren van het Klant Contact Centrum, in navolging hiervan het oppakken van de automatisering (invoeren klant- en aannemersportaal) en het versterken van het werken in teams. Dit laatste om vanuit kritische zelfreflectie het klantgericht handelen verder te verbeteren. De klanttevredenheidsmonitor als instrument speelt hierin een belangrijke rol.

#### **Aan u als visitatiecommissie het laatste woord**

Dit position paper geeft zoals in de methodiek staat opgeschreven een beeld van wie we zijn, waarvoor we staan, wat we willen bereiken en of we hier tevreden over zijn. We realiseren ons ook dat we niet alle onderwerpen in dit paper kunnen opsommen, maar dat we ons tot de kern moeten beperken. De opgaven, prestaties en toegekende cijfers komen namelijk in de visitatie zelf aan bod. In de gesprekken die nog gaan komen, leveren we graag (mede op basis van dit paper) een inhoudelijke verdieping, en geven de benodigde extra toelichting. Mochten er nog vragen zijn, dan vernemen we deze graag.

Vriendelijke groet,

Frans Crijns  
Directeur-bestuurder Maasvallei