

Maatschappelijke visitatie Woningstichting Maasvallei

Definitief

Opdrachtgever: Woningstichting Maasvallei

Rotterdam, 11 april 2011

Maatschappelijke visitatie Woningstichting Maasvallei

Definitief

Opdrachtgever: Woningstichting Maasvallei

Geert Jan Klein Bluemink
Janbart van Ginkel
Lotte Storcken

Rotterdam, 11 april 2011

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland hecht aan een duurzame bedrijfsvoering. Daarom printen wij standaard op FSC-gecertificeerd papier.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Ecorys Vastgoed
T 010 453 8
F 010 453 85 88

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Deel 0: Recensie	9
Deel I: Toelichtend rapport	11
1 Profiel Maasvallei	13
1.1 Profiel	13
1.2 Bezit	13
1.3 Organisatie	13
1.4 Beleidscyclus	14
2 Presteren naar Eigen Ambities en Doelstellingen (PnA)	17
2.1 Inleiding	17
2.2 Beleidsplan	17
2.2.1 Ondernemingsplan 2009-2013 “Maasvallei Onderweg leder zijn toekomst”	17
2.3 Overig beleid	19
2.4 Prestaties en beoordeling	21
2.5 Presteren naar Eigen Ambities en Doelstellingen: Ruim Voldoende	23
3 Presteren naar Opgaven (PnO)	24
3.1 Inleiding	24
3.2 Regionale opgaven	24
3.3 Lokale opgaven	24
3.4 Overige afspraken	26
3.5 Prestaties en beoordeling	26
3.6 Presteren naar Opgaven: Ruim voldoende	27
4 Presteren volgens Stakeholders (PvS)	29
4.1 Inleiding	29
4.2 Samenwerking en overleg	29
4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie	30
4.3.1 Stakeholdersbijeenkomst	30
4.3.2 Stakeholders	31
4.4 Presteren volgens stakeholders: Ruim voldoende tot goed	35
5 Presteren naar Vermogen (PnV)	37
5.1 Inleiding	37
5.2 Inventarisatie en beoordeling door het CFV	37
5.3 Maatschappelijk rendement	38
5.4 Financiële sturing door Maasvallei	41
5.5 Efficiëntie	45
5.6 Presteren naar vermogen: Ruim voldoende	46
6 Governance	48
6.1 Inleiding	48

6.2 Governance structuur	48
6.3 Intern toezicht	49
6.4 Betrokkenheid van stakeholders	50
6.5 Presteren op het gebied van Governance	50
Deel II Prestatiespinnenwebben	52
Het totaal beeld	53
Deel III: Integrale beoordelingstabel	57
Bijlagen	59
Bijlage 1. Beoordelingsschema's Visitatiemethodiek (versie 3.0)	60
Bijlage 2. Geïnterviewde personen Maasvallei	66
Bijlage 3. Betrokken stakeholders	67
Bijlage 4. Documentatie	68
Bijlage 5. Uitwerking beoordeling Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen	71
Bijlage 6. Uitwerking beoordeling Presteren naar Opgaven	100
Bijlage 7. Resultaten Stakeholdersbijeenkomst	111

Voorwoord

Een nieuw visitatiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen te komen tot de ontwikkeling van een nieuw stelsel voor maatschappelijke visitatie. Het initiatief sluit aan op de actuele discussies over toezicht, verantwoording en governance waarover onder meer de commissies Sas en Winter zich hebben uitgesproken. In de AedesCode, die in januari 2007 is vastgesteld, is de verplichting opgenomen voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes, zich eens per vier jaar te onderwerpen aan een audit die een gestructureerd oordeel oplevert over de maatschappelijke prestaties.

Het Woonnetwerk heeft de SEV gevraagd de ontwikkeling van een nieuw visitatiestelsel te willen ondersteunen, waarbij als accenten werden geformuleerd:

- Een onafhankelijk vormgegeven instrument: geen instrument van de branche of van de overheid;
- Toetsing van buiten naar binnen: welke vragen wil 'de omgeving' beantwoord zien?;
- Primair een horizontale verantwoording, niet zozeer een leerinstrument;
- Meer toetsen op resultaat dan op proces.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld en is een pilot van start gegaan, waarin maatschappelijke visitaties zijn uitgevoerd en de methodiek is doorontwikkeld. Deze pilot is in de eerste helft van 2008 afgerond. In september 2009 is de methodiek ondergebracht in de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitatiestelsel.

Hoofdlijnen van het stelsel voor maatschappelijke visitatie

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de stakeholders daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de stakeholders. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de stakeholders over het presteren van de corporatie.

De visitatiemethodiek brengt het maatschappelijk rendement in beeld door de prestaties van de corporatie te beschrijven en deze af te zetten tegen:

- De eigen ambities en doelstellingen;
- De opgaven in het werkgebied;
- De normen van de stakeholders;
- De financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie.

De governance vormt hierin een bijzonder veld.

De kwantitatieve beoordeling van de prestaties wordt samengevat in prestatiespinnenwebben en een kwantitatieve scorekaart. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een overkoepelende en samenvattende beoordeling bevat.

Maatschappelijke visitatie Woningstichting Maasvallei – de aanpak van Ecorys

Woningstichting Maasvallei heeft Ecorys opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de maanden december 2010 tot en met maart 2011. Het visitatieteam bestond uit Geert Jan Klein Bluemink, Janbart van Ginkel en Lotte Storcken van Ecorys. De visitatie kende de volgende stappen:

1. Deskresearch:

Op basis van beschikbare documenten is een inventarisatie gemaakt van de gegevens die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie. Deze gegevens zijn bestudeerd en verwerkt in een (intern) werkdocument.

2. Startbijeenkomst:

Op 1 december heeft, onder leiding van Ecorys, een startbijeenkomst plaatsgevonden de directeur-bestuurder, het managementteam en de voorzitter van de Raad van Commissarissen. In deze bijeenkomst heeft Ecorys een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie. De bevindingen uit het deskresearch zijn besproken. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.

3. Interne interviews:

Op 1 en 14 december 2010 hebben interviews plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, de voorzitter van de Raad van Commissarissen en het Management Team. Doelstelling van deze interviews was de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.

4. Stakeholdersronde:

Op 19 januari 2011 heeft Ecorys een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd. In de eerste twee weken van februari 2011 heeft het visitatieteam in totaal drie aanvullende telefonische interviews met stakeholders gehouden.

5. Interne bijeenkomsten visitatieteam Ecorys:

In januari-februari 2011 heeft het visitatieteam van Ecorys intern overleg gevoerd. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de prestaties besproken.

6. Rapportage:

Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze is op 23 maart 2011 besproken met de Raad van Bestuur, het managementteam van Woningstichting Maasvallei en een delegatie van de Raad van Commissarissen. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

De maatschappelijke visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie van de visitatiemethodiek.

Graag lichten wij toe welke aanpak wij hanteren bij het beoordelen van maatschappelijke prestaties van de corporatie:

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2007 tot en met 2010 en vooruitkijkend het jaar 2011 en de daaropvolgende meerjarenramingen. Ecorys maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De feitelijk geleverde prestaties en de waargenomen stakeholdersoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken tevens de beleidsstructuur waarbinnen de prestaties zijn (worden) geleverd. De beleidsstructuur geeft een indruk van de borging en de duurzaamheid van de prestaties en is mede van invloed op de beoordeling. De wijze waarop binnen de corporatie de governance is ingevuld, maakt eveneens deel uit van de beoordeling.
- Wij bekijken ook de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklarende context bepaalt niet de beoordeling van de feitelijk gerealiseerde prestaties, maar wordt als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.

- Wij hebben ervoor gekozen de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die het oordeel in de spinnenwebben inkleuren. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/argumentatie.

De cijfermatige beoordeling voor het Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen en het Presteren naar Opgaven in het werkgebied wordt als volgt toegepast:

Cijfer	Toelichting	Benaming
10	Prestatie ruimschoots boven hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders en verwerking van voortschrijdend inzicht en extra ambities	Uitmuntend
9	Prestatie ruimschoots boven hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders	Zeer goed
8	Prestatie conform hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (100%).	Goed
7	Prestatie iets achterblijvend bij hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (90-100%).	Ruim voldoende
6	Prestatie behoorlijk achterblijvend bij hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (75-90%).	Voldoende
5	Prestatie onvoldoende ten opzichte van wat de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (50-75%).	Onvoldoende
4	Prestaties minder dan de helft van hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders.	Sterk onvoldoende
3-1	Niet of nauwelijks prestaties op de eigen doelstellingen of afspraken met stakeholders. Toekenning 3, 2 of 1 varieert met de geleverde inspanning en de mate waarin die zichtbaar wordt.	Zeer sterk onvoldoende

Wanneer de doelstellingen (zowel ten aanzien van eigen ambities en doelstellingen als ten aanzien van de opgaven) kwalitatief geformuleerd zijn, heeft de beoordeling als volgt plaatsgevonden:

Cijfer	Toelichting
8	Gerealiseerd conform afspraak
7 of 6	Gedeeltelijk gerealiseerd
5 of 4	Niet gerealiseerd

Leeswijzer

Deel 0 van de rapportage bevat de recensie.

Deel I van de rapportage bevat het toelichtende rapport. Het bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel Woningstichting Maasvallei
2. Presteren naar Ambities en Doelstellingen
3. Presteren naar Opgaven
4. Presteren volgens Stakeholders
5. Presteren naar Vermogen en Efficiëntie
6. Governance

Deel II bevat de prestatiespinnenwebben met samenvatting.

Deel III geeft de integrale beoordelingstabellen weer.

Bijlagen

Bijlage 1 bevat de beoordelingsschema's van de visitatiemethodiek.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de betrokkenen bij Woningstichting Maasvallei, die wij in het kader van de maatschappelijke visitatie hebben gesproken en geïnterviewd.

Bijlage 3 geeft een overzicht van de stakeholders die betrokken waren bij de maatschappelijke visitatie.

Bijlage 4 geeft een overzicht van de gebruikte documentatie.

Bijlage 5 geeft de prestatiemeting op de eigen doelen en ambities weer.

Bijlage 6 geeft de prestatiemeting op de opgaven in het werkgebied.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys hebben de procesgang gedurende de maatschappelijke visitatie en de samenwerking daarin met Woningstichting Maasvallei ervaren als constructief, open en prettig. Wij danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Deel 0: Recensie

Maasvallei

Algemeen beeld

Maasvallei is een relatief kleine corporatie in een grote gemeente Maastricht, met nog twee grotere woningcorporaties. De corporatie is bereid om samen met partners in haar werkgebied te investeren in onder andere leefbaarheid en zorg. Zo is ze actief in de wijken en zijn wijkactieplannen en buurtontwikkelingsplannen opgezet en wijkteams samengesteld. Met relatief lage investeringen in leefbaarheid is er goed resultaat te melden. Daarbij steekt Maasvallei gunstig af tegenover andere woningcorporaties.

Deze visitatie heeft betrekking op de periode waarin twee directeur-bestuurders actief zijn geweest. Vooral sinds de komst van de nieuwe directeur-bestuurder - medio 2008 - heeft de corporatie een ontwikkeling doorgemaakt van een wat in zichzelf gekeerde woningbeheerder naar een meer extern georiënteerde woningcorporatie met focus op de klant. Maasvallei was een erg taakgerichte organisatie en aanbodgedreven. Nu lijkt de organisatie meer vraaggestuurd. Dat dit niet vanzelf gaat blijkt uit het feit dat een deel der medewerkers zich in de nieuwe wijze van werken en denken nog moet vinden en tevens een balans moet vinden tussen vrijheden en verantwoordelijkheden.

Met name op het gebied van nieuwbouw huurwoningen is de woningcorporatie bezig met een inhaalslag. Gezien de daadwerkelijke realisatie is er nog wel een weg te gaan, gegeven het feit dat Maasvallei een aantal jaren is achtergebleven bij de prognoses (nieuwbouw, sloop en verkopen). De corporatie geeft aan dat het afgelopen jaar het begrootte aantal nieuwbouw wel is gehaald. Echter, Maasvallei heeft een groot deel van haar bezit in de betere wijken van Maastricht (met kwalitatief goede woningen). Tevens bestaat een deel van het bezit uit studentenhuysvesting, met relatief lage onderhoudslasten tot gevolg. Als zodanig heeft de woningcorporatie een relatief gunstige uitgangspositie, wat een verklaring mag geven voor de relatief lage investeringen in leefbaarheid om successen te behalen.

De ontwikkeling van de netto bedrijfslaten is een punt van aandacht. Van "best in class" is Maasvallei langzaam maar zeker tot "worst in class" geworden wat betreft kostenontwikkeling. Dit geldt ook voor de ontwikkeling van het volkhuysvestelijk vermogen. Ondertussen blijft de netto kasstroom zich echter goed ontwikkelen en steekt deze gunstig af tegen de landelijke trend.

Beeld van de Stakeholders over Maasvallei

De stakeholders hebben een erg uiteenlopend beeld van de corporatie, maar over het algemeen zijn ze tevreden over het presteren van de corporatie. Ze beschrijven Maasvallei als een kleine, gedegen corporatie die dicht bij de mensen staat. Men ervaart een goede kwaliteit tegen betaalbare prijzen (core-business), een prettige en betrouwbare samenwerkingspartner, redelijk, transparant en vooral aanspreekbaar.

De stakeholders zijn unaniem van mening dat zich in de afgelopen jaren een positieve verandering heeft voorgedaan. Maasvallei heeft een meer proactieve houding aangenomen, en richt zich meer naar buiten. Tegelijk wordt onderkend dat de verandering nog niet in alle lagen van de organisatie is doorgedrongen. Momenteel heeft Maasvallei, zo stelt men, toch nog een wat reactief karakter.

Als verbeterpunten geven de stakeholders aan om te durven investeren in innovatieve projecten, zoals bij preventie, probleemhuurders en verkoop huurwoningen. Tevens staat men de ketenaanpak bij studentenhuisvesting en bijzondere doelgroepen voor.

Maasvallei, zo is de algemene teneur, is goed op weg om het goede van een traditionele corporatie gericht op de 'ouderwetse kerntaken' te combineren met vernieuwingsgericht handelen. Zaak is daarin is niet door te schieten. Houdt focus op primaire doelgroepen. Verbreding van het profiel is prima, maar Maasvallei moet daarbij wel scherper in beeld krijgen waarop zij wel en niet wil focussen. Dat dit soms wat tegengestelde signalen zijn, wordt onderkend.

Deel I: Toelichtend rapport

1 Profiel Maasvallei

1.1 Profiel

Woningstichting Maasvallei heeft een bezit van ca. 3.600 verhuureenheden waarvan ruim 3.300 woningen. Het primaire werkgebied van de woningcorporatie is de gemeente Maastricht. Daarnaast heeft de corporatie bezit in de gemeenten Eijsden, Gulpen en Beek. In de systematiek van het Centraal Fonds Volkshuisvesting behoort Maasvallei tot de referentiegroep middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties. In totaal worden 47 corporaties tot deze referentiegroep gerekend.

1.2 Bezit

Eén derde (33,5%) van het bezit van Maasvallei stamt uit de periode 1980-1989, dit ligt hoger dan het landelijk beeld (21,3%). Ook het aandeel woningen dat gebouwd is in de jaren 1960-1969 (25,1%) is relatief groter in vergelijking met het landelijk beeld (17,9%).

Het grootste aandeel van het bezit wordt gevormd door meergezinswoningen vier etages zonder lift (37,1%), dit is hoger dan het landelijk gemiddelde (27,4%). Ook het aandeel eengezinswoningen (31,8%) is hoog, maar deze is echter lager dan het landelijk beeld (43,6%). Wat opvalt is dat bij Maasvallei relatief veel woningen onder de categorie overige woningen vallen (11,5%). Dit is toe te schrijven aan het aandeel studentenwoningen in het bezit van Maasvallei.

Tabel 1.1: Woningvoorraad Maasvallei

	Maasvallei	Landelijk
Eengezinswoningen	31,8	43,1
Meergezinswoningen vier etages zonder lift	37,1	27,4
Meergezinswoningen met lift	10,6	13,1
Hoogbouw	5,0	10,7
Eenheden verzorging	4,1	2,1
Overig	11,5	3,5
Totaal	100,0	100,0

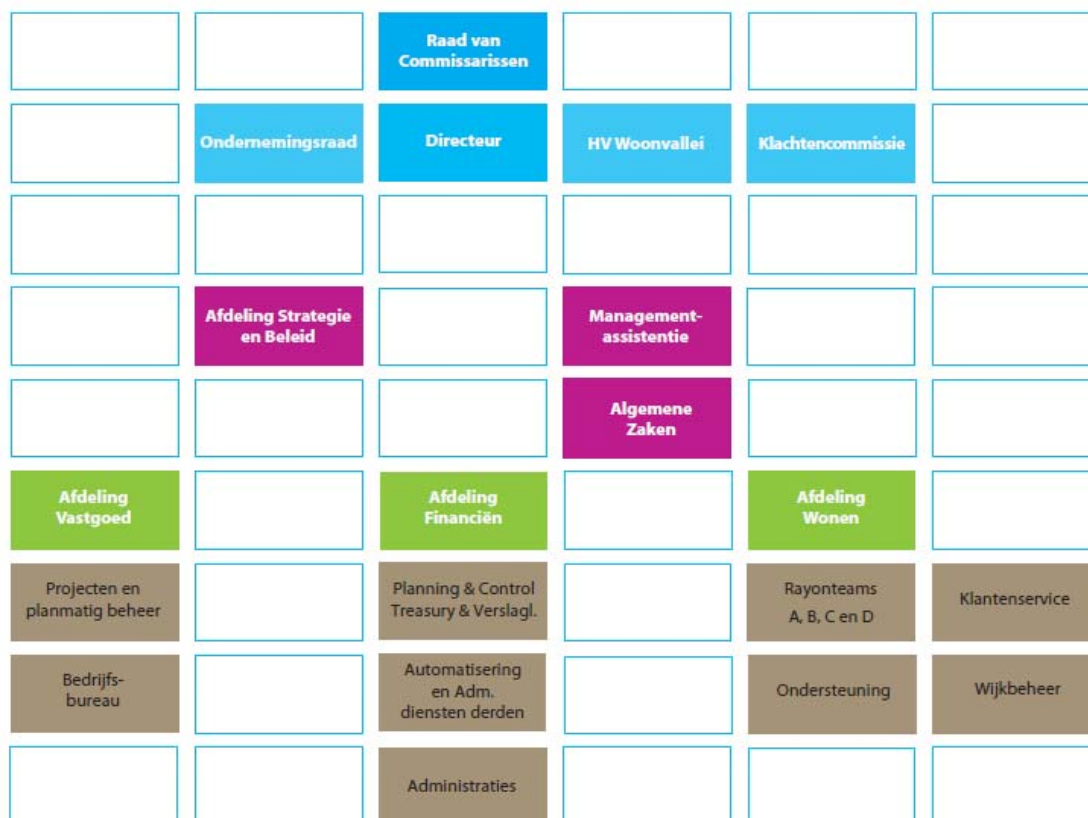
Bron: Corporatie in Perspectief, Maasvallei 2010, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Het gemiddelde huurniveau ligt bij Maasvallei op € 377,- per maand. Dit is 69,3% van maximaal redelijk. Deze cijfers zijn lager dan die van de referentiegroep (respectievelijk € 398,- en 71,6%). Ongeveer 29,9% van de woningen behoort tot de goedkope voorraad, dit is nagenoeg gelijk aan de referentiegroep. Het merendeel van de woningen behoort (64,0%) tot het betaalbare prijssegment.

1.3 Organisatie

De directeur-bestuurder is sinds 2008 werkzaam bij Maasvallei en wordt bij zijn werkzaamheden ondersteund door een managementteam bestaande uit de managers Vastgoed, Financiën, Wonen en Strategie en Beleid. Ultimo 2009 heeft Maasvallei 40 mensen in dienst (38,2 fte). De Raad van Commissarissen heeft als taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen.

Het organogram van Maasvallei ziet er als volgt uit:



Momenteel heeft Maasvallei een aantal BV's namelijk Maasvallei Vastgoedontwikkeling I BV, Belvédère Wijkontwikkelingsmaatschappij BV, PIM Zuid BV, Holding WS Maasvallei, Maastricht BV en Leven in de Brouwerij B.V. In de opgerichte vennootschap zijn activiteiten in het kader van projectontwikkeling ondergebracht.

Deelnemingen waarin Maasvallei invloed van betekenis uitoefent op het zakelijke en financiële beleid worden tegen de vermogensmutatiemethode gewaardeerd. De deelnemingen worden in de balans opgenomen tegen het aandeel van Maasvallei in de nettovermogenswaarde (vermeerderd met haar aandeel in de resultaten van de deelnemingen vanaf het moment van verwerving, bepaald volgens de grondslagen zoals vermeld in de jaarrekening). In de winst- en verliesrekening wordt het aandeel van de stichting in het resultaat van de deelnemingen opgenomen. De groepsmaatschappij Holding WS Maasvallei Maastricht BV heeft ultimo boekjaar 2009 een negatief eigen vermogen ad. € 817 duizend.

1.4 Beleidscyclus

In het kader van de maatschappelijke visitatie is een beoordeling van de beleidscyclus van belang vanwege de verankering van de maatschappelijke prestaties in de organisatie en de duurzaamheid van het presteren.

Voor de periode 2009-2013 heeft Maasvallei een ondernemingsplan 'Maasvallei Onderweg ieder zijn toekomst' geformuleerd. In de voorafgaande jaren maakte Maasvallei geen gebruik van een ondernemingsplan.

De toenmalige directeur-bestuurder had in 2006 een conceptversie opgesteld voor het beleidsplan 2006-2010 "Thuisvoelen in de maatschappij". Dit concept is opgesteld, maar uiteindelijk afgekeurd omdat het beleidsplan niet strookte met de lijn die het managementteam voor ogen had.

Voor de periode 2006 tot en met 2009 stuurt Maasvallei op de activiteitenplannen die ieder jaar zijn uitgebracht.

De evaluatie van de prestaties vindt plaats in de jaarverslagen en kwartaalrapportages. Vanaf 2009 maakt Maasvallei gebruik van jaarlijkse monitoring van de activiteitenplannen. In dit document wordt per doelstelling aangegeven wat de stand van zaken is.

2 Presteren naar Eigen Ambities en Doelstellingen (PnA)

2.1 Inleiding

In het kader van de visitatie zijn de beleidsplannen van Maasvallei van belang voor de inventarisatie van de eigen ambities en doelstellingen. In dit hoofdstuk wordt allereerst gekeken naar de relevante beleidsplannen voor de visitatieperiode 2007 t/m 2010. In de daaropvolgende paragraaf komt het aanvullende beleid aan de orde. Ten slotte wordt de beoordeling van presteren naar eigen ambities en doelstellingen weergegeven. In bijlage 5 is de uitwerking van de beoordeling van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen opgenomen.

2.2 Beleidsplan

In de visitatie wordt teruggekeken op de periode 2007 tot en met 2010. Vanaf 2009 maakt Maasvallei gebruik van een nieuw ondernemingsplan 2009-2013 "*Maasvallei Onderweg ieder zijn toekomst*". Zoals in het voorgaande hoofdstuk vastgesteld, heeft Maasvallei voor de periode 2007-2008 geen ondernemingsplan. Het voorlaatste ondernemingsplan stamt uit 1995-2000, met een actualisatie voor de periode 1998-2003.

Maasvallei stuurt voor de jaren 2007 en 2008 vooral op de jaarlijkse activiteitenplannen. Voor de jaren 2007 t/m 2010 heeft de corporatie uitgebreide jaarlijkse activiteitenplannen beschikbaar. Deze zullen worden gebruikt voor de beoordeling van presteren naar eigen ambities.

2.2.1 Ondernemingsplan 2009-2013 "*Maasvallei Onderweg ieder zijn toekomst*"

Maasvallei wil zich ontwikkelen tot een maatschappelijke organisatie met een verscheidenheid aan producten en diensten. De klant vraagt professionele service, flexibiliteit, betrouwbaarheid en adequate communicatie. Maasvallei neemt hier haar verantwoordelijkheid door:

- Deel te nemen aan de ontwikkeling van buurten en wijken met (dreigende) achterstandssituaties waar Maasvallei woningbezit heeft.
- Nieuwbouw te ontwikkelen
- Het oudere woningbezit te upgraden
- Te investeren in leefbaarheid in buurten en wijken

De missie van Maasvallei, zoals geformuleerd in het ondernemingsplan, luidt als volgt:

Maasvallei is een maatschappelijk gedreven wooncorporatie met een mensgericht aanbod van woondiensten en aan het wonen gerelateerde diensten in de regio Maastricht en Heuvelland. Maasvallei staat voor een optimale leefbaarheid in de buurten waar zij overwegend bezit heeft.

Maasvallei wil zich profileren als een maatschappijgedreven onderneming. Deze identiteit wil de corporatie transparant doorvertalen in haar doelen en ambities. Maasvallei besteedt op drie niveaus aandacht aan mensen:

- Klanten: het zo goed mogelijk huisvesten van mensen in het werkgebied
- Buurt en wijk: het verbeteren van de kwaliteit van samenwonen en leven in buurten en wijken.
- Maatschappij: Inspelen op de vragen vanuit de samenleving gericht op samen wonen en leven.

Tabel 2.1: Doelstellingen Ondernemingsplan 2009-2013

Prestatieveld	Doelstelling										
Beschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> - Bijdrage leveren aan evenwichtige verdeling ijzere voorraad in de wijken. - Lage inkomens mogen niet lijden onder afname goedkope woningen. - Woningen ijzere voorraad worden toegewezen aan doelgroep via Woningburo. - Integrale wijkaanpak; aanbod woningen en wijkvoorzieningen voldoen aan vraag klant. 										
Betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> - Hanteren van een zelfontwikkeld systeem van referentiehuren als meetinstrument voor de kwaliteit van de woningen. - D.m.v. extra menskracht en maatwerk huurachterstand daadkrachtig aanpakken. - Afspraken met de gemeente over verkoop huurwoningen naleven. 										
Bijzondere doelgroepen	<p><u>Senioren</u>: actieve bijdrage aan realiseren levensloopbestendige woningen en bestaande voorraad zoveel mogelijk verbeteren en waar mogelijk levensloopbestendig maken.</p> <p><u>Starters</u>: Mogelijkheden zoeken om betaalbare woningen voor starters te realiseren. Samen met banken en instellingen financieringsvormen voor starters realiseren.</p> <p><u>Zorgvragers</u>: Inspannen voor kleinschalige zorgprojecten voor adequate huisvesting van bijzondere doelgroepen, mensen met een beperking, dak- en thuislozen en mensen die bijzondere begeleiding nodig hebben.</p> <p><u>Wonen in groepsverband</u>: Openstaan voor initiatieven van doelgroepen die in groepsverband willen wonen, indien nodig samenwerkingsovereenkomsten realiseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen intensiveren. Het vastgoed is hier voor Maasvallei het uitgangspunt. - Maasvallei heeft voor elke klant- en prijsgroep een referentiekader beschreven met functionaliteit, uitrusting, afwerking, comfort en veiligheid. - KWH: Streven is blijvende plaats in de top 25; voor de afzonderlijke labelonderdelen streven naar een score binnen de top 100. - Voor studentenkamers behouden van SKW-procescertificaat - Eigen onderzoeken naar klanttevredenheid. - Uitbreiden service aan de klanten. Naast bestaande serviceabonnementen zoeken naar uitbreidingsmogelijkheden. - Participatie in ROOS, waardoor beter kan worden ingespeeld op het vlak van wonen, welzijn en zorg. 										
Leefbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> - Door het aanstellen van twee wijkcoördinatoren aansluiting krijgen op netwerken die in de buurten zijn uitgerold door maatschappelijke instellingen en politie. - Uitgangspunt: Schoon, heel en veilig; vervolgens ingezet op een prettig leefklimaat. - Nadrukkelijk gezicht laten zien in de buurt en een prominentere rol bij bemiddelen en afhandelen van overlastsituaties in de buurt, een structureel overleg met de buurt. - Investeren in maatschappelijk onroerend goed, gemeenschapshuizen, scholen en zorg- en welzijnsvoorzieningen. Vastgoed staat hierbij centraal. 										
Nieuwbouw	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Trichterveld: 60 woningen</td> <td style="width: 50%;">Heer: 50 woningen</td> </tr> <tr> <td>Amby: 229 woningen</td> <td>Heugem: 23 woningen</td> </tr> <tr> <td>Statenkwartier: 20 woningen</td> <td>Gulpen: 8 woningen</td> </tr> <tr> <td>Itteren: 15 woningen</td> <td>De Heeg: 6 woningen</td> </tr> <tr> <td>Scharn: 60 woningen</td> <td></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> - Bij nieuwbouw inzetten op ruim en flexibel, geschikt voor meerdere woonvormen. - Nieuwbouw wordt gerealiseerd comfort uitgangspunten Woonkeurlabel. - Aandacht voor het (monumentaal) gebouw en de cultuurhistorische achtergrond. 	Trichterveld: 60 woningen	Heer: 50 woningen	Amby: 229 woningen	Heugem: 23 woningen	Statenkwartier: 20 woningen	Gulpen: 8 woningen	Itteren: 15 woningen	De Heeg: 6 woningen	Scharn: 60 woningen	
Trichterveld: 60 woningen	Heer: 50 woningen										
Amby: 229 woningen	Heugem: 23 woningen										
Statenkwartier: 20 woningen	Gulpen: 8 woningen										
Itteren: 15 woningen	De Heeg: 6 woningen										
Scharn: 60 woningen											
Energie & Duurzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> - Plannen uitwerken om bezit op een duurzame wijze te behouden en te gebruiken. - Onderzoek energetische waarde van 1.600 woningen. - Naast dak- en gevelisolatie, dubbele beglazing en energiezuinige ketels, ook ingezet op nieuwe verwarmingstechnieken. 										

Participatie	<ul style="list-style-type: none"> - Inspannen om meer bewoners te interesseren in de belangenbehartiging van de huurders. Maasvallei beoogt de diversiteit te bevorderen. - Onderzoeken in hoeverre bewoners op alternatieve wijzen kunnen organiseren (gedacht wordt aan VVE-structuur). - Om te weten wat leeft bij de klanten worden marktonderzoeken (steekproeven), individuele interviews, huisbezoeken, wijkcoördinatoren en klantenpanels ingezet.
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling van nieuw visuele identiteit en communicatie strategie. Op basis hiervan vindt verdere uitwerking plaats. - Mogelijkheden internet verder uitbreiden voor zowel huurders als woningzoekenden.
Processen	- Maasvallei oriënteert zich sterk op de klant en organiseert zich zodanig dat samen met de klanten pro-actief wordt gepraat over de leefbaarheid in de buurten.
Prestatie-contracten	- Onderzoeken of er gewerkt kan worden met prestatiecontracten (over kwaliteit, procedures en kosten).
VvE-beheer	VvE-beheer vormt een mogelijkheid tot verbreding van de basis voor het werkapparaat. Er wordt gestreefd naar een verdere uitbreiding van het VvE-Beheer voor derden.

Activiteitenplannen

Ieder jaar stelt Maasvallei een activiteitenplan op, met daarin de belangrijkste beleidsvoornemens en doelstellingen voor het komende jaar. Omdat de activiteitenplannen over de hele visitatieperiode beschikbaar zijn (en het ondernemingsplan slechts geldt vanaf 2009) heeft de visitatiecommissie er voor gekozen om de activiteitenplannen te beoordelen voor het presteren naar eigen ambities en doelstellingen.

De themavelden en de daarbij geformuleerde doelstellingen voor de jaren 2007 en 2008 zijn identiek (op enkele bijstellingen na). In deze jaren zijn de volgende prestatievelden gebruikt: Huisvesten van de doelgroep, Kwaliteit van de woningvoorraad, Financiële continuïteit, Leefbaarheid, Wonen en zorg, Klantgerichte organisatie en Duurzaamheid. De activiteitenplannen 2007 en 2008 hebben geen interne monitor. De prestaties worden beoordeeld op basis van de informatie uit de jaarverslagen, interviews en CFV-gegevens.

In het activiteitenplan van 2009 legt Maasvallei een relatie met het nieuwe ondernemingsplan en is gekozen een andere opzet van de prestatievelden. In dit activiteitenplan komen de volgende prestatievelden aan de orde; Volkshuisvestelijk, Wonen, Leefbaarheid, Organisatie en financiën.

In het activiteitenplan van 2010 is de opzet van de prestatievelden weer aangepast en uitgebreid. In dit jaar wordt gekeken naar de volgende prestatievelden: Maatschappelijke prestaties leveren, Woonmilieus, De klant, Dienstverlening, Aanvullende diensten en producten, Huurprijsbeleid, Vastgoedstrategie, Kwaliteit woonvoorraad, Samenwerken, De organisatie en Financiën. Voor 2009 en 2010 monitort Maasvallei in hoeverre de doelstellingen uit de activiteitenplannen zijn gerealiseerd.

Omdat in de Maatschappelijke visitatie wordt gekeken naar het maatschappelijke presteren van de corporatie zijn in de activiteitenplannen de interne doelstellingen (o.a. financiële continuïteit en organisatie) niet beoordeeld. In bijlage 5 is de volledige uitwerking van de beoordeling van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen opgenomen.

2.3 Overig beleid

Maasvallei heeft, in aanvulling op het bovenstaande algemene beleid, ook meer specifiek beleid ontwikkeld.

Strategisch Voorraadbeleid

Met Strategisch Voorraadbeleid analyseert Maasvallei haar omgeving, interpreteert zij marktontwikkelingen, wijkvisies en gewijzigde marktwensen. Bezit wordt beoordeeld op verhuur- en exploitatierisico's en besluiten worden genomen over de omvang en samenstelling van het bezit.

In het Strategisch Voorraadbeleid is de volgende doelstelling opgenomen:

Het komen tot een visie hoe met de woningvoorraad moet worden omgegaan teneinde tegemoet te komen aan de huidige maar vooral ook toekomstige wensen van de woonconsument op een voor Maasvallei zo optimaal mogelijke manier.

Aandacht voor huisvesting van:

- Gezinnen
- Senioren
- Eén/tweepersoonshuishoudens
- Studenten

Het Strategisch Voorraadbeleid geeft per wijk en per complex een scenario weer. Een nieuw Voorraadbeleid 2010 wordt na inventarisatie opgesteld. Hier wordt een basisstrategie per complex geformuleerd.

Verkoopbeleid 2001

Maasvallei maakt op basis van volkshuisvestelijke en marktfactoren keuzes over de verkoop van haar woningen en haar maatschappelijke doelstellingen. Maasvallei beschouwt de verkoop van woningen als een strategisch instrument om wijken stabiel te houden of om een impuls te geven aan de wijk. In het strategisch voorraadbeleid wordt aangegeven welke woningen voor verkoop in aanmerking komen.

Verkoop van woningen kan een middel zijn om middelen te genereren om de noodzakelijke investeringen in de woningvoorraad in het kader van de stedelijke herstructureringsopgave te financieren. In een convenant met de gemeente Maastricht is overeengekomen dat bij verkoop van huurwoningen het in stand houden van afdoende hoeveelheden goede en betaalbare woningen centraal blijft staan.

In 2010 is het verkoopbeleid geactualiseerd met als doelstelling: de voorraad te "verversen" en middelen te genereren om onrendabele investeringen te kunnen financieren.

Meerjaren Huurbeleidsplan (2001)

In 2001 heeft Maasvallei een Meerjarenhuurbeleidsplan opgesteld, de doelstelling hiervan luidt als volgt:

Een meerjaren Huurbeleidsplan ontwikkelen voor de totale voorraad als voor het vaststellen van de huurprijs van individuele woningen. Maasvallei moet voldoende mogelijkheden bieden om de primaire doelgroep tegen een betaalbare prijs in een kwalitatief goede woning te huisvesten. Hierover zijn prestaties afspraken gemaakt met de gemeente Maastricht en overige corporatie werkzaam in de gemeente.

Verder wordt in dit document aandacht geschonken aan het kwaliteitbeleid (het kwaliteitsniveau waaraan de woningen minimaal moeten voldoen) en de huurprijsdifferentiatie. Ieder jaar wordt het meerjarenhuurbeleidsplan geactualiseerd. In de actualisatie wordt de jaarlijkse huurverhoging (gelijk aan de inflatie) vermeld.

In 2004 heeft Maasvallei de huurvarianten “vast huren” en “zeker huren” geïntroduceerd. Bij “vast huren” wordt de huurder zekerheid geboden over de hoogte van de huur voor een bepaalde periode. De doelstelling van “zeker huren” is het bieden van zekerheid over het huurverhogingspercentage voor een bepaalde periode.

Naast het boven genoemde beleid hanteert Maasvallei ook:

- Sponsorbeleid
- ZAV-beleid (2006)

2.4 Prestaties en beoordeling

In dit visitatierapport wordt gekeken naar de prestaties van het maatschappelijk presteren voor de jaren 2007 tot en met 2010. De geleverde prestaties van Maasvallei op basis van eigen doelstellingen zijn ruim voldoende. Uiteindelijk leidt een en ander tot een gewogen gemiddelde per prestatieveld.

Tabel 2.2: Resultaten Activiteitenplan 2007-2008

Doelstelling	Cijfer (50%)
Huisvesten van de doelgroep	6,9
Kwaliteit van de woningvoorraad	6,6
Betrekken van huurders bij beleid	6,7
Leefbaarheid	7
Wonen en zorg	7
Klantgerichte organisatie	6,2
Duurzaamheid	7
Gemiddeld	6,8

De resultaten op de verschillende prestatievelden zijn in de periode 2007-2008 evenwichtig verdeeld. Maasvallei scoort het hoogst op de prestatievelden ‘Leefbaarheid’, ‘Wonen en Zorg’ en ‘Duurzaamheid’. Maasvallei werkt samen met partners in haar werkgebied om te investeren in leefbaarheid en zorg. Samen met de gemeente Maastricht en collega-corporaties is Maasvallei actief in de wijken om de leefbaarheid te bevorderen. Met deze partijen zijn Wijkactieplannen en Buurtontwikkelingsplannen opgezet en wijkteams samengesteld. Ook besteedt Maasvallei aandacht aan zorg; er worden zorgprojecten gerealiseerd en servicepakketten aan de huurders aangeboden.

De laagste score voor periode 2007 en 2008 is gegeven op het prestatieveld ‘Klantgerichte organisatie’. Op dit prestatieveld werden niet alle voorgenomen doelstellingen gerealiseerd of waren deze resultaten niet zichtbaar voor de visitatiecommissie. Gemiddelde scoort Maasvallei een 6,8.

Tabel 2.3: Resultaten Activiteitenplan 2009

Doelstelling	Cijfer (25%)
Volkshuisvestelijk	6,9
Wonen	7,1
Leefbaarheid	6,6
Gemiddeld	6,9

Ook het resultaat van het activiteitenplan uit 2009 laat een evenwichtig beeld zien. Gemiddeld scoort de corporatie een 6,9 over dit jaar. De samenwerking met de verschillende partijen uit de

voorgaande jaren wordt (o.a. op het gebied van leefbaarheid) gecontinueerd. Daarnaast vindt er in dit jaar bij de corporatie een verschuiving plaats naar meer aandacht voor nieuwbouw, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende doelgroepen.

Lagere scores worden met name behaald op de prestatievelden die zijn doorgeschoven naar 2010. Niet alle voorgenomen resultaten bleken realiseerbaar in een kort tijdsbestek.

Tabel 2.4: Resultaten Activiteitenplan 2010

Doelstelling	Cijfer (25%)
Maatschappelijke prestaties leveren	6,8
Woonmilieus	7,5
De klant	7,4
Dienstverlening	7,4
Aanvullend diensten en producten	8
Huurprijsbeleid	7
Vastgoedstrategie	6,1
Kwaliteit Woonvoorraad	7
Samenwerken	7
Gemiddeld	7,1

In 2010 is de gemiddelde score van het activiteitenplan een 7,1. De scores voor de onderlinge prestatievelden variëren van 6,1 voor 'Vastgoedstrategie' tot een 8 voor 'Aanvullende dienst en producten'. De lagere score voor 'Vastgoedstrategie' is ook hier toe te schrijven aan het feit dat een aantal voorgenomen doelstellingen voor 2010 zijn doorgeschoven naar het opvolgende jaar en dus niet zijn gerealiseerd. Het gaat hier om het toetsen van referentiekwaliteit en inzicht in de kostenreductie in de staande voorraad.

'Aanvullende diensten en producten' scoort hoog dankzij de succesvolle invoering van ROOS (extra service op het gebied van wonen, welzijn en zorg). Dit is de enige doelstelling en dus de enige score die meetelt op het prestatieveld 'Aanvullende diensten en producten'.

In de onderstaande tabel is een weergave gegeven van de gemiddelde beoordeling van de verschillende activiteitenplannen voor de periode 2007 tot en met 2010.

Tabel 2.5: Gemiddelde activiteitenplannen.

Activiteitenplan	Resultaat
Activiteitenplan 2007 en 2008 (50%)	6,8
Activiteitenplan 2009 (25%)	6,9
Activiteitenplan 2010 (25%)	7,1
Gemiddelde	6,9

Maasvallei scoort gemiddeld een 6,9 over de periode 2007 tot en met 2010. Wat opvalt is dat er een lichte stijgende lijn is te zien in de scores over de jaren.

2.5 Presteren naar Eigen Ambities en Doelstellingen: Ruim Voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningstichting Maasvallei resulteert het volgende beeld:

Tabel 2.6: Presteren naar Eigen Ambities en Doelstellingen

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
I. Feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan eigen doelen en ambities.	De ambities en doelstellingen van Maasvallei worden vanaf 2009 verwoord in het ondernemingsplan: ' <i>Maasvallei Onderweg ieder zijn toekomst</i> '. Voor de jaren 2007 t/m 2010 heeft de corporatie jaarplannen opgesteld. De visitatiecommissie concludeert dat Maasvallei haar ambities en doelstellingen voor een groot deel waarmaakt	6,9	70%	4,8
II. Missie, visie en doelen zijn geformuleerd, passend bij corporatie en werkgebied.	De ambities van Maasvallei zijn passend voor het werkgebied namelijk de gemeente Maastricht. Daarnaast is de corporatie actief in enkele buurgemeenten.	8	10%	0,8
III. Doelen zijn geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing in meetbare eenheden.	Pas vanaf 2009 maakt Maasvallei gebruik van een ondernemingsplan. Voor die tijd geeft de corporatie aan te sturen op de activiteitenplannen. De activiteitenplannen hebben in 2009 een andere opzet gekregen passend bij het ondernemingsplan	6	10%	0,6
IV. Corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren en trekt daaruit conclusies.	Maasvallei monitort haar prestaties in de jaarverslagen en pas vanaf 2008 maakt de corporatie gebruik van een resumé van het activiteitenplan. Doelstellingen worden jaarlijks bijgesteld.	7	10%	0,7
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: 6,9				

3 Presteren naar Opgaven (PnO)

3.1 Inleiding

Het primaire werkgebied van Maasvallei is de gemeente Maastricht. Behalve Maasvallei zijn er verschillende corporaties werkzaam in de gemeente. In dit hoofdstuk komen de lokale afspraken tussen Maasvallei en haar stakeholders aan bod.

In 2000 heeft de gemeente Maastricht het convenant Wonen 2000-2010 opgesteld. Op basis hiervan worden jaarlijks concrete prestatieafspraken tussen de gemeente Maastricht en de woningcorporaties in haar werkgebied geformuleerd. Deze zijn grotendeels SMART opgesteld, per woningcorporatie wordt in aantallen aangegeven wat zij moeten realiseren in het betreffende jaar. Daarnaast zijn er enkele meer kwalitatieve afspraken opgenomen. Ieder jaar worden de prestatieafspraken gemonitord en op basis van de behaalde resultaten bijgesteld.

De integrale uitwerking en de beoordeling van presteren naar opgaven is weergegeven in bijlage 6.

3.2 Regionale opgaven

Provinciale Woonvisie

De provincie Limburg heeft te maken met een krimpende bevolking. De gevolgen van de bevolkingskrimp en migratieprocessen op de woningmarkt worden in de Provinciale Woonvisie Limburg beeld gebracht. Belangrijkste conclusie van de Woonvisie is dat er een kwalitatieve vraag naar woningen zal ontstaan. Vanuit het beleidsveld Wonen wordt er vanuit de provincie (in samenwerking met gemeenten, corporaties, burgers en bouwers) naar een passend antwoord voor deze ontwikkeling en de veranderende vraag gezocht.

In de provinciale Woonvisie zijn de volgende twee beleidskeuzes uitgewerkt.

- Uitbreiding van de woningvoorraad
 - Limburg kiest voor een in kwantitatief opzicht ontspannen woningmarkt
 - Limburg kiest voor werken binnen bandbreedten
 - Huishoudensontwikkeling, migratie en markt worden gevolgd. Wanneer nodig wordt de koers bijgesteld

- Kwalitatieve opgave
 - Limburg kiest voor een ontspannen woningmarkt, ook in kwalitatief opzicht
 - Meer variatie bij grondgebonden woningen, zowel in de koopsector als de huursector.
 - Ouderen vormen een steeds grotere groep. Hun wensen vragen om een volwaardig en gevarieerd aanbod van passende woningen op de juiste plek.

3.3 Lokale opgaven

Tussen de gemeente Maastricht en de corporaties in de gemeente is in 2000 een convenant Wonen afgesloten. Uit dit convenant vloeien jaarlijks prestatieafspraken voort. Met de overige gemeenten, waar Maasvallei bezit heeft, zijn voor de periode 2007 t/m 2009 geen prestatieafspraken gesloten, omdat Maasvallei hier slechts een klein aandeel woningen heeft. In 2010 heeft Maasvallei samen met de gemeente Gulpen prestatieafspraken afgesloten voor de periode 2010 - 2014.

Convenant Wonen 2000-2010

Het convenant heeft een hoofdstructuur gekregen waarbinnen de beleidsrichting voor de komende jaren wordt bepaald;

- Voor de periode 2000-2010 worden de hoofdlijnen van het te voeren beleid ten aanzien van de totale aanpak van de na-oorlogse voorraad vastgesteld.
- Voor de periode 2002-2004 vindt een globale vertaling plaats naar geprioriteerde buurten
- Voor ieder afzonderlijk jaar zullen in de een jaarschijf steeds hernieuwde en concrete afspraken op locatieniveau gemaakt worden.

Opgave stedelijke woningvoorraad

In de onderstaande tabel is een prognose gegeven van de omvang van de woningvoorraad in 2010, onverdeeld in koop- en huurwoningen.

Tabel 3.1 omvang woningvoorraad

	2000		2010		saldo
Koop	19.000	36%	24.300	42%	5.300
Huur	33.900	64%	33.400	58%	-500
Totaal	52.900	100%	57.700	100%	4.800

Het aantal huurwoningen in de periode 2000 t/m 2010 neemt met 500 woningen af. Dit is te wijten aan de navolgende verandering van de stedelijke woningopgave.

Tabel 3.2 veranderingen woningvoorraad

	Nieuwbouw	Verkoop	Sloop	Vervangende nieuwbouw	Saldo
Koop	3.500	1.800			5.300
Huur	1.500	-1.800	-2.500	2.300	-500

De corporaties onderschrijven dit beleid en leveren hun aandeel aan deze veranderingen, door herstructurering van de naoorlogse voorraad en een klein gedeelte vooroorlogse woningen. In de jaarlijkse prestatieafspraken wordt de opgaven per corporatie vermeld.

Een belangrijk element bij de veranderingsopgave is het integraal vormgeven aan de beoogde duurzame woonmilieus. Onder duurzaamheid valt leefbaarheid/veiligheid, werkgelegenheid, cultuurhistorie, stedenbouw, milieu, voorzieningen en kwaliteit van zowel de in- en uitwendige woning en woonomgeving. De corporaties hebben een aanzienlijk maatschappelijk belang in hun buurten.

Per buurt wordt de programmatische prioriteitsstelling en kwaliteitscriteria geformuleerd in integrale buurtplannen. In jaarplannen geven de partijen aan, welke integrale buurtplannen in welk tempo aan de orde komen. Daarnaast maken de partijen afspraken over hun verantwoordelijkheid ten aanzien van de leefbaarheid in de buurten. In samenhang met de buurtplannen zal een visie worden ontwikkeld ten aanzien van de herhuisvesting van specifieke doelgroepen van beleid.

Prestatieafspraken

De ambities uit het 'Convenant Wonen 2000-2010' worden jaarlijks geconcretiseerd naar actuele opgaven. De gemeente Maastricht stelt jaarlijks met de Maastrichtse corporaties Woonpunt, Servatius en Maasvallei prestatieafspraken op. Dit zijn deels bilaterale en deels multilaterale afspraken. De bilaterale afspraken gaan over de nieuwbouw, sloop, herstructurering/renovatie en verkoop van woningen (aangegeven in aantallen per corporatie). De multilaterale afspraken hebben

betrekking op woonruimteverdeelsysteem, buurtaanpak, wonen welzijn & zorg, studentenhuisvesting, woonwagendplaatsen, herhuisvesting, fysieke omgeving en leefbaarheid.

Daarnaast zijn er Buurtontwikkelingsplannen (BOP's) opgesteld. Deze plannen hebben betrekking op de herstructurering in de volgende gebieden: Malberg, Caberg & Malpertuis, Nazareth, Limmel, Wittevrouwenveld, Wijckerpoort, Pottenberg & Mariaberg.

De gemeente Maastricht monitort de voortgang van de afspraken. Aan de hand van de monitor worden de prestatieafspraken jaarlijks bijgesteld. Omdat de monitor voor 2010 niet beschikbaar was tijdens het opstellen van het rapport, heeft de visitatiecommissie besloten om presteren naar opgaven te beoordelen over de periode 2006-2009.

3.4 Overige afspraken

Op lokaal en regionaal niveau zijn op verschillende aandachtsvelden aanvullende afspraken en convenanten opgesteld met de verschillende partijen, zoals de gemeente Maastricht, zorg- en welzijnsorganisaties en maatschappelijke partners.

Hier volgt een overzicht van de convenanten die Maasvallei heeft afgesloten.

- *Contract woningcorporaties Maastricht en Vangnet OGGZ (2010)*
- *Aanpak Hennepsteelt (2005)*
- *Aanpak multiproblematiek (2007)*
- *Aczio convenant (2008)*
- *Convenant Woningcorporaties leerwerkplaatsen (2010)*
- *Convenant ZMP (1992)*
- *Overeenkomst COA (1999)*
- *Overeenkomst zwerfjongeren (2010)*
- *PIM (2007)*
- *Roos (2007)*
- *Samenwerkingsovereenkomst Stichting ontmoeting der volkeren (2004)*
- *Samenwerkingsovereenkomst Berg en Terblijt (1995)*
- *Opzegging samenwerkingsovereenkomst Berg en Terblijt (2008)*
- *Samenwerkingsovereenkomst Mosae*
- *Samenwerkingsovereenkomst Radar (2006)*
- *Samenwerkingsovereenkomst RIBW (2003)*
- *Samenwerkingsovereenkomst Villakeizerskroon (2009)*
- *Samenwerkingsovereenkomst Vivre t.b.v. Hagerpoort en Hagerpoort II(2004)*
- *Voorkomen huisuitzetting i.v.m. huurachterstand (2009)*
- *Woonfraude-beleid*

In deze convenanten zijn grotendeels geen concrete afspraken opgenomen. De afspraken die wel expliciet zijn, worden door Maasvallei opgenomen in haar eigen jaarlijkse activiteitenplannen.

3.5 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties op de opgaven in het werkgebied is gebaseerd op de navolgende informatie:

- Gezamenlijke monitoring prestatieafspraken gemeente Maastricht;
- Jaarverslagen;
- Corporatie in perspectief;
- Verslagen vergaderingen Raad van Commissarissen.

De uitwerking van de beoordeling van de prestaties naar opgaven wordt weergegeven in bijlage 6. In de prestatieafspraken met de gemeente Maastricht zijn algemene opgaven geformuleerd die gelden voor alle werkzame corporatie in de gemeente Maastricht en daarnaast zijn bilaterale afspraken geformuleerd tussen de gemeente Maastricht en Maasvallei (met betrekking op de woningbouw). In de monitor van de gemeente Maastricht zijn de prestaties van Maasvallei voortkomend uit de bilaterale afspraken opgenomen. De prestaties op de overige velden kunnen niet specifiek aan één van de drie corporaties toegerekend worden. De bijdrage van Maasvallei wordt in de jaarverslagen vermeld. Onderstaand wordt per prestatieveld van de visitatiemethodiek het cijfer weergegeven:

Tabel 3.3: Presteren naar Opgaven (Prestatieafspraken gemeente Maastricht)

Prestatieveld	2006	2007	2008	2009	Gemiddeld
Beschikbaarheid/betaalbaarheid	6,5	7	7,8	7,4	7,2
Bijzondere doelgroepen	7,3	6,3	6,8	7	6,9
Leefbaarheid en veiligheid	7	7,6	7,7	7,3	7,4
Bouwproductie	6	8	4	7,3	6,3
Herstructurering	6,3	7	8	6	6,8
Duurzaamheid	7	7	7,7	7	7,2
Overige	7	7,5	8	7	7,4
Gemiddeld	6,7	7,2	7,1	7	7

Maasvallei scoort over de hele periode gemiddeld rond de 7. De prestatievelden 'Leefbaarheid en Veiligheid' en 'Overige' scoren relatief gezien het hoogst. In de gemeente zijn voor verschillende buurten Buurtontwikkelingsplannen en Wijkactieplannen opgesteld. Deze plannen worden door Maasvallei en collega-corporatie goed opgepakt. Daarnaast verloopt de voortgang van de prestatieafspraken ook zoals gewenst. Ieder jaar monitoren de corporaties de stand van zaken betreffende de opgaven uit de prestatieafspraken. De samenwerking tussen de gemeente Maastricht en collega-corporaties is goed.

Het laagst scoort Maasvallei op het prestatieveld 'Bouwproductie'. Dit is toe te schrijven aan het feit dat het gewenste aantal te realiseren woningen niet ieder jaar wordt gehaald. Met name in 2008 ligt dit aantal beduidend lager. Terwijl in de jaren 2007 en 2009 de opgaven van het aantal opgeleverde woningen wel (bijna) helemaal zijn gehaald. Ook herstructurering scoort relatief lager, met name in 2006 en 2009 wordt de afgesproken aantallen slechts gedeeltelijk behaald.

3.6 Presteren naar Opgaven: Ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningstichting Maasvallei resulteert het volgende beeld.

Tabel 3.4: Presteren naar Opgaven

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.	De externe opgaven van Maasvallei liggen hoofdzakelijk in de gemeente Maastricht. Met de gemeente heeft Maasvallei een convenant afgesloten (2000-2010) die jaarlijks wordt vertaald naar prestatieafspraken. Maasvallei komt deze afspraken grotendeels na.	7	70%	4,9

II De corporatie heeft op elk van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en, voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.	De corporatie laat een toenemende betrokkenheid zien bij de samenleving van Maastricht. Met name de laatste jaren zijn veel samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met verschillende partijen uit het werkgebied.	7	10%	0,7
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	De lokale opgaven komen overeen met de ambities en doelstellingen die Maasvallei zichzelf heeft gesteld. Er heeft een duidelijke ontwikkeling plaatsgevonden in de loop der jaren.	7	10%	0,7
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	Gezamenlijk monitoren de corporaties uit het werkgebied en de gemeente Maastricht de prestatieafspraken. Jaarlijks worden de opgaven bijgesteld.	8	10%	0,8
Presteren naar Opgaven: 7,1				

4 Presteren volgens Stakeholders (PvS)

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonstichting Maasvallei door haar stakeholders beoordeeld. Allereerst zal worden ingegaan op de samenwerking en overleg tussen Maasvallei en haar stakeholders. Er zal kort worden ingegaan op de gesloten samenwerkingsverbanden en het overleg met de huurdersbelangenvereniging. Vervolgens wordt de betrokkenheid van de stakeholders bij de maatschappelijke visitatie besproken en geven wij aan de hand van een aantal thema's weer hoe de stakeholders Maasvallei beoordelen. Tenslotte worden de conclusies in het beoordelingsschema met de daarbij horende rapportcijfers uiteengezet.

4.2 Samenwerking en overleg

Maasvallei heeft formeel en informeel contact met haar stakeholders in het werkgebied. Maasvallei heeft met een aantal partners zoals de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en de huurdersbelangenvereniging prestatieafspraken gemaakt. In 2009 heeft Maasvallei een aantal bijeenkomsten met haar stakeholders georganiseerd om haar maatschappelijke doelstellingen verder uit te diepen. De corporatie bepaalt, in dialoog met een brede vertegenwoordiging van haar stakeholders, waar de nadruk bij de corporatie komt te liggen. Tevens is gelijktijdig met de stakeholdersbijeenkomst voor de maatschappelijke visitatie een bijeenkomst georganiseerd in samenwerking met een extern bureau, om te achterhalen wat er bij de stakeholders speelt.

Huurders

Maasvallei wil haar huurders een prettig en aangenaam woonklimaat te bieden, hiervoor is maatwerk vereist. Om te weten wat er bij de huurders speelt gaat Maasvallei in gesprek met haar huurders, zowel op individueel niveau en op wijkniveau.

Bewonersoverlegcommissies

Maasvallei streeft naar periodiek overleg met bewonersgroepen op complex- of wijkniveau. Deze overleggen hebben betrekking op het complex zelf of gaan over leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Het overleg met de bewonersoverlegcommissies verloopt al enkele jaren moeizaam. Dit komt door het gebrek aan voldoende bewonersoverlegcommissies en door het feit dat individuele huurders de Huurdersvereniging Maasvallei rechtstreeks aanspreken op onderwerpen.

Huurdersbelangenvereniging Woonvallei

Maasvallei heeft naast de dagelijkse contacten met haar huurders ook regelmatig overleg met de huurdersorganisatie op complex- wijk- en corporatieniveau.

Op corporatieniveau heeft de Huurdersvereniging Woonvallei periodiek overleg over zaken met een beleidsmatig karakter. De Huurdersvereniging Woonvallei is een overkoepelende organisatie, die de belangen behartigt van zowel de huurders als de bewonersoverlegcommissies van Maasvallei. Maasvallei ervaart de samenwerking met de Huurdersvereniging Woonvallei als open en constructief. Behalve formeel overleg, wordt regelmatig van gedachten gewisseld over actuele thema's die de huurders bij Huurdersvereniging Woonvallei hebben aangekaart.

Klantenpanels

In 2009 heeft Maasvallei twee maal een klantenpanel georganiseerd. Aan de deelnemers van de panels is gevraagd hoe zij het wonen en leven in hun wijk ervaren, welke aspecten positief zijn en waar de verbeterpunten liggen voor de wijk. De resultaten van beide klantenpanels staan vermeld in het jaarverslag en worden als onderlegger voor de programma's leefbaarheid in de betreffende wijken gebruikt. In 2010 zijn een tweetal klantenpanels georganiseerd om zo een beeld te krijgen van de woonbeleving van de huurders.

Klachtencommissie

Maasvallei streeft naar tevreden klanten op het gebied van haar producten en dienstverlening. Indien klanten niet tevreden zijn met één van de producten of diensten van Maasvallei kunnen zij met hun klachten terecht bij de klachtencommissie. Voor klachten over woonruimteverdeling is een op zichzelf staande klachtencommissie Woningburo. De klachtencommissie neemt vervolgens de klacht in behandeling en adviseert het bestuur van Maasvallei.

KWH-huurlabel

Maasvallei meet onder meer de tevredenheid van haar bewoners door de jaarlijkse deelname aan het KWH-huurlabel. Gemiddeld genomen scoort Maasvallei over de afgelopen jaren iets hoger (7,8) dan het KWH landelijk gemiddelde. Met name de onderdelen 'woning betrekken' (8,7) en 'woning verlaten' (8,7) scoren relatief een stuk hoger dan het landelijk beeld (respectievelijk 8,0 en 8,4). Op het onderdeel 'woning onderhouden' scoort Maasvallei (7,2) daarentegen een stuk lager dan het KWH landelijk (7,8) .

4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie

Maasvallei heeft in overleg met Ecorys gekozen om de stakeholders door middel van een stakeholdersbijeenkomst te betrekken bij de visitatie. De stakeholdersbijeenkomst wordt georganiseerd in samenwerking met een bureau. Dit bureau is ingeschakeld om te achterhalen wat het beeld van de stakeholders is van Maasvallei. Om tijdbelasting van de stakeholders te beperken is gekozen om een gezamenlijke bijeenkomst te organiseren. Naast de stakeholdersbijeenkomst heeft Ecorys telefonische interviews gehad met drie stakeholders, omdat zij niet aanwezig konden zijn bij de bijeenkomst. De hoofdpunten van de telefonische interviews zijn verwerkt in het verhaal van de stakeholdersbijeenkomst.

4.3.1 Stakeholdersbijeenkomst

Voor de stakeholdersbijeenkomst is de deelnemende stakeholders gevraagd om vooraf een enquêteformulier over Maasvallei in te vullen. Hierin werd aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Hoe beoordeelt u het presteren van Maasvallei op haar eigen doelen en ambities?
- Hoe beoordeelt u het presteren van Maasvallei in relatie tot de opgaven in het werkgebied?
- Welke boodschap wilt u Maasvallei meegeven?

Uiteindelijk hebben zes stakeholders het enquêteformulier ingevuld. De uitslagen vormden de input voor de bijeenkomst. De cijfermatige resultaten uit de eerste twee rondes worden vermeld in bijlage 7. Tijdens de bijeenkomst werd een mondelinge inventarisatieronde gehouden waarin elk van de stakeholders hun boodschap voor de toekomst van Maasvallei kon meegeven en Maasvallei kon vergelijken met een automeerk.

In de volgende subparagrafen worden de resultaten van de gespreksrondes weergegeven. Het gaat hierbij steeds om de perceptie van de stakeholders en niet die van de visitatiecommissie.

4.3.2 Stakeholders

Er waren in totaal acht stakeholders aanwezig tijdens de stakeholdersbijeenkomst. Vervolgens zijn drie stakeholders telefonisch benaderd. De samenstelling van de stakeholders die hebben bijgedragen aan de maatschappelijke visitatie is weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 4.1 Samenstelling type stakeholder.

Waar bent u werkzaam	Aantal
Gemeente	1
Huurders	1
Zorg- of welzijnsorganisatie	5
Collega-corporatie	1
Overig	3
Totaal	11

NB: In bijlage 3 is een lijst met deelnemers opgenomen.

Van deze stakeholders hebben er zes deelgenomen aan de enquête.

Ambities en doelstellingen

Op de eerste pagina's van het enquêteformulier wordt aandacht besteed aan de ambities en doelstellingen van Maasvallei zoals deze in haar ondernemingsplan 2009-2013 zijn geformuleerd. De cijfermatige resultaten uit de stakeholdersbijeenkomst zijn in bijlage 7 opgenomen.

De belangrijkste conclusies op basis van het ondernemingsplan 2009:

- Over het algemeen worden de ambities en doelstellingen van Maasvallei door de stakeholders als belangrijk ervaren. De doelstellingen zijn "Beschikbaarheid (8,2)" en "Energie en Duurzaamheid (8,3)" worden als meest belangrijk ervaren door de stakeholders.
- De doelstelling "Nieuwbouw" en "VvE-beheer" worden met een 7,3 als minst belangrijk ervaren.
- De stakeholders geven de hoogste beoordeling voor de prestaties van Maasvallei op het gebied van "Betaalbaarheid", wel hebben slechts twee van de zes stakeholders zicht op de geleverde prestaties op dit gebied.
- Op het gebied van "Processen" scoort Maasvallei relatief gezien het laagst. Op dit prestatieveld geven ook slechts twee deelnemers aan zicht te hebben op de prestaties.
- De stakeholders zijn tevreden over het presteren van Maasvallei als gekeken wordt naar de ambities en doelstellingen. Het totale gemiddelde van de prestaties van Maasvallei komt uit op een 7,3.

Opgaven in het werkgebied

Vervolgens gaat de enquête in op de prestaties van Maasvallei van de opgaven in het werkgebied. Dit gebeurt aan de hand van de prestatieafspraken met de gemeente Maastricht. Omdat de stakeholders veelal niet in staat waren om de prestaties te beoordelen kunnen uit deze gegevens geen conclusie worden getrokken. De stakeholders geven aan dat ze niet alle prestaties van de corporatie zicht hebben. Dit komt niet door de gebrekkige informatievoorziening van de corporatie maar omdat ze vanwege hun vakgebied slechts met enkele prestatievelden te maken hebben. De overige prestatievelden zijn hierdoor minder relevant voor hen.

Stakeholdersbijeenkomst

Tijdens de stakeholdersbijeenkomst hebben de stakeholders de mogelijkheid gehad om aan te geven welke indruk Maasvallei bij hen achterlaat, waar de corporatie goed op presteert en wat de eventuele verbeterpunten zijn.

Algemeen beeld

De stakeholders hebben een erg uiteenlopend beeld van de corporatie. Over het algemeen zijn de stakeholders tevreden over het presteren van de corporatie. Ze beschrijven Maasvallei als een kleine, gedegen corporatie die dicht bij de mensen staat. Maasvallei levert goede kwaliteit tegen betaalbare prijzen (core-business) en hanteert een open en transparante communicatie, waardoor het een prettige samenwerkingspartner is. Wel geeft één van de stakeholders aan dat de profilering ten opzichte van bijzondere doelgroepen beter kan en Maasvallei ook in de preventieve sfeer te weinig proactief en “keten-minded” is.

Maasvallei is een bescheiden corporatie, transparant en wil graag dingen bespreken. Afspraken tussen Maasvallei en andere partijen zijn vastgelegd in convenanten. De stakeholders vinden dat Maasvallei zich de laatste jaren positief onderscheidt van de andere twee corporaties in Maastricht. Maasvallei loopt momenteel bij een aantal projecten voorop. Maasvallei stimuleert hiermee andere partijen en kijkt naar de toekomst. Door deelname aan deze projecten doet de corporatie ervaring en kennis op voor toekomstige projecten.

De stakeholders zijn unaniem van mening dat zich in de afgelopen jaren een positieve verandering heeft voorgedaan. De corporatie (de medewerkers) heeft een meer proactieve houding aangenomen, en richt zich meer naar buiten (extrovert). Wel laten de stakeholders weten dat deze positieve verandering zich nog niet in alle lagen van de organisatie heeft laten zien. Ook zij, die directe betrokkenheid hebben met de stakeholders, zouden meer eigen verantwoordelijkheid mogen nemen. Men is over het algemeen wel positief ten aanzien van deze verandering en het besef is aanwezig dat hier enige tijd over heen zal gaan voordat het voltallig personeel de nieuwe manier van werken onder de knie heeft.

Verbeterpunten

De stakeholders zijn van mening dat de corporatie zich met goede dingen bezighoudt. Toch zijn er naast het bovengenoemde veranderingsproces nog een aantal andere verbeterpunten. Zaken die Maasvallei in de toekomst nog beter kan oppakken zijn volgens de stakeholders: maatschappelijke relevantie en het durven te investeren in innovatieve projecten zoals nieuwe ontwikkelingen op het vlak van preventie, probleemhuurders en verkoop huurwoning (om zo scheefwonen aan te pakken). Daarnaast worden ketenaanpak en studentenhuisvesting als aandachtspunten genoemd. De corporatie moet onderzoeken wat deze stakeholders (o.a. studenten) willen en ze meer betrekken bij het beleid.

Communicatie

De communicatie tussen Maasvallei en haar stakeholders is de afgelopen jaren verbeterd. Bewoners worden beter geïnformeerd bij herstructurering of renovatie van woningen. Een voorbeeld hiervan is dat Maasvallei huurders laat zien wat de mogelijkheden bij renovatie zijn. Huurders kunnen zelf aangeven of Maasvallei wel of niet een renovatie door kan voeren. In het verleden werd er alleen vernieuwing in de woning doorgevoerd als de huurders dit aangaven. Tegenwoordig laat Maasvallei aan de huurders zien wat er mogelijk is.

De verbetering in communicatie wordt bevestigd vanuit de huurders; er wordt beter naar hen geluisterd. Dit was eerst helemaal niet het geval, er werd weinig tot niets met hun input gedaan.

Ook hier geldt dat er altijd ruimte is voor verbetering. Een aantal stakeholders geeft aan dat Maasvallei moet proberen nog eerder te communiceren. Ook zijn de directe aanspreekpunten binnen de corporatie nog niet altijd even flexibel. Het gaat dan in de meeste gevallen om medewerkers van het ‘oude’ bedrijfsregime, die zich nog ongemakkelijk voelen in de ontstaande

extroverte flexibele situatie. Zij zijn veelal niet gewend om verantwoordelijkheden te dragen, durven geen beslissing te nemen.

Ook als de huurders een klacht indienen is het voor de huurder niet altijd duidelijk wat er gaat gebeuren. Het zou voor de huurder een groot verschil uitmaken als ze een telefoontje krijgen van de corporatie over de stand van de ingediende klacht. Doordat ze geen reactie krijgen, weerhoudt dat hen de volgende keer weer te bellen.

De stakeholders zijn van mening dat Maasvallei er goed aan heeft gedaan niet mee te gaan in eventuele fusieprocessen. De corporatie kent korte lijnen, wat over het algemeen als positief wordt ervaren. Om slagvaardiger te worden kan Maasvallei meer samenwerking aangaan met partners in haar werkgebied.

Samenwerking

Bij Maasvallei is er de intentie om samen te werken. Een van de stakeholders vindt dit positief, maar geeft aan dat corporaties meer moeten kijken naar resultaten op de lange termijn en dat ze voor die langere termijn een visie moeten ontwikkelen. Vanuit de samenleving krijgen corporaties steeds meer verantwoordelijkheden (met name op maatschappelijk vlak). Maar door de financieel onzekere tijden is het voor corporaties lastig om plannen te maken. Het zijn voornamelijk vaak de samenwerkingspartners die met een initiatief komen.

Op het gebied van leefbaarheid kan Maasvallei volgens een aantal stakeholders meer investeren. In de wijken moeten voldoende voorzieningen aanwezig zijn. Hierbij is belangrijk dat in het Plan van Aanpak de rolverdeling tussen de partijen (gemeente, corporaties en bijv. maatschappelijke instanties) goed is beschreven. Corporaties zijn in eerste instantie huisvesters, op deze kerntaak moeten de corporaties zich blijven focussen.

De stakeholders omschrijven Maasvallei als niet vooruitstrevend (ze hebben wel een missie). Het is een bescheiden club, maar ze zijn wel bezig om te veranderen. Dit proces is pas enkele jaren gaande, dus een echte verandering wordt pas verwacht over ongeveer vijf jaar. Het is belangrijk dat een corporatie bij haar roots blijft, huisvesting van maatschappelijk zwakkeren in de samenleving. Een corporatie kan ook te vooruitstrevend zijn en dat brengt risico's met zich mee.

Bij de herstructurering van mindere wijken gaat het niet alleen het aanpakken van vastgoed ook de sociale infrastructuur moet worden aangepakt. Dit heeft echter wel tijd nodig.

Studentenhuisvesting

Maasvallei is betrokken bij het realiseren van studentenhuisvesting. Dit is een aparte tak van sport maar Maasvallei doet dit goed en hanteert een juiste prijs/kwaliteitsverhouding. Toch moet de corporatie zorgen dat zij ook de kansen neemt voor de toekomst en mag zij op dit gebied risico's nemen.

Leefbaarheid

Maasvallei heeft twee medewerkers voor leefbaarheid aangesteld, dit is een nieuwe functie binnen de organisatie. Hierdoor laat de corporatie zien dat zij serieuze intenties heeft op dit gebied. Toch moet ook op dit vlak nog veel gebeuren. De taakomschrijving van de twee leefbaarheidsmedewerkers is nog onvoldoende duidelijk. De medewerkers zijn nog niet zo lang in dienst, waardoor het lastig is om concrete resultaten te meten.

Automerk

Aan de stakeholders is gevraagd om Maasvallei met een automerk te vergelijken, om zo een beeld te krijgen van de status, kwaliteit, imago en levensduur van de corporatie. Niet alle stakeholders waren in staat om een automerk te noemen. De volgende merken kwamen aan de orde:

- Een opgepimpte VW-bus; degelijk en betrouwbaar, en met de wens zich als corporatie te vernieuwen
- Opel (3x); een wat saaie middenklasser, degelijke troef, maar het sprankelt en inspireert niet. Gedegen, betrouwbaar, gericht op kwaliteit, aanbod voor smalle en bredere beurs.
- Volvo degelijk en betrouwbaar
- Volkswagen: degelijk, vooruitstrevend, beheerst.
- Citroën Xara Picasso: Het is een degelijke auto, maar toch niet zomaar een auto, alles kan mee wat nodig is.
- Degelijke middenklasser. Het is een prijsbewuste auto, zonder te veel poeha. De prijs/kwaliteitverhouding is in orde bij Maasvallei.

Boodschap

De boodschap die de stakeholders aan Maasvallei willen meegeven is om veel samen te (blijven) werken. Daarbij mag de corporatie meer naar buiten treden en risico's te nemen door nieuwe paden te betreden. Maasvallei kan in de toekomst nog meer het gezamenlijke initiatief nemen om bijvoorbeeld te investeren in zorgwoningen, maar daarbij moet de betaalbaarheid goed in de gaten worden gehouden. Momenteel heeft Maasvallei nog een beetje een reactief karakter. Het maatschappelijk draagvlak om iets te realiseren wordt momenteel nog niet altijd teruggezien bij de corporatie.

De meest gehoorde boodschap is: 'ga zo door'. Maasvallei is goed op weg om het goede van een traditionele corporatie gericht op de 'ouderwetse kerntaken' te combineren met vernieuwingsgericht handelen. Zaak is daarin is niet door te schieten. Houdt focus op primaire doelgroepen. Verbreding van het profiel prima is, maar Maasvallei moet daarbij wel scherper in beeld krijgen waarop zij wel en niet wil focussen.

De corporatie moet goed zijn in de dingen waar voor ze staat. Er zijn verschillende lopende nieuwbouwprojecten, maar de stakeholders vinden dat de focus op sociale woningbouw moet blijven. Momenteel is de prijs/ kwaliteitverhouding goed.

Alle stakeholders zien Maasvallei als een betrouwbare corporatie; het is een gedegen en vriendelijke club. Het algemene beeld van de stakeholders kan als volgt worden samengevat: degelijk, weinig sprankelend en betrouwbaar. Maasvallei is een prettige partner om mee te werken.

Overkoepeld rapportpunt

De stakeholders vinden het lastig om één cijfer te geven voor de afgelopen vier jaar. De corporatie heeft duidelijk een ontwikkeling meegemaakt (ieder jaar een punt erbij). Het overkoepelde rapportcijfer dat de stakeholders geven is een 7,6.

Eindoordeel stakeholders

Bij het eindoordeel van de stakeholders wordt gekeken naar het gemiddelde cijfer voor ambities en doelstellingen en (wegens ontbreken van een evenwichtige beoordeling voor opgaven) naar het overkoepelende rapportcijfer.

Tabel 4.1 Eindoordeel stakeholders

	Cijfer
Ambities en Doelstellingen	7,3
Overkoepeld rapportcijfer	7,6
Gemiddeld	7,5

Het gemiddelde cijfer is een 7,5. Dit cijfer telt voor 70% mee in de beoordeling 'Presteren volgens stakeholders' en wordt opgenomen in de eerste rij in het beoordelingsschema hierna.

4.4 Presteren volgens stakeholders: Ruim voldoende tot goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningstichting Maasvallei resulteert het volgende beeld:

Tabel 4.2: Presteren volgens stakeholders

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
<p>Ia De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen).</p> <p>Ib. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.</p>	De stakeholders van Maasvallei beoordelen de prestaties van de corporatie Ruim Voldoende tot Goed. De stakeholders omschrijven Maasvallei als degelijk, betrouwbaar en een prettige samenwerkingspartner.	7,5	70%	5,3
II De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	Maasvallei kent de stakeholders in haar werkgebied en heeft regelmatig contact met hen. De stakeholders geven aan dat het contact de afgelopen jaren is verbeterd.	7	10%	0,7
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	Maasvallei stelt jaarlijks prestatieafspraken op met de gemeente Maastricht. Ook met de overige stakeholders in haar werkgebied heeft Maasvallei verschillende convenanten afgesloten.	8	10%	0,8
IV De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke	Maasvallei heeft regelmatig overleg met haar stakeholders. De stakeholders geven aan dat ze de samenwerking als positief ervaren. De	7	10%	0,7

<p>en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.</p>	<p>communicatie heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld en stakeholders worden beter op de hoogte gehouden van ontwikkelingen. Toch is hier nog een verbeterslag te maken door stakeholders nog eerder te betrekken</p>			
<p>Presteren volgens stakeholders: 7,5</p>				

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Inleiding

Ecorys beoordeelt het presteren naar vermogen langs drie invalshoeken:

- De gegevens van het CFV betreffende investeringen, bedrijfsvoering en financiële positie. De gegevens van het WSW betreffende kasstromen en kredietwaardigheid.
- De eigen filosofie en het beleid van de corporatie inzake het vraagstuk van presteren naar vermogen.
- De mate waarin de corporatie 'in control' is over de bedrijfseconomische processen en interne en externe ontwikkelingen.

Langs deze lijnen komt de beoordeling over presteren naar vermogen tot stand. De mate waarin de organisatie efficiënt werkt, wordt hierin meegenomen. De CFV-cijfers uit 2010 waren tijdens de visitatieperiode nog niet beschikbaar, er is gekeken naar de cijfers uit de periode 2007-2009.

5.2 Inventarisatie en beoordeling door het CFV

Uit de cijfers van het CFV over de periode 2007 tot en met 2009 komt Maasvallei naar voren als een wat behoudende corporatie op het gebied van de nieuwbouw. In de periode 2007 tot en met 2009 ligt het realisatieniveau van nieuwbouw huurwoningen lager, vergeleken met de referentiegroep. Maasvallei geeft aan dat de realisatie van het aantal voorgenomen nieuwbouwwoningen de afgelopen jaren is gestegen en verwacht dat de realisatie-index de komende jaren zal toenemen. Er is een duidelijke omslag (inhaalslag) zichtbaar. In de periode 2010-2014 zal Maasvallei nieuwe woningen voor de doelgroep willen realiseren. Maasvallei is een financieel gezonde corporatie.

In het navolgende worden de gegevens weergegeven betreffende de uitgaven aan onderhoud, de mutaties in het bezit, de bedrijfsvoering en de financiële positie. Op onderdelen zijn prognoses beschikbaar voor 2010 tot en met 2014. Daarbij geldt steeds de referentiegroep¹ als vergelijking, evenals de landelijke cijfers.

Onderhoudsuitgaven en woningverbetering

De bestedingen aan het onderhoud, evenals de wijze waarop de corporatie hier mee omgaat, zijn een graadmeter voor de kwaliteit van het bezit. De kosten voor onderhoudsuitgaven kunnen worden onderverdeeld in klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud.

Tabel 5.1: Onderhoudskosten Maasvallei, 2006 t/m 2009

	2006	2007	2008	2009	in € per VHE 2009	
					Referentie	Landelijk
Klachtenonderhoud	209	215	246	207	356	325
Mutatieonderhoud	70	79	94	97	279	205
Planmatig onderhoud	492	526	518	457	815	915

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

• ¹ Maasvallei behoort in CFV-terminen tot de Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties.

Op zowel klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud heeft Maasvallei lagere uitgaven dan de referentie groep en het landelijk gemiddelde. Volgens de corporatie kan dit wegens verschillende redenen worden verklaard. Maasvallei heeft nog niet in grote mate te maken met veroudering van het bezit (gemiddeld genomen is het bezit van Maasvallei kwalitatief goed). Deze veroudering komt echter wel en de corporatie zal op dat moment kritische keuzes moeten maken. Vooralsnog verhouden de relatief lage onderhoudskosten zich zeer goed tot de levenscyclus van de portefeuille.

Bij nieuwbouw kiest Maasvallei op voorhand te investeren in onderhoudsarme materialen als kunststof kozijnen. Daarnaast heeft de corporatie relatief veel studentenwoningen in haar bezit, deze woningen vergen per verhuureenheid minder onderhoud doordat ze veelal gebruik maken van gezamenlijke voorzieningen. Tenslotte heeft Maasvallei haar bezit nog niet energetisch opgewaarderd. In de eerste helft van 2011 formuleert Maasvallei een energiebeleid en deze zal worden doorvertaald naar de begroting. Maasvallei verwacht dat de onderhoudsuitgaven in de toekomst zullen stijgen, maar de corporatie verwacht niet dat dit, financieel gezien, problemen op gaat leveren.

5.3 Maatschappelijk rendement

Uitgaven aan leefbaarheid

De uitgaven voor leefbaarheid zijn in de CFV-gegevens gesplitst in sociale activiteiten en fysieke activiteiten. De totale uitgaven aan leefbaarheid per woongelegenheden (voor zowel sociale als fysieke activiteiten), die betrekking hebben op sociale activiteiten, liggen voor Maasvallei op een veel lager niveau dan voor de referentiegroep en het landelijke beeld. Maasvallei verklaart deze lager cijfers vanwege het feit dat vooralsnog veel gemaakte kosten op het gebied van leefbaarheid 'ergens anders' worden geboekt. Deze kosten vallen dan onder een project of onder personeelskosten. Maasvallei is pas sinds enkele jaren echt bezig met investeringen op het gebied van leefbaarheid. Een apart leefbaarheidsbeleid ontbreekt, maar het onderwerp is uitgebreid opgenomen in het ondernemingsplan. Overigens verdient het aanbeveling deze kosten in de toekomst wel degelijk onder de geëigende categorie te boeken. Dit in geval men landelijk vergelijkbare cijfers wil hanteren (wat de afgelopen jaren niet gebeurd is).

Tabel 5.2: Uitgaven leefbaarheid (in € per woongelegenheden) in 2009

	Maasvallei	Referentie	Landelijk
Sociale activiteiten	11	84	69
Fysieke activiteiten	1	59	54
Totaal	12	143	124

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Nieuwbouw en mutaties in het bezit

Door middel van mutaties kan de dynamiek in de woningvoorraad worden weergegeven, wat een indicatie is voor de mate waarin een woningcorporatie actief is. Het CFV meet de mutaties in het bezit (nieuwbouw, sloop, verkoop, aankoop) als een percentage van de voorraad. In de periode 2007 tot en met 2009 laat Maasvallei relatief een lagere dynamiek zien over de hele linie. De prognose voor de periode 2010-2014 laat een (misschien wel te grote en) forse stijging zien voor de ontwikkeling van nieuwe huurwoningen bij Maasvallei. In de toekomst zal ook het aantal te slopen huur toenemen. Dit komt overeen met de toekomstplannen van de corporatie. Gezien de realisatie versus prognose de afgelopen jaren verdient de haalbaarheid extra attentie. Zelf geeft de corporatie aan dat de prognose van het aantal te bouwen woningen steeds beter worden waargemaakt en Maasvallei verwacht dan ook dat de realisatie-index de komende jaren zal toenemen.

Tabel 5.3: Nieuwbouw en mutaties in het bezit, 2007-2009 en prognose 2010-2014 (in % voorraad 2008)

	Realisatie 2007 – 2009			Prognose 2010 – 2014		
	Maasvallei	Referentie	Landelijk	Maasvallei	Referentie	Landelijk
Nieuwbouw huur	0,5	1,0	1,0	3,1	1,0	1,2
Sloop huur	0,5	0,9	0,7	1,6	0,8	0,7
Aankoop huur	0,0	2,3	1,1	0,0	0,2	0,3
Verkoop huur	1,3	2,9	1,1	0,6	0,8	0,8
Nieuwbouw koop	0,0	0,5	0,5	0,5	0,6	0,7

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Realisatie-index

In de realisatie-index wordt gekeken in welke mate Maasvallei haar prognoses waarmaakt. De realisatie-index is op alle onderdelen lager dan het landelijke gemiddelde. Dit betekent dat Maasvallei haar ambities op het gebied van nieuwbouw en verkoop van woningen maar gedeeltelijk heeft kunnen waarmaken in de periode 2007-2009. Dit is volgens Maasvallei te verklaren door het feit dat de nieuwbouwpoging een tijd is blijven liggen. Sinds 2008-2009 is de corporatie bezig met een inhaalslag en verwacht zij dat de cijfers van de realisatie-index over de komende periode zullen stijgen. Daarnaast is een aantal grote nieuwbouwprojecten die begroot waren voor 2009 in januari 2010 opgeleverd. Deze projecten zijn niet opgenomen in de realisatie-index tot 2009.

Tabel 5.4: Realisatie-index 2007-2009 (als % van de voornemens)

	Maasvallei	Landelijk
Nieuwbouw	25%	56%
Sloop	21%	44%
Verkoop	16%	59%

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Kosten en opbrengsten productie

De gemiddelde huuropbrengst per woning is lager dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.

Tabel 5.5: Kosten en opbrengsten productie 2009

	Maasvallei	Referentie	Landelijk
Huuropbrengst per VHE	4.457	4.523	4.894
Nieuwbouw huur			
Bruto stichtingskosten	163.480	172.283	174.866
- grondkosten	26.280	20.778	22.220
- bouwkosten	137.200	142.415	145.295
- overige kosten	0	9.089	7.352
Verkoop bestaand bezit			
Bruto verkoopprijs	0	147.315	139.963
Verkoopkosten	0	9.442	8.721
Sloop woonegelegenheden			
Kosten	5.000	8.272	9.491

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Verder valt op dat de sloopkosten bij Maasvallei relatief laag zijn vergeleken met de referentie en het landelijke cijfer.

Rentedekkingsgraad

In tabel 7 is de rentedekkingsgraad van Maasvallei vergeleken voor de periode 2006 tot en met 2009. De rentedekkingsgraad bij Maasvallei ligt iets hoger dan bij de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. Dit houdt in dat Maasvallei een kleiner risico kent dat zij haar renteverplichtingen niet na kan komen.

Tabel 5.6: Rentedekkingsgraad, 2006-2009

	2006	2007	2008	2009
Maasvallei	2,0	2,0	1,9	1,7
Referentie	1,7	1,7	1,1	1,3
Landelijk	1,7	1,7	1,4	1,5

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Vastgoedwaarde

De vastgoedwaarde van het bezit kan op een aantal manieren worden uitgedrukt. De bedrijfswaarde en de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde per verhuureenheid liggen bij de Maasvallei onder het landelijke gemiddelde. De WOZ-waarde van het bezit is ook lager dan het landelijke beeld.

Tabel 5.7: Vastgoedwaarde in 2009

	Maasvallei	Referentie	Landelijk
Bedrijfswaarde / VHE	€ 38.431	NB	€ 44.368
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde / VHE	€ 28.661	NB	€ 37.888
WOZ-waarde / VHE	€ 150.702	€ 156.815	€ 159.816
Waarde grondposities	0	929	887
Huur / WOZ-waarde	3,2	3,1	3,1

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Risicoprofiel en ontwikkeling volkshuisvestelijk vermogen

Het CFV maakt met ingang van het jaar 2008 de vergelijking tussen het volkshuisvestelijk vermogen en het vermogen dat beschikbaar moet zijn om risico's op te kunnen vangen. Als het volkshuisvestelijk vermogen groter is dan het benodigde risicovermogen, volgt een positief solvabiliteitsoordeel. Het solvabiliteitsoordeel wordt uitgesproken over de laatst bekende balansdatum (in dit geval 31/12/09) en op basis van de prognoses (31/12/14). Voor Maasvallei is het oordeel positief. In 2010 ontving Maasvallei een A1-oordeel van het CFV ten aanzien van de continuïteit: de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leidt tot een voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting voor de komende vijf jaar.

Het volkshuisvestelijk vermogen van Maasvallei was in 2009 lager dan dat van de referentiegroep. Naar verwachting zal dit vermogen in 2014 zijn gestegen naar ca. € 14.029,-. Deze verhoging van volkshuisvestelijk vermogen is in lijn met de nieuwbouwplannen en herstructureringsopgaven die Maasvallei heeft gepland voor de komende periode.

Tabel 5.8: Volkshuisvestelijk vermogen per verhuureenheid

	2009	2014
Maasvallei	8.533	14.029
Referentie	10.280	14.159
Landelijk	13.400	13.400

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

In tabel 9 is het volkshuisvestelijk vermogen als percentage van het balanstotaal opgenomen. In de periode 2007 tot en met 2009 is het volkshuisvestelijk vermogen van Maasvallei iets afgenomen (na een stijging in 2008). Ook in de referentiegroep en het landelijk beeld neemt het volkshuisvestelijk vermogen af. Het aandeel van 23,0% van Maasvallei ligt lager dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De afname is veel sterker gebleken dan de landelijke trend.

Tabel 5.9: Volkshuisvestelijk vermogen (als % van balanstotaal)

	2007	2008	2009
Maasvallei	32,9	35,5	23,0
Referentie	28,9	28,4	26,6
Landelijk	31,6	30,5	29,3

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

De totale risicobeoordeling in 2009 ligt iets hoger dan dat van de referentiegroep en het landelijk beeld. Maasvallei kent een hogere gevoeligheid voor het operationele risico² en het macro-economische³ risico. Het marktrisico⁴ ligt een fractie lager dan de referentiegroep. In 2014 ligt het operationele risico ten opzichte van de referentiegroep op een hoger niveau.

Tabel 5.10: Risicobeoordeling (als % van het balanstotaal)

	2009				2014			
	Markt	Macro-economisch	Operationeel	Totaal	Markt	Macro-economisch	Operationeel	Totaal
Maasvallei	3,1	7,9	6,2	10,5	4,8	9,9	8,6	14,0
Referentie	4,0	7,8	2,9	9,7	6,9	9,3	6,9	13,9
Landelijk	3,9	7,4	2,6	9,1	6,5	8,8	6,2	12,9

Bron: Corporatie in perspectief, Maasvallei, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

5.4 Financiële sturing door Maasvallei

In deze paragraaf wordt gekeken naar de kaders van het financiële beleid van Maasvallei. Alle relevante beleidsdocumenten komen hierbij aan de orde. Maasvallei maakt van de volgende documenten gebruik.

Meerjarenbegroting

De corporatie heeft in haar meerjarenbegroting een aantal financiële doelstellingen opgenomen. In de meerjarenbegroting 2010 zijn de volgende financiële normen opgenomen:

- De gewenste solvabiliteit van Maasvallei bedraagt: 18,7%

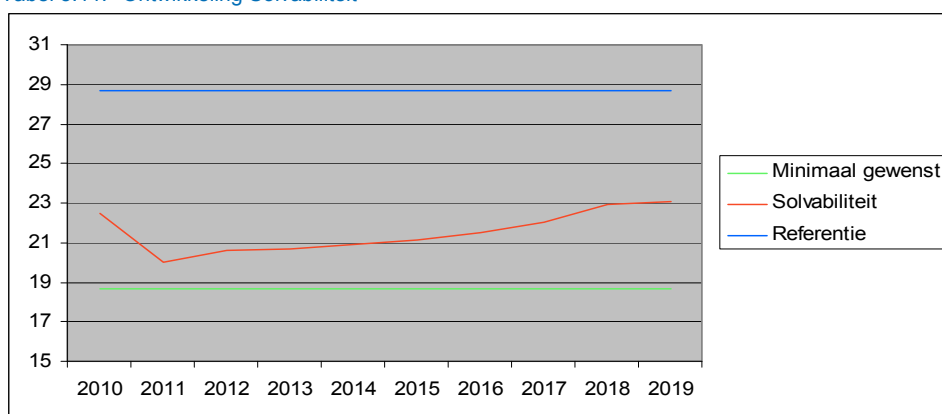
De solvabiliteit bij Maasvallei blijft de komende 10 jaar schommelen tussen de 20% en 23% en blijft hierdoor boven het minimaal gewenste niveau van 18,7%.

² Toelichting CFV op operationeel risico: dit betreft het risico van een verlies door inadequate of falende interne processen, mensen of systemen of door externe gebeurtenissen.

³ Toelichting CFV op het **macro-economische risico**: Dit betreft de kans dat door economische ontwikkelingen (inflatie, rente) de komende vijf jaar de waarde van bezittingen of schulden lager uitpakt dan verwacht. De benadering is ten behoeve van het solvabiliteitsoordeel uitgewerkt voor de balansposten materiële vaste activa in exploitatie en langlopende schulden. Deze twee posten maken ook het overgrote deel van de balans uit (eigen vermogen buiten beschouwing latend). De focus is hierbij met name gericht op de onzekere kasstromen in de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde en de onzekerheid met betrekking tot de renteontwikkeling.

⁴ Toelichting CFV op marktrisico: dit betreft het risico dat door negatieve marktontwikkelingen de waarde van het bezit of de opbrengst van nieuwbouwkopen lager is dan verwacht. Ook het marktrisico bij de verkoop van eenheden uit de bestaande voorraad is hieraan toegevoegd.

Tabel 5.11: Ontwikkeling Solvabiliteit



De solvabiliteit geeft inzicht in de vermogenspositie en wordt berekend als verhoudingsgetal tussen eigen vermogen (algemene bedrijfsreserve) en het totale geïnvesteerde vermogen (balanstotaal). Dit getal geeft de kredietwaardigheid weer. De solvabiliteit bepaalt de toegang tot de kapitaalmarkt evenals de prijs die voor financieringen betaald moet worden.

Maasvallei geeft aan te sturen op solvabiliteit en onderkent de laatste jaren steeds meer de rol van liquiditeit (kasstromen) in de bedrijfsvoering. Bij investeringsbesluiten wordt gekeken of deze binnen de begroting passen.

De meerjarenbegroting van Maasvallei kijkt tien jaar vooruit. In de meerjarenbegroting is te zien dat het resultaat van Maasvallei op de lange termijn positief zal worden, maar dat dit niet het geval is in 2011. Verder valt op dat het jaarresultaat in 2018 enorm toeneemt. Dit is te verklaren door de toenemende waardeveranderingen MVA. In 2019 ligt het jaarresultaat weer een stuk lager (zelfs onder het niveau van de jaren 2012 tot en met 2017). Verder valt de relatief grote toename van lonen en salarissen in 2019 op.

Tabel 5.12: Ontwikkeling Meerjarenbegroting

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Huren	14.805	14.868	17.029	18.634	19.040	19.660	20.256	20.745	21.244	21.741	22.248
Vergoedingen	1.379	1.327	1.357	1.387	1.419	1.451	1.483	1.612	1.648	1.685	1.685
Overheidsbijdragen	66	21	21	15	11	0	0	0	0	0	0
Overige Bedrijfsopbrengsten	555	796	850	891	902	922	943	963	984	1.004	1.024
Winst uit verkoop	1.470	7.937	2.340	1.946	2.715	1.765	1.507	1.295	1.260	2.294	1.421
Totaal bedrijfsopbrengsten	18.275	24.949	21.597	22.873	21.581	23.798	24.189	24.520	25.039	26.625	26.314
Afschrijvingen	43	136	136	110	113	81	76	81	85	90	96
Lonen en salarissen	1.911	2.201	2.251	2.301	2.315	2.368	2.421	2.475	2.531	2.588	2.887
Sociale lasten	555	693	709	725	737	754	771	788	806	824	919
Lasten onderhoud	3.570	4.489	5.026	5.334	4.862	5.079	6.496	5.466	6.479	7.682	6.843
Overige bedrijfslasten	4.147	4.146	4.705	4.641	4.897	5.063	4.922	5.105	5.214	5.258	5.077
Totaal bedrijfslasten	10.226	11.665	12.827	13.111	12.924	13.345	14.686	13.915	15.115	16.442	15.822
Rente baten	349	77	74	69	65	61	58	56	56	56	56
Rente lasten	4.381	6.143	7.468	8.097	8.333	8.726	8.947	8.990	9.025	9.075	9.228
Resultaat uit bedrijfsvoering	4.017	7.218	1.376	1.734	2.895	1.788	614	1.671	955	1.164	1.320
Projectresultaat	(3.012)	(1.366)	(3.053)	(1.402)	(1.533)	(473)	(196)	(228)	(210)	(170)	(183)
Mutaties overige reserves	1.005	5.852	(1.677)	314	1.362	1.315	418	1.443	745	994	1.137
Waardeverandering MVA	(2.650)	(1.381)	1.556	848	(377)	(149)	949	(119)	574	1.603	(330)
Jaarresultaat	(1.645)	4.471	(111)	1.162	985	1.166	1.367	1.324	1.319	2.597	807

In de begroting is rekening gehouden met waardering van de activa en passiva tegen actuele waarde. Als actuele waarde is de bedrijfswaarde per complex aangehouden.

Treasury Statuut (2004)

In het Treasury Statuut heeft Maasvallei de kaders vastgelegd die in acht moeten worden genomen bij het aantrekken en uitzetten van financiële middelen. In dit document wordt een afbakening gegeven van verantwoordelijkheden, taken bevoegdheden en verantwoording.

In financiële termen gezien, dienen financieringen en beleggingen uitsluitend ten behoeve van het (betaalbaar) bouwen, beheren en het (financieel) kunnen continueren van de kerntaken van Maasvallei. Om kansen en bedreigingen op langere termijn te kunnen overzien beoordeelt Maasvallei in hoeverre zij afhankelijk zijn van externe factoren en ontwikkelingen en in welke mate deze zijn te beheersen. Beheersing kan plaats vinden door verlaging van financieringskosten, het optimaliseren van het rendement of cashflow management.

Financieringsbeleid (2004)

Het financieringsbeleid heeft als hoofddoel: het financieel houden van activiteiten van Maasvallei tegen zo laag mogelijke kosten en een zo gering mogelijk en beheersbaar risico. Uitgangspunt hierbij is dat er voldoende borgingsruimte dient te zijn bij het WSW. Maasvallei hanteert een minimale borgingsruimte van 1 miljoen euro, als buffer voor onvoorziene gevallen.

De financieringsbehoefte van Maasvallei wordt op korte (< 1 jaar), middellange (1-5 jaar) en lange termijn (> 5 jaar) bepaald. De keuze van financiering is enerzijds afhankelijk van aanwezige liquiditeiten en anderzijds van de op het moment geldende rente.

Bij keuze tussen interne dan wel externe financiering zal Maasvallei gebruik maken van:

Tabel 5.13: Keuze financiering afhankelijk van de rente

Kapitaalmarktrente	Financiering EV/VV
< 5 %	100% extern vermogen (VV)
5% - 6%	60% extern en 40% intern
> 6%	100% intern (EV)

Bij keuze van de looptijd zal Maasvallei de volgende tabel als denkkader hanteren:

Tabel 5.14: Keuze looptijd

Kapitaalmarktrente	Financiering met E.V.	Financiering met V.V.
< 5 %	Korte looptijd (< 5 jr)	Lange looptijd (> 10 jaar)
5% - 6%	Middellange looptijd (5-10 jr)	Middellange looptijd (5-10 jaar)
> 6%	Lange looptijd (> 10 jr)	Korte looptijd (< 5 jaar)

Risicomanagement

Momenteel is Maasvallei bezig om een het risicomanagement verder vast te leggen. Het risicomanagement kent volgens de corporatie momenteel geen zwakke plekken, maar is nog niet volledig vastgelegd. De verantwoordelijkheden en bijbehorende budgetten zijn wel voor de managers vastgelegd. Maasvallei maakt geen gebruik van bepaalde scenario's.

Bij investeringsbeslissingen wordt bij Maasvallei hoofdzakelijk naar twee dingen gekeken. Ten eerste past het project bij de doelgroep waarop Maasvallei zich richt. De corporatie neemt hierdoor weinig commerciële projecten aan. En ten tweede: Wat is het rendement van de investering? Hierbij wordt gekeken naar de locatie van het project en of het de doorstroming bevordert.

In het Treasury Statuut (2004) is er aandacht voor Risicobeperking bij het financieringsbeleid. Ten aanzien van risicobeperking neemt Maasvallei in het Statuut de volgende punten in acht:

1. Nieuw aan te trekken leningen zullen worden afgestemd op de bestaande leningen- als mede beleggingsportefeuille. Als vuistregel geldt hier dat niet meer dan 10% van de leningenportefeuille voor herfinanciering en/of renteherziening in aanmerking komt.
 - Het karakter van een on balance instrument is dat een betere spreiding wordt gerealiseerd in de renterisicomomenten.
 - Het karakter van off balanced instrumenten (derivaten) is dat het in plaats van een spreiding in veel gevallen een renteafdekking tot gevolg heeft.
2. Bij het aantrekken van nieuwe leningen geldt als uitgangspunt een optimale afweging van tariefstelling en flexibiliteit en zo mogelijk spreiding in geldgevers en leningsvormen.
3. Bij financiering van eigen middelen zal de te behalen opbrengst minimaal gelijk moeten zijn aan de te verwachte opbrengst welke behaald zou worden bij beleggingen.
4. Bij het aantrekken van leningen, zal Maasvallei zich houden aan de eisen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw om in borgstelling in aanmerking te komen.
5. Het aantrekken van vreemd vermogen met als doel de verkregen gelden extern te beleggen is niet toegestaan.

Ten aanzien van risicobeperking bij beleggingen neemt Maasvallei in het Treasury Statuut (2004) de volgende punten in acht:

1. Risicospreiding is uitgangspunt bij het beleggen.
2. Speculatief gebruik van ongedekte opties is uitgesloten.
3. Bij obligaties wordt uitsluitend belegd in obligaties van de Nederlandse Staat of van Nederlandse instellingen welke minimaal een AA-rating hebben en wordt tevens voor voldoende spreiding gezorgd.
4. Ter vermindering van het debiteurenrisico worden onderhandse leningen uitsluitend verstrekt aan Nederlandse instellingen welke minimaal een AA-rating hebben of aan collega corporaties mits deze voldoende zekerheid bieden (WSW-borging).

Financieel beleid projecten Maasvallei

Conform het 'financiële beleid projecten' vindt halfjaarlijks een bijstelling van de rendementseisen (o.b.v. Bruto Aanvangsrendement (BAR) Jaarhuur / Investering x 100%) plaats. Door middel van BAR wordt berekend wat de corporatie moet doen om een gezonde kasstroom te genereren. Tevens wordt hierbij de solvabiliteit, financieringspercentages van het project, rentabiliteit en de minimale dekking exploitatie niveau in acht genomen.

Onderstaand is een overzicht gegeven van de meest recente bijgestelde rendementen (op basis van de stand juni 2010).

Rendementseisen:

Maasvallei onderscheidt haar projecten in 4 categorieën:

1. Sociale huurwoningen (tot de huurtoeslaggrens): 4,5%
2. Maatschappelijk vastgoed met een 40-jarige exploitatie
 - Maatschappelijk vastgoed waarbij de restwaarde nul is: 7%
 - Maatschappelijk vastgoed waarbij daarna de exploitatie gewoon doorloopt bij Maasvallei: 5%
 - Maatschappelijk vastgoed waarbij Maasvallei eigenaar van de grond is en het gebied vrij is voor herontwikkeling. Idem als sociale huur: 4,5%
3. Commerciële huurwoningen: 6%
 - Als complex een strategische betekenis heeft: 5,5%

4. Commerciële ruimten (winkels e.d.):
 - Dezelfde criteria als bij Maatschappelijk vastgoed categorie(restwaarde nul); 7%
 - Als complex een strategische betekenis heeft: 5,5%

Onder bepaalde omstandigheden is het mogelijk af te wijken van genoemde rendementseisen. Dit vereist steeds een gemotiveerde onderbouwing die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de RvC. De negatieve projectresultaten tonen een dalend tendens na 2013.

Verkoopprogramma

Sinds 2 jaar maakt Maasvallei gebruik van een verkoopprogramma. Een deel van het programma is verplicht (op deze locaties gaat herstructurering plaatsvinden). Door de kredietcrisis en de krimp waar de regio mee heeft te kampen, loopt de verkoop terug. De prognoses worden niet gehaald, en scoren zelfs fors onder het landelijk gemiddelde.

5.5 Efficiëntie

De mate waarin de corporatie de prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De netto bedrijfslasten per verhuureenheid vormen daarvoor in het SEV-referentiekader de relevante maat. Daarnaast kijkt Ecorys tevens naar de focus die de corporatie heeft op efficiëntie.

Tabel 5.15: Ontwikkeling van de netto bedrijfslasten per verhuureenheid; periode 2006-2009

	2006	2007	2008	2009	Toename (%)
Maasvallei	€ 983	€ 982	€ 1.238	€ 1.693	72,2
Referentiegroep	€ 1.185	€ 1.266	€ 1.385	€ 1.462	23,3
Landelijk	€ 1.169	€ 1.249	€ 1.340	€ 1.396	19,5

Bron: Corporatie in Perspectief, Maasvallei, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Opvallend is dat de netto bedrijfslasten per verhuureenheid van 2008 naar 2009 bij Maasvallei enorm zijn gestegen. In de voorgaande jaren liggen de bedrijfslasten lager dan die van de referentiegroep en het landelijke beeld. De percentuele toename in bedrijfslasten voor de periode 2006-2009 is bij Maasvallei met 72,2% erg hoog. Maasvallei geeft aan dat de stijging voornamelijk het gevolg is van een inhaalslag waarmee de corporatie bezig is, maar inmiddels zijn de kosten zelfs hoger dan het gemiddelde. Het aantal medewerkers is de afgelopen jaren toegenomen, door toename van het takenpakket die de corporatie op zich wil nemen. Tevens geeft Maasvallei aan dat de hoge personeelkosten ook te wijten zijn aan het feit dat de corporatie haar leefbaarheidmedewerkers onder personeel boeken, terwijl collega-corporaties deze kosten onder 'leefbaarheid' boeken. Kanttekening hierbij is dat de corporatie niet de juiste kostenallocatie hanteert (zie ook leefbaarheidsuitgaven en commentaar hierop).

In de voorgaande jaren lagen de netto bedrijfslasten per verhuureenheid een stuk lager. Het is een bewuste keuze van Maasvallei om deze achterstand in te lopen. Desondanks stijgen de kosten met name de laatste jaren enorm en is dit iets dat de corporatie in de gaten moet houden.

Tabel 5.16: Netto bedrijfslasten, personeelskosten en vhe per fte

	Maasvallei	Referentiegroep	Landelijk
Netto bedrijfslasten per VHE	€ 1.693	€ 1.462	€ 1.396
Personeelskosten per fte	€ 70.785	€ 60.407	€ 61.818
Aantal VHE per fte	89	85	88

Bron: Corporatie in Perspectief, Maasvallei, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Het aantal verhuureenheden per fte ligt ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde en de referentiegroep. De personeelskosten per fte liggen boven het gemiddelde van de referentiegroep. De kostenontwikkeling personeel is ook hier een punt van zorg en aandacht.

5.6 Presteren naar vermogen: Ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningstichting Maasvallei resulteert het volgende beeld:

Tabel 5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
Vermogensprestatie		6,5	70%	4,6
I. Bedrijfswaarde	In de begroting is rekening gehouden met waardering van de activa en passiva tegen actuele waarde. Als actuele waarde is de bedrijfswaarde per complex aangehouden. Conform het 'financiële beleid projecten' vindt halfjaarlijks een bijstelling van de rendementseisen plaats. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in 4 categorieën. Maasvallei heeft er vanaf gezien om gebruik te maken met vastgestelde onrendabele toppen			
II. Extra potenties	Maasvallei neemt een externe adviseurs in de arm bij het opstellen van het aan/verkoopprogramma en nieuwe ontwikkelingen. De verkoopscenario's en gevolgen zijn niet bekend.			
III. Presteren naar vermogen	De totale uitgaven 'leefbaarheid' liggen voor Maasvallei op een lager niveau. Maasvallei verklaart deze lager cijfers vanwege het feit dat vooralsnog veel gemaakte kosten op het gebied van leefbaarheid 'ergens anders' worden geboekt (project of onder personeelskosten). Sinds enkele jaren is Maasvallei echt bezig met investeringen op het gebied van leefbaarheid. Een apart leefbaarheidsbeleid ontbreekt, maar het onderwerp is uitgebreid opgenomen in het ondernemingsplan.			
Visie	Corporatie heeft in het ondernemingsplan een duidelijke visie geformuleerd.	8	10%	0,8
Risicoprofiel	In de meerjarenbegroting is een solvabiliteitsdoelstelling opgenomen.	8	10%	0,8

Bedrijfsvoering	De netto bedrijfslasten liggen boven de referentiegroep en het landelijk gemiddelde en is de afgelopen jaren enorm toegenomen.	5	10 %	0,5
Gemiddeld: 6,7				

6 Governance

6.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen veld. De methodiek vereist een oordeel over de inrichting en het functioneren van de governance. De toetsing omvat twee onderdelen:

1. Governance structuur en naleving en handhaving van de code.
2. Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door stakeholders:
 - Eigen ambities en doelen;
 - Opgaven in het werkgebied;
 - Betrokkenheid van belanghebbenden;
 - Vermogen.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over de governance daarnaast gebaseerd op de wijze waarop Woningstichting Maasvallei omgaat met de Governance Code en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met de directeur-bestuurder en met leden van de Raad van Commissarissen.

6.2 Governance structuur

De voornaamste taak van de Raad van Commissarissen is toezicht te houden op het beleid van de directeur-bestuurder en het management team en op de algemene gang van zaken binnen de stichting en de met haar verbonden ondernemingen. Daarnaast heeft de Raad een klankbordfunctie, zij staat de directeur-bestuurder terzijde met adviezen. De Raad van Commissarissen van Maasvallei bestaat ultimo 2010 uit vijf leden met een benoemingsperiode van vier jaar. De commissarissen kunnen voor twee volgende zittingstermijnen worden herbenoemd. In de statuten, het reglement voor de Raad van Commissarissen en het bestuursstatuut zijn de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de directeur-bestuurder geregeld.

Een Raad van Commissarissen bevat idealiter de nodige diversiteit. De Raad van Commissarissen heeft een profielschets opgesteld voor de Raad van Commissarissen als collectief met verschillende ervaringsgebieden. In de profielschets is de gewenste deskundigheid en achtergrond van de leden van de Raad van Commissarissen opgenomen. Alle commissarissen zijn benoemd op basis van het tevoren opgesteld profiel. In de Raad is op het gehele werkterrein van Maasvallei een brede deskundigheid aanwezig. De profielschetsen zijn in 2009 getoetst aan de specifieke kenmerken van Maasvallei en haar plannen voor de toekomst.

De Raad van Commissarissen vergadert minimaal zes keer per jaar, waarbij de directeur-bestuurder aanwezig is. Als toetsingskader hanteert de Raad onder andere het BBSH, concrete informatie van VROM, WSW, CFV, gemeente en het ondernemingsplan 2009-2013; de financiële meerjarenbegroting; de onderhoudsbegroting; het jaarplan; afspraken met externe belanghebbenden. Daarnaast laat de Raad van Commissarissen zich regelmatig mondeling en schriftelijk door het directeur-bestuurder informeren betreffende de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante ontwikkelingen en over de wensen en behoeften van de belanghebbenden.

Ook heeft de Raad overleg met de externe accountant, de huurdersorganisatie HV Woonvallei, de ondernemingsraad en andere stakeholders om zo op de hoogte te blijven van dingen die spelen in het werkgebied.

In 2009 heeft Maasvallei de reglementen in overeenstemming gebracht met de Governancecode en de Aedes bedrijfstakcode. Met dit reglement onderschrijft de Raad in de kern de governance code en de integriteitscode. Hierbij hanteert de Raad conform de richtlijn het adagium: pas toe of leg uit.

Voornaamste punten van afwijking van de Governance Code:

- Benoeming van de bestuurder voor een periode van maximaal vier jaar. Het lopende contract heeft een geldigheidsduur van onbepaalde tijd.
- Om de maatschappelijke rol van Maasvallei goed in beeld te houden en in het beleid te integreren wordt het voeren van de dialoog met belanghebbenden onderschreven. Belanghebbende partijen hebben echter niet alleen belang bij de maatschappelijke inzet van Maasvallei maar kunnen ook een eigen zakelijk belang hebben bij de activiteiten van Maasvallei. Maasvallei is daarom geen voorstander van een gestructureerde vorm van overleg met alle vooraf benoemde belanghebbenden. Afhankelijk van het thema worden relevante, terzake deskundige, belanghebbenden geraadpleegd. Ruimte om het beleid bij te stellen is hierbij ruimschoots aanwezig. Maasvallei is terughoudend met het publiceren van strategische informatie, die van belang kan zijn voor maatschappelijke organisaties of collega-corporaties die hun eigen zakelijke belangen hebben.
- Maasvallei onderschrijft dat visitatie een bijdrage kan leveren aan het verbeteren van het volkshuisvestelijk en maatschappelijk functioneren. Maasvallei is echter ook van mening dat moet worden voorkomen dat controle en regelgeving vertragend werken op de verdere ontwikkeling en kwaliteitsverbeteringen van de organisatie. Vooralsnog wordt op basis van de uitgangspunten zoals geformuleerd in de statuten, invulling gegeven aan de toezichthoudende rol van de Raad van Commissarissen.

Maasvallei heeft de volgende Governance documenten op de website geplaatst:

- Aedescode
- Governancecode Woningcorporaties
- Statuten Raad van Commissarissen en Bestuur
- Reglement van Raad van Commissarissen
- Integriteitscode
- Klokkenluidersregeling
- Jaarverslag

De Raad van Commissarissen evalueert zowel haar eigen functioneren als collectief als dat van de afzonderlijke commissarissen. De zelfevaluatie van de Raad vindt eens in de twee jaar plaats, tijdens de evaluatie wordt open gecommuniceerd over de stand van zaken. De directeur-bestuurder wordt op verschillende punten beoordeeld. Ieder jaar heeft de directeur-bestuurder een beoordelingsgesprek met de commissarissen.

6.3 Intern toezicht

Governance heeft bij Maasvallei in de afgelopen jaren een sterke ontwikkeling doorgemaakt. Niet alleen de organisatie is sterk geprofessionaliseerd, maar ook de Raad van Commissarissen en het samenspel tussen de Raad en de bestuurder. Het samenwerken met de nieuwe directeur-bestuurder en het in beeld krijgen van elkaars inzichten hebben de afgelopen jaren extra

inspanningen gevraagd. De Raad is tevreden over de algemene gang van zaken en er is sprake van een constructieve en zakelijke relatie met het bestuur.

De nieuwe directeur-bestuurder is progressiever en ambitieuzer dan de vorige. Op deze eigenschappen is de directeur-bestuurder geselecteerd. Dit heeft een cultuuromslag te weeg gebracht binnen de organisatie; medewerkers krijgen te maken met meer vrijheden, maar ook meer verantwoordelijkheden. Een deel van het personeel moet hier aan wennen.

De ambitieuze plannen leiden er toe dat de Raad van Commissarissen goed in beeld moet houden of de betaalbaarheid van de woningen niet in gevaar komt. Om te beoordelen of een project past bij de doelstellingen van Maasvallei wordt gekeken naar de doelgroep van het project (en het rendement van de investering). De Raad van Commissarissen toetst of de bedrijfsvoering in overeenstemming is met de beginselen van verantwoord maatschappelijk ondernemen en ziet toe op de continuïteit van de onderneming. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor volledige en tijdige informatievoorziening.

De Raad van Commissarissen kan besluiten tot het instellen van één of meerdere commissies, bijvoorbeeld een auditcommissie en een remuneratiecommissie. De Raad heeft voor elke commissie een reglement opgesteld. In de vergaderingen van de Raad van Commissarissen wordt bewaakt dat de informatie op financieel, volkshuisvestelijk, maatschappelijk en organisatorisch gebied relevant en compleet is.

6.4 Betrokkenheid van stakeholders

Maasvallei hecht veel waarde aan het betrekken van de stakeholders. Sinds twee jaar is er toenemende aandacht voor het contact met de huurders. Naast regelmatig contact met bewonerscommissies en de overkoepelende huurdersvereniging maakt Maasvallei gebruik van klantenpanels. In deze klantenpanels wordt aan de huurders in verschillende wijken gevraagd welke aandachtspunten actie behoeven vanuit Maasvallei en welke door, of in samenwerking met, andere instanties. Aan alle verschillende actiepunten is een tijdsplanning gekoppeld en deze worden bewaakt door de leefbaarheidsmedewerkers.

Een delegatie van de Raad van Commissarissen heeft jaarlijks contact met de ondernemingsraad en de huurdersvereniging.

6.5 Presteren op het gebied van Governance

Het beoordelingschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningstichting Maasvallei resulteert het volgende beeld:

Tabel 6.1: Presteren op het gebied van Governance

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
<i>Goed bestuur</i>				
De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd	De Raad van Commissarissen van Maasvallei heeft de borging van de kwaliteit van het interne toezicht vastgelegd in verschillende documenten, deze komen terug in het jaarverslag als op de website van Maasvallei	8	20%	0,8

<i>Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door stakeholders</i>				
Ten aanzien van eigen ambities en doelen: De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen.	Binnen Maasvallei is er sprake van een duidelijke verbetering van de continuïteit in het beleid. Tot 2009 ontbrak een overkoepelend beleidsdocument. Wel beschikt Maasvallei jaarlijks over uitgebreide activiteitenplannen	7	20%	0,7
Ten aanzien van opgaven in het werkgebied: Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghebbenden.	Maasvallei heeft steeds beter in beeld wie haar stakeholders in het werkgebied zijn. De contacten zijn de afgelopen jaren geïntensiveerd en Stakeholders worden geïnformeerd over ontwikkelingen.	7	20%	0,7
Ten aanzien van de betrokkenheid van belanghebbenden: Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de realisatie van beleidsdoelstellingen.	Maasvallei maakt regelmatig gebruik van klantenpanels, hierbij wordt aan de huurders in verschillende wijken gevraagd welke aandachtspunten actie behoeven vanuit Maasvallei en welke door, of in samenwerking met, andere instanties.	8	20%	
Ten aanzien van het vermogen: De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening gelijktijdig en op dezelfde wijze aan het bestuur en de RvC.	De externe accountant voert de accountantscontrole van het jaarverslag uit. De accountant verzorgt een managementletter voor de RvC en het bestuur waarin de bevindingen bij de beoordeling van de bedrijfs- en financiële processen en overige controlebevindingen worden gerapporteerd. De accountant bespreekt zijn bevindingen met de voltallige RvC.	8	20%	1,6
Presteren op het gebied van Governance: 7,6				

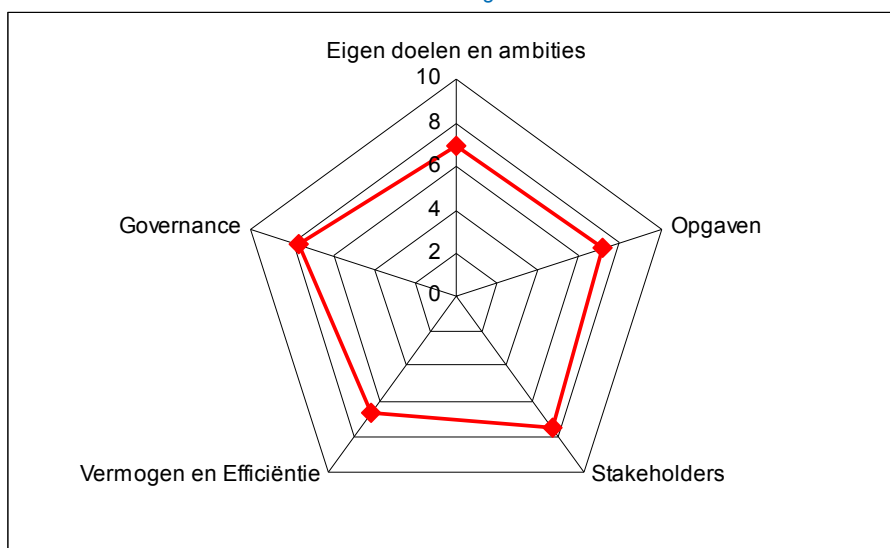
Deel II Prestatiespinnenwebben

Het totaal beeld

Maasvallei krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie:

- Ruim voldoende, indien de eigen ambities en doelstellingen het referentiekader zijn (PnA/D: 6,9).
- Ruim voldoende, indien de opgaven in het werkgebied het referentiekader zijn (PnO: 7,1).
- Ruim voldoende tot goed, waar het de betrokkenheid, de verwachtingen en de beoordeling van de stakeholders betreft (PvS: 7,5).
- Voldoende tot ruim voldoende, indien deze worden afgezet tegen de financiële mogelijkheden van Maasvallei en de mate van efficiëntie die daarbij aan de orde is (PnV: 6,7).
- Ruim voldoende tot goed, wat betreft de invulling van de governance (PnG:7,6).

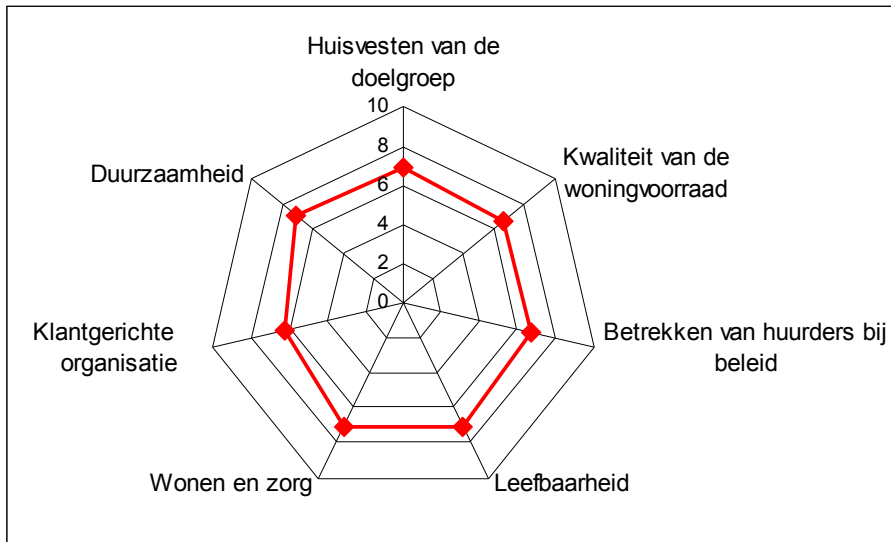
Tabel 0.1: Presteren naar Ambities en Doelstellingen 2007-2008



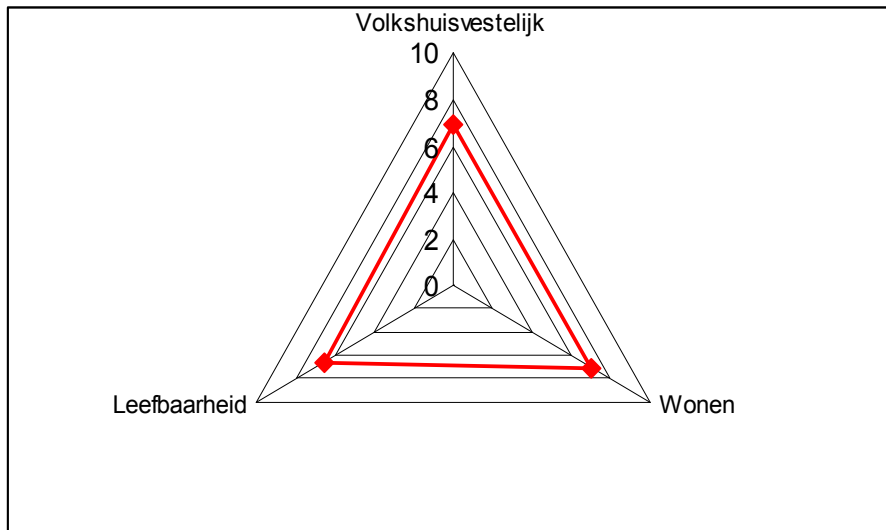
Presteren naar Ambities en Doelstellingen

Maasvallei presteert ruim voldoende op het nakomen van de eigen ambities en doelstellingen. Dit betekent dat de corporatie het merendeel van de opgestelde doelstellingen ook daadwerkelijk realiseert. Maasvallei heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld van een wat in zichzelf gekeerde corporatie naar een meer extern georiënteerde woningcorporatie. Vanaf 2009 maakt Maasvallei gebruik naast activiteitenplannen ook gebruik van een overkoepelend ondernemingsplan. De corporatie heeft haar doelstellingen steeds meer SMART geformuleerd en vanaf 2009 monitort Maasvallei haar activiteitenplan

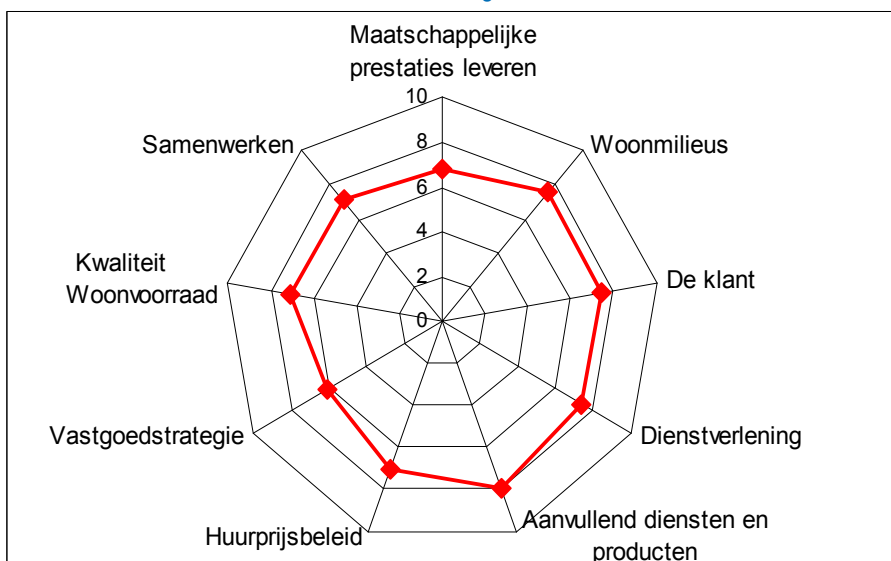
Tabel 0.2: Presteren naar Ambities en Doelstellingen 2007-2008



Tabel 0.3: Presteren naar Ambities en Doelstellingen 2009



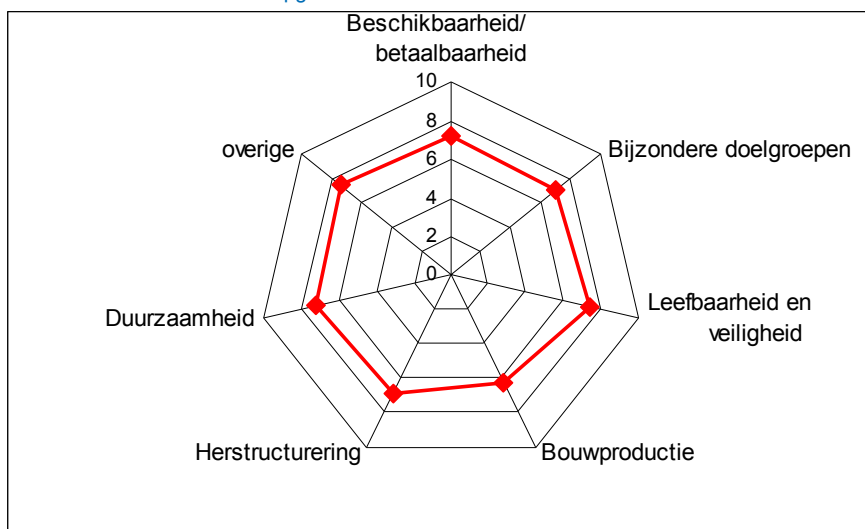
Tabel 0.4: Presteren naar Ambities en Doelstellingen 2010



Presteren naar Opgaven

De visitatiecommissie concludeert dat Maasvallei ten aanzien van het presteren naar opgaven ruim voldoende presteert. De opgaven van Maasvallei zijn passend bij het werkgebied van de corporatie. Maasvallei heeft samen met de gemeente Maastricht en collega-corporaties over de gehele verslagperiode jaarlijkse prestatieafspraken geformuleerd. Deze prestatieafspraken worden ieder jaar gemonitord en op basis van deze uitkomsten bijgesteld.

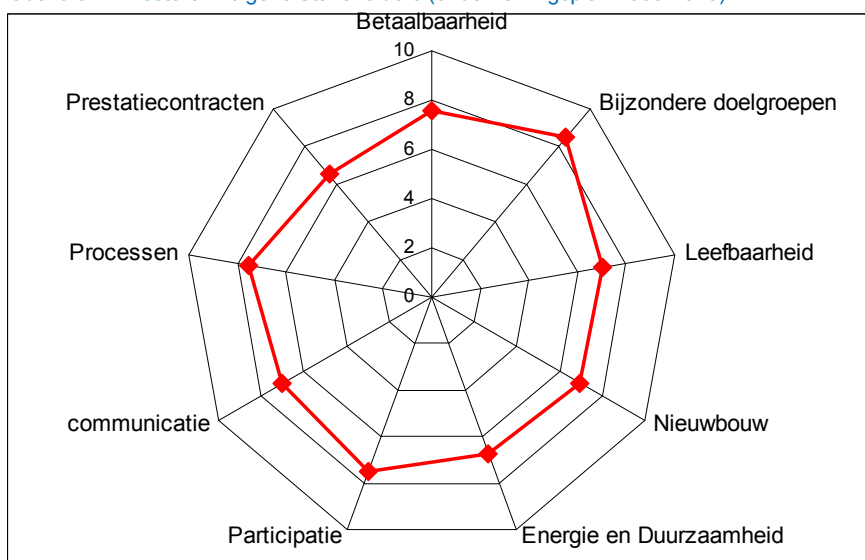
Tabel 0.5: Presteren naar Opgaven 2006 t/m 2009



Presteren volgens Stakeholders

De stakeholders van Maasvallei beoordelen de prestaties op de eigen ambities en doelstellingen en de opgaven met ruim voldoende tot goed. De stakeholders omschrijven Maasvallei als degelijk, betrouwbaar en een prettige samenwerkingspartner. Maasvallei kent de stakeholders in haar werkgebied. De corporatie heeft regelmatig overleg met haar partners en heeft verschillende samenwerkingsovereenkomsten afgesloten.

Tabel 0.6: Presteren volgens Stakeholders (ondernemingsplan 2009-2013)



Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie concludeert, dat Maasvallei financieel 'in control' is en in haar beleidsdocumenten een duidelijke visie over financiën heeft geformuleerd.

De bedrijfslasten en volkhuusvestelijk vermogen ontwikkelen zich negatief. De netto kasstroom daarentegen verhouden zich relatief goed ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Toch blijven bij Maasvallei de totale uitgaven 'leefbaarheid' liggen op een lager niveau. De corporatie verklaart deze lager cijfers vanwege het feit dat de kosten op het gebied van leefbaarheid 'ergens anders' worden geboekt (project of onder personeelskosten).

Governance

De visitatiecommissie concludeert dat de governance structuur van de Maasvallei op orde is. De kwaliteit van het bestuur en het intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd door middel van documenten waarbij de relevante codes worden onderschreven.

De beleidscyclus van Maasvallei heeft zich over de visitatie periode zichtbaar ontwikkeld. De opgaven in het werkgebied zijn vastgelegd in prestatieafspraken die jaarlijks worden gemonitord en bijgesteld. De stakeholders hebben ook de ontwikkeling wat in zichzelf gekeerde woningbeheerder naar een meer extern georiënteerde woningcorporatie gemerkt en ervaren dit als positief.

Deel III: Integrale beoordelingstabel

Totaalbeeld

Totaalbeeld alle beoordelingscriteria	I	II	III	IV	V	Tot.
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen	6,9	8	6	7		6,9
Presteren naar Opgaven	7	7	7	8		7,1
Presteren volgens Stakeholders	7,5	7	8	7		7,5
Presteren naar Vermogen	6,5	8	8	5		6,7
Presteren ten aanzien van Governance	8	7	7	8	8	7,6

I Feitelijke prestaties (70%)

II Inzicht (10%)

III Vertaling (10%)

IV Monitoring (10%)

Alleen bij governance tellen I, II, III, IV en V elk voor 20% mee in de totaalscore.

Bijlagen

Bijlage 1. Beoordelingsschema's Visitatiemethodiek (versie 3.0)

Beoordeling Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I Feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan eigen doelen en ambities.	Corporatie legt logische relatie tussen prestaties en doelen/ambities.	Feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde ambities en doelen.	70%
II Missie, visie en doelen zijn geformuleerd, passend bij corporatie en werkgebied.	Streefbeelden voor de toekomst zijn vertaald in meetbare doelen.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
III Doelen zijn geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing in meetbare eenheden.	Geplande doelen zijn uitgewerkt in meetbare eenheden, inclusief kosten.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
IV Corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren en trekt daaruit conclusies.	Evaluatie van prestaties ten opzichte van ambities en doelen. Bij onderprestatie wordt een verbeterplan geformuleerd.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Beoordeling Presteren naar Opgaven

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.	De corporatie heeft de geplande prestaties, gebaseerd op de externe opgaven, in beeld gebracht en de feitelijke prestaties daarvan gemeten. Bij de meting van de feitelijke prestaties is gebruik gemaakt van dezelfde meeteenheden en de meting heeft op vergelijkbare wijze plaatsgevonden. De feitelijke prestaties worden afgezet tegen de geplande prestaties.	De feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde externe opgaven.	70%
II De corporatie heeft op elk van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en, voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.	De corporatie beschikt op de zeven prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht van de lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet. De corporatie brengt de voor het beleid	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

	relevante en/of beïnvloedbare variabelen systematisch en periodiek in beeld.		
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	De corporatie heeft voor elk van de zeven prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet. De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het gehele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd. De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Beoordeling Presteren volgens Stakeholders

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
Ia De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen). Ib De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.	De corporatie beschrijft in een managementdocument de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders en zet deze af tegen de eigen ambities en doelen en gerealiseerde prestaties. De corporatie licht eventuele verschillen toe.	Tevredenheid stakeholders.	70%
II De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	De corporatie benoemt de voor haar relevante stakeholders op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

	van prestatievelden) en voert met hen een dialoog over de uitvoering van beleid. Het benoemen van de stakeholders wordt extern gecommuniceerd. De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders en maakt deze openbaar.		
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste stakeholders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden).	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
IV De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	Bij het opstellen van de prestaties voert de corporatie overleg met de stakeholders over het presteren van de corporatie in voorgaande ja(a)r(en).	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Beoordeling Presteren naar Vermogen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<i>Vermogensprestatie</i> I bedrijfswaarde a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde. b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen	a. De vermogensberekening vindt plaats aan de hand van de bedrijfswaarde. b. De berekening van het bestemd vermogen vanwege de strategie van het eigen bezit beslaat een periode van 20 jaar vooruit. Het betreft beleidsmatige keuzes om minder te verdienen, die leiden tot een beslag op het eigen vermogen. Het betreft ook de voorgenomen	Het beschikbare eigen vermogen (inclusief en exclusief extra potenties) wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie beoordeelt het vrije eigen vermogen in bedrijfswaardetermen in relatie tot de opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie weegt	70%

<p>verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de marktseisen komen ten laste van het bestemd eigen vermogen.</p>	<p>investeringen waarvan de effecten voor een periode van 20 jaar vooruit in kaart zijn gebracht.</p>	<p>in haar oordeel mee de overwegingen van het bestuur en RvC/ RvT ten aanzien van investeringen, risicobeheersing en bestemming van vermogen.</p>	
<p>II Extra potenties</p> <p>c. De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen</p> <p>d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht</p> <p>e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend</p> <p>III Presteren naar vermogen</p> <p>f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties</p> <p>g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen.</p>	<p>c. Dit betreft het vastgestelde verkoopprogramma plus de potentiële extra mogelijkheden voor verkoop.</p> <p>d. Dit betreft de extra leencapaciteit op basis van waardeestijging in het vastgoed cq WOZ-waarde van vastgoed.</p> <p>e. De risicobuffers betreffen de marktrisico's macro-economische risico's en operationele risico's.</p> <p>f. Het eigen vermogen volgens bedrijfswaarde minus investeringsvoornemens geeft een bedrag aan resterend vermogen.</p> <p>g. Het resterend vermogen volgens bedrijfswaarde plus de berekende extra potenties, hanteert de visitatiecommissie voor haar oordeel.</p>		
<p><i>Visie</i></p> <p>II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling ten aanzien van het beoogd economisch rendement op het vermogen.</p>	<p>In relevante documenten zijn een onderbouwing en een toelichting opgenomen.</p>	<p>In openbare publicaties beschikbaar.</p>	<p>10%</p>
<p><i>Risicoprofiel</i></p> <p>III De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het voorgenomen investeringsprogramma.</p>	<p>In relevante documenten is een toelichting opgenomen.</p>	<p>De gerealiseerde en beoogde solvabiliteit verhoudt zich tot de referentiegroep.</p>	<p>10%</p>
<p><i>Bedrijfsvoering</i></p> <p>IV De corporatie presteert efficiënt.</p>	<p>In relevante documenten is een toelichting opgenomen.</p>	<p>De gerealiseerde en beoogde bedrijfslasten VHE komen overeen met de referentiegroep.</p>	<p>10%</p>

Beoordeling Presteren ten aanzien van Governance

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I Goed bestuur			
<p>De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd.</p>	<p>De RvC/RvT heeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een eigen visie op de wijze van haar toezicht gehouden en deze is getoetst aan de Aedes Governance Code woningcorporaties; • vastgesteld wat de gewenste output is van het toezicht en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten; • een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders. 	<p>De aanwezige deskundigheid in de RvC/RvT is zodanig dat rekening is gehouden met de aard van de corporatie, haar activiteiten en de daaruit voortvloeiende gewenste deskundigheid en achtergrond van de RvC/RvT. De samenstelling van de RvC/RvT vormt een goede afspiegeling van de belangrijkste belanghebbende van de corporatie. Het resultaat van inhoudelijke toetsing en toetsingsinformatie in relatie tot de geleverde prestaties geeft inzicht dat de uitvoering van het toezicht houden verloopt conform de gestelde doelen.</p>	<p>20%</p>
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden			
<p><i>Tav eigen ambities en doelen</i> De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen.</p>	<p>De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit moet af te leiden zijn welke rol de corporatie inneemt in het werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners.</p>	<p>De corporatie beschikt over een strategiedocument, goedgekeurd door de RvC/RvT, waarin haar maatschappelijke positionering in algemene zin en haar positionering in het werkgebied blijkt en wordt gemotiveerd. De corporatie beschikt over een document waarin heldere doelstellingen zijn geformuleerd en maakt daarbij de voortgang in de realisatie van haar ambities en doelen inzichtelijk.</p>	<p>20%</p>

<p><i>Tav opgaven in het werkgebied</i></p> <p>Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghebbenden.</p>	<p>De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met belanghebbenden. De corporatie maakt haar geleverde prestaties inzichtelijk voor derden, minimaal via haar website.</p>	<p>Beleidsdoelen, prestatieafspraken en geleverde prestaties zijn transparant, helder en inzichtelijk beschikbaar voor derden, minimaal via de website.</p>	<p>20%</p>
<p><i>Tav de betrokkenheid van belanghebbenden</i></p> <p>Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de realisatie van beleidsdoelstellingen.</p>	<p>De corporatie heeft, onder goedkeuring van de RvC/RvT, voor iedereen kenbaar belanghebbenden benoemd bij de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie.</p> <p>De corporatie houdt ten minste één keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsvoornemens en resultaten.</p>	<p>Er is een belanghebbendenregister, waaruit blijkt welke organisaties de corporatie tot haar belanghebbenden rekent; de woningcorporatie maakt dit kenbaar op haar website.</p> <p>De corporatie heeft de belanghebbendenbijeenkomst gehouden. De werkwijze in de bijeenkomst ligt vast.</p> <p>Het bestuur en de RvC/ RvT zijn bij voorkeur voltallig aanwezig bij de vergadering met belanghebbenden. Er is een schriftelijk verslag beschikbaar.</p> <p>Het bestuur en RvC/RvT bespreekt het visitatierapport met de belanghebbenden.</p>	<p>20%</p>
<p><i>Tav het vermogen</i></p> <p>De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening gelijktijdig en op dezelfde wijze van het bestuur en de RvC/RvT.</p>	<p>In het verslag van de externe accountant komt ten minste aan de orde: analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de corporatie.</p>	<p>Een verslag waarin de externe accountant inzicht geeft in ontwikkelingen van vermogen en resultaat, die niet in de cijfers tot uitdrukking komen.</p>	<p>20%</p>

Bijlage 2. Geïnterviewde personen Maasvallei

Naam	Functie
Dhr. R. Engelbert	Voorzitter Raad van Commissarissen
Dhr. F. Crijns	Directeur-Bestuurder
Dhr. T. Linders	Manager Woondiensten
Dhr. C. Kruchten	Manager Vastgoed
Dhr. D. Janssen	Manager Strategie en Beleid
Dhr. F. Hendrix	Manager Financiën

Bijlage 3. Betrokken stakeholders

Naam	Organisatie
<i>Aanwezig bij bijeenkomst</i>	
Dhr. Broekhof	Traject, ondernemen in welzijn
Dhr. Bessems	Regiopolitie Limburg-Zuid, Maastricht
Dhr. Geijselaers	Stichting RIBW Heuvelland en Maasvallei
Dhr. Bonnier	Mosae Zorggroep
Dhr. Evers	Stichting studenthuisvesting Maastricht
Mevr. Jalhay	Huurdersvereniging Maasvallei
Dhr. Starren	Ondernemingsraad Maasvallei
Dhr. Wilms	Stichting Radar
<i>Telefonische interviews</i>	
Mevr. Huppertz	Stichting Vivre
Mevr. Depondt	Woonpunt
Dhr. Costongs	Gemeente Maastricht

Bijlage 4. Documentatie

Corporatie in Perspectief Analyse 2009, 2010
Corporatie in Perspectief Samenvatting 2009, 2010
Oordeelsbrief CFV 2008, 2009, 2010 (Continuïteitsoordeel)
Toelichting CiP 2009, 2010
CPI en CVI 2006
WSW kredietwaardigheid 2008, 2009, 2010
CFV solvabiliteitsoordeel
Ondernemingsplan 1995-200
Ondernemingsplan 2009-2013 "Maasvallei onderweg ieder zijn toekomst"
Activiteitenplan 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011
Activiteitenplan verantwoording 2006, 2009, 2010
Maandrapportage 2006, 2007
Diverse kwartaalrapportages 2006, 2007, 2008, 2009, 2010
Jaarverslagen 2006, 2007, 2008, 2009
Sponsorbeleid Maasvallei
Document Woonfraude
ZAV-beleid
Huurbeleid
Huurbeleidsplan 2006, 2007, 2008, 2009, 2010
Introductie huurvarianten
Samenstelling RvC (gegevens commissarissen)
RvC notulen 2006, 2007, 2008, 2009
Aedescode
Bestuursstatuut Maasvallei
Governancecode
Integriteitscode Maasvallei
Klokkenluiderregeling
Reglement Maasvallei
Reglement Auditcommissie
Reglement Remuneratiecommissie
Reglement Raad van Commissarissen 2009
Statuten Maasvallei
KWH 2007, 2008, 2009, 2010
Enquetes: woningbetrekking, nieuwbouw, reparaties, verlaten woning
Rapportages: Amby, Centrum, De Heeg, Heer en Scharn,
Rapportage klantenpanel: verbeteren oplevering woning 2006, 2007
Rapportage kwaliteit seniorenwoning
SKW procescertificaat
Marktkansen Beek en Vaals
Lokaal woononderzoek 2008 Gulpen-Wittem

Stec Groep Marktkansen Eijsden
Afspraken gemeenten Maastricht en corporaties 2008-2015 (IJzeren Voorraad)
Rapport IJzerenvoorraad 2008, 2010
Provinciale Woonvisie Limburg
Regionale Woonvisie Maastricht en Maergelland
Strategie visie Gulpen-Wittern
Bewonerskeuze bij Nieuwbouw
Bewonersparticipatie 2010
Convenant BOC Trichterveld: transformatie Trichterveld
Klachtenreglement
Over buurtbinding en sociale cohesie in de buurt
Overlegstructuur HV Woonvallei en Maasvallei
Reglement Bewonersoverlegscie
Samenwerkingsovereenkomst HV 2003
Samenwerkingsovereenkomst HV nieuw voorstel
Sociaal plan bij renovatie Maasvallei
Sociale stijging
Visie op Participatie
Convenant Gemeente Maastricht en corporaties 2000-2010
Evaluatie convenant corporaties - gemeente Maastricht
Strategiedocument stedelijke programmering
Naar een stedelijk woningbouwprogramma nieuwe stijl concept
Beslispunten Overleg stedelijke programmering
Raadstuk stedelijke programmering Maastricht
Prestatieafspraken Maastricht en corporaties 2006, 2007, 2008, 2009
Evaluatie prestatieafspraken Maastricht en corporaties 2006, 2007, 2008, 2009
Contract woningcorporaties Maastricht en Vangnet OGGZ 2010
Aanpak Hennepteelt (2005)
Aanpak multiproblematiek (2007)
Aczio convenant (2008)
Convenant Woningcorporaties leerwerkplaatsen (2010)
Convenant ZMP (1992)
Overeenkomst COA (1999)
Overeenkomst zwerfjongeren (2010)
PIM (2007)
Roos (2007)
Samenwerkingsovereenkomst Stichting ontmoeting der volkeren (2004)
Samenwerkingsovereenkomst Berg en Terblijt (1995)
Opzegging samenwerkingsovereenkomst Berg en Terblijt (2008)
Samenwerkingsovereenkomst Mosae
Samenwerkingsovereenkomst Radar (2006)
Samenwerkingsovereenkomst RIBW (2003)

Samenwerkingsovereenkomst Villakeizerskroon (2009)
Samenwerkingsovereenkomst Vivre t.b.v. Hagerpoort en Hagerpoort II(2004)
Voorkomen huisuitzetting i.v.m. huurachterstand (2009)
Evaluatie Nota studentenhuysvesting
Groslijst verkoop bestaand bezit 2010
MT verkoopbeleid
Onderbouwing verkoop RvC
Verkoopbeleid Maasvallei 2001
Verkoopprognose 2010
Beoordeling complexen per wijk 2010
Doelgroepen en huurklassen 2006, 2007, 2008, 2009, 2010
Eindrapportage Strategisch Voorraadbeheer 2006 ev
Operationeel voorraadbeleid 2010
Referentiemodel maasvallei Maastricht studenten, 1+2, gezinnen, senioren
Wijkvisies: Heer en Scharn, Mariaberg, Noord-oost, Trichterveld
Buurtwoonvisies
Nota woonmilieus 2003
Woonruimteverdeling jaarplan 2006, 2007, 2008, 2009
Woonruimteverdeling jaarverslag 2006, 2007, 2008, 2009
Woonruimteverdeling kwartaalmonitor 2006, 2007, 2008, 2009 (Maasvallei en stedelijk)
Meerjarenbegroting 2006-2015, 2007-2016, 2008-2017, 2009-2018, 2010-2019
Accountantsverklaring 2006, 2007, 2008, 2009
Accountantscontrole 2006
Managementletter Interim-controle 2007, 2008, 2009
Financieel verslag 2006, 2007, 2008, 2009
Onderhoudsbegroting 2006, 2007, 2008, 2009
Realisatie (evaluatie) onderhoud 2006, 2007, 2008, 2009
Bewaken onderhoudsuitgaven 2006, 2007, 2008, 2009
DPI 2007, 2008, 2009
DVI 2007, 2008, 2009
Brief Raadscie vervolg versnellingsdag
Vervolg versnellingsdag gemeente
Analyse verkoopprogramma corporaties totaal
Notitie bestuurlijk overleg gemeente, corporaties over verkoop huurwoningen
Functies competenties Maasvallei
Handboek 2010 procesbeschrijving
Huurbeleid 2011 studentenkamers
Mutatieproces
Reparatieproces
RVB Maasvallei
Financieel beleid projecten Maasvallei jan. 2010, juni 2010
Heidag MT

Bijlage 5. Uitwerking beoordeling Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Doelstellingen die gelden voor 2007-2008

Huisvesten van de doelgroep

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
90% van de totale woningvoorraad van Maasvallei blijft financieel bereikbaar voor de doelgroep	2007: Gestart overleg omtrent gewenste kwantitatieve en kwalitatieve omvang kernvoorraad voor huisvesting doelgroep. 2007: 77% voor de primaire doelgroep . 2008: 71% voor de primaire doelgroep .	6
1/3 van de totale woningvoorraad van Maasvallei blijft tot de goedkope huurprijsklasse behoren.	2007: goedkoop: 30 %. 2008: goedkoop: 27 % (CFV).	7
Werken met verschillende kwaliteitsnormen voor de woningen bestemd voor de doelgroep, voor duurdere woningen en commercieel te verhuren woningen.	Beleid van Maasvallei is om bij mutatie de woningen zodanig op te knappen dat ze voldoen aan de kwaliteitsnormen zoals die gedifferentieerd zijn vastgelegd in het SVB.	8
Met de gemeente en andere corporaties zullen in 2007 nieuwe afspraken worden gemaakt over de kernvoorraad.	In 2007 is een onderzoek gestart naar omvang en samenstelling van de doelgroep van beleid en naar de daaraan te koppelen noodzakelijke omvang van de kernvoorraad. In het verlengde van de resultaten en bevindingen en de te maken afspraken daarover, zullen ook de afspraken over de woonruimteverdeling in 2008 worden herijkt.	7
Voor de primaire doelgroep de inkomensgrens van € 25.000,= en voor de secundaire doelgroep de oude ziekenfondsgrens (ca. € 34.000,-) aanhouden (2007)	Maasvallei geeft aan als doelgroep van beleid: inkomen tot € 33.000.	7
De woningen met een huurprijs tot € 520,= p.m. met voorrang toewijzen aan de primaire doelgroep. (2007)	De feitelijke verdeling van woningen wordt ingevuld via het Woningburo Maastricht.	-
Toepassen van een gedifferentieerde inflatie volgend huurprijsbeleid	De gemiddelde huurverhoging in overeenstemming met de afspraken die Aedes met de minister van VROM had gemaakt.	8
Alleen de reeds als commerciële huurwoningen aangewezen huurwoningen als geliberaliseerde woningen aan te wijzen	Via enkele B.V.'s realiseert Maasvallei nieuwbouwcomplexen met een commercieel karakter. Bijvoorbeeld de 'Witte Boerderij' in Amby en Artifort. Deze specifieke prestaties zijn niet zichtbaar gemaakt.	6
De keuzes en gevolgen van de door VROM voorgestane liberalisering van het huurbeleid en meer te gaan werken met reële (marktconforme) huurprijzen voor Maasvallei in beeld te brengen en in beleid te formuleren. Voor zover de aan het rijk te betalen betaalbaarheidheffing dit niet financieel afdwingt, de extra huurverhoging voor geliberaliseerde woningen niet of maar deels toe te passen. Bij mutatie de nieuwe huurprijs van de woningen vaststellen op de per woning vastgestelde referentie huur.	2007: De resultaten uit het SVB betreft de investeringen in het bezit om te komen tot de gewenste prijs-kwaliteitverhouding per productmarkt combinatie. In 2007 is vrijwel geen differentiatie op woningniveau meer doorgevoerd op basis van prijs-kwaliteitsverhoudingen. Jaarlijks wordt er een huurprijsbeleid opgesteld. Voor de bepaling van de nieuwe huur bij mutatie maakt Maasvallei gebruik van een zelf ontwikkeld systeem van referentiehuren.	7

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Bij een mutatiegraad van meer dan 10% bij woningen en 35% bij studenteneenheden per complex, de oorzaken onderzoeken en in strategisch voorraad beheer betrekken.	2007: Mutatiegraad egw 5,5 %, studentenwoningen 42,9%: oorzaken onderzoeken en betrekken in SVB is niet bekend (wel enquête gehouden bij mutatie) 2008: egw: 4,3%; studentenwoningen: 28,7%.	6
Met voorrang huisvesten van het via het Woningburo en met de gemeente afgesproken aantal woningzoekenden vallende onder de categorieën 'maatwerkgroepen' (gehandicapten, statushoudende asielzoekers, moeilijk plaatsbaren, mensen uit opvanginstellingen en overige urgenten).	In het woonruimteverdelingssysteem kan categorie urgenten voorrang krijgen bij de woningtoewijzing. Met diverse instellingen voor maatschappelijke opvang werkt Maasvallei samen om met maatwerkregelingen binnen de woonruimteverdeling, passende huisvesting te bieden aan cliënten van deze instellingen.	7
De vrijkomende woningen toewijzen conform het stedelijk woonruimteverdelingsbeleid en zoals nader in prestatieafspraken uitgewerkt in het 'Jaarplan Woningburo'	De feitelijke verdeling van woningen wordt ingevuld via het Woningburo Maastricht, een gezamenlijke organisatie van de Maastrichtse woningcorporaties. Geen prestatie van Maasvallei.	n.v.t
Ter beperking van huurtoeslag bij het toewijzen van vrijkomende woningen de in overleg met de gemeente vastgestelde inkomens-huurprijstabellen toepassen. Bij senioren, maatwerkgroepen en urgenten zijn uitzonderingen mogelijk.	Woningtoewijzing wordt ingevuld via Woningburo Maastricht.	n.v.t.
Bij het toewijzen van woningen een evenwichtige instroom van bewoners op wijkniveau nastreven, zowel vanuit sociaal als financieel oogpunt. Hierbij wordt ingespeeld op het mogelijk voorrang geven aan wijkbewoners en de hiermee te realiseren doorstroming ten behoeve van ouderenhuisvesting.	Dit is opgenomen in SVB 2008, hierin wordt gestreefd naar wijken met een divers woningaanbod en een evenwichtige sociaal-economische samenstelling van de bevolking en sociaal-economische voorzieningen in de wijk en de kwaliteit van de openbare ruimte in de wijk.	7
In de komende 10 jaren dertien nieuwbouwprojecten voor ouderen realiseren met in totaal ca. 452 woningen in diverse categorieën. Tevens wordt hierbij, waar mogelijk, gestreefd naar een indeling en inrichting naar keuze van de potentiële bewoners (particuliere opdrachtgeverschap). 2007:488 woningen voor de komende 10 jaar (49 per jaar) 2008: 493 woningen voor de komende 10 jaar (49 per jaar)	Woningen opgeleverd in 2007: 32. Woningen opgeleverd in 2008: 11.	5
Zoeken naar een (ver)bouwplan voor de realisering van een volgend begeleid wonen project t.b.v. de huisvesting van ex-psihiatrische patiënten (RIBW).	Verhuur van appartementen aan het RIBW/ Stichting Pieds à Terre ten behoeve van huisvesting van ex-psihiatrische patiënten met woonbegeleiding.	-
Realisering van een project voor de huisvesting van verstandelijk gehandicapten in samenwerking met Stichting St. Anna/Huize Maasveld alsmede de Stichting Radar. Oplevering 2008	woningen beschikbaar gesteld om begeleid wonen projecten voor de huisvesting van cliënten van Huize Maasveld te realiseren (in 2008 is een nieuw project opgeleverd voor begeleid wonen in samenwerking met Radar).	8
Realiseren van een project groepswonen voor ouderen in samenwerking met de Stichting Abbeyfield. Ook hiermee wordt een herbestemming gegeven aan een complex studenteneenheden.	in 2007 is de uitwerking ter hand genomen voor een eerste project in samenwerking met Stichting Abbeyfield ten behoeve van groepswonen voor ouderen.	8

Het realiseren van een opvangtehuis voor zwerfjongeren waarbij begeleiding en dagbesteding (opleiding/werk) een voorwaarde is. Hiermee wordt aan een niet goed in de markt liggends studentencomplex in Heugem een herbestemming gegeven (2007).	2007 en 2008: samenwerking met Stichting Zwerfjongeren Limburg ten behoeve van het bieden van huisvesting met begeleiding aan zwerfjongeren. Geen opvangtehuis gerealiseerd.	6
In het kader van de afbouw van woonwagencentrum Vinkenslag, opleveren van een nieuwe woonwagenlocatie met 7 standplaatsen aan de Rijksweg in Heer. Hierop worden 4 nieuwe woningen gerealiseerd (2007).	In het kader van de gewenste afbouw van het grote woonwagencentrum 'Vinkenslag' worden vrijkomende woningen overeenkomstig de voorwaarden voor herhuisvesting bij herstructureringswijken, met voorrang toegewezen.	6
Samenwerken met het Team Integrale Schuldhulpverlening teneinde problematische (huur-)schuldsituaties van huurders op te lossen, huisuitzettingen te voorkomen en een gedragsverandering te bewerkstelligen.	2007 en 2008: samenwerkingsovereenkomst gesloten met het Team Integrale Schuldhulpverlening dat regelingen treft en voorstellen tot schuldsanering doet.	8
Samenwerking (inhuren dienstverlening) met RIBW om in een vroegtijdig stadium professionele analyse "probleem" bewoners. Dit als voorfase en voorkoming van een eventueel ZMP traject (met begeleidingscontract) of huisuitzetting.	Met RIBW is een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor aanvullende projecten aan de reeds gerealiseerde huisvesting van woningen voor begeleid wonen in het kader van de extramuralisering van de huisvesting van (ex-) psychiatrische patiënten.	8
Bevorderen van het klantgericht ZAV beleid (verstrekken van woonserviceproducten en adviezen bij wensen van huurders om hun woning aan te passen) Continueren van aanbieden van keuken keuze pakketten bij keukenvervanging.	2008: bieden informatie aan via aparte productfolders over diensten (ZAV-beleid incl. een groot aantal kluswijzers). Keuzepakket bij keukenvervanging: kleurkeuze van deurtjes en panelen, extra kasten, varianten in bijpassende grepen, aanrechtbladen, spoelbakken en betegeling.	8
Continueren van de verhuisservice-dienst	Verhuisservice: tegen een zeer voordelig tarief kunnen de huurders een aanhangwagen, met of zonder huif alsmede verhuisdozen, steekwagens en ander materieel huren.	8
Een nieuw zorgcentrum in Amby in ontwikkeling nemen. Het programma behelst: - Eigentijds zorgcentrum voor extramurale zorg en wijkgerichte voorzieningen - 30 intramurale wooneenheden - 20 geclusterde zorgwoningen - 122 woningen verspreid wonen met zorg - 24 bestaande aanleunwoningen.	2007: afronding van de samenwerkingsovereenkomst, juni 2009 is gestart met de ontwikkeling.	6
Meewerken aan invulling koplopers pilot woon-zorg-welzijn 2008: 5 projecten invulling geven.	In 2008 zijn 81 zorgwoningen gerealiseerd (beoogde aantal van 99).	6
Bij realisatie nieuwbouw richten op diversiteit in verschillende doelgroepen met overeenkomende huurprijzen en kwaliteit en voorrang voor de bewoners van de betreffende buurt.	Geen prestaties zichtbaar.	4
Als nieuw product voor de doelgroep introduceren van het koopgarant systeem waarbij 20% korting op koopwoningen in Trichterveld wordt gegeven met toepassing van de koopgarant voorwaarden (winstdeling en aanbiedingsplicht c.q. terugkooprecht).	2007 en 2008: Mogelijkheid om een nieuwe woning (Trichterveld) te kopen met (20%) korting volgens de regels van 'Koopgarant'.	8

In het kader van de normalisatie van de huisvesting van woonwagengebeheer het beheer van woonwagendstandplaatsen in samenwerking met de andere corporaties zelf uit te voeren (via afzonderlijke bureaus).	2008: De gemeentelijke beheergroep woonwagencentra richt haar aandacht op de normalisatie van de huisvesting van woonwagengebewoners en de afbouw van het grote woonwagencentrum Vinkenslag. Maasvallei participeert in deze groep.	7
Gemiddelde		6,9

Kwaliteit van de woningvoorraad

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
O.b.v. meerjaren onderhoudsbegroting onderhoud verrichten en kwaliteitsverbetering doorvoeren. In 2007:€ 3.759.000 en 2008: € 3.738.000 begroot	2007: Lasten onderhoud € 2.880.000. 2008: Lasten onderhoud € 3.200.000.	6
Naast de basiskwaliteitsnorm voor de woningen voor de doelgroep werken met gedifferentieerde kwaliteitsnormen voor de verschillende prijsklassen doelgroepen van het bezit.	Kwaliteitsnormen zijn vastgelegd in het SVB. Deze normen zijn ontleend aan maatstaven vanuit de markt en het eigen kwaliteitsstreven dat in 2007 nog verder is uitgekristalliseerd en vervolmaakt.	8
Continueren van het verkregen KOMO-proces certificaat (kwaliteit en veiligheid van de studentenwooneenheden).	2007 en 2008: Maasvallei bezit voor alle studenten-complexen het KOMO-procescertificaat van de Stichting Samen Kwaliteit Waarborgen.	8
Onderzoek verrichten naar gewenste kwaliteitsnormen voor de oplevering van woningen bij mutaties (klantenpanel).	2007: Klantenpanel opleveringskwaliteit mutatiwoningen. 2008: tevredenheidsmeting mutatie.	6
De kwaliteitskeuzes voor nieuwe seniorenwoningen mede op basis van de klantenpanel uitkomsten vaststellen en in beeld brengen van de financiële consequenties	2007: geen prestaties zichtbaar. 2008: geen klantenpanel.	5
O.b.v. conclusies Voorraad Beheer Plan, gekozen maatregelen uitwerken (sloop en vervangende nieuwbouw). Acties krijgen afstemming Maastrichtse woonmilieuvizies 2030.	In 2008 is SVB herijkt. Tevens zijn voor de wijken met bezit wijkvisies opgesteld, met aandacht voor leefbaarheid, veiligheid, zorg en welzijn. Woonmilieuvizies niet bekend.	6
O.b.v. herverkavelingsplan in Trichterveld nieuwbouw realiseren. in 2007 zijn voor de komende 10 jaar: 119 woningen bestemd voor sloop nieuwbouw en in 2008: 139 woningen.	2007: herstructurering Trichterveld, Vernieuwing Trichterveld – 206 nieuwe woningen voor 213 oude kleine bungalows.	8
Opleveren van woonwagelocatie Rijksweg met 4 woningen en 3 standplaatsen.	3 woonwagelocaties opgeleverd 2007, woningen niet bekend.	6
Ombouw van 3 clusters van studenteneenheden Severen (telkens 10 studenteneenheden) in 1 begeleid wonen project en voor 6 cliënten van RADAR en 1 groepswonen project voor Abbeyfield (12 senioren).	2007: 1 blok (10 studenteneenheden) omgebouwd tot begeleid wonen project.	8
Invulling geven nieuwbouwcomplex van 11 seniorenappartementen in Trichterveld / Bataviaplantsoen.	2007: 11 seniorenappartementen worden gebouwd Trichterveld / Bataviaplantsoen.	8
Samenwerken met projectontwikkelaar Assen Projecten t.b.v. realisering van een supermarkt + 29 woningen in Amby	2007: startsein gegeven. 2008: start bouw.	7
Ontwikkelen fase 2 centrumplan Amby: sloop 14 duplexwoningen aan de Cr. van Brienestraat + invulling achterterrein met nieuwbouw 34 woningen (waarvan 23 senioren.)	2007: Vaststelling budget. 2008: Eind 2008 was de tweede fase nog in het vergunningenstadium.	7

Afronden realiseren van een vervangend zorgcentrum Amby i.p.v. het bestaande bejaardentehuis. Bevat 1.000 m2 ruimte voor zorg en welzijnsondersteuning, 30 groepswonen met intensieve verzorging/verpleging 24 zorgwoningen voor veel zorgvragende bewoners en 52 zorgwoningen voor minder zorgbehoevende bewoners (2008)	2007: afronding van de samenwerkings-overeenkomst o.b.v. het definitief ontwerp en het project heeft een goedkeurende verklaring van het Zorgkantoor mogen ontvangen. 2008: Het complex omvat na realisatie 30 plaatsen voor verpleging, 24 zorgwoningen en 126 levensloopbestendige woningen. 1000 m2 voor welzijnsvoorzieningen en zorg.	8
Uitwerken van de plannen van het wooncomplex met 74 woningen bij het nieuwe zorgcentrum (Hagerpoort) na sloop van het huidige zorgcentrum	2007: in ontwikkeling 33 commerciële huurappartementen en 49 koopappartementen. 2008: start bouw juli.	8
Ontwikkelen nieuwbouwplan 20 woningen voor senioren aan de Heukelstraat in Amby. Oplevering 2008	20 woningen worden in het voorjaar van 2009 opgeleverd.	6
Ontwikkelen nieuwbouwplan 25 woningen (waarvan 20 senioren) aan de Heugemerstraat in Heugem.	De start van de bouw van dit project is voorzien in 2009 (22 woningen).	7
Nader invulling geven herstructureringsopgave van plangebied Friezenplein: sloop 43 woningen en nieuwbouw 34 koopwoningen. Afronding 2008	De uitvoering van de 1 ^e fase betrof de vervanging van de woningen en is in 2007 afgerond (sloop 43 huurwoningen nieuwbouw 24 koopwoningen in het middensegment ca. € 200.000,- v.o.n.) De 2 ^e fase omvat het vervangen van 13 huurwoningen aan het Friezenplein door 10 koopwoningen. Start sloopwerkzaamheden 2008. Oplevering 2009.	6
Nadere invulling geven sloop flatje Westrand met vervangende nieuwbouw met 12 seniorenwoningen.	De start van de nieuwbouw is gepland in 2009.	7
Nadere invulling geven herstructurerings-studie Plein Petrus Banden (44 sloop – 50 nieuwbouw waarvan 25 senioren). 2008: Prioriteit bij de gemeente opeisen.	2008: aandacht wordt geschonken aan oude knelpunten als het Plein Sint Petrus Banden. Bewoners hebben brief gekregen info sloop	6
Nadere uitwerking geven vervangende nieuwbouw voor Brandweerflat Capucijnenstraat (20 sloop-20 nieuwbouw).	Prestaties niet zichtbaar.	4
In studie nemen (vervangende) nieuwbouw t.b.v. realisering nieuwbouw ouderenhuisvesting bij Ger. Walravenstraat (32 sloop–60 nieuwbouw)	Prestaties niet zichtbaar.	4
Ontwikkelen van een nieuwbouwplan van 6 woningen voor het braakliggende terreintje aan de Stellendaal (2008)	Eind 2008 jaar heeft de gemeente haar randvoorwaarden voor het terrein aangegeven. Maasvallei zal hiervoor een haalbaarheidsplan uitwerken.	6
Ontwikkelen van nieuwbouw van 15 woningen ter plaatse van de aangekochte boerderij in Itteren aan de Brigidastraat. Het grootste deel hiervan zal seniorenwoningen zijn. Enkele starterswoningen zijn ook in studie.	2008: In overleg met de dorpsraad wordt het plan verder uitgewerkt, waarbij Maasvallei probeert het oude karakteristieke schoolgebouw te handhaven.	7
In studie nemen van een nieuwbouwplan voor senioren als vervanging van de te slopen flat Koningsplein (92 appartementen).	een oplossing was uitgewerkt, waarbij de flat kan blijven staan. Herhuisvesting te moeten doorzetten met het oog op de langdurige en ernstige overlast als de tunnel in uitvoering is en de flat tussen de bouwput en de hoofdverkeersstromen bekneld raakt.	7

Ontwikkelen van gebouw met wijkvoorzieningen in combinatie met woonproject in IJtteren	IJtteren: mogelijkheid om voorzieningen voor de wijk te realiseren zoals een buurtwinkel, een ruimte voor het verenigingsleven en woningen voor starters.	7
In studie nemen van een nieuwbouwplan voor senioren als vervanging van de in verband met de A2 ondertunneling te slopen flat Koningsplein. In eerste instantie 60 woningen aan de Hunnenweg.	2008: Vaststellen voorlopig budget voor de ontwikkeling van de nieuwbouw Hunnenweg volgens Cradle to Cradle principe.	7
Een voorlopige planberekening geeft aan dat de herstructurerings- en nieuwbouwpoging voor Maasvallei in 2007 t/m 2016 " € 83 miljoen; onrendabel deel € 17 miljoen 2008 t/m 2017 " € 82,7 miljoen; onrendabel deel € 21 miljoen De totale dekking zal geschieden met het in de plannen opnemen van nieuwbouw koopwoningen alsmede verkoop van bestaand bezit.	Prestaties niet zichtbaar.	4
Bij door mutatie vrijkomende woningen welke in het verkoopplan zijn opgenomen, uit exploitatie te nemen en te verkopen (nog 31 woningen gepland te verkopen).	2007-2008: prestaties niet zichtbaar.	4
Bij nieuwe woningen bijzondere aandacht aan kwaliteit besteden: locatie, architectuur, duurzaam bouwen, veiligheid, toegankelijkheid, flexibiliteit en vooral voldoende ruimte in de woning en hoge afwerkingskwaliteit.	2007-2008: nieuwe woningen hebben dezelfde architectonische uitstraling als de bestaande woningen, maar zijn wel veel ruimer, comfortabeler en energiezuiniger.	7
O.b.v. actieplan ouderenhuisvesting te realiseren woningen zoveel als mogelijk te bouwen volgens levensloopbestendige gebruik / woonkeurlabel.	2008: Amby woningen voldoen aan het basispakket Woonkeur voor seniorenwoningen. Nieuwbouw wordt zo veel mogelijk levensloopbestendig gerealiseerd.	8
Samen met WS Servatius en ontwikkelaar Romaes is Artifort-complex in studie genomen ter realisering van kantoorruimte, 73 koopwoningen en 1700m commerciële ruimte.	Voor deze samenwerking is een B.V. opgericht die, gelet op de historie van het gebouw (voormalige brouwerij de Zwarte Ruiter) als naam "Leven in de Brouwerij B.V." heeft gekregen. De deelneming van Maasvallei in deze B.V. verloopt via Maasvallei Vastgoedontwikkeling II B.V.	8
Bij vervanging c.v. ketels nieuwe HR-ketels installeren (geen huurverhoging). (2007: komende 5 jaar: 462 ketels € 200.000) (2008: komende 5 jaar: 438 ketels € 187.000)	2007: plaatsen van 77 HR-ketels bij vervanging van traditionele ketels. 2008: plaatsen van 66 HR-ketels bij vervanging van traditionele ketels.	6
Bij kozijnvervanging HR++ glas plaatsen (geen huurverhoging). Kosten zijn in de begroting voor planmatig onderhoud opgenomen.	Prestaties niet zichtbaar.	
Inbraakwerende voorzieningen aanbrengen. Komende 5 jaar per jaar € 36.000,- in de begroting opgenomen (niveau politiekeurmerk). Aanbrengen van rookmelders valt hier ook onder. In 2008 is € 35.000,- opgenomen voor de komende 5 jaar.	2007: € 46.000 voor aanbrengen inbraakwering. 2008: In 2008 is in overleg met de politie onder de noemer "politiekeurmerk veilig wonen" het project opgestart om ons lopende programma inbraakwering onder de loep te nemen, te versterken en te versnellen. In 2009 wordt gestart met de uitvoering met een mogelijke overloop naar 2010.	7

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Ten behoeve van de kwaliteitsbewaking systematisch aan nazorg werken. Dit met name door: * de bewoners naar hun tevredenheid over de afhandeling van de reparatiewerkzaamheden te enquêteren; * nieuwe bewoners over de oplevering van de woning en de verkregen informatie te enquêteren; * bewoners die de huur opzeggen te enquêteren over hun bevindingen van de kwaliteit van Maasvallei. Het tevredenheidspercentage dient hoger dan 90% te zijn.	2007 en 2008: De klanttevredenheid wordt voortdurend getoetst door het uitzetten van verschillende enquêtes bij de huurders. Na het aangaan van de huurovereenkomst, het indienen van reparatieverzoeken en het beëindigen van de huurovereenkomst vraagt Maasvallei haar huurders naar hun mening. Percentage 2007 en 2008 gehaald.	8
Aan het complex aanleunwoningen Lovendaalhoeve/ Severenstraat een gemeenschappelijke berging voor scootmobiel toe te voegen.	2007: investeringen Scootmobielruimte € 14.000,-	8
De invoering telefonische after sales procedure m.b.t. afhandeling van reparatieverzoeken en mutatiewerkzaamheden in het kader van klantenrelatiemanagement.	2007 en 2008: leveren van gewenste kwaliteit is belangrijk, wordt getoetst d.m.v. gerichte bewaking en after-sales activiteiten.	8
Werkzaamheden opstarten om voor alle woningen in 2009 een energielabel beschikbaar te hebben	2007: Als bijdrage aan ontlasten van het milieu krijgt het terugdringen van energiegebruik in woningen extra aandacht. De afstemming van de beleidsontwikkelingen rondom duurzaam bouwen en energiebesparing. 2008: inventarisatie van de energielabels voor de woningen.	8
Opstellen van een beleidsplan energiebesparing waarin inzicht wordt gegeven in de maatregelen die in de praktijk worden toegepast maar tevens aanvullende toekomstige keuzes worden vastgesteld en middelen voor in de begroting worden opgenomen.	2007: De afstemming van de beleidsontwikkelingen rondom duurzaam bouwen en energiebesparing.	6
Ter voorkoming van gevaarlijke situaties met bekabeling het standaard aanbieden van internet en CAI aansluitingen tot op kamer van studenten. Hiervoor is in 2007: € 23.000,- in de begroting opgenomen.	2007: investeringen CAI en internet bij studenten € 2.000,-	4
Gemiddelde		6,6

Betrekken van de huurders bij beheer en beleid

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Structureel overleg voeren Huurdersvereniging en de Bewonerscommissies.	2007 en 2008: periodiek overleg met Huurdersvereniging Woonvallei en bewonerscommissie.	8
Stimuleren activiteiten Huurdersvereniging door ze in de gelegenheid te stellen zich uit te spreken en uit te dagen mee te denken over beleid en beheerzaken	Prestaties niet zichtbaar.	4
De Huurdersvereniging financieel ondersteunen. Hiervoor is in 2007: € 22.300 en 2008: € 22.800 beschikbaar	2007: € 20.237. 2008: € 20.606.	7
De Huurdersvereniging informeren over de plannen in het kader van SVB en de beoogde productverbreding in de lijn van de groei naar woondiensten leverancier.	Prestaties niet zichtbaar.	4
De Huurdersvereniging in de gelegenheid stellen om via woonwyzers mededelingen c.q. informatie of commentaar aan de huurders te verstrekken. Voor het bewonersblad is in 2007: € 12.700 en in 2008: € 13.000 begroot	Woonwijzer verstrekt onder de huurders, in hoeverre de Huurdersvereniging in de gelegenheid is om mededelingen c.q. informatie of commentaar te verstrekken is niet zichtbaar.	6

De huurders 3x per jaar met de "woonwijzer" informeren over de ontwikkelingen en het beleid c.q. resultaten bij Maasvallei. Voor dit bewonersblad is jaarlijks een bedrag van € 12.700,- in de begroting opgenomen.	2007 en 2008: Drie keer per jaar verschijnt het bewonersblad: de woonwijzer.	8
Bij te plegen onderhoud bewoners keuzemogelijkheden bieden ten aanzien van afwerking, uitrusting en kleurstelling	2007-2008 keuzepakket bij keukenvervanging.	8
Beleggen van voorlichtings- en inspraakbijeenkomsten in het kader van herstructureringsplannen alsmede bij projectmatige groot onderhoudsplannen.	2007-2008: In grotere herstructureringsprojecten worden aparte informatiebijeenkomsten belegd en worden de bewoners individueel benaderd en zo nodig begeleid.	8
Bij herstructureringsplannen actieve Bewoners Overleg Commissies instellen.	2007-2008: gerealiseerd.	8
Vroegtijdig selecteren van potentiële huurders van nieuwbouwprojecten teneinde optimale keuzemogelijkheden te bieden en inspraak	2007: beleggen van bewonersbijeenkomsten bij nieuwbouwprojecten.	7
De klachtencommissie functioneert op basis van een klachtenreglement.	2007-2008: De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in een Klachtenreglement.	8
Huurders in de gelegenheid stellen kennis te nemen van statuten, reglementen, jaarverslag, ondernemingsplan en activiteitenplan.	2007- 2008: veel informatie op de website, een apart hoofdstuk gewijd aan de GovernanceCode.	8
Via internet informatie verstrekken over woningen en diensten. Daarbij mogelijkheid om interactief keuzes te maken deelname aan servicediensten of kandidaatstelling voor een woonruimte. Via website reparatieverzoeken, huuropzeggingen etc. worden doorgegeven. De website wordt voortdurend verfijnd. In de begroting 2007 is hiervoor € 27.000,- opgenomen. In 2008: € 15.300	Prestaties niet zichtbaar.	4
De betrokkenheid van de bewoners met Maasvallei bevorderen door bijv. verstrekken van kluscheques aan trouwe huurders en het verstrekken van veel informatiemateriaal (kluswijzers + info brochures).	2007 en 2008: kluscheques verstrekt 2008: informatie aan via aparte productfolders over diensten die bij ons kunnen worden afgenomen.	8
Meerwerken (en betalen) aan een televisieserie van TV Maastricht over het thema ouder worden met gebreken en de relatie met wonen.	Prestatie niet zichtbaar.	4
Activering van bewonerscommissies danwel op basis van signalen overleg voeren met bewonersgroepen.	2007-2008: Helaas is de belangstelling onder bewoners nog steeds gering om zitting te nemen in een BOC.	6
Opstarten van klantenpanels: huurders meer betrekken bij de ontwikkeling van diensten en producten. In begroting is in 2007 € 6.135 en in 2008: € 10.000 opgenomen	Prestaties niet zichtbaar gemaakt.	6
Bij vernieuwing Trichterveld de betrokkenheid en inbreng van bewoners en daarmee kwaliteitswaarborg voor de toekomst bevorderen. Hierbij wordt VvE opgericht en beeldkwaliteitsplan de huidige stedenbouwkundige kwaliteiten voor de buurt gehandhaafd. 2008: Uitkomsten onderzoek studenten Universiteit Maastricht betrekken.	2007-2008: Er is een beeldkwaliteitsplan opgesteld en wordt een Vereniging van Eigenaren opgericht, die de kwaliteit van de buurt in de toekomst moet waarborgen. Niet zichtbaar: betrokkenheid en inbreng bewoners en uitkomsten onderzoek Universiteit Maastricht.	7

Ontwikkelen van activiteiten om bewoners meer te betrekken bij c.q. meer invloed te geven op het beheer op complexniveau. Hierbij zijn de uitkomsten van het onderzoek van een student van de Universiteit Maastricht te betrekken en om te zetten tot concrete voorstellen.	2007-2008: Zijn bewonerscommissies opgezet op complexniveau. 2008: onderzoek universiteit Maastricht niet bekend.	7
De rapportages over hoe te werken aan een betere invulling van de door Maasvallei beoogde sterke buurtbinding om te zetten in concrete voorstellen tot activiteiten.	2007: behouden van de aanwezige waarden en voorzieningen en het toevoegen van ontbrekende voorzieningen en zorgfaciliteiten voor bewaken van buurtbinding Is een beleidsnotitie over buurtbinding en sociale cohesie uitgewerkt. 2008: 2 medewerkers leefbaarheid aangetrokken. Eén van de hoofddoelstellingen bij het aantrekken van deze medewerkers was het tot stand brengen van verbindingen tussen medewerkers, instanties en klanten.	7
Gemiddelde		6,7

Leefbaarheid

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Continueren van het meewerken aan het functioneren van het meldpunt Moeilijk Plaatsbaren. Dit krijgt invulling door hulpverleningsinstanties en de vangnetregeling (OGGZ).	2007 en 2008: deelname project "moeilijk plaatsbaren".	8
Meewerken aan de organisatorische invulling van het model Housing Accomodations / GGZ / OGGZ waarbij begeleiding door instellingen beter wordt gecoördineerd en afgestemd.	financiële bijdrage wordt geleverd in de kosten van het project Housing Accomodations.	7
Actief optreden en bemiddelen bij bewonersoverlastsituaties.	2007-2008: verschillende typen overlast worden aangepakt (al dan niet in samenwerking).	8
T.b.v. structurele aanpak van hennepsteelt in woning uitvoering geven aan convenant met politie, justitie, electriciteitsbedrijven en gemeente teneinde effectief te kunnen optreden.	2007: intensief samengewerkt met politie, justitie, gemeente en nutsbedrijven. (Hennepconvenant en zogenoemde henneprein).	8
De kosten van het afvoeren of tijdelijk opslaan van huisraad bij uitzettingen voor rekening van Maasvallei nemen	Prestaties niet zichtbaar.	4
Bij de woningtoewijzing aandacht besteden aan het in stand houden van of bevorderen van een goede sociale structuur in buurten en buurtbinding te bevorderen.	2007- 2008: Er wordt rekening gehouden met de belangen van de zittende huurders uit de buurt en wegen hun belangen af tegen die van de individuele woningzoekende.	8
Inzetten van de 3 flatbeheerders ten behoeve van het voorkomen, signaleren en verhelpen van optredende vervuiling en/of overlast.	2007-2008: Maasvallei heeft 3 flat-/ wijkbeheerders in dienst die direct de fysieke toestand in en rond de gebouwen in de gaten houden en zorgdragen voor noodzakelijke corrigerende acties.	8
Waar nodig directe woonomgeving aanpassen (toegang gebouwen, groenvoorziening, verlichting en verbetering brand- en achterpaden) ter voorkoming van onveilige plekken.	Veel inzet wordt verricht om overlastsituaties en (gevoel van) onveiligheid te voorkomen danwel op te lossen. In het reguliere onderhoud worden tevens forse investeringen gedaan ten behoeve van extra kwaliteitsimpulsen aan de woonomgeving in en rond de gebouwen.	8

<p>Voor het verbeteren leefbaarheid binnen enkele woning-complexen alsmede aanvullende investeringen onder de noemer duurzaam bouwen is in de begroting van 2007 ca € 88.000 2008: € 62.000</p> <p>Naast de benoemde activiteiten is voor leefbaarheid en duurzaamheid in 2007 € 45.000,- begroot voor onbenoemde zaken. In 2008: € 46.000</p>	<p>Onderhoudsuitgaven Leefbaarheid en Duurzaamheid: 2007: € 222.000. 2008: € 191.000.</p>	8
<p>Te onderzoeken en in organisatie implementeren aanvullende activiteiten in het kader van buurtbeheer / flatbeheer / huismeestersfuncties</p>	<p>In 2008 heeft Maasvallei twee medewerkers leefbaarheid extra aangetrokken. De nieuwe medewerkers hebben als taak samen met de bewoners de leefbaarheid in de buurten te verbeteren.</p>	7
<p>Bij herstructurering een sociaal plan toepassen. Met zaken als het leefbaar houden van de buurt bij sloop, het betrekken van bewoners bij plannen, verschaffen en inrichten van tijdelijke huisvesting en financiële tegemoetkoming in verhuiskosten.</p>	<p>2007: Bij herstructurering meerdere bewoners met gebruikmaking van het sociaal plan. 2008: het aangepast "sociaal plan" voor 2008, incl. de financiële tegemoetkoming voor huurders.</p>	8
<p>Snel reageren op ontstane vervuiling door het direct laten verwijderen alsmede opschoningsacties voor tuinen en achtergebieden.</p>	<p>Met de basiseenheid van de politie en milieupolitie voeren de wijkbeheerders van de woningcorporaties structureel overleg ter voorkoming van verloedering, vervuiling, overlast en vandalisme.</p>	7
<p>Ter bevordering van veiligheid afsluiten van brandgangen en waar nodig aanbrengen van extra verlichting.</p>	<p>2007: prestaties niet zichtbaar 2008: risico-inventarisatie brandoverslag bij woningen met platte daken en waar nodig aanbrengen rookmelders; Maasvallei investeert in het onderhoud van brandgangen. Brandpaden en 'achterrommetjes' zijn nagenoeg allemaal afgesloten en voorzien van verlichting.</p>	7
<p>Bij herstructurering van buurten op bevordering van de leefbaarheid en de sociale kwaliteit van de buurt inspelen. Hierbij wordt ook ingespeeld op een gewenste betere verhouding van koop- en huurwoningen.</p>	<p>2007-2008: Behoud van sociale cohesie (Trichterveld) door 50% huur en 50% koop.</p>	8
<p>Samenwerken partijen in het kader van welzijn en leefbaarheid van buurten. Met Stichting Trajekt is samenwerkingsovereenkomst aangegaan welke nadere invulling dient te krijgen.</p>	<p>2007-2008: Om het buurtgericht werken gemeentebreed te bevorderen zijn door de gemeente Maastricht wijkteams ingesteld. Deze wijkteams zijn samengesteld uit buurtbewoners en/ of vertegenwoordigers van buurtkaders, buurtbeheerbedrijven, politie, Stichting Trajekt en de corporaties.</p>	8
<p>Nadere afspraken maken gemeente en zorg en welzijnsinstellingen in het kader van de WMO leefbaarheid in buurten met behoud van voorzieningen zoals</p> <ul style="list-style-type: none"> - winkels, goed onderwijs en welzijnsvoorzieningen; - signaleren van overlast/problemen met jongeren; - creëren van één loket voor wonen, welzijn en zorg; 	<p>Vanuit die insteek besteedt Maasvallei bijzondere aandacht aan de buurtbinding van bewoners. Dit betekent vaak in de eigen omgeving blijven wonen en deel nemen aan het sociaal maatschappelijk verkeer. Behoud specifieke voorzieningen niet</p>	7

- actieve houden voor het aanpassen van woningen; - onderdak realiseren voor dak- en thuislozen; - overlast tegengaan en geestelijke zorg bevorderen als dan niet via meldpunt van OGGZ.	opgenomen in jaarverslagen.	
Meewerken aan de invulling van een door de gemeente uit te werken accommodatieplan.	Prestaties niet zichtbaar.	4
De nodige inbreng leveren en deelnemen aan structureel overleg in het kader van de aanpak van de door het Rijk aangewezen 4 wijken in Maastricht N.O. (Limmel-Nazareth en Witte Vrouwenveld-Wyckerpoort)	Prestatieafspraken met de gemeente Maastricht alsmede ondertekening van een tweetal convenanten in het kader van de aanpak van de door het Rijk als krachtwijk aangemerkte wijken Maastricht Noord-Oost (Witte Vrouwenveld, Wyckerveld, Nazareth en Limmel) in samenhang met de realisering van de ondertunneling van de A2.	8
Meewerken aan project "Sociaal restaurant" in Mariaberg door beschikbaar stellen van bungalow in Trichterveld.	bungalow ingezet voor een sociaal restaurant voor Mariaberg.	8
Waar mogelijk beschikbare vrije ruimte (sloopplannen) ter beschikking stellen aan verenigingsleven in de buurt.	2007: oplossing zoeken voor een goede voorziening voor het verenigingsleven. 2008: enkele locaties bieden ruimte voor het verenigingsleven.	7
Meewerken aan uitvoering convenant Bouw met het leerwezen in de bouw.	Prestaties niet zichtbaar.	4
In beheer en exploitatie houden van een flink aantal monumentale gebouwen als bijdrage in de conservering van cultureel erfgoed.	Maasvallei besteed extra aandacht en geld aan het behoud en duurzaam beheer van de vele monumentale panden in het bezit.	7
In overleg met gemeente en collega corporaties buurtbudgetten ten laste van het leefbaarheidsfonds beschikbaar stellen of specifieke projecten in het belang van de leefbaarheid te subsidiëren	De gelden worden ten laste van het leefbaarheidsfonds en via de buurtplatforms gezamenlijk door gemeente en woningcorporaties Servatius, Woonpunt en Maasvallei toegekend.	8
In samenwerking met de gemeente meewerken aan buurtpeilingen om te komen tot buurtactieplannen welk als instrument dient voor de vaststelling van extra impulsen die uit het leefbaarheidsfonds worden (mee)betaald.	Om een duidelijk beeld van de mening van de bewoners te krijgen stelt de gemeente tweejaarlijks een buurtprofiel op na gehouden buurtpeilingen. De analyse van deze buurtprofielen wordt in ateliersessies besproken met de bewoners en professionals en vertaald in buurtactieplannen. Uitkomsten worden ook meegenomen in SVB.	7
Deelnemen aan de wijkteams die een toetsende een initiërende rol in het belang van de leefbaarheid hebben, voorstellen ten laste van het leefbaarheidsfonds kunnen aandragen en de effectiviteit van extra impulsen kunnen evalueren.	Met het deelnemen aan de wijkteams die door de gemeente zijn ingesteld in het kader van het buurtgericht werken, wordt dit bevorderd. Deze wijkteams zijn samengesteld met buurtbewoners en/of vertegenwoordigers van buurtkaders, buurtbeheerbedrijven, politie, Stichting Trajekt met maatschappelijk werk en opbouwwerkers en de woningcorporaties.	8
Bij vervanging van bouwdelen in het kader van onderhoud waar mogelijk het basispakket duurzaam bouwen hanteren.	Vervanging Bouwdelen: prestaties niet zichtbaar gemaakt.	4
Bij bouwactiviteiten minimaal voldoen aan eisen uit convenant duurzaam bouwen voor Maastricht en Mergelland.	De afstemming van de beleidsontwikkelingen rondom duurzaam bouwen.	7

	2008: De inzet van partijen is om forse vooruitgang te boeken op het gebied van duurzaam bouwen/energie.	
De vervangende nieuwbouw in Trichterveld wordt gerealiseerd met een prefab bouwsysteem op basis van hout-skelet bouw.	Is gerealiseerd.	8
Bij de invulling van de nieuwe woonwagenlocatie Rijksweg in plaats van woonwagens of chalets 4 woningen met houtskelet bouw realiseren. Hierdoor wordt vervanging van woonwagens of chalets op den duur voorkomen.	Prestaties niet zichtbaar gemaakt.	4
Gemiddelde		7

Wonen en Zorg

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Bij het ontwikkelen van projecten voor ouderenhuisvesting streven naar samenwerking met zorgaanbieders en zodoende zorgpakketten faciliteren.	Maasvallei levert het vastgoed en werkt met partners nauw samen om een breed pakket aan dienstverlening voor de huurders te kunnen bieden.	7
Bevorderen van het aanbieden van een garantiezorg plan aan de senioren wonende in Trichterveld. De invulling geschiedt door het Zorgcentrum Maastricht-west.	Prestaties niet zichtbaar gemaakt.	4
Zorgen voor daadwerkelijke totstandkoming van de projecten zoals aangemeld voor de koplopers pilot "Woon zorg welzijn" van de regio Maastricht en Mergelland. 2008: 4 projecten realiseren	Pilot "Woon zorg Welzijn" uitgevoerd. Aantal projecten niet zichtbaar.	7
In het kader van koploperspilot op basis van de samenwerkingsovereenkomst met zorgcentra Maastricht West, zorg en ondersteuning op aanbod te regelen voor het nieuwbouwcomplex 11 woningen Trichterveld.	Prestaties niet zichtbaar gemaakt.	4
Continueren van bemiddelen in het aanbieden van een verzekeringspakket tegen gereduceerde premiestelling.	2007-2008: verzekeringspakket wordt aangeboden.	8
Continueren van de servicepakketten: - abonnement huurdersonderhoud voor € 4,54 per maand - abonnement ontstoppingen voor € 0,45 per maand - glasfonds voor € 1,13 per maand - verhuisservice	2007-2008: diensten worden aangeboden.	8
Continueren van de dienst tegen vergoeding van tuinonderhoud voor minder validen en ouderen te verzorgen.	2007: tuinhulp wordt aangeboden.	8
Onderzoek mogelijkheden voor invoering van aanvullende woongerelateerde diensten voor de huurders. In begroting is hiervoor in 2007: € 10.225,- opgenomen in 2008: € 20.500,-	Maasvallei biedt zelf woongerelateerde diensten aan bewoners aan. Bedrag niet bekend.	7
Aanpassen van woningen t.b.v. huisvesting van ouderen en gehandicapten.	Om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen realiseert Maasvallei in de bestaande voorraad woningaanpassingen.	8
Huisvesten verstandelijke gehandicapten in samenwerking met Huize Maasveld.	verhuur van woningen voor begeleid wonen van geestelijk gehandicapten aan huize Maasveld en Stichting Radar.	8
Huisvesten van zwaar lichamelijk gehandicapten in een zgn. FOKUS project met ADL-unit, een en ander in samenwerking met stichting FOKUS.	Aan de Stichting Fokus Exploitatie is een ADL - unit verhuurd.	8

<p>Zoeken mogelijkheden om de ontwikkeling van een volgend project begeleid wonen voor huisvesting van ex psychiatrische patiënten.</p>	<p>Met stichting Pied de Terre is een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor aanvullende projecten aan de reeds gerealiseerde huisvesting van woningen voor begeleid wonen in kader van extramuralisering van de huisvesting van deze doelgroep.</p>	8
<p>In het kader van koploperspilot een samenwerkingsovereenkomst sluiten met Vivre ten behoeve van de levering van zorg en ondersteuning voor de nieuwbouwprojecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 appartementen Westrand / Amby - 20 appartementen Heukelstraat / Amby - 150 appartementen Hagerspoort / Amby (2008) 	<p>Westrand en Heukelstraat worden uitgevoerd door Maasvallei samenwerking Vivre niet genoemd. Bij realisatie Hagerpoort wel samenwerking met Vivre genoemd Wel samenwerking Vivre andere projecten.</p>	6
<p>Trachten huisvestingsprojecten te realiseren in kader van extramuralisering van instellingen:</p> <p>St. Maasveld (nieuwe naam = Stichting Anna) RIBW en Radar (2007) PMS Vijverdal (nieuwe naam=Grubbenvorst) Zorgcentrum Amby (2007 en 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verhuur van woningen voor begeleid wonen van geestelijk gehandicapten aan huize Maasveld en Stichting Radar. - RIBW is gerealiseerd. - Zorgcentrum Amby wordt gerealiseerd. - PMS Vijverdal: prestaties niet zichtbaar. 	7
<p>Samenwerken met organisaties op het gebied van ouderenzorg/thuiszorg en gehandicaptenzorg.</p>	<p>samenwerking met Stichting Abbeyfield t.b.v. groepswonen voor ouderen.</p>	7
<p>Bij de woningtoewijzingsregels van het Woningburo aandacht vestigen op het belang van de aanwezigheid van mantelzorg in de nabijheid van de toe te wijzen woning.</p>	<p>Prestaties niet zichtbaar gemaakt.</p>	4
<p>Meewerken aan het opstellen van een concreet plan ter realisering van voldoende geschikte woningen voor senioren.</p>	<p>Nieuwbouwpoging: aangepast aan veranderingen in bevolkingssamenstelling (aandacht voor senioren, starters) 'koplopersprojecten' :senioren langer zelfstandig laten wonen.</p>	8
<p>In het complex Severen 1 complex begeleid groepswonen voor cliënten van Radar (verstandelijke gehandicapten) opleveren.</p>	<p>Met de Stichting RADAR Maastricht, die zich tot taak stelt mensen met een beperking ondersteuning en huisvesting te bieden, is een samenwerkingsovereenkomst gesloten ter realisering van aanvullende begeleid-wonen projecten (in Severen).</p>	8
<p>In het complex Severen 1 complex groepswonen voor ouderen (6 eenheden) begeleiding van Stichting Abbeyfield opleveren.</p>	<p>Met de Stichting Abbeyfield te Maastricht, is een samenwerkings-overeenkomst aangegaan teneinde in het complex Severen een concreet project te realiseren.</p>	8
<p>Samen met de collega-corporaties deelnemen in de exploitatie van een 3-tal woonunits ten behoeve van de huisvesting van niet plaatsbare daklozen. De verhuur vindt plaats via Leger des Heils.</p>	<p>Begeleide woonvormen in samenwerking met het Leger des Heils.</p>	8
<p>Met Leger des Heils samenwerken ter leniging van de huisvestingsproblematiek daklozen. In dat kader wordt gezocht naar de mogelijkheid van realisering van een DOMUS project.</p>	<p>Prestaties niet zichtbaar gemaakt.</p>	4
<p>Ter verkrijging van informatie over de wensen van de bewoners en het betrekken van huurders bij beleids- en productkeuzes jaarlijks een onderzoekthema met een klantenpanel uitvoeren</p>	<p>Om voeling met de vraag te behouden werkt Maasvallei ook met klantenpanels. 2007: klantenpanel georganiseerd. 2008: geen klantenpanel.</p>	6

Een huurvast en/of huurzeker systeem invoeren voor Trichterveld als pilot. (Koopgarant) in te voeren waarbij koper 20% korting krijgt onder voorwaarde van winstdeling bij verkoop	2007: Pilot in Trichterveld met huur- en koopvarianten, bij succes ook voor andere delen van het bezit. 2008: koopgarant aangeboden in Trichterveld.	8
Voor Trichterveld een scala aan keuzemogelijkheden (huur en koop) (plek, indeling en uitrusting) aanbieden.	2007: Trichterveld verschillende huur- en koopvarianten.	7
Verkoopactiviteiten in de organisatie implementeren.	Verkoop van bestaand bezit om daarmee de leefbaarheid van de betreffende wijken te bevorderen is geen beleidsitem. Verkoop bezit wordt alleen ingezet als middel om de herstructureringsopgave te financieren.	6
Het onderzoeken van uitbreidingsmogelijkheden c.q. noodzaak voor het beheer van bezit van Vereniging van Eigenaars. In dat kader zullen ook de organisatorische inbeelden aangepast worden.	Maasvallei vervult voor diverse Verenigingen Van Eigenaars de bestuurdersfunctie. Onderzoek niet zichtbaar.	6
Het samen met de collega corporaties in Maastricht deel uitmaken van het bestuur en aandeelhouderschap van een gezamenlijke werkorganisatie voor het beheer van de woonwagens en woonwagenlocaties (PIM Zuid BV).	Gezamenlijke Maastrichtse woningcorporaties opgerichte vennootschap: "Partners in Maatwerk Zuid B.V." (PIM Zuid B.V.).	8
Zorgvuldig begeleiden van bewoners in complexen waar wordt gesloopt en / of vernieuwd.	Sociaal plan voor herstructurering is opgesteld.	8
In 2008 wordt in beeld gebracht op welke onderdelen Maasvallei bewust wil afwijken van de bepalingen in de Aedescode en Governance Code (leg uit) en welke de ontbrekende zaken nog zijn in te vullen (pas toe).	In jaarverslag 2008 is zoveel als mogelijk invulling gegeven aan deze bepalingen volgens het motto 'pas toe of leg uit'.	8
Gemiddelde		7

Klantgerichte organisatie

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Continue bewaken of de informatie in corporatiebrochures en website voldoende bijdragen in de informatievoorziening aan de huurders, actueel en volledig zijn, en een positieve bijdrage leveren aan de beeldvorming van Maasvallei als kwaliteitsverhuurder.	De huurders vinden veel informatie op de website en folders. Continue bewaken is niet zichtbaar.	7
Continue aandacht besteden aan de promotie van projecten door projectinfoladen en vermelding alsmede plaatsen op Aedes site (werk in uitvoering) op eigen website.	Projecten vermeld in Jaarverslagen. Bewonersbijeenkomsten nieuwe projecten georganiseerd.	7
Regelmatig perspublicaties uitbrengen over nieuwe projecten en actuele zaken bij Maasvallei.	Prestaties niet zichtbaar.	4
Modulair uitwerken en ontwikkelen van nieuwe producten, service en diensten in de groei naar woondiensten leverancier.	De organisatie is ingericht volgens het zogenaamde Woondienstenmodel. Modulair uitwerken en ontwikkelen van nieuwe producten, service en diensten prestaties niet zichtbaar.	7
Ten behoeve van de kwaliteitsbewaking systematisch aan nazorg werken. Dit met name door: a. de bewoners naar hun tevredenheid over de afhandeling van de reparatiewerkzaamheden te enquêteren; b. nieuwe bewoners over de oplevering van de woning en de verkregen informatie te enquêteren; c. bewoners die de huur opzeggen te enquêteren over hun	Om een beeld te vormen van de kwaliteit van de primaire bedrijfsprocessen worden huurders structureel geënuquêteerd (na het aangaan van de huurovereenkomst, het indienen van reparatieverzoeken en het beëindigen van de huurovereenkomst).	6

bevindingen van de kwaliteit van Maasvallei. d. bij de vaststelling van het referentiekader voor nieuwbouw en bij mutatie aan te passen bestaande bouw rekening te houden met de uitkomsten van de gehouden en te houden klantenpanels.	2007: klantenpanel. 2008: geen klantenpanel.	
In het kader van het nieuwe ZAV beleid technische ondersteuning bij de bouw van bergingen, erfafscheidingen en woningaanpassingen aanbieden.	Prestaties niet zichtbaar.	4
Voor Trichterveld een bijzonder toewijzingsstelsel uitwerken en toepassen.	Prestaties niet zichtbaar gemaakt.	4
Nevenactiviteiten conform de regelgeving in het BBSH onderbrengen in de nevenstructuren BV's onder Holding.	In het verslagjaar zijn buiten de begroting en het vastgelegde in het activiteitenplan, geen verbindingen aangegaan c.q. besluiten genomen die van een dergelijke importantie zijn om hier nog aanvullend vermelding te krijgen danwel op basis van het BBSH vooraf gemeld hadden moeten worden aan het Ministerie van VROM.	7
Het blijven mee exploiteren van het Woningburo voor de inschrijving en toewijzing van zelfstandige woningen (exploitatie bijdrage in 2007 geraamd € 30.400,-) en van het Kamerburo voor onzelfstandige eenheden t.b.v. studenten (exploitatie in 2007 geraamd € 10.225,-). (exploitatie bijdrage in 2008 geraamd € 31.100,-) en van het Kamerburo voor onzelfstandige eenheden t.b.v. studenten (exploitatie in 2008 geraamd € 10.400,-).	Bijdrage in exploitatie (2007) realisatie € 98.000 Bijdrage in exploitatie (2008) begroot: € 72.000; realisatie € 75.000.	7
Het in de kwaliteit dienstverlening en service nadrukkelijk invulling geven aan de bedrijfsslogan "Je voelt je thuis bij Maasvallei".	De werkorganisatie van Maasvallei is steeds voorgehouden om de opgaven, taakstellingen en uitdagingen zowel intern als extern, te toetsen aan de bedrijfsslogan. 2008: bedrijfsslogan: niet genoemd.	6
Ter verankering van de bedrijfsslogan invulling geven aan goed werkgeverschap door goede secundaire arbeidsvoorwaarden, toepassing van het cafetariasysteem, het aanbieden van opleidingsmogelijkheden en het invoeren van een nieuw functie waarderings- en beoordelingssysteem.	2007: De honorering en arbeidsvoorwaarden zijn in overeenstemming met en valt binnen de grenzen van honorering van het advies van de Aedescommissie Arbeidsvoorwaarden Statutair Directeur Woningcorporaties, Cafetariasysteem niet genoemd; opleidingsbudget 1,6% van de het totaal aan bruto salarissen; Opstellen opleidingsplan/ individuele ontwikkelplannen. 2008: bedrijfsslogan: niet genoemd.	6
De samenwerking met WS Berg en Terblijt ter discussie stellen met als uitgangspunt of dienstverlening tegen commercieel tarief of principe uitspraak om te gaan fuseren of beëindiging dienstverlening.	2007: Opzegging samenwerkingsovereenkomst met Woningstichting Berg en Terblijt.	8
Interne discussie over de plaats van Maasvallei in de samenleving als maatschappelijk ondernemer gepland.	Maasvallei hecht waarde aan maatschappelijk ondernemerschap (m.n. 2008).	7
Gemiddelde		6,2

Duurzaamheid (2008)

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Bij vervanging van bouwdelen in het kader van onderhoud waar mogelijk het basispakket duurzaam bouwen hanteren	Samen met de gemeente Maastricht convenant: "Plan van aanpak Duurzaam Bouwen".	7
Bij alle bouwactiviteiten minimaal voldoen aan de eisen zoals gesteld in de gesloten convenant duurzaam bouwen voor Maastricht en Mergelland.	Samen met de gemeente Maastricht convenant: "Plan van aanpak Duurzaam Bouwen" opgesteld.	7
Gemiddelde		7

Bereikbaarheid van de woningvoorraad

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Maasvallei stelt zich garant voor haar aandeel ijzeren voorraad: 2.250 woningen.	Gerealiseerd; Maasvallei voldoet ruimschoots aan haar garantstelling.	8
Het aandeel van Maasvallei maximaal toegestane vermindering ijzeren voorraad bedraagt 400 woningen.	Maasvallei heeft nauwelijks vermindering in ijzeren voorraad.	8
Maasvallei zal in 2009 in SVB de gevolgen van haar keuzen zijn voor de ijzeren voorraad in beeld brengen en toetsen aan de omvang van de gewenste ijzeren voorraad.	Strategisch voorraadbeleid wordt geactualiseerd. Omvang ijzeren voorraad wordt momenteel gemeentebreed opnieuw bepaald. In 2010 beide uitkomsten op elkaar afstemmen.	7
Maasvallei draagt bij aan een evenwichtige verdeling van de ijzeren voorraad over de wijken in Maastricht.	Heeft permanente aandacht.	8
Maasvallei geeft inzicht in de ontwikkeling van de ijzeren voorraad op wijkniveau door haar inbreng te leveren aan de gemeentelijke monitor.	Gebeurt via Woningburo.	n.v.t
Gemeente Maastricht en de corporaties zullen een actualisatie uitvoeren naar de gewenste omvang van de ijzeren voorraad en doelgroepen en de plannen van de corporaties m.b.t. de ijzeren voorraad en de schuifruimte.	Inmiddels in uitvoering.	7
Maasvallei verplicht zich o.b.v. haar aandeel in de ijzeren voorraad tot evenredige bijdrage aan de invulling van de taakstelling voor de verschillende maatwerkgroepen.	Wordt uitgevoerd.	7
Maasvallei verplicht zich de toewijzing van woningen in de ijzeren voorraad, incl. de vrije beleidsruimte, jaarlijks objectief aan elkaar en aan de gemeente te verantwoorden	Wordt uitgevoerd.	7
Ter beperking van huurtoeslag worden bij het toewijzen van vrijkomende woningen de in overleg met de gemeente vastgestelde inkomens-huurprijstabellen zoveel mogelijk toegepast. Onder meer bij senioren, maatwerkgroepen en urgenten zijn uitzonderingen mogelijk.	Is vaste praktijk. Maasvallei wijst ruim 96% passend toe.	8
Bij het toewijzen van woningen wordt een evenwichtige instroom van bewoners op wijkniveau nagestreefd, zowel vanuit sociaal als financieel oogpunt. Hierbij wordt ingespeeld op het mogelijk voorrang geven aan wijkbewoners en de hiermee te realiseren doorstroming van senioren.	Gebeurt in de nieuwbouw.	8
Naast een basiskwaliteitsnorm voor de woningen werken we per doelgroep met gedifferentieerde kwaliteitsnormen voor de verschillende prijsklassen van het bezit	Wordt uitgevoerd.	7
Gemiddelde (75/10)		7,5

Huurprijsbeleid

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Bij nieuwbouw berekenen wij een aanvangshuurprijs, gebaseerd op de woningwaardering.	Wordt uitgevoerd.	7
Woningen, die wij beschikbaar houden voor de doelgroep worden afgetopt op de huurprijs waarbij nog huurtoeslag mogelijk is.	Wordt uitgevoerd.	7
Maasvallei hanteert een inflatievolgend huurprijsbeleid	Wordt uitgevoerd.	7
In 2009 vindt geen differentiatie plaats.	Wordt uitgevoerd.	7
Bij mutatie wordt de nieuwe huurprijs vastgesteld op de per woning vastgestelde referentiehuur,	Wordt uitgevoerd.	7
Voor complexen waarvoor een sloopbesluit is genomen en met de bewoners hierover is gecommuniceerd worden geen huurverhogingen doorgevoerd	Wordt uitgevoerd.	7
Gemiddelde		7

Verkoop bestaande voorraad

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
In 2009 wordt uitvoering gegeven aan het bestaande verkoopplan dat in het jaar 2002 is vastgesteld. Nog voor verkoop in 2009 en volgende jaren komen in aanmerking:	Wordt uitgevoerd indien mutatie in complex plaatsvindt; bovendien zijn nog aanvullende verkoopcomplexen toegevoegd.	6
5 woningen Trichterveld	Geen mutatie.	n.v.t.
5 woningen Brusselseweg	Geen mutatie.	n.v.t.
1 woning Tongerseweg	Geen mutatie.	n.v.t.
4 woningen Willem Alexanderweg	Onderhandelingen met de gemeente Maastricht.	6
verkoopplannen worden niet aangepast	Inmiddels is dit uitgangspunt achterhaald. In SVB wordt gestudeerd op meer verkoop van bestaand bezit om nieuwbouwactiviteiten te kunnen uitbreiden.	n.v.t.
In 2009 wordt het in 2005 vastgestelde voorraadbeleid aan de hand van de recente (markt-)ontwikkelingen voor de komende jaren geactualiseerd.	Opgestart. Uitwerking vertraagd. Inmiddels afspraken gemaakt om draad weer op te pakken.	6
Aan de hand van het strategisch voorraadbeleid worden complex- en buurtbeheerplannen opgesteld.	Is uitwerking van eerste aandachtspunt. De uitkomsten van de klantenpanels leefbaarheid worden mede als input gebruikt om de buurtbeheerplannen uit te werken.	7
De informatie wordt voor de medewerkers digitaal toegankelijk.	Maakt deel uit van de totaalaanpak inter- en intranet.	8
Bij een mutatiegraad per complex van meer dan 10% bij woningen en 35% bij studenteneenheden wordt onderzocht waar de mogelijke oorzaken liggen.	N.v.t.	
Zowel bij het uitvoeren van mutatieonderhoud als het planmatig onderhoud wordt het uitrustingsniveau van de woning gebracht op het niveau zoals Maasvallei heeft vastgesteld in haar kwaliteitsnormen per doelgroep/huurprijsklasse.	Wordt uitgevoerd.	7

Verkoop bestaande voorraad (vervolg)

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
In 2009 wordt bijzondere aandacht geschonken aan het uitwerken van een integraal pakket van energiebesparende maatregelen, die de woonlasten beperken.	Doorgeschoven naar 2010. Streven gereed 1-7-2010.	4
De reguliere activiteiten op het gebied van energiebesparende maatregelen worden gecontinueerd en maken deel uit van de meerjaren onderhoudsbegroting.	Wordt uitgevoerd.	7
In 2009 laat Maasvallei energie prestatie adviezen (EPA's) opstellen voor haar woningvoorraad waarvan de exploitatietermijn minimaal 10 jaar bedraagt.	Adviezen beschikbaar. Labels nog controleren op correctheid.	7
Voor monumenten wordt vooralsnog geen advies uitgewerkt.	N.v.t.	
Aan de hand van de opgestelde EPA's en het nog uit te werken plan van aanpak energetische maatregelen leveren wij een bijdrage aan de reductie van de CO ² uistoot en de energiebesparing voor onze huurders.	Doorgeschoven naar 2010. Streven gereed 1-7-2010.	4
Maasvallei wil bij het bedenken van maatregelen om de woningen op het gewenste niveau te krijgen nieuwe methoden beproeven.	Doorgeschoven naar 2010. Streven gereed 1-7-2010.	4
Het streven is gericht op het verbeteren van het E-label van de woning met twee niveau's.	Nog niet opgepakt. Relatie leggen met strategisch beleidsplan.	6
Het energie-beleidsplan wordt in 2009 uitgewerkt en vastgesteld.	Nog niet opgepakt.	4
In 2009 wordt gestart met de werkzaamheden om binnen een tijdsbestek van twee jaar op een projectmatige wijze 1.120 woningen en 225 studentenkamers te voorzien van inbraakwerende voorzieningen, die voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW). Woningen die voldoen aan de eisen van het PKVW verkrijgen een certificaat.	Uitvoering is gestart.	8
Het afwerkniveau van de nieuwbouw is per definitie van hoge kwaliteit.	Referentiekwaliteit is vastgelegd en geactualiseerd.	7
Seniorenwoningen worden gebouwd op basis van het woonkeurlabel.	Prestaties niet zichtbaar gemaakt.	4
In 2009 start Maasvallei met de voorbereidingen om minimaal één nieuwbouwproject volgens de uitgangspunten van "cradle to cradle" te realiseren.	Project Hunnenweg door gemeente geannuleerd. Nieuw project benoemen.	n.v.t.
In 2009 wordt het beleid ten aanzien van duurzaamheid ontwikkeld.	Doorgeschoven naar 2010. Streven gereed 1-7-2010.	4
In de komende periode realiseren we betaalbare starterswoningen.	Nog geen starterswoningen gerealiseerd. Planvoorbereiding voor nieuwbouw Poelveld en Itteren.	4
Maasvallei wil aantrekkelijke financieringsvormen voor starters realiseren in samenwerking met banken en instellingen.	Niet opgepakt/ nog geen koop gerealiseerd.	4
Maasvallei blijft zich inspannen om met kleinschalige projecten zorg te dragen voor adequate huisvesting van bijzondere doelgroepen, mensen met beperkingen, dak- en thuislozen en mensen die bijzondere begeleiding nodig hebben	Vaste praktijk.	8

Verkoop bestaande voorraad (vervolg)

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Ook in de komende periode staan wij open voor initiatieven van doelgroepen, die in groepsverband willen wonen.	Vaste praktijk. In ontwikkeling Nieuwbouw Heugemerstraat t.b.v. Radar en aan het Lindenkruis t.b.v. Fokus.	8
In 2009 wordt een aantal kamers in het studentencomplex Severenstraat verbouwd tot groepswooningen voor ouderen. Na realisatie van de verbouwing zijn 11 woningen beschikbaar voor senioren.	Deel van het complex wordt verbouwd en vervolgens verhuurd ten behoeve van huisvesting dementerenden.	8
Bij mutatie worden de studentenkamers in de complexen "Oude Maasstraat" en "Volksplein" via het Kamerburo gemeubileerd verhuurd.	Voor Oude Maasstraat is dit voornemen achterhaald. Bij Volksplein wordt dit uitgevoerd.	7
Hanteren van een klantgericht ZAV beleid waarbij huurders hun woning zoveel als mogelijk naar eigen inzicht kunnen aanpassen.	Vaste praktijk.	8
Bij mutaties wordt vóór de uitgifte van de woning een extra controle uitgevoerd en kleine gebreken verholpen	Vaste praktijk.	8
Gemiddelde		

(Ver)nieuwbouw

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
In 2009 wordt zowel het marktperspectief van het bestaand bezit alsook de marktkansen en marktrisico's van de nieuwe projecten in kaart gebracht	Beschikbaar zijn de marktverkenningen Maastricht en Heuvelland (incl. Beel) met bijzondere aandacht voor Amby, Heer en de Geuselt.	8
In het centrumplan Amby, fase 1 zal Maasvallei eind 2009 tot aankoop overgaan indien de verkoop van de appartementen niet aantrekt.	Inmiddels alle woningen gekocht en verhuurd.	8
Fase 2 van het centrumplan Amby wordt in 2009 ontwikkeld. Start uitvoering van de werkzaamheden nieuwbouw van 34 woningen (waarvan 23 voor senioren.) is gepland in 2010	Start november 2009.	8
14 duplexwoningen aan de Cr. van Brienestraat worden gesloopt.	Prestaties niet zichtbaar.	4
In 2009 leveren we op het nieuwbouwplan 20 woningen voor senioren aan de Heukelstraat in Amby.	Opgeleverd en verhuurd.	8
De flat Westrand (12 appartementen) wordt gesloopt. Aansluitend realiseren we de vervangende nieuwbouw van 12 seniorenwoningen.	Is gesloopt. Start nieuwbouw november 2009.	8
Afronden van de planontwikkeling en starten met de realisatie van een vervangend zorgcentrum in Amby Het bestaande bejaardentehuis wordt op termijn gesloopt. Gerealiseerd worden naast 1.000 m2 ruimte voor zorg en welzijns ondersteuning, 30 groepswoon met intensieve verzorging/verpleging, 24 zorgwoningen voor veel zorgvragende bewoners en 52 zorgwoningen voor minder zorgbehoevende bewoners.	Voor fase 1 is opdracht verstrekt en uitvoering gestart.	8
Voordat de plannen van het nieuw te ontwikkelen wooncomplex met 74 woningen bij het zorgcentrum Hagerpoort worden uitgewerkt, wordt het plan getoetst aan de meest recente inzichten in de Maastrichtse woningmarkt.	Plannen worden op basis van de uitkomsten marktverkenning opnieuw ontwikkeld.	8

Ver)nieuwbouw (vervolg)

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Op basis van het herverkavelingsplan Trichterveld realiseren we in 2009 17 nieuwbouwwoningen. Ook ronden we de voorbereidingen af om in 2010 de bouw van 18 woningen te starten.	Doorgeschoven naar 2010.	4
In 2009 wordt gestart met de bouw van het nieuwbouwplan 22 woningen (waarvan 18 voor senioren) aan de Heugemerstraat in Heugem. Het beeldbepalende pand dat deel uitmaakt van het totaalplan wordt gerestaureerd.	Doorgeschoven naar 2010.	4
In 2009 wordt een nieuwbouwplan ontwikkeld voor 5 woningen op een braakliggend terrein aan de Stellendaal. Start van de uitvoering is eveneens voorzien in 2009.	Gaat niet door. Gemeente heeft standpunt herzien en wil geen woningen meer op dit terrein.	n.v.t
Voor de Oombosch wordt in 2009 een nieuwbouwplan ontwikkeld voor 5 woningen, bestemd voor de huisvesting van woonwagenbewoners. Start van de uitvoering is eveneens voorzien in 2009.	RO-procedure gemeente loopt. Te realiseren in 2010.	7
Ontwikkelen van een nieuwbouwplan aan de Brigidastraat in Ifteren, waarin naast wijkvoorzieningen 15 woningen voor senioren en starters zijn opgenomen.	Wacht op standpunt gemeente m.b.t. school en/ofmaatschappelijke voorzieningen. Uitvoering voorzien voor 2010.	n.v.t.
Samen met woningstichting Servatius in het Artifortcomplex 68 woningen realiseren.	Ontwikkeling overgedragen aan Maasvallei. Als laatste hobbels zijn genomen is start voorzien in januari 2010.	7
Het monumentale pand Begijnenstraat 1 restaureren en aanpassen aan de huidige maatstaven.	Start bouw medio 2010.	7
Plan uitwerken voor het realiseren van een nieuwbouwplan aan de Hunnenweg met 41 woningen voor senioren als vervanging van de in verband met de A2 ondertunneling te slopen flat Koningsplein. Het nieuwbouwproject wordt uitgewerkt volgens de uitgangspunten van "cradle to cradle". Voor het project worden zowel architect als aannemer geselecteerd op basis van ervaringen die zij bij vergelijkbare projecten hebben opgedaan.	Vindt geen doorgang.	n.v.t.
In samenwerking met de WOM Belvédère een plan voor brandweerflat aan de Capucijnenstraat uitwerken. Maasvallei heeft hierbij aangegeven belangstelling te hebben voor het verwerven van 41 woningen aan het Lindenkruis.	Volgens lanning is bouw voorzien van 51 woningen eind 2010.	8
In 2009 ontwikkelt Maasvallei in samenwerking met de gemeente Maastricht een plan voor de realisatie van 24 Domuswoningen.	Vindt geen doorgang.	4
In 2009 wordt in de gemeente Gulpen op de locatie van het voormalige Boerenbondgebouw een plan ontwikkeld voor de bouw van 8 woningen	Medio 2010 start de bouw.	8
De stedenbouwkundige visie voor Heer en Scharn in 2009 afstemmen met de gemeentelijke stedenbouwkundige.	Onze visie is bij de gemeente Maastricht gepresenteerd. Gemeente heeft het opstellen van een ruimtelijke visie in de prestatieafspraken 2009 ter hand genomen.	8
Concrete afspraken m.b.t ontwikkeling en realisatie Heer/Scharn worden vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Wij streven ernaar de afspraken in 2009 vast te leggen	Nog geen samenwerkingsovereenkomst opgesteld. Eerste gesprekken hebben plaats gevonden.	6
Gemiddelde		6,8

KWH-label

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Een blijvende plaats verwerven in de top 25 van de prestatie-index van het KWH-huurlabel.	Blijft doelstelling.	8
Voor de afzonderlijke labelonderdelen streven wij naar een score binnen de top 100.	Blijft doelstelling.	8
Voldoen aan de normen van de overige KWH-labels: het maatschappijlabel, het participatielabel en het goed werkgeverschapslabel. In 2009 wordt een PvA opgesteld om deze labels in de huidige beleidsperiode te behalen.	Aan normen voldaan. Nog geen plan van aanpak opgesteld.	7
Gemiddelde		7,7

SKW-label

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Voor onze studentenkamers het behouden van het SKW-procescertificaat.	Blijft doelstelling. Certificaat voor 2009 is afgegeven.	8
Voldoen aan de criteria die het certificaat stelt op het gebied van bedrijfsvoering, beheer, vereisten aan het pand en vereisten ten aanzien van de kwaliteitszorg	Blijft doelstelling. In 2009 voldoen we aan de criteria.	8
Gemiddelde		8

After-sales activiteiten

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Systematisch bevragen wij onze huurders of onze dienstverlening voor deze onderdelen voldoet aan de kwaliteitseisen, die ze hieraan stellen.	Is praktijk.	8
Ook in 2009 hanteren wij het instrument van after-sales om inzicht te krijgen in:	Is praktijk.	8
de tevredenheid van bewoners over de afhandeling van de reparatiewerkzaamheden en de kwaliteit van de dienstverlening van de bedrijven, die de werkzaamheden uitvoeren;	Is praktijk.	8
de tevredenheid van nieuwe bewoners over de oplevering van de woning en de informatie die zij kregen tijdens het mutatieproces;	Is praktijk.	8
de tevredenheid van bewoners die de huur hebben opgezegd over de kwaliteit van de woning, de woonomgeving en de dienstverlening door Maasvallei	Is praktijk.	8
Gemiddelde		8

Verbeteren van de dienstverlening

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
<p>Dienstverlening binnen de klantenservice verbeteren aan de hand van de verbetervoorstellen. Maasvallei richt zich op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allround medewerkers bij de klantenservice. Medewerkers worden, waar nodig, opgeleid en bijgeschoold. Alle medewerkers rouleren in een poule en voeren alle voorkomende werkzaamheden uit binnen de klantenservice. Wij schenken structureel aandacht aan de organisatie en de bezetting van de werkplekken bij de klantenservice; • Verbeteren van de fysieke inrichting; • Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid; • Op een hoger peil brengen van de registratie en werkwijze van de mutatie- en klachtenafhandeling; • Verbeteren van de interne en externe communicatie door optimaal gebruik te maken van intranet en internet. Wij gaan gebruik maken van selfservice voor klanten. Selfservice wordt ingezet via internet en telefoon met het doel klantgericht te werken: • Bedrijven die werkzaamheden voor ons uitvoeren. Voor ons mutatie- en klachtenonderhoud maken wij gebruik van externe bedrijven. De mutatie- en onderhoudsprocedures worden verbeterd. Aansturing en controle op de uitvoering van de werkzaamheden worden verbeterd. • Werken met prestatiecontracten. In de contracten beschrijven wij welke prestatie-eisen wij stellen aan de te leveren diensten. Derden die voor Maasvallei werken worden overtuigd van de normen die Maasvallei hanteert. Periodiek worden de prestatiecontracten geëvalueerd en indien nodig bijgesteld; • Monitoren van bedrijven die voor ons werken. 	<ul style="list-style-type: none"> • in uitvoering. • wordt voorbereid. • is aandachtspunt. • in uitvoering. • wordt voorbereid. • In uitvoering. • in uitvoering. • in uitvoering. 	7
Om de voortgang van gemaakte afspraken te bewaken en de klantcontacten zo goed mogelijk te ondersteunen wordt het werken met het Klanten Informatie Systeem geoptimaliseerd.	Vaste praktijk.	8
Gemiddelde		7,5

Participatie ROOS

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Definitief besluit nemen over participatie in Roos.	Besloten. Vooralsnog deelname voor 2 jaar waarbij Maasvallei het eerste jaar de contributie voor haar rekening neemt.	8
Gemiddelde		8

Woonruimteverdeling

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
De vrijkomende woningen uit de ijzeren voorraad worden toegewezen conform het stedelijk woonruimteverdelingsbeleid	Wordt uitgevoerd.	7
Woningen, die geen deel uitmaken van de ijzeren voorraad en onder de vrije beleidsruimte vallen worden toegewezen op basis van de eigen beleidsuitgangspunten	Wordt uitgevoerd.	7
wij formuleren de beleidsuitgangspunten voor de vrije woningtoewijzingen .	De eigen beleidsuitgangspunten zijn gedeeltelijk geformuleerd. Verdere aanvulling is op dit moment niet opportuun.	6
Bij de verhuur van nieuwbouwwoningen, die deel uitmaken van de vrije beleidsruimte, worden in een vroegtijdig stadium potentiële huurders geselecteerd.	Wordt uitgevoerd.	7
Wij bieden de eerste bewoners optimale inspraak over indeling en afwerkbaarheid.	Vaste praktijk.	7
De vrijkomende studentenkamers worden toegewezen conform de het toewijzingsbeleid van het Kamerburo.	Wordt uitgevoerd.	7
Het toewijzen en het beheer van woonwagens en woonwagenstandplaatsen is opgedragen aan PIM Zuid BV.	Wordt uitgevoerd.	7
Voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden separaat afspraken met de desbetreffende instellingen gemaakt.	Wordt uitgevoerd.	7
De vrijkomende woningen uit de ijzeren voorraad worden toegewezen conform het stedelijk woonruimteverdelingsbeleid	Wordt uitgevoerd.	7
Gemiddelde		6,9

Huurbetaling en achterstanden

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Maasvallei blijft huurders in 2009 stimuleren te betalen per automatische incasso.	Wordt uitgevoerd.	7
In 2009 huurders met een huurachterstand strikt bewaken en begeleiden.	Wordt uitgevoerd.	7
Vanaf 2009 structureel extra menskracht inzetten en maatwerk leveren om de achterstanden daadkrachtig aan te pakken.	Wordt uitgevoerd.	7
Nauw samenwerken met maatschappelijke organisaties bij het signaleren van problemen en het bestrijden van de achterstanden.	Wordt uitgevoerd.	7
Samenwerken met de Kredietbank om structurele financiële problemen van huurders op te lossen.	Operationeel.	n.v.t
Adequate begeleiding inzetten om gedragsveranderingen te bewerkstelligen en huisuitzettingen als gevolg van huurschuld te voorkomen.	Wordt uitgevoerd.	7
Gemiddeld		7

Communicatie

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Starten met veranderingsproces om naar een nieuwe identiteit te groeien.	Wordt uitgevoerd. Nieuwe huisstijl en logo gepresenteerd. Medewerkers worden nauw bij proces betrokken. Groeiproces ook in 2010 continueren.	7
Alle uitingen worden gekoppeld aan het thema "onderweg". Ook voor de locaties geldt onderweg: in theater het Pesthuis, de blokhut van de scouting, de harmoniezaal of bij de mensen thuis op de koffie. Daar zoeken wij de antwoorden voor de nieuwe corporate identity.	Niet meer actueel.	n.v.t.
De website wordt gemoderniseerd en aangepast aan onze nieuwe corporate identity.	Afgerond 1 januari 2010. Website is dan tevens "KWH-proof".	8
Het intranet wordt in 2009 gemoderniseerd en beter toegankelijk gemaakt voor de medewerkers.	Afronden doorgeschoven naar 2010. Maakt deel uit van de modernisering internet.	7
Wij geven drie woonwizers uit.	Wordt uitgevoerd.	7
Het jaarverslag 2009 zal eveneens onderdeel zijn van het veranderingsproces.	Planning en werkafspraken geaccordeerd in MT. In 2010 concretiseren.	7
Huurders die 25 jaar in een woning van Maasvallei wonen, worden beloond met een klascheque.	Wordt uitgevoerd.	7
Gemiddeld		7,2

VvE's

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
In 2009 richten wij ons actief op het uitbreiden van onze dienstverlening aan nieuw aan te trekken VvE's.	Nog geen invulling aan gegeven.	4
Gemiddeld		4

Leefbaarheid

Algemeen

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Medewerkers leefbaarheid worden belast met collectieve leefbaarheidszaken. Hun inzet is breed en voorziet in een signalerende, toezichhoudende en adviserende taak bij het beheer van woongebouwen en woonomgeving.	Operationeel.	6
Bewoners actief benaderen en stimuleren zich in te zetten voor de leefbaarheid in hun woonomgeving.	In voorbereiding. Eerste bewoners-bijeenkomsten hebben plaats gevonden.	7
De participatie van bewoners op complexniveau geniet prioriteit.	Heeft de aandacht. Zie vorige bullit.	n.v.t.
In 2009 werken we initiatieven uit om de leefbaarheid en veiligheid in complexen en woonomgeving te verbeteren.	In uitvoering.	7
Onderzoeken of bewoners zich ook een alternatieve wijze kunnen organiseren.	Is nog niet uitgewerkt.	5
Trachten de sociale cohesie in de buurten te vergroten.	Vast aandachtspunt.	8
Overleg met andere organisaties in de wijk, deelnemen aan wijkteamvergaderingen en netwerken opbouwen in de buurt.	Wordt uitgevoerd.	7
In overleg met bewoners opstellen leefbaarheidsplannen	Nog niet uitgewerkt.	5
Inspannen overlast en vandalisme te voorkomen, bevorderen de veiligheid en treffen maatregelen om verpaupering en vervuiling tegen te gaan	Vast aandachtspunt.	8
De gemeente Maastricht en de corporaties inventariseren op welke schaal woonfraude/illegale bewoning voorkomt.	Wordt uitgewerkt. Gemeente Maastricht en corporaties trekken hierbij gezamenlijk op.	7
Een plan van aanpak wordt uitgewerkt om illegale bewoning te bestrijden.	Wordt uitgewerkt. Gemeente Maastricht en corporaties trekken hierbij gezamenlijk op.	7
Wij kiezen voor een actieve bestrijding van hennepsteelt	Operationeel.	7
Verder uitwerken drugsbeleid in een protocol harddrugs	Van de agenda afgevoerd.	n.v.t.
Eventuele overlastsituatie pakken wij aan op basis van de richtlijnen van het protocol overlastbestrijding.	Vaste praktijk.	8
In 2009 continueren wij onze deelname aan het Meldpunt Moeilijk Plaatsbaren .	Wordt uitgevoerd.	7
Wij continueren onze deelname aan het project Housing Accomodations met GGZ,/ OGGZ, Maatschappelijke opvang, Vrouwenopvang en de Verslavingszorg.	Wordt uitgevoerd.	7
Gemiddelde		6,9

Wijkaanpak

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Uitwerken PVA om met een gerichte wijkentoe de sterke en zwakke kanten van de wijk in beeld te brengen. D.m.v. probleemanalyse kan een gerichte aanpak worden uitgewerkt.	Nog niet uitgewerkt.	4
Maasvallei is betrokken bij de ontwikkeling van het buurtontwikkelingsplan Mariaberg waarin een gezamenlijke toekomstvisie voor de wijk wordt geformleerd.	In uitvoering. Gemeente Maastricht en de corporaties trekken hierbij gezamenlijk op.	7
Wij leveren een bijdrage aan de ontwikkeling van een Centrum voor Jeugd en Gezin in Maastricht Noord-Oost.	Ontwikkeling niet eerder te verwachten dan 2011.	6
In 2009 wordt de stedenbouwkundige visie Heer en Scharn aan de gemeente Maastricht gepresenteerd.	Is gebeurd. Gemeente Maastricht stelt ruimtelijke visie op.	8
Gemiddelde		6,3

Doelstellingen en Ambities 2010

Maatschappelijke prestaties leveren

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
actualiseren ondernemingsplan en stakeholdersbijeenkomst. Geraamd onder € 4.378.999 10 klantenpanels: € 21,000. Kosten panel "leefbaarheid de Heeg en Binnenstad" :€ 13,700 Het panel stakeholders wordt uit restant budget betaald.	opdracht bijeenkomst stakeholders is gegeven. Met Ecorys wordt afgestemd om één panel te organiseren dat tevens gebruikt wordt tbv de visitatie. Voorbereiding in overleg met partijen (Budgetten nog niet bekend).	7
minimaal 5 leerlingbouwplaatsen creëren in onze projecten	2 lbp op Amby 2e fase en Westrand.	6
met MTB/Westrom plan Begijnenstraat aanpakken en daardoor inzet van WSW krachten in de bouw	Overeenkomst MTB, maar het bouwplan moet nog door de gemeente goedgekeurd worden.	6
huisvesting voor zorg en doelgroepen ontwikkelen	11 eenheden Villa Keizerskroon; 106 eenheden in aanbouw Hagerpoort; ontwikkeling van plannen in Gulpen 21 stuks idem in Beek voor 30 stuks. 18 radar woningen in Heugem. Fokus woningen in Lindenkruis.	8
Gemiddelde		6,8

Woonmilieus

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
O.b.v. Structuurvisie Heer/Scharm samen met de gemeente plannen oppakken	Voor het eerst de afspraken met Gulpen-Wittem gemaakt. De afspraken met Maastricht wordt uitgebreid gemonitord door de gemeente. De meeste afspraken lopen volgens planning. Met betrekking tot nieuwbouw heeft Maasvallei dit jaar al meer gedaan dan geraamd.	7
prestatieafspraken met Maastricht en Gulpen-Wittem realiseren	Prestatieafspraken gemaakt met gemeente Maastricht en Gulpen-Wittem (2010-2014).	8
Gemiddelde		7,5

De klant

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Participatie structuur verder doorontwikkelen en versterken	stukken vastgesteld door de RvC. Overleg met HV Woonvallei heeft plaatsgehad.	8
nieuwe samenwerkingsovereenkomsten met de HV en de BOC's. Vergoeding aan HV wordt gebaseerd op werkelijke kosten vanaf 1-1-2011. Reële begroting en gedegen jaarrekening zijn harde eis bij financiering HV Woonvallei	stukken vastgesteld door de RvC Overleg met HV Woonvallei heeft plaatsgehad.	8
Uitgaan van een nul-meting KWH label participatie en aan de hand daarvan het label aanvragen	0 meting is georganiseerd in december.	8
tenminste 3 BOC oprichten	2 nieuwe BOC's zijn concreet, een initiatief komt niet verder dan een bewoners-vertegenwoordiging en een initiatief is gestrand (bewoners zagen er van af).	6
normen voor klachtenafhandeling realiseren	De normen zijn vastgelegd. Het monitoren	7

	daarvan moet nog worden verankerd.	
after sales proactief maken richting klant	Proces is vastgelegd en moet nog worden verankerd.	7
Klantenpanels houden voor Heer/Scham en Amby en Binnenstad en uitkomsten vertalen	klantenpanels zijn gehouden; resultaten worden in het 3e kwartaal concreet vertaald in actiepunten.	8
Gemiddelde		7,4

Dienstverlening

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
beschrijven van alle primaire processen	Wonen en Financien is klaar. Vastgoed is begonnen. Hiervoor is nu een planning gemaakt.	7
Voldoen aan het KWH label Huur	Is voor 2010 weer gehaald.	8
leegstand beperken (minder dan 1 %) en huisuitzettingen voorkomen	Leegstand blijft beneden de 1% en aantal huisuitzettingen bedroeg 4.	8
uitbouwen en verbeteren Website tot interactief communicatiemiddel	De site is voorzien van een nieuw jasje en verbeterd, maar het content Management systeem wordt pas in de 2 ^e helft van dit jaar operationeel. Pas daarna interactief.	7
Telefoonfaciliteiten updaten en verbeteren	Wordt meegenomen in kantoorverbouwing.	7
Gemiddelde		7,4

Aanvullende diensten en producten

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Roos invoeren en versterken	Is ingevoerd. Door aantrekken van manager Roos is momenteel verbetering zichtbaar van de bedrijfsvoering, de PR en de acquisitie. De vrijwillige aanmelding van leden verloopt moeizaam.	8
Herbeoordeling abonnement huurdersonderhoud	Is bij nader inzien niet noodzakelijk.	n.v.t.
Gemiddelde		8

Huurprijsbeleid

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
huurprijsbeleid actualiseren	Voorstel voor studenteneenheden uitgewerkt. Voor zelfstandige woningen moet uitwerking nog opgestart worden. Oppakken nadat energielabeling in woningwaardering is verwerkt.	7
Gemiddelde		7

Vastgoedstrategie

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Uitwerken wijkplannen	Op directieniveau 9 juni jl. besloten dat project wijkplannen als afgerond kan worden beschouwd door het ontbreken van specifieke wijkurgenties en de beschikbaarheid binnen Maasvallei van afdoende informatie voor het uitvoeren van het gewenste wijkmanagement (info FM-advies).	7
Verkoopbeleid vaststellen	is vastgesteld door RvC in maart.	8
Afwegingsmodel WOW invoeren	Programma op individuele pc geïnstalleerd. De grafische kaart van de server is onvoldoende sterk om de grafische mogelijkheden voldoende te ondersteunen. Installatie op netwerk vooralsnog niet mogelijk. Loopt overigens volgens planning.	7
Toetsen referentiekwaliteit woningen	Wordt opgepakt in 2011.	4
Inzicht in kosten reductie in de bestaande voorraad	Wordt opgepakt in 2011.	4
8 miljoen aan woningen (ca 50 stuks) en vastgoed verkopen	5,5 miljoen is binnen.	6
Realistische plannings opstellen nieuwbouw en maandelijks voorleggen aan mt	Wordt in projectenoverzicht verwerkt, separaat en uniform planningsoverzicht volgt nog.	7
Gemiddelde		6,1

Kwaliteit Woonvoorraad

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Beleid formuleren omtrent energie en duurzaamheid	nog niet gebeurd; wordt voorjaar 2011 opgepakt.	6
Een nieuwbouwproject en een bestaand complex aanmerken als pilotproject	Demerthofje 2e fase is aangewezen nieuwbouwproject voor cradle to cradle.	8
Informatievoorziening aan huurders over energiegedrag verbeteren	is standaard in onze informatievoorziening aan huurders opgenomen.	7
Gerichte inzet van leefbaarheidsmedewerkers	Basisafspraken zijn gemaakt en worden zo nodig bijgestuurd in regelmatig werkoverleg.	7
Gemiddelde		7

Samenwerken

Doelstelling	Gerealiseerd	Cijfer
Structurele samenwerking inzake subsidiebeleid van Maasvallei	PNO heeft opdracht om subsidietrajecten te begeleiden. Overleg met projectleiders is gepland om kansrijke projecten op te pakken.	7
Afspraken met gemeente over WMO	Kleine medische aanpassingen via Roos nader uit te werken. Maar gemeente moet zich nog uitspreken wat ze aan de corporaties wil afstoten. Europese aanbesteding trapliften via gemeente Maastricht in gang gezet en afgerond.	7
Gemiddelde		7

Bijlage 6. Uitwerking beoordeling Presteren naar Opgaven

Prestatieafspraken 2006

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Beschikbaarheid/ Betaalbaarheid	- Corporaties staan garant voor behoud van voldoende betaalbare woningen in Maastricht en een evenwichtige spreiding hiervan over diverse wijken.	- Gestart overleg omtrent gewenste kwantitatieve en kwalitatieve omvang kernvoorraad voor huisvesting doelgroep, discussie wordt in 2007 verder doorgezet.	6
	- Op initiatief van de woningcorporaties zal het woonruimteverdeelsysteem in Maastricht worden geëvalueerd (met nadrukkelijk aandacht doelgroepen)	- Start evaluatie woonruimteverdeelsysteem conclusies afhankelijk discussie kernvoorraad.	7
Bijzondere doelgroepen	- Gezamenlijk resultaten van Nota Studentenhuisvesting evalueren en o.b.v. het geactualiseerde nieuwbouw en verbeterprogramma studentenhuisvesting in Maastricht actief uitvoeren.	- In 2006 is de evaluatie van de Nota Studentenhuisvesting, in nauwe betrokkenheid met de corporaties, afgerond.	8
	- Gezamenlijk uitvoering geven aan kwantitatieve afspraken t.a.v. realisering voldoende zorgwoningen in Maastricht, conform Koploperspilot Zuid-Limburg en het Regionaal. Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg Maastricht en Mergelland	- In 2006 is Regionaal Uitvoeringsprogramma Wonen, Zorg en Welzijn vastgesteld en diverse projecten in uitvoering gericht op bouw zorgwoningen. In 2007 zal het uitvoeringsprog./Koploperproject verder ten uitvoer worden gebracht.	7
	- Gezamenlijk beleidsontwikkelingen rondom beleidsontwikkelingen WMO afstemmen.	- In 2007 WMO in werking getreden, de WMO-verordening tot stand gekomen, toekomstige beleidsinvulling WMO zal in 2007 plaats vinden.	7
	- Maastrichtse corporaties dragen zorg voor de aanleg van voldoende vervangende woonwagendstandplaatsen in Maastricht	- In 2006 zijn vier standplaatsen en vier woningen t.b.v. huisvesting woonwagendbewoners gerealiseerd. 31 standplaatsen zullen in 2007 worden opgeleverd.	7
	- Gezamenlijk (indien noodzakelijk) concrete afspraken maken omtrent de aanleg additionele woonwagendlocaties in Maastricht, t.b.v. afbouw Vinkenslag	- Zes standplaatsen zullen in 2007 worden verbeterd.	7
	- Gezamenlijk nadere afspraken maken verdere normalisatie van de huisvesting van woonwagendbewoners	Vanuit de afspraken die hieromtrent met de corporaties in het kader van de afbouw Vinkenslag zijn gemaakt	8
Leefbaarheid en veiligheid	- Gezamenlijk aan de buurtaanpak uitvoering te geven. De gemeente neemt initiatief om in afstemming met de Maastrichtse woningcorporaties de Nota Buurtaanpak te actualiseren.	- Nota "Sterke buurten, sterker stad" vastgesteld, Verdere uitwerking in 2007.	7
	- Gezamenlijk uitwerking geven aan buurtplannen Malberg en Caberg/Malpertuis	- Gezamenlijk uitwerking gegeven herstructureringsopgaven Malberg en Caberg/Malpertuis.	8
	- Concrete afspraken gemaakt gemeente, corporaties en projectbureau A2 over de A2 en aanpalende buurten Wyckerpoort, Wittevrouwenveld, Limmel en Nazareth.	- Overleg teneinde overeenstemming omtrent A2 ontwikkeling en aanpalende buurten.	7

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> - Buurtplannen Boschpoort en Malberg gezamenlijk evalueren - Gezamenlijk PvA maken buurtaanpak Pottenberg en Mariaberg - Gezamenlijk o.b.v. evaluatie functioneren wijkteams in Maastricht concrete afspraken maken omtrent ieders verantwoordelijkheid en inzet - Gezamenlijk leefbaarheidsfonds evalueren en het begrip leefbaarheid van een nadere inkadering voorzien 	<ul style="list-style-type: none"> - Buurplan Malberg geëvalueerd. - Gestart met formulering PvA gewenste buurtaanpak. - Evaluatie functioneren wijk- teams afgerond, conclusies in 2007 ter besluitvorming aangeboden. - Evaluatie begrip 'leefbaarheid' en het leefbaarheidsfonds. Conclusies in 2007 implementeren Leefbaarheidsfonds. 	<p>6</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>7</p>
Bouwproductie	Nieuwbouw Maasvallei: 35 woningen, Betaalbare huur: 9 woningen; Dure huur: 23 woningen; Dure koop: 3 woningen	Realisatie nieuwbouw Maastrichtse corporaties: 83%. Aandeel Maasvallei niet zichtbaar.	6
Herstructurering	<p>Sloop: 49 woningen;</p> <p>Verbetering: 10 woningen</p> <p>Maastrichtse corporaties brengen jaarlijks kwantitatieve herhuisvestingsopgave in relatie tot buurtaanpak in beeld en rapporteren deze resultaten</p>	<p>Realisatie-index sloop: 61% Maastrichtse corporaties (Aandeel Maasvallei niet zichtbaar)</p> <p>Realisatie-index verbetering: 82 %.</p> <p>Maastrichtse corporaties (Aandeel Maasvallei niet zichtbaar).</p> <p>Vanuit diverse herstructureringsprojecten 116 huishoudens geherhuisvest. Verwachting 2007: 182 huishoudens.</p>	6
Duurzaamheid	Maastrichtse corporaties actief betrekken beleid duurzaam bouwen	Gestart evaluatie beleid duurzaam bouwen. Gestart beoordelen convenant duurzaam bouwen. Steekproefgewijs bezien in hoeverre afspraken in bouw tot uitvoering zijn gebracht, resultaat 2007.	7
Overige	<ul style="list-style-type: none"> - Gezamenlijk ontwikkelen en implementeren van een monitor prestatieafspraken. - Onderzoeksagenda die door gemeente en corporaties gezamenlijk wordt uitgewerkt: huurbeleid - Nader onderzoek positie allochtone huishoudens Maastrichtse woningmarkt 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoring vindt plaats, in 2007 zal worden getracht knelpunten nadrukkelijker te vertalen in leermomenten. - De discussie op Rijksniveau rondom het huurbeleid, zal in 2007 verder worden voortgezet. - Positie allochtone huishoudens zal worden meegenomen bij de evaluatie woonruimte verdeling. 	<p>7</p> <p>7</p>

Prestatieafspraken 2007

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Beschikbaarheid/ Betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> - Corporaties staan garant voor behoud van voldoende betaalbare woningen in Maastricht en een evenwichtige spreiding hiervan over diverse wijken. - Op initiatief van de woningcorporaties zal het woonruimteverdeelsysteem in Maastricht worden geëvalueerd (met nadrukkelijk aandacht doelgroepen). 	<ul style="list-style-type: none"> - Overleg omtrent gewenste kwantitatieve en kwalitatieve omvang kernvoorraad voor huisvesting doelgroep is in 2007 verder doorgezet. - Start evaluatie woonruimteverdeelsysteem conclusies afhankelijk discussie kernvoorraad. 	7
			7
Bijzondere doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> - Gezamenlijk resultaten van Nota Studentenhuisvesting evalueren en o.b.v. het geactualiseerde nieuwbouw- en verbeterprogramma studentenhuisvesting in Maastricht actief uitvoeren. - Gezamenlijk uitvoering geven aan kwantitatieve afspraken t.a.v. realisering voldoende zorgwoningen in Maastricht, conform Koploperspilot Zuid-Limburg en het Regionaal. Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg Maastricht en Mergelland. - Gezamenlijk beleidsontwikkelingen rondom beleidsontwikkelingen WMO afstemmen. - Maastrichtse corporaties dragen zorg voor de aanleg van voldoende vervangende woonwagendstandplaatsen in Maastricht Gezamenlijk (indien noodzakelijk) concrete afspraken maken omtrent de aanleg additionele woonwagendlocaties in Maastricht, t.b.v. afbouw Vinkenslag en over verdere normalisatie van de huisvesting van woonwagendbewoners. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaties niet zichtbaar. - In 2006 is Regionaal Uitvoeringsprogramma Wonen, Zorg en Welzijn vastgesteld en diverse projecten in uitvoering gericht op bouw zorgwoningen. In 2007 is het uitvoeringsprog./Koploperproject verder ten uitvoering gebracht. - In 2007 WMO in werking getreden, de WMO-verordening tot stand gekomen, toekomstige beleidsinvulling WMO heeft in 2007 plaats gevonden - De directeur van Maasvallei maakt deel uit van het bestuur van de voor het beheer van woonwagendstandplaatsen en woonwagens van de Maastrichtse woningcorporaties opgerichte organisatie Partners in Maatwerk Zuid B.V. Toename 3 woonwagendstandplaatsen in 2007. 	4
			8
			6
Leefbaarheid en veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> - Gezamenlijk aan de buurtaanpak uitvoering te geven. De gemeente neemt initiatief om in afstemming met de Maastrichtse woningcorporaties de Nota Buurtaanpak te actualiseren. - Gezamenlijk uitwerking geven aan buurtplannen Malberg en Caberg/Malpertuis. - Concrete afspraken gemaakt gemeente, corporaties en projectbureau A2 over de A2 en aanpalende buurten Wyckerpoort, Wittevrouwenveld, Limmel en Nazareth. 	<ul style="list-style-type: none"> - Stadsdeelprogramma's 2007-2008 vastgesteld. In samenhang zijn afspraken gemaakt over een nieuw systeem van buurtbudgetten en buurtagenda's en is de positie van de buurtkaders verder uitgewerkt. - Gezamenlijk uitwerking gegeven herstructureringsopgaven Malberg en Caberg/Malpertuis. - gemeente en corporaties hebben het convenant "Gebiedsontwikkeling Maastricht Noord Oost" ondertekend. 	8
			8
			8

	<ul style="list-style-type: none"> - Buurtplannen Boschpoort en Malberg gezamenlijk evalueren. 	<ul style="list-style-type: none"> - de vaststelling en ondertekening twee convenanten waarin voor de buurten is afgesproken om 2008 te gebruiken om voor zowel Marienberg als Pottenberg te komen tot de opstelling van een buurtontwikkelingsplan. 	7
	<ul style="list-style-type: none"> - Gezamenlijk PvA maken buurtaanpak Pottenberg en Marienberg. - Gezamenlijk o.b.v. evaluatie functioneren wijkteams in Maastricht concrete afspraken maken omtrent ieders verantwoordelijkheid en inzet. - Gezamenlijk leefbaarheidsfonds evalueren en het begrip leefbaarheid van een nadere inkadering voorzien. 	<ul style="list-style-type: none"> - de uitgangspunten en reikwijdte van de gewenste buurtaanpak is geformuleerd, 2008 te gebruiken om voor zowel Marienberg als Pottenberg te komen tot de opstelling van een buurtontwikkelingsplan. - Evaluatie functioneren wijk- teams afgerond, conclusies in 2007 ter besluitvorming aangeboden. - Evaluatie leefbaarheidsfonds. Begrip leefbaarheid nadere inkadering geven: prestaties niet zichtbaar. 	7 8 7
Bouwproductie	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwbouw Maasvallei: 32 woningen; Dure huur: acht woningen; Betaalbare koop: 24 woningen. 	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwbouw: 38 woningen; Dure huur: acht woningen; Betaalbare koop: 24 woningen; Dure koop: zes woningen. 	8
Herstructurering	<ul style="list-style-type: none"> - Sloop: 8 woningen; - Verbetering: 178 woningen - Maastrichtse corporaties brengen jaarlijks kwantitatieve herhuisvestingsopgave in relatie tot buurtaanpak in beeld en rapporteren deze resultaten 	<ul style="list-style-type: none"> - Sloop: 13 woningen; - Verbetering 148 woningen - Vanuit diverse herstructureringsprojecten 116 huishoudens geherhuisvest. 	7
Duurzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> - Maastrichtse corporaties actief betrekken beleid duurzaam bouwen. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestart evaluatie beleid duurzaam bouwen. Gestart beoordelen covenant duurzaam bouwen. Steekproefgewijs bezien in hoeverre afspraken in bouw tot uitvoering zijn gebracht. 	7
Overige	<ul style="list-style-type: none"> - Gezamenlijk ontwikkelen en implementeren van een monitor prestatieafspraken. Onderzoeksagenda die door gemeente en corporaties gezamenlijk wordt uitgewerkt: Huurbeleid. Nader onderzoek positie allochtone huishoudens Maastrichtse woningmarkt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoring vindt plaats. Positie allochtone huishoudens zal worden meegenomen bij de evaluatie woonruimte verdeling. 	8

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Beschikbaarheid/ Betaalbaarheid	- Corporaties staan garant voor behoud van voldoende betaalbare woningen in Maastricht en een evenwichtige spreiding hiervan over diverse wijken. Het resultaat RIGO onderzoek zal in 2008 moeten leiden tot een gemeenschappelijke vertaling naar een stedelijke programmering en herijking van het woonbeleid, huurbeleid en de woonruimteverdeling.	- Resultaat heeft geleid tot een gemeenschappelijk beleidskader 'De doelgroep in Maastricht' en prestatieafspraken tussen de gemeente en corporaties.	8
	- Evaluatie van het woonruimteverdelings-systeem in Maastricht afronden. Nadrukkelijke aandacht: positie diverse doelgroepen en eventuele mogelijkheden keuzevrijheid van woningzoekenden in Maastricht te vergroten. Aandacht voor beschikbaarheid voldoende woningen in de betaalbare woningvoorraad voor de doelgroep van beleid.	- Evaluatie plaatsgevonden, o.b.v. uitkomsten zijn wijzigingsvoorstellen geformuleerd.	8
	- Gezamenlijk in beeld brengen in welke mate "woonfraude/illegale bewoning" op Maastrichtse schaal/binnen de woningvoorraad van de corporaties voorkomt, en indien noodzakelijk ter bestrijding hiervan een gezamenlijke strategie bepalen.	- Convenant tussen de corporaties en de gemeente in voorbereiding t.a.v woonfraude, met afspraken over het verstrekken van inzicht in gegevenssystemen van beide partijen. Doel een preventieve aanpak van woonfraude. Afspraken over verdere aanpak worden nog gemaakt.	7
Bijzondere doelgroepen	- Gezamenlijk uitvoering geven aan kwantitatieve afspraken t.a.v. realisering voldoende zorgwoningen in Maastricht, conform Koploperspilot Zuid-Limburg en het Regionaal. Uitvoeringsprogramma Wonen, Welzijn en Zorg Maastricht en Mergelland.	- Verder uitvoering gegeven. In 2008 zijn 81 zorgwoningen gerealiseerd (82% beoogde aantal). De Koploperspilot is inmiddels beëindigd, de afgesproken intenties en programmering blijven voor de corporaties gehandhaafd. Convenant 'persoonsgerichte aanpak multiproblematiek' opgesteld.	6
	- Gezamenlijk uitwerking geven beleidsontwikkelingen rondom beleidsontwikkelingen WMO afstemmen. Aandacht voor thema's: Wonen, Welzijn en Zorg, leefbaarheid vs maatschappelijk ondernemerschap, woonruimteverdeling en doelgroepenbeleid.	- 2e helft 2008 stagnatie in het afstemmings-overleg m.b.t. WMO. Eind 2008 zijn beide overleggen weer opgepakt. Naar verwachting kan dit project in 2010 worden afgerond en zullen de benodigde locaties rond die tijd zijn gerealiseerd Concrete op z'n vroegst in het najaar van 2009 worden gemaakt.	6
	- Maastrichtse corporaties dragen zorg voor de aanleg van voldoende vervangende woonwagendplaatsen in Maastricht. - Gezamenlijk (indien noodzakelijk) concrete afspraken maken omtrent de aanleg additionele woonwagendlocaties in Maastricht, t.b.v. afbouw Vinkenslag.	- Afgelopen jaren 3 locaties aangelegd: Schorsmolen, Maasvelderweg en Oom-bosch, t.b.v. de ombouw van Vinkenslag standplaatsen bijgebouwd of gerenoveerd aan de Gronsvelderweg en Planetenhof. In de evaluatie niet specifiek ingegaan op de positie van deze groep.	7

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Bijzondere Doelgroepen -vervolg-	Gezamenlijk onderzoek verrichten t.a.v. de positie van allochtone huishoudens op de Maastrichtse woningmarkt.	Zie 2006.	n.v.t.
Leefbaarheid en veiligheid	- Gezamenlijk aan de buurtaanpak en Stadsdeelprogramma's 2007-2008 uitvoering te geven. - Afspraken maken over o.a. buurtbudgetten en buurtagenda's op werkbaarheid worden getoetst.	- Er is gezamenlijk uitvoering gegeven aan de Stadsdeelprogramma's 2007-2008 en zijn de afspraken over onder andere buurtbudgetten en buurtagenda's op werkbaarheid getoetst.	8
	- Gezamenlijk uitwerking geven aan buurtplannen Malberg en Caberg/Malpertuis.	- Conform afspraken BOP's is verder uitvoering gegeven herstructureringsopgave in Malberg en Caberg/Malpertuis.	8
	- Gezamenlijk uitvoering geven aan WAP Maastricht Noord-Oost en voorbereiding 2 BOP's (Wyckerpoort/ Wittevrouwenveld, Limmel/Nazareth) in afstemming met plannen voor de A2 .	- Is gerealiseerd.	8
	- Verder uitvoering geven op buurtplan Boschpoort en conclusies en actiepunten vanuit de afgeronde evaluatie Boschpoort 2007.	-Gezamenlijk agenda opgesteld met o.a. de afronding Belvedere Haven, continuïteit buurtcentrum onder de kerk en samenvoeging woningen Boostencomplex.	7
	Gezamenlijk uitvoering geven PvA buurtaanpak Pottenberg en Mariaberg.	-De buurtontwikkelingsplannen Mariaberg en Pottenberg worden in 2009 vastgesteld, aantal sociale deelprojecten in uitvoering.	7
	- Gezamenlijk o.b.v. evaluatie functioneren wijkteams in Maastricht en gezamenlijk het wijkbeheer nader verfijnen 2 miljoen euro in te zetten t.b.v. achterblijvende buurtontwikkeling in de wijken Pottenberg en Mariaberg (1 mln per wijk). Voor de aanwending van de resterende 2,6 miljoen zal aansluiting worden gezocht bij de in de nota "Sterke buurten, sterkere stad".	- Is gerealiseerd (aandeel Maasvallei onbekend).	8
Bouwproductie	Nieuwbouw Maasvallei: 52 woningen, Dure huur: 16 woningen; Dure koop: 36 woningen.	Nieuwbouw 17 woningen.	4
Herstructurering	- Sloop: 9 woningen; - Maastrichtse corporaties brengen jaarlijks kwantitatieve herhuisvestingsopgave in relatie tot buurtaanpak in beeld en rapporteren deze resultaten.	Sloop: 13 woningen - Corporaties monitoren jaarlijks de herhuis-vestingsopgave in relatie tot de buurtaanpak. De resultaten van deze monitoring zijn bestuurlijk gerapporteerd aan gemeente en woningcorporaties.	8

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Duurzaamheid	- Gezamenlijk verdere beleidsontwikkelingen rondom Duurzaam Bouwen/Energie afstemmen en concrete afspraken maken omtrent ieders verantwoordelijkheid.	- Eind 2008 het conceptactieplan vastgesteld omtrent Energienota "Maastricht steekt energie in het klimaat" vastgesteld. Corporaties participeren hierin (Platform Energie Transitie Maastricht).	8
	- Nadrukkelijk zullen hierbij de thema's energiereductie en -transitie, duurzaam materiaalgebruik en de tijdige verankering en toepassing hiervan in concrete projecten aan de orde komen.	-Regionaal zijn gemeente en corporaties ondertekenaar convenant duurzaam bouwen. Eind 2008 gestart introductie dubo instrument GPR voor nieuwbouw en bestaande bouw.	7
	- Gezamenlijk de afspraken t.a.v. bodemsanering in 2008 nader uitwerken voor wat betreft rollen en verantwoordelijkheden.	-Gezamenlijk afspraken uit het convenant gemeente-corporaties t.a.v. bodemsanering nader uitgewerkt (rollen en verantwoordelijkheden).	8
Overige	- Gezamenlijk ontwikkelen en implementeren van een monitor prestatieafspraken. - Gezamenlijk de totstandkomingsprocedure, inhoud, monitoring en uitvoering van de prestatieafspraken evalueren en indien nodig en gewenste aanpassingen hierin aanbrengen.	- Voortvloeiend uit de gezamenlijke voorbereiding van de prestatieafspraken 2009 en de evaluatie over de resultaten in 2008, krijgt het proces ter verbetering van de overlegstructuur in 2009 verdere navolging.	8

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Beschikbaarheid/ Betaalbaarheid	- Gemeente en corporaties hebben in 2008 nadere afspraken gemaakt over de kernvoorraad tot 2010. In 2010 bedraagt de ijzeren voorraad 17.500 woningen. De corporaties staan hiervoor garant. Maasvallei 2.250 woningen.	- Op 17/12/09 is onderzoeksopzet besproken. 1 ^e analyse uitkomsten RIGO onderzoek is onlangs beschikbaar gesteld.	8
	- Gezamenlijk uitvoeren actualisatie van de gewenste omvang van de ijzeren voorraad, omvang doelgroepen, de plannen van de corporaties m.b.t. de ijzeren kernvoorraad en de schuifruimte. De beoogde doorvertaling van de kernvoorraad naar wijken (gepland in 2008) wordt in 2009 in deze exercitie meegenomen.	-Op 17/12/09 is onderzoeksopzet besproken. 1 ^e analyse uitkomsten RIGO onderzoek is onlangs beschikbaar gesteld. Plannen vervolgstappen.	7
	- Gemeente en corporaties spreken af in 2009 te starten met een discussie over een integrale woonkostenbenadering.	- Gemeente maakt concept p.v.a. Bespreking volgt.	n.v.t
	- Corporaties implementeren de <i>stelsysteemverbeterpunten</i> in hun woonruimteverdelingssysteem op basis van de in 2008 afgeronde evaluatie	- Deze actualisatie nadert zijn afronding.	7
	- Gezamenlijk de door te voeren <i>beleidsmatige verbeterpunten</i> in het woonruimteverdelingssysteem nader afstemmen.	- Deze punten betreffen vooral technische verbeteringen. De beleidsmatige verbeterpunten betreffen o.a. continueren experiment egw en het toevoegen van het lotingsysteem m.i.v. 1/2/2010.	7
	- Gemeente en corporaties ondertekenen in 2009 een convenant aanpak woonfraude.	- Gerealiseerd.	8
Bijzondere doelgroepen	- Uitwerking onderdelen WMO.	- Wat betreft uitvoering WMO is een gezamenlijke agenda vastgesteld. Onderwerpen zoals verhuisindicatie en kleine woningaan-passingen nader uitgewerkt 2010. In 2 stadsdelen zijn gezamenlijke informatiepunten gerealiseerd. Voor 2 andere stadsdelen zijn deze in ontwikkeling.	7
	- Huisvesten zogenaamde maatwerk-doelgroepen (Statushouders, Generaal pardonners, GGZ, Maatschappelijke opvang).	- Met alle woningclaims zoveel mogelijk in jaarprogramma woonruimteverdeling van het Woningburo Maastricht rekening gehouden. Het aantal te verdelen woningen hangt echter af van vrijkomende en beschikbaar te stellen woonruimte.	n.v.t.
	- Ombouw Vinkenslag tot bedrijventerrein De Karosseer. Woningcorporaties dragen ten behoeve van afbouw. Gezamenlijk strategie opstellen m.b.t. te verplaatsen ondernemers. Vanuit die strategie maken corporaties en gemeente nadere afspraken over eventuele additionele standplaatsen.	- Nog 7 standplaatsen aanleggen. Mogelijk compensatie via structureel maken Maastrichterweg (aandeel Maasvallei).	6

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Bijzondere doelgroepen -vervolg-	- Gezamenlijk uitwerken beleidsmatige uitgangspunten voor normalisatie woonwagengebeleid.	- I.v.m. bestuurlijk standpunt gemeente en corporaties (17-3-06) is concept p.v.a. koersverkenning gemaakt. Afronding 2010.	7
	- Corporaties realiseren –in afstemming met UM en Hogeschool Zuyd- woonprojecten voor studenten en ex-studenten.	- Afspraak Kamerburo op 10/11/09: Kamerburo onderzoekt kwantitatieve en kwalitatieve woningbehoefte studenten (deadline eind 2010).	n.v.t 8
	- Gezamenlijk invulling geven aan het project Casusaanpak multiproblematiek.	- Gerealiseerd middels een netwerk-organisatie. Project loopt volgens verwachting. De corporaties werken hierin zeer constructief mee.	6
	- Gezamenlijk o.b.v. stadsvisie en structuurvisie een analyse 'maatschappelijk vastgoed / maatschappelijke voorzieningen' opstellen. Concrete opgave: Domus 3, vervanging tgv A2 Sociaal Pension en container-woningen. Corporaties leveren vastgoed (eigenaarsrol).	- Bij maatschappelijk vastgoed blijkt de inhoud tot nu toe beperkt Voor het sociale domein is daartoe een speciale projectopdracht "Ruimteregie in het sociale domein" vastgesteld. Gezamenlijk wordt gezocht geschikte locatie voor Domus 3, i.v.m. de herhuisvesting bewoners Sociaal Pension locatie A2 en van de woonunits (begeleid wonen).	8
	- Corporaties realiseren in 2009 ca. 20 woningen 'verzorgd wonen', zoals in uitvoeringsprogramma 2006 t/m 2009 opgenomen.	- Opgeleverd door Maasvallei aan de Eisenhoeve in Amby.	8
	- Ter bevordering van de match tussen vraag en aanbod en ter voorkoming van de kapitaalvernietiging van aangepaste woningen.	- Corporaties hebben een gezamenlijke agenda rond de WMO vastgesteld, gesprekken gevoerd rond de optimalisering van vraag en aanbod rond de WMO-verhuisindicatie .	7
	- plegen corporaties aanvullende inspanningen door actief te zoeken naar geschikte kandidaten;	Mogelijkheden verkend om kleine woningaanpassingen door de corporaties.	n.v.t
	- maken corporaties het bestand van aangepaste woningen en nieuw potentieel inzichtelijk;	Corporaties besluiten over deelname aan pilot nadat nieuwe regelgeving bekend is.	n.v.t
	o.b.v. jaarlijkse evaluatie toewijzingsmodel door de corporatie, gezamenlijk de verbeterpunten analyseren en komen tot implementatie door eventuele aanpassing van het toewijzingsmodel.		
	- Gezamenlijk aan de slag met: (afroeden) onderzoek mogelijkheden om kleine woningaanpassingen direct door corporaties te laten realiseren; pilot waarbij gezamenlijk aangeven welke kleine woningaanpassingen het betreft, indien juridisch mogelijk. Gezamenlijk nagaan of zij kunnen komen tot een gezamenlijke lokettenstructuur/ informatiepunten.	Witte Vrouwenveld als één gezicht naar buiten, Malberg nog nader gestalte krijgen. Zuidoost is consensus gezamenlijke plek. Optie is een frontoffice in bibliotheek in Heer. Mariaberg samenwerking aangevuld nieuwe partners. Geconcludeerd: frontoffice met meer partners overleg gevoerd moet worden.	6

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Leefbaarheid en veiligheid	- Gemeente, corporaties en andere partners stellen voor 2009-2010 stadsdeelprogramma's op.	- Stadsdeelprogramma's zijn gezamenlijk vastgesteld. Afspraken worden in 2010 worden geëvalueerd en bijgesteld. Uitvoeringsprogramma's opgesteld voor 2011 en 2012.	7
	- De Buurtontwikkelingsplannen (BOP's) Mariaberg en Pottenberg worden in 2009 vastgesteld. Gezamenlijk verdere uitvoering aan de plannen geven.	- Een voorstel is op 23-02-10 goedgekeurd.	8
	- Het beheer van het leefbaarheidfonds is in handen van het bureau Buurtgericht Werken; activiteiten en projecten worden beoordeeld in samenspraak met de corporaties Voor de buurten Scharn en Heer gaat de gemeente in afstemming met de betrokken corporaties een ruimtelijke visie opstellen. (Team Ontwerp). De gemeente Maastricht start 'Veilige Buurt', i.s.m. politie, Trajekt en de corporaties Corporaties werken mee aan de doelstelling van de gemeente Maastricht om ondernemersschap laagdrempeliger te maken. In overleg met elkaar welke voorwaarden ze kunnen scheppen .	- De visie is in voorbereiding, op korte termijn wordt met Maasvallei hierover overleg gevoerd. Vernieuwende aanpak in Maastricht Noordoost van start is gegaan. Social Return zal worden toegepast bij aanbestedingen vanuit de corporaties in Noordoost.	7
Bouwproductie	- De gemeente Maastricht en de corporaties committeren zich aan herprogramming in relatie tot 'krimp' en vertalen het resultaat in het eigen beleid en de eigen beleidsuitvoering en stemmen dit met elkaar af. Gezamenlijke opstellen realistische en transparante planning, met de volgende elementen opgenomen: locatie, initiator, segment, ontwikkelfase bij de corporatie/ontwikkelaar, planologische status bij gemeente, reële tijdshorizon en kwaliteitsaspecten.	- 26-1-09 gemeenteraad heeft vastgesteld: raadsvoorstel "Stedelijke programmering: programma wonen 2010-2019", inhoudende een ruimtelijke ontwikkelingsvisie 2010-2020, een woningbouwprogramma 2010-2019 en een overzicht plancapaciteit 2010-2019 inclusief prioritering. De planningsopgave 2010, door de corporaties opgegeven in het kader van deze prestatie afspraken (zie bijlage 2) en de daadwerkelijke realisatie in 2010 dienen dan ook te passen binnen dit kader.	7
	- Corporaties nemen deel aan bij het stedelijk overleg woningbouwprogrammering.	- Voortzetten bestaand bouwplanoverleg.	7
	Dure huur: 25 woningen; Goedkope koop: 10; Dure koop: 10 woningen.	Alle opgeleverd.	8
Herstructurering	Sloop: 16 woningen; Verkoop: 2; Verbetering:11.	12 woningen gesloopt; 0 woningen verkocht; Aantal woningverbetering niet bekend.	6
Duurzaamheid	- Concreet invulling geven aan duurzaamheid in woningbouw en –beheer.	- Duurzaam maken van woningen zowel in (ver) bouw en beheer succesvol gebleken. De intentie- en handelingsafspraken zijn nagekomen. Er zijn resultaten geleverd in 2010 worden deze opgepakt.	7

Prestatieveld	Afspraak	Gerealiseerd	cijfer
Duurzaamheid -vervolg-	- Corporaties participeren in Platform Energie Transitie Maastricht.	- Platform is gestart met deelname van de corporaties.	7
	- Corporaties geven de gemeente inzicht in de EPC-energieprestaties van hun sociale woningvoorraad. Vanuit deze 0-meting, gezamenlijk actieplan opstellen, waarin corporaties invulling geven aan de realisatie van de landelijke energiedoelstellingen (nieuwbouw 20% CO2 reductie) en bestaande bouw (B-label).	- EPC van de sociale woningvoorraad door de corporaties in beeld gebracht. 1e afspraken PvA zijn gemaakt.	7
	- 2009 doelstellingen geformuleerd ten aanzien van alle woning- en utiliteit nieuwbouw en bestaande bouw, gebaseerd op GPR.	- Corporaties en gemeente zijn geschoold in het werken met GPR. Het beleids/ambitie advies wordt eind 2009 besproken.	7
	- De corporaties bouwen in het kader van het regionaal 1.000 Klimaatwoningplan klimaatneutrale woningen. Maasvallei formuleert momenteel opnieuw haar beleid t.a.v. duurzaamheid en energiebesparing. Spoedig na afronding zal Maasvallei haar duurzame inspanningen in de nieuwbouw en woningverbetering kenbaar maken.	- Afspraak kon niet worden nagekomen omdat de provincie de afspraak eenzijdig heeft veranderd. Woonpunt heeft zelfstandig afspraken uitgevoerd in bestaande voorraad en nieuwbouw.	n.v.t

Bijlage 7. Resultaten Stakeholdersbijeenkomst

Stakeholdersoordeel over ambities en doelstellingen Maasvallei: Ondernemingsplan 2009-2013

Ambities en doelstellingen	Belangrijk? Schaal van 1-10	Geen mening	Prestaties Maasvallei? Schaal van 1-10	Geen mening
Betaalbaarheid	8,2	0	7,6	2
Bijzondere doelgroepen	7,5	0	8,5	4
Leefbaarheid	8,0	0	7,1	0
Nieuwbouw	8,0	0	6,9	1
Energie en Duurzaamheid	7,3	0	6,8	3
Participatie	8,3	0	7,5	4
communicatie	7,5	0	7,0	4
Processen	8,0	0	7,6	2
Prestatiecontracten	8,0	3	6,5	4
VvE-beheer	7,7	3	n.v.t	6
Gemiddeld (gewogen)	7,3		7,3	

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas