



# Visitatierapport

Woningstichting Servatius

2015-2018

servatius

**25 februari 2020**

**Visitatiecommissie**

Jan van der Moolen, voorzitter

Hannah Bovenkerk, visitator

Stefan Cloudt, secretaris

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Servatius over de periode 2015-2018.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1      <b>Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b></b>	<b>6</b>
1.1    Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2    Recensie	7
1.3    Integrale scorekaart	10
1.4    Samenvatting	11
1.5    SWOT	12
<b>2      <b>Woningstichting Servatius</b></b>	<b>13</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>14</b>
<b>3      <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b></b>	<b>15</b>
3.1    Beoordelingskader	15
3.2    Beschrijving van de prestatieafspraken	15
3.3    Relevante ontwikkelingen	15
3.4    Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
3.5    Beoordeling feitelijke prestaties	19
3.6    Beoordeling van de ambities	21
3.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.8    Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
<b>4      <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b></b>	<b>24</b>
4.1    Beoordelingskader	24
4.2    Werkwijze	24
4.3    Belanghebbenden in het werkgebied	24
4.4    Belanghebbenden over Servatius	26
4.5    De reputatie van Servatius	31
4.6    Bewonderpunten en verwonderpunten	32
<b>5      <b>Presteren naar vermogen</b></b>	<b>33</b>
5.1    Beoordelingskader	33
5.2    Relevante ontwikkelingen	33
5.3    Basisinformatie	33
5.4    Vermogensinzet	35
5.5    Bewonder- en verwonderpunten	36
<b>6      <b>Governance</b></b>	<b>37</b>
6.1    Beoordelingskader	37
6.2    Korte beschrijving governance-structuur	37
6.3    Relevante ontwikkelingen	37
6.4    Strategievorming en sturing op prestaties	37
6.5    Maatschappelijk rol raad van commissarissen	39

6.6	Externe legitimering en verantwoording	40
6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	41
6.8	Totale beoordeling Governance	42
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>43</b>
	Positionpaper	44
	Factsheet maatschappelijke prestaties	48
	Overzicht geraadpleegde belanghebbenden	56
	Korte cv's visitatoren	58
	Onafhankelijkheidsverklaringen	59
	Meetschaal	61
	Werkwijze visitatiecommissie	62
	Bronnenoverzicht	63
	Reputatie-Quotient	64
	Waardering netwerk prestatieafspraken	65
	Uitgebreid overzicht prestaties	66

## **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie betrof de periode 2011 - 2014 en gaf Servatius de opdracht mee om, toen het huis op orde was gebracht, het verleden achter zich te laten en met volle kracht weer te gaan werken aan de regionale volkshuisvesting. De visitatiecommissie gaf aan om de slagvaardigheid van de werkorganisatie te verbeteren door binnen de organisatiestructuur te bezien op welke niveaus verantwoordelijkheden in de organisatie gelegd kunnen worden met een daarbij passend besluitvormings- en budgetverdelingsmechanisme. Er werd vervolgens door Servatius een nieuwe besturingsfilosofie neergezet en de organisatiestructuur is aangepast. Servatius moest kansen creëren voor een verbetering van het imago. Het beeld van de afgelopen jaren dat vooral bepaald werd door de verdien capaciteit, moet weer plaats maken voor het beeld van een echte sociale volkshuisvester. Er is in de periode 2015 – 2018 werk gemaakt van de volkshuisvestelijke opgave. Het streefhuurbeleid is aangepast. Servatius verkreeg als eerste corporatie generieke ontheffing van de flora en faunawet. En door betere klanttevredenheid is het imago ook verbeterd. De visitatiecommissie gaf aan om voor de governance binnen de organisatie in te zetten op een terugtrekkende interne toezichthouder en een op hoofdlijnen sturende directeur-bestuurder. Medio 2018 is bijna de totale raad van commissarissen vernieuwd. De nieuwe samenstelling van de raad, de nieuwe besturingsfilosofie en organisatiestructuur leidden tot het opnieuw opstellen en vaststellen van de toezichtvisie en het toetsingskader.

De visitatiecommissie beval aan om anders aandacht te besteden aan het sociale domein binnen het wijk- en buurtbeheer om een betere en door Servatius ook bepleite andere invulling te geven aan de (door bewoners en belanghebbenden) gevoelde en daadwerkelijke (meetbare) kwaliteit en leefbaarheid van wijken en buurten. Samen met het netwerk van huurders, gemeenten en overige belanghebbenden heeft Servatius sociaal beleid ontwikkeld dat erop gericht is de zelfregie van bewoners te vergroten. Ook werden er samen met de andere Maastrichtse corporaties integrale wijkvisies opgesteld. De visitatiecommissie gaf aan om naast een heldere strategie in het organisatie- en personeelsbeleid met aandacht voor structuur, ook in te zetten op cultuur. Er is door Servatius een strategische personeelsplanning gemaakt, waarbij ondernemen een kernwaarde van Servatius is en continue ontwikkeling en vernieuwing die past bij een LevelUp-organisatie (High Performance Organization). Per 1 januari 2018 is de organisatie gekanteld en de huisvesting van het kantoor wordt daaraan nog aangepast. Cultuurverandering wordt bottom-up door medewerkers zelf vormgegeven met hulp van coaches. De visitatiecommissie beval aan om een helder onderscheid te maken tussen de problematiek in de verschillende wijken in Maastricht en die van de kleine kernen in Eijsden-Margraten. De nadruk van Servatius heeft de afgelopen periode vooral in Maastricht gelegen. Er blijkt nog geen andere aanpak of communicatie met de andere gemeente(n) te zijn. De bestuurlijke contacten zijn nog beperkt. De visitatiecommissie beval tenslotte aan om het verleden en de “boze buitenwereld” los te laten en scherpe keuzes te maken om de problematiek van de regionale volkshuisvesting op te pakken en daarin actief kansen te benutten langs de weg van samenwerking en wederkerigheid. Ingevoerd door de nieuwe Woningwet 2015 is het overleg tussen gemeente, corporaties en huurdersorganisaties verder vormgegeven. Zo is huurdersvereniging Servaassleutel niet alleen bij de bestuurlijke maar ook bij de ambtelijke overleggen betrokken en bij themawerkgroepen. In Eijsden-Margraten is dat vanaf 2019 ook het geval.

De visitatiecommissie waardeert de wijze en snelheid waarmee Servatius een groot aantal zaken uit het vorige visitatierapport heeft opgepakt. Het imago is duidelijk verbeterd, Servatius heeft een meer positieve pers. Met bewonerskrachten als ambassadeurs voor Servatius is een grote stap gezet om in samenwerking de lokale vraagstukken te adresseren en waar mogelijk op te pakken. De volkshuisvestelijke opgave is weer goed opgepakt en dat zal ook hierna in recensie en daarop volgende hoofdstukken duidelijk worden.

## 1.2 Recensie

Het gaat goed met Servatius. Er is de afgelopen jaren werk gemaakt van de volkshuisvestelijke opgave. Door het stellen van wellicht iets te hoge ambities, zijn die niet alle gehaald maar is de organisatie wel op stoom gekomen met een goede jaarproductie aan sloop – nieuwbouw, renovatie en verduurzaming. Dat betaalt zich ook uit in imago en beeldvorming. Vraagstukken op het gebied van de leefbaarheid zijn opgepakt en daarnaast is op zeer actieve wijze invulling gegeven aan de bewonersparticipatie. De wijze waarop in de wijken wordt samen gewerkt met de bewonersgroepen en bewonerskrachten (bewoners uit de wijk die zelf zaken oppakken in kader van leefbaarheid en veiligheid met steun van Servatius), is in de ogen van de visitatiecommissie een inspirerend voorbeeld voor collega-corporaties. Een mooie stap hierbij is ook het gezamenlijk opstellen van wijkvisies door Servatius en haar collega-corporaties Woonpunt en Maasvallei. Bij het opstellen daarvan vervulde Servatius een voortrekkersrol. Servatius is er de afgelopen jaren in geslaagd om het beeld van een “organisatie met een financieel probleem” te kantelen naar een woningcorporatie met weer een sociaal gezicht. Zij heeft daarbij de focus op de corebusiness van een corporatie en zit goed in het netwerk van partijen die er op buurt- en wijkniveau toe doen. De inzet op de leefbaarheid en de bewonersparticipatie, maar ook de experimenten op terrein van wonen en zorg (de “blauwe zorg” als experiment om samenhang te bezien om juiste zorg op de juiste plek te krijgen) en op gebied van begeleiding (“housing loket”), zijn mooie voorbeelden van een corporatie die actief inzet op effectief willen zijn en het zijn van een netwerkorganisatie. De wijze waarop bestuur, organisatie en raad van commissarissen dit doorgezet hebben, verdient een groot compliment. Sfeer, beeldvorming en communicatie zijn volstrekt anders dan toen de visitatiecommissie vier jaar geleden haar rapport schreef.

### Beweging van een lange adem

Alle door de visitatiecommissie gesproken belanghebbenden zijn het eens over het belang van de door Servatius ingezette beweging. In vier jaar tijd is er veel werk verzet op gebied van onderhoud, verduurzaming, renovatie en herstructurering. Ten aanzien van de nieuwbouw is in het laatste deel van de visitatieperiode een aanvang gemaakt en staat er voor de komende jaren veel op stapel. Servatius maakt duidelijke keuzes en draagt dat ook goed uit. Benadrukt wordt vanuit verschillende kanten dat het geloof en vertrouwen overeind moeten blijven. Wat Servatius heeft ingezet, is een zaak van lange adem. Opvallend daarbij zijn de gedrevenheid van de bestuurder en van medewerkers die op het sociaal en maatschappelijk terrein actief zijn.

De inzet van Servatius op de terreinen van leefbaarheid, betaalbaarheid en wonen – zorg wordt herkend en gewaardeerd. De deuren tussen de drie in Maastricht gevestigde corporaties lijken meer dan voorheen open te staan: men is bereid van elkaar te leren. Daardoor ontstaat ook energie, zo heeft de visitatiecommissie kunnen constateren. Vanuit de gezamenlijk ontwikkelde wijkvisies kan een volgende stap gezet worden: het gezamenlijk en per woningcorporatie vertalen van de maatschappelijke visie en de opgave voor wijken en buurten. Wat is nodig vanuit de burger gezien?

Van belang is dat de gemeente haar (in de ogen van diverse partijen nu al te beperkte) regierol kan blijven vervullen. Door dreigende bezuinigingen wordt gevreesd dat die mogelijk verder onder druk komt. Daarmee loopt de operationalisering van voorgenomen beleid wellicht gevaar. Als voorbeeld kan de moeizame weg om tot 1 loket met 24-uurs bereikbaarheid te komen, worden genoemd. Ook het voorbeeld van het complexmatig aanpakken van de vraag naar aan te passen woningen in het kader van benodigde zorg, gaat moeizaam in de gemeentelijke organisatie. Bestuurlijk lijken gemeente, corporaties en de zorg op één lijn: men wil “elkaars voelsprietten in de wijk benutten” om maatwerk te kunnen leveren. Dat betekent dat naast een sociale kaart ook krachtenbundeling en een goede regierol verwacht mogen worden. Van de gemeente mag daarbij meer daad- en bestuurskracht worden verwacht, zo bleek ook de visitatiecommissie. Er is wel een goed besef om zaken samen op te pakken. Maar meer anticiperen op wat een vergrijzingsgolf kan gaan inhouden, wordt door alle direct betrokkenen ook onderschreven. Dat lijkt een goed advies.

### **De bewonerskracht**

Servatius heeft een vijftiental bewonerscommissies die gekoppeld zijn aan de koepel van bewonersorganisaties. Daarnaast zet zij ook in op informele contacten via de zogenaamde “bewonerskracht teams”. Zij zijn als het ware de ogen en oren van Servatius en krijgen vanuit Servatius ondersteuning, opleidingsmogelijkheden en een budget. In de verschillende gesprekken tijdens de visitatie is de commissie onder de indruk geraakt van de gedrevenheid van zowel bewoners als vertegenwoordigers van Servatius, die in de verschillende wijken en buurten actief zijn. Bewoners spreken elkaar aan op woongedrag en leefbaarheid en beseffen dat het allemaal niet vanzelfsprekend is als je een veilige en leefbare wijk wilt. Dat besef werd ondersteund door de gedrevenheid van medewerkers en bestuurder van Servatius die de bewonersteams in dit alles ondersteunden. Betrokkenheid en verbinding maken, waren leidende principes en dat was goed zichtbaar.

Om dat alles goed mogelijk te maken, werkt Servatius aan het slagvaardiger maken van de organisatie. Verantwoordelijkheden moeten op een zo laag mogelijk niveau met eigen budget. Het was mooi om te zien hoe ondernemingsraad en medewerkers overtuigd zijn van de noodzaak van een volgende stap naar meer ondernemerschap en eigenaarschap. Uit het interne klanttraject (met overigens externe ondersteuning) kwam ook naar voren dat binnen Servatius nog te veel “binnen de lijntjes werd gekleurd”. Maar ook dat meer gewerkt moet worden vanuit het idee dat “buiten naar binnen moet” en dat meer in netwerken moet worden gedaan. Doe zelf waar je goed in bent en huur op tijd expertise in op de andere vlakken. De visitatiecommissie is van mening dat met dit soort bewegingen Servatius op de goede weg is en zich bewust is van wat een corporate wel of niet vermag. Een corporatie is geen “1000 dingen doekje”, maar zoekt bewust in haar netwerk om in wijken en buurten spelende problemen adequaat aan te pakken. Servatius doet dat goed.

### **De druk van het verleden**

In zijn position paper stelt de bestuurder dat vier jaar geleden Servatius het verleden heeft losgelaten en de toekomst heeft omarmd. In lijn met de aanbevelingen van toen is een nieuwe besturingsfilosofie neergezet, is de organisatiestructuur aangepast, is de slagvaardigheid verhoogd en is de klant weer vooropgesteld. Er zijn vier duidelijke doelstellingen geformuleerd op gebied van service en dienstverlening, woongenot, betaalbaarheid en kwaliteit en een toekomstbestendige woningvoorraad. Er zijn vier multidisciplinaire rayonteam ingesteld die in de wijken hun klanten kennen en zichtbaar zijn voor de huurders van Servatius. “Samen doen” is een begrip dat zorgvuldig wordt uitgewerkt in het sociale beleid en de bewonersparticipatie. Gestreefd wordt op de organisatie te duiden als een “High Performance Organization”. De bestuurder verwoordt daarmee treffend het proces van de afgelopen vier jaren en beschrijft de behaalde resultaten.

De visitatiecommissie was onder de indruk van de verschillende processen en de resultaten die geboekt zijn. Servatius wil niet blijven hangen in wat niet gaat, maar streven naar wat moet. Ambities moeten worden waargemaakt waardoor de voorspelbaarheid vergroot wordt. Dat stelt eisen aan de processen van digitalisering en ondersteuning en aan een strategische personele planning. Die laatste wordt eind 2019 afgerond. In dat kader was ook mooi om te zien dat binnen de werkorganisatie 12 mensen opgestaan zijn om in het kader van de voorgestane cultuurverandering, zaken op en aan te pakken. Maar ook mooi was om te constateren dat bestuur, raad van commissarissen en managementteam dit faciliteren: dat getuigt van vertrouwen en lef. Feedback geven gebeurt en wordt tegenwoordig gewaardeerd. Het zich bewust zijn dat het anders moet en dat dit lukt, geeft bij medewerkers gevoelens van trots en gegroeid zelfbewustzijn.

In dat kader wil de visitatiecommissie wijzen op een paar zaken die haar opvielen. Op alle niveaus van de organisatie lijkt een grote gevoeligheid aanwezig om te voldoen aan normen, criteria en benchmarks. Er lijkt geen of nauwelijks ruimte om te duiden waarom in specifieke gevallen er afgeweken mag worden of ruimte opgezocht kan worden om te manoeuvreren. Vanuit het verleden is in een groot deel van de organisatie een zeer beperkte “risk appetite” aanwezig. Raad van commissarissen en bestuur lijken elkaar daarin te versterken, terwijl de



werkvloer aangeeft meer ruimte en mogelijkheden te willen, waardoor er te weinig comfort gegeven wordt. De visitatiecommissie herkent de signalen en de beweging op dit terrein. Zij begrijpt de voorzichtigheid en tegelijk kan die voorzichtigheid remmend werken op het ingezette traject van wijzigen van de organisatiestructuur en van de gewenste cultuur. Speelt hier het verleden nog een te dominante rol? De financiële continuïteit lijkt gewaarborgd en de sturings- en verantwoordingsinformatie is goed op orde. Het lijkt de visitatiecommissie goed dat raad van commissarissen en bestuur dit onderwerp nog eens aanpakken met het oog op de ingezette veranderingen.

### **Elke dag een beetje beter**

Een andere gewenste discussie in de ogen van de visitatiecommissie betreft de ontwikkelingen op het terrein van de zorg. Ook in Maastricht wordt een vergrijzingsgolf verwacht. Wat betekent dit voor de verschillende partijen op de terreinen van wonen en zorg? Het vraagt om een visie op levensloopbestendige woningen, op eenzaamheidsbestrijding, op het vullen van het gat tussen wonen thuis en wonen in een verzorgingstehuis. Mogelijk is een nieuwe zorgstructuur vereist met een “all inclusive” aanbod dat ook betaalbaar is. Wat houdt de toepassing van domotica in voor individuele bewoners/cliënten? Kortom, daar valt nog een wereld te winnen naast het vinden van een goede samenwerking tussen de verschillende partijen. Juist omdat in Maastricht corporaties, zorgpartijen en gemeente al om tafel gaan zitten bij de prestatieafspraken, kan hier met succes een vervolg aan gegeven worden. Het zou Servatius niet misstaan hier een voortrekkersrol te (blijven) vervullen. De ingezette beweging met bewonerskracht in de verschillende wijken kan in dit perspectief ook verbreed worden. Wat kan een wijk hebben en hoe zijn fysiek, zorg en sociaal te koppelen? Boeiende thema’s die de komende jaren een uitwerking zullen vragen. Servatius lijkt daar klaar voor te zijn. De visitatiecommissie wenst daarbij dat zij de ingezette koerswijziging kan bestendigen en verder uitbouwen. En om dat, zoals de bestuurder aangaf in zijn position paper, “elke dag een beetje beter te doen”. De gezette stappen om de klantgerichtheid te vergroten, zijn goed zichtbaar en, in de ogen van de visitatiecommissie, veelbelovend voor de toekomst.

#### Aandachtspunten:

1. De ingezette verandering is een zaak van lange adem. Het is goed dat bestuur en raad van commissarissen zich bewust oriënteren op de voortgang en waar gewenst, bijsturen;
2. Vanuit de gezamenlijk met collega corporaties ontwikkelde wijkvisies nu het gezamenlijk en per woningcorporatie vertalen van de maatschappelijke visie en de opgave voor wijken en buurten: wat is nodig vanuit de burger gezien?
3. Naast een sociale kaart is ook krachtenbundeling, een goede regierol en meer daad- en bestuurskracht van de gemeente vereist;
4. Houdt de lijn dat meer gewerkt moet worden vanuit het idee dat “buiten naar binnen moet” en dat meer in netwerken moet worden gedaan, goed vast en baseer daarop de ontwikkeling om verantwoordelijkheden zo laag als kan, in de organisatie vast te leggen;
5. Om ambities waar te maken en de voorspelbaarheid te vergroten, worden eisen gesteld aan de processen van digitalisering en ondersteuning en aan een strategische personele planning;
6. Bespreek op alle niveaus de geconstateerde voorzichtigheid en besef dat die voorzichtigheid remmend kan werken op het ingezette traject van wijzigen van de organisatiestructuur en van de gewenste cultuur. Het niet bespreekbaar maken en goede conclusies trekken, kan een valkuil vormen;
7. Zoek een vervolg om op basis van de ingezette wijkvisies, de ingezette beweging met bewonerskrachten en de bestuurlijke overleggen tussen wonen en zorgpartijen een beeld te krijgen van wat wijken vragen in mogelijke koppelingen tussen wonen, fysieke kwaliteiten en zorg en toepassing van domotica en verdere digitalisering en wees bereid een voortrekkersrol te vervullen;
8. Elke dag een beetje beter willen doen, vraagt bewust sturen op het vergroten van klantgerichtheid en het goed zichtbaar willen zijn. Blijvende betrokkenheid van de top van de organisatie is dan een vereiste.

### 1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities								
	Thema					gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	7	7	6	6,8	75%	<b>6,9</b>
Ambities in relatie tot de opgaven						7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden								
	Thema					gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Maatschappelijke prestaties	7,0	6,0	7,4	6,8	6,3	6,7	50%	<b>6,7</b>
Relatie en communicatie						6,8	25%	
Invloed op beleid						6,7	25%	
Presteren naar vermogen								
						gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet						8	100%	<b>8,0</b>
Governance								
						gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				8	7,5	33%	<b>7,7</b>
	Prestatiesturing				7			
Maatschappelijke rol RvC					8	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording				7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid/woonruimverdeling
3. Leefbaarheid en veiligheid
4. Wonen en zorg
5. Vastgoed (inclusief duurzaamheid).

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

## 1.4 Samenvatting

De visitatie van Servatius over de periode 2015 - 2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in oktober 2019.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

### Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,9

Servatius heeft de opvatting dat haar taak afgezet tegen de verscherpte wet- en regelgeving, terug naar de kern is en dat vindt zij niet saai maar juist een volkshuisvestelijke uitdaging. De beperking op de investerings- en beleidsruimte vraagt om ondernemerschap, focus, durven kiezen en loslaten: er kunnen niet aan alle wensen en noden tegelijk voldaan worden. Servatius wil in staat zijn met het woningbezit, het sociaal-maatschappelijk netwerk en de inzet van professionals het verschil te maken. Op de verschillende onderdelen scoort Servatius een 7 met uitzondering van het thema vastgoed dat een 6 opleverde. Duidelijk is wel dat Servatius weer terug is na een aantal jaren van moeizaam functioneren vanwege de financiële last uit het verleden. Op een aantal vlakken is Servatius trekker van processen geweest. Mooi vindt de commissie de ontwikkelde wijkvisies (in samenwerking met de collega-corporaties) en de manier waarop bewoners in hun wijken betrokken worden en weer zelf initiatieven nemen op gebied van leefbaarheid en veiligheid. De prestatieafspraken kunnen wat betreft procesgang nog wel enige verbetering hebben.

Wat betreft de ambities scoort Servatius een 7: de commissie is onder de indruk van het zelfbewustzijn waarmee keuzes gemaakt worden en hoe bewust op bepaalde zaken wel wordt ingestoken en op andere niet. Opgaven en middelen moeten met elkaar in balans gebracht worden en blijven.

### Presteren volgens Belanghebbenden: 6,7

Het algemene beeld is dat de belanghebbenden van Servatius tevreden zijn over de geleverde maatschappelijke prestaties. Het totale cijfer van een 6,7 laat beperkte spreiding zien voor de hoofdcategoryën huurders, gemeenten en overige belanghebbenden. Dat neemt niet weg dat de twee gemeenten overwegend minder tevreden zijn (6,0) dan de overige belanghebbenden (8,4). De collega-corporaties en huurdervertegenwoordigers waarderen de maatschappelijke prestaties van Servatius in totaal met een 7,2. Er blijken verschillende opvattingen over de relatie en communicatie van Servatius met belanghebbenden, resulterend in scores tussen 5,0 (gemeente Eijsden-Margraten) en een 8,5 van enkele overige belanghebbenden. Doorgaans zijn de belanghebbenden wel tevreden. De gemeente Eijsden-Margraten voelt zich onvoldoende serieus genomen. De huurders geven aan dat communicatie heel erg afhankelijk is van welke medewerker je treft. Ook voor de beoordeling van de invloed op het beleid lopen de scores uiteen. Zo zijn er hoge scores bij huurders en overige belanghebbenden en lage scores bij de gemeenten. Er is vooral waardering voor de betrokkenheid van diverse partijen in de totstandkoming van het sociale beleid van Servatius.

### Presteren naar Vermogen: 8

Servatius heeft hoge ambities geformuleerd, zeker op de onderdelen verduurzaming en renovaties. De visitatiecommissie acht dat begrijpelijk mede gelet op de jaren voorafgaande aan de huidige visitatieperiode, toen vanuit financieel oogpunt veel zaken nog niet konden. Daardoor is als het ware de organisatie “op stoom gekomen” om haar maatschappelijke opgave op te pakken en waar mogelijk, te versnellen. De komende jaren worden hogere aantallen realisaties verwacht. Servatius is weer een financieel solide woningcorporatie die bewust sterk inzet op haar maatschappelijke taak. Opvallend is in Maastricht dat de corporaties, gemeente en zorgpartijen elkaar bewust opzoeken en voornemens zijn het terrein wonen – zorg uit te werken in de prestatieafspraken. In de ogen van de visitatiecommissie is Servatius duidelijk “terug van weggeweest”. De actieve wijze, waarop de visie op de inzet van het vermogen is ontwikkeld en uitgewerkt in beleidsplannen, meerjarenbegrotingen, evaluaties en een scenario-analyse, is goed. De mate waarin het beschikbare vermogen wordt verhoogd door de bijdragen uit niet-DAEB, de aflossing en herstructurering van de leningenportefeuille, de verkoop van woningen en de

doelmatiger bedrijfsvoering vormt een goede basis. Servatius zoekt op actieve wijze met de collega corporaties Maasvallei en Woonpunt naar samenwerking. De gezamenlijk ontwikkelde wijkvisies zijn daar een mooi voorbeeld van. Door dat alles heeft de visitatiecommissie 2 pluspunten gegeven.

**Governance: 7,7**

Op de onderdelen strategievorming, externe legitimatie en de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen scoorde Servatius een 8. Op de onderdelen prestatiesturing en openbare verantwoording een 7. Medio 2018 was bijna de hele raad van commissarissen vernieuwd. Die nieuwe samenstelling gevoegd bij de nieuwe besturingsfilosofie en de gewijzigde organisatiestructuur geven een nieuwe dynamiek. Maar maken ook dat toezichtvisie en toetsingskader opnieuw bezien moeten worden. De visitatiecommissie bespeurt in zowel raad van commissarissen, bestuur als organisatie nog een sterke druk op toezicht en risicobeheersing. Dat is gelet op het verleden begrijpelijk, maar er lijkt meer ruimte dan zelf beseft wordt dat de klankbordrol minstens even belangrijk is en dat het soms belangrijker is om uit te leggen waarom je afwijkt van de benchmark dan dat je voldoet aan de benchmark. Mooi daarbij is wel dat raad, bestuur en organisatie hard werken aan het thema “eigenaarschap” binnen de organisatie waarmee de besluitvorming effectiever kan worden ingericht en naar klanten en belanghebbenden zaken sneller en meer inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

**1.5 SWOT**

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besturing over 4 jaar via Management Development traject</li> <li>• Centraal staan van verantwoording afleggen leidt tot risicomijdend gedrag</li> <li>• Positionering controller</li> <li>• Hele organisatie moet mee in de kanteling</li> <li>• Regierol gemeente nog diffuus en situationeel</li> <li>• Communicatie met huurders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kanteling van de organisatie</li> <li>• Sturing- en verantwoordingsinformatie</li> <li>• Invulling van participatie</li> <li>• Bundeling van krachten met collega corporaties</li> <li>• Naar buiten gericht</li> <li>• Gedrevenheid bestuur en werkorganisatie</li> <li>• Gezamenlijke wijkvisies</li> <li>• Gegroeid zelfbewustzijn in de organisatie</li> </ul>
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerking corporaties – zorg - gemeente</li> <li>• Schaal van opereren</li> <li>• Digitalisering en klantvolgsysteem verder ontwikkelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capaciteit en kwaliteit in arbeidsmarkt</li> <li>• Kwaliteit besluitvorming: veel tijd en proceduregericht en daardoor weinig slagvaardig</li> <li>• Gesloten cultuur formele bewonersvertegenwoordiging</li> <li>• Vergrijzing personeelsbestand</li> <li>• Oud woningbezit met beperkte kwaliteit</li> </ul>

## 2 Woningstichting Servatius

Servatius is een woningcorporatie in Zuid-Limburg, opgericht in 1902. Servatius is werkzaam in de gemeenten Maastricht en Eijsden-Margraten. Met beide gemeenten worden prestatieafspraken gemaakt. De woningen in Maastricht maken circa 95% uit van het gehele woningbestand van Servatius. Anno 2018 heeft Servatius ongeveer 10.500 woningen, waarvan 10.000 in Maastricht.

De missie van Servatius luidt: “wij geloven in een thuis als basis om mee te kunnen doen. Wij zorgen voor woningen voor iedereen die aangewezen is op sociale huur. Gewone burgers: studenten, starters, gezinnen en senioren. Onze doelgroep is divers in afkomst, opleiding, inkomen, gezondheid en welbevinden. Binnen het door het ministerie benoemde woningmarktgebied Limburg focussen wij op Maastricht-Heuvelland.”

In het ondernemingsplan 2018-2022 worden drie kernwaarden uitgewerkt die leidend zijn voor de werkwijze van de corporatie, namelijk: betrokken, verbindend en ondernemend. Verder zijn er vier randvoorwaarden benoemd die moeten leiden tot het realiseren van eveneens vier strategische doelen. De randvoorwaarden zijn: netwerkorganisatie, wendbaar-efficiënt-innovatief, continuïteit en good governance. De doelstellingen voor de komende jaren zijn geformuleerd op de gebieden: service & dienstverlening, woongenot, goede & betaalbare woningen en een toekomstbestendig woningvoorraad.

De dagelijkse leiding bij Servatius is in handen van de bestuurder die tevens eindverantwoordelijk is. Er is een managementteam bestaande uit twee directeuren, 3 managers en een bestuurssecretaris. De organisatie kent de sectoren financiën en vastgoed en afdelingen: klant & wonen, klant & techniek en staf. De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van de bestuurder, de algemene gang van zaken en geeft advies aan de bestuurder. De raad van commissarissen bestaat uit 5 leden. De samenstelling van de raad is in de visitatieperiode grotendeels vernieuwd.

**Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. De Prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

### 3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Servatius heeft prestatieafspraken met de gemeenten Maastricht en Eijsden-Margraten. Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid/woonruimverdeling
3. Leefbaarheid en veiligheid
4. Wonen en zorg
5. Vastgoed (inclusief duurzaamheid).

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

Daarnaast is er een regionaal woonconvenant van toepassing op de prestaties van Servatius. Ook deze afspraken zijn opgenomen in de prestatieafspraken.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

Voor Servatius is de klanttevredenheid het allerbelangrijkste. Deze wordt maandelijks gemeten en staat nu op 7,5. Servatius streeft naar een 8. Haar uitgangspunt is 'niet-DAEB niet doen'. Verder heeft Servatius de stap gemaakt van financieel incasseren naar sociaal incasseren, waarbij de nadruk ligt op het met elkaar in gesprek gaan om huisuitzetting te voorkomen. Mede hierdoor zijn de huurachterstanden teruggedrongen van 1,4% in 2015 naar 0,9% in 2018. Het passend toewijzen wordt maximaal ingevuld en zit daarmee met 98% ruim boven de norm. Servatius faciliteert alle initiatieven om de zelfredzaamheid van bewoners te vergroten. Samen met bewoners, gemeente, zorg- en welzijn en politie zet zij - met veel zichtbaar resultaat - in op het verbeteren van de

leefbaarheid. Naast de formele participatie via de huurdersvereniging, stimuleert Servatius vooral de informele participatie in complexcommissies die renovatie- en verduurzamingsprojecten begeleiden. Een bijzondere ontwikkeling is die van de bewonerscommissies en bewonerskrachten die aantoonbaar de leefbaarheid in de wijk verbeteren. Servatius streeft ernaar samen met de gemeente (WMO) en de netwerkpartners huurders langer thuis te kunnen laten wonen en overlast te verminderen. Voor moeilijk plaatsbaren geldt een proefperiode met intensieve begeleiding die bij goed gedrag omgezet wordt in een contract voor onbepaalde tijd. Tijdens de visitatieperiode is veel gesloopt opdat de komende periode 400 tot 500 nieuwbouwwoningen kunnen worden gerealiseerd. Hierdoor is de labelverbetering verbeterd, maar ook door duurzame maatregelen bij renovatie toe te passen zoals 2100 HR-ketels. Binnen de gemeente Maastricht ligt er een afspraak om binnen vier jaar het fysieke en sociale domein te integreren.

### 3.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces waarin die tot stand komen, worden aan de hand van diverse aandachtspunten kort besproken, daarna volgt de beschouwing door de visitatiecommissie.

#### Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

Servatius heeft prestatieafspraken met de gemeenten waarin zij een redelijk bezit heeft (Maastricht en Eijsden-Margraten). Ook Eijsden-Margraten beschikt sinds kort over een woonvisie. Beide gemeenten hebben complete en onderbouwde prestatieafspraken waarbij de Rijksprioriteiten ook zijn opgenomen. De prestatieafspraken met de gemeente Eijsden-Margraten zijn iets bondiger, maar geven duidelijk aan wat de taakstelling is per corporatie. De gemeente Maastricht geeft meer context en achtergrondinformatie, maar de ambities worden in enkele gevallen collectief weergegeven waardoor de concrete taakstelling voor Servatius minder duidelijk is. In de afzonderlijke bestuursopdracht Wonen en Zorg, waarvan Servatius de trekker is, is niet veel gebeurd. Dat heeft o.a. te maken met de crisis in het sociale domein waardoor de sector WMO van de gemeente Maastricht ondanks de goede intenties helaas over te weinig mensen beschikt.

#### Wederkerigheid van de prestatieafspraken

In de prestatieafspraken worden vooral de corporatie en de gemeenten genoemd. De huurdersverenigingen komen nauwelijks aan bod. Hun taak is voornamelijk het communiceren en delen van praktijkervaring en het verhogen van representativiteit van huurders. In de meeste gevallen wordt wel genoemd wat de taak van de twee veelgenoemde partijen was, al worden de corporaties in enkele gevallen als collectief gezien waardoor de afspraken niet altijd even wederkerig waren. Deze werkwijze laat zien dat bij de gemeente Maastricht is de wederkerigheid verdwenen.

#### Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

De concept-prestatieafspraken worden altijd besproken in het Ambtelijk Overleg Wonen & Wijken, waar de drie Maastrichtse huurdersverenigingen en de corporatie vertegenwoordigd zijn inclusief hun adviseur. Van deze bijeenkomsten worden geen notulen gemaakt. De huurdersverenigingen kiezen er zelf voor slechts drie van de vijf themawerkgroepen bij te wonen. Bij Servaassleutel is dit mede ingegeven door de onderbezetting. De drie partijen zijn wel betrokken geweest bij het opstellen van de woonvisie waar de prestatieafspraken op gebaseerd zijn. De corporaties consulteren de gemeente en huurdersverenigingen ook bij het opstellen van het bod door middel van een kaderbrief en in de werkgroepen bestaande uit afgevaardigden van de drie partijen. De gemeente Eijsden-Margraten heeft sinds kort een woonvisie. Deze gemeente is kleiner en in plaats van een uitgebreid bod presenteren de corporaties een activiteitenoverzicht waarin de thema's uit het volkshuisvestingsbeleid naar voren komen.

#### Betrokkenheid van partijen

In haar prestatieafspraken heeft de gemeente Maastricht het proces van de totstandkoming van de prestaties



schematisch weergegeven. Bij de prestatieafspraken van de gemeente Eijsden-Margraten en gemeente Maastricht zijn de afspraken alleen tussen de drie wettelijk verplichte partijen; de corporaties, de gemeente en de huurdersverenigingen. Daarnaast is in Maastricht een werkwijze gekozen waarbij de zorg- en welzijnspartijen betrokken zijn bij de prestatie afspraken en daardoor ook de voor zorg en welzijn verantwoordelijk wethouder. De visitatiecommissie vindt dat een mooie ontwikkeling die recht doet aan wat zich op wijk en buurtniveau afspeelt.

#### De actualiteit van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken met de gemeente Maastricht worden jaarlijks geëvalueerd en de voortgang gemonitord. Hierbij is ook de huurdersvereniging Servaasleutel aanwezig. Zij ontberen kennis op dit terrein en Servatius heeft aangeboden hen hierin te faciliteren met ontwikkelbijeenkomsten. Met de gemeente Eijsden-Margraten vindt minstens twee keer per jaar een bestuurlijk overleg plaats, waarvan één overleg dient om de gemaakte afspraken te evalueren en de nieuwe afspraken actueel te houden.

#### Waardering van de prestatieafspraken, het proces en het tripartite overleg door de visitatiecommissie

Naar het oordeel van de visitatiecommissie is er nog wel verbeterruimte wat betreft het proces en het resultaat van de prestatieafspraken. Bij de gemeente Maastricht liggen de ambities hoog, maar deze gemeente wordt gefrustreerd door de effecten van de decentralisatie in het sociale domein. Dit uit zich in een permanent capaciteitstekort. Ondanks een heldere visie en goede intenties slaagt de gemeente er op dit moment niet in de regierol volwaardig uit te oefenen. In de nieuwste afspraken is de wederkerigheid verdwenen. Er is voldoende overleg en de voortgang van de afspraken wordt bewaakt; ook is er voldoende terugkoppeling tussen de betrokken partijen. Voor Eijsden-Margraten geldt dat zij pas aan het eind van de visitatieperiode haar woonvisie heeft ontwikkeld. Er was nauwelijks bestuurlijk contact tussen de gemeente en Servatius. Dat is in de ogen van de visitatiecommissie wel wenselijk.

Opvallend is dat de gemeente Maastricht van goede wil is, maar dat haar daadkracht beperkt is. Deels is dit veroorzaakt door gebrek aan menskracht. Deels ook door de verwachte bezuiniging voor 2020. De visitatiecommissie vindt dit jammer omdat Maastricht in haar ogen op het terrein van wonen en zorg en het mede inhoud daaraan geven via de prestatieafspraken, een mooi voorbeeld is in ons land hoe het bestuurlijk kan. Op volkshuisvestelijk gebied zal de komende jaren de uitwerking van de wijkvisies haar beslag kunnen krijgen in ook de prestatieafspraken, die daarmee een mooie stap voorwaarts kunnen krijgen. Op gebied van de prestatieafspraken lijkt een realistischer planning aan te bevelen. Er zijn hoge ambities gesteld die niet gehaald werden, maar er wel voor gezorgd hebben dat “de trein ging lopen”. Resultaten worden wel verwacht in de komende jaren. De samenwerking tussen de drie in Maastricht actieve corporaties Servatius, Maasvallei en Woonpunt is zowel bestuurlijk als op operationeel niveau goed te noemen. De samen ontwikkelde wijkvisie is daar een mooi voorbeeld van. Ook in het optrekken naar de gemeente is sprake van een goede afstemming, zo is de commissie gebleken. De regionale prestatieafspraken die vastgelegd zijn in een samenwerkingsconvenant zijn helder en werken goed voor alle betrokken partijen. In deze afspraken wordt keer op keer vastgelegd wie de trekker is van een thema en zorgdraagt voor de vooruitgang.

#### Waardering door partijen van de samenwerking in het tripartite overleg

Servatius is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Servatius. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Servatius heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Dit beeld neemt de visitatiecommissie mee in haar beschouwing, de cijfers die hieronder worden vermeld hebben geen directe invloed op de beoordeling van

Servatius en zijn door de commissie toegevoegd aan deze visitatie. In de enquête is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"<sup>1</sup>. Hij benoemt in zijn proefschrift drie resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *de initiële condities* (intentionele impuls) scheppen voorwaarden voor samenwerking
- *de niveaubepalende condities* (activistische impuls) bepalen de praktische resultaten op korte termijn
- *de effectuerende condities* (verbindende impuls) bepalen de duurzame resultaten op lange termijn.

### **De drie partijen samen**

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,8. Over het geheel gezien waarderen de drie partijen de samenwerking redelijk gelijk: andere corporaties en gemeenten met een 6,6 en de huurders met een 6,7. Servatius echter beoordeelt de samenwerking met een 7,5 duidelijk hoger dan de andere partijen. Op de beoordeelde onderdelen zijn er duidelijk verschillen te zien. Het beste wordt beoordeeld dat de partijen elkaar ook buiten het overleg weten te vinden (8,3). Het laagste scoort het initiatief en de regievoering door de gemeenten (5,5).

### **De huurders**

De scores die de huurders aan de samenwerking geven, liggen voor de verschillende onderdelen dicht bij elkaar. Het hoogste wordt beoordeeld de visie om tot samenwerkingsdoelen te komen (7,5). Als laagste beoordelen de huurders het kritisch bewaken van de voortgang van afspraken en de opvolging van afspraken door de gemeente (beide 6,0). De opvolging van afspraken door Servatius wordt bijvoorbeeld met een 7,0 beoordeeld. Hierbij wordt opgemerkt dat één ambtenaar (gemeente Maastricht) de kar trekt maar er vanuit de gemeente verder weinig regie is. Ook merken huurders op dat de besluitvorming zeer stroperig verloopt. Volgens de huurders zijn de prestatieafspraken te hoog gegrepen en blijkt dat de gestelde doelen jaar na jaar niet gerealiseerd kunnen worden. Verbeterpunten zien de huurders in: het vergroten van de prioriteit van de prestatieafspraken, minder langdurige onderzoeken doen (vertraagt) en lering trekken uit ervaringen van andere Limburgse steden.

### **Collega-corporaties**

De scores van de collega-corporaties vertonen wat meer spreiding over de gemeten onderdelen. Het laagst worden met een 5,0 de regierol en bestuurskracht van de gemeente beoordeeld. Ook de andere lage scores (5,5) hebben (mogelijk) betrekking op de rol van de gemeente in de prestatieafspraken: extra middelen ter beschikking stellen en opvolging van afspraken. In dit kader wordt de stroperigheid van de gemeente genoemd. Ook zijn volgens de collega corporaties de afspraken onvoldoende wederkerig. Duidelijk meer tevreden zijn de collega corporaties over de vorm waarin wordt samengewerkt. De hoogste scores gaan naar de onderdelen: pionierskwaliteiten bij betrokken medewerkers, voldoende aandacht voor verder ontwikkelen van de samenwerking, een effectieve overlegstructuur en elkaar weten te vinden buiten het overleg om (allemaal 7,5). Ook met een 7,5 beoordelen de collega-corporaties de opvolging die Servatius aan de afspraken geeft. De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt door de collega-corporaties als voldoende beoordeeld. Verbeterpunten zijn: meer SMART maken, wederkerigheid vergroten, aansluiten van zorgpartijen, minder onderzoek door de gemeente en meer actie.

### **De gemeente(n)**

De beoordeling die de gemeenten geven, laten weinig spreiding in de scores zien, behalve voor twee laag beoordeelde onderdelen en één hoog beoordeeld onderdeel. De gemeenten geven, net zoals de andere partijen, een lage waardering voor het beschikbaar stellen van extra middelen (door andere partijen) om vraagstukken op

1

Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

te lossen: een 4,5. Beide gemeenten zijn hier unaniem in de laagste scores die ze hebben gegeven. Ook laag wordt beoordeeld de eigen regierol en initiatief van de gemeenten zelf, ook hierin zijn beide gemeenten unaniem. Voor de gemeente Maastricht geldt hier de toevoeging dat de gemeente niet trekker is op alle thema's van de prestatieafspraken, ook de corporaties trekken een aantal bestuurlijke thema's. Als hoogste wordt met een 8,0 beoordeeld dat deelnemers elkaar ook buiten het overleg om weten te vinden. Hier heeft de gemeente Eijsden-Margraten een duidelijk positievere ervaring dan de gemeente Maastricht. Volgens de gemeenten zijn de prestatieafspraken van voldoende kwaliteit, maar de doelstellingen algemeen geformuleerd. Er worden naar de mening van de gemeenten te veel procesafspraken gemaakt en er wordt te weinig kritisch geëvalueerd. Verbeterpunten zijn om in de prestatieafspraken geen afspraken vast te leggen die al elders zijn vastgelegd (herhaling) en afspraken meer SMART te maken. Ook de gemeente is voorstander van meerjarige prestatieafspraken met een jaarlijkse evaluatie, maar wist daarvoor de gemeenteraad niet op de hand te krijgen.

### Servatius

Met een gemiddelde van 7,5 is Servatius duidelijk meer tevreden over de samenwerking in de prestatieafspraken dan de andere partners. Dit komt met name door zeer hoge scores voor de onderdelen: bestuurskracht van Servatius en dat deelnemers elkaar ook buiten het overleg weten te vinden (beide 9,5). Het moge duidelijk zijn dat door andere partijen iets genuanceerder wordt gedacht over de bestuurskracht van Servatius; het totaal gemiddelde is immers een 7,8. Andere partijen geven een 6,5-7,5 voor de bestuurskracht. Op de overige onderdelen zijn de opvattingen van Servatius ten aanzien van de samenwerking niet echt afwijkend ten opzichte van die van de andere partners. Ook de regievoering door de gemeente wordt als laagste beoordeeld, ambtelijk is er wel een goede samenwerkingsrelatie. Enige afwijking ten opzichte van de andere partijen is de waardering die Servatius toekent aan het gezamenlijk bepalen van de samenwerkingsdoelen, dat is met een 8,5 duidelijk hoger dan bij de andere partners. De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt als goed beoordeeld. Verbeterpunten zijn nog: opvolging en uitvoering van afspraken (met name wonen en zorg), betere positionering huurdersvertegenwoordigers en meer bestuurlijke aandacht en aanwezigheid vanuit de gemeente.

## 3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatie afspraken kwantitatief evenaren, heeft de commissie een 7 gegeven. Daar waar de prestatieafspraken net niet gehaald zijn, maar door Servatius of veel extra inzet is gepleegd dan wel dat zij welvindig is geweest in het zoeken naar oplossingen, is ook een 7 gegeven. Er waren in de ogen van de commissie geen bijzondere zaken en/of het in hoge mate overtreffen van de afspraken, dat daarboven een extra pluspunt is toegekend.

### Thema 1: Betaalbaarheid

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Betaalbaarheid is één van de belangrijkste thema's voor woningcorporaties en is de eerste van de vier Rijksprioriteiten. Servatius heeft beleidsmatige afspraken gemaakt, zoals het bepalen van de gewenste voorraad en mogelijkheden voor het maximaal benutten om woningen betaalbaar te houden. Daarnaast heeft Servatius ook specifieke, concrete maatregelen afgesproken zoals minimaal 80% van de woningen met een huuraftoppingsgrens van maximaal de tweede aftoppingsgrens in 2017 (89% in de gemeente Maastricht in 2017) en geen woningen aan de betaalbare voorraad te onttrekken. Het aantal beschikbare betaalbare woningen is zelfs 1% gestegen.. De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken en derhalve geeft de commissie een 7.

### Thema 2: Beschikbaarheid/woonruimteverdeling

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Het thema beschikbaarheid/woonruimteverdeling gaat onder andere over de (manier van) toewijzing van de woningen. Ook beschikbaarheid valt, net als het eerste thema, onder de eerste Rijksprioriteit. Servatius heeft alle ambities op dit thema behaald. Zo rapporteert Servatius over het passend toewijzen (en wordt er elk jaar passend toegewezen) en worden de doelstellingen met betrekking tot huisvesting van statushouders behaald. Ook heeft Servatius het incassobeleid aangepast; ze zijn naar een socialere vorm van incasseren gegaan. Hiermee wordt de doelgroep van mensen met in het verleden opgebouwde huurschulden geholpen. Aan de ene kant wordt er preventief gewerkt en aan de andere kant kan de doelgroep gehuisvest worden met een aangepast huurcontract nadat regelingen zijn getroffen. Ook waren de afspraken om 45% van het aanbod via het aanbodmodel te verhuren en 10% van het aanbod in te zetten voor leefbaarheid behaald. Servatius heeft zelfs geprobeerd om een klooster in te zetten voor de huisvesting van ongeveer 450 asielzoekers. De onderhandelingen zijn gestagneerd, maar het getuigt van creativiteit en extra inzet.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken en derhalve wordt een 7 gescoord.

### Thema 3: Leefbaarheid en veiligheid

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Leefbaarheid en veiligheid zijn geen deel van de Rijksprioriteiten, maar in de praktijk blijkt dat corporaties ook hier aandacht aan moeten besteden om de doelgroep optimaal te kunnen bedienen. Ook binnen dit thema heeft Servatius zich aan alle afspraken gehouden en de ambities gerealiseerd. Zo worden er in de gemeente Maastricht financiële en personele investeringen gedaan binnen dit thema conform afspraak en zijn er werkgroepen opgericht om woninginbraken en overlast te voorkomen. Bij de werkgroepen worden andere relevante partijen als de politie en zorginstellingen betrokken. In de gemeente Eijsden-Margraten vindt periodiek overleg plaats tussen de gemeente en corporaties over sociale problematiek en huisvestingsproblemen. Corporaties hebben hier een signaalfunctie en tot nu toe heeft het periodiek overleg geleid tot oplossingen van kleinschalige knelpunten die de leefbaarheid in de directe omgeving ten goede kwamen.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken maar de commissie geeft een pluspunt en dus een 7 op dit onderdeel op grond van de volgende overwegingen:

- Door de inzet van Bewonerskrachtenteams zijn er minder hangjongeren en wordt er minder gedeald, waardoor het gevoel van veiligheid bij de bewoners is toegenomen.
- De Bewonerskrachtenteams zetten zich waar mogelijk in om de leefbaarheid te verbeteren; zij vervullen een actieve rol bij het op orde houden van de wijk en geven persoonlijke aandacht en hulp aan bewoners die hun huis tijdelijk moeten verlaten.
- Servatius is een stuwende kracht en vervult een faciliterende rol om deze Bewonerskrachtenteams hun werk te laten doen.

#### Thema 4: Wonen en zorg

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Het vierde thema heeft betrekking op het thema wonen en zorg. Dit thema wordt steeds relevanter, naarmate de huidige bevolkingsdemografie verandert en vergrijzing toeneemt. Het WMO-convenant blijft uit en volgens Servatius wordt dit vooral veroorzaakt doordat de gemeente nog niet in staat is geweest om te reorganiseren en de gemeente de werkgroep Wonen & Zorg coördineert.. Tegelijkertijd is het Servatius ook niet gelukt om 67 nultredenwoningen toe te voegen aan haar bezit door nieuwbouw in 2018. Deze projecten zijn vertraagd naar 2019 en 2020. De afspraken met betrekking tot bestaande zorgtoegankelijke woningen zijn wel allemaal behaald. Zo werd het zorggeschikt woningaanbod van Servatius inzichtelijk gemaakt en worden de woningen gelabeld en zijn afspraken gemaakt over de verdeling van de woningen.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. De commissie geeft een pluspunt op grond van de overweging dat Servatius op dit thema zeer innovatieve initiatieven heeft ontwikkeld zoals het labelen van zorgwoningen als 5-, 15- of 30-minutenwoningen. Dit houdt in dat bewoners van deze woningen gegarandeerd kunnen rekenen op zorg binnen de afgesproken tijd nadat gebeld is. Een ander verder te ontwikkelen initiatief is het zgn. badhuis, waardoor alle bewoners gebruik kunnen maken van één professionele ruime badkamer met tillift.

#### Thema 5: Vastgoed (inclusief duurzaamheid)

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Het laatste thema is vastgoed (inclusief duurzaamheid). Het gaat hier voornamelijk over sloop-, nieuwbouw- en renovatieactiviteiten. Dit is het thema waar Servatius de minste afspraken heeft behaald. Mogelijk doordat de plannen zeer ambitieus zijn (er wordt steeds deels voldaan aan de ambitie) en de plannen zijn ook zeer concreet. Er wordt niet uitgegaan van een raming, minimum of maximum. Er wordt ook weinig gebruikgemaakt van een bereik, maar er wordt echt een specifiek getal genoemd. Servatius heeft voldaan aan de afspraken omtrent renovatie en duurzaamheid, zoals het starten van verduurzamen van 473 woningen in 2015, of het investeren in duurzaamheid (€5 miljoen in 2015; €3 miljoen in 2016; circa €3 miljoen in 2017 e.v.). In 2016 zijn zelfs meer woningen in voorbereiding genomen (640) voor renovatie dan gepland (553). Het slopen en opleveren van woningen gaat echter minder voorspoedig. In 2015 stonden er geen nieuwbouwwoningen gepland in de afspraken, maar zijn er 10 opgeleverd in de gemeente Maastricht.

In de andere jaren haalt Servatius echter haar nieuwbouwambities niet (in 2017 zijn 0 van de 111 woningen opgeleverd) of minimaal: de 10 geplande woningen in Eijsden-Margraten voor 2016. Ook in 2017 zijn de 14 nieuwbouwwoningen niet opgeleverd in diezelfde gemeente.

Hoewel op het onderdeel sloop en opleveren nieuwbouw de ramingen niet gehaald worden, vindt de commissie vanwege de verduurzaming- en renovatie- activiteiten die wel gehaald worden, dat een 6 op dit thema wel verantwoord is.

## 3.6 Beoordeling van de ambities

### 3.6.1 Beschrijving van de ambities

Servatius heeft de opvatting dat haar taak afgezet tegen de verscherpte wet- en regelgeving, terug naar de kern is en dat vindt zij niet saai maar juist een volkshuisvestelijke uitdaging. De beperking op de investerings- en beleidsruimte vraagt om ondernemerschap, focus, durven kiezen en loslaten: er kunnen niet aan alle wensen en noden tegelijk voldaan worden. Servatius wil in staat zijn met het woningbezit, het sociaal-maatschappelijk netwerk en de inzet van professionals het verschil te maken.

De aankomende jaren wordt deze handschoen opgepakt. Dit doen ze met focus op de primaire doelgroep. Waar ze kunnen, neemt ze afscheid van het commercieel bezit. Binnen de sociale doelgroep maken ze nadrukkelijker onderscheid in betaalbaarheidsklassen. Met een juiste prijs-kwaliteitverhouding dragen ze zo niet alleen zorg voor betaalbaarheid, maar maken ze het ook voor de huurder mogelijk om binnen het woningbezit door te stromen.

Minstens zo belangrijk als de transformatie van het bezit naar betaalbaarheid, is die naar kwaliteit. Op dit thema ligt de focus op de bestaande woningvoorraad. Servatius heeft hier nog een slag te maken, zowel in het renoveren van woningen als het aanbrengen van duurzame toepassingen. Hiermee snijdt het mes aan twee kanten: het woningbezit toekomstbestendig maken én oog hebben voor de woonlasten. De investeringen in de bestaande woningvoorraad worden beperkt aangevuld met nieuwbouw. Nieuwbouw zal met name gericht zijn op het toevoegen van appartementen (gelijkvloers al dan niet met lift ontsloten), om een passend antwoord te geven op de toenemende vergrijzing en zorgbehoefte.

### 3.6.2 Beoordeling van de ambities

#### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Servatius met een 7.**

Servatius heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Servatius aan het ijkpunt voor een 6.

In de ogen van de visitatiecommissie valt de compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot de lokale volkshuisvesting op. De hoogte van de ambities is helder afgestemd op de relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven. De ambities worden regelmatig geactualiseerd. Er is sprake van een heldere DAEB/niet-DAEB scheiding. De portefeuillestrategie is actueel en er is sprake van een groot aantal convenanten waaraan Servatius meewerkt op maatschappelijk en volkshuisvestelijk belangrijke terreinen.

Servatius maakt bij het nastreven van haar ambities een integrale afweging. Servatius vindt verduurzaming belangrijk, maar niet ten koste van alles. In het plan CO2 neutraal in 2050 heeft Servatius uitgewerkt hoeveel geld ze beschikbaar stelt om te verduurzamen. Naast verduurzaming, zijn ook betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit (inclusief zorg) en leefbaarheid belangrijk. Een ander voorbeeld van een integrale aanpak is het bedienen van studenten. Gemeente Maastricht en Universiteit Maastricht hebben de corporaties gevraagd om t/m 2025 1.000 studenteneenheden toe te voegen. Servatius voert momenteel haalbaarheidsstudies uit, maar zal geen 400 – 500 eenheden voor haar rekening nemen volgens de verdeelsleutel. Het reguliere renovatie-en verduurzamingsprogramma en de herstructureringen hebben immers ook grote prioriteit. Daarnaast vindt Servatius het ook belangrijk om de bijzondere doelgroepen te bedienen. Servatius wil gecontroleerd op alle fronten (o.a. doelgroepen) groeien. Servatius is mede kartrekker geweest om te komen tot een studentenkeurmerk in Maastricht. Servatius is ook mede kartrekker geweest van de Housing methodiek om te komen tot één toewijzingskanaal voor uitstroom van bijzondere doelgroepen. Servatius geeft op een verregaande manier vorm aan bewonersparticipatie en sociaal beleid. Dit gaat veel verder dan de Overlegwet. De collega corporaties en gemeente Maastricht omarmen het nu door Servatius gevoerde beleid. Servatius heeft haar huurders en overige stakeholders zoals gemeente, zorg en welzijn weer centraal gezet en actief de verbinding gemaakt. Servatius hanteert hierbij als insteek signaleren, verbinden en activeren. Om de opgave verder te concretiseren heeft Servatius samen met Woonpunt en Maasvallei wijkvisies opgesteld. De visitatiecommissie was onder de indruk van de wijze van planvorming en koppeling aan zowel de regionale woningmarkt als de eigen mogelijkheden. Dat getuigt van een groot bewustzijn over wat kan vanuit de eigen situatie en van een groot gevoel van wat leeft en dringend is op de woningmarkt.

Op grond van het vorenstaande stelt de commissie vast dat de corporatie met de compleetheid en de onderbouwing van de ambities zichzelf heeft overtroffen en deze ook nagenoeg heeft weten te realiseren en kent derhalve een pluspunt toe.

### 3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- Het faciliteren van en werken met buurtkrachten is een prachtig voorbeeld hoe bewoners deels de regie over hun wijk weer terugkrijgen.
- Servatius heeft een keurmerk ontwikkeld voor studentenpanden (brand, inbraak en openbare orde); Dit is een breed keurmerk voor alle corporaties in Zuid-Limburg geworden.

#### Verwonderpunten

- Huurders zien de sociale kant van Servatius minder worden.
- Ten aanzien van zorg en welzijn meer netwerker dan kartrekker.

### 3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7 op presteren naar opgaven en ambities.**

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Betaalbaarheid	7	
Thema 2: Beschikbaarheid/woonruimteverdeling	7	
Thema 3: Leefbaarheid en veiligheid	7	
Thema 4: Wonen en zorg	7	
Thema 5: Vastgoed (inclusief duurzaamheid)	6	
<b>Oordeel</b>	<b>6,8</b>	<b>7</b>
<b>Gewogen oordeel</b>	<b>6,9</b>	



## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

### 4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

### 4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd zouden gaan worden. De deelnemers aan de gesprekken hebben ook grotendeels de enquête ontvangen. Alle geraadpleegde belanghebbenden zijn in de bijlage vermeld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie. Het is dit totaal aan geraadpleegde belanghebbenden dat in deze rapportage is opgenomen.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

### 4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Servatius is vooral werkzaam in de gemeenten Maastricht en Eijsden-Margraten. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

#### *Gemeente Maastricht*

Maastricht is een stad en gemeente in het zuiden van Nederland. Het is de hoofdstad van de provincie Limburg en



telt 121.773 inwoners. Het is hiermee de grootste gemeente van de provincie Limburg. Het grootste gedeelte van het bezit van Servatius (9.509 sociale huurwoningen) bevindt zich in de gemeente Maastricht. Servatius heeft gedurende de hele visitatieperiode prestatieafspraken met de gemeente Maastricht.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw V. Heijnen, wethouder en mevrouw S. Mestrom beleidsmedewerker Wonen. Ook sprak de visitatiecommissie met de heer R. Kramer, directeur Sociaal en mevrouw N. Beckers, directeur sociale zaken.

#### *Gemeente Eijsden-Margraten*

De gemeente Eijsden-Margraten is een gemeente in het zuiden van de Nederlandse provincie Limburg. De overwegend landelijk gelegen gemeente heeft per 1 januari 2019 een inwoneraantal van 25.654. Servatius heeft 555 sociale huurwoningen in de gemeente Eijsden-Margraten. Gedurende de visitatieperiode zijn er alle jaren prestatieafspraken gemaakt.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer W. Dreessen, wethouder en de heer L. van den Boorn, beleidsmedewerker.

#### *Collega-corporaties*

**Woonpunt** - Woonpunt is een corporatie met bijna 19.000 woningen werkzaam in Zuid-Limburg.

**Maasvallei** - Maasvallei is een Maastrichtse woningcorporatie met circa 4.000 woningen werkzaam in Maastricht, Gulpen, Beek en Eijsden.

**Thuis in Limburg** – Thuis in Limburg is een samenwerkingsverband van woningcorporaties dat de woonruimteverdeling voor haar rekening neemt van de gereguleerde huurwoningen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Dubbeldam (Woonpunt) en de heer A. Meij (Maasvallei) en de heer J. Kerckhoffs (Thuis in Limburg).

#### *Zorg- en welzijninstanties*

**LEVANTOgroep** – De Levantogroep biedt ondersteuning op gebied van geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang in Zuid- en Midden-Limburg. Dat kan in de vorm van tijdelijke (crisis)opvang, begeleid wonen, ondersteuning thuis, cursussen en trainingen en/of begeleiding op gebied van werk en dagbesteding.

**GGD Zuid Limburg** – GGD Zuid Limburg is een gemeenschappelijke regeling van 16 gemeenten. GGD Zuid Limburg adviseert gemeenten, levert data en kennis, verbindt partijen en neemt initiatieven om de gezondheid van de Zuid-Limburgers te verbeteren.

**MEE Zuid Limburg** – MEE vergroot de zelfredzaamheid van iedereen die minder vanzelfsprekend een plek in de samenleving vindt. MEE biedt naast cliëntondersteuning ook deskundigheidsbevorderingen voor professionals, mantelzorgers en vrijwilligers en participatieprojecten gericht op meedoen mogelijk maken.

**Buurtbemiddeling** – Buurtbemiddeling Maastricht helpt bij het oplossen van problemen met burens door de inzet van vrijwilligers.

**Envida** – Envida biedt hulp, verzorging en voorzieningen aan ouderen, zowel thuis als in hun zorgcentra. Envida is werkzaam in Maastricht en het Heuvelland.

**Brandweer Zuid Limburg** – Brandweer Zuid Limburg werkt aan veilig wonen en heeft in samenwerking met Servatius brandmelders geplaatst na scholing van medewerkers van de corporatie.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer P. Schefman van Levanto, de heer M. Limpens van GGD Zuid Limburg, mevrouw I. Thuis van MEE Zuid Limburg, de heer J. Wauben van Buurtbemiddeling Maastricht, de heer R.

Ruijters van Envida en de heer J. Loijens van Brandweer Zuid Limburg.

#### *Servaassleutel*

Servaassleutel is de belangenvereniging voor huurders van Servatius en heeft circa 3.000 leden en momenteel vijf bestuursleden. De samenwerking is vastgelegd in een overeenkomst. Servatius ondersteunt onder andere in financiële zin Servaassleutel, die op zijn beurt de bewonerscommissies financieel en administratief ondersteunt. Er is meerdere malen per jaar bestuurlijk overleg over adviezen etc. en is er een jaarlijkse heidag.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw G. van Loo en mevrouw T. Lexis van de Servaassleutel.

#### *Bewonerscommissies en buurtkrachten*

De visitatiecommissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van bewonerscommissies en buurtkrachten (vrijwilligers). Het betrof de heer J. Praster (bewonerskracht en bewonerscommissie Wittevrouwenveld), mevrouw N. Kharbouch (bewonerscommissie Wittevrouwenveld) en de heer P. Allard (bewonerscommissie Boschpoort).

## 4.4 Belanghebbenden over Servatius

### 4.4.1 Typering van Servatius

Aan de belanghebbenden is gevraagd Servatius in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Servatius wordt door haar belanghebbenden getypeerd als gedreven, sociaal, betrokken en degelijk. De gerichtheid op de leefbaarheid en huurders komt ook duidelijk in de typering naar voren. Betrokkenheid was overigens ook een kenmerk dat in de vorige visitatie nadrukkelijk naar voren kwam.



### 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Servatius

#### **Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,7**

Het algemene beeld is dat de belanghebbenden van Servatius tevreden zijn over de geleverde maatschappelijke prestaties. Het totale cijfer van een 6,7 laat beperkte spreiding zien voor de hoofdcategoryën huurders, gemeenten en overige belanghebbenden. Dat neemt niet weg dat de twee gemeenten overwegend minder tevreden zijn (6,0) dan de overige belanghebbenden (8,4) zoals buurtbemiddeling en de brandweer. De collega corporaties en huurdervertegenwoordigers waarden de maatschappelijke prestaties van Servatius in totaal met

een 7,2. Wanneer naar de te beoordelen thema's wordt gekeken springen de betaalbaarheid en woonruimteverdeling er in negatieve zin uit (6,0). Een aantal belanghebbenden vindt dat er te weinig (betaalbare) woningen zijn. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden over de prestaties van Servatius op het thema leefbaarheid en veiligheid (7,4). Daarop zet Servatius goed in volgens de belanghebbenden. Ook het feit dat een aantal van hen kon meepraten over de sociale visie van de corporatie kan op veel waardering rekenen.

#### *Thema 1: betaalbaarheid (7,0)*

De gemeenten hebben ten opzichte van de huurders en overige belanghebbenden een duidelijk lagere waardering voor de prestaties van Servatius op het gebied van betaalbaarheid (5,5 ten opzichte van 7,7). Het lage cijfer komt echter meer voort uit de wens van de gemeenten dat Servatius hier meer aandacht voor heeft. Er is begrip voor de beperkte (financiële) mogelijkheden die de corporatie hiertoe heeft. Echter vindt een van de gemeenten ook dat Servatius te veel woningen in het duurdere segment heeft en er te weinig betaalbare nieuwe woningen zijn gebouwd. Voor de andere belanghebbenden levert Servatius juist gewaardeerde prestaties door 90% van het bezit onder de tweede aftoppingsgrens aan te bieden enkele belanghebbenden kennen daar de score 9,0 aan toe.

#### *Thema 2: beschikbaarheid/woonruimteverdeling (6,0)*

Voor de beschikbaarheid en woonruimteverdeling is het patroon hetzelfde echter met minder uiteenlopende scores. De gemeenten zijn duidelijk minder tevreden (5,5) dan de huurders en overige belanghebbenden (6,3). Ook hier zijn er enkele belanghebbenden die hier zeer hoge scores toekennen op basis van de prestaties in de factsheet (9,0) waar het gaat om de staatssteunregeling, passend toewijzen en het huisvesten van studenten. Voor de gemeenten en een enkele belanghebbende die hier een lage score geeft speelt vooral de beperkte toevoeging van nieuwbouwwoningen en de sloop van een groot aantal woningen. Per saldo komt de beschikbaarheid onder druk te staan. De gemeente Eijsden-Margraten geeft duidelijk een lagere beoordeling omdat zij vinden dat de corporatie voor de huisvesting van bepaalde groepen (statushouders) niet voldoende heeft gepresteerd en de ruimte die er is in het passend toewijzen onvoldoende in deze gemeente heeft ingezet.

#### *Thema 3: leefbaarheid en veiligheid (7,4)*

Dit thema wordt als hoogste beoordeeld. Op basis van de scores valt alleen de gemeente Maastricht uit de toon met een 6,0. De andere belanghebbenden beoordelen de prestaties van Servatius op het gebied van leefbaarheid en veiligheid duidelijk hoger; 8,0-9,0 door huurders, gemeente Eijsden-Margraten en enkele overige belanghebbenden. Voor de gemeente Maastricht is de terugtrekkende beweging als gevolg van de kerntakendiscussie de reden voor een lagere beoordeling. De gemeente verwacht meer van de corporatie. Terwijl er juist door de overige belanghebbenden wordt aangegeven dat Servatius met beperkte middelen hier een goed resultaat weet te bereiken. Er is (ook in de scores) veel waardering voor de inzet van Servatius voor informele bewonersparticipatie (buurkrachten onder andere) met een niet te onderschatten effect op de leefbaarheid. Ook de samenwerking met partners wordt genoemd als positief punt.

#### *Thema 4: wonen en zorg (6,8)*

De prestaties van Servatius op het gebied van wonen en zorg worden voornamelijk door de gemeente Maastricht en de woon- en zorgpartners wat lager beoordeeld (6,0). Dit laatste komt vooral door één zorgpartner (5,0) die juist de terugtrekkende beweging van de corporatie benadrukt. De andere zorgpartners en gemeente zijn juist meer tevreden over de prestaties (6,0-8,0) en geven aan dat het ambitieniveau nog wel wat hoger mag. Ook detecteren partners een huiver voor precedentwerking bij Servatius bij het huisvesten van bijzondere zorg cliënten. Ook zijn de zorgpartijen het erover eens dat voor de toekomst meer inzet van corporaties nodig zal zijn op dit thema.

#### *Thema 5: investeren in vastgoed (6,3)*

De beoordelingen van belanghebbenden op dit thema lopen behoorlijk uit elkaar van een 5,0 (gemeente Eijsden-Margraten) tot een 8,0 bij enkele overige belanghebbenden. Servatius zou wel veel plannen hebben, maar financieel gezien zijn de mogelijkheden nog beperkt. De prestaties blijven daardoor achter vindt een brede groep belanghebbenden. Sommigen kunnen daarvoor begrip opbrengen en signaleren dat Servatius doet wat ze kan met beperkte middelen, anderen geven daardoor lagere scores.

### ***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 6,8***

Er blijken verschillende opvattingen over de relatie en communicatie van Servatius met belanghebbenden, resulterend in scores tussen 5,0 (gemeente Eijsden-Margraten) en een 8,5 van enkele overige belanghebbenden. Doorgaans zijn de belanghebbenden wel tevreden. De gemeente Eijsden-Margraten voelde zich onvoldoende serieus genomen en was genoodzaakt -naar eigen zeggen- zelf enkele corporatietaken op te pakken. De huurders geven aan dat communicatie heel erg afhankelijk is van welke medewerker je treft. Het heeft te maken met nakomen van afspraken, opvolgen van klachten en het serieus nemen van de vraag van de klant. Soms treffen belanghebbenden nog een erg bureaucratische medewerker geven ze aan. Ook enkele zorgpartijen detecteren het verbeterpunt communicatie. De huurders geven verder nog aan dat er vanuit Servatius in hun ogen maar beperkt begrip was voor de situatie die de Servaassleutel had met het bemensen van het bestuur. In de zakelijke contacten met belanghebbenden heeft Servatius volgens de meeste belanghebbenden een goede ontwikkeling doorgemaakt; de bereikbaarheid is verbeterd. Ook is er waardering voor de nieuwe aanpak van de front-office die tot een hogere klanttevredenheid zal leiden.

### ***Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,7***

Ook voor de beoordeling van de invloed op het beleid lopen de scores uiteen. Zo zijn er hoge scores bij huurders en overige belanghebbenden en lage scores bij de gemeenten. Er is vooral waardering voor de betrokkenheid van diverse partijen in de totstandkoming van het sociale beleid van Servatius. Volgens de gemeenten zijn de mogelijkheden voor feitelijke beïnvloeding beperkt of was er zelfs onvoldoende invloed mogelijk. Zij zien graag meer invloed op beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van de voorraad waaronder duurzaamheid. Voor de huurders is de invloed die ze hebben goed (7,0), maar zij merken op dat negatieve feedback niet altijd wordt gewaardeerd. Ook zouden de huurders graag meer invloed hebben op participatie, huurbeleid en veiligheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid en woongenot. Voor de overige belanghebbenden is er doorgaans sprake van voldoende invloed (6,7), vooral op het vlak van wonen met zorg. Meer invloed zou nog wenselijk zijn bij de leefbaarheid, toegankelijkheid van woningen voor kwetsbare bewoners, samenwerking voor kwetsbare doelgroepen en bij de brandveiligheid van gebouwen.

#### **4.4.3 Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden**

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Servatius beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet.

Daarnaast hebben individuele huurders die onderdeel uitmaken van de bewonerskrachten en bewonerscommissies van Servatius gereageerd via een enquête. Deze beoordelingen zijn in de 2<sup>e</sup> kolom weergegeven. Er is geen weging toegekend aan deze beoordelingen, het gemiddelde is berekend over alle vijf de ingevulde enquêtes.

Presteren volgens belanghebbenden		Huurders- vertegenwoordiging	Individuele huurders	gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=2</i>	<i>N=3</i>	<i>N=5</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	Thema 1: betaalbaarheid	7,5	8,0	7,7
	Thema 2: beschikbaarheid/woonruimteverdeling	6,5	6,0	6,3
	Thema 3: leefbaarheid en veiligheid	7,5	9,0	8,0
	Thema 4: wonen en zorg	7,0	7,0	7,0
	Thema 5: investeren in vastgoed	7,0	7,0	7,0
	Gemiddelde	7,1	7,4	7,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		6,5	8,0	7,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,5	9,0	8,0

In de tweede tabel is weergegeven hoe de gemeenten Servatius beoordelen met cijfers.

Presteren volgens belanghebbenden		Gemeente Maastricht	Gemeente Eijsden- Margraten	gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=4</i>	<i>N=2</i>	<i>N=6</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	Thema 1: betaalbaarheid	6,0	5,0	5,5
	Thema 2: beschikbaarheid/woonruimteverdeling	6,0	5,0	5,5
	Thema 3: leefbaarheid en veiligheid	6,0	8,0	7,0
	Thema 4: wonen en zorg	6,0	8,0	7,0
	Thema 5: investeren in vastgoed	6,0	5,0	5,5
	Gemiddelde	6,0	6,2	6,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,0	5,0	6,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,0	5,0	5,5

In de volgende tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega-corporaties en overigen. De gemiddelden zijn berekend over alle ingevulde enquêtes, er is geen weging toegekend.

Presteren volgens belanghebbenden		Collega- corporaties	Zorg- en welzijns partijen	Overige	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=3</i>	<i>N=4</i>	<i>N=2</i>	<i>N=9</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	Thema 1: betaalbaarheid	8,0	7,7	9,0	7,7
	Thema 2: beschikbaarheid/woonruimteverdeling	7,0	7,0	9,0	6,3
	Thema 3: leefbaarheid en veiligheid	7,0	7,0	8,5	7,3
	Thema 4: wonen en zorg	7,0	6,0	7,5	6,3
	Thema 5: investeren in vastgoed	7,0	5,5	8,0	6,3
	Gemiddelde	7,2	6,6	8,4	6,8
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,3	7,3	8,5	7,3
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,3	6,3	8,0	6,7

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend. Het totaal gemiddelde in onderstaande tabel is gebaseerd op de gemiddelden per categorie waarin zowel huurders, gemeente als overige belanghebbenden telkens voor 1/3 het totaal gemiddelde bepalen.

Presteren volgens belanghebbenden		huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=5</i>	<i>N=6</i>	<i>N=9</i>	<i>N=20</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	Thema 1: betaalbaarheid	7,7	5,5	7,7	7,0
	Thema 2: beschikbaarheid/woonruimteverdeling	6,3	5,5	6,3	6,0
	Thema 3: leefbaarheid en veiligheid	8,0	7,0	7,3	7,4
	Thema 4: wonen en zorg	7,0	7,0	6,3	6,8
	Thema 5: investeren in vastgoed	7,0	5,5	6,3	6,3
	Gemiddelde	7,2	6,1	6,8	6,7
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,0	6,0	7,3	6,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8,0	5,5	6,7	6,7

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

#### 4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Servatius. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

##### Gemeenten

- eerder/beter terugkoppelen van bereikte resultaten
- aanbod afstemmen op daadwerkelijke behoefte
- vaker en actiever afspraken evalueren
- meer rekening houden met wensen gemeente bij samenstellen begroting

##### Huurders

- woningen beter opleveren als er een nieuwe huurder komt
- betere communicatie
- afspraken nakomen
- klantgerichtheid vergroten

##### Overige belanghebbenden

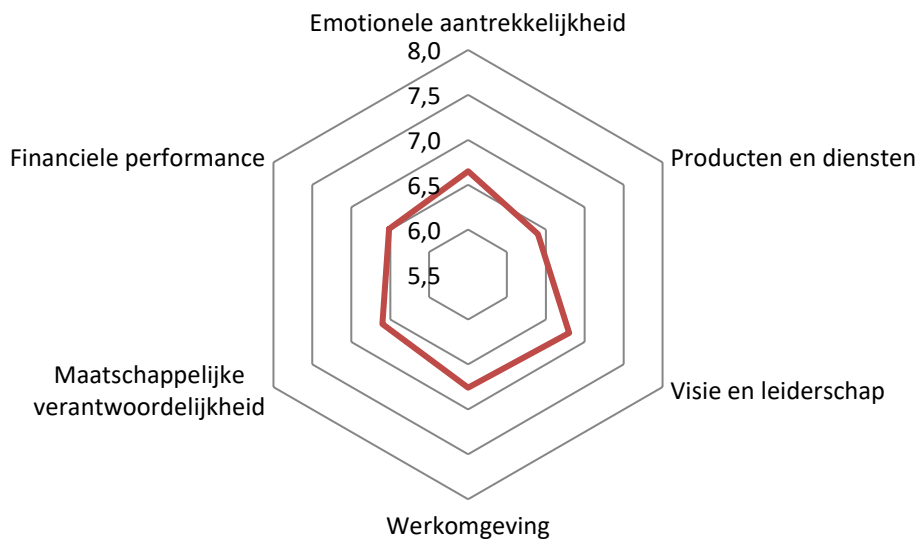
- meer innovatief; “we zitten ver genoeg van Den Haag om het hier te kunnen realiseren”
- meer oplossingsgericht
- minder eigenwijs
- structureren van overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau
- meer betrekken van partners om tot oplossingen te komen voor kwetsbare bewoners
- meer out-of-the-box oplossingen bieden
- minder huiver voor precedentwerking
- meer informatieuitwisseling
- kennisniveau verhogen van front-office medewerkers
- meer slagvaardigheid in lokale beleidsontwikkeling
- meer woningaanbod voor kwetsbare doelgroepen

#### 4.5 De reputatie van Servatius

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Servatius. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Servatius scoort een **6,6** voor haar reputatie. In absolute zin is er nog ruimte voor imagoverbetering. De reputatie van Servatius vertoont wel een consistent beeld over de zes gemeten dimensies van reputatie. Visie en leiderschap, werkomgeving en emotionele aantrekkelijkheid scoren wat hoger dan de andere dimensies. Er is vooral verbetering mogelijk in de laagst scorende reputatie drijvers: producten en diensten en financiële performance. Deels is dit een erfenis uit het verleden waarvan Servatius zich bewust is.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.



#### 4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

##### **Bewonderpunten**

- De brede waardering die er onder belanghebbenden is voor de inspraak bij het tot stand brengen van het sociaal beleid van Servatius.
- De imagoverbetering van Servatius en bijdrage aan oplossen of verlichten van maatschappelijke vraagstukken die door de ambassadeurs/bewonerskrachten wordt geleverd.

##### **Verwonderpunten**

- De uiteenlopende beeldvorming over de regierol van de gemeente Maastricht. De gemeente is van mening dat deze rol goed wordt ingevuld en dat corporaties ook op bepaalde onderwerpen trekkers zijn. De corporaties en huurdersbelangenvereniging verwijten diezelfde gemeente echter het onvoldoende nemen van de regie en een gebrek aan bestuurskracht.
- Meermaals wordt door belanghebbenden aangehaald dat de neuzen van de medewerkers van Servatius niet allemaal dezelfde kant op staan. In relatie tot cultuurverandering is er in de ogen van de visitatiecommissie nog extra inzet nodig voor de groep 'achterblijvers'.



## 5 Presteren naar vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Servatius voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. In de aanloop was er de Parlementaire Enquête Woningcorporaties. Daaraan voorafgaand was het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) al aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting en vanaf medio 2015, de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de vaststelling van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding Daeb en niet-Daeb en waardering van het vastgoed). De Governance Code werd in 2015 vernieuwd en aangescherpt. De Verhuurderheffing werd ingevoerd en er werden fiscale maatregelen ingevoerd, die de sector hard raakten in hun kasstromen. Tenslotte werden de toewijzingsregels aangescherpt met het stellen van strikte inkomens- en toewijzingscriteria en werd de druk op de sector opgevoerd op het gebied van de verduurzaming. De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door forse heffingen en een toename van de regeldruk voor de gehele sector.

Servatius kende daarnaast een eigen problematiek: Uit de oordeelsbrieven van de Aw komen gedurende de visitatieperiode opmerkingen naar voren over de relatief hoge bedrijfslasten en de kwaliteit van de jaarverslaglegging. Medio 2015 constateert het WSW dat Servatius grote stappen heeft gezet om tot een financieel herstel te komen, maar het beschikt nog niet over een formeel en geïntegreerd risicomanagementsysteem. Medio 2016 is de vormgeving van het risicomangement in volle gang en vraagt het WSW aandacht voor het herijken van de portefeuillestrategie en het herstructureren van de leningenportefeuille. Ook de daadwerkelijke voortgang van de projecten vormt een aandachtspunt. Medio 2017 is deze aandacht voor de slagkracht van de organisatie terecht, maar de getroffen maatregelen zullen positief uitwerken. Servatius werkt ook interdisciplinair aan het risicobewustzijn van de medewerkers. Op basis van het nieuwe ondernemingsplan is de portefeuillestrategie herijkt, maar is het doel van gemiddeld label B in 2020 financieel niet-haalbaar gebleken. Begin 2019 is Servatius een corporatie met een gemiddeld tot laag risicoprofiel voor het WSW. De strategische processen zijn gedegen vorm gegeven. De LtV en operationele kasstromen zijn weer op orde en de liquide middelen zijn ingezet voor het sterk afbouwen en herstructureren van de leningenportefeuille. De accountant typeert in 2018 het administratieve verbeterproces als “Verder bouwen in een blijvend dynamische omgeving”.

### 5.3 Basisinformatie

De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van de Aw en het WSW. In 2015 gebaseerd op de bedrijfswaarde, in 2016 en 2017 de marktwaarde en vanaf 2018 de beleidswaarde. De normen zijn overigens (nog) niet vastgesteld op de actuele uitgangspunten, hetgeen de beoordeling compliceert. Uit een sectoranalyse van de Aw en het WSW komt naar voren dat de gemiddelde beleidswaarde voor de sector 5% hoger ligt dan de bedrijfswaarde. Uit het jaarverslag 2018 van Servatius volgt een beleidswaarde van € 599 miljoen uit de marktwaarde van € 1.140 miljoen, welke gecorrigeerd is met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer van in totaal ongeveer € 540 miljoen. Daarmee is de beleidswaarde ongeveer 53% van de marktwaarde.

In onderstaande tabel zijn de financiële ratio's in 2015/2017 gebaseerd op de op bedrijfs- en/of marktwaarde en in 2018 op de beleidswaarde. Toegevoegd is de zogenaamde buffer: het verschil van de solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid

Prestatievelden	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	29,6/60,5%	37%	68%	49%
Buffer (norm >0) in %	10%	18%	18%	36%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,9	2,0	1,8	2,95
Loan to value (norm WSW < 75) in %	76,2%	66%	66%	52%

Bron: Oordeelsbrief'16, CIP'15 en jaarverslagen'16/'18

De visitatiecommissie constateert dat de financiële ratio's sterk verbeterd zijn. Servatius hanteert een actuele portefeuillestrategie en is actief in de volkshuisvestelijke opgave te realiseren. De Aedes benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Servatius scoort op dit onderdeel consequent een C in de hele visitatieperiode. Er wordt echter wel bewust gestuurd op de bedrijfslasten. In de benchmark 2018 (verslagjaar 2017) scoort Servatius voor de Onderhouds- en verbeteringslasten een C. De Aedes benchmark Duurzaamheid 2018 levert voor het verslagjaar 2017 ook een score C op, met een EI=1,86.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weer gegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge en dient dus met enige voorzichtigheid in combinatie met de vermogensbuffer te worden gezien. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

Servatius voornemens in dPi/IBW			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Gemiddelde huurverhoging
2017-2021	477 vhe	€ 69 mln.	1,8 %
2018-2022	426 vhe	€ 92,7 mln.	2,38 %

Uit de voornemens in de dPi's komt naar voren dat Servatius met haar ruim 10.000 woningen voornemens is grote investeringen in zowel de nieuwbouw als de verbetering te realiseren en de gemiddelde te realiseren huurverhoging te verhogen.

IBW Servatius in miljoenen €, gemeenten Maastricht en Eijsden-Margraten			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 71	€ 56	€ 3,0
2018-2022	€ 74,6	€ 65,5	€ 3,1

Uit de IBW-tabel komt naar voren dat de extra investeringscapaciteit toeneemt, waarbij de periode 2018/2020 wordt berekend voor alleen DAEB. In combinatie met de vermogensbuffer is in 2018 enige vermogensovermaat zichtbaar. Servatius heeft gekozen voor de administratieve scheiding van DAEB/ niet-DAEB. Servatius heeft een nevenstructuur met een holding en een 4-tal verbindingen. Daarnaast is Servatius verbonden met de coöperatieve vereniging Thuis in Limburg.

## 5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt. Servatius verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Servatius aan het ijkpunt voor een 6.

Het Ondernemingsplan 2015/2017 “Vanuit de kern vooruit” is een actualisatie van het Ondernemingsplan 2012/2017 “Wel degelijk beter”. Het levert de stand van zaken en speerpunten voor de komende jaren. Er wordt gestreefd “nadrukkelijker de verbinding te leggen tussen de opgave buiten en het wat binnen van ons als organisatie wordt verwacht”. Het branchevreemde bezit zal verder worden afgebouwd. In 2016 volgt de uitwerking van de portefeuillestrategie. De transformatie van het woningbezit, om kwaliteit toe te voegen, leidt onder meer tot verkoop van ruim 400 woningen, sloop van 500 woningen en renovatie van 1.800 woningen. In 2026 wordt naar verwachting gemiddeld label B gerealiseerd. Het Ondernemingsplan 2015/2017 is redelijk smart geformuleerd. Het project risicomanagement vormt een onderdeel van de PDCA-cyclus en moet resulteren in het minstens jaarlijks toetsen van de risico’s voor het behalen van de doelstellingen. Servatius stuurt op de financiële ratio’s van het WSW en in 2020 zullen de operationele kasstromen alle investeringen dekken. De corporatie onderzoekt tevens het vereiste schaalniveau en de samenwerkingsverbanden. Het Ondernemingsplan wordt afgesloten met een planning op hoofdlijnen per jaarschijf.

Het Ondernemingsplan 2018/2022 “Thuis als basis, samen doen” beoogt het maken van keuzes en het uitzetten van de koers voor de komende jaren. Het zal worden uitgewerkt in een uitvoeringsplan en jaarplannen. Als randvoorwaarden worden genoemd samenwerken, een flexibele organisatie, financiële continuïteit en een toekomstbestendige vastgoedportefeuille. Het plan is op hoofdlijnen en weinig smart geformuleerd, maar toegelicht in een bijlage.

Het portefeuilleplan 2017/2026 “Naar een passend aanbod” werkt de streefportefeuille uit voor de beide gemeenten Maastricht en Eijsden/Margraten, met een koppeling naar het beleid van de gemeente Maastricht. De financiële uitwerking is globaal met een benodigde operationele kasstroom van € 25 miljoen per jaar, waarvoor nog een verdere efficiëncyslag in de organisatie nodig is.

In 2017 wordt ook een verkenning opgesteld voor de samenwerking met andere corporaties. Fusie is niet aan de orde. De intentie is het verspreiden van de huidige samenwerking naar andere corporaties.

Eveneens in 2017 wordt de ambitie geformuleerd een high performance organisatie te worden. Geconstateerd wordt dat er een top down cultuur is ontstaan met een dynamiek van niet-veranderen. Wel aan de harde kant, zoals procedureel, maar niet gedragsmatig op de werkvloer. Het Jaarverslag 2018 “Samen doen” beschrijft de resultaten, zoals het opstarten van het project Level UP om tot de High Performance organisatie te komen.

Wat de visitatiecommissie opvalt, is dat Servatius hoge ambities heeft geformuleerd, zeker op de onderdelen verduurzaming en renovaties. De visitatiecommissie acht dat begrijpelijk mede gelet op de jaren voorafgaande aan de huidige visitatieperiode, toen vanuit financieel oogpunt veel zaken nog niet konden. Daardoor is als het ware de organisatie “op stoom gekomen” om haar maatschappelijke opgave op te pakken en waar mogelijk, te versnellen. De komende jaren worden hogere aantallen realisaties verwacht. Servatius is weer een financieel solide woningcorporatie die bewust sterk inzet op haar maatschappelijke taak. Dat leidt onder meer tot meerdere projecten in Wittevrouwenveld, Widelanken, Mariaberg, Caberg Zuidoost, Groene loper en Veldje Eijsden. De visitatiecommissie heeft ook kunnen constateren dat de werkwijze geleid heeft tot een positief beeld op aanwezigheid, zichtbaarheid en daadkracht van Servatius. Een heel ander beeld dan 4 jaar geleden. De kwaliteit van de dienstverlening is door de huurders dan ook met een 8 beoordeeld. Daarnaast is opvallend in Maastricht dat de corporaties, gemeente en zorgpartijen elkaar bewust opzoeken en voornemens zijn het terrein wonen – zorg uit te werken in de prestatieafspraken. Dat is in de ogen van de visitatiecommissie een mooie uitwerking om

het terrein van wonen-zorg een goed invulling te geven. Tenslotte was de visitatiecommissie onder de indruk van de wijze waarop Servatius haar participatie en inspraak aan het inregelen was. Er is nu een 15-tal commissies actief in de wijken die naast het oppakken van zaken in die wijken, daarnaast een goede relatie hebben met de overkoepelende Servaassleutel, de partij om met Servatius en de gemeente prestatieafspraken te maken. Daarnaast wordt actief ingezet op klankborggroepen voor het horen van ideeën en wensen bij bewoners. In de ogen van de visitatiecommissie in Servatius duidelijk “terug van weggeweest”. Of zoals één van de belanghebbende het krachtig formuleerde: “Servatius is van een financieel probleemgeval weer een corporatie met een sterk sociaal gezicht”. Dat kan de visitatiecommissie onderschrijven.

### **De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 8.**

De commissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De actieve wijze, waarop de visie op de maatschappelijke inzet van het vermogen is ontwikkeld en uitgewerkt in beleidsplannen, meerjarenbegrotingen, evaluaties en een scenario-analyse.
- De mate waarin het beschikbare vermogen wordt verhoogd door de bijdragen uit niet-DAEB, de aflossing en herstructurering van de leningenportefeuille, de verkoop van woningen en de doelmatiger bedrijfsvoering om zo beter op de maatschappelijke behoeften te kunnen inspelen. Als Levelup organisatie wordt in toenemende mate proactief gezocht naar het verhogen van de kwaliteit en verbeteren van de kostenstructuur.
- De actieve wijze waarop Servatius met de collega corporaties Maasvallei en Woonpunt naar samenwerking zoekt, zonder tot een fusie over te gaan. De gezamenlijk ontwikkelde wijkvisies zijn daar een mooi voorbeeld van.
- De wijze waarop ambities zijn neergezet om daarmee goed “op stoom” te komen en de komende jaren een goede ambitieuze planning op terrein van sloop-nieuwbouw, renovatie en verduurzaming te realiseren.

#### **5.5 Bewonder- en verwonderpunten**

##### **Bewonderpunten**

- De voorspoedige doorontwikkeling van de financiële huishouding en de organisatie van Servatius na een belast verleden.
- Het streven zowel de rentelasten als de investeringen te dekken uit de operationele kasstroom om daarmee een goede basis te hebben voor de inzet van het vermogen in de komende jaren.

## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

### 6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Servatius is een corporatie met bezit in de gemeente Maastricht en Eijsden-Margraten. De corporatie kent een raad van commissarissen van vijf personen, waarvan er twee op voordracht van de huurders zijn benoemd. De corporatie wordt bestuurd door een directeur-bestuurder en een managementteam bestaande uit vier personen. Dit zijn:

- een directeur Vastgoed met daaronder een manager Klant en Techniek.
- een directeur Financiën met daaronder een manager Centrale Ondersteunende Diensten.
- een bestuurssecretaris
- een manager Klant en Wonen, die direct onder de directeur-bestuurder valt.

Verder is er een internal auditor (1 a 2 keer per jaar aanwezig bij de Auditcommissie) en een actieve ondernemingsraad.

### 6.3 Relevante ontwikkelingen

In de achterliggende periode is de organisatie gekanteld, is er gesneden in de managementstructuur door een laag te verwijderen en is verder gewerkt aan de cultuurverandering; zoals iedereen weet een langdurig proces. Er is hard gewerkt aan de klanttevredenheid door het verbeteren van de frontoffice en een digitaal klantvolgsysteem. Dit laatste wordt nog verder doorontwikkeld zodat medewerkers in een oogopslag alle relevante informatie van een huurder op hun telefoonscherm kunnen zien.

### 6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

#### 6.4.1 Strategievorming

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

Servatius heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De corporatie heeft de lange termijnvisie vertaald naar te monitoren doelen en activiteiten in de beide Ondernemingsplannen ("Actualisatie ondernemingsplan 2015-2017" en "20171006 Ondernemingsplan 2018-2022 Thuis als Basis WEB") en in het Portefeuilleplan, de Jaarplannen, Begrotingen en de Meerjaren Begroting. Er is een analyse uitgevoerd met betrekking tot toekomst van Servatius met als belangrijkste vraag of schaalgrootte aan de orde is en zo ja in welke vorm en met welke partij? Samenwerking is actueel, maar fusie voornamelijk niet. Servatius heeft actief bijgedragen aan de totstandkoming van de woonvisies in Maastricht en Eijsden-Margraten en daarnaast in samenwerking met de collega corporaties, aan het opstellen van wijkvisies.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De nadrukkelijke verbinding die Servatius met zorgpartijen legt. Servatius wil zich profileren door in te zetten op de 'Inclusieve Stad' en geclusterd verzorgd wonen. Bovendien is Servatius kartrekker geweest van de bestuursopdracht Wonen & Zorg en het Housing traject in de gemeente Maastricht. Tevens is zij actief betrokken bij de Blauwe Zorg, het Gezondheidsakkoord, de Krachtenbundeling en de 50 gezinnen aanpak.
- De analyse van het investeringsmodel van Servatius. Hierin is onderzoek naar de continuïteit van Servatius in de situatie dat de streefhuur is bereikt. Hoeveel procent van de ambitie kan worden gerealiseerd? Deze analyse hangt samen met de bovenstaand genoemde analyse van de toekomst van Servatius.
- De wijze waarop Servatius haar organisatiestructuur heeft aangepast van top-down naar samen organiserende teams en gekanteld richting de klant. De verantwoordelijkheden zijn lager in de organisatie gelegd. Servatius heeft daarnaast 4 rayonteam opgericht. Met deze wijziging van de structuur wordt goed ingespeeld op wat Servatius wil bereiken in haar benadering om de bewoner centraal te stellen. De slagvaardigheid is verhoogd, zo bleek ook uit de gesprekken met bewoners, de klant staat voorop en voelt dat ook en de energie wordt vanuit de organisatie gestoken in het samen met de bewoners verhogen van het woongenot in wijken en buurten. Naast de doelen op terrein van de betaalbaarheid, de leefbaarheid en de verduurzaming wordt de uit demissie afgeleide belofte "Thuis als basis: Samen doen" goed waargemaakt in de ogen van de commissie.

#### 6.4.2 Prestatiesturing

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Servatius volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Servatius beschikt over een goed werkend rapportagesysteem (volkshuisvestelijk, bedrijfsvoering en financieel). Het bestaat uit afdelingsrapportages, geconsolideerde rapportages, monitoringsysteem, Treasury rapportages, risicomanagement rapportage en Management letters opgesteld door de accountant. Zij beschikt over een monitoringsysteem en gebruikt dat binnen bedrijf, bestuur en raad van commissarissen en bestaat uit het Ondernemingsplan, Portefeuilleplan, Jaarplannen, Begrotingen en de Meerjaren Begroting en de afdelingsrapportages, geconsolideerde rapportages, monitoringsysteem, Treasury rapportages en de periodieke rapportages inzake woningtoewijzing.

Opmerkelijk vond de commissie het verschil in beleving van het vereiste cq gewenste toezicht. De raad bleek hier zwaarder in te zitten dan wellicht gewenst is als gekeken wordt naar de transitie van de organisatie en het leggen van verantwoordelijkheden op het laagst mogelijke niveau. Het lijkt goed hier aandacht aan te besteden om elkaar goed te blijven aanvullen vanuit de rolverantwoordelijkheid van zowel raad als bestuur.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Servatius stuurt adequaat bij door andere of extra activiteiten te ondernemen om de gestelde doelen alsnog te realiseren zoals o.a. blijkt uit de herstructurering van de leningenportefeuille van € 60 miljoen waardoor de vervalkalender van de leningen is verbeterd. Daarnaast is het soortenmanagementplan (Flora & Fauna) in samenwerking met provincie en gemeente opgesteld om renovaties en verduurzamingen te versnellen. Servatius is de eerste corporatie in Nederland die dit heeft gerealiseerd.
- Analyse van de plannen leert dat Servatius adequaat bijstuurt wanneer doelen door exogene omstandigheden onhaalbaar blijken en deze naar een uitdagend maar realistisch niveau bij te stellen.
- Mede door overheidsheffingen en stijgende bouwprijzen is het niet haalbaar op een CO2 neutraal woningbezit in 2050 te bereiken. Servatius heeft een realistisch plan van aanpak opgesteld.

### 6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

**De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7,5:**

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	8
Sturing op prestaties	7
<b>Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties</b>	<b>7,5</b>

## 6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

### 6.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

### 6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De raad van commissarissen beschikt over een visie op het toezicht en hierin is ook de maatschappelijke rol expliciet benoemd. Een en ander staat duidelijk omschreven in het "Toezicht- en toetsingskader juli 2015" en in de "Toezichtvisie Servatius". In gesprekken met de raadsleden blijkt dat de maatschappelijke rol niet alleen op papier maar ook in de praktijk helder wordt neergezet. Daarbij blijkt ook dat de raad van commissarissen steeds beter invulling geeft aan de klankbordrol. Dat is in de ogen van de visitatiecommissie een begrijpelijk traject: men komt uit een situatie waar niet veel kon en mocht met een grote nadruk op (financieel) toezicht en er is weer sprake van mogelijkheden tot investeren. Dat vraagt ook schakelen op het niveau van de raad. In de ogen van de visitatiecommissie is het mooi om te zien dat de raad daar bewust mee omgaat, maar ook dat hij nog stappen kan zetten in het verleggen van de aandacht.. De huurdersvereniging Servaassleutel is de vertegenwoordiging van de bewoners. Uit de gesprekken met zowel huurders als commissarissen blijkt dat het contact tussen de raad van commissarissen en Servaassleutel in de regel verloopt via de commissarissen die op voordracht van de huurdersorganisatie zijn benoemd. De huurderscommissarissen hebben gedurende het jaar informeel contact met de huurdersorganisatie. De raad van commissarissen reflecteert met enige regelmaat op zijn maatschappelijk rol, zoals verwoord in de zelfevaluatie en Jaarverslagen. Zij heeft contact met raden van commissarissen van collega corporaties, woont strategiebijeenkomsten bij evenals de studiedag met andere corporaties in de regio en neemt deel aan de huurderconferentie van Maastrichtse huurdersverenigingen.

**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De verbinding met het lokale maatschappelijke netwerk wordt benoemd in "profielchets lid RvC Servatius" en "profielchets voorzitter RvC Servatius".
- De raad van commissarissen agendeert met grote regelmaat maatschappelijke thema's in zijn vergaderingen



en/of bijeenkomsten die in het werkgebied aan de orde zijn. Daarbij moet gedacht worden aan de portefeuillestrategie, het risicomanagement, de leefbaarheid, het grondbeleid, het huurbeleid, het integriteitbeleid en het beleidsveld Wonen en Zorg.

- De raad neemt deel aan bewonersavonden waar hij in gesprek gaat met de huurders. Het samen doen met bewoners is ook voor de raad een vanzelfsprekend thema.
- Maatschappelijk presteren is een vast agendapunt voor de raad van commissarissenvergadering. In de bestuursbrief geeft de bestuurder actief aan welke zaken en dilemma's hem bezighouden (landelijke-, lokale- en interne ontwikkelingen) anders dan geagendeerd. De bestuurlijke dilemma's worden in de raad van commissarissen besproken: men neemt daar tijd voor.
- Het bod en de prestatieafspraken worden jaarlijks met de raad van commissarissen besproken, waarin expliciete aandacht is voor de standpunten van de huurdersorganisatie.
- De veranderingen in de organisatiestructuur in relatie tot de ontwikkeling van de klanttevredenheid en de continuïteit en efficiency van de organisatie worden in samenhang besproken.

## 6.6 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

### 6.6.1 Externe legitimatie

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

Servatius zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Belanghebbenden worden in een vroeg stadium betrokken, zodat zij het beleid daadwerkelijk kunnen beïnvloeden. Overleg vindt plaats met mede corporaties, externe accountant, huurdersvereniging, Servaasleutel, Aw, WSW en gemeenten. Servatius verantwoordt zich achteraf in Jaarverslagen en via documenten op de eigen website en uiteraard ook weer in het overleg met belanghebbenden.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- Bij de totstandkoming van het vigerende ondernemingsplan en het sociaal beleid heeft Servatius een brede vertegenwoordiging van de stakeholders om inbreng gevraagd. Dit betreft ook zorg & welzijnspartijen (o.a. Envida, Trajekt), politie, maar ook bewonerscommissies
- Daarnaast is zij trekker van het initiëren van een gezamenlijke opleiding voor operationele mensen van belanghebbenden (effectieve klantmanager sociaal domein). Hiermee vervult de corporatie een actieve rol om het kennisniveau bij deze doelgroep te verhogen, waardoor deze ook een gelijkwaardige gesprekspartner wordt.
- Servatius maakt bij de gemeente Maastricht onderwerpen aanhangig die voor alle Maastrichtse corporaties gelden. Een voorbeeld hiervan is het meenemen van de gemeente in de dilemma's waarvoor de corporaties staan (vergaande regelgeving en overheidsheffingen versus de maatschappelijke opgave). Tevens wordt de gemeente meegenomen in de MJB, de projecten die gerealiseerd worden en de problematiek die bij een renovatie- en verduurzamingsproces komt kijken. De bestuurder heeft de afgelopen periode diverse malen het investeringsmodel en de bijbehorende dilemma's (ook namens de Maastrichtse collega corporaties) toegelicht aan de Gemeenteraad in Maastricht. De gemeente Maastricht denkt actief mee en beïnvloedt daarmee het beleid van de corporatie; vanwege capaciteitstekort bij de gemeente niet in de frequentie die zij zou wensen.
- Servatius legt zaken zoals het sociaal beleid voor aan de bewoners via klankbordgroepen. Tevens organiseren zij enkele keren per jaar bewonersavonden waar zij input over de behoeften van haar bewoners vraagt, zoals b.v. leefbaarheid.



- In de C8 (de acht grootste corporaties van Limburg) wordt informatie opgehaald en kennis gedeeld met de collega corporaties. Deze overleggen vinden op strategisch, tactisch en operationeel niveau plaats.

### 6.6.2 Openbare verantwoording

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De gerealiseerde volkshuisvestelijke, financiële en bedrijfsvoeringresultaten zijn vermeld in openbaar toegankelijke publicaties. Diverse documenten en informatie staan op de website van Servatius. (Ondernemingsplan, informatie voor huurders, Reglementen, Jaarverslag, opgave voor nieuwsbrief etc.). Afwijkingen t.o.v. de voorgenomen prestaties zijn duidelijk toegelicht in de Jaarverslagen, rapportages en RvC verslagen. Servatius is bijzonder transparant en open door al deze bovengenoemde documenten vrij toegankelijk op haar website te plaatsen (zoals brochures, informatie, klachtenregeling, formulieren, Bewonersblad Wonen, ondernemingsplan is 2013-2017: De heldere keuzes van Servatius en 2018-2022 Servatius Thuis. Samen Doen. Visitatierapport 2015, Jaarrekeningen, Prestatieafspraken met de gemeenten en Governance gerelateerde documenten. Servatius is erg open in haar communicatie richting o.a. het WSW door het WSW in een vroeg stadium mee te nemen in de denkrichtingen van Servatius bij onder meer de herstructurering van leningenportefeuille). Ook is Servatius open en proactief naar de Aw zoals bleek bij de vereenvoudiging van de nevenstructuur.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Een aantal jaren heeft Servatius haar begroting gepresenteerd aan de Gemeente Maastricht en Eijsden-Margraten. In de laatste editie heeft zij dit gezamenlijk met Maasvallei opgepakt.

#### De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	8
Openbare verantwoording	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>

### 6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- Cultuur is meer zakelijk en efficiënter geworden.
- Gedrevenheid van de bestuurder ten aanzien huurders c.q. klanttevredenheid en medewerkers.
- De bewonerskracht in de wijk en de-benen-op-de-grond mentaliteit van medewerkers.
- Sterk verbeterde frontoffice.

#### Verwonderpunten

- Nauwelijks zichtbaar zijn van de raad van commissarissen in stakeholdersbijeenkomsten/gemeente.
- Het risicomijdend gedrag van de raad van commissarissen.
- Bestuurder en wethouder Eijsden-Margraten kennen elkaar niet; verwachtingen worden onvoldoende gemanaged.

## 6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,7:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7,5
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	7,5
<b>Oordeel Governance</b>	<b>7,7</b>

## 7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Reputatie-Quotiënt
- Waardering netwerk
- Prestatiemonitor

**Positionpaper**

# Position paper Servatius 2019

Dit position paper beschrijft waar Servatius de afgelopen vier jaar aan heeft gewerkt, waar we nu staan en welke opgaven en uitdagingen we de komende periode oppakken.

De visitatie zien we als leermoment: met de inbreng van onze stakeholders maken we de balans op en geven we verder invulling aan onze doelstellingen.

## **Onze missie: Waar geloven wij in?**

We geloven in gelijkwaardigheid, thuis als basis om mee te kunnen doen en sturen op eigen inbreng van onze huurders. Wij zorgen voor de basis: het huis, rekening houdend met de wensen en mogelijkheden die onze huurders hebben. Samen met buurtgenoten, netwerkpartners en onze medewerkers maakt de bewoner er zelf een thuis van. Lukt dat niet, dan nemen we actie en zoeken we de benodigde hulp.

Wij zorgen voor woningen voor iedereen die aangewezen is op sociale huur, zowel reguliere huurders als bijzondere doelgroepen. Binnen het door het ministerie benoemde woningmarktgebied Limburg focussen wij op Maastricht-Heuvelland. Servatius is met ca. 10 000 woningen actief in de stad Maastricht en met ca. 500 woningen in de gemeente Eijsden-Margraten.

Uit onze missie leiden wij onze belofte af: 'Thuis als basis: Samen Doen'. Onze belofte helpt ons bij wat wij doen en hoe wij het doen. Samen met onze huurders, Servatius-collega's en netwerkpartners.

## **Onze visie: Waar houden we rekening mee?**

Bij het bepalen van onze koers houden we rekening met de invloed van externe ontwikkelingen. Binnen ons speelveld signaleren we de volgende trends: segregatie, netwerkmaatschappij, digitalisering en duurzaamheid.

## **Wat willen we bereiken?**

Onze bewoner staat centraal. Onze aanpak is daarom gericht op onze klanten, hun wensen en behoeften en wij stellen ons dienstbaar op. We zetten in op een fijne woonomgeving en stellen goede en betaalbare woningen beschikbaar nu en in de toekomst. Dat heeft een positief effect op ons imago, waardoor huurders en medewerkers trots zijn op Servatius. We hebben vier doelstellingen: service & dienstverlening, woongenot, goede & betaalbare woningen en een toekomstbestendige woningvoorraad.

## **Waarom willen wij voldoen?**

Om onze doelstellingen te realiseren moeten we ook diverse randvoorwaarden invullen. Deze zijn: samenwerken met partners, een flexibele en eigentijdse organisatie en een solide basis. Die solide basis garandeert financiële continuïteit en een toekomstbestendige vastgoedportefeuille. Dit alles realiseren wij binnen de vigerende wet- en regelgeving.<sup>1</sup>

## **Waar staat Servatius nu?**

Op basis van de aanbevelingen van de visitatiecommissie hebben we het verleden losgelaten en de toekomst omarmd. We hebben een nieuwe besturingsfilosofie neergezet, de organisatiestructuur aangepast en daarmee onze slagvaardigheid verhoogd en de klant weer voorop gezet.

Hieronder geven we, volgens de structuur van ons ondernemingsplan in het kort aan waar we op dit moment staan.

---

<sup>1</sup> Voor een nadere toelichting van bovenstaande trends, doelstellingen en randvoorwaarden verwijzen wij naar ons ondernemingsplan 'Thuis als basis, Samen doen' (2018-2022).

## **Randvoorwaarden**

### *Servatius = netwerkorganisatie*

In 2018 hebben we samen met ons netwerk – huurders, gemeenten, overige stakeholders – sociaal beleid ontwikkeld. Op basis van signaleren, verbinden en activeren, helpen wij onze huurders hun zelfregie te vergroten. Dat doen wij niet alleen, ook hier zoeken wij de samenwerking op met netwerkpartners. We werken nauw samen met de Maastrichtse corporaties Maasvallei en Woonpunt. Met hen hebben we een gezamenlijke klachtencommissie opgericht; er ligt een voorstel voor een gezamenlijke aanpak van het besturen van de VvE's (Vereniging van Eigenaren) en we stellen samen integrale wijkvisies op.

Ingegeven door de nieuwe woningwet is in de periode 2015-2018 de lokale driehoek (overleg gemeente-corporaties-huurdersverenigingen) verder vormgegeven. In de gemeente Maastricht is dit overleg, zowel qua inhoud als proces, aanzienlijk gegroeid. Huurdersvereniging Servaassleutel neemt niet alleen deel aan de bestuurlijke overleggen, ze zijn vanaf 2018 ook aangeschoven bij ambtelijke vooroverleggen en diverse themawerkgroepen. In de gemeente Eijsden-Margraten schuiven de huurdersverenigingen in 2019 voor het eerst aan bij de diverse overleggen.

### *Servatius = wendbaar, efficiënt en innovatief*

We hebben de interne organisatie in 2018 aangepast: samen organiseren, meer ruimte geven en verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Deze aanpassingen maken onze organisatie flexibel en meer gericht op de klant. Onze vier multidisciplinaire rayonteamen zijn daar een voorbeeld van. Deze samenorganiserende teams kennen de klant en zijn zichtbaar in hun wijken.

### *Servatius = continuïteit*

We hebben een solide basis, maar we kunnen en willen elke dag beter. De toekomstige opgaven, lokaal en ook vanuit Den Haag, zijn groter dan de beschikbare middelen. Tot 2028 kunnen we onze huidige ambitie uitvoeren, door een uitbreiding van de leningportefeuille, de opgebouwde reserves en huurharmonisatie. Hoe we na 2028 invulling geven aan onze ambitie, pakken we op in onze meerjarenbegroting.

### *Servatius = good governance*

Medio 2018 is bijna de totale Raad van Commissarissen vernieuwd. De nieuwe samenstelling van de Raad, de nieuwe besturingsfilosofie en organisatiestructuur nodigen uit tot het opnieuw opstellen en vaststellen van de toezichtsvisie en het toetsingskader. Daarmee geven wij invulling aan de aanbeveling 'een terugtrekkende interne toezichthouder en een op hoofdlijnen sturende directeur-bestuurder'.

In 2018 is intern aandacht besteed aan het thema integriteit en hebben alle medewerkers deelgenomen aan dilemmatrainingen. Door deze training leeft het thema integriteit en is het onderwerp bespreekbaar.

## **Doelstellingen**

### *Service & dienstverlening*

Door 'Klant voorop' als uitgangspunt te nemen in ons werk, is onze service en dienstverlening verbeterd. Dit is terug te zien in onze eigen klantmetingen en de Aedesbenchmark.

### *Woongenot*

We verbeteren samen met onze bewoners het woongenot. Al zeven jaar steken wij veel energie in bewonerscommissies en bewonerskrachtenteams. Deze vorm van 'Samen Doen' is succesvol, bewoners voelen zich meer betrokken en de leefbaarheid in wijken is verbeterd. Hoe wij invulling geven aan participatie krijgt waardering van de gemeente en recent ook navolging bij onze collega-corporaties in Maastricht.

### *Goede & betaalbare woningen*

We pasten ons (streef)huurbeleid aan waardoor we meer dan evenredig bijdragen aan de betaalbaarheid in ons marktgebied. 80% van onze woningen krijgt een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens en 70% zelfs

onder de eerste aftoppingsgrens. Als de streefhuur is bereikt, dan is ons huurverhogingsbeleid inflatievolgend.

#### *Toekomstige woningvoorraad*

Om fijn wonen nu en in de toekomst te garanderen, renoveren en verduurzamen we jaarlijks 320 woningen en bouwen we 50 nieuwbouwwoningen. Na de opstartfase, zowel intern als extern, zijn we goed op weg. Ook dankzij de generieke ontheffing voor flora en fauna die we als eerste corporatie in Nederland hebben verkregen.

#### **Waarin onderscheiden we ons?**

Naast onze prestatieafspraken zetten we nadrukkelijk in op 'Samen Doen', met als belangrijkste thema's bewonersparticipatie en sociaal beleid. Verbinden, intern en extern, is voor ons een kernwaarde. We zoeken verbinding met en tussen huurders en netwerkpartners door projecten zoals bewonerskrachtenteams en klankbordgroepen, projectleiderschap van de Maastrichtse bestuursopdracht Wonen & Zorg en Vastgoed, organiseren van het symposium Veiligheid in 2015, vervolg preventie huisuitzettingen en het samen met de gemeente Maastricht en collega-corporaties realiseren van laatste-kans-woningen. We kiezen voor een actieve rol in sociale wijkteams, buurtnetwerken, veiligheidshuis, veilige-buurtenteams, buurtbemiddeling, Housing en Blauwe Zorg.

#### **Onze inzet voor de toekomst**

Onze bewoners staan voorop en blijven prioriteit 1, 2 en 3. Om de klanttevredenheid te verhogen werken we aan onze interne organisatie en onze relatie met bewoners en netwerkpartners.

#### *Bewoners en netwerkpartners*

De bewonersparticipatie gaan we 'vervolmaken', waarbij we de bewonerskrachtenteams uitbreiden en verdiepen. We realiseren een dekkend netwerk in ons werkgebied en de bewonerskrachten pakken meer taken op het gebied van beheer en veiligheid. Onze ambitie is om per 200 woningen één leefbaarheidsambassadeur te benoemen.

Ten aanzien van onze netwerkpartners, halen we de zorg- en welzijnspartners dichter naar ons toe. Voor de lokale driehoek hebben we daarom onlangs de wethouder Wonen van de gemeente Maastricht gevraagd diverse zorg- en welzijnsinstellingen (op afroep) aan het bestuurlijk overleg toe te voegen. Ook is het wenselijk dat periodiek onder andere de wethouder Zorg & Welzijn aanschuift bij dit overleg. Voortvloeiend uit 'positief gezond', verbreden we ons netwerk naar onder andere onderwijs en werkgelegenheid.

#### *Organisatie*

De wereld om ons heen verandert snel, intern schakelen we daarom continu bij door onder andere meer kennis en vaardigheden op te doen over digitalisering. Ook blijven we werken aan de organisatieontwikkeling met samenorganiserende teams, eigenaarschap bij medewerkers en klantgerichtheid als competentie van iedereen. Daar geven we invulling aan met een klant- en communicatievisie en strategische personeelsplanning.

Ondernemen is een kernwaarde van ons en continue ontwikkeling en vernieuwing past bij een LevelUp-organisatie (High Performance Organization). Dat maakt het voor ons vanzelfsprekend dat we proactief zoeken naar manieren om onze kwaliteit te verhogen en de kostenstructuur te verbeteren. Elke dag een beetje beter.

#### *Toekomst*

De komende periode zullen wij werken aan: 1) Klanttevredenheid hoger dan een acht; 2) In- en extern Samen doen; 3) Servatius LevelUp; 4) Opgaven en middelen in balans brengen.

Maastricht, 28 juni 2019

G.H. Weenink

Directeur-bestuurder

**servatius.**  
**thuis.**

**Factsheet maatschappelijke prestaties**



# Factsheet Maatschappelijke Prestaties

2015-2018



**servatius.**  
**thuis.**

*samen doen.*



## Vooraf

### Klanttevredenheid

Klanttevredenheid is prioriteit 1, 2 én 3 bij Servatius. We hebben onze frontoffice geprofessionaliseerd en onze organisatie aangepast, waardoor de klant centraal staat. In 2018 zijn we gestart met doorlopende metingen van KWH. Maandelijks worden onze klantprestaties gemeten. Dat heeft geleid tot de volgende scores in 2018:

Reparaties	7.8
Woning Zoeken	7.4
Nieuwe Woning	7.4
Huur Opzeggen	7.8
Onderhoud	7.5
Algemene Dienstverlening	7.2
.....	
<b>TOTAALSCORE</b>	<b>7.5</b>

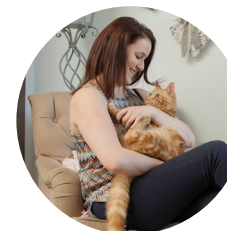
***In komende periode streven we naar nog meer enthousiaste, blije klanten. Klanten die Servatius beoordelen met een 8 of hoger.***



## Hoofdpijnen

Deze factsheet laat zien wat Servatius de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd op het gebied van:

1. **Betaalbaarheid**
2. **Beschikbaarheid/woonruimteverdeling**
3. **Leefbaarheid & veiligheid**
4. **Wonen & zorg**
5. **Vastgoed & duurzaamheid**



## Onze missie

We geloven in gelijkwaardigheid, thuis als basis om mee te kunnen doen en sturen op eigen inbreng van onze huurders. Thuis begint bij een huis van Servatius. Wij zorgen voor de basis: het huis, rekening houdend met de wensen en mogelijkheden die onze huurders hebben. Samen met buurtgenoten, netwerkpartners en onze medewerkers maakt de bewoner er zelf een thuis van. Lukt dat niet, dan nemen we actie en zoeken we de benodigde hulp.

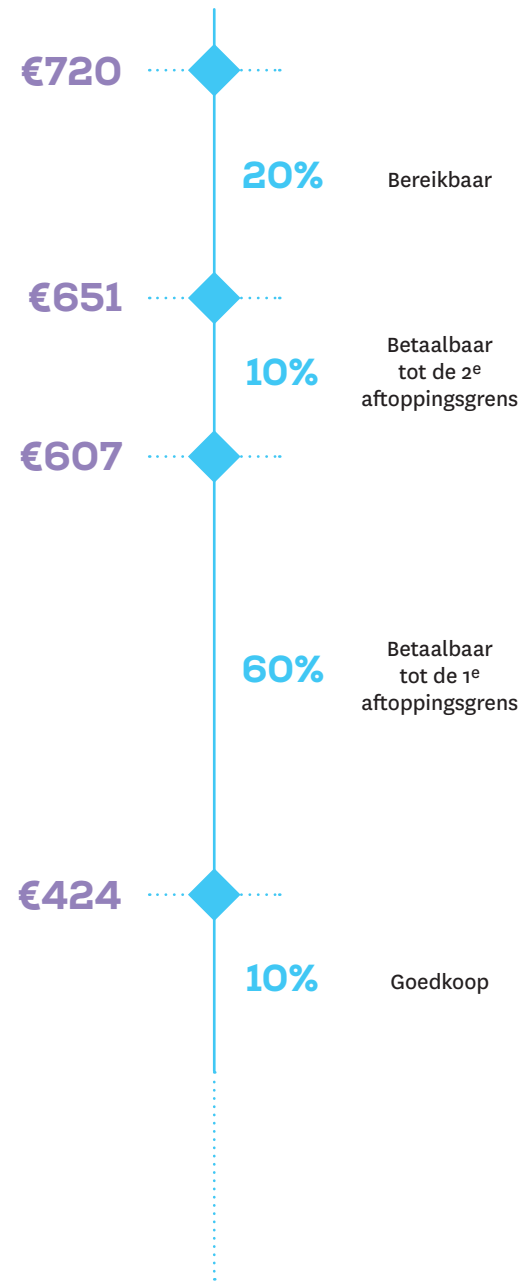
*Kortom: wij geloven in een thuis als basis om mee te kunnen doen.*

# 1. Betaalbaarheid

Servatius zorgt voor betaalbare woningen van goede kwaliteit. Ons uitgangspunt is 'niet-DAEB niet doen', dat wil zeggen geen huur in de vrije sector. We richten ons op sociale huurwoningen.

## Betaalbaar wonen

Om onze woningen betaalbaar te houden sturen we bewust op de verschillende aftoppingsgrenzen. Ons huurbeleid zet in op de volgende streefhuren (prijspeil 2019):



2018	Maastricht		Eijsden-Margraten	
	DAEB	Niet DAEB	DAEB	Niet DAEB
Goedkoop ≤€424	1.623	-	37	-
Betalbaar >€424 ≤€651	6.219	35	357	20
Duur tot huurtoeslaggrens >€651 ≤€720	749	29	110	-
Duur boven huurtoeslaggrens >€720	140	161	22	24
Onzelfstandig / overige wooneenheden	528	-	19	-
Intramuraal (zorgvastgoed)	249	-	10	-
<b>Totaal</b>	<b>9.508</b>	<b>225</b>	<b>555</b>	<b>44</b>

Van de woningen onder de liberalisatiegrens (€720) verhuren we 90% onder de tweede aftoppingsgrens (€651). Hiermee voldoen we ruim aan de norm van 80% uit de prestatieafspraken.

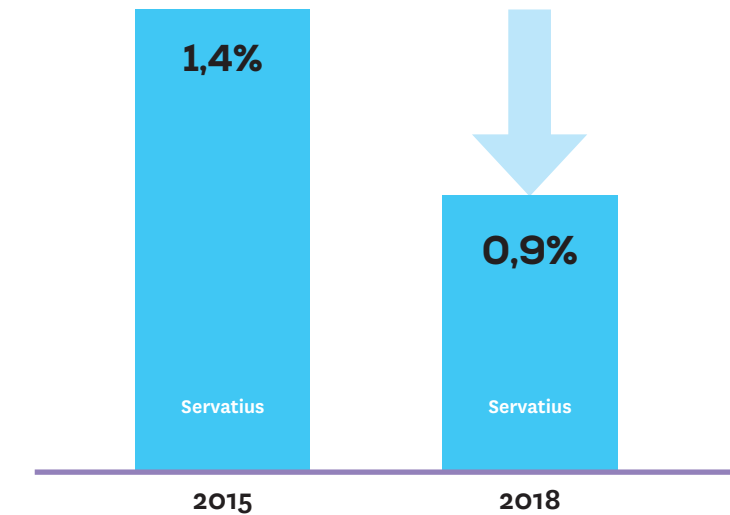
## Persoonlijk contact

We hebben met huurincasso de stap gemaakt van financieel naar sociaal incasseren. De nadruk ligt op het in gesprek gaan met elkaar.

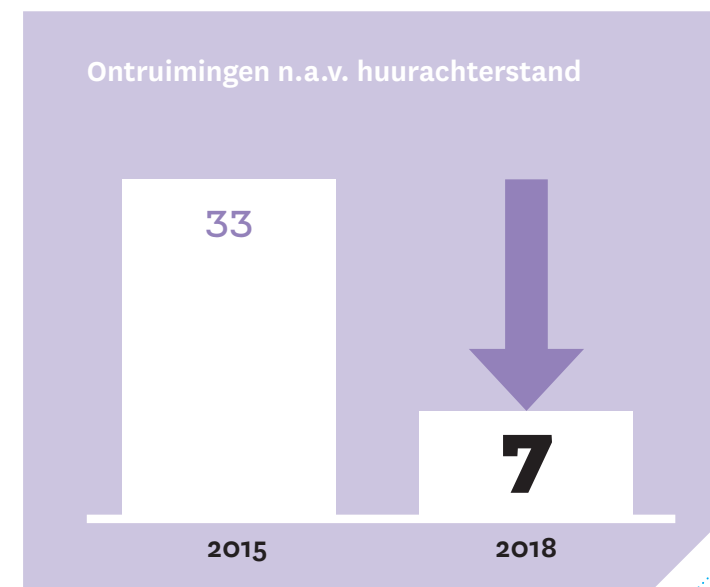


## Minder huurachterstanden

Percentage van de te ontvangen huuropbrengsten



## Minder ontruiming



We doen er alles aan om ontruiming te voorkomen.

## 2. Beschikbaarheid/woonruimteverdeling

Samen met netwerkpartners stemmen we woonwensen af en verbeteren we de woonprogrammering.

### Staatssteun

We wijzen meer dan 96% van de nieuwe verhuringen toe aan mensen met een inkomen tot € 38.035 (prijspeil 2019) en zitten daarmee ruimschoots boven de wettelijke norm van 80%.

	2015	2016	2017	2018
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	1.017 (99%)	912 (99%)	832 (97%)	795 (96%)

### Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Servatius moet minimaal 95% van de huurders met recht op huurtoeslag toewijzen onder de aftoppingsgrenzen. Hieraan voldoen we ruim.

Huurders met recht op huurtoeslag toegewezen onder de aftoppingsgrenzen

96% 95% 98%

2016 2017 2018

Norm = minstens 95%

### Studentenhuusvesting



De afgelopen jaren zijn er meerdere aanbieders van studentenwoningen op de markt gekomen. Het is zaak onderscheidend te blijven. Servatius doet dit door het Keurmerk Prettig Wonen.



## 3. Leefbaarheid & veiligheid

Servatius investeert in leefbaarheid: schoon, heel, veilig en mooi. Dit doen we niet alleen, maar samen met bewoners, gemeente, politie, zorg- en welzijnspartijen.

### Zelfredzaamheid vergroten

Afgelopen periode hebben we een Sociaal Beleid opgesteld. Wij zien een gemeenschappelijk doel voor alle netwerkpartners in de stad: de inclusieve stad. In een inclusieve stad neemt iedereen verantwoordelijkheid. Wij maken de zelfredzaamheid van onze huurders zo groot mogelijk.

### Onze bijdrage

#### Signaleren

Door ons werk komen we achter de voordeur. Als we zien dat iets niet goed gaat en huurders hulp nodig hebben, nemen we initiatief, gaan we in gesprek en initiëren dat netwerkpartners hulp en zorg aanbieden.

#### Verbinden

We leggen verbinding tussen huurders en professionals, brengen netwerkpartners met elkaar in contact en verbinden huurders ook onderling. Op deze wijze organiseren we een netwerk dat zich steeds vaker zelf vindt.

#### Activeren

We stimuleren zelfstandigheid en verwachten dat onze huurders meedoen, we trainen en faciliteren vrijwilligers zodat ze hun rol in de buurt kunnen nemen en geven ze eigen verantwoordelijkheid.

Gemeenschappelijk hoofddoel

Inclusieve stad

Subdoel Servatius

Zelfredzaamheid

Middelen Servatius



Trias

### 3. Leefbaarheid & veiligheid

Samen met netwerkpartners stemmen we woonwensen af en verbeteren we de woonprogramming.

#### Participatie

Sinds 2012 zetten we naast de formele bewonersparticipatie ook sterk in op de informele bewonersparticipatie.

##### Formeel:

→ Servaasleutel is de huurdersvereniging van Servatius en daarmee een belangrijke strategische gesprekspartner.

##### Informeel:

- Complexcommissies begeleiden onze renovatie-/verduurzamingsprojecten.
- De bewonerscommissies en bewonerskrachten zorgen ervoor dat op verschillende niveaus de leefbaarheid op wijkniveau verbetert.

#### Bewonerskrachten

Bewonerskrachten zijn getrainde vrijwilligers die hart hebben voor hun buurt. Zij houden een oogje in het zeil en signaleren gebreken. Onveilige situaties geven ze door aan betreffende diensten/dienstverleners. Als de bewonerskrachten er met hen niet uitkomen, schakelen ze Servatius in. Ook spreken zij bewoners aan op gedrag dat tegen de afspraken ingaat en steken soms een handje toe. Zo zorgen zij samen met de andere bewoners voor een schone, veilige en prettige woonomgeving.

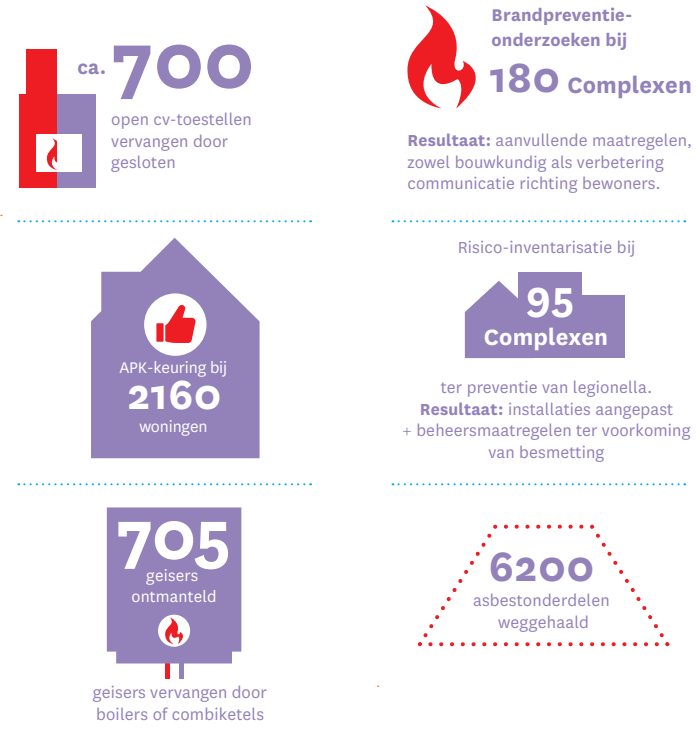
In 2018 zijn 28 bewonerskrachten actief, verdeeld over vijf teams (Heugem, Caberg, Wittevrouwenveld, Limmel en Mariaberg).



Team Limmel

#### Veilig wonen

In de periode 2015-2018 zijn de volgende specifieke maatregelen genomen:



Wie is eigenaar van de wijk? Niet Servatius of de gemeente. Wij gaan om vijf uur naar huis. De bewoners, zij maken de wijk.

### 4. Wonen & zorg

Samen met de Gemeente (WMO) en onze netwerkpartners (zorg & welzijn) zorgen we ervoor dat onze huurders langer thuis kunnen wonen en voorkomen we overlast.

#### Housing

Servatius is mede kartrekker van de 'Housing' aanpak om te komen tot één loket voor de uitstroom van bijzondere doelgroepen. *Housing Maastricht is een samenwerkingsverband tussen Gemeente Maastricht, Levanto, Leger des Heils, Koraal Groep, Xonar, Radar, Kredietbank Limburg, Woonpunt, Maasvallei en Servatius.*

#### Moeilijk plaatsbaren

Maastricht kent personen die ernstige overlast voor de omgeving veroorzaken en daardoor ook moeilijk plaatsbaar zijn in het reguliere woningaanbod. In 2017/2018 hebben corporaties, Housing en de gemeente Maastricht kaders gemaakt, met als basis ingrediënten een huurcontract voor één jaar in combinatie met een begeleidingscontract. Bij goed woongedrag wordt het huurcontract na één jaar 'omgeklapt' naar een contract voor onbepaalde tijd. Deze trajecten lopen via de meldesk Housing als centrale punt waarlangs huisvesting van bijzondere doelgroepen waaronder moeilijk plaatsbaren plaatsvindt.

#### Specifieke doelgroepen

We hebben aandacht voor specifieke doelgroepen, deze groeien in omvang en diversiteit. Het voorkomen van een toename van de sociale en ruimtelijke tweedeling is de volkshuisvestelijke opgave van deze tijd.

Specifieke doelgroepen	2016	2017	2018
<b>Urgentie WMO</b> / Mensen WMO-indicatie kunnen reageren op WMO-woningen via TiL.	0	7	7
<b>Maatwerk (opvang/zorg)</b> / Verdeling, instroom en begeleiding verloopt via Housing.	9	19	20
<b>Moeilijk plaatsbaren</b> / Dit zijn huurders die al bij ons wonen en een 'Laatste Kans-traject' krijgen.	2	2	2
<b>Statushouders</b> / Worden gehuisvest in samenspraak met Gemeente (wettelijke taakstelling).	21	22	18
<b>Totaal toewijzingen</b>	<b>32</b>	<b>50</b>	<b>47</b>

#### Zorggeschikte woningen

Door vergrijzing neemt het aantal ouderen sterk toe. Mensen met een zorgvraag blijven langer thuis wonen en gaan in een veel later stadium naar een intramurale accommodatie.





## 5. Vastgoed & duurzaamheid

Servatius zet in op een toekomstbestendig woningvoorraad, dit betekent passend voor de doelgroep én duurzaam (energie- en CO<sub>2</sub> neutraal en circulair bouwen).

### Toekomstbestendige woningvoorraad

**In 2015 en 2016 hebben we de projecten voorbereid die in 2017 en 2018 zijn uitgevoerd. In 2019 worden nog ca. 670 renovaties en verduurzamingen opgeleverd.**

**In de afgelopen periode hebben we woningen gesloopt, de nieuwbouw van 400 tot 500 woningen realiseren we komende periode. We zijn hiermee op stoom gekomen!**

	Verkoop	Sloop	Nieuwbouw	Renovatie / Verduurzaming
2015	88	0	47	0
2016	190	45	0	0
2017	45	197	0	446
2018	18	111	0	117
<b>Totaal</b>	<b>341</b>	<b>353</b>	<b>47</b>	<b>563</b>



#### Opruimdagen

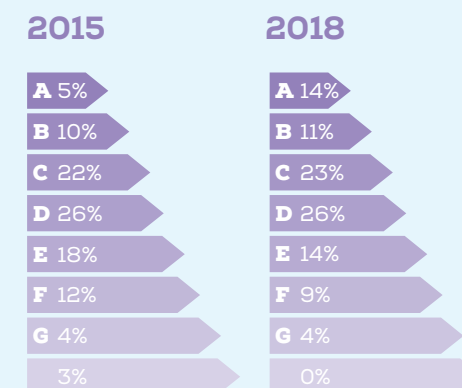
Met werkzaamheden voor de deur, organiseren we een opruimdag voor bewoners. We richten deze dag een 'milieuparkje' in. Wij regelen de containers, de bewoners kunnen hun afgedankte spullen en afval erin kwijt. Spullen die nog goed zijn, kunnen bewoners afgeven. Iedereen heeft de mogelijkheid om daar gratis spullen uit te zoeken. De spullen die aan het einde van de dag over zijn, gaan naar de Kringloopwinkel.



### Duurzaam wonen

#### Verduurzamen bestaand bezit

Labelverbetering\* voor de periode 2015-2018



\* labelverbetering door:  
 • sloop en nieuwbouw  
 • duurzame maatregelen bij renovatie  
 • plaatsen 2100 HR-ketels

**In de visitatieperiode zijn we van gemiddeld label D naar label C gegaan. In 2026 bereiken we label B!**

[www.servatius.nl](http://www.servatius.nl)

**Servatius Wonen & Vastgoed**

Wim Duisenbergplantsoen 41

Maastricht

T (043) 328 43 00

[servatius@servatius.nl](mailto:servatius@servatius.nl)

**servatius.**  
**this.**

## Overzicht geraadpleegde belanghebbenden

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie. Een \* geeft aan dat van of namens de betreffende persoon ook een enquête is ontvangen.

### **Raad van Toezicht Servatius**

De heer H. Loozen  
De heer P. Sampers  
Mevrouw T. van Dijk  
Mevrouw L. van Atteveld

### **Directeur-bestuurder Servatius**

De heer G.H. Weenink\*

### **Ondernemingsraad Servatius**

De heer M. Thuis, regisseur sociaal herstructurering  
De heer F. Teschers, kwaliteitsadviseur  
De heer R. Kuhar, complexbeheerder  
De heer L. Ubachs, medewerker planmatig onderhoud

### **Managementteam Servatius**

De heer J. de Wolf, directeur Financiën  
Mevrouw V. Eusen, directeur Vastgoed  
Mevrouw S. Cortenraad, bestuurssecretaris  
De heer N. Gijbels, manager Klant en Wonen

### **Medewerkers Servatius**

De heer L. Simon, internal auditor  
De heer S. Azizi, regisseur sociaal beheer  
De heer R. Beekman, huuradministratie  
Mevrouw J. Darcis, controller Vastgoed  
De heer K. Smeets, regisseur sociaal herstructurering  
Mevrouw H. Warnier, beleidsadviseur markt en strategie  
De heer R. van Drongelen, coördinator opzichters  
Mevrouw C. Fraats, assetmanager Vastgoed

### **Gemeenten**

Mevrouw V. Heijnen, Gemeente Maastricht\*  
Mevrouw S. Mestrom, Gemeente Maastricht\*  
De heer R. Kramer, Gemeente Maastricht  
Mevrouw N. Beckers, Gemeente Maastricht  
De heer W. Dreesen, Gemeente Eijsden-Margraten\*  
De heer L. van den Boom, Gemeente Eijsden-Margraten\*

### **Huurdersbelangenvereniging**

Mevrouw G. van Loo\*  
Mevrouw T. Lexis\*

### **Welzijns- en zorginstellingen**



De heer P. Schefman, Levantogroep  
De heer M. Limpens, GGD Zuid Limburg\*  
Mevrouw I. Thuis, MEE Zuid Limburg\*  
De heer R. Ruijters, Envida\*  
De heer J. Wauben, Buurtbemiddeling Maastricht\*  
De heer J. Loijens, Brandweer Maastricht\*

***Bewonerscommissies***

De heer J. Praster, Wittevrouwenveld\*  
Mevrouw N. Kharbouch, Wittevrouwenveld  
De heer P. Allard, Boschpoort

***Collega-corporaties***

Mevrouw M. Dubbeldam, Woonpunt\*  
De heer A. Meij, Maasvallei\*  
De heer J. Kerckhoffs, Thuis in Limburg\*

***Alleen enquête***

Mevrouw S. Cortenraad, Servatius\*

### Korte cv's visitatoren

**Jan van der Moolen** (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de RvC van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA opleiding "Besturen met een kernopdracht" en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

**Hannah Bovenkerk** (visitor) heeft als bestuursadviseur en interimmanager veel fusies in not-for-profit-organisaties van meer dan 2.000 fte. (overheid, ziekenhuizen, onderwijs) begeleid waarbij de nadruk lag op structuurwijziging, performanceverbetering en cultuuromslag. Zij was onder meer bestuurder en algemeen directeur bij CNV Vakcentrale, bestuursadviseur voor de Raad van de Rechtspraak en Raadsgriffier bij de gemeente Amsterdam en algemeen directeur bij de Rijks Psychologische Dienst. Daarnaast is zij toezichthouder bij culturele, maatschappelijke en onderwijsorganisaties en mediator.

**Stefan Cloudt** (secretaris) combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij doceert Organisationswetenschappen bij Tilburg University en is daarnaast als gast verbonden aan de Amsterdam School of Real Estate, Open Universiteit en de Erasmus School of Accounting and Assurance. Daarnaast adviseert hij woningcorporaties over strategie en organisatie. Stefan voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is door de Vlaamse minister van Wonen benoemd om ook daar prestatie-beoordelingen uit te voeren. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatie-ontwikkeling bij woningcorporaties en hij is lid van de RvC van een middelgrote corporatie.

**Onafhankelijkheidsverklaringen**

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Servatius** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Cognitum BV** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 21 januari 2019

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



**Jan van der Moolen** verklaart hierbij dat de visitatie van **Servatius** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan van der Moolen** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Bussum

Datum: 20 december 2018

Naam, handtekening:



**Hannah Bovenkerk** verklaart hierbij dat de visitatie van **Servatius** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Hannah Bovenkerk** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Hannah Bovenkerk** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Hannah Bovenkerk** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Amsterdam

Datum: 21 december 2018

Naam, handtekening:

Hannah Bovenkerk



**Stefan Cloudt** verklaart hierbij dat de visitatie van **Servatius** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Stefan Cloudt** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Stefan Cloudt** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Stefan Cloudt** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Roggel

Datum: 28 december 2018

Naam, handtekening:

Stefan Cloudt



## Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

### Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

### Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Presteren naar opgaven en ambities

- Woonvisie gemeente Maastricht
- Diverse woningmarktonderzoeken gemeenten
- Regionale afspraken/convenanten m.b.t. volkshuisvestelijke prestaties
- Prestatieafspraken met gemeenten Eijsden Margraten en Maastricht en diverse huurdersverenigingen
- Verslagen van overleg tussen gemeente en Servatius over de totstandkoming van de prestatieafspraken
- Rapportages / besprekingsverslagen en dergelijke over het uitvoeren van prestatieafspraken
- Diverse conventanten / afspraken met lokale, regionale en/of landelijke partijen
- Afspraken lokaal en / of regionaal over woonruimteverdeelsysteem
- Jaarverslag 2015 t/m 2018
- Ondernemingsplan / beleidsplan / meerjarenplan Servatius
- Jaarplannen 2015 t/m 2018
- Strategisch voorraadbeleid (portefeuilleplan)
- Specifieke beleidsplannen (zoals verkoop, inkoopbeleid, duurzaamheidsvisie, huurbeleid)
- Overzicht indeling bezit in energielabels en EI 2015, 2016, 2017 en 2018

### Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst met Huurdersvereniging Servaassleutel
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2015, 2016, 2017 en 2018
- Aantal adviezen van Huurdersvereniging Servaassleutel (2015, 2016, 2017 en 2018)
- Agenda's en notulen van bestuurlijk overleg tussen gemeente en corporatie 2015, 2016, 2017 en 2018
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging 2015, 2016, 2017 en 2018
- Bewonersinformatieblad Welkom Thuis/Servatius Thuis

### Presteren naar vermogen

- Jaarrekening 2015 t/m 2018
- Begroting en meerjarenbegroting 2015 t/m 2018
- dVi 2015, 2016 en 2017 (alle hoofdstukken)
- Toezichtbrief Aw 2015, 2016 en 2017
- Brief Aw oordeel staatssteun passendheid 2017
- Oordeelsbrief Aw 2018
- Maand-, kwartaal-, trimester-, halfjaarsrapportages / dashboards en dergelijke 2015 t/m 2018
- Documenten over risicomangement
- WSW jaarlijkse beoordelingen en borgbaarheid

### Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglement raad van commissarissen
- Visie op bestuur en toezicht / Toezichtkader
- Profielschets raad van commissarissen
- Resultaten Governance-inspectie Aw
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de raad van commissarissen 2015, 2016, 2017 en 2018
- Agenda's en notulen van overleggen van de raad van commissarissen met externe belanghebbenden

**Reputatie-Quotient**

<b>Emotionele aantrekkelijkheid</b>			<b>6,7</b>
	Sympathie	6,8	
	Waardering en respect	6,7	
	Vertrouwen	6,5	
<b>Producten en diensten</b>			<b>6,4</b>
	Staat garant voor haar producten en diensten	6,7	
	Kwaliteit	6,1	
	Innovatief	6,3	
	Prijs / waardeverhouding	6,5	
<b>Visie en leiderschap</b>			<b>6,8</b>
	Sterk leiderschap	6,9	
	Inspirerende visie	6,9	
	Herkent en benut marktkansen	6,6	
<b>Werkomgeving</b>			<b>6,8</b>
	Goed georganiseerd	6,2	
	Aantrekkelijke werkgever	6,9	
	Goed gekwalificeerd personeel	7,2	
<b>Maatschappelijke verantwoordelijkheid</b>			<b>6,7</b>
	Steunt waardevolle maatschappelijke projecten	7,0	
	Zet zich in voor duurzaamheid	6,3	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	6,9	
<b>Financiële performance</b>			<b>6,4</b>
	Financiën op orde	6,8	
	Presteert beter dan collega corporaties	5,8	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	6,6	



### Waardering netwerk prestatieafspraken

Er is voldoende visie om tot samenwerkingsdoelen te komen	7,0
Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	6,5
De gemeente neemt het initiatief en voert de regie.	5,5
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	5,5
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	6,3
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	7,0
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt.	6,8
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,0
De voortgang van de afspraken worden kritisch bewaakt	6,0
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen vd samenwerking tussen de partners	7,2
De doelstelling van de afspraken worden breed opgevolgd door de gemeente	6,2
De doelstelling van de afspraken worden breed opgevolgd door Servatius	6,8
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,0
Bij de gemeente is er bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	6,2
Bij Servatius is er bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	7,2
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd.	6,7
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	6,7
Deelnemers aan het overleg weten elkaar indoen nodig ook buiten het overleg te vinden	7,8
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	6,5

**Uitgebreid overzicht prestaties**

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Servatius is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

# Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.

**servatius**

## Woningstichting Servatius

L0005

Woningmarktregio Limburg

## Inleiding

In de prestatie-monitor van Woningstichting Servatius wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Woningstichting Servatius.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woningstichting Servatius de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Woningstichting Servatius ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

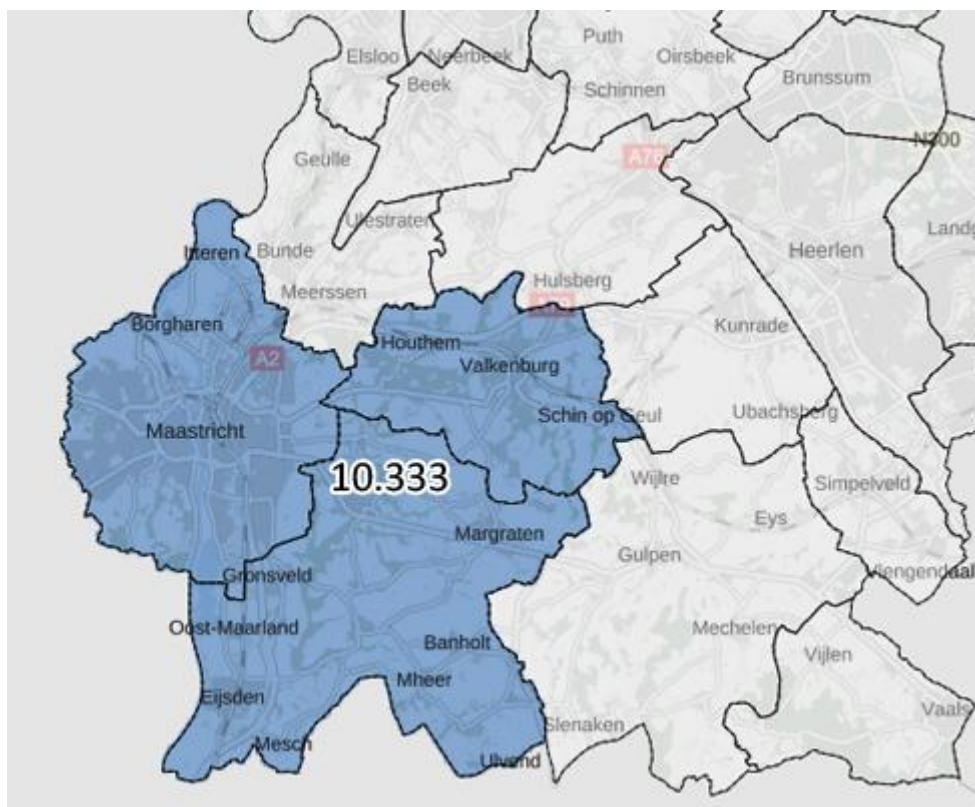
De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

# Inhoud

<b>Het werkgebied van Woningstichting Servatius</b>	<b>4</b>
<b>1. Prestatieafspraken</b>	<b>5</b>
1.1 Landelijke afspraken	5
1.2 Regionale afspraken	5
1.3 Lokale afspraken	5
<b>2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces</b>	<b>8</b>
<b>3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken</b>	<b>10</b>
3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties	10
3.2 Realisatie van de afspraken	11
Afspraken m.b.t. betaalbaarheid	11
Afspraken m.b.t. beschikbaarheid/woonruimteverdeling	15
Afspraken m.b.t. leefbaarheid en veiligheid	19
Afspraken m.b.t. wonen en zorg	22
Afspraken m.b.t. vastgoed (inclusief duurzaamheid)	26
<b>4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven</b>	<b>29</b>
4.1 Ambities	29
4.2 Pluspunten ambities	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<b>5. Prestaties Woningstichting Servatius</b>	<b>32</b>
TABEL 1: Het bezit van Woningstichting Servatius	32
TABEL 2: Mutaties in het bezit van Woningstichting Servatius	33
TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Woningstichting Servatius	33
TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Woningstichting Servatius	33
TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Woningstichting Servatius	34
TABEL 6: Huurverhoging door Woningstichting Servatius	34
TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Woningstichting Servatius	35
TABEL 8: Leeftijd van het bezit	35
TABEL 9: Conditie-score van het bezit	36
TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark	36
TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark	36
TABEL 12: Energie-index bezit Woningstichting Servatius	37
TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark	37
TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders	37

## Het werkgebied van Woningstichting Servatius



Woningen ultimo 2018	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Gemeente Maastricht	9.508	225	9.733
Gemeente Eijsden-Margraten	555	44	599
Gemeente Valkenburg aan de Geul	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>10.064</b>	<b>269</b>	<b>10.333</b>

Bron: dVi 2017

# 1. Prestatieafspraken

## 1.1 Landelijke afspraken

### *Rijksprioriteiten*

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

### *Sectorafspraken (landelijk)*

#### **Energieakkoord**

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

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

## 1.2 Regionale afspraken

Woningstichting Servatius heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Woningstichting Servatius is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Partners in Maatwerk Zuid				
Thuis in Limburg				

## 1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten Woningstichting Servatius bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken van Woningstichting Servatius met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Gemeente Maastricht 2015				
Gemeente Maastricht 2016				
Gemeente Maastricht 2017				
Gemeente Maastricht 2018				
Gemeente Eijsden-Margraten 2015				
Gemeente Eijsden-Margraten 2016				
Gemeente Eijsden-Margraten 2017				
Gemeente Eijsden-Margraten 2018				

Woningstichting Servatius is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

Binnen gemeente Maastricht	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Flexteam				
Damoclesbeleid Lokalen en woningen				
Samenwerkingsovereenkomst project Kamers met Kansen				
Beheer- en exploitatieovereenkomst voor La Bellettsa				
Beheer- en exploitatieovereenkomst voor De Letterdoes				
Stichting Studentenhuisvesting Maastricht				
Aanpak huisuitzettingen				
Samenwerkingsovereenkomst Leger Des Heils Woonunit				
Woonprogrammering Maastricht 2016 - 2020				
Samenwerkingsovereenkomst Package Deal				
Jaarplan woonruimteverdeling Maastricht 2017				
Jaarplan woonruimteverdeling Maastricht 2018				
Samenwerkingsafspraken Housing Maastricht				



Vroegsignalering - Vindplaats van schulden				
--	--	--	--	--

## 2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

**2.1** De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken “SMART”?

Servatius heeft prestatieafspraken met de gemeenten waarin zij een redelijk bezit heeft (Maastricht en Eijsden-Margraten). Beide gemeenten hebben complete en onderbouwde prestatieafspraken waarbij de Rijksprioriteiten ook zijn opgenomen. De prestatieafspraken met de gemeente Eijsden-Margraten zijn iets bondiger, maar geven duidelijk aan wat de taakstelling is per corporatie. De gemeente Maastricht geeft meer context en achtergrondinformatie, maar de ambities worden in enkele gevallen collectief weergegeven waardoor de concrete taakstelling voor Servatius minder duidelijk is.

**2.2** De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

In de prestatieafspraken werden vooral de corporatie en de gemeenten genoemd. De huurdersverenigingen kwam nauwelijks aan bod. Hun taak is voornamelijk het communiceren en delen van praktijkervaring en het verhogen van representativiteit van huurders. In de meeste gevallen werd wel genoemd wat de taak van de twee veelgenoemde partijen was, al werden de corporaties in enkele gevallen als collectief gezien waardoor de afspraken niet altijd even wederkerig waren.

**2.3** De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

De concept-prestatieafspraken worden altijd besproken in het Ambtelijk Overleg Wonen & Wijken, waar de drie Maastrichtse huurdersverenigingen vertegenwoordigd zijn inclusief hun adviseur. De huurdersverenigingen kiezen er zelf voor slechts drie van de vijf themawerkgroepen bij te wonen. De drie partijen zijn wel betrokken geweest bij het opstellen van de woonvisie waar de prestatieafspraken op gebaseerd zijn. De corporaties consulteren de gemeente en huurdersverenigingen ook bij het opstellen van het bod door middel van een kaderbrief en in de werkgroepen bestaande uit afgevaardigden van de drie partijen. De gemeente Eijsden-Margraten heeft geen woonvisie. De gemeente is kleiner en in plaats van een uitgebreid bod presenteren de corporaties een activiteitenoverzicht waarin de thema's uit het volkshuisvestingsbeleid naar voren komen.

**2.4** De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

In haar prestatieafspraken heeft de gemeente Maastricht het proces van de totstandkoming van de prestaties schematisch weergegeven. Bij de prestatieafspraken van de gemeente Eijsden-Margraten en gemeente Maastricht zijn de afspraken alleen tussen de drie wettelijk verplichte partijen; de corporatie, de gemeente en de huurdersverenigingen.

**2.5** De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

De prestatieafspraken met de gemeente Maastricht worden jaarlijks geëvalueerd en de voortgang gemonitord. Met de gemeente Eijsden-Margraten vindt minstens twee keer per jaar een bestuurlijk overleg plaats, waarvan één overleg dient om de gemaakte afspraken te evalueren en de nieuwe afspraken actueel te houden.

**2.6** De Andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

-

### 3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

#### 3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeenten zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

Indeling / thema's prestatieafspraken Maastricht			
2015	2016	2017	2018
Nieuwbouw Verbeteringen Investerings in duurzaamheid Sloop Verkoop Leefbaarheid Verhuur	Nieuwbouw Verbeteringen Investerings in duurzaamheid Sloop Verkoop Leefbaarheid Verhuur	Woonmilieus Wonen en zorg Doe-democratie en eigen kracht Veiligheid Betaalbaarheid Duurzaamheid Beschikbaarstelling (woonruimteverdeling)	Betaalbaarheid Wonen en zorg Woonruimteverdeling Veiligheid en leefbaarheid Duurzaamheid Vastgoed

Indeling / thema's prestatieafspraken Eijsden-Margraten			
2015	2016	2017	2018
Lokaal en regionaal volkshuiveringsbeleid Kerntaken volkshuivering	Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van urgente doelgroepen Wonen met zorg en ouderenhuisvesting Voornemens rond nieuwbouw alsmede kwaliteit en energiezuinigheid/ investeringen/verkoop Inzet voor leefbaarheid	Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van urgente doelgroepen Wonen met zorg Vastgoedontwikkelingen sociale woningvoorraad Verduurzaming sociale woningvoorraad Inzet voor leefbaarheid	Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep Huisvesting van urgente doelgroepen Wonen met zorg en ouderenhuisvesting Vastgoedontwikkelingen (sociale) huurwoningen Verduurzaming sociale woningvoorraad Inzet voor leefbaarheid

In samenwerking met Woningstichting Servatius is afgesproken om de volgende indeling voor de thema's voor de visitatie aan te houden:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid/woonruimteverdeling
3. Leefbaarheid en veiligheid
4. Wonen en zorg
5. Vastgoed (inclusief duurzaamheid)

### 3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid		
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017	Prestatie	
Corporaties en gemeente hebben op grond van het ABF rapport de gewenste voorraad sociale huurwoningen bepaald. Er wordt conform de Woningwet vooruitgekeken tot het jaar 2021. Er wordt vanuit gegaan dat een gelijkblijvend deel van de doelgroep in de particuliere huursector, koopsector of bewoonde andere ruimten (met name onzelfstandige woonruimte) woont, nu en in de eerstkomende jaren.	Standaard beleid.	✓
Voor het jaar 2017 garanderen de corporaties de omvang van de voorraad onder de liberalisatiegrens en daarbinnen van de betaalbare voorraad onder de 2e aftoppingsgrens niet te laten zakken onder de 100%.	Zie tabel 3. De betaalbare voorraad van 19.691 is gestegen ten opzichte van de doelgroep (19.575). De betaalbare voorraad is niet gezakt onder de 100% en bedraagt 101%.	✓
Voor de jaren 2017-2021 spreken de corporaties en gemeente af zich gezamenlijk in te zetten om het berekende (tijdelijke) tekort van ca. 1.000 betaalbare woningen onder de 2e aftoppingsgrens zoveel als mogelijk op te vangen met een aantal maatregelen. Er wordt niet ingezet op het structureel vergroten van de betaalbare woningvoorraad. Wel op verschuivingen binnen de betaalbare sector en tijdelijke huisvesting om het tijdelijke tekort op te vangen. In dit kader worden de volgende aanvullende afspraken gemaakt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij de intentie tot het realiseren van nieuwbouwprojecten, zullen door de woningcorporaties in eerste instantie de mogelijkheden worden onderzocht voor het toevoegen van woningen in het betaalbare huursegment.</li> <li>• De gemeente Maastricht en de woningcorporaties onderzoeken in 2017 gezamenlijk nut en noodzaak van en mogelijkheden voor tijdelijke betaalbare huisvesting, bij voorkeur binnen bestaand (monumentaal) vastgoed. De gemeente zet daarbij een open vraag uit naar pilots. De gemeente voert op basis van geselecteerde pilots overleg met de provincie over de experimenteerruimte hiervoor binnen de provinciale regelgeving.</li> </ul>	Aantal van 1.000 is 200 geworden. Dit tekort is nu teruggebracht. Tekort kwam mede doordat sloop naar voren is gehaald i.v.m. korting op verhuurdersheffing. Het tekort is gedaald omdat de corporaties minder woningen hebben verkocht dan geprognosticeerd.  Het onderzoek is uitgevoerd. Gemeente Maastricht doet pilot tijdelijke huisvesting met Maasvallei. Gemeente Maastricht heeft eind 2018/ begin 2019 een prijsvraag uitgeschreven aangaande tijdelijke huisvesting studenten en bijzondere doelgroepen.	✓/X

<p>Corporaties hebben hun portefeuilleplan gebaseerd op de toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de volkshuisvestelijke opgave in de regio Maastricht. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt in het kader van de woonprogrammering en de herijking herstructurering. De hiermee gemoeide (des-)investeringen komen terug in aantallen sloop, nieuwbouw en verkoop in het thema Woonmilieus. Voor 2017 zijn dit concrete aantallen, voor de opvolgende jaren gaat het om een prognose.</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>
<p>Corporaties verkopen in 2017 huurwoningen passend binnen de garantieafspraken over de omvang van betaalbare woningen. Corporaties en gemeente overleggen vooraf over de complexgewijze verkoop van huurwoningen (DAEB en niet-DAEB), ongeacht of hiervoor in het kader van de Woningwet een formele zienswijze vereist is. Over de verkoop van individuele woningen informeren de corporaties, voorafgaande aan de feitelijke verkoop, conform de huidige praktijk, de gemeente aan de hand van een verkoopportefeuille. Op basis hiervan voeren gemeente en corporaties overleg. Dat geldt ook voor wijzigingen in de verkoopportefeuille waarover eerder overleg is gevoerd. Corporaties bepalen binnen de gemaakte afspraken wanneer welke woningen ter verkoop worden aangeboden.</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>
<p>De corporaties zullen in 2017 sturen op het betaalbaar houden van sociale huurwoningen via het te voeren streefhurenbeleid. Dit betekent concreet dat de streefhuren van de vrijkomende woningen, afhankelijk van de doelgroep en/of woningkwaliteit, worden afgetoet op maximaal de kwaliteitskortingsgrens of eerste of tweede aftoppingsgrens, waardoor in 2017 per saldo minimaal ca. 80% van de woningen een huurprijs heeft van maximaal de tweede aftoppingsgrens.</p>	<p>In de gemeente Maastricht heeft 89% van het bezit van Servatius een huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens.</p>	<p>✓</p>
<p>Binnen de wettelijke kaders van de huursombenadering (inflatie +1%) zullen de corporaties de mogelijkheden maximaal benutten om woningen betaalbaar te houden voor de doelgroep van beleid. De jaarlijkse huurverhoging zal na overleg met de huurdersbelangenverenigingen jaarlijks worden vastgesteld.</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>
<p>De woningcorporaties zullen zich binnen de wettelijke kaders inspannen om (goedkoop en duur) scheefwonen tegen te gaan. Door de wettelijke passendheidseisen zal goedkope en dure scheefheid nauwelijks ontstaan bij de woningtoewijzing, maar tijdens de bewoning.</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>

Huisvesting van lage middeninkomens (€ 29.000-35.000,-) behoort ook tot de primaire taak van de corporaties. Deze doelgroep wordt niet uitgesloten van huurwoningen onder de 2e aftoppingsgrens, maar huurtoeslaggerechtigden hebben voorrang bij het reageren op een aangeboden woning. Daarnaast kan deze doelgroep exclusief reageren op huurwoningen met een huur tussen de 2e aftoppingsgrens HT en de liberalisatiegrens. Dit is vastgelegd in de toewijzingsregels van de woonruimteverdeling (zie onderdeel prestatieafspraken Beschikbaarstelling).	Standaard beleid.	✓
Hogere middeninkomens (€ 35.000-43.000,-) zijn aangewezen op niet-DAEB woningen met een geliberaliseerde huurprijs (m.u.v. de vrije toewijzingsruimte binnen de wettelijke kaders). De vrije toewijzingsruimte binnen DAEB wordt primair ingezet bij: a) WMO-kandidaten, 2) urgenten in bepaalde gevallen en 3) herstructureringskandidaten. Corporaties houden voor deze doelgroep ook een beperkt deel van de totale woningvoorraad beschikbaar. Een uitbreiding van de niet-DAEB voorraad door nieuwbouw is vooralsnog niet aan de orde. In het kader van het scheiden van DAEB en niet-DAEB kan sprake zijn van overhevelen van een aantal DAEB woningen naar het niet-DAEB segment (zie ook onderdeel Vastgoedsturing).	Standaard beleid.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
In 2018 heeft Servatius de volgende woningvoorraad naar huurklasse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.123 woningen onder de kwaliteitskortingsgrens;</li> <li>• 5.003 woningen met een huurprijs tussen de kwaliteitskortingsgrens en 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens;</li> <li>• 886 woningen met een huurprijs tussen de 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens en 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens;</li> <li>• 696 woningen met een huurprijs tussen de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens.</li> </ul>	Zie tabel 5.	✓
Servatius heeft de procentuele verhoudingen over de huurklassen aangepast, waardoor het aanbod onder de eerste aftoppingsgrens (€ 592 prijspeil 2017) toeneemt naar 70%.	77,3% van de zelfstandige DAEB woningen in Maastricht bevindt zich onder de 1 <sup>ste</sup> aftoppingsgrens. Gegevens o.b.v. actuele huur.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Per 1-1-2016 bestaat het bezit van Servatius in Eijsden-Margraten uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 117 woningen onder de kwaliteitskortingsgrens;</li> <li>- 314 woningen tussen de kwaliteitskortingsgrens en 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens;</li> </ul>		✓

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 55 woningen tussen de 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens en 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens;</li> <li>- 106 woningen tussen de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens;</li> <li>- 27 woningen boven de huurtoeslaggrens;</li> <li>- 16 woonwagens.</li> </ul>		
<p>Servatius en de twee andere corporaties zullen zich inspannen om huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen. Een strak maar sociaal incassobeleid is hiervoor de basis.</p>	<p>Zie tabel 6.</p> <p>Servatius heeft volgens de evaluatie van de prestatieafspraken tot 1 november 2016 twee woningen moeten ontruimen op basis van huurachterstand in de gemeente.</p> <p>Eventuele huurachterstanden/vonnissen/geplande ontruiming worden altijd in het 6 wekelijks Openbare orde en veiligheidsoverleg bij gemeente Eijsden-Margraten besproken</p>	v
<p><b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017</b></p>	<p><b>Prestatie</b></p>	
<p>Per 1-1-2017 bestaat het bezit van Servatius in Eijsden-Margraten uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 82 woningen onder de kwaliteitskortingsgrens;</li> <li>- 338 woningen tussen de kwaliteitskortingsgrens en 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens;</li> <li>- 69 woningen tussen de 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens en 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens;</li> <li>- 96 woningen tussen de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens;</li> <li>- 36 woningen boven de huurtoeslaggrens;</li> <li>- 16 woonwagens.</li> </ul>		c
<p>Servatius en de twee andere corporaties zullen zich inspannen om huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen. Een strak maar sociaal incassobeleid is hiervoor de basis.</p> <p>De corporaties en de gemeente hebben een uitzettingsprotocol bij achterstallige huurbetalingen echter deze verschillen op onderdelen van elkaar en dat kan negatieve gevolgen hebben, zeker als de huurder zorgbehoevend is. In 2017 zullen beide deze protocollen op elkaar proberen af te stemmen. Afgesproken wordt dat de corporaties het Sociaal Team van de gemeente in een zo vroeg mogelijk stadium in kennis stelt als huurachterstand dreigt (langer dan twee maanden achterstand).</p>	<p>Zie tabel 6.</p> <p>Servatius heeft zoals blijkt uit de evaluatie van de prestatieafspraken in de gemeente twee woningen moeten ontruimen op basis van huurachterstand.</p> <p>Eventuele huurachterstanden/vonnissen/geplande ontruiming worden altijd in het 6 wekelijks Openbare orde en veiligheidsoverleg bij gemeente Eijsden-Margraten besproken.</p>	v



Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018	Prestatie	
<p>Per 1-1-2018 bestaat het bezit van Servatius in Eijsden-Margraten uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50 woningen onder de kwaliteitskortingsgrens;</li> <li>- 323 woningen tussen de kwaliteitskortingsgrens en 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens;</li> <li>- 68 woningen tussen de 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens en 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens;</li> <li>- 100 woningen tussen de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en huurtoeslaggrens;</li> <li>- 42 woningen boven de huurtoeslaggrens;</li> <li>- 15 woonwagens.</li> </ul>		✓
<p>Servatius zal in 2018 35 DAEB-woningen in Eijsden-Margraten verkopen.</p>	<p>Zie tabel 2.</p> <p>Servatius heeft in 2018 geen woningen verkocht. 3 woningen die in 2017 zijn verkocht zijn in 2018 geleverd.</p>	✗
<p>Servatius en de twee andere corporaties zullen zich inspannen om huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen. Een strak maar sociaal incassobeleid is hiervoor de basis. Daarnaast voeren de corporatie ieder een eigen incassobeleid dat in hoofdlijnen grotendeels overeenkomt. Het streven is om zo min mogelijk uithuiszettingen te hebben. Hiertoe worden diverse preventieve maatregelen ingezet, om dit aan de voorkant zoveel mogelijk te voorkomen. Er vindt regelmatig overleg plaats met de kredietbank Limburg. Indien een uithuiszetting onvermijdelijk blijkt, stellen de corporaties de gemeente hiervan in kennis, zodat tijdig een vangnet gerealiseerd kan worden.</p>	<p>Staan beleid.</p>	✓
<p>Om achterstallige betalingen zo vroeg mogelijk te ondervangen en uitzetting hiermee te voorkomen, wordt afgesproken dat de corporaties het Sociaal Team van de gemeente in een zo vroeg mogelijk stadium in kennis stellen als huurachterstand dreigt (langer dan twee maanden achterstand). Gelet op de privacywetgeving dient de betrokkene hiervoor wel zijn/haar toestemming te geven.</p>	<p>Zie tabel 6.</p> <p>In 2018 zijn geen woningen ontruimd.</p> <p>Eventuele huurachterstanden/vonnissen/geplande ontruiming worden altijd in het 6 wekelijks Openbare orde en veiligheidsoverleg bij gemeente Eijsden-Margraten besproken.</p>	✓

Afspraken m.b.t. beschikbaarheid/woonruimteverdeling	
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015	Prestatie

Corporaties zetten tien procent van het vrijkomende aanbod in om bijvoorbeeld de sociale veiligheid en leefbaarheid in complexen of buurten te verbeteren.		✓
Corporaties verhuren minimaal 45% van het vrijkomende aanbod via het aanbodmodel.		✓
De corporaties stellen 90 woningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders.	De corporaties hebben 84 woningen beschikbaar gesteld.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Corporaties zetten tien procent van het vrijkomende aanbod in om bijvoorbeeld de sociale veiligheid en leefbaarheid in complexen of buurten te verbeteren.		✓
Corporaties verhuren minimaal 45% van het vrijkomende aanbod via het aanbodmodel.		✓
De corporaties stellen 127 woningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders.	Zie tabel 14. Er zijn 55 woningen voor statushouders beschikbaar gesteld voor statushouders door alle corporaties.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Servatius hevelt 137 woningen over naar niet-DAEB.	Zie tabel 3. De woningen zijn conform scheidingsvoorstel overgeheveld.	✓
De woningcorporaties sturen op realisatie van de DAEB-toewijzingsnorm en de passendheidsnorm en zullen de vrije ruimte (10% binnen de Europaregeling en 5% binnen passend toewijzen) zoveel mogelijk benutten om toe te wijzen aan huishoudens met een jaarinkomen tot maximaal € 43.000,- (waaronder ouderenhuishoudens en huishoudens met een zorgbehoefte).	Zie tabel 4.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
In 2018 wordt de aanpak met betrekking tot uitstromers van de GGZ en MO die is ontwikkeld, verbreed naar de andere bijzondere doelgroepen. Deze aanvulling is wenselijk om de totale vraag te overzien en te monitoren en hierop te anticiperen in de woonruimteverdelingsafspraken en regie te behouden hierop. Vanwege de verwachte vraagdruk op de woningbegroting wordt in 2018 samenwerking gezocht met de private sector (bijv. private investeerders, tiny houses).	Staand beleid.	✓
Uit een analyse van het onderbenutten van de contingenten in 2017 is gebleken dat dit vaak veroorzaakt wordt door financiële woonblokkades door in het verleden opgebouwde huurschulden. Corporaties vinden het risico van huurderfing te groot om iemand	Dit is het laatste kans beleid. Onderdeel van Housing Accomodations. Zodra er regelingen zijn getroffen/schuldsanering is opgestart kan de betrokkene worden	✓

met een dergelijke voorgeschiedenis opnieuw te huisvesten. In 2018 wordt daarom voor deze doelgroep gestart met een integrale aanpak met een dubbel doel. Enerzijds preventie aan de voorkant om te voorkomen dat mensen uit huis worden gezet vanwege financiële problemen. Anderzijds het zoeken naar een oplossing voor de financiële woonblokkades, zodat alle personen die er aan toe zijn uit te stromen uit een GGZ instellingen, daarin optimaal worden gefaciliteerd.	gehuisvest met een aangepast huurcontract. Daarnaast heeft Servatius haar incassobeleid aangepast. Van hard financieel naar sociaal incasseren.	
In 2017 is begonnen met een aanpak voor de huisvesting van 'zeer moeilijk plaatsbaren.' Deze aanpak wordt in 2018 ingebed.	In 2018 zijn de uitvoeringskaders voor het huisvesten van zeer moeilijk plaatsbaren ontwikkeld.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Het huidige door de corporaties uitgevoerde toewijzingsbeleid voor sociale huurwoningen wordt in 2015 ongewijzigd toegepast door corporaties, waarbij opgemerkt wordt dat de feitelijke uitvoering van de toewijzing door het Woningburo Maastricht wordt uitgevoerd.	Conform afspraak zijn de sociale huurwoningen door de corporaties op de afgesproken wijze toegewezen.	✓
Bij tenminste 50% van de aangeboden woningen verschaffen de corporaties voorrang aan specifieke doelgroepen zoals statushouders en bij nul-tredenwoningen wordt voorrang verschaft aan mensen (ouderen of gehandicapten) met een medische verhuishoodzaak.	Servatius heeft 72 woningen aangeboden in de gemeente, waarvan 4 gezinswoningen en 1 éénpersoonsappartement aan statushouders en 42 nul-tredenwoningen.	✓
De door het rijk aan de gemeente opgelegde taakstelling huisvesting verblijfsgerechtigden zal worden volbracht met behulp van de corporaties. Het aantal te realiseren huisvestingen wordt tussen de corporaties verdeeld op basis van de woningportefeuilles in de gemeente Eijsden-Margraten. Gemeente en corporaties volgen hierbij de sedert november 2012 afgesproken procedures met het COA. De corporaties leveren op hun beurt de woning tijdig op, zodat de kandidaat binnen de proceduretermijn kan worden gehuisvest. Indien van toepassing, declareren de woningcorporaties de geleden huurderiving rechtstreeks bij het COA, conform de door het COA voorgeschreven procedure. In geval het COA niet tot vergoedingen overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.	De tussen de corporaties en gemeente afgesproken aanbidding- en acceptatieprocedures zijn nageleefd. Echter door de externe stroom vluchtelingen werd in 2015 de taakstelling voor de tweede maal verhoogd.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Servatius rapporteert in 2016 in hoeverre voldaan is aan het wettelijk kader m.b.t. 'passend toewijzen.'	Zie tabel 5. Het rapporteren is gebeurd.	✓
De corporaties spannen zich in om 15 eengezinswoningen in 2016 beschikbaar te stellen voor de huisvesting van statushouders. De corporaties en	Zie tabel 14. Tot 1 november 2016 heeft Servatius 3 gezinswoningen beschikbaar	✓

<p>gemeente spannen zich daarnaast in om in gezamenlijkheid tijdelijke huisvesting voor deze doelgroep in 2016 te realiseren. Deze tijdelijke woningen komen bovenop het voornoemde aantal afgesproken eengezinswoningen.</p> <p>De tussen gemeente en corporaties in 2012 gemaakte procedure-afspraken bij het aanbieden van woningen blijft onverminderd van kracht. Dit betekent onder meer dat de corporaties eventueel geleden huurderiving rechtstreeks declareren bij het COA, conform de afspraken hieromtrent. In geval het COA niet tot vergoedingen overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.</p>	<p>gesteld. Daarnaast heeft Servatius 4 kleinere woningen beschikbaar gesteld die deels meetellen in de taakstelling.</p> <p>Servatius heeft zich in 2016 ingespannen om het Klooster in Rijckholt in te zetten voor de huisvesting van ca. 450 asielzoekers. De onderhandelingen met het COA zijn echter gestagneerd.</p>	
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
Servatius rapporteert in 2017 in hoeverre voldaan is aan het wettelijk kader m.b.t. 'passend toewijzen.'	Zie tabel 5. Het rapporteren is gebeurd.	✓
<p>Op basis van het corporatiebezit binnen de gemeente zal Servatius minimaal 7 gezinswoningen leveren voor de huisvestingstaakstelling voor statushouders.</p> <p>De tussen gemeente en corporaties in 2012 gemaakte procedure-afspraken bij het aanbieden van woningen blijft onverminderd van kracht. Dit betekent onder meer dat de corporaties eventueel geleden huurderiving rechtstreeks declareren bij het COA, conform de afspraken hieromtrent. In geval het COA niet tot vergoedingen overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.</p>	Zie tabel 14. Na overleg met de accountant bleek dat Servatius statushouders enkel nog passend kan toewijzen om de 5%-norm niet te overschrijden.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Servatius rapporteert in 2018 in hoeverre voldaan is aan het wettelijk kader m.b.t. 'passend toewijzen.'	Zie tabel 5.	✓
<p>Op basis van het corporatiebezit binnen de gemeente zal Servatius 8 gezinswoningen leveren voor de huisvestingstaakstelling voor statushouders.</p> <p>De tussen gemeente en corporaties in 2012 gemaakte procedure-afspraken bij het aanbieden van woningen blijft onverminderd van kracht. Dit betekent onder meer dat de corporaties eventueel geleden huurderiving rechtstreeks declareren bij het COA, conform de afspraken hieromtrent. In geval het COA niet tot vergoedingen overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.</p>	Zie tabel 14.	✓

<b>Afspraken m.b.t. leefbaarheid en veiligheid</b>		
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>De woningcorporaties zouden in 2015 € 1 miljoen extra investeren in leefbaarheid, bedoeld voor een keur aan noodzakelijke projecten op het gebied van veiligheid, participatie en de bevordering van zelfredzaamheid en betrokkenheid. Zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitvoering van het beleid rondom Zeer Moeilijk Plaatsbaren;</li> <li>• PGA (persoonsgerichte aanpak bij meervoudige problematiek);</li> <li>• Veilige Buurten Teams;</li> <li>• Buurtbemiddeling; activiteiten op het gebied van wijk- en buurtbeheer;</li> <li>• participatie/actief burgerschap/activeren betrokkenheid bewoners;</li> <li>• de aanpak van 'onaantastbaren';</li> <li>• arrangementen zorg en ondersteuning;</li> <li>• financiële ondersteuning van bewonersinitiatieven;</li> <li>• leegstandsbeheer;</li> <li>• aanpak van drugsproblematiek.</li> </ul> <p>Deze projecten kwamen bovenop de reguliere en forse investeringen van de corporaties in de verbetering en instandhouding van de leefbaarheid en veiligheid in de buurten waar hun woningen staan. Denk aan de dagelijkse inzet van wijkbeheerders, complexbeheerders, sociaal beheerders en participatiemedewerkers. De personele uren die de corporaties inzetten voor de leefbaarheid en veiligheid in Maastricht zijn niet meegenomen in de bovengenoemde € 1 miljoen. Ook de kosten in verband met herstructurering/sloop/ bewonersbegeleiding tellen niet mee</p>	<p>Woonpunt, Servatius en Maasvallei hebben geïnvesteerd conform de begroting en afgesproken inzet, waaronder wijk- en complexschouwen, het starten van verschillende projecten in het kader van veiligheid, en het organiseren van bewonersbijeenkomsten.</p>	<p>✓</p>
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>Woonpunt, Servatius en Maasvallei blijven in 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een belangrijke bijdrage leveren aan de fysieke en sociale veiligheid in de buurten;</li> <li>• participeren in de Veilige Buurten Teams;</li> <li>• een belangrijke bijdrage leveren aan het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van bewoners;</li> <li>• ontmoetingsruimtes faciliteren voor bewoners;</li> <li>• opruimacties met bewoners initiëren;</li> <li>• samen met bewonersoverlegcommissies (boc's) leefbaarheidsproblemen in en rondom complexen aanpakken;</li> </ul>	<p>Staan beleid. Alle corporaties hebben conform de voornemens geïnvesteerd en de afgesproken inzet gepleegd.</p>	<p>✓</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• een belangrijke rol spelen bij het signaleren van problemen bij bewoners met psycho-sociale klachten.</li> </ul>		
<p>In 2017 beoordelen de gemeente en de woningcorporaties de samenwerking ten aanzien van de aanpak van drugsoverlast en het effect van de ingezette maatregelen. Waar nodig optimaliseren we de huidige samenwerking gemeente – corporaties en worden er in dit kader aanvullende afspraken gemaakt. De gemeente maakt afspraken met de corporaties hoe hen te betrekken bij de preventieve acties in de buurten in relatie tot drugsoverlast.</p>	<p>Servatius heeft meerdere maatregelen genomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) In sociaal beleid Servatius: trappreventie voorkomen huisuitzettingen. Inclusief Persoons Gerichte Aanpak (PGA)</li> <li>2) Housing: gericht op huisvesten van mensen die uitstromen uit maatschappelijke opvanginstellingen en GGZ en herkansers</li> <li>3) Project TopX: een aanpak voor vaak jonge plegers van (high impact) misdrijven</li> <li>4) Damoclesbeleid</li> </ol>	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>In 2018 wordt in de werkgroep High Impact Crimes verder gewerkt aan het voorkomen van woninginbraken. Daarnaast wordt tussen gemeente en woningcorporaties bezien waar optimalisering van de samenwerking en inzet op dit thema wenselijk is.</p>	<p>Er is een werkgroep High Impact Crimes (HIC) die door de gemeente wordt gecoördineerd. Bestaat uit gemeente, corporaties, politie, en zorginstellingen. Werkgroep loopt nog steeds. Optimalisering is opgepakt: bijvoorbeeld ander systeem sleutelkluisjes i.v.m. zorg verlenen aan ouderen/ hulpbehoevenden. Tevens whappsapp-werkgroepen en hondenbezitters laten opletten wat in wijk gebeurt.</p>	✓
<p>In 2018 wordt in de werkgroep Woonoverlast/drogsoverlast/ondermijning door gemeente en corporaties verder gewerkt aan het voorkomen en tegengaan van woon- en drugsoverlast. Daarnaast wordt tussen gemeente en woningcorporaties bezien waar optimalisering van de samenwerking en inzet op deze thema's wenselijk is. Verder worden de samenwerkingsmogelijkheden verkend in relatie tot het thema ondermijning. Uitgangspunt is om in elk geval ten aanzien van woon- en drugsoverlast en ondermijning afspraken te maken over het opzetten van een vroegsignaleringssysteem.</p>	<p>Servatius heeft meerdere maatregelen genomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) In sociaal beleid Servatius: trappreventie voorkomen huisuitzettingen. Inclusief Persoons Gerichte Aanpak (PGA)</li> <li>2) Housing: gericht op huisvesten van mensen die uitstromen uit maatschappelijke opvanginstellingen en GGZ en herkansers</li> <li>3) Project TopX: een aanpak voor vaak jonge plegers van (high impact) misdrijven</li> <li>4) Damoclesbeleid</li> </ol>	✓
<p>Er wordt extra aandacht besteed aan het optimaliseren van de verbinding tussen de Veilige Buurtenteams en de gemeente. Daarnaast werkt vanaf 2018 twee jaar een Procesregisseur Veiligheidsbeleving op casus- en</p>	<p>Standaard beleid.</p>	✓

<p>buurtniveau aan de veiligheidsbeleving in de buurten en een integrale daadkrachtige aanpak hiervan. Dit in afstemming met de woningcorporaties en andere partners. De Veilige buurtenaanpak wordt in 2018 gecontinueerd op basis van een rapportage uit november 2017. Hierin wordt beschreven welke wensen en behoeften alle partners hebben, vanuit alle organisatieniveaus. Vervolgens wordt deze samenwerking integraal vorm gegeven.</p>		
<p>In 2018 wordt de pilot Student en leefbaarheid voortgezet. In het verlengde hiervan werkt de gemeente in afstemming met de woningcorporaties een concreet voorstel uit hoe in 2018 overlast vanuit studentenpanden wordt aanpakt. Ook het project Match (huisvesting studenten in ruil voor vrijwilligerswerk) wordt in 2018 voortgezet.</p>	<p>Standaard beleid.</p>	<p>✓</p>
<p>In 2018 beoordelen gemeente, woningcorporaties en aangesloten particuliere verhuurders of het Prettig Wonen Keurmerk verder wordt uitgerold.</p>	<p>Servatius en Maasvallei hebben zich in de Prestatieafspraken 2019 gecommitteerd aan het voorzien van alle studentencomplexen van het Keurmerk Prettig Wonen.</p>	<p>✓</p>
<p><b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015</b></p>	<p><b>Prestatie</b></p>	
<p>De corporaties melden (signaalfunctie) sociale problematiek in wijken of buurten aan de gemeente, zodat een brede aanpak mogelijk wordt. Deze signaalfunctie geldt ook voor medische en/of sociale huisvestingsproblemen als deze worden geconstateerd.</p>	<p>Periodiek vindt hierover overleg plaats met de betrokken gemeentelijk medewerkers. Dit heeft geleid tot de oplossing van enkele (kleinschalige) knelpunten die de leefbaarheid in de directe omgeving ten goede kwamen.</p>	<p>✓</p>
<p><b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016</b></p>	<p><b>Prestatie</b></p>	
<p>Servatius heeft hiervoor specifiek het beleid 'schoon, heel en veilig wonen' geformuleerd. Schoon, heel en veilig wonen gaat over mensen, en die wonen niet alleen in huizen, maar ook in een buurt en daarmee in een sociale context. Dagelijks staat een team van verhuurmedewerkers, sociaal adviseurs, complexbeheerders en opzichters klaar om hier samen met de huurders invulling aan te geven. Middels een bewonerscommissie geeft Servatius invulling aan bewonersparticipatie. Deze commissie vervult de volgende rol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oren en ogen in de buurt;</li> <li>- voorbeeldbewoner;</li> <li>- intermediair tussen huurders en Servatius;</li> <li>- korte lijnen met huurder, Servaassleutel en Servatius;</li> <li>- informatie en advies aan de bewoners en Servatius;</li> </ul>	<p>Eijsden heeft alleen een bewonerscommissie. Er hebben zich geen calamiteiten voorgedaan.</p>	<p>✓</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- belangrijke tactisch/operationele gesprekspartner van Servatius;</li> <li>- leefbaarheid ambassadeurs.</li> </ul>		
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
<p>Servatius heeft hiervoor specifiek het beleid 'schoon, heel en veilig wonen' geformuleerd. Schoon, heel en veilig wonen gaat over mensen, en die wonen niet alleen in huizen, maar ook in een buurt en daarmee in een sociale context. Dagelijks staat een team van verhuurmedewerkers, sociaal adviseurs, complexbeheerders en opzichters klaar om hier samen met de huurders invulling aan te geven.</p> <p>Middels een bewonerscommissie geeft Servatius invulling aan bewonersparticipatie. Deze commissie vervult de volgende rol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oren en ogen in de buurt;</li> <li>- voorbeeldbewoner;</li> <li>- intermediair tussen huurders en Servatius;</li> <li>- korte lijnen met huurder, Servaassleutel en Servatius;</li> <li>- informatie en advies aan de bewoners en Servatius;</li> <li>- belangrijke tactisch/operationele gesprekspartner van Servatius;</li> <li>- leefbaarheid ambassadeurs.</li> </ul>	In 2017 hebben zich binnen Eijsden-Margraten geen calamiteiten voorgedaan die de leefbaarheid voor huurders of omwonenden negatief beïnvloeden.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
In samenwerking met de corporaties wordt bekeken hoe de preventieladder in Eijsden-Margraten kan worden geïmplementeerd.	Standaard beleid.	✓

<b>Afspraken m.b.t. wonen en zorg</b>		
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
De corporaties completeren het huidige vastgoedbod. Dit betreft een verdere verfijning van zorggeschikt woningaanbod voor de stadsdelen in oost- Maastricht.	In het bod is het zorggeschikt woningaanbod van Servatius inzichtelijk gemaakt. De woningen zijn onderverdeeld in wandelstok, rollator en rolstoel geschikt.	✓
Na de labeling van complexen maken partijen gezamenlijk afspraken over de distributie van de vrijkomende woningen	Er zijn afspraken gemaakt over de verdeling van woningen.	✓
Partijen onderzoeken gezamenlijk hoe de WMO verhuisindicatie opnieuw gepositioneerd kan worden (rechten en plichten; nu vrijblijvend).	Dit onderzoek loopt nog steeds via de werkgroep heeft wonen en zorg, waarbij samengewerkt wordt tussen de gemeente, corporaties en netwerkpartners. De vraagstelling van het	✓



	onderzoek luidt: is iedereen in staat om een geschikte woning te vinden?	
Partijen maken klantgerichte proces- en werkafspraken om de nieuwe WMO verhuisindicatie te operationaliseren (wie doet wat).	Dit proces loopt nog. Werkgroep wonen en zorg. Coördinatie door gemeente Maastricht.	✓
Om Langer Thuis Wonen mogelijk te maken, gaan Gemeente (regie) en corporaties in 2017 de volgende aspecten verder uitwerken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten van een systeem van vroegsignalering met bijvoorbeeld eerste lijn (huisarts), WMO consulenten en woonconsulenten.</li> <li>• Evalueren en herijken van het woningaanpassingsbeleid.</li> <li>• Ontwikkelen van nieuwe arrangementen om langer thuis wonen mogelijk te maken voor de kwetsbare doelgroepen.</li> <li>• Beleid formuleren t.a.v. mantelzorgondersteuning en mantelzorgwoningen.</li> </ul>	Zit in zelfde werkgroep als bovenstaand. Er is een pilot gedraaid in Heer. Traject loopt nog steeds. De gemeente coördineert dit.	✓
De partijen zetten zich in voor maatschappelijke zorg. De woonzorgopgave is ingeschat op 110 wooneenheden, waarvan 80 plaatsen 'housing' en 30 plaatsen (geclusterd) begeleid zelfstandig wonen. De partijen voorzien in deze opgave door bijvoorbeeld het herinrichten van de keten maatschappelijke zorg en GGZ, betaalbaarheidsproblematiek aanpakken, en door samen met zorgaanbieders het (intramuraal) voorzieningsniveau op peil te brengen.	De praktijk laat zien dat uitstromers MO/GGZ/VG door een woonblokkade (huurschuld, schuldenproblematiek) soms niet kunnen worden gehuisvest via Housing. Gevolg: zorginstellingen 'shoppen' buiten Housing om voor woonruimte. Dit ondermijnt het concept van centrale toewijzing. Hier wordt aan gewerkt door de partijen.  In 2017 hebben de 3 corporaties 120 woningen samen met de gemeente begroot (MO ,GGZ uitstroom en herkansers). De uitstroom die de corporaties moeten huisvesten blijkt lager dan begroot. De corporaties hebben de uitstroom volledig gerealiseerd! Servatius heeft in 2017 32 woningen voor Housing gerealiseerd (incl. statushouders). Servatius heeft volledig aan vraag voldaan.	✓
De corporaties en de gemeente zetten zich in voor het thema Doe-Democratie en Eigen Kracht. Dit gebeurt onder andere door personele of financiële inzet om de eigen kracht bij bewoners te stimuleren en overlastsituaties te voorkomen of te verminderen. In 2017 wordt het thema nog verder doorontwikkeld.	De belangrijkste actie die in het 'oude' thema Doe-democratie en Eigen kracht wordt geformuleerd is het betrekken van het thema Veiligheid bij volgende prestatieafspraken. Dit thema is in	✓

	2018 opgenomen in de prestatieafspraken als Veiligheid & Leefbaarheid.	
De partijen zetten zich in voor de bevordering van veiligheid. Dit gebeurt door een nieuwe manier van werken, waarbij meer wordt ingezet op preventie en andere partijen meer betrokken worden.	Voor het thema Veiligheid zijn er drie multidisciplinaire werkgroepen opgezet in 2017 die samen met belanghebbende acties en doelen voor de prestatieafspraken in 2018 hebben geformuleerd.	✓
De gemeente wil ook in 2017 samen met de woningcorporaties bekijken of er mogelijkheden zijn om de inbraakwerendheid van de sociale woningvoorraad verder te verhogen.	Servatius neemt momenteel het politiekeurmerk mee bij alle renovaties en verduurzamingen, nieuwbouw en de studentenwoningen.	✓
In 2017 wil de gemeente samen met de corporaties onderzoeken of en zo ja onder welke voorwaarden gemeente en corporaties informatie met betrekking tot ondermijnende criminaliteit kunnen delen.	Het onderzoek loopt nog en wordt gecoördineerd door de gemeente. Uitgangspunt is om woonfraude en uitkeringsfraude te voorkomen. Proces wordt bemoeilijkt door nieuwe AVG regelgeving	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
In Westelijke Mijnstreek is er een Wmo-convenant tussen alle corporaties en de gemeenten opgesteld. De Maastrichtse corporaties én de gemeente Maastricht zijn enthousiast over deze samenwerking. Zij willen voor Maastricht een vergelijkbaar convenant opstellen, zodat het voor huurders en corporaties duidelijk is welke zaken er uit de Wmo-voorziening worden betaald en welke voor rekening zijn van de corporaties. In dit convenant wordt ieders rol, taak en verantwoordelijkheid op het vlak van de Wmo vastgelegd.	De werkgroep wonen en zorg ouderen loopt nog, en wordt gecoördineerd door de gemeente Maastricht. Het convenant is niet opgesteld. Servatius is ontevreden over de voortgang van deze zaken en hebben dit meerdere malen op ambtelijk en bestuurlijk niveau hebben aangekaart.	✗
Servatius voegt in 2018 67 nultredenwoningen toe aan haar bezit.	Servatius heeft in 2018 geen nieuwbouw opgeleverd. Projecten zijn vertraagd naar 2019/2020.	✗
De betaalbaarheid van de zorg en de woningen is een bijzonder punt van aandacht. In 2018 wordt daarom ingezet op het optimaliseren van de betaalbaarheid van de zorg. Dit doen de partijen samen met o.a. verzekeraars en zorgleveranciers.	Staan beleid.	✓
Het positioneren van de zorgaanbieders is opgestart in 2017 en loopt door in 2018 waarna (in 2018 en verder) gezamenlijk met de corporaties het aanwezige voorzieningenniveau in de omgeving van het vastgoed in beeld wordt gebracht.		✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015</b>	<b>Prestatie</b>	

Het in 2014 afgesproken beleid zal worden doorgezet. Indien een andere aanpak is vereist als gevolg van de zorgwetwijziging per 1 januari 2015, dat momenteel door de gemeente wordt onderzocht, zullen partijen onderling samenwerken en nadere afspraken maken indien dit vereist en wenselijk is.	In 2015 zijn 11 medisch aangepaste corporatiewoningen vrijgekomen, die vervolgens aan woningzoekenden met een medische indicatie zijn aangeboden en aanvaard. In de praktijk zijn enkele knelpunten aan het licht gekomen bij het vergoeden van medische aanpassingen, in overleg wordt onderzocht of dit verholpen kan worden.	✓
Ook in 2015 spannen de corporaties zich bij nieuwbouw en projectmatige renovatie in om de (betreffende) sociale huurwoningen zo levensloopbestendig mogelijk te maken, waarbij aandacht besteed moet worden aan voldoende en adequate stallingsmogelijkheden voor scootmobiel. Momenteel is de gemeente aan het inventariseren wat de gevolgen zijn van de WMO voor huisvesting van ouderen, gehandicapten en jongeren. Op basis van deze inventarisatie zal de gemeente bepalen of een nader onderzoek noodzakelijk is naar eventuele mogelijke maatregelen hieromtrent. Mocht dit aan de orde zijn dan zullen we corporaties als stakeholders hierbij worden betrokken.	In 2015 heeft Servatius 37 seniorenwoningen opgeleverd in de kern Eijsden. Bij de realisatie van deze woning is volledig rekening gehouden met de gemaakte afspraken. Ook is er onderzoek gedaan naar de mogelijke gevolgen van de extramuralisatie voor ouderen-, gehandicapten-, en jongerenzorg. Deze zijn aan de corporaties gepresenteerd.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
De corporaties zullen de zorggeschikte woningen labelen en met de gemeente afspraken maken om deze gericht aan te bieden aan zorgbehoefte woningzoekenden (mede in relatie tot WMO-verhuisadvisering).	Standaard beleid. Servatius heeft in 2016 14 zorggeschikte woningen opnieuw verhuurd.	✓
Servatius heeft 252 levensloopbestendige woningen in de sociale woningvoorraad en voegt geen levensloopbestendige woningen toe.		✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	
De corporaties zullen de zorggeschikte woningen labelen en met de gemeente afspraken maken om deze gericht aan te bieden aan zorgbehoefte woningzoekenden (mede in relatie tot WMO-verhuisadvisering).	Standaard beleid. In 2017 zijn er binnen het woningbezit van Servatius in de gemeente geen woningen voor deze doelgroep vrijgekomen.	✓
Servatius heeft 212 levensloopbestendige woningen in de sociale woningvoorraad en voegt geen levensloopbestendige woningen toe. De afname t.o.v. 2016 wordt veroorzaakt door een aanpassing/aanscherping van de definities t.a.v. de toegankelijkheid en doorgankelijkheid van de woningen.		✓
Ook in 2017 zal uitvoering worden gegeven aan de in 2014 kostenbeheersing voor WMO-woningaanpassingen.	Hier wordt uitvoering aan gegeven.	✓

De corporaties zullen zorggeschikte woningen labelen en deze aanbieden aan zorgbehoefte woningzoekenden (mede in relatie tot medische-verhuisadviesing). Indien er geen geschikte kandidaten zijn, wordt de woning doorverhuurd om leegstand te voorkomen.	Standaard beleid.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Servatius spant zich in om de 16 geplande nulredenwoningen aan het Veldje te Eijsden zo spoedig mogelijk te realiseren.	Het plan is aangepast. Het worden 17 woningen. De oplevering gepland in 2020.	✗
Ook in 2018 zal uitvoering worden gegeven aan de in 2014 kostenbeheersing voor WMO-woningaanpassingen.	Hier wordt uitvoering aan gegeven.	✓
De corporaties zullen zorggeschikte woningen labelen en deze aanbieden aan zorgbehoefte woningzoekenden (mede in relatie tot medische-verhuisadviesing). Indien er geen geschikte kandidaten zijn, wordt de woning doorverhuurd om leegstand te voorkomen.	Standaard beleid.	✓

<b>Afspraken m.b.t. vastgoed (inclusief duurzaamheid)</b>		
<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Servatius heeft in 2015 geen nieuwbouwactiviteiten.	Servatius heeft in 2015 47 nieuwbouwwoningen opgeleverd, waarvan 10 in Maastricht.	✗
De renovatieopgave bedraagt 602 woningen, waarvan 473 door Servatius. Het gaat dan om de renovaties die worden opgestart.	Servatius heeft in 2015 de renovatie en verduurzaming van 473 woningen voorbereid (8 woningcomplexen).	✓
De sloopopgave bedraagt 172 woningen, waarvan 132 door Servatius.	In 2015 zijn geen woningen gesloopt.	✗
De geplande verkoop bedraagt 200 woningen, waarvan 132 door Servatius.	In 2015 zijn 88 huurwoningen verkocht.	✗
De woningcorporaties investeren in 2015 € 4,2 miljoen om woningen energiezuiniger te maken en daarmee de woonlasten voor bewoners te verlagen. Hierbij investeert Servatius: €2.830.000, waarvan €880.000 voor de plaatsing van HR-ketels.	Servatius heeft in 2015 539 HR ketels geplaatst. In 2015 heeft Servatius circa € 5 miljoen geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen die 2 of meer label sprongen vertegenwoordigen.	✓
Behoudens een kleinschalige herinrichting van het woonwagencentrum aan de Capucijnenstraat in Eijsden zijn er geen projectmatige onderhoudswerkzaamheden gepland binnen de woonwagencentra in 2015. Zoals gebruikelijk zal beheerder PIM-Zuid ook in 2015 eventuele huisvestingsknelpunten melden bij de gemeente als dit noodzakelijk is.	Standaard beleid.	✓

Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2016	Prestatie	
De nieuwbouwopgave van Servatius bedraagt 9 woningen.	Zie tabel 2. In 2016 hebben gemeente en Servatius gezamenlijk gewerkt aan de 'package deal'. In afwachting hiervan vindt realisatie van het plan op een later moment plaats.	X
De renovatieopgave van Servatius bedraagt 553 woningen (betreft de start van projecten), daarnaast de uitloop van 562 woningen waarvan de renovatie startte in 2015.	Zie tabel 2. In totaal heeft Servatius in 2016 meer woningen in voorbereiding genomen (640) dan gepland (553). Het jaarverslag toont 198 opgeleverde woningen (renovaties- en verduurzaming).	✓
De sloopopgave van Servatius bedraagt 168 woningen.	Zie tabel 2. De sloop is doorgeschoven naar 2017.	X
De geplande verkoop van Servatius bedraagt 174 woningen.	Zie tabel 2. Uitponden vindt plaats bij mutatie. Dit betekent dat Servatius afhankelijk is van de mutatiegraad van de woningen met een verkooplabel. In 2016 zijn er meer woningen gemuteerd dan begroot.	✓
Servatius investeert in totaal €3.000.000 om woningen energiezuiniger te maken en daarmee de woonlasten voor bewoners te verlagen. Hiervan wordt €700.00 besteed aan het plaatsen van 450 HR-ketels.	De 450 HR-ketels zijn vervangen, en daarnaast zijn 100 open toestellen vervangen waardoor de geplande kosten met €200.000,- zijn overschreden.	✓
Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2017	Prestatie	
De nieuwbouwopgave van Servatius bedraagt 111 woningen.	Zie tabel 2. Servatius heeft in de gemeente Maastricht geen nieuwe woningen opgeleverd in 2017.	X
De renovatieopgave van Servatius bedraagt 229 woningen.	Zie tabel 2. Servatius heeft in de gemeente Maastricht 446 woningen gerenoveerd in 2017.	✓
De sloopopgave van Servatius bedraagt 276 tot 336 woningen.	Zie tabel 2. Servatius heeft in de gemeente Maastricht 175 woningen gesloopt in 2017.	X
De geplande verkoop van Servatius bedraagt 43 woningen.	Zie tabel 2. Servatius heeft in de gemeente Maastricht 40 woningen verkocht in 2017.	X
Servatius investeert jaarlijks gemiddeld circa € 10 miljoen (waarvan 20-30% voor verduurzaming).		✓

<b>Prestatieafspraken gemeente Maastricht 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
De nieuwbouwopgave van Servatius bedraagt 105 woningen.	Zie tabel 2. Servatius heeft in de gemeente Maastricht geen nieuwe woningen opgeleverd in 2018.	X
De renovatieopgave van Servatius bedraagt 260 woningen.	Zie tabel 2. Servatius heeft in de gemeente Maastricht 111 woningen gerenoveerd in 2018.	X
De sloopopgave van Servatius bedraagt 131 woningen.	Zie tabel 2. Servatius heeft in de gemeente Maastricht 87 woningen gesloopt in 2018.	X
De geplande verkoop van Servatius bedraagt 35 woningen, waarvan 14 DAEB huurwoningen en 21 niet-DAEB woningen.	Zie tabel 2. Servatius heeft in de gemeente Maastricht 18 DAEB woningen verkocht in 2018.	X
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2015</b>	<b>Prestatie</b>	
Voor 2015 realiseert Servatius 30 sociale huurwoningen en 7 huurwoningen boven de liberalisatiegrens boven de winkels in het centrumplan Eijsden.	Eind 2015 heeft Servatius 37 seniorenwoningen opgeleverd.	✓
Voor 2015 renoveert Servatius 15 gestapelde appartementen aan oostzijde Veldje te Eijsden.	De renovatie is doorgeschoven naar 2016. Servatius heeft gedurende het proces de wijze van contractvorming met de uitvoerende partij gewijzigd, waardoor het proces meer tijd in beslag heeft genomen.	X
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2016</b>	<b>Prestatie</b>	
Servatius prognosticeert 10 nieuwe woningen op slooplocaties, sloop van 73 woningen, verkoop van 15 woningen en renovatie van 15 woningen in Veldje te Eijsden (van E naar A).	Servatius heeft in 2016 19 koopwoningen gerealiseerd in Eijsden-Margraten. De 10 geprognosticeerde woningen zijn doorgeschoven naar 2017, evenals de sloop van de duplexen aan de veldjesstraat naar 2018. De overige 43 woningen worden gesloopt in 2016. Verder zijn 13 woningen verkocht en 15 woningen gerenoveerd.	✓/X
Het is de ambitie van Servatius om zodanig in de portefeuille te investeren dat deze gemiddeld energielabel B behaalt. Voor de huurder betekent dit lagere energielaten, waardoor woningen betaalbaar worden en blijven.	Zie tabel 12.  De 15 gerenoveerde woningen zijn gestegen naar een energielabel van A+.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2017</b>	<b>Prestatie</b>	

Servatius prognosticeert 14 nieuwe woningen op slooplocaties, en verkoop van 2 woningen.	Zie tabel 2. In de gemeente Eijsden-Margraten zijn in 2017 2 woningen verkocht. Er zijn geen woningen gerealiseerd.	v/x
Het is de ambitie van Servatius om zodanig in de portefeuille te investeren dat deze gemiddeld energielabel B behaalt. Voor de huurder betekent dit lagere energielaten, waardoor woningen betaalbaar worden en blijven. In 2017 wordt er geen renovatie uitgevoerd waarbij het energielabel stijgt.	Het bezit in Eijsden-Margraten heeft een gemiddeld energie B-label.	v
<b>Prestatieafspraken gemeente Eijsden-Margraten 2018</b>	<b>Prestatie</b>	
Gelet op het huidige woningbouwbeleid en de vraag naar sociale huurwoningen zijn de corporaties bereid te kijken naar de haalbaarheid van sociale woningbouw binnen leegstaand of leegkomend waardevol cultureel erfgoed.	Standaard beleid.	v
De corporaties zullen bij projectmatige renovatie en nieuwbouw maatregelen treffen om de woningen levensloopgeschikter te maken waar dit mogelijk is.	Standaard beleid.	v
Het is de ambitie van Servatius om zodanig in de portefeuille te investeren dat deze gemiddeld energielabel B behaalt. Voor de huurder betekent dit lagere energielaten, waardoor woningen betaalbaar worden en blijven. In 2018 wordt er geen renovatie uitgevoerd waarbij het energielabel stijgt.	Het bezit in Eijsden-Margraten heeft een gemiddeld energie B-label.	v

## 4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

### 4.1 Ambities

De ambities van Woningstichting Servatius zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Ondernemingsplan 2015 - 2017				
Ondernemingsplan 2018 - 2022				
Portefeuilleplan 2017 - 2026				
Jaarplan 2015				
Jaarplan 2016				
Jaarplan 2017				
Meerjarenbeleid				

Sociaal plan inzake sloop, renovatie en (groot onderhoud)				
Huurbeleid				
Verkoopbeleid				
Investeringsstatuut				
Financieringsbeleid				
Plan van aanpak naar CO2 neutraal				
Huurincassobeleid				
MOG Beleid				
Parkeerbeleid				
Beleids- en beheerplan mechanische ventilatie				
Inkoopbeleid				
Beleidsplan APK keuring woningen				
Beleidsplan asbest				
Beleidsplan binnenklimaat				
Beleidsplan bouwbesluit				
Beleidsplan brandpreventie				
Beleidsplan legionella-preventie				
Beleidsplan lift- en bliksembeveiligingsinstallaties				
Beleidsplan politiekeurmerk				

De hoofdlijnen van de ambities van Woningstichting Servatius zijn opgenomen in ondernemingsplan 2015 - 2017:

#### Ondernemerschap is focus en durven kiezen

Als we deze taak afzetten tegen de verscherpte wet- en regelgeving, dan is terug naar de kern niet saai maar juist een volkshuisvestelijke uitdaging. De beperking op onze investerings- en beleidsruimte vraagt om ondernemerschap, focus, durven kiezen en loslaten: we kunnen niet aan alle wensen en noden tegelijk voldoen. We willen in staat zijn met ons woningbezit, ons sociaal-maatschappelijk netwerk en de inzet van onze professionals het verschil te maken. Vanuit de kern vooruit sluit aan op de missie en het maatschappelijk verantwoord ondernemen dat Servatius nastreeft.

De aankomende jaren pakken we deze handschoen op. Dit doen we met focus op onze primaire doelgroep. We nemen, waar we kunnen, afscheid van ons commercieel bezit. Binnen de sociale doelgroep maken we nadrukkelijker onderscheid in betaalbaarheidsklassen. Met een juiste prijs-kwaliteitverhouding dragen we zo niet alleen zorg voor betaalbaarheid, maar maken het ook voor de huurder mogelijk om binnen ons woningbezit door te stromen. Dit zorgt er bovendien voor dat we instaat zijn om, conform de Woningwet, passend toe te wijzen.

Minstens zo belangrijk als de transformatie van ons bezit naar betaalbaarheid, is die naar kwaliteit. Op dit thema ligt onze focus op de bestaande woningvoorraad. We hebben hier nog een slag te maken, zowel in het renoveren van woningen als het aanbrengen van duurzame toepassingen. Hiermee snijdt het mes aan twee kanten: we maken ons woningbezit toekomstbestendig en hebben oog voor de woonlasten. Onze investeringen in de bestaande woningvoorraad vullen we beperkt aan



met nieuwbouw. Nieuwbouw zal met name gericht zijn op het toevoegen van appartementen (gelijkvloers al dan niet met lift ontsloten), om een passend antwoord te geven op de toenemende vergrijzing en zorgbehoefte.

## 5. Prestaties Woningstichting Servatius

**TABEL 1: Het bezit van Woningstichting Servatius**

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	10.155	9.896	9.653	9.626
# Onzelfstandige wooneenheden	930	608	547	447
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	264	321	260
# Totaal woongelegenheden	11.045	10.776	10.521	10.333
% Eengezinswoningen	5.290 (48%)	5.126 (48%)	5.029 (48%)	5.017 (49%)
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	2.965 (27%)	2.634 (24%)	2.776 (26%)	2.800 (27%)
% Meergezinswoningbouw met lift	1.322 (12%)	2.136 (20%)	1.313 (12%)	1.809 (18%)
% Hoogbouw	538 (5%)	0 (0%)	535 (5%)	
% Onzelfstandig	930 (8%)	870 (8%)	868 (8%)	707 (7%)
# Garages	1.610	1.593	1.593	1.550
# Maatschappelijk vastgoed	-	4	2	3
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB				
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	230	81	67	45
# Overig bezit	6.275	-	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	12.742	12.444	12.184	11.931

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, gegevens corporatie

**TABEL 2: Mutaties in het bezit van Woningstichting Servatius**

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	88	61	45	18
Collectief verkocht	0	129	0	
Gesloopt	0	45	197	111
Nieuwbouw	47	0	0	0
Aankoop	0	0	2	0

Bronnen:  
dVi 2015 t/m 2017, jaarverslag 2018

**TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Woningstichting Servatius**

	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	2.653	2.508	2.031	1.620
Betaalbaar laag	6.305	6.279	6.518	6.671
Duur t/m lib.grens	839	837	808	889
Duur boven lib.grens	318	270	296	346
Totaal	10.115	9.984	9.653	9.526

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, jaarverslag 2018

**TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Woningstichting Servatius****Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten	1.032	924	854	826
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	1.017 (99%)	912 (99%)	832 (97%)	795 (96%)

Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	4 (0%)	8 (1%)	12 (2%)	15 (2%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	11 (1%)	4 (0%)	10 (2%)	16 (2%)
Oordeel Aw	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: dvl 2015, dVi 2016, dVi 2017, Oordeelsbrief Aw staatssteun 2017, jaarverslag 2018, gegevens corporatie

**TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Woningstichting Servatius**

**Passend toewijzen**

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	801	775
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	95%	98%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: jaarverslag 2018, Oordeelsbrief Aw staatssteun 2017, gegevens corporaties

**TABEL 6: Huurverhoging door Woningstichting Servatius**

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	2,29%	1,0%	1,3%	2,4%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)				
Gemiddelde huurprijs in verhouding tot de maximaal redelijke huurprijs	69%	70%	69%	71%

Bronnen: dVi 2015, 2016, 2017, jaarverslag 2018

**TABEL 7: Huurachterstand en ontruimingen door Woningstichting Servatius**

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	1,5%	1,5%	1%	1%
Huurachterstand in %	1,39%	1,10%	0,67%	0,88%
Ontruimingen n.a.v. huurachterstand	33	28	26	7

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, jaarverslag 2018; begroting 2015 t/m 2018

**TABEL 8: Leeftijd van het bezit**

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	1.268 (11%)	1.257 (12%)	1.247 (12%)	1.145 (11%)
Jaren 45-59	2.460 (22%)	2.416 (22%)	2.410 (23%)	2.310 (22%)
Jaren 60-69	2.153 (19%)	2.071 (19%)	2.080 (20%)	2.067 (20%)
Jaren 70-79	1.365 (12%)	1.321 (12%)	1.317 (13%)	1.317 (13%)
Jaren 80-89	2.331 (21%)	2.306 (21%)	2.121 (20%)	2.061 (20%)
Jaren 90-99	535 (5%)	519 (5%)	500 (5%)	496 (5%)
Jaren 00-09	698 (6%)	641 (6%)	623 (6%)	703 (7%)
Jaren 10-19	235 (2%)	235 (2%)	223 (2%)	234 (2%)
Totaal	11.045	10.766	10.521	10.333

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, gegevens corporatie voor 2018

**TABEL 9: Conditie score van het bezit**

<b>NEN-2767</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1	54%	64%	15%	36%
2	19%	27%	43%	24%
3	19%	2%	30%	30%
4	8%	0%	3%	10%
5	1%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%
Onbekend	0%	8%	9%	0%

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, gegevens corporatie voor 2018

**TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Letter Onderhoud & verbetering	C	-
Instandhoudingsindex	107	-
Technische woningkwaliteit	119	107
Ervaren woningkwaliteit	97	101

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

**TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Letter Huurdersoordeel	B	C	C	B
Deelscore nieuwe huurders	C	C	C	C
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	C	C	B
Deelscore vertrokken huurders	C	C	C	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2015-2018

**TABEL 12: Energie-index bezit Woningstichting Servatius**

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	5%	4%	12%	14%
Label B (EI= 1,2-1,4)	10%	10%	11%	11%
Label C (EI= 1,4-1,8)	22%	21%	22%	23%
Label D (EI= 1,8-2,1)	26%	24%	25%	26%
Label E (EI= 2,1-2,4)	18%	13%	14%	14%
Label F (EI= 2,4-2,7)	12%	8%	9%	9%
Label G (EI > 2,7)	4%	2%	4%	4%
Onbekend	3%	17%	4%	0%
Gemiddelde EI	2,24 D	2,2 D	2,17 D	1,72 C

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2015 en 2017, gegevens corporatie voor 2018, Aedes Benchmark 2015 en 2017

**TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark**

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	C	C
Deelletter energetische prestatie	-	-	C	C
Deelletter CO 2 uitstoot	C	C	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 - 2018

**TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders**

	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan vergunninghouders (personen)	-	-	45	18
Woningen beschikbaar gesteld in Maastricht	44	21	32	18
Woningen beschikbaar gesteld in Eijsden-Margraten	2	8	4	5

Bronnen: evaluatie prestatieafspraken EM 2017, jaarverslag 2017, jaarverslag 2018