

# Servatius komt thuis.

Jaarverslag 2014



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



# Inhoudsopgave

Titel	Pagina	Titel	Pagina
<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>	<b>5. Financiën</b>	<b>44</b>
<b>1 Achtergrond &amp; context</b>	<b>5</b>	5.1 Financieel beleid	45
1.1 De Herziene Woningwet, we zijn er bijna	7	5.2 Resultaten	46
1.2 Waar staan we voor?	7	5.3 Geconsolideerde W&V-rekening	47
1.3 Strategie en beleid	9	5.4 Geconsolideerde balans	48
<b>2 Participatie &amp; leefbaarheid</b>	<b>14</b>	5.5 Verloop eigen vermogen	49
2.1 Samenwerking met huurdersvereniging, gemeenten & netwerkpartners	15	5.6 Liquiditeit en Treasury	49
2.2 Bewonersparticipatie 'nieuwe stijl'	17	<b>6. Governance</b>	<b>52</b>
2.3 Participatieprojecten	19	6.1 Governancecode	53
2.4 Sponsoring	20	6.2 Verslag Raad van Toezicht	55
<b>3. Wonen</b>	<b>22</b>	6.3 Het bestuur	60
3.1 Bijzondere doelgroepen	23	6.4 Horizontale dialoog	60
3.2 Onze portefeuille	25	6.5 Verklaring inzake besteding middelen	61
3.3 Verhuurzaken	27	6.6 Nevenstructuur & verbindingen	61
<b>4. Vastgoed</b>	<b>32</b>	6.7 Risicomanagement	64
4.1 Portefeuillebeleid	33	<b>Bijlage 1</b>	<b>68</b>
4.2 Onderhoud	35	Prestatieafspraken Maastricht	
4.3 Duurzaamheid	37	<b>Bijlage 2</b>	<b>72</b>
4.4 Innovatie	38	Prestatieafspraken Eijsden-Margraten	
4.5 Nieuwbouw en renovatie	38		
4.6 Verkoop	40		
4.7 Maatschappelijk en commercieel vastgoed	41		
4.8 Ontwikkelingen in de portefeuille	43		

# Voorwoord

Thuis waar we  
er voor elkaar zijn.

Het jaar 2014 verliep wederom succesvol voor Servatius. Niet in de laatste plaats door een grote complexverkoop die in december 2014 werd afgerond. Hiermee stelden wij de laatste aflossing veilig die nodig is om aan alle parameters van het WSW te voldoen. Ook creëerden wij hierdoor liquide middelen om het komend jaar versneld te kunnen investeren in onze voorraad.

Daarmee sluiten wij een vier jaars periode (2011 t/m 2014) af van 'overleven'. De komende vier jaar kunnen wij ons dus weer volledig richten op onze kerntaken. Servatius komt thuis.

### **Landelijke ontwikkeling**

Natuurlijk stond 2014 ook in het teken van de parlementaire enquête en de herziening van de Woningwet. De Parlementaire Enquêtecommissie Woningcorporaties heeft een aantal aanbevelingen verankerd in de Novelle en de bijbehorende moties en amendementen. Veel van de rapportage van de enquête is dus terug te vinden in de nieuwe Woningwet. De wet omschrijft gedetailleerd de taken van de woningcorporaties, versterkt de positie van gemeenten en huurders en biedt houvast voor het maken van prestatieafspraken. Verschillende belangenpartijen zoals VNG, Aedes en de Woonbond zijn tevreden over de wet zoals nu door de Tweede Kamer aangenomen. Maar er gaat ook nog veel geregeld worden via een Algemene Maatregel van Bestuur. Dat betekent het komend jaar nog onzekerheid voor onze sector.

Wij zijn van mening dat er gereede bezorgdheid is over de positie van de huurders. Dit begon al met de verhuurdersheffing die in feite een belasting voor sociale huurders is. De ingewikkeldheid van de nieuwe Woningwet en de fijnmazige regelgeving verhogen de kosten van de corporaties. Dit vertaalt zich altijd naar de hoogte van de gemiddelde huur van een sociale huurwoning. Daarnaast zijn een aantal maatregelen gericht op de marktgebieden en segmenten waarin een corporatie werkzaam mag zijn. Ook daarvan dragen de huurders en andere belanghebbenden (gemeenten en zorginstellingen) straks waarschijnlijk de consequenties. Uiteraard zal de toekomst ons leren hoe dit definitief uitpakt.

### **De kern**

Bestuur en management hebben, mede met de inzet van alle medewerkers, door het gevoerde beleid van de afgelopen vier jaar Servatius beter voorbereid op de consequenties van de Wet, waardoor we ons onderscheiden van menig andere corporatie. De sector heeft op veel plaatsen en op onderdelen nog last van de wet van de remmende voorsprong. Servatius koos al in 2011 voor de kern van de volkshuisvesting. Servatius loste al af en creëerde daarmee een gezonde verhouding eigen- en vreemd vermogen. Servatius verkocht al een deel van het bezit en bouwde daarmee reserves op om versneld te kunnen investeren. Ook heeft Servatius haar kostenstructuur verbeterd, zowel op personele organisatie als op bedrijfsvoering, zodat een gezond verdienmodel ontstaat voor de lange termijn.

### **Regio**

In 2014 kwam een nieuwe samenwerking met de gemeenten tot stand. In de gemeente Maastricht is de samenwerking gegoten in vijf bestuursopdrachten op de gebieden van: beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, kwaliteit, participatie en wonen en zorg. Dit is in de gemeente Eijsden-Margraten eveneens het geval, in een andere vorm.

### **Participatie**

Bewonersparticipatie wordt steeds belangrijker. Niet alleen binnen Servatius, maar ook bij de bewoners zelf. Participatie is een integraal onderdeel van de beleidscyclus van Servatius. Het is geen 'extra' maar 'ander' werk. Dit vergt een bepaalde manier van kijken: Servatius zal (en wil) minder op operationeel vlak acteren. Onze rol is het stimuleren, coachen en faciliteren van actieve bewoners die invulling geven of deelnemen aan het verbeteren van de leefbaarheid. Servatius moet dichtbij de bewoners staan, goed naar hen luisteren en de dialoog aangaan. Kortom: bewonersparticipatie nieuwe stijl.

De visie van Servatius is om een thuis in een passende woonomgeving te bieden. Servatius kan dit niet alleen. Participatie van bewoners is noodzakelijk voor het creëren van een prettige woning en omgeving. In het ondernemingsplan heeft Servatius als primaire taak opgenomen dat zij haar huurders een grotere rol wil laten spelen en het belangrijk vindt dat zij een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt.

### **DNA**

Na een periode van beweging is het tijd om met elkaar een optelsom te maken van alles wat we binnen Servatius belangrijk vinden en wat ons als organisatie krachtig maakt. Zodat iedereen binnen Servatius kan vertellen waar de organisatie voor gaat en staat. Hoe we met huurders en collega's omgaan. Waar anderen ons aan kunnen herkennen. Kortom: het DNA van een organisatie.


Servatius wil een organisatie zijn waarbij iedereen dit DNA helder voor ogen heeft. Dit geeft onszelf niet alleen houvast in hoe we de zaken graag met elkaar willen oppakken. Het zorgt er ook voor dat huurders precies weten wat ze van ons mogen verwachten. Dit DNA-traject startte in 2014 voor de gehele organisatie.

Dit verslag geeft in alle openheid een goed beeld van al onze activiteiten en resultaten.

**G.H. Weenink**  
**Directeur-bestuurder**

# 01

## Achtergrond en context



Vrienden  
maak je thuis.

# 1.1

## De Herziene Woningwet, we zijn er bijna

Na ruim 12 jaar wordt de Woningwet herzien. De Tweede Kamer heeft op 11 december unaniem ingestemd met de Novelle op de Herziene Woningwet. Op dinsdag 17 maart 2015 heeft de Eerste Kamer de wet aangenomen. De herziene Woningwet wordt van kracht op 1 juli 2015.

We zijn al een keer eerder dicht bij een Herziene Woningwet geweest. Op 5 juli 2012 werd de Herzieningswet aangenomen door de Tweede Kamer. In oktober van dat jaar heeft de Eerste Kamercommissie voorlopig verslag uitgebracht. Zij was in afwachting van de memorie van antwoord. Een maand later treedt Kabinet Rutte II aan. In die tijd komt ook het rapport van de commissie Hoekstra, over het toezicht op woningcorporaties, uit. Dit is, samen met het regeerakkoord, voor de minister voor Wonen en Rijksdienst aanleiding om het betreffende wetsvoorstel op enkele belangrijke onderdelen te wijzigen. De minister

doet dit door middel van een Novelle. Deze Novelle is dus aangenomen, inclusief diverse amendementen en moties. Uiteindelijk wordt alles verwerkt in een integrale tekst Herzieningswet Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting.

In essentie behelst de totale Herziene Woningwet de volgende thema's:

- Werkdomein woningcorporaties;
- Scheiding of splitsing van DAEB- en niet-DAEB-tak;
- Passend toewijzen;
- Governance en intern toezicht;
- Verslaglegging en financiële transparantie;
- Extern toezicht en sanering;
- Rol gemeenten;
- Rol huurders;
- Woningmarktgebieden;
- Diversen (klachtenreglement, wooncoöperatie, overcompensatie, gemengde dienstverlening).

De Parlementaire Enquêtecommissie Woningcorporaties heeft een aantal aanbevelingen verankerd in de Novelle en de bijbehorende moties en amendementen. Ook verschillende belangenpartijen zoals VNG, Aedes en de Woonbond zijn tevreden over de wet zoals nu door de Tweede Kamer aangenomen. De wet omschrijft gedetailleerd de taken van de woningcorporaties, versterkt de positie van gemeenten en huurders en biedt houvast voor het maken van prestatieafspraken.

# 1.2

## Waar staan we voor?

### / Waarvoor zijn we er?

Veel van wat ons drijft, komt tot uitdrukking in onze missie:

*'Servatius staat dichtbij huurders. We bieden passende en kwalitatief duurzame huisvesting met betaalbare woonlasten voor huishoudens die zijn aangewezen op de sociale huursector in Maastricht en Eijsden-Margraten. Onze huurders kunnen kiezen uit een divers woningaanbod en kunnen binnen ons woningaanbod doorgroeien.'*

We geven hier als volgt invulling aan:

## / **Kwaliteit van wonen: de woning als basis**

Kwaliteit van wonen bestaat voor ons uit het bieden van een goede woning tegen een redelijke prijs. Dit zien we als basis. Bewoners mogen van ons een functionele woning verwachten die schoon, heel en veilig is. Een woning waarin alles werkt en waar het prettig wonen is. We zetten ons ook in om onze woningen zo duurzaam mogelijk te maken, waardoor de woonlasten laag gehouden kunnen worden.

Als het gaat om de kwaliteit van wonen, dan mogen bewoners ook het volgende van ons verwachten:

### **Een goede service**

Bewoners van Servatius kunnen op een goede service rekenen als zij vragen hebben of ergens tegenaan lopen. We staan in dit geval klaar om ze te helpen. Bijvoorbeeld door informatie en advies te geven of de weg te wijzen waar dat nodig is. Zo zorgen we ervoor dat bewoners zich altijd geholpen voelen. Dit betekent overigens niet dat we iedere vraag met ja beantwoorden. Ook als het antwoord nee is, leggen we dit op zo'n manier uit dat een bewoner begrijpt waarom het niet kan.

### **Technisch in orde**

We willen dat bewoners onbezorgd en prettig kunnen wonen. Dat begint bij een woning die technisch in orde is. Mocht er toch iets aan een woning mankeren? Dan zorgt ons dagelijks onderhoudsteam ervoor dat reparatieverzoeken snel en vakkundig worden afgehandeld. Bewoners die behoefte hebben aan extra gemak, kunnen een onderhoudsabonnement bij ons afsluiten. Wij nemen dan allerlei klusjes in en rondom de woning uit handen die niet onder het standaard onderhoud vallen.

### **Standaard keuzes**

We houden onze woningen betaalbaar door zoveel mogelijk met standaarden te werken in plaats van maatwerk. Dit geldt ook voor de keuzemogelijkheden die we onze bewoners bieden. Zij mogen standaard keuzes verwachten die passen bij deze tijd, er goed uitzien en het woongenot vergroten. Uiteraard mogen deze niet ten koste gaan van de betaalbaarheid van de woning.

### **Slimme oplossingen**

We willen graag met de markt blijven meebewegen, maar onze financiële middelen hiertoe zijn beperkt. Dit zorgt ervoor dat we met slimme, innovatieve oplossingen moeten komen om onze woningen toch

beter aan te laten sluiten op de behoeften van vandaag. Slim betekent niet dat we alles zelf hoeven te bedenken of met experimentele technieken aan de slag gaan. Het betekent voor ons juist dat we gebruikmaken van de kennis en technieken die al voorhanden zijn. We houden daarom onze ogen open in de markt en werken samen met bewoners en innovatieve partijen. Op deze manier kunnen we beproefde ideeën slim en handig toepassen op onze eigen situatie.

## / **Kwaliteit van leven: kracht zit in het complex**

Door de kwaliteit van wonen dragen we ook bij aan de kwaliteit van leven. Het woningcomplex staat hierbij centraal. Dat is waar onze kracht ligt en waar wij de regie voeren. We zorgen voor schone, hele en veilige woningcomplexen die leefbaar zijn voor onze bewoners. We werken actief samen met maatschappelijke partners om overlast binnen onze complexen tegen te gaan en bewoners te ondersteunen die sociaal of financieel in de problemen zitten. Daarnaast verwachten we van gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen dat de leefomgeving, wijken en buurten leefbaar worden gehouden.

## / **Waar geloven we in?**

Met onze visie geven we kleur aan ons verhaal. Het vertelt hoe wij de wereld zien en waar wij als Servatius in geloven. Onze visie bestaat uit een krachtige, korte slogan: Servatius. Thuis.

## / **Servatius. Thuis.**

Thuis begint bij een huis van Servatius. Thuis is waar het allemaal gebeurt. Het is de basis in ieders leven. Het is de plek waar je jezelf kunt zijn, waar je eet, slaapt, met elkaar praat, studeert, geniet, ontspant en je veilig voelt. Een thuis moet ook betaalbaar zijn, zodat er ruimte is om andere dingen te doen dan alleen wonen. Servatius zorgt voor de plek waar bewoners zich thuis kunnen voelen. Thuis is een huis van Servatius.

## / **Samen**

Servatius zorgt voor de basis: het huis. Maar zorgen voor een thuis is naar onze mening iets dat je samen doet met bewoners, partners en collega's. Iedereen draagt daar zijn eigen steentje aan bij. Dit lukt alleen als je elkaar gelijkwaardig behandelt en uitgaat van wederkerigheid. Wederkerigheid betekent dat je iets voor elkaar over hebt. Als je iets voor een ander doet of betekent, dan



neemt de bereidheid bij de ander toe om ook iets voor jou te betekenen. Hierdoor ontstaat een gezonde relatie, waarin je gezamenlijk bijdraagt aan het creëren van een thuis. Samen kun je namelijk meer dan je denkt.

#### Samen met bewoners

Wij bieden de woning aan, maar de bewoner maakt er een thuis van. We zien huurders dan ook als betrokken, zelfredzame bewoners die zelf een actieve rol spelen in het creëren van het thuisgevoel. Soms hebben ze van ons een steuntje in de rug nodig om dit te laten lukken. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van huurtoeslag. Ze vragen het zelf aan, wij wijzen de weg.

#### Samen met partners

Het thuisgevoel wordt ook bepaald door de leefbaarheid van de buurt, wijk en stad waarin een bewoner leeft. We werken op dit vlak samen met partners, zoals de gemeente en andere maatschappelijke instanties.

#### Samen met collega's

Wat Servatius voor haar bewoners doet en betekent, ligt niet bij één afdeling of medewerker. Het is een gezamenlijke inspanning waar je andere collega's bij nodig hebt. Want alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat de belofte Servatius. Thuis. werkelijkheid wordt.

## / Wat levert het op?

Servatius is een resultaatgerichte organisatie met een maatschappelijke opgave. Onze Inspanningen leiden tot Resultaten die niet alleen goed zijn voor de bewoner en de maatschappij, maar ook voor onszelf. I=R<sup>2</sup> noemen we dat.

Ieder initiatief en iedere investering toetsen we aan dit principe. Dit zorgt ervoor dat we verstandige keuzes maken die niet ten koste gaan van onze eigen financiële continuïteit. We worden er allemaal beter van.

# 1.3 Strategie en beleid

#### Duivelse Dilemma's

Er is in korte tijd veel veranderd in de sector. Veranderingen in wet- en regelgeving zijn elkaar snel opgevolgd. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in de

aanname van een nieuwe Woningwet in maart 2015. Beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit voor de primaire doelgroep staan voorop. Hiermee zijn corporaties weer bij de kern: de uitoefening van de volkshuisvestelijke taak voor de doelgroep die niet zelfstandig in het wonen kan voorzien. Voor Servatius een prima uitgangspunt, omdat we deze weg zelf ook al waren ingeslagen.

Het klinkt wellicht eenvoudig, maar de sector wordt geconfronteerd met duivelse dilemma's. Hoe kan op basis van het rijksbeleid (o.a. (ver)huurderheffing, saneringsbijdrage, BTW-plicht, Herzieningswet) en uitgaande van financiële continuïteit, invulling gegeven worden aan de kerntaken zonder aangrenzende taakvelden als leefbaarheid, duurzaamheid en wonen-zorg-welzijn uit het oog te verliezen? Daar komt nog eens bij dat door de economische crisis steeds meer huurders in de knel komen. Ongeveer 35 % van de huurders heeft door te hoge woonlasten te weinig geld voor overige uitgaven. Corporaties staan dus onder druk, zowel sociaal, politiek als economisch.

Daarnaast verandert de samenstelling van onze lokale bevolking ingrijpend. De vergrijzing speelt daarbij een grote rol: woonwensen veranderen en de zorgvraag neemt toe. Door al deze factoren moet Servatius flexibel zijn, snel kunnen schakelen en keuzes maken. Bovendien is er het feit dat de gemeente verantwoordelijk is geworden voor de jeugdzorg en uitvoering van de Participatiewet en daarnaast meer taken en verantwoordelijkheden krijgt bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Een grote decentralisatieoperatie die gepaard gaat met forse bezuinigingen op het gebied van zorg en welzijn. Deze decentralisatie kan alleen slagen als de overheid en burger op een nieuwe manier met elkaar gaan samenwerken, waarbij een groter beroep wordt gedaan op de verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van bewoners dan voorheen. Deze ontwikkeling raakt ook de samenwerking met de corporaties.

#### Ons bod

Gebaseerd op bovenstaande ontwikkelingen hebben wij in 2014 onze portefeuilledoelstellingen heroverwogen en besloten de niet-DAEB activiteiten niet verder uit te breiden (zie ook hoofdstuk 4.1).

Met beter zicht op de opgaven die zich in ons werkgebied afspelen, is terug naar de kern een must. Dit doen we vanuit onze speerpunten **beschikbaarheid**, **kwaliteit**, **betaalbaarheid** en **duurzaamheid**. Met een relatief groot aandeel woningzoekenden met een inkomen < € 21.000,- (75%), ligt onze prioriteit op een betaalbaar aanbod. Met een gedifferentieerd huurbeleid spelen we beter in op de wensen en (financiële) mogelijkheden van onze huurders.



Bovenstaande indeling vraagt om een transformatie van onze vastgoedportefeuille, die we reeds hebben ingezet. Met de verkoop en afbouw van ons branche vreemd bezit, krimpt onze portefeuille naar circa 10.500 woningen. We genereren zo financiële middelen om te investeren in kwaliteit en duurzaamheid. We vervangen grotere te liberaliseren eengezinswoningen voor kleinere betaalbare woningen, die zowel voor de doelgroep als voor ons meer rendement opleveren. Ook renoveren we in vijf jaar tijd 1.800 woningen en hebben, mede met oog voor de woonlasten, de ambitie om onze voorraad naar gemiddeld label B te brengen.

**Onze werkwijze**

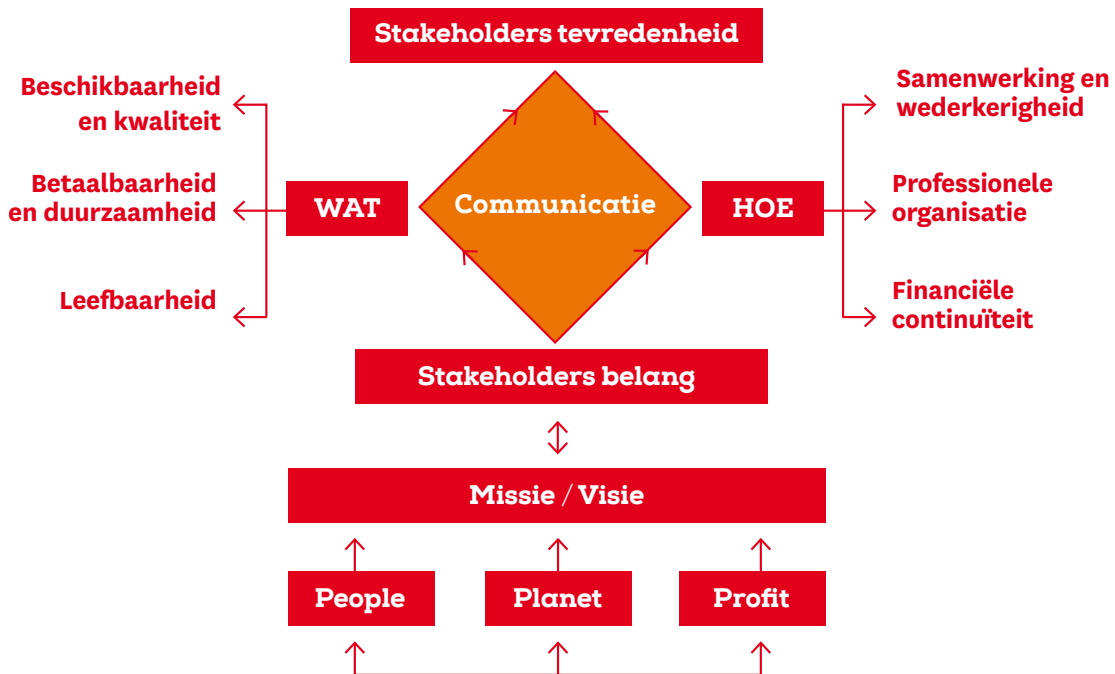
Servatius baseert zich op maatschappelijk verantwoord ondernemen, uitgewerkt in de aandachtsgebieden People, Planet en Profit.

Vanuit 'People' opereren we in het belang van onze huurders en kopers, nu en in de toekomst, samen met gemeente en andere samenwerkingspartners. Of we het goed doen zal blijken uit de tevredenheid van onze stakeholders. De manier waarop wij werken is voor ons belangrijk. Wij werken aan een professionele organisatie (HPO).

Vanuit 'Planet' houden we rekening met de gevolgen van ons handelen voor het milieu. Primair doen we dit door te sturen op een duurzame vastgoedportefeuille.

Het aandachtspunt 'Profit' vullen we in door een financieel gezonde exploitatie en balans die onze maatschappelijke investeringen duurzaam mogelijk maken.

De weg waarlangs we maatschappelijk verantwoord ondernemen is weergegeven in de volgende figuur.



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

Besluiten nemen we altijd vanuit drie gezichtspunten:

- 1 Volkshuisvestelijke doelen (huurdersbelang);
- 2 Vastgoedmarkt (vraag & aanbod en waardeontwikkeling);
- 3 Financiële continuïteit (kasstroom, exploitatie en balans).

## / Beleid

In 2014 hebben we diverse beleidsterreinen verder ingevuld en/of aangescherpt. Zoals onder andere:

### DAEB niet-DAEB

Op basis van de herziene Woningwet en de verwachte demografische en economische ontwikkelingen in ons werkgebied, heeft Servatius besloten de activiteiten in het niet-DAEB segment niet verder uit te breiden. Dit is als zodanig een aanpassing van het ondernemingsplan 2012-2017, waar nog forse uitbouw in dit segment werd voorzien.

### Huurbeleid

In 2014 heeft Servatius het huurbeleid bijgesteld. Werd in het ondernemingsplan 2012-2017 gekoerst op '100% maximaal redelijke huur, tenzij...', anno 2014 zien we dat door een stagnerende inkomensontwikkeling en toenemende (woon)lasten de betaalbaarheid van corporatiewoningen in de knel komt. Servatius heeft eind 2014 dan ook besloten om geen woningen meer te liberaliseren en streeft binnen het DAEB segment naar een portefeuilledeling van 20% goedkoop (< €389) - 30% bereikbaar (€389 - €556) - 30% betaalbaar (€556 - €596) en 20% middelduur (€596 - €699). Dit resulteert (als alle woningen gemuteerd zijn naar de streefhuur) in een gemiddelde maximaal redelijke huur van 78%.

### Integriteitscode

Integriteit is een belangrijk onderwerp voor elke onderneming. In het huidige (politieke) tijdsgewricht geldt dit zeker voor woningcorporaties. Het is belangrijk om de dingen te doen waar je voor bent opgericht en waar je voor staat. Ook is het belangrijk om deze goed te doen en er voor te zorgen dat iedereen in de organisatie dat weet en daarnaar handelt. Dat vraagt om integriteit, professionaliteit en betrouwbaarheid. Naar elkaar toe, maar ook naar klanten, relaties en stakeholders. Afgelopen jaar is de integriteitscode geactualiseerd. Kort samengevat zijn de basisuitgangspunten moedig, maatvol, rechtvaardig en verstandig (vier deugden) en het zoeken van een balans daarin. De praktische uitwerking voor dagelijks gebruik is nooit stiekem, nooit geld en nooit thuis.

Integriteit is niet alleen het bestrijden van slecht gedrag, maar ook het nastreven van goed gedrag. In plaats van te focussen op het begrip integriteit, kan met behulp van de deugden op vier manieren naar het handelen kijken. Voor de morele cultuur van de organisatie als geheel is het van belang niet alleen de schendingen van de regels aan de kaak te stellen, maar ook voorbeeldig handelen in het licht te plaatsen. Alleen een organisatie die zelf bereid is te blijven leren, kan werknemers helpen te blijven oefenen. Deugd is een dynamisch begrip: je deugt in de mate waarin je probeert beter te worden.

De leidinggevenden hebben de code persoonlijk aan hun medewerkers overhandigd. De medewerkers hebben voor ontvangst getekend.

### Vrijwilligersbeleid

Het inzetten van vrijwilligers is een wezenlijk onderdeel van ons participatiebeleid. Servatius maakt dan ook regelmatig gebruik van vrijwilligers. Daarom moet er voor Servatius zelf, maar ook voor de vrijwilliger een duidelijk beleid zijn. In het vrijwilligersbeleid worden belangrijke uitgangspunten, wet- en regelgeving en verschillende procedures concreet uitgewerkt. Met dit beleid zijn heldere en duidelijke afspraken gemaakt, die leiden tot een optimale samenwerking en het managen van verwachtingen. Eind 2014 heeft de afdeling HRM het vrijwilligersbeleid opgesteld en geïmplementeerd.

### Risico Inventarisatie & -Evaluatie

Een Risico Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E) beschrijft de risico's voor de veiligheid en gezondheid op de werkplek. Ook staat hierin welke maatregelen een werkgever neemt om deze risico's te verminderen. Elke werkgever is verplicht een RI&E op te stellen. Naast de risico's voor veiligheid en gezondheid op de werkplek legt de werkgever in de RI&E vast welke maatregelen hij neemt om de risico's zo klein mogelijk te maken. Deze maatregelen staan in een plan van aanpak. De ondernemingsraad moet met het plan van aanpak instemmen.

Servatius heeft een RI&E laten uitvoeren in de periode december 2013 - maart 2014. Op de medewerkersbijeenkomst van 18 juni 2014 zijn de resultaten op hoofdlijnen gepresenteerd door Human Capital Care. Tevens zijn de belangrijkste aandachtspunten voor de veiligheids- en gezondheidsrisico's met daarbij de toegekende prioriteitsscore gepresenteerd. Een en ander wordt momenteel verder opgepakt en uitgewerkt. De RI&E is naar verwachting medio 2015 gereed.

### DNA traject

Na een periode van 'overleven' is het tijd om met elkaar een optelsom te maken van alles wat we binnen Servatius belangrijk vinden en wat ons als organisatie krachtig maakt. Zodat iedereen binnen Servatius kan vertellen waar de organisatie voor gaat en staat. Hoe we met klanten en collega's omgaan. Waar anderen ons aan kunnen herkennen. Kortom: het DNA van een organisatie waarmee wij 'doorleven'.

Servatius wil een organisatie zijn waarbij iedereen dit DNA helder voor ogen heeft. Dit geeft onszelf niet alleen houvast in hoe we de zaken graag met elkaar willen oppakken. Het zorgt er ook voor dat klanten precies weten wat ze van ons mogen verwachten.

Deze ontwikkeling is in 2014 in gang gezet met behulp van een DNA-traject voor de gehele organisatie.

Elke afdeling heeft een DNA-sessie gehad. De afdelingsessies hebben drie belangrijke uitkomsten opgeleverd:

- 1 Het DNA van de afdeling  
Ieder team heeft gekeken wat het DNA van Servatius voor zijn eigen afdeling betekent. Hieruit is een profielschets per afdeling gerold. Deze beschrijft waar de afdeling voor gaat en staat, wat de functie is binnen Servatius en wat de afdeling karakteriseert.
- 2 Onze DNA principes  
Daarnaast hebben de afdelingen een aantal algemene gedragsprincipes benoemd, waarmee we ons DNA tastbaar maken. Deze principes zorgen ervoor dat ons denken, voelen en handelen in lijn ligt met ons DNA.
- 3 Acties en verbeterwensen per afdeling  
Tot slot heeft iedere afdeling een aantal praktische acties en verbeterwensen benoemd, die zij graag wil oppakken. Deze hebben zowel betrekking op het versterken van de eigen afdeling als het verbeteren van de samenwerking tussen de afdelingen.

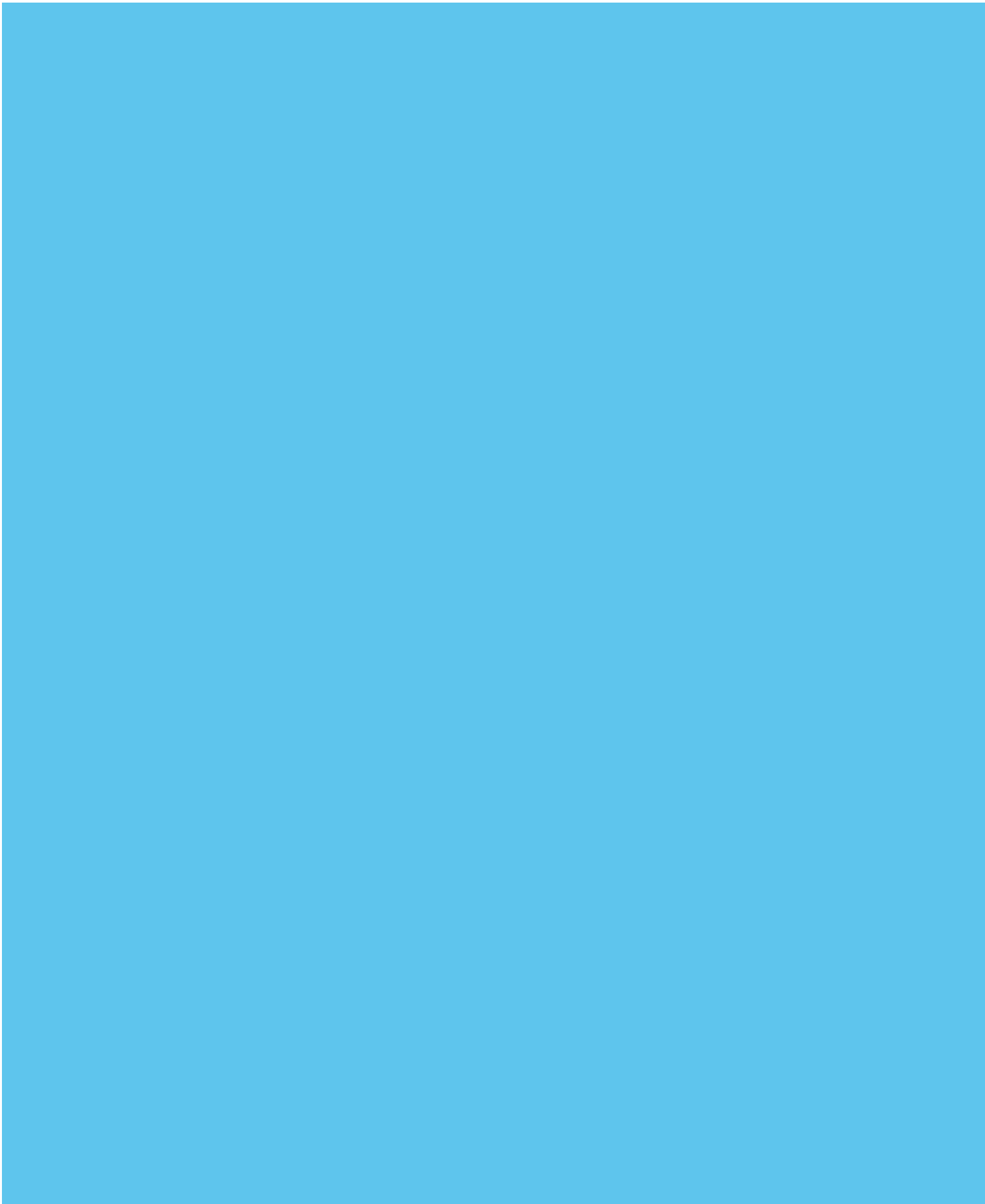
De acties en verbeterwensen zijn geprioriteerd en teruggekoppeld aan de sectordirecteuren en afdelingshoofden. Hierbij is de intentie uitgesproken om alle acties en verbeterwensen die door de afdelingen benoemd zijn, in 2015 op te pakken en af te ronden.

### Nieuwe huisstijl: Servatius. Thuis.

Servatius heeft een nieuwe koers ingezet. De koers van Servatius tussen nu en 2017 is duidelijk: Servatius kiest voor haar kerntaken. Het zorgen voor goede en betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen. En bij een 'nieuw' Servatius, past ook een 'nieuwe' huisstijl. In 2014 werd daarom gekozen voor 'Servatius.Thuis.'

Ons streven is dat onze huurders zich thuis voelen in hun woning. In alles wat Servatius doet moet eenvoud, duidelijkheid en klantgerichtheid spreken. Niet alleen in vormgeving en toonzetting komt dit terug, maar ook in de wijze waarop we communiceren. Het vertrekpunt is steeds de huurder die prettig wil wonen en Servatius die de huurder in staat stelt dit te bereiken.

# servatius. thuis.



# 02

## Participatie & leefbaarheid

Servatius geeft thuis in Maastricht en Eijsden-Margraten.



## 2.1

# Samenwerking met huurdersvereniging, gemeenten & netwerkpartners

### Samenwerken met onze huurders

Servatius gaat uit van de verantwoordelijkheid en kracht van de huurders zelf en verhoudt zich tot haar bewoners volgens het 'baas in eigen buurt'-principe. Participatie van bewoners is noodzakelijk voor het creëren van een prettige woonomgeving. Het is als het ware een vorm van co-creatie: bewoners geven aan wat hun wensen en behoeften zijn en Servatius faciliteert de mogelijkheden om deze te realiseren. We vertrouwen op de zelfredzaamheid en eigen inbreng van onze huurders en zien verenigen en participeren als kernbegrippen. Wij streven ernaar dat onze huurders zich verenigen in een bewonerscommissie en in de huurdersvereniging.

### Huurdersvereniging Servaassleutel

Servatius hecht veel waarde aan een actieve en betrokken huurdersbelangenorganisatie. Er vindt dan ook regelmatig overleg plaats tussen de directie van Servatius en het bestuur van Servaassleutel.

Het bestuur bestond op 1 januari 2014 uit:

- Martin Koekkelkoren (voorzitter);
- Severine Zeegers (secretaris);
- Arjan de Vries (penningmeester);
- Gea van Loo (bewonerscommissies);
- Tiny Lexis (PR).

Het bestuur bestond op 31 december 2014 uit:

- Martin Koekkelkoren (voorzitter);
- Gea van Loo (bewonerscommissies);
- Tiny Lexis (PR).

Het bestuur krijgt ambtelijke ondersteuning van Nanny Pasmans (secretariaat). In voorkomende gevallen huurt het externe ondersteuning in.

Servatius vindt het belangrijk om de goede verhoudingen te continueren. In 2014 hebben in dit verband meerdere bestuurlijke- en werkoverleggen plaatsgevonden, waaronder een 'heisessie' met Servaassleutel en een grote bijeenkomst met alle bewonerscommissies en -krachten op 17 november 2014.

Onderwerpen die met Servaassleutel zijn besproken: organisatie- en beleidsontwikkeling, jaarverslag en begroting van Servatius, jaarrekening en begroting Servaassleutel, huurdersparticipatie, bewonerscommissies, huurbeleid, DAEB/niet-DAEB, jaarlijkse huurverhoging, samenwerkingsovereenkomst, sociaal plan, warmtewet, programmamanagement, bestuursopdrachten in relatie tot de prestatieafspraken met de gemeente Maastricht, fusie tussen Thuis in Limburg en het Woningburo Maastricht, aanvulling van het bestuur, jaarverslag, kwartaalrapportages, ondernemingsplan, meerjarenonderhoudsbegroting, portefeuillestrategie, wijkvisies, complexplannen, huurdersparticipatie, duurzaamheid en innovatie, toewijzingsbeleid, mutatiebeleid, proces afrekening servicekosten, klachtenprocedure, huurincasso en huisuitzettingen en novelle.

Tijdens de jaarlijkse Servatiusdag op 13 mei zijn er, met ondersteuning van Servaassleutel, initiatieven van huurders gerealiseerd om het woon- en leefgenot van onze huurders in en rond de complexen te verbeteren.

## / Samenwerken met de gemeenten

Zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau vindt er voortdurend afstemming en overleg plaats met de gemeenten Maastricht en Eijsden-Margraten.

### Maastricht

Gemeente en woningcorporaties hebben elkaar harder nodig dan ooit. De gemeente krijgt in 2015 taken erbij op het gebied van zorg, welzijn en arbeid die voorheen bij de rijksoverheid lagen. Corporaties hebben te maken met een forse verhuurderheffing en verminderde speelruimte. De noodzaak voor een gezamenlijke agenda en het doelmatig inzetten van middelen is daardoor groter dan ooit. Daarom zijn de corporaties en gemeente in 2014 tot een nieuw afsprakenkader gekomen vanuit de overtuiging dat, door samen te werken, dit de beste resultaten oplevert voor de Maastrichtse woonkwaliteit. In de nieuwe vorm van de meerjarenafspraken tussen de gemeente en de corporaties gaat het veel meer om

flexibel samenwerken, reagerend op de actualiteit en in samenspraak met bewoners van de stad. Partijen dragen daarbij gezamenlijke verantwoordelijkheid en zien elkaar als belangrijkste partners. Elke partner is trekker van één thema. Voor de periode 2015-2020 worden meerjarenafspraken gemaakt over de volgende thema's:

- Wonen en zorg: directeur-bestuurder Servatius;
- Doe-democratie en participatie: Wethouder WMO, Welzijn, Buurten, Burgerparticipatie en Vergunningverlening;
- Beschikbaarheid-woonruimteverdeling: directeur-bestuurder Woonpunt;
- Betaalbaarheid en duurzaamheid: directeur-bestuurder Maasvallei en Wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling, Wonen, Natuur en Milieu;
- Woonmilieu: Wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling, Wonen, Natuur en Milieu.

Bovenstaande thema's zijn in 2014 uitgewerkt in bestuursopdrachten. Voor elke bestuursopdracht is een projectplan opgesteld. Servatius participeert in alle opdrachten, voor de bestuursopdracht Wonen en Zorg is Servatius kartrekker. De opdracht luidt in een notendop:

Door wijzigingen in het zorgstelsel komen diverse doelgroepen (ouderen, gehandicapten en GGZ-cliënten) niet meer in aanmerking om te wonen in een intramurale setting. Ze kunnen dus niet meer 24 uur per dag in een zorginstelling de zorg ontvangen. Dit heeft grote gevolgen voor zorgvragers, zorginstellingen, gemeenten en woningcorporaties. Immers, meer mensen blijven thuis wonen en dienen daar de passende zorg te ontvangen.

Binnen deze bestuursopdracht wordt helder uiteengezet wat de daadwerkelijke uitdaging is en hoe voldoende (en beschikbaar) aanbod van betaalbare zorggeschikte woningen kan worden gerealiseerd. Zorggeschikte woningen in een aangename leefomgeving, waarbij passende ondersteuning gewaarborgd is. Eind 2015 wordt het actieplan opgeleverd.

#### Agenda Bestuurlijk Overleg

Tijdens de bestuurlijke overleggen tussen de gemeente en de corporaties kwamen, naast bovenstaande meerjarenafspraken 2015-2020, de volgende onderwerpen aan de orde:

- Evaluatie prestatieafspraken 2013;
- Prestatieafspraken 2014: voortgang en realisatie;
- Wijkaanpak;
- Duurzaamheid.

In december 2014 heeft Servatius wederom een bijeenkomst voor diverse ambtenaren georganiseerd.

Samen met collega corporatie Maasvallei werd een presentatie gegeven over de thema's financiën, volkshuisvesting en vastgoed. Ter sprake kwamen onder andere:

- Financiële parameters & meerjaren begroting;
- Huurbeleid;
- Investerings in vastgoed (renovaties & nieuwbouw), verkopen en afwaarderingen.

De prestatieafspraken 2014 met de gemeente Maastricht zijn bijgevoegd in bijlage 1.

#### Eijsden-Margraten

Met de Gemeente Eijsden-Margraten legt Servatius de samenwerking op het gebied van volkshuisvestelijke kerntaken vast in jaarlijkse prestatieafspraken. In deze afspraken zijn concrete prestaties benoemd over:

- De overlegstructuur tussen beide partijen;
- Het lokaal en regionaal volkshuisvestingsbeleid;
- De volkshuisvestelijke kerntaken.

Tijdens de bestuurlijke overleggen tussen de gemeente en de corporaties kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- De stand van zaken & evaluatie prestatieafspraken 2013 (onder andere: toewijzen sociale huurwoningen);
- Woonwagenzaken;
- Zorgwoningen/ouderenhuisvesting;
- Huisvesting specifieke doelgroepen;
- Kostenbeheersing woningaanpassingen WMO;
- Nieuwbouwprojecten;
- Afspraken met betrekking tot de brede maatschappelijke voorziening;
- Vaststellen prestatieafspraken 2014.

De prestatieafspraken 2014 met de gemeente Eijsden-Margraten zijn bijgevoegd in bijlage 2.

## / Samenwerken met stakeholders

#### Wij de woning, zij de wijk

Servatius maakt op basis van haar kerntaken steeds de afweging hoe zij invulling geeft aan samenwerking met anderen. Wij streven niet alleen naar kwalitatief goede en betaalbare woningen, een prettige woonomgeving is vanzelfsprekend ook van groot belang. Voor het behoud van het leefklimaat in de wijk zijn echter vooral anderen aan zet. Door de samenwerking met stakeholders op te zoeken, kunnen we een goed functionerend netwerk ontwikkelen. Ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid: wij de woning, zij de wijk.



### Collega corporaties

We hechten er veel waarde aan om op lokaal, regionaal en nationaal niveau continue afstemming te zoeken met collega-corporaties. Servatius neemt daarom deel aan diverse overleggen. Op lokaal niveau participeren we in het Directeuren Overleg Corporaties, waarin bestuurders van de drie Maastrichtse corporaties gezamenlijk actuele thema's verkennen en standpunten uitwisselen. Ook bereiden de drie corporaties samen de bestuurlijke overleggen met de gemeenten voor. Daarnaast is de uitwisseling van best practices een doel van het overleg. Op regionaal niveau neemt Servatius onder andere deel aan het C7 Overleg (de zeven grote Zuid-Limburgse corporaties) en het Platform Limburgse corporaties. En op nationaal niveau zijn we onder andere lid van Aedes.

### Netwerkbijeenkomsten

In 2014 zijn er bij Servatius twee werkbijeenkomsten geweest met de gemeente Maastricht, netwerkpartners (zoals de Kredietbank Limburg & Trajekt) en de in Maastricht actieve corporaties. Onderwerp was hoe de aanwezige partijen gezamenlijk huisuitzettingen zo veel mogelijk kunnen voorkomen. Tijdens deze bijeenkomsten is een gezamenlijke werkwijze afgesproken, die invulling geeft aan het terugdringen van het aantal huisuitzettingen.

## 2.2 Bewoners- participatie 'nieuwe stijl'

Bewonersparticipatie wordt steeds belangrijker. Niet alleen binnen Servatius, maar ook bij de bewoners zelf.

Participatie is een integraal onderdeel van de beleidscyclus van Servatius. Het is geen 'extra' maar 'ander' werk. Dit vergt een bepaalde manier van kijken: Servatius acteert minder op operationeel vlak. Onze rol is het stimuleren, coachen en faciliteren van actieve bewoners die invulling geven of deelnemen aan

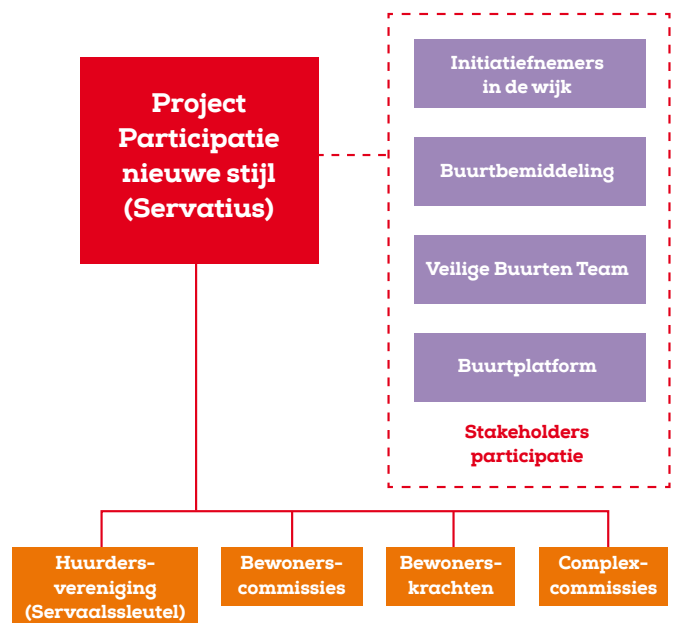
het verbeteren van de leefbaarheid. Servatius moet dichtbij de bewoners staan, goed naar hen luisteren en de dialoog aangaan. Kortom: bewonersparticipatie nieuwe stijl.

Bewonersparticipatie is een breed begrip waar eenieder vanuit zijn eigen perspectief een betekenis aan geeft. Er zijn vier vormen van bewonersparticipatie: beleidsparticipatie, maatschappelijke participatie, maatschappelijke initiatieven en stimuleren van zelfbeheer/zelforganisatie.

Servatius heeft de visie op bewonersparticipatie vanuit deze vormen in twee lijnen uitgezet: formeel en informeel. 2014 is voor Servatius het jaar van de participatie geweest. Er is geïnvesteerd in duurzame bewonersparticipatie:

- Investeren in mensen (coachen, opleiding);
- Samenstelling commissie conform opbouw wijk (leeftijd, afkomst, etc.);
- Effectief overleggen en actief in de wijk.

Bovenstaande aanpak heeft reeds tot positieve resultaten geleid. De bewoners voelen zich serieus genomen. Het vertrouwen tussen de commissies (inclusief hun achterban in de wijken) en Servatius groeit. Er is sprake van wederkerigheid. De bewoners in de wijk staan dicht bij elkaar en werken meer met elkaar samen.



Bewonersparticipatie nieuwe stijl

### **Formele bewonersparticipatie: bewonerscommissies**

Servaassleutel is de huurdersvereniging van Servatius en heeft circa 3.000 leden. Naast deze overkoepelende vereniging, overlegt Servatius met twaalf bewonerscommissies.

In 2014 zijn er een aantal wijzigingen geweest die tot een duidelijkere structuur hebben geleid met afgebakende taken en verantwoordelijkheden.

Servaassleutel nieuwe stijl:

- Financiële ondersteuning van de bewonerscommissies;
- Het organiseren van opleiding en coachen van bewonerscommissieleden;
- Ondersteuning van bewonerscommissies (juridisch, wonen en leefbaarheid);
- Adviesrol en klankbordfunctie bewonerscommissies (informerende, stimulerende en verbindende);
- Invulling geven aan bewonersparticipatie (organiseren van themabijeenkomsten voor de bewonerscommissies);
- Belangrijke strategische gesprekspartner van Servatius.

Bewonerscommissies nieuwe stijl:

- Oren en ogen in de buurt;
- Voorbeeldbewoner;
- Intermediair tussen huurders en Servatius;
- Korte lijnen met huurder, Servaassleutel en Servatius;
- Informatie en advies aan de bewoners en Servatius;
- Belangrijke tactisch/operationele gesprekspartner van Servatius;
- Leefbaarheid ambassadeurs.

Op dit moment werken alle bewonerscommissies conform de nieuwe stijl. In totaal zijn 73 enthousiaste leden actief in deze commissies. De meeste bewonerscommissies zijn in 2014 ook daadwerkelijk met initiatieven en leefbaarheidsprojecten gestart. Op deze wijze zorgen ze ervoor dat de leefbaarheid (o.a. veiligheid) in hun wijken verbeterd wordt.

### **Informele bewonersparticipatie: bewonerskracht**

De kern van Servatius' missie kan bondig worden geformuleerd: 'schoon, heel en veilig wonen'. Deze simpele doelstelling heeft veel gevolgen. Schoon, heel en veilig wonen gaat immers over mensen en die wonen niet alleen in huizen, maar ook in een buurt en daarmee in een sociale context. En wie niet veilig woont, woont ook niet prettig.

Bewonerskrachten zijn getrainde vrijwilligers uit de buurt. Zij zijn de oren en ogen van Servatius. Zij leveren een bijzondere bijdrage aan het schoon en veilig houden van de buurt. Zij doen dit onder andere door:

- Toezien op handhaven leefbaarheid;
- Zorgen voor bekendheid van de woonregels;
- Aanspreken medebewoners op het naleven van de woonregels;
- Tijdig melden van leefbaarheidsklachten, overtredingen, vernielingen en wensen;
- Melden van onderhoudsklachten bij Servatius of gemeente,
- Bijdragen aan extra aandacht voor de leefbaarheid en veiligheid in hun werkgebied;
- Oren en ogen in de buurt en optreden als intermediair;
- Hebben korte lijnen tussen huurders en Servatius

Er zijn drie bewonerskrachtenteams actief. Deze teams opereren in de wijken Heugem, Caberg en Wittevrouwenveld. In totaal hebben de teams 20 leden. Servatius investeert in deze actieve huurders via training, coaching, begeleiding en financieel in de vorm van een vrijwilligersvergoeding.

### **Veilige Buurten Teams**

Naast de bewonerskracht loopt er al enkele jaren een gezamenlijk initiatief: Veilige Buurten Aanpak. Servatius heeft samen met de gemeente, twee woningcorporaties, opbouwwerk en de politie bewust voor deze gezamenlijke aanpak gekozen. Er zijn Veilige Buurten Teams (VBT's) actief in Wittevrouwenveld, Limmel, Wijckerpoort en Mariaberg. De VBT's trekken samen met buurtbewoners op als het gaat om verbetering van de leefbaarheid in de wijk. De professionals hebben hierbij een faciliterende rol, de buurtbewoners hebben een actieve rol.

Op 17 november 2014 werd door Servatius de jaarlijkse 'participatieavond' georganiseerd. Aanwezig waren een aantal leden van de Raad van Toezicht, de leden van de huurdersvereniging, bewonerscommissies en bewonerskrachten. Tijdens deze bijeenkomst zijn de activiteiten van 2014 geëvalueerd en de ambities voor 2015 besproken. De participanten zijn door Servatius voor hun inzet in de wijken bedankt en in het zonnetje gezet.

Servatius heeft voor de komende jaren ambities om bewonersparticipatie structureel en projectmatig vorm te geven. Een en ander wordt ook nader uitgewerkt in de bestuursopdracht 'Doe-democratie en participatie'.

## 2.3 Participatie- projecten

Niet alleen in het dagelijks werk van Servatius is een thuis bieden en de bewonersparticipatie een belangrijke visie. Ook bij de ontwikkeling van vastgoedprojecten is in deze tijd en markt bewonersparticipatie belangrijk. De huidige woningmarkt is volop in beweging. De markt is veranderd van een aanbod gestuurde markt naar een vraag gestuurde markt. Om hier op in te spelen is het van belang de (toekomstige) klant goed te kennen.

Servatius betreft dan ook waar mogelijk de klant bij de ontwikkeling van woningen. De klant kan in dit verhaal zowel de huurder van Servatius zijn als een toekomstige huurder of toekomstige koper.

### / Participatie bij renovatieprojecten

#### Sint Pieter en Heugem

Servatius heeft in 2013 twee bewonersparticipatietrajecten opgestart voor duurzame renovaties in 2014. Het ging hierbij om een ingrijpende renovatie van 86 vooroorlogse eengezinswoningen aan de Mergelweg in Sint Pieter en het groot onderhoud van 84 appartementen aan de Oosterweertlaan in Heugem.

Na het besluit in 2013 om de beide complexen te renoveren is in datzelfde jaar gestart met het werven van bewoners voor de complexcommissie. Zij vertegenwoordigt de huurders uit het complex. Met deze complexcommissies werd draagvlak en betrokkenheid gecreëerd. Zo'n complexcommissie fungeert als eerste en herkenbaar aanspreekpunt vanuit het complex. Dit heeft als voordeel dat de leden van de complexcommissie makkelijk worden aangesproken en zodoende over veel informatie beschikken van en voor huurders.

In de voorbereidingsfase, uitvoeringsfase en evaluatiefase wordt de complexcommissie nauw betrokken. Zij bepalen mede de keuze van de aannemer die het werk uiteindelijk gegund krijgt. Bij de afronding en evaluatie van de Oosterweertlaan einde 2014, is de rol van de complexcommissie zeer gewaardeerd door zowel Servatius als de deelnemers. De afronding van de Mergelweg is gepland voor juni 2015.

## / Participatie bij planontwikkeling

### Wittevrouwenveld

In het plangebied Tillystraat en omgeving is gepland om 75 woningen te slopen. In 2014 zijn eerste structuurontwerpen uitgewerkt met een drietal varianten. Met huidige huurders en bewoners uit de directe omgeving van het plangebied is een participatietraject opgezet waarbij reacties en ideeën over varianten zijn geïnventariseerd en meegenomen in de verdere uitwerking. Dit heeft geleid tot een definitief structuurontwerp dat is teruggekoppeld aan de bewoners en nu uitgangspunt is voor de bestemmingsplanprocedure.

### Tijdelijke verhuur

De verhuur en het beheer van toekomstige sloopcomplexen heeft Servatius vanaf 2012 vanuit leefbaarheidsoverwegingen steeds meer ingevuld door deze woningen tijdelijk te verhuren. Dit heeft aantoonbaar positieve effecten op de leefbaarheid in herstructureringsgebieden. We zien dat we hiermee verschillende doelgroepen, zoals studenten, starters en toekomstige kopers, goed kunnen bedienen. Ook blijkt dat de oorspronkelijke bewoners deze 'nieuwe huurders' positiever beoordelen dan voorheen de 'antikrakers'. Servatius heeft uit beheersoverwegingen in het laatste kwartaal van 2013 besloten om het technisch en sociaal beheer van de tijdelijke verhuur uit te besteden aan Maximus Leegstandsbeheer. In 2014 is dat tot volle tevredenheid voortgezet.

## 2.4 Sponsoring

Wij sponsoren projecten en initiatieven die een directe relatie hebben met onze woningen en huurders in de Maastrichtse wijken en Eijdsden-Margraten. De activiteiten leveren een positieve bijdrage aan het woongenot en de leefbaarheid rondom onze woningen en complexen. Daarbij juichen we eigen initiatief toe. We belonen actieve participatie door het maken van goede en passende tegenprestaties (wederkerigheid). Initiatieven waarbij huurders met elkaar in contact komen, hebben de voorkeur. In 2014 sponsorden we de volgende initiatieven:

Organisatie/activiteit	Bedrag in euro's (incl. BTW)
Sponsoring 50 jaar Malberg	250
Buurtbrök Mariaberg	200
Fine Arts (kunstacademie Maastricht): kunst in de Musketruwe	250
Publicatie inzake historie van de buurt Sint Maartenspoort	100
Toneelvereniging Malberg op de planken	250
<b>Eindtotaal</b>	<b>1.050</b>



# 03 Wonen

Samen oud worden,  
begint thuis.



We bieden passende en kwalitatief duurzame huisvesting met betaalbare woonlasten voor huishoudens die zijn aangewezen op de sociale huursector in Maastricht en Eijsden-Margraten. Onze huurders kunnen kiezen uit een divers woningaanbod en kunnen binnen ons woningaanbod doorgroeien. In buurten waar we veel woningen bezitten, stimuleren we dat huurders samen met gemeente, welzijn- en zorgaanbieders de kwaliteit van wonen en leven verbeteren. De bewoners bepalen de buurt. Servatius biedt maatschappelijk verantwoord wonen en vastgoed.

## 3.1 Bijzondere doelgroepen

Naast de primaire doelgroep zet Servatius zich specifiek in voor een aantal bijzondere doelgroepen.

### / Specifieke doelgroepen

Servatius zet zich maximaal in om specifieke doelgroepen optimaal te bedienen. We maken daarbij onderscheid tussen:

- **Maatwerkdoelgroepen:** dit zijn onder andere moeilijk plaatsbare personen, statushouders en de maatwerkregeling met instellingen (Housing Accomodations/Radar). In 2014 heeft Servatius in dit segment 47 woningen verhuurd. Voor het huisvesten van Statushouders is voor 2014 met de gemeente afgesproken om niet uit te gaan van een aantal beschikbaar gestelde woningen maar uit te gaan van te huisvesten personen;
- **Urgenten:** mensen die door omstandigheden acuut woonruimte nodig hebben (89 woningen in 2014);
- **Herstructureringskandidaten:** huishoudens die als gevolg van herstructurering moeten verhuizen (12 woningen in 2014).

### / Wonen, Welzijn en Zorg

De extramuralisering staat volop in de actualiteit. De impact van de invoering hiervan is groot voor alle betrokken partijen (intramurale zorgvragers, de zorgaanbieders, de woningcorporaties, de zorgverzekeraars en de gemeenten). De transformatie van de zorg moet bovendien landen in een landelijk speelveld van wonen-welzijn-zorg. Een speelveld dat volop in beweging is en waarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden anders komen te liggen. Immers, de langdurige zorg wordt integraal herijkt en in het nieuwe zorgstelsel staat de eigen verantwoordelijkheid voorop om tot een financieel houdbaar stelsel te komen. Vanuit het Breed Overleg Wonen en Wijken (BOWW) is een bestuursopdracht 'Wonen en Zorg' geformuleerd om te komen tot een actieplan voor de periode 2016-2020. De bestuursopdracht is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente Maastricht en woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt.

In de bestuursopdracht is de volgende centrale vraag geformuleerd: Welke effecten heeft de wijziging van

het zorgstelsel op de kwalitatieve en kwantitatieve woonbehoefte van de doelgroepen (ouderen, gehandicapten en GGZ-cliënten)?

Hierbij zijn, onder andere, de volgende deelvragen geformuleerd:

- Inzicht in het huidig aanbod van zorgwoningen;
- Inzicht in de (ontwikkeling van de) omvang van de doelgroepen (ouderen, gehandicapten en GGZ-cliënten);
- Inzicht in de woon- en zorgbehoeften van deze doelgroepen;
- Inzicht in het betaalbaarheidsprobleem: een toenemend aantal zorgvragers is niet in staat de woonlasten te betalen.

In 2014 is gestart met het uitdiepen van de onderzoeksvraag. In 2015 verzamelt en analyseert een externe partij data. Aan de hand van deze informatie stelt de projectgroep Wonen en Zorg een advies/voorstel op en legt dit voor aan het BOWW.

## / Studenten

### Groeiende studentenmarkt

De komende jaren neemt de behoefte aan studenteneenheden naar verwachting toe. In Maastricht is tot 2020 sprake van een groei van het aantal studenten, met een daarbij behorende opgave.

Omdat buitenlandse studenten een belangrijke groeiende doelgroep vormen, is er sprake van een stijgende vraag naar gemeubileerde kamers. Het aantal ongemeubileerde studentenkamers is volgens de Universiteit Maastricht en hogescholen momenteel toereikend.

De voorkeur van buitenlandse studenten gaat uit naar een centrale ligging. Tevens wonen ze het liefst gemixt met Nederlandse studenten. Ook het aantal nieuwe jonge (buitenlandse) medewerkers bij de Universiteit Maastricht en Hogeschool Zuyd neemt toe. Hun voorkeur gaat uit naar kleine zelfstandige woonruimtes waarbij de locatie minder belangrijk is.

Servatius wil het verhuurproces voor studentenkamers in 2015 verder optimaliseren.

In 2014 beheerde Servatius in Maastricht 730 studenteneenheden, waarvan circa 160 gemeubileerd.

### Waken voor leegstand

De praktijk leert dat het verhuren van studenteneenheden aan het begin van het collegejaar geen problemen geeft, maar dat studenten gedurende het jaar verhuizen richting het stadscentrum. Met als gevolg dat de (aansluitende) verhuur in de buitenwijken moeilijker wordt. Hierdoor kampen we in de wintermaanden zelfs met geringe leegstand.

## / Woonwagens

### Maastricht

Aan het einde van het verslagjaar heeft Servatius binnen de gemeente Maastricht 59 standplaatsen en 24 woonwagens/chalets. Partners in Maatwerk-Zuid B.V. (Pim), het samenwerkingsverband tussen Servatius en collega corporaties Woonpunt en Maasvallei, is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer. We kunnen wat betreft planmatig onderhoud spreken van een nul situatie. Allen standplaatsen en woonwagens voldoen aan de gewenste basiskwaliteit.

### Eijsden-Margraten

Servatius bezit in de gemeente Eijsden-Margraten 16 standplaatsen en 3 woonwagens/chalets. In 2014 zijn we begonnen met de herindeling van de woonwagenlocatie aan de Capucijnenstraat. Hierdoor voldoet de locatie aan de wettelijke vereisten voor de brandafstanden. Aan de Zeepweg is de woonwagenlocatie geringd door het plaatsen van een tuinmuur. Het leefklimaat is hierdoor voor de omwonenden verbeterd. Ook hier is Pim verantwoordelijk voor het dagelijks beheer. Met de realisatie van bovenvermelde projecten zijn de achterstanden weggewerkt en is ook Eijsden-Margraten voor wat betreft het planmatig onderhoud de nul situatie bereikt. Alle standplaatsen en woonwagens voldoen aan de gewenste basiskwaliteit.



## 3.2 Onze portefeuille

Servatius beschikt over een ruim woningaanbod met voor ieder wat wils. Om onze financiële positie te versterken, verhogen we onze huuropbrengsten. Met deze inkomsten kunnen we weer investeren in de sociale volkshuisvesting, dat is tenslotte onze kerntaak. Daarbij verliezen we duurzaamheid en leefbaarheid niet uit het oog.

Het vastgoed van Servatius ligt in de gemeente Maastricht (11.982), de gemeente Eijsden-Margraten (717) en de gemeente Valkenburg (2). Onze portefeuille is breed geschakeerd naar woningtype, huurprijzen, ouderdom en ligging.

### Onze portefeuille

In onderstaand overzicht is het aantal verhuurbare eenheden (vhe's) van Servatius per 31 december 2014 opgenomen, verdeeld over de segmenten bedrijfsonroerend goed (BOG), maatschappelijk onroerend goed (MOG) en wonen. De huurwoningen zijn verdeeld in vier categorieën:

- Goedkoop  
maandhuur tot € 389,05;
- Betaalbaar en bereikbaar  
maandhuur van € 389,05 tot € 596,75;
- Duur tot de huurtoeslaggrens (middelduur)  
maandhuur van € 596,75 tot € 699,48;
- Duur boven de huurtoeslaggrens (geliberaliseerd)  
maandhuur vanaf € 699,48.

Onderdeel	Huurwoning goedkoop	Huurwoning betaalbaar	Huurwoning duur tot huurtoeslag	Huurwoning duur boven hoogste grens	Eenheden in verzorgingshuizen	Niet woongelegenheden maatschappelijk	Niet woongelegenheden overig	Overige woongelegenheden	Eindtotaal
BOG							472		472
MOG				1	146	3	1	43	194
Wonen	2.526	6.430	894	381			1.281	523	12.035
<b>Eindtotaal</b>	<b>2.526</b>	<b>6.430</b>	<b>894</b>	<b>382</b>	<b>146</b>	<b>3</b>	<b>1.754</b>	<b>566</b>	<b>12.701</b>

Overzicht totaal aantal vhe's naar segment en huurcategorie

In de volgende tabellen zijn bovenstaande totalen verder uitgesplitst naar type en gemeente.

### Maastricht

Onderdeel	Huurwoning goedkoop	Huurwoning betaalbaar	Huurwoning duur tot huurtoeslag	Huurwoning duur boven hoogste grens	Eenheden in verzorgingshuizen	Niet woongelegenheden maatschappelijk	Niet woongelegenheden overig	Overige woongelegenheden	Eindtotaal
BOG							464		464
MOG				1	129		1	34	165
Wonen	2.410	6.066	779	351			1.246	499	11.351
<b>Eindtotaal</b>	<b>2.410</b>	<b>6.066</b>	<b>779</b>	<b>352</b>	<b>129</b>	<b>0</b>	<b>1.711</b>	<b>533</b>	<b>11.980</b>

Overzicht aantal vhe's in Maastricht naar type en huursegment

### Eijsden-Margraten

Onderdeel	Huurwoning goedkoop	Huurwoning betaalbaar	Huurwoning duur tot huurtoeslag	Huurwoning duur boven hoogste grens	Eenheden in verzorgingshuizen	Niet woongelegenheden maatschappelijk	Niet woongelegenheden overig	Overige woongelegenheden	Eindtotaal
BOG							8		8
MOG					17	3		9	29
Wonen	116	364	115	30			35	22	682
<b>Eindtotaal</b>	<b>116</b>	<b>364</b>	<b>115</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>719</b>

Overzicht aantal vhe's in Eijsden-Margraten naar type en huursegment

### Valkenburg

Onderdeel	Overige woongelegenheden	Eindtotaal
Wonen	2	2
<b>Eindtotaal</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Overzicht aantal vhe's in Valkenburg naar type en huursegment

### Kengetallen verhuur

In 2014 bedroeg de gemiddelde mutatiegraad (het relatief aantal verhuizingen) 9,9 procent van alle verhuureenheden. De leegstandsgraad, dat wil zeggen het aantal dagen leegstand (enkel primaire voorraad) gedeeld door het aantal verhuurbare dagen op jaarbasis, bedraagt 1,58 procent.

Type Vastgoed	Manier van toewijzen	Aantal nieuwe verhuuringen
Sector Vastgoed BOG	Eigen inplaatsing	32
Sector Vastgoed Vrije Sector huur	Eigen inplaatsing	53
Sector Wonen MOG	Eigen inplaatsing	13
Sector Wonen Niet Woningen	Eigen inplaatsing	134
Sector Wonen Woningen	Eigen inplaatsing	504
	Woningburo	522
<b>Totaal</b>		<b>1.258</b>

### Woningtoewijzing Maastricht

In de gemeente Maastricht heeft Servatius in 2014 in totaal 1.210 nieuwe contracten gesloten. Deze zijn als volgt verdeeld:

Type Vastgoed	Manier van toewijzen	Aantal nieuwe verhuuringen
Sector Vastgoed BOG	Eigen inplaatsing	32
Sector Vastgoed Vrije Sector huur	Eigen inplaatsing	50
Sector Wonen MOG	Eigen inplaatsing	13
Sector Wonen Niet Woningen	Eigen inplaatsing	128
Sector Wonen Woningen	Eigen inplaatsing	465
	Woningburo	522
<b>Totaal</b>		<b>1.210</b>

### Woningtoewijzing Eijsden-Margraten

Voor de registratie van woningzoekenden in Eijsden-Margraten hanteert Servatius een eigen systeem. We houden wachtlijsten bij en bieden vrijgekomen woningen aan in het huis-aan-huisblad 'De Etalage'. De mutatiegraad voor Eijsden-Margraten bedroeg in 2014 6,68 procent.

Servatius gaat in 2015 haar bezit in Eijsden ook bemiddelen via het Woningburo. De geldende regels van toewijzen worden dan ook in Eijsden-Margraten ingevoerd.

In 2014 zijn in Eijsden-Margraten in totaal 48 nieuwe contracten gesloten:

Type Vastgoed	Manier van toewijzen	Aantal nieuwe verhueringen
Sector Vastgoed Vrije Sector Huur	Eigen inplaatsing	3
Sector Wonen Niet Woningen	Eigen inplaatsing	6
Sector Wonen Woningen	Eigen inplaatsing	39
<b>Totaal</b>		<b>48</b>

## 3.3 Verhuur-zaken

### / Huurbeleid

In 2014 is het huurbeleid onder de loep genomen. Aanleidingen hiervoor waren de effecten van de economische crisis en de demografische ontwikkeling. Tevens werden we door de overheid gedwongen een standpunt in te nemen betreffende onze niet-DAEB portefeuille. Het uitdiepen van deze zaken heeft ertoe geleid dat er eind 2014 nieuw huurbeleid vastgesteld werd.

Het nieuwe huurbeleid gaat uit van de te verwachte marktontwikkelingen (o.a. huishoudens en inkomens), de methodiek van het NIBUD (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting), het huurtoeslagstelsel en ons verdienmodel (desinvesteren voor investeren). Gebaseerd op deze uitgangspunten streven we naar een portefeuillesamenstelling van:

- 20% goedkoop (< €389) ;
- 30% bereikbaar (€389 - €556);
- 30% betaalbaar (€556 - €596);
- 20% middelduur (€596 - €699).

Binnen de eerste drie segmenten trekken we bij mutatie de huur op tot 100% van de maximaal toegestane huur volgens het woningwaarderingstelsel. Waar nodig toppen we af op de huurtoeslaggrenzen om de

gewenste omvang van de segmenten te realiseren. In het middeldure segment trekken we bij mutatie de huur op tot de markthuurlen en waar nodig toppen we af op de liberalisatiegrens. Op deze wijze willen we onze doelgroep een passend aanbod doen. Dit aanbod brengt Servatius in bij de bestuursopdracht 'Betaalbaarheid & duurzaamheid', waar een en ander verder wordt afgestemd met de Gemeente en de collega corporaties in Maastricht.

### / Huurverhoging

De maximale jaarlijkse huurverhoging was in de jaren 2007-2012 gelijk aan de inflatie. Vanaf 1 juli 2013 zijn de percentages voor de maximale huurverhoging hoger dan de inflatie. Op 12 maart 2013 heeft de Eerste Kamer namelijk ingestemd met een inkomensafhankelijk huurverhoging, variërend van 4 tot 6,5 procent. Servatius heeft ervoor gekozen de maximale (inkomensafhankelijke) huurverhoging door te voeren.

In 2014 bedroeg de gemiddelde huurverhoging voor de gereguleerde woningen 4,1 procent. De geliberaliseerde woningen zijn verhoogd conform inflatie (2,5 procent). 425 woningen kwamen niet voor een verhoging in aanmerking.

In relatie tot de jaarlijkse huurverhoging hebben 195 huurders bezwaar ingediend. De bezwaren hadden betrekking op alle mogelijke varianten: daling inkomens ten opzichte van 2012 (geregistreerd inkomen bij de Belastingdienst), chronisch ziek, achterstallig onderhoud, inkomensverklaring incorrect en vanwege tijdelijk contract.

125 bezwaren zijn afgewezen, 3 bezwaren zijn door de huurders ingetrokken en 67 bezwaren zijn uiteindelijk gegrond verklaard. Voor deze eenheden is de huurverhoging aangepast. Voor 26 zaken heeft Servatius een beroep gedaan op de Huurcommissie. De Huurcommissie heeft Servatius bij 24 zaken in het gelijk gesteld. Bij 2 zaken werd de huurder in het gelijk gesteld en is de huurverhoging aangepast.

### / Verhuur van woningen

De woningtoewijzing van gereguleerde huurwoningen in Maastricht gebeurt via het Woningburo Maastricht. Dit is een samenwerkingsverband van de drie Maastrichtse woningcorporaties Woonpunt, Maasvallei en Servatius, gericht op de inrichting en uitvoering van het Maastrichtse woonruimteverdelingssysteem. De verhuur van de overige woningen (huur boven € 699,48) gebeurt rechtstreeks door Servatius. Uitgangspunt van de samenwerking via het Woningburo is ook dat sprake is van een gezamenlijk

woonruimteverdelingsbeleid. Dit beleid is erop gericht om de beschikbaar komende sociale huurwoningen zo evenwichtig mogelijk te verdelen over de diverse doelgroepen die hierop zijn aangewezen. Zo worden jaarlijks woningen gereserveerd voor de bijzondere doelgroepen (urgenten, uitstroom uit opvang- en zorginstellingen, vergunninghouders, moeilijk plaatsbaren en verhuizers uit sloopwoningen) en kunnen wensverhuizers zelf reageren op de wekelijkse woningpublicaties. Om bijvoorbeeld de leefbaarheid van bepaalde complexen positief te beïnvloeden kunnen corporaties maximaal 10% van de beschikbare sociale huurwoningen zelf toewijzen. Voor Servatius was dit percentage in 2014 3%. Van alle beschikbaar gekomen sociale huurwoningen bij de drie woningcorporaties is in 2014 56% bemiddeld via een woningpublicatie en zijn de overige beschikbare woningen toegewezen aan verhuizers uit sloopwoningen (4%), urgenten (18%), uitstroom uit opvang- en zorginstellingen (10%), eigen inplaatsing (3%) en overigen zoals woningruil en verhuizingen binnen een complex (9%). Bij de bemiddeling via woningpublicaties worden zowel woningen bemiddeld op basis van inschrijfduur als op basis van loting. Door woningen te verloten kunnen ook jongeren, die vaak korter ingeschreven staan, een kans maken op woonruimte. Van alle woningen die Servatius in 2014 heeft bemiddeld via een woningpublicatie is 27% bemiddeld op basis van loting.

Onderstaande tabel geeft de bijdrage van Servatius aan de toewijzingen via het Woningburo in 2014 beknopt weer. Het betreft in totaal 522 toewijzingen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de toewijzingen via het aanbodmodel (woningpublicaties) en via directe bemiddeling. Bij directe bemiddeling wordt een woning niet gepubliceerd op internet, maar koppelt de verhuurmakelaar een woning meteen aan een kandidaat uit een bijzondere doelgroep.

In de volgende tabellen staat aan welke huishoudens (totaal 506) met welke inkomens de vrijgekomen woningen van Servatius via het Woningburo zijn toegewezen. Toelichting bij de tabellen:

- In 2014 bedroeg de kwaliteitskortingsgrens € 389,05. De aftoppingsgrens voor een huishouden van een of twee personen bedroeg € 556,82 (laagste). De grens voor een huishouden van drie of meer personen bedroeg € 596,75 (hoogste).
- In 2014 waren de maximale inkomensgrenzen:
- Alleenstaand tot 65 jaar: € 21.600;
- Meerpersoonshuishouden tot 65 jaar: € 29.325;
- Alleenstaand 65-plus: € 21.600;
- Meerpersoonshuishouden 65-plus: € 29.400.

	Stedelijk	Servatius	Norm	Resultaat versus norm (indien van toepassing)
<b>Toewijzing aanbodmodel</b>	<b>579</b>	<b>301</b>	Tenminste 45% alle toewijzingen	58% (stedelijk 56%)
Volgorde: inschrijfduur	466	221		
Volgorde: loting	113	80	Max. 25% aanbodmodel	27% (stedelijk 20%)
<b>Toewijzing directe bemiddeling</b>	<b>460</b>	<b>221</b>		
Herstructurering	40	12		
Urgent	182	89	Toewijzing binnen 1 jaar	Gem. 4mnd (stedelijk gem. 5mnd.)
Maatwerk	118	63		(incl. 16 aan Leger des Heils)
Moeilijk plaatsbaren	0	0		
Diverse distributie	91	42		
Eigen inplaatsing	29	15	Max 10%	3% (stedelijk 3%)
<b>Totaal toewijzingen</b>	<b>1039</b>	<b>522</b>		
Primaire doelgroep	860	427		
Secundaire doelgroep	179	95		
<b>Totaal</b>	<b>1039</b>	<b>522</b>		
Starters	688	349		
Doorstromers	351	173		
<b>Totaal</b>	<b>1039</b>	<b>522</b>		
% inkomen tot € 34.085	96%	95%	Norm Europa: niet lager dan 90%	
% inkomen vanaf € 34.085	4%	5%		
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

Bron: Woningburo Maastricht 2014

De verhuringen rechtstreeks aan instanties (Leger des Heils; 16) zijn in onderstaande tabellen buiten beschouwing gelaten.

	Huurklasse			Totaal
	≤ Kwaliteits-kortingsgrens	> Kwaliteits-kortingsgrens ≤ Laagste af-toppingsgrens	> Laagste af-toppingsgrens	
≤ Inkomensgrens eenpersoons	38	128	11	177
> Inkomensgrens eenpersoons	4	21	2	27
≤ Inkomensgrens eenpersoonsouderen	4	29	12	45
> Inkomensgrens eenpersoonsouderen	1	18	4	23
<b>Totaal</b>	<b>47</b>	<b>196</b>	<b>29</b>	<b>272</b>

Aantallen 1-pers. huishoudens aan wie woning werd toegewezen in 2014: Servatius

	Huurklasse			Totaal
	≤ Kwaliteits-kortingsgrens	> Kwaliteits-kortingsgrens ≤ Laagste af-toppingsgrens	> Laagste af-toppingsgrens	
≤ Inkomensgrens meerpersoons	11	73	20	104
> Inkomensgrens meerpersoons		8	2	10
≤ Inkomensgrens meerpersoonsouderen	1	8	10	19
> Inkomensgrens meerpersoonsouderen		6	3	9
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>95</b>	<b>35</b>	<b>142</b>

Aantallen 2-pers. huishoudens aan wie woning werd toegewezen in 2014: Servatius

	Huurklasse			Totaal
	≤ Kwaliteits-kortingsgrens	> Kwaliteits-kortingsgrens ≤ Laagste af-toppingsgrens	> Laagste af-toppingsgrens	
≤ Inkomensgrens meerpersoons	1	57	23	81
> Inkomensgrens meerpersoons		6	2	8
≤ Inkomensgrens meerpersoonsouderen		1	1	2
> Inkomensgrens meerpersoonsouderen		1		1
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>26</b>	<b>92</b>

Aantallen 3- en meerpers. huishoudens aan wie woning werd toegewezen in 2014: Servatius

## / Inkomenstoets

Corporaties zijn verplicht om het inkomen van nieuwe huurders van DAEB woningen te toetsen. Om hiervoor in aanmerking te komen, mag dit inkomen niet hoger zijn dan het door de overheid vastgestelde inkomen van 33.678 euro. Servatius heeft hieraan voldaan en in 2014, een voor 2013 goedgekeurde accountantsverklaring ontvangen.

Daarnaast heeft de accountant het verhuurproces in de context van deze toets beoordeeld. Hierbij heeft hij een positief advies gegeven over de werkwijze.

## / Ontruiming

Door het verhogen van huurprijzen (conform rijksbeleid) en de gevolgen van de economische crisis (o.a. stijging van de werkloosheid) neemt het aantal huisuitzettingen, naar verwachting, de komende jaren toe. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen, benaderen we huurders bij de eerste achterstand.

In 2014 is een start gemaakt met een pilot, waarbij medewerkers van de Kredietbank Limburg op kantoor van Servatius aanwezig zijn. Huurders worden voor een gesprek met Servatius uitgenodigd en hebben dan direct de mogelijkheid zich voor budgetbeheer bij de Kredietbank aan te melden. Doel hiervan is voorkomen dat de huurachterstanden oplopen.

In 2014 was Servatius genoodzaakt huurcontracten te ontbinden en de woningen te ontruimen vanwege huurachterstanden, hennep en overlast.

### Huurachterstanden

Op basis van huurachterstanden zijn in 2014, 70 aanzeggingen gedaan. Hiervan zijn 40 ontruiming daadwerkelijk geëffectueerd. Het aantal aanzeggingen is met 19 gedaald ten opzichte van 2013 (70 versus 89). Ook het aantal ontruiming is gedaald (40 versus 44).

### Hennep

Op basis van 'het Convenant Hennep Zuid Limburg' hebben acht ontruiming plaatsgevonden: De huurders die om deze reden werden ontruimd, zijn geblokkeerd bij het Woningburo.

### Overlast

Op basis van overlast hebben er na een juridisch traject drie ontruiming plaatsgevonden.

## / Klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die het bestuur van Servatius adviseert over de afhandeling van klachten. Ze bestaat uit drie leden. In 2014 waren dat:

- Veronica Dirksen (voorzitter, lid sinds 1 februari 2005, herbenoemd op 8/12/2011);
- Liesbeth van Binnebeke (lid sinds 20 juni 2007, herbenoemd op 8/12/2011 namens Servaassleutel);
- Piet Ummels (lid, benoemd op 8/12/2011 namens Servatius).

Eind 2015 start een nieuwe termijn voor de klachtencommissie. Twee leden treden dan af vanwege het bereiken van hun termijn. In de loop van 2015 start de werving. Eén lid kan herbenoemd worden.

In 2014 zijn 36 klachten ingediend bij Servatius. 15 waren ontvankelijk in het kader van de procedure. Deze klachten zijn vervolgens aan het betreffende afdelingshoofd doorgegeven. Slechts één daarvan werd uiteindelijk behandeld door de klachtencommissie. De commissie heeft haar advies uitgebracht en dit advies is momenteel nog in behandeling bij het bestuur. In 2014 heeft de klachtencommissie één zitting gehouden. Het aantal behandelde klachten in de commissie is in 2014 (1) flink gedaald ten opzichte van 2013 (8). Professionalisering van de organisatie en optimalisering van het afhandelingsproces zijn daar debet aan.

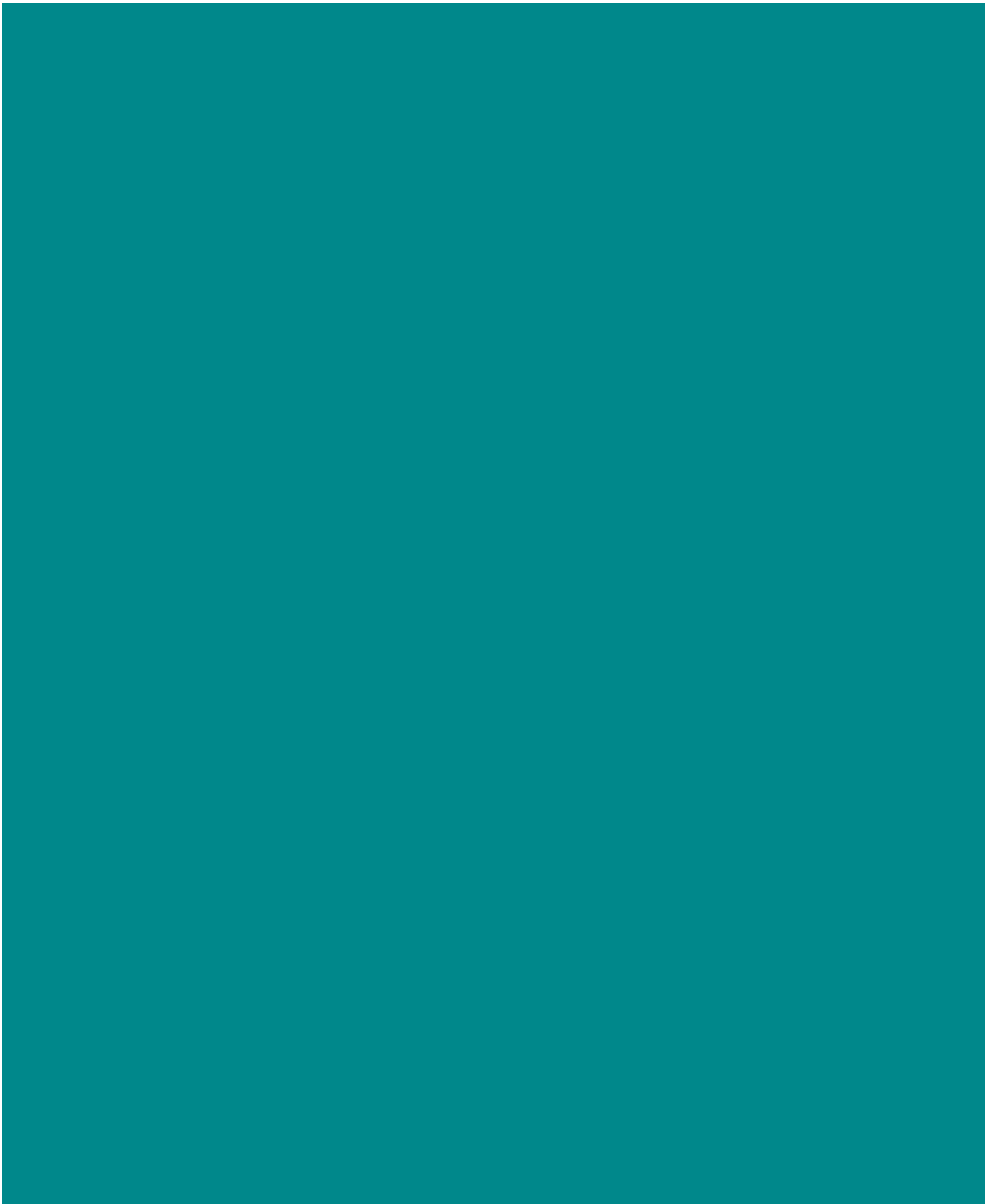
De overige 21 klachten waren om diverse redenen niet ontvankelijk. Grotendeels (12) omdat ze nog niet door de organisatie waren behandeld. Van de overige klachten was ongeveer de helft geen klacht of het ging over huurprijzen.

In 2013 waren er nog 20 klachten waarvan acht behandeld door de klachtencommissie. In 2014 is het aantal klachten gestegen, echter de zaken behandeld door de commissie zijn significant gedaald. Het doel (minder klachten bij de klachtencommissie) is ruimschoots behaald en kan bijna niet meer geoptimaliseerd worden. In 2015 wordt de procedure Huurcommissie (huurprijzen en servicekosten) verder uitgebouwd binnen het klachtenproces. Doelstelling is een één-loket-gedachte voor de huurder (met een klacht).

## / Verbeteren klantgerichtheid


Servatius vindt het (eerste) contact met, en een professionele benadering van, stakeholders en huurders van wezenlijk belang. Ook willen we meer inzicht krijgen in de verwachtingen en wensen van huurders en stakeholders.

Afgelopen jaar hebben op proces, mens, middelen en systemenvlak binnen de front office interventies plaatsgevonden. Deze hebben er toe geleid dat de klantgerichtheid bij de front office sterk is gestegen. Bij de verhuurafdeling heeft een bedrijfskundige analyse plaatsgevonden die tot verdere optimalisatie moet leiden. Op basis van deze analyse zijn doelen gesteld die verbetering gaan geven in de klantbenadering. Ook hier vinden interventies plaats op proces, mens, middelen en systemen. Daarnaast wordt het verhuurproces verder geoptimaliseerd.



04

# Vastgoed

A photograph of three young men sitting on a grey sofa, celebrating enthusiastically. They are all smiling broadly and raising their fists in the air. The man on the left is wearing a red t-shirt with the number '04' on it. The man in the middle is wearing a white button-down shirt and has sunglasses hanging from his collar; he is holding a silver laptop. The man on the right is wearing a dark blue button-down shirt. In the background, there is a colorful abstract painting on the wall. A white horizontal bar is visible at the bottom of the image.

Thuis win je  
de wedstrijd.



# 4.1 Portefeuille- beleid

## / Weer naar de kern

Mede ingegeven door de nieuwe Woningwet, voegt Servatius geen woningen meer toe aan het niet-DAEB segment. Uit recent marktonderzoek blijkt dat de additionele vraag naar woningen in het niet-DAEB segment in Maastricht en Eijsden-Margraten de komende jaren beperkt is. Ook is er een toename van aanbieders in de vrije sector markt in Maastricht, waardoor het afzetrisico voor Servatius stijgt. Dit betekent dat we ons terugtrekken uit het geliberaliseerde segment. Daarnaast wil Servatius zich uitdrukkelijk richten op haar kerntaak. Mocht in de toekomst door een wetswijziging of als gevolg van segregatie, herstructurering of ontwikkelingen van andere aard alsnog ruimte ontstaan voor niet-DAEB activiteiten dan heroverweegt Servatius deze keuze.

Op basis van recente woningmarktonderzoeken hebben we onze toekomstige portefeuille gedefinieerd. Deze streefportefeuille wordt periodiek gemonitord en waar nodig bijgesteld. Het verschil tussen de huidige en de toekomstige portefeuille bepaalt welke transformatie we ons ten doel stellen. Die transformatie krijgt gestalte in ons investerings- en desinvesteringprogramma, het huurbeleid, het kwaliteits- en onderhoudsbeleid. Aan de hand van dit beleid vindt de doorvertaling naar onze woningcomplexen en projecten plaats (assetmanagement).

De streefportefeuille koerst op een aanbod van circa 10.500 eenheden in 2020 (met allen een huur onder de liberalisatiegrens (€699, prijspeil 2014)).

Streefportefeuille 2020	# woningen
<b>Huidig aantal zelfstandige woningen</b>	<b>ca. 11.000</b>
Verkopen (uitponden & complexverkopen)	- 420
Slopen	- 500
Nieuw te bouwen	+ 320
Innoveren (bijv. splitsen woningen)	+ 100
<b>Aantal zelfstandige woningen 2020</b>	<b>ca. 10.500</b>
Waarvan < liberalisatiegrens	10.500
Onzelfstandige woningen	400

Streefportefeuille 2020 en transformatieopgave

Ons huurbeleid gaat uit van de te verwachte marktontwikkelingen (o.a. huishoudens en inkomens), de methodiek van het NIBUD (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting), het huurtoeslagstelsel en ons verdienmodel (desinvesteren voor investeren). Gebaseerd op deze uitgangspunten streven we naar een portefeuillesamenstelling van 20% goedkoop, 30% bereikbaar, 30% betaalbaar en 20% middelduur.

## / Transformeren

Om de streefportefeuille te realiseren, transformeren we de komende jaren ons bezit. Kwantitatief door afbouw van het aantal woningen naar circa 10.500. En kwalitatief door incurante producten af te stoten (sloop/verkoop) of om te zetten (nieuwbouw/renovatie/innovatie) naar producten die beter aansluiten bij de vraag. Grotere, te liberaliseren, gezinswoningen vervangen we deels door kleinere, betaalbare woningen. Deze zijn passender bij onze doelgroep en hebben een beter rendement. Kwalitatieve transformatie betekent ook de onderhoudsstatus naar het gewenste niveau brengen. Dit laatste om het risico op leegstand te verkleinen. Resultierend in een jongere en toekomstbestendige portefeuille.

Servatius heeft in 2014 een aanzienlijk groter deel van haar complexverkopen gerealiseerd dan oorspronkelijk was begroot. Hierdoor is een versnelling mogelijk in de noodzakelijke transformatie van ons woningbezit. Langaans de lijn van herstructurering, renovatie en verduurzaming worden de huurstromen en onderhoudslasten geoptimaliseerd en de kwaliteit en betaalbaarheid beter gewaarborgd.

## / Verkopen

Onze investeringsambitie bekostigen we uit verkoop van eigendom. In eerste instantie verkopen we bezit dat niet bijdraagt aan de uitvoering van onze kerntaken: bedrijfsfonroerend goed, gronden en ontwikkellocaties, maar ook geliberaliseerde en te liberaliseren woningen. Door het prijsniveau van de koopwoningen richten we ons vooral op starters en middeninkomens.

Via een afwegingskader bepalen we welke woningen worden geselecteerd voor de verkoop. Dit kader is gebaseerd op onder andere een hold-sell analyse en portefeuillematrix. Hierin brengen we criteria voor volkshuisvestelijke bijdrage en financieel rendement met elkaar in relatie.

Voor onze verkopen maken wij onderscheid naar nieuwbouw, commerciële posities, complexen en individuele woningen.

## Nieuwbouw

Het realiseren van koopwoningen maakt onderdeel uit van de herstructureringsprojecten waarin Servatius participeert. Alleen daar waar we al vergaande verplichtingen zijn aangegaan, kiezen we om het koopproject voor eigen rekening en risico uit te voeren. In de andere gevallen stellen we ons op het standpunt dat een derde partij de koopprojecten voor eigen rekening en risico ontwikkelt.

## Commerciële posities

Voor de afbouw van de commerciële posities zijn in 2014 de commerciële panden geïnventariseerd. Daarbij is per pand een verkooptactiek en planning bepaald. De meeste van onze te verkopen objecten zijn ondergebracht bij een lokale gespecialiseerde bedrijfsmakelaar, die daarnaast ook een landelijk netwerk heeft. Vanaf 2018 zijn er geen verkoopopbrengsten van commerciële objecten meer begroot.

## Complexen

In 2015 brengt Servatius de vierde (en laatste) tranche complexverkoop op de markt. Deze tranche bestaat uit een aantal kleinere complexen, die bestaan uit 'plukjes' grondgebonden woningen en kleinschalige appartementencomplexen met bijvoorbeeld een winkelstrip. De grootste interesse wordt verwacht vanuit de lokale/regionale markt, waaronder particuliere beleggers. Indien de verkoopinspanning in 2015 tot een succes wordt gebracht, komt hiermee een einde aan onze complexverkoop. Vanaf 2016 zijn geen complexverkoop meer begroot.

## Individuele woningen

Servatius verkoopt al enkele jaren woningen aan particulieren (uitponden). De komende jaren nemen de opbrengsten als gevolg van uitponden af. Na 2019 is het voornemen om jaarlijks circa 35 woningen uit te ponden, maar ook weer 35 woningen aan de portefeuille toe te voegen via nieuwbouw van sociale huurwoningen (verjonging).

Daarnaast onderzoekt Servatius de mogelijkheid om in herstructureringsgebieden zogenaamde 'Kluswoningen' te verkopen. Kluswoningen zijn woningen die in niet (of beperkt) gerenoveerde staat met opknapverplichting te koop worden aangeboden aan een ondernemende startersdoelgroep.

## / Slopen

Wat sloop betreft, is het accent de laatste jaren verschoven van grootschalige sloop/nieuwbouw naar kleinschalige projecten. Bij deze projecten wordt met een relatief beperkte ingreep een groot effect op de vitaliteit van een bepaalde buurt nagestreefd. Daarbij ligt de nadruk op duurzaam renoveren en innoveren van bestaand bezit. Deze ontwikkeling zien we ook terug in de Maastrichtse 'Wijkenaanpak', waarbinnen de Gemeente en corporaties de herstructurering van buurten en wijken tot eind 2014 georganiseerd hadden. In 2015 wordt de nieuwe aanpak uitgewerkt in de bestuursopdracht 'Wonen en Wijken'.

## / Nieuwbouw

Door het bouwen van nieuwe huurwoningen willen wij onze portefeuille verjongen. Echter de kwaliteitsnormen en de daarmee samenhangende kosten en onrendabele investeringen bij nieuwbouw zijn hoog. Wij willen de stichtingskosten van woningen omlaag brengen door bijvoorbeeld de mogelijkheden die innovatief samenwerken en standaardisatie van bouwprocessen en plattegronden hiervoor bieden, te benutten.

## / Renoveren

Als gevolg van de gerealiseerde complexverkoop in 2014 kan Servatius haar renovatieprogramma versneld uitvoeren. Servatius wil in vijf jaar tijd circa 1.800 woningen renoveren. Waar mogelijk worden energiebesparende maatregelen uitgevoerd gekoppeld aan planmatig onderhoud. We kijken welke woningen op het punt staan gerenoveerd te worden en nemen daarin meteen energie- en isolatiemaatregelen mee. We investeren in het onderhoudsniveau van de woningen door onder andere badkamers, keukens, toiletten en meterkasten te vervangen.

## / Verduurzamen

De betaalbaarheid van onze woningen hangt nauw samen met de energiekosten die je voor een woning moet betalen. Wij willen de energieprestatie van onze woningen verbeteren. Een groot deel van de woningvoorraad heeft een laag energielabel (D of lager). De energielast neemt naar verwachting een steeds groter aandeel in de totale woonlasten in en wordt een belangrijke overweging bij huur of koop van een woning.

Bij nieuwbouw bouwen wij duurzaam en streven we naar een energielabel van A of hoger. We onderzoeken de mogelijkheden om energieneutraal te bouwen. In de

bestaande bouw streven we bij renovatie naar minimaal een B-label, mits dit de beste prijs-kwaliteitverhoudingen oplevert. De minimale eis bij bestaande woningen is een opwaardering van twee labels.

#### **Maatschappelijk en commercieel vastgoed**

Uitgangspunt is om het branchevreemde bezit af te bouwen. Er kunnen echter inhoudelijke redenen zijn om maatschappelijk vastgoed in portefeuille te houden of te ontwikkelen. Ons maatschappelijk onroerend goed (MOG) zetten wij namelijk in voor huisvesting van bijzondere doelgroepen en voor ontmoeting en ontplooiing in wijken en buurten. We sturen hierbij op een sluitende exploitatie en kijken kritisch naar de samenstelling van de portefeuille. Bovendien moet het maatschappelijk vastgoed vallen binnen de limitatieve lijst van DAEB-activiteiten. Commercieel vastgoed hoort niet in onze portefeuille thuis. Uitzonderingen zijn mogelijk indien het vastgoed in belang is van de buurt, weinig risico en optimaal rendement oplevert.

## 4.2 Onderhoud

### / **Dagelijks onderhoud**

Het dagelijks onderhoud bestaat uit activiteiten op onroerend goed eenheid (OGE) niveau die jaarlijks terugkomen. Hieronder vallen klacht-, mutatie-, preventief-, contract-, vandalisme- en leefbaarheidsonderhoud (als zwerfvuil en vervuiling). In 2014 hebben we in totaal € 6.978.541 uitgegeven aan dagelijks onderhoud.

#### **Klachten**

In 2014 is gestuurd op het beheersen van deze kosten. Medewerkers hebben duidelijkere instructies gekregen hoe om te gaan met klachten. Er is actief gestuurd op het wel of niet aanwezig zijn van een AHO-contract (Algemeen Huurders Onderhoud). Tevens zijn de medewerkers getraind in wat wel en wat niet valt onder de huurrechtwet (Besluit Kleine Herstellingen). Omdat nu duidelijker is wat onder de verantwoordelijkheid van Servatius valt en waar de huurder zelf verantwoordelijk voor is, zijn deze klachten verminderd.

Ondanks deze maatregelen zijn de kosten voor klachten gestegen ten opzichte van 2013. De belangrijkste oorzaak hiervoor is het sterk verouderde woningbezit. De komende jaren zetten we in op het maken van een inhaalslag van deze kwaliteitsachterstand door middel van een planmatige aanpak.

#### **Mutaties**

In 2014 is er kritisch gestuurd op het beheersen van de kosten bij mutaties. Mutatiewerkzaamheden zijn gestandaardiseerd in een document. Het uitgangspunt hierbij is schoon, leeg, heel en veilig. De gemiddelde mutatiekosten bedragen € 1.345. Ondanks dat de mutatie nu gestandaardiseerd is, nemen de kosten per mutatie toe. In 2014 hebben we de mutaties gesplitst in kosten van dagelijkse mutatie en kosten van planmatige mutatie. Ook hier heeft de stijging van de kosten per eenheid/mutatie te maken met het gedateerde bezit van Servatius. Dit wordt met name helder in het feit dat bij mutatie, in het kader van de verhuurbaarheid, achterstallig onderhoud wordt meegenomen.

#### **Leefbaarheid**

Ook in 2014 is er actief gestuurd op leefbaarheid in de complexen door complexbeheerders. Naast hun technische taken, zijn ze ook verantwoordelijk voor controle werkzaamheden van schoonmaak en groenvoorzieningen. De controles van de algemene ruimten en brandgangen zijn verder geïntensiveerd. Er is een duidelijk positief effect waarneembaar bij zowel de complexbeheerders als bij onze netwerkpartners in de wijken. De complexbeheerders vervullen een betere signalerende functie in de complexen en zijn ook een actieve gesprekspartner binnen het buurtnetwerk. Met name de persoonlijke effectiviteitstraining is van toegevoegde waarde geweest voor deze ontwikkeling. Hun rol in het leefbaarheidsproces is duidelijker geworden en daardoor worden posities beter gepakt. Hierdoor zijn het aantal leefbaarheidsklachten als gevolg van zwerfvuil en vervuiling afgenomen.

#### **Vandalisme**

De kosten die voortvloeien uit vandalisme worden in eerste instantie verhaald op de verantwoordelijke. Als het niet duidelijk is wie dit is en onze verzekering een eigen risico hanteert, blijft een bedrag over die op deze post als een verlies wordt genomen. We streven ernaar om deze post zo laag mogelijk te houden en altijd een verantwoordelijke te achterhalen.

### / **Planmatig onderhoud**

Planmatig onderhoud is gericht op instandhouding (behoud waarde) van het bezit tijdens de exploitatiefase. Het onderhoud dat hiervoor nodig is, vindt veelal complexmatig plaats en de activiteiten keren niet jaarlijks terug. De activiteiten van het planmatig onderhoud worden weergegeven in een meerjarenonderhoudsoverzicht. In totaal is in 2014 een bedrag van € 6.050.536 aan gepland onderhoud uitgegeven.

### Conditiemeting/ Meerjarenonderhoudsoverzicht

In 2013 is een o-meting (conditiemeting) uitgevoerd volgens de NEN 2767 door een extern bureau. In 2014 zijn de gegevens intern verwerkt in een meerjarenonderhoudsoverzicht (MJO). Het MJO is verder aangevuld met de gegevens van de technische installaties en de natte cellen (badkamer, keuken en toilet). Hierdoor ontstaat een goed beeld van de kwaliteit van de aanwezige bouwdelen. Door periodiek een conditiemeting uit te voeren, wordt de onderhoudstoestand bewaakt en kunnen prioriteiten worden gesteld.

### Woningcartotheek

In 2014 is de woningcartotheek verder geactualiseerd. Het doel hiervan is de aanwezige gegevens te digitaliseren en te verwerken in het primaire systeem (Empire). Van nagenoeg alle woningen en garages zijn de gegevens digitaal verwerkt. De cartotheek geeft hierdoor inzicht in onder andere de aanwezige bouwkundige elementen, de Wmo woningen (woningen die zijn aangepast in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning), aanwezigheid van asbest en technische installaties. Eind 2014 was de cartotheek nagenoeg gevuld. In 2015 is de cartotheek operationeel en wordt deze onder andere gebruikt als informatiebron voor het MJO.

### Contractbeheer

In 2014 startten nieuwe leveranciers voor het groen- en schoonmaakprogramma. Onze complexbeheerders monitoren en bewaken de uitvoering aan de hand van de nieuwe programma's. Periodiek vindt een toets plaats door een externe adviseur die de kwaliteit van het geleverde werk controleert.

### Uitgaven en toelichting planmatig onderhoud

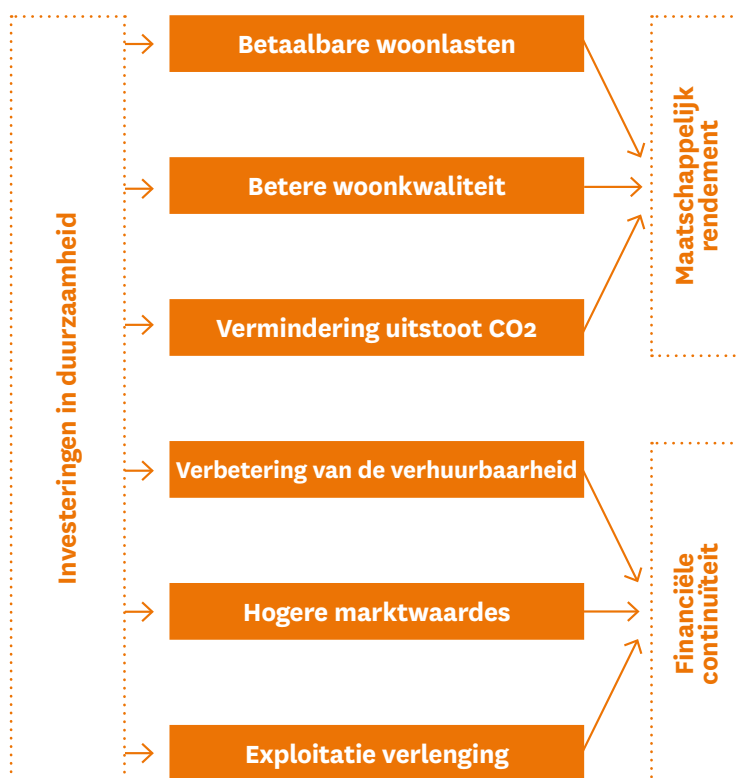
In onderstaande toelichting staat een specificatie van de verschillende posten inclusief een toelichting.

- **Planmatige onderhoudswerkzaamheden MJO**  
Van diverse complexen zijn de kozijnen geschilderd en van een aantal complexen zijn de daken vervangen. Ook zijn in sommige complexen de noodverlichtingsinstallaties en waterontharders vervangen.  
In het kader van informatieverstrekking aan onze huurders hebben asbestinventarisaties plaatsgevonden. De inventarisaties zijn uitgevoerd op basis van steekproeven. Hierdoor krijgen we meer inzicht in welke soorten asbest er op welke plekken aanwezig zijn. In 2015 ontvangen de bewoners een informatiekaart waarop te zien is waar zich in de woning asbest bevindt. Bij eventueel toekomstige verbouwingen kan hier dus rekening mee gehouden worden. Dit geldt overigens voor woningen die gebouwd zijn vóór 1994.

- **Planmatige onderhoudswerkzaamheden buiten MJO**  
In deze post vallen onderdelen die niet zijn opgenomen in de MJO. In 2014 is hiervan marginaal gebruik gemaakt. Enkele zaken die uitgevoerd zijn:
  - vochtproblemen kruipruimten;
  - afdekkingen metselwerk.
- **Planmatige onderhoudswerkzaamheden corporatie breed**  
Onder deze post valt voornamelijk het vervangen van individuele cv-ketels. In 2014 hebben we hiervan ca. 500 stuks vervangen. Tevens is een verwarming van een centraal ketelhuis vervangen.
- **Planmatige onderhoudswerkzaamheden bij klacht en mutatie**  
Klachtenonderhoud en mutatieonderhoud zijn te beïnvloeden door het uitvoeren van goed planmatig onderhoud. Servatius erkent de meerwaarde van planmatig onderhoud om met name klachten te voorkomen.  
Bij zowel klachten als mutaties hebben we veelvuldig planmatige onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. In de toekomst geldt voor beide onderdelen dat we streven naar een complexgewijze aanpak eventueel in combinatie met de aankomende verduurzamingsprojecten.
- **Preventieve onderhoudswerkzaamheden**  
Deze werkzaamheden richten zich op de veiligheid in en aan de woningen en de gezondheid van de bewoners. Het gereserveerd bedrag is besteed aan het saneren van asbest en vervangen van plafonds in het kader van veiligheid. In 2014 hebben we meer uitgegeven dan begroot. Om meer grip te krijgen wat ons in de toekomst te wachten staat en/of de werkzaamheden op basis van complexmatige aanpak uit te voeren, starten we in 2015 met een project Veilig Wonen. Hierin worden de diverse veiligheidsaspecten uitgewerkt op basis van de ingeschatte risico's en worden hierop passende maatregelen genomen.
- **Bijdrage van financiële middelen aan het onderhoudsfonds van de VvE**  
Servatius doneert jaarlijks een bedrag aan de VvE om in de toekomst planmatige onderhoudswerkzaamheden aan het casco/buitenschil te verrichten. De daadwerkelijke uitvoering van deze werkzaamheden gebeurt door het VvE-beheer onder toezicht van de regisseur VvE van Servatius. Ook wordt, via Partners in Maatwerk-Zuid B.V., een financiële bijdrage geleverd aan het planmatig onderhoud voor onze woonwagens.

# 4.3 Duurzaam- heid

De komende jaren willen wij een zodanige innovatieve kwaliteitsslag in onze voorraad maken dat onze woningen toekomstbestendig zijn. Toekomstbestendig waar het gaat om de geschiktheid van onze woningen voor onze doelgroepen, maar ook duurzaam. Investeren in duurzaamheid heeft meerdere voordelen. Zo draagt het bij aan betaalbare woonlasten en een betere woonkwaliteit voor onze huurders. Daarnaast verminderen we hiermee de uitstoot van CO<sub>2</sub>. Tegelijkertijd draagt het bij aan onze financiële continuïteit door verbetering van de verhuurbaarheid van ons vastgoed, hogere marktwaarden en verlenging van de exploitatie.



Rendement van investeringen in duurzaamheid

Op 28 juni 2012 ondertekende Aedes het 'Convenant Energiebesparing Huursector'. Deze opvolger van het 'Convenant Energiebesparing corporatiesector' uit 2008 stelt als doel een gemiddeld energielabel B voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing van 33 procent op het

gebouwegebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen in de periode 2008 tot en met 2020. Het ambitieniveau in het convenant uit 2012 is beduidend hoger dan dat van 2008 en daardoor voor Servatius niet realiseerbaar binnen de gestelde termijn. Servatius zet echter vanaf 2015 een versnelling in bij het verduurzamen van haar woningbezit.

Tot en met 2020 worden 1.800 woningen gerenoveerd (zie §4.1 verduurzamen blz. 35). Bij het doorzetten van deze aantallen hopen wij in 2027 een gemiddeld B-label te bereiken. Nieuwbouw en sloop zijn uiteraard ook van invloed op het gemiddelde label. Naar verwachting daalt na 2020 het gemiddeld aantal nieuwbouwwoningen van 60 naar 30 per jaar. Het aantal sloopwoningen neemt na 2020 af van gemiddeld 110 naar 20 per jaar. In 2014 heeft Servatius onder andere bij de renovatie van 84 woningen Oosterweertlaan en 87 woningen Mergelweg de labels verbeterd tot label B of A.

## / HR-ketels

Als onderdeel van de verduurzaming zijn in 2014 projectmatig 500 HR-ketels geplaatst. Ook deze leveren een wezenlijke bijdrage aan de gemiddelde labelverbetering.

## / STEP

Woningcorporaties kunnen voor woningen onder de liberalisatiegrens in de periode van 1 juli 2014 tot en met 31 december 2017 een aanvraag indienen voor de Stimuleringsregeling EnergiePrestatie huursector (STEP). Met de subsidie, die voortkomt uit het Nationale Energieakkoord, stimuleert de overheid energiebesparende maatregelen in bestaande woningen met een gereguleerde huur.

Er is in totaal 400 miljoen euro beschikbaar. Elke corporatie kan maximaal aanspraak maken op 7,5 miljoen euro. Daar zijn een aantal voorwaarden aan verbonden. De energiebesparende maatregelen moeten bijvoorbeeld leiden tot een verbetering van het energielabel met ten minste drie stappen. Daarbij moeten de woningen tevens minimaal energielabel B bereiken.

De hoogte van de subsidie hangt af van het aantal energielabelsprongen die per huurwoning worden gerealiseerd (zie tabel). Servatius heeft in 2014 voor 465 woningen subsidie aangevraagd en toegekend gekregen.

Aantal labelsprongen per woning	Subsidie per woning
3	€ 2.000,-
4	€ 2.600,-
5	€ 3.500,-
6	€ 4.500,-

Servatius heeft een bedrag van € 1.343.900,- toegewezen gekregen. De voorwaarde is dat alle woningen gerenoveerd worden tot label A. Worden het B-labels dan is de subsidie € 828.600,-. De uitbetaling vindt plaats in 2018.

## / **Energieakkoord Maastricht**

Maastricht heeft forse ambities als het gaat over het klimaat en energie. De Raad heeft een motie aangenomen om in 2030 een 'klimaat neutrale gemeente' te zijn. Een klimaatneutraal Maastricht kenmerkt zich door stevig te investeren in energiebesparing en door duurzame energie op te wekken. Uitgangspunten hierbij zijn de leveringszekerheid en de betaalbaarheid van energie. In het verlengde hiervan is in Maastricht het platform COOL opgericht waarin Servatius de drie corporaties binnen de stad vertegenwoordigt. De leden van dit platform zijn een goede dwarsdoorsnede van de belangrijkste partners in de stad die nodig zijn bij de realisatie van genoemde ambitie. Het Platform komt regelmatig bij elkaar om te bekijken op welke wijze klimaatneutraliteit zo effectief en efficiënt mogelijk kan worden bereikt. De afgelopen vier jaar heeft uitgezweven dat nog veel barrières te overwinnen zijn en dat het moeilijk is tot succesvolle resultaten te komen. Om de doelstelling klimaatneutraal te bereiken is het daarom noodzaak het onderwerp stevig in de stad te verankeren en het op de agenda te houden.

Vanuit de Voorstudie Maastricht Klimaatneutraal (UM, 2013) was de belangrijkste aanbeveling dat voor het realiseren van de ambitie van de gemeente een grote inspanning van de gehele samenleving nodig is. Daarom moeten lange termijn doelstellingen geflankeerd worden door breed gedragen korte termijn actieplannen.

Deze aanbeveling is vertaald in een plan van aanpak om te komen tot een lokaal energieakkoord. Het Plan van Aanpak beschrijft op hoofdlijnen op welke wijze het proces in de tijd georganiseerd wordt. In 2014 is twee keer met de betrokken ambtenaren gesproken over het Plan van Aanpak. Inmiddels ligt er een plan waar Servatius achter staat.

We hebben aangedrongen op grote daadkracht in het uitvoeren van het Plan van Aanpak zodat zo snel mogelijk de eerste akkoorden met de verschillende doelgroepen gereed zijn. Daarbij moet het belang van een integrale aanpak niet uit het oog worden verloren: er zit veel winst in sector overstijgende samenwerking.

## 4.4 **Innovatie**

### / **Duurzaamheid- en innovatieadviseur**

Gezien de grote opgave op het gebied van duurzaamheid (zie hoofdstuk 4.3) en innovatie de komende jaren verdient dit onderwerp veel aandacht. Er moet gezocht worden naar innovaties die onze verduurzaming versnellen. Om deze reden heeft Servatius per 1 juli 2014 een duurzaamheid- en innovatieadviseur benoemd. De adviseur heeft onder andere de taak om het beleid met betrekking tot duurzaamheid en innovatie in lijn met de ondernemingsstrategie te brengen.

## 4.5 **Nieuwbouw en renovatie**

### / **Weloverwogen investeren in kwaliteit door participatie**

Servatius staat voor kwalitatief passende woningen in een prettige woonomgeving. Om dit te bereiken, investeren we in onze woningen door duurzame renovatieprogramma's en incidentele nieuwbouw. Hiernaast werken we in herstructureringsgebieden met collega-corporaties en gemeenten samen aan goede betaalbare producten en een goede woonomgeving voor onze huurders. Participatie staat hierbij hoog in het vaandel. Onze huurders zijn ook hierin een onmisbare schakel.

### / **Wijkaanpak**

De corporaties en gemeente zijn in de diverse wijken van Maastricht, samen met de buurtbewoners, aan de slag met de herstructurering op sociaal, economisch en fysiek vlak. Voor deze wijken zijn er verschillende samenwerkingsconstructies zoals Buurtontwikkelingsplannen, Wijkontwikkelingsplannen, convenanten en exploitatiemaatschappijen. In 2013 is besloten om al deze plannen samen te laten komen in Wijkaanpak 4.0. Deze aanpak richt zich op het versterken en ontwikkelen van vitale en aantrekkelijke wijken in

Maastricht. Het programma beslaat de periode van 2013 tot en met 2020 en omvat 18 Maastrichtse wijken die een bijzondere aanpak verdienen. Het doel is om deze wijken vitaal en aantrekkelijk te maken en houden. Dit gebeurt op een flexibele manier aan de hand van voortschrijdende concrete uitvoeringsprogramma's. Het eerste uitvoeringsprogramma behelst de periode 2013-2015. In dit programma zijn alle fysieke en sociale projecten van gemeente en corporaties opgenomen.

## / Herstructurering Servatius

In 2014 heeft Servatius activiteiten verricht in het kader van herstructurering in de volgende wijken:

### **Mariaberg & Pottenberg**

Voor de wijk Mariaberg streven we naar vernieuwing van het verouderde (vooorlogse) woningbestand en verbetering van de structuur van de wijk door gerichte renovatie en sloop-nieuwbouw. In 2014 is een vervolg gegeven aan de visievorming en ruimtelijke verkenning voor de kern van Blauwdorp inclusief het onderzoeken van een haalbaar Investeringsplan. Hierin wordt zowel de infrastructuur (Blauwe Loper) als de herstructurering van de woningvoorraad Blauwdorp integraal opgepakt. Door dit deel van Mariaberg wil de gemeente de zogenaamde Blauwe loper aanleggen. Dit is een fietsroute die Mariaberg beter gaat verbinden met het centrum. Dit vraagt om een integrale aanpak met Provincie en Gemeente. In 2015 wordt hieraan een vervolg gegeven, evenals de communicatie en participatie met huurders en bewoners.

### **Malpertuis**

Voor het gebied Widelanken/Criekenput willen we nieuwe woningtypes realiseren in aanvulling op de bestaande eenzijdige woningvoorraad. Ook willen we een structuurverbetering van de wijk verwezenlijken samen met het nieuw aan te leggen wijkpark. In 2014 hebben we in samenspraak met de gemeente vanuit de opgestelde wijkvisies en woningmarkt in het verlengde van de gewijzigde planuitgangspunten een ruimtelijke verkenning inclusief structuurontwerp verricht.

### **Malberg**

De Grond Exploitatie Maatschappij Malberg is ontstaan met als doel de wijk te herstructureren in fysiek, sociaal en economisch opzicht. De hiervoor opgerichte PPS heeft met name veel investeringen op het vlak van voorzieningen aan de voorkant verricht. Terwijl de opbrengsten uit de verkoop van koopwoningen aan de achterkant van het herstructureringstraject gepland waren.

De economische crisis en de als gevolg hiervan veranderde marktomstandigheden laten zien dat deze opbrengsten niet meer gerealiseerd worden. De verdere ontwikkeling

van Malberg wordt dan ook op een efficiëntere wijze vorm gegeven. De huidige PPS-constructie wordt in 2015 ontbonden waarna op een vereenvoudigde wijze Malberg, daar waar mogelijk, afgebouwd wordt.

Alle werkzaamheden voor ontbinding van de juridische entiteiten worden in 2015 verder uitgewerkt, waarna de PPS geliquideerd wordt. Voor de verdere ontwikkeling van Malberg worden aanvullende afspraken gemaakt inclusief verrekening.

### **Wittevrouwenveld**

In 2014 is voor het plangebied Tillystraat een structuurontwerp vervaardigd. Dit kwam tot stand na participatie met de projectomgeving en in overleg met de gemeente. Het omvat een passend programma vanuit de Wijkvisie en de portefeuillestrategie. De haalbaarheid hiervan is afhankelijk van nadere afspraken met de gemeente over verdeling van de kosten voor aanleg openbare ruimte. Het vervolg hiervan is om in 2015 met de gemeente tot een intentie/samenwerkingsovereenkomst te komen. Ingeval overeenstemming met de gemeente wordt bereikt, volgt een bestemmingsplanprocedure parallel aan de opstalontwikkeling.

## / Nieuwbouw

De nieuwbouwwontwikkelingen in 2014 beperkten zich tot de voorbereidingen voor fase één, 19 koopwoningen voor starters op het Veldje in Eijsden. Via een online woonwens-enquête en social media (facebook) hebben we potentiële kopers in een vroeg stadium bij het project betrokken. Hierna volgde een ateliersessie waarin de eerste ontwerpen met de geïnteresseerden besproken zijn. Hun feedback is door de architecten vervolgens gebruikt voor het maken van de definitieve ontwerpen.

Daarnaast is in 2014 de uitvoering gestart van het winkelcentrum en de 37 bovenwoningen te Breust, gemeente Eijsden. De verwachting is dat deze woningen in oktober 2015 opgeleverd worden.

## / Duurzaam renovatieprogramma

Servatius wil de komende 5 jaar 1.800 woningen renoveren. Enerzijds door woningen energiezuinig te maken (gemiddeld energielabel B) en anderzijds door de woningen passend te maken voor de doelgroep. Op deze wijze maken we onze portefeuille toekomstbestendig. Onze financiële middelen zijn echter beperkt. Dit betekent dat we weloverwogen keuzes moeten maken. Over waar we investeren, maar ook slimmer renoveren, meer doen met minder. Innovatief renoveren/bouwen zijn methodieken die

ons hierbij kunnen ondersteunen. Voor 2015 en 2016 staat de hoofdmoot van deze verduurzamingopgave geprognostiseerd. In 2014 is een aanvang gemaakt met de voorbereidingen hiervan. Hierbij heeft in eerste instantie de focus gelegen op de opgave voor 2015, omdat de voorbereidingstijd hiervoor kort is. Voor de vervolgopgave 2016-2019 wordt een parallel traject doorlopen en vindt de voorbereiding in 2015 plaats.

In 2014 zijn twee renovaties uitgevoerd:

#### **84 portieketage woningen Oosterweertlaan in Heugem**

Deze woningen zijn in 2014 zijn in kader van groot onderhoud aangepakt. Deze woningen zijn specifiek gelabeld voor kleine huishoudens en starters op de woningmarkt met een huurprijs tot aan de huurtoeslaggrens. We hebben voor deze renovatie een complexcommissie geformeerd met hierin een vertegenwoordiging van de huurders. Hiermee is het volledige renovatietraject met tevredenheid doorlopen. We hebben de doelstelling om deze woningen minimaal met energielabel B op te leveren ruimschoots gehaald. Het project is in het laatste kwartaal van 2014 opgeleverd. Middels een feestelijke slotfeestiviteit is dit met huurders en professioneel betrokkenen gevierd. In het eerste kwartaal van 2015 volgt een evaluatie van dit project.

#### **86 eengezinswoningen Mergelweg in Sint Pieter**

Voor deze 86 woningen hebben we een renovatieplan gemaakt waarbij het casco van alle woningen wordt gerenoveerd. De voornaamste doelstelling was de woningen energiezuiniger te maken. De woningen hebben na renovatie energielabel B. De 22 leegstaande woningen worden na renovatie verkocht. Bewoonde woningen worden, indien gewenst, ook aan de binnenzijde gerenoveerd. Ook zittende huurders kregen de mogelijkheid om hun gerenoveerde woning te kopen. Uiteindelijk zijn 26 woningen verkocht. Inmiddels zijn de eerste 10 woningen reeds geleverd, de rest volgt in 2015. De renovatie wordt in april 2015 afgerond.

## 4.6 Verkoop

In 2014 is verder invulling gegeven aan ons beleid om 'bezit dat niet bijdraagt aan de uitvoering van onze kerntaken' in verkoop te brengen. Dit heeft geleid tot een verdere vertaalslag naar de kernportefeuille van Servatius en het afstoten van commercieel vastgoed.

### / Verkopen algemeen

Het jaar 2014 werd afgesloten met een totale verkoopopbrengst van in totaal € 59,3 miljoen. Deze opbrengst betekende meer dan een verdubbeling van de in de begroting opgenomen € 27,5 miljoen aan verkoopopbrengsten.

### / Complexgewijze verkopen

Waar in de begroting van 2014 nog gerekend is met een verkoopopbrengst van € 7,3 miljoen, is uiteindelijk voor € 40,5 miljoen aan opbrengsten gerealiseerd. In de eerste twee kwartalen vond een selectieproces plaats van de complexen die mogelijk in aanmerking kwamen voor complexgewijze verkoop. De keuze voor deze verkoopcomplexen is mede gebaseerd op het feit dat de geselecteerde complexen géén onderdeel uitmaken van de toekomstige kernportefeuille van Servatius. Daarnaast is gekeken naar de wenselijke verdeling van geografische portefeuilles opbouw binnen de wijken waarin Servatius bezit heeft.



In juli 2014 heeft een landelijke makelaar de complexgewijze verkoop in portefeuille genomen. Daarbij konden partijen biedingen uitbrengen op individuele complexen, deelportefeuilles of de gehele portefeuille. Door Servatius is aangegeven dat een bod op de gehele portefeuille onze voorkeur had. De uitgebrachte biedingen op de gehele portefeuille waren uiteindelijk hoger dan de individuele- en combinatiebiedingen. Uiteindelijk hebben zeven partijen een bod uitgebracht op de totale verkoopportefeuille. Het hoogste bod werd geboden door La Salle Investment, namens een Europees opererend vastgoedfonds 'Lasalle 1'. Met deze partij zijn wij vervolgens een due diligence fase ingegaan. Dit heeft uiteindelijk op 30 december 2014 tot een transactie geleid van € 41,1 miljoen. Hiermee hebben wij ons verkoopresultaat verder geoptimaliseerd.

### / **Individuele verkoop** **(uitponden)**

In 2014 hebben wij 71 woningen op individuele basis verkocht. Hoewel het aantal verkochte woningen beneden het begrote aantal van 80 bleef, viel de totale verkoopopbrengst van € 10,3 miljoen wél hoger uit dan begroot (€ 9,9 miljoen). De gemiddelde verkoopopbrengst per woning liet in het afgelopen jaar een stijging zien van 4% ten opzichte van 2013 en bedroeg € 145.000. Als positieve tendens kunnen we daarbij constateren dat we in 2014 weer voor het eerst sinds langere tijd onze vraagprijzen geleidelijk naar boven hebben kunnen bijstellen. De meeste verkopen zijn gerealiseerd in het segment eengezinswoningen. Slechts vijf appartementen werden in het afgelopen jaar verkocht. De appartementen die wij aanbieden zijn in het prijssegment van starterswoningen. Deze zijn vaak minder geliefd aangezien starters in het koopsegment steeds vaker hun eerste aankoop doen in een grondgebonden woning.

#### **Commerciële posities**

De realisatie van de verkoop van commerciële posities komt over 2014 uit op € 9,95 miljoen bij een begrote € 7,8 miljoen. In 2014 werden drie commerciële objecten (in segment boven € 200.000) verkocht. De verkopen vonden verspreid door het jaar plaats en betreffen een winkelstrip met tien winkels, een herontwikkelingslocatie en een kantoorpand. Daarnaast werden nog twee kleine bedrijfsmatige leegstaande objecten via onze makelaarsorganisatie Jethuishuis verkocht.

## 4.7 **Maatschappelijk en commercieel vastgoed**

Uitgangspunt is om het branchevreemde bezit af te bouwen. Hierdoor komen middelen beschikbaar voor noodzakelijke investeringen. Er kunnen inhoudelijke redenen zijn om maatschappelijk vastgoed in portefeuille te houden of te ontwikkelen.

Het vastgoed moet dan passen in de betreffende wijkvisie en bijdragen aan de waardeontwikkeling. Commercieel vastgoed hoort niet in onze portefeuille thuis. Uitzonderingen zijn mogelijk als het vastgoed in belang is van de buurt, weinig risico oplevert en optimaal rendement oplevert.

### / **Commercieel vastgoed**

Door complexgewijze verkoop is een groot deel van de woningvoorraad in het middeldure en dure segment uitgepond. In totaal heeft Servatius nog circa 320 woningen in deze twee segmenten. De gemiddelde huurprijs voor deze woningen bedraagt € 780,00. Eind 2014 heeft de bestuurder van Servatius met instemming van de Raad van Toezicht de notitie 'Niet-DAEB niet doen!' goedgekeurd. Het gevolg van dit besluit is dat het niet-DAEB bezit van de woningvoorraad via

een sterfhuisconstructie wordt afgebouwd. Hier zijn de volgende middelen voor: verkoop via Jethuishuis, complexgewijze verkoop of het aftoppen van huurprijzen tot net onder de liberalisatiegrens. Op termijn blijft daardoor nog maar een klein deel van deze luxe voorraad over. Deze blijven in de voorraad omdat het appartementen zijn in een gemengd complex (sociaal en geliberaliseerd). Hiermee willen we ingewikkelde VvE-constructies voorkomen.

## / Bedrijf onroerend goed en parkeerplaatsen

### Retail

Door de verkoop van het Voltacomplex in 2014 is de Retail flink geslonken. In diverse wijken bevinden zich nog kleine winkels.

### Kantorenmarkt

Net als voorgaande jaren bleef het in 2014 in deze markt akelig stil. Door de lage huurprijzen van omliggende kantoren is het kantorencomplex aan de Wim Duisenbergplantsoen nog steeds niet verhuurd.

### Parkeergarages

De parkeergarage aan de Abtstraat was in 2014 nagenoeg volledig verhuurd. De verhuur van plekken in de garage aan de Voltastraat gaat moeizamer. Dit valt te wijten aan de grote concurrentie van vrijwel gratis parkeren boven de grond in de omliggende straten.

## / Maatschappelijk onroerend goed

Ons maatschappelijk onroerend goed (MOG) zetten wij in voor huisvesting van bijzondere doelgroepen en voor ontmoeting en ontplooiing in wijken en buurten. We sturen hierbij steeds meer op een sluitende exploitatie en kijken kritisch naar de samenstelling van de portefeuille. Door de ontwikkelingen in de zorg en de extramuralisering komen er meerdere, vaak complexe, vraagstukken op ons af vanuit de zorgpartners waarmee we samenwerken. Zo zijn er in 2014 diverse (juridische) vraagstukken aan de orde geweest met betrekking tot (aflopende) huurovereenkomsten. Een aantal MOG complexen wordt klaar gemaakt voor de verkoop. Met betrekking tot de brede scholen hebben we in 2014 te maken gehad met een toenemende daling van kind aantallen waardoor er leegstand van klaslokalen is ontstaan.

De MOG-portefeuille bestaat uit 23 complexen, waaronder:

- aanleunwoningen (bij zorgcomplexen) bestemd voor senioren;
- zorgcomplexen gericht op ouderenzorg (inclusief dagopvang);
- begeleid wonen complexen gericht op mensen met een beperking of bijzondere situatie. Deze complexen verhuren we onder andere aan Radar, de Koraalgroep, Stichting WonenPlus, RIBW en het Leger des Heils;
- brede scholen: met de gemeente Maastricht hebben we een exploitatieovereenkomst gesloten voor twee brede scholen. Van de brede school in Eijsden-Margraten is Servatius zelf eigenaar. Gebruikers van deze brede scholen zijn onder andere basisscholen, peuterspeelzaal, kinderopvang, welzijnswerk, bibliotheek, GGD en Envida. De aanwezige multifunctionele ruimtes verhuren we ook buiten schooltijden aan bijvoorbeeld sportverenigingen.
- Overig MOG bezit.

## / Vereniging van Eigenaren

Binnen de sector Wonen verricht de afdeling VvE-diensten bestuurs- en beheersactiviteiten voor Verenigingen van Eigenaars (VvE). De bestuursactiviteiten omvatten alle aspecten van het administratief, financieel en technisch beheer van de gemeenschappelijke zaken van de VvE's. Het gaat om zowel markt VvE's als VvE's waarin Servatius eigendommen bezit. De laatste zijn de zogenaamde gemengde VvE's. In dit boekjaar waren er 52 VvE's in portefeuille. Servatius participeert in 38 hiervan. In 2014 is door de complexgewijze verkoop van Servatius één VvE overgedragen aan de nieuwe eigenaar en twee VvE's ontstaan door verkoop van commerciële plinten. Vooralsnog is er een aanname stop voor markt VvE's en wordt voorrang verleend aan nieuwe gemengde VvE's die ontstaan door verkoop. Verder is er gewerkt tot het optimaliseren van de processen en samenwerking tussen de afdeling VvE-diensten en de (groot) eigenaar Servatius.

# 4.8 Ontwikke- lingen in de portefeuille

In onderstaande tabel staan de ontwikkelingen in de portefeuille in een beknopt overzicht samengevat.

Verloopoverzicht	Huurwoning goedkoop	Huurwoning betaalbaar	Huurwoning duur tot huurtoeslag	Huurwoning duur boven huurtoeslag	Eenheden in verzorgingshuizen	Niet woon-gelegenheden maatschappelijk	Niet woon-gelegenheden overig	Overige woongelegenheden
Sloop								
Verkoop							-23	
Aankoop								
Nieuwbouw								
Overig							-13	
<b>Totaal BOG</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>-36</b>	<b>o</b>
Sloop								
Verkoop								
Aankoop								
Nieuwbouw								
Overig								
<b>Totaal MOG</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>o</b>
Sloop	-170	-2					-41	-2
Verkoop	-12	-157	-184	-77			-71	-9
Aankoop								
Nieuwbouw								
Overig	-5	-2	-1				-4	-20
<b>Totaal Wonen</b>	<b>-187</b>	<b>-161</b>	<b>-185</b>	<b>-77</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>-116</b>	<b>-31</b>
<b>Totaal verloop</b>	<b>-187</b>	<b>-161</b>	<b>-185</b>	<b>-77</b>	<b>o</b>	<b>o</b>	<b>-152</b>	<b>-31</b>

Overzicht vastgoedmutaties in 2014

# 05 Financiën

Het lekkerste weekend  
begint thuis.



# 5.1 Financieel beleid

Om onze maatschappelijke taak goed te kunnen uitvoeren, is het noodzakelijk dat Servatius beschikt over een gezonde vermogenspositie en een goed rendement behaalt. Ons exploitatieresultaat moet voldoende zijn om onze investeringen te financieren. Deze investeringen in ons bestaand bezit zorgen er voor dat onze huurwoningen duurzamer worden. En dat daarmee de woningen qua energielasten zuiniger worden.

Het beleid is er op gericht om onze huurinkomsten zoveel als mogelijk in te zetten om de kwaliteit van ons bezit te verbeteren en uiteindelijk de betaalbaarheid van onze woningen verder te verhogen.

Om dit te kunnen bereiken, zijn op korte termijn verschillende maatregelen noodzakelijk, zoals:

- Huuropbrengsten optimaliseren;
- Strakke sturing op onze beheerskosten;
- Verkopen van onderdelen van ons bezit;
- Uitvoering duurzaamheidsprogramma;
- Verkleinen leningportefeuille.

Uiteindelijk moeten deze maatregelen er voor zorgen dat we uit ons regulier exploitatieresultaat onze investeringsambities kunnen waar maken, waarbij we onze schuldpositie niet verder vergroten. Dit ideaalcomplex moet er toe leiden dat Servatius een langdurig gezond financieel beleid kan voeren. Waarbij haar volkshuisvestelijke taken duurzaam worden ingevuld. Het financiële beleid van Servatius staat wel continu onder druk als gevolg van algemene ontwikkelingen. Deze worden hieronder kort toegelicht. Hieraan toetst Servatius regelmatig haar beleid en stelt waar nodig bij.

## / Algemene ontwikkelingen

In het algemeen geldt dat 'Europa' de volkshuisvestingssector in Nederland als erg omvangrijk ziet. Waarbij onder andere de term oneigenlijke staatssteun aan de orde komt. Door het besluit van de Europese Commissie over woningtoewijzing wordt een en ander meer aan banden gelegd. Daardoor vallen ook de niet-staatssteun-activiteiten niet meer onder borging van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en worden deze niet gefinancierd. Dit leidt onvermijdelijk tot hogere vermogenskosten.

Belangrijke elementen in het overheidsbeleid (deel volkshuisvesting) zijn onder andere:

- Meer overheidsbemoeienis bij het vaststellen van de hoogte van de huren;
- Toewijzing van huurwoningen meer beperken tot lagere inkomensgroepen;
- Mogelijk op termijn een overheveling van de kosten van de huurtoeslag naar de corporaties en het recht voor huurders om woningen tegen een redelijke prijs te kopen.

Daarnaast wordt de sector gedwongen om onderscheid te maken tussen DAEB en niet-DAEB bezit, waarbij de sector een groot deel van haar niet-DAEB bezit af moet

stoten. Op basis van deze maatregelen en de richting waar we naar toe gaan, kan geconcludeerd worden dat (politiek) gekoerst wordt op een verkleining van de sociale huursector. Servatius verwacht daarnaast de komende jaren in omvang te krimpen. Al met al ontwikkelingen die serieus zijn afgewogen en mede vorm hebben gegeven aan het financiële beleid.

## 5.2 Resultaten

### / Algemeen

In 2014 zijn we gestart met het uitvoeren van ons renovatieprogramma. De investeringen in bestaand bezit zijn conform planning uitgevoerd. Het renovatieproject Oosterweertlaan is opgeleverd en het renovatieproject Mergelweg is grotendeels gerealiseerd in 2014. Door de succesvolle complexverkoop in 2014 is het mogelijk om naast het afbouwen van het leningsvolume ook onze voornaamste investeringsopgave gebaseerd op verduurzamen versneld uit te voeren. Deze exercities zijn verder uitgewerkt in onze meerjarenbegroting 2015-2019. In 2015 en 2016 zal het zwaartepunt van deze verduurzamingsopgave liggen. De betaalbaarheid van onze bezit staat onder druk. Naast het de beoogde stroomversnelling in verduurzaming is er tevens een nieuw huurbeleid vastgesteld. Hierin is ook rekening gehouden met de betaalbaarheid van onze woningen op de lange termijn.

### / Resultaat

Servatius heeft haar operationele resultaat binnen haar begroting gerealiseerd. Het resultaat op strategisch voorraadbeheer is substantieel beter als gevolg van de complexgewijze verkoop. Het totale jaarresultaat is positief en beter dan de begroting. De kasstromen van Servatius mogen als gevolg van de complexgewijze verkopen als zeer positief worden gekwalificeerd. Samenvattend kijkt Servatius terug op een succesvol en positief verlopen boekjaar 2014.

### / Strategisch voorraadbeheer

Gedurende 2014 is intensief gekeken naar een de grondexploitaties (grexen) die op de projectenlijst staan. Historische verwervingen, herhuisvestingskosten en vaak dubbele planvormingskosten a.g.v. heroverweging, verantwoordt niet meer de waarde van de huidige posities en hebben geleid tot een afwaardering van € 1,37 miljoen.

Daarnaast laat Servatius ieder jaar een deel van haar niet-DAEB bezit taxeren. Conform verwachting blijkt dat de markt-omstandigheden van dien aard zijn dat sommige taxaties leiden tot verdere afwaardering van ons BOG-bezit. Het gaat hier om een bedrag van circa € 3,5 miljoen. Ons niet-DAEB woningen laten een waardestijging zien van € 3,3 miljoen.

Daarnaast komen beleidsaanpassingen tot uitdrukking in de waardering (bedrijfswaarde) van ons sociaal vastgoed, waarbij we in 2014 een waardedaling realiseren van circa € 35 miljoen. Deze daling is onder andere het gevolg van het aangepaste huurbeleid op basis van betaalbaarheid en het verhogen van het onderhoudsbudget. Een deel van deze waardedaling zal rechtstreeks aan het eigen vermogen worden toegevoegd.

### / Informatiestromen

Per kwartaal stellen we kwartaalrapportages op die worden besproken in het MT. Hierbij wordt bekeken of de bedrijfsdoelstellingen, die zijn vastgesteld in de begroting, op koers liggen. Het MT stuurt waar nodig bij. Na goedkeuring in het MT en na het informeren van het middenkader wordt de kwartaalrapportage ter goedkeuring naar de Raad van Toezicht gestuurd. Tevens wordt eenmaal per kwartaal een bijeenkomst gehouden om alle medewerkers te informeren. Extern gaan onze rapportages naar het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV).

### / Gebeurtenissen na balansdatum

Voor Servatius hebben zich geen gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan welke bij Servatius bekend zijn.

# 5.3

## Geconsolideerde W&V-rekening

Winst- en verliesrekening (geconsolideerd) (alle bedragen x € 1.000)	2014	2013
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>		
Huren en overige bedrijfsopbrengsten	68.858	69.113
Verkoop onroerende zaken <sup>1</sup>	13.835	5.343
Overige bedrijfsopbrengsten	1.481	767
	<b>84.174</b>	<b>75.223</b>
<b>Bedrijfslasten</b>		
Afschrijvingen op materiële vaste activa *	12.034	11.345
Waardeveranderingen materiële en vlottende activa <sup>2</sup>	18.446	652
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedbeleggingen <sup>3</sup>	3.317 -	2.597
Lonen en Salarissen	9.329	9.463
Overige bedrijfslasten <sup>4</sup>	33.075	26.843
	<b>69.567</b>	<b>50.900</b>
Financiële baten en lasten	17.886 -	21.288 -
Resultaat deelnemingen	395	857 -
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>2.884-</b>	<b>2.178 -</b>
Belastingen <sup>5</sup>	4.722	2.058
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>1.838</b>	<b>4.236</b>

\* Inclusief gerealiseerde herwaardering

De belangrijkste ontwikkelingen in de winst- en verliesrekening van 2014 ten opzicht van 2013 betreffen:

- 1 + Positief resultaat op verkoop onroerende zaken van ca € 14 mln, m.n. door de complexverkopen in 2014 (2013: ca € 5 mln);
- 2 - Een daling in de bedrijfswaarde van het sociaal vastgoed in exploitatie ad € 12,8 mln. (2013: stijging van € 12,4 mln);
- 2 + Minder afwaarderingen van onderhanden werk en vastgoed in ontwikkeling ad € 17 mln. (2014: € 0,5 mln - 2013: € 17,5 mln);
- 2 - In 2013 vrijval voorziening Campus ad € 9 mln;

- 3 + Waardestijging van niet DAEB vastgoed ad € 3,3 mln t.o.v. waardedaling van € 2,5 mln in 2013;
- 4 - Stijging overige bedrijfslasten van ca € 6,2 mln (met name verhuurdersheffing);
- 5 + Toename bate belastingen (belastinglatentie) ca € 2,7 mln (2013 belastingen ca € 2 mln).

# 5.4

## Geconsolideerde Balans

Balans (geconsolideerd) (alle bedragen x € 1.000)	2014	2013
<b>Activa</b>		
<b>Vaste Activa</b>		
Materiële vaste activa	464.002	527.266
Vastgoedbeleggingen	61.223	67.786
Financiële vaste activa	17.312	11.507
	<b>542.537</b>	<b>606.559</b>
<b>Vlottende Activa</b>		
Voorraden	17.034	23.680
Vorderingen	7.405	9.023
Liquide middelen	48.576	31.099
	<b>73.015</b>	<b>63.802</b>
<b>Totaal</b>	<b>615.552</b>	<b>670.361</b>
<b>Passiva</b>		
Eigen Vermogen	183.627	193.224
Voorzieningen	11.899	16.343
Langlopende Schulden	406.663	443.826
Kortlopende Schulden	13.363	16.968
	<b>615.552</b>	<b>670.361</b>

### Toelichting op de geconsolideerde balans:

De mutatie over het totale vastgoed in 2014 bedraagt negatief € 77 miljoen en wordt grotendeels veroorzaakt door verkopen van € 47 miljoen en een waardedaling (inclusief afschrijvingen) in de bedrijfswaarde van het DAEB-vastgoed van € 36 miljoen. Deze waardedaling is grotendeels toe te rekenen aan de wijziging van het huurbeleid (aftopping naar streefhuur) en het inrekenen van de nieuwe onderhoudsbegroting. Daarnaast is er voor € 13 miljoen geïnvesteerd en hebben er overige waardemutaties plaatsgevonden voor € 7 miljoen negatief.

De Stijging in de liquide middelen van ca € 17,5 miljoen is ondermeer het gevolg van de gerealiseerde opbrengst uit de complexverkopen in 2014. Met de complexverkoop is ook grotendeels de eindaflossing van 9 leningen gefinancierd (daling van de langlopende schulden van €37 miljoen).



# 5.5 Verloop eigen vermogen

Het verloop van het eigen vermogen 2014 kan als volgt worden weergegeven:

Eigen vermogen (geconsolideerd) (alle bedragen x € 1.000)	2014	2013
Stand per 1 januari	193.224	120.608
<b>Resultaat boekjaar</b>	1.838	4.236
	<b>195.062</b>	<b>124.844</b>
Herwaardering vastgoed	1.255 -	80.015
Terugname deel afschrijvingen	10.180 -	11.635 -
<b>Directe vermogensmutatie</b>	<b>11.435 -</b>	<b>68.380</b>
<b>Stand per 31 december</b>	<b>183.627</b>	<b>193.224</b>

# 5.6 Liquiditeit en Treasury

## / Renteontwikkeling

### Korte rente

Op 01-01-2014 stond de korte rente (3-maands Euribor) op 0,3%. Door de verwachting van de markt, dat de ECB de korte rente laag houdt, is deze gedaald naar circa 0,1% per 31-12-2014. Servatius profiteert van deze zeer lage korte rente door lage rentelasten bij haar leningen met een variabele rente (€ 15 miljoen aan rollovers).

### Lange rente

De lange rente (10-jaars IRS) is gedaald van 2,2% per 1-1-2014 naar circa 0,8% per 31-12-2014. Het rentepercentage van een mogelijke nieuwe 10-jarige

lening komt uit op circa 0,7% (IRS rente 2-2-2015) + 0,6% (opslag) = 1,3%.

## / Kredietfaciliteit ING Bank en kasgeld

Op de kredietfaciliteit van € 5,5 miljoen kan Servatius, rekening houdend met in het verleden afgegeven bankgaranties (circa € 0,5 miljoen), maximaal € 5 miljoen uitnuttten. Er zijn in 2014 geen gelden aangetrokken op de kredietfaciliteit. Servatius heeft verder geen kasgeld van derden.

## / Lange Leningen

Per 31-12-2014 is de gemiddelde rentevoet van de Toegelaten Instelling 4,0% bij een gemiddelde looptijd van 13 jaar.

	Prognose
<b>Saldo leningen</b> per 01-01-2014	€ 443.423
Aflossing op leningen (WSW)	€ 37.156 -
Nieuwe leningen	-
<b>Saldo leningen</b> per 31-12-2014	<b>€ 406.267</b>
<b>Afname leningportefeuille</b>	<b>€ 37.156</b>

Overzicht ontwikkeling leningportefeuille (x €1.000)

## / Derivaten

Per 31-12-2014 heeft Servatius geen derivaten in haar bezit.

## / Beleggingsactiviteiten

Servatius heeft twee certificaten van het Wooninvesteringsfonds (Wif). Deze certificaten zijn achtergestelde leningen die Servatius in 2005 aan het fonds heeft verstrekt. Gezien de financiële problemen van het Wif heeft Servatius voor de waarde van de certificaten en de nog te ontvangen rente een verliesvoorziening genomen van circa € 1,4 miljoen per 31-12-2014. Ondanks de verliesvoorziening blijft de vordering van Servatius op het Wif openstaan.

## / Financiële ratio's WSW

Op basis van de dPi 2014 (MJB 2015-2019) zijn de onderstaande 5 financiële parameters (WSW) berekend. Bij de Loan-to-Value ratio dient opgemerkt te worden dat Servatius in 2014 niet aan de norm van het WSW voldoet (76%, norm is < 75%). In 2015 wordt wel voldaan (71%).

Ratio WSW	Norm WSW	Verslagjaar 2014 (dPi 2014)	Score
<b>Minimum eis</b>			
ICR ratio	≥ 1,4	1,66	Voldaan
DSCR ratio	≥ 1,00	1,18	Voldaan
Solvabiliteit	≥ 20%	32%	Voldaan
<b>Maximum eis</b>			
Loan-to-Value	≤ 75%	76%	Niet voldaan
Dekkingsratio	≤ 50%	29%	Voldaan

### Definities WSW ratio's:

#### ICR (Interest Coverage Ratio):

ratio die wordt gehanteerd om te bepalen of de operationele kasstromen voldoende zijn om de rentelasten te kunnen betalen.

#### DSCR (Debt Service Coverage Ratio):

ratio die wordt gehanteerd om te bepalen of de operationele kasstromen voldoende zijn om de rentelasten en aflossingsverplichtingen te kunnen betalen.

#### Solvabiliteit:

verhouding tussen eigen vermogen en totaal vermogen, waarbij beiden worden gewaardeerd tegen bedrijfswaarde.

#### Loan-to-Value:

verhouding tussen vreemd vermogen en bedrijfswaarde van vastgoed in exploitatie.

#### Dekkingsratio:


verhouding tussen schuldrestant WSW geborgde leningen en WOZ waarde bij WSW ingezet onderpand (DAEB en niet-DAEB).

## / Kasstromen en financieringsbehoefte

Servatius maakt jaarlijks een meerjarenbegroting over een beschouwingsperiode van vijf jaren. In de meerjarenbegroting is rekening gehouden met een bestendig verdienmodel. Dit betekent dat Servatius met haar saldo netto operationele kasstromen (huren -/- operationele uitgaven) aan al haar financieringsverplichtingen (rente) kan voldoen. Daarnaast streeft Servatius er naar om haar investeringen in renovatie en verduurzaming van bestaand bezit uit haar operationele kasstromen te bekostigen. Hierdoor houdt Servatius haar bezit kwalitatief op orde zonder dat daar additionele financiering voor wordt aangetrokken. Servatius zal ultimo 2015 uitkomen op een leningvolume van rond de € 371 miljoen. Daarna zal het uitstaand leningsvolume constant worden gehouden.



# 06 Governance



Opladen  
doen we thuis.

## 6.1 Governance- code

Servatius onderschrijft de beginselen die zijn vastgelegd in de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties. De Governancecode Woningcorporaties wordt gehanteerd voor het inrichten van de bestuurlijke organisatie. In deze paragraaf verantwoorden wij ons over de inrichting van de governancestructuur binnen Servatius. Meer gedetailleerde informatie is te vinden op onze website.

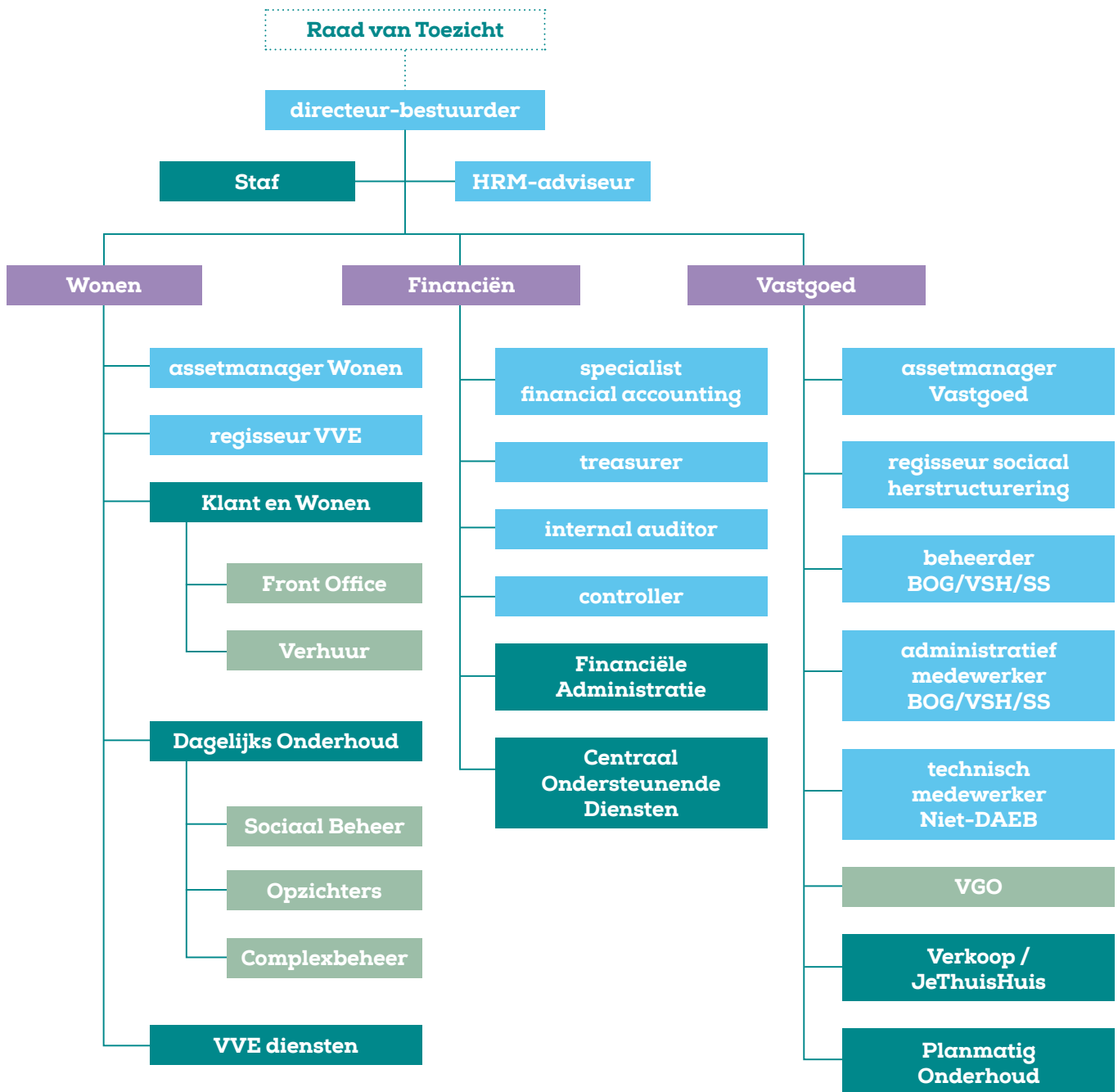
Servatius heeft de principes en uitwerkingen zoals opgenomen in de Governancecode Woningcorporaties in 2014 opgevolgd, met uitzondering van het volgende punt:

- **Inzicht geven in het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen (inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen).** De interne beheersing (inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen) is in het beleidskader verbindingen en het procuratieschema vastgesteld. Een kader voor risicomanagement wordt voorbereid en is momenteel in ontwikkeling. In 2015 wordt het kader risicomanagementbeleid vastgesteld en ingevoerd.

Met de toevoeging van bovenstaande voldoen we aan de nieuwe Governancecode Woningcorporaties die op 1 juli 2011 van kracht is gegaan.

## / Organisatieschema

Per 31 december 2014 ziet onze organisatie er als volgt uit:



**Sectorniveau**



**Functieniveau**



**Afdeling** Elke afdeling heeft een hiërarchisch leidinggevende; een hoofd



**Team** Een team heeft geen eigen hiërarchisch leidinggevende

## 6.2

# Verlag Raad van Toezicht

In dit jaarverslag legt de Raad van Toezicht (RvT), als onderdeel van een maatschappelijk ondernemende organisatie, publiekelijk verantwoording af over de wijze waarop het afgelopen jaar invulling is gegeven aan de uitvoering van taken en bevoegdheden. Als toezichtkader voor het uitoefenen van zijn taken hanteert de RvT het BBSH (besluit beheer sociale huursector) en de begroting van de corporatie.

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken in de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen. Tevens staat de RvT het bestuur met raad terzijde. De RvT houdt onder andere toezicht op:

- Het realiseren van de doelstellingen van de corporatie;
- De strategie;
- Het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven;
- De risico's verbonden aan de activiteiten van de corporatie;
- De opzet en werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen:
  - het kwaliteitsbeleid;
  - de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
  - het financieel verslaggevingsproces;
  - de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
  - het HRM-beleid.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de RvT zijn omschreven in hoofdstuk III, artikel 17 van de statuten van Servatius. Een en ander is verder uitgewerkt in het reglement van de Raad van Toezicht dat op 9 juni 2011 is vastgesteld.

De Raad van Toezicht is lid van de VTW (Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties) en verbindt zich aan de reglementen en de gedragsregels van de VTW.

### / Taak en werkwijze

Om de toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen, heeft de RvT zich regelmatig mondeling en schriftelijk door het bestuur laten informeren over de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden. De RvT heeft in het afgelopen boekjaar het volgende ondernomen om op de hoogte te zijn van wat er speelt in het werkveld van Servatius:

- Overleg met het bestuur;
- Overleg met de externe accountant;
- Contacten met de huurdersorganisatie;
- Overleg met de Ondernemingsraad;
- Bezoeken van regiobijeenkomsten en seminars van de VTW;
- Deelname aan workshops van de VTW.

## / Samenvatting remuneratierapport

Het functioneren van de directeur-bestuurder is in 2014 beoordeeld door de selectie- en remuneratiecommissie. Het advies van de remuneratiecommissie is overgenomen door de RvT. Aan de hand van Triple P-doelstellingen is de directeur-bestuurder beoordeeld op de behaalde resultaten op de gebieden People (relatie met huurdersorganisatie en werkorganisatie), Planet (duurzaamheid: het maatschappelijk adequaat functioneren van de woningcorporatie) en Profit (financiën). Het functioneren van G.H. Weenink is door de Raad als goed beoordeeld.

## / Zelfevaluatie

In een besloten vergadering hield de RvT een zelfevaluatie onder externe begeleiding. De eigen inrichting, het functioneren als collectief en de bijdrage van de afzonderlijke leden werden hierbij beoordeeld. De directeur-bestuurder heeft via de externe begeleiding input geleverd voor deze zelfevaluatie. Deze zelfevaluatie heeft plaatsgevonden op basis van de Governancecode Woningcorporaties. De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- Integraal lange termijn denken: strategisch beleid;
- Verleggen van focus;
- Toezicht op 'armlengte';
- Dynamiek in de boardroom;
- RvT en individuele leden als klankbord voor de bestuurder;
- Jaarlijkse beoordeling van de bestuurder;
- Topstructuur;
- Overleg met OR en huurdersorganisatie;
- Jaaragenda;
- RvT-commissies;
- Statuten en reglementen.

De RvT is tevreden over de huidige taakverdeling en haar functioneren zowel in zijn geheel als individueel.

## / Besluitvorming

De RvT heeft in het afgelopen jaar zesmaal vergaderd. Geen van de leden van de RvT is afwezig geweest bij vergaderingen. Het afgelopen boekjaar zijn de volgende onderwerpen besproken en de volgende besluiten genomen:

- Herbenoeming directeur-bestuurder;
- Renovatie Oosterweertlaan;
- Normen voor toetsingskader investeringen;
- Verkopen;
- WOM;
- Programmaplan 2014-2018;
- Beleidsregels CFV 2014;
- Planning en control agenda;
- Herbenoeming en bezoldiging RvT-leden;
- Volmacht WSW;
- Verkoopselectie woningen voor complexgewijze verkoop en verkoop via JeThuisHuis;
- Verkoop Ridderbrouwerij;
- Verkoop Breusterstraat 50;
- Overzicht BOG-verkopen;
- Sloop 30 woningen Noordkop Wyckerpoort;
- Renovatie Mergelweg;
- Sloop Musketruwe;
- Inbreng gronden Musketruwe fase 1;
- Inbreng gronden Poelveld;
- Jaarverslag en jaarrekeningen 2013;
- Accountantsverslag 2013;
- Aanpassing procuratiereglement;
- Interne controle rapportage treasury activiteiten 2013;
- Verkoop stuk grond (parkeerplaats) nabij woning 12 Septemberstraat Eijsden;
- Samenwerking met andere corporaties;
- Malberg;
- Complexverkoop 3e tranche;
- Zelfevaluatie;
- Bezoldiging RvT 2015;
- Lambertuskerk;
- Aansprakelijkheidstraject;
- Toezichtbrief 2014 CFV;
- Quick-scan visitatie;
- Huurbeleid;
- DAEB/niet-DAEB;
- Koers Meerjarenbegroting 2015-2019;
- Integriteitscode;
- Samenwerking: 'de schaal van Servatius';
- Bestuursopdrachten;
- WIF;
- Meerjarenbegroting 2015-2019;
- Managementletter 2014;
- Verlengen contract accountant;
- Verkoop Boschstraat 73;
- Verkoop Servaasklooster 32;
- Verkoop Marconistraat 5-7;
- Herstructurering Tillystraat;
- Naleving verbindingsstatuut;
- Rapport parlementaire enquête;
- Financieel beleid en financiële continuïteit met behulp van de kwartaalrapportages.



## / Onafhankelijkheid

De RvT bewaakt het principe dat de leden van de raad onafhankelijk zijn, zoals aangeduid in de Governancecode Woningcorporaties bepaling III 2.2.

In 2014 zijn er meldingen geweest van het mogelijk ontstaan van tegenstrijdige belangen waarbij leden van de RvT en/of het bestuur betrokken zouden kunnen raken. Deze meldingen werden door het betreffende RvT-lid en/of de bestuurder zelf gedaan. Er zijn afspraken gemaakt om te voorkomen dat het mogelijk tegenstrijdig belang daadwerkelijk kan ontstaan. Geen van de leden van de RvT of het bestuur vervult een nevenfunctie die onverenigbaar is met het lidmaatschap van de Raad of het bestuur. Een overzicht van de nevenfuncties van de leden van de RvT en het bestuur is opgenomen in dit verslag.

In 2014 is geen gebruik gemaakt van de 'Regeling Melding Onregelmatigheden'.

## / Deskundigheid en samenstelling

Hierna is nadere informatie opgenomen over de samenstelling van de RvT, waaronder de nevenfuncties. De RvT werkt (gerelateerd aan zijn omvang, samenstelling en activiteiten) met een profielschets voor de gewenste deskundigheid en achtergrond van de leden.

In 2014 was de Raad van Toezicht als volgt samengesteld.

### • **Mevrouw M.J.P.A. Clerx**

**Functie:** Voorzitter

**Deskundigheidsgebied:** Strategie, organisatie en openbaar bestuur

**Beroep:** Interim-manager en consultant (laatste functie)

**Nevenfuncties:** voorzitter Raad van Toezicht Stichting Moviera, DB Milieufederatie Limburg, Bestuur FAM! Kenniscentrum voor vrouwen, burgerraadslid in de commissie Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en de commissie Openbare werken en Milieu van de gemeenteraad Stein.

### • **De heer B.W. van Dijk**

**Functie:** Lid

**Deskundigheidsgebied:** HRM, Strategie, Organisatie, Bestuur

**Beroep:** Gepensioneerd

**Nevenfuncties:** Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Adelante, Voorzitter Raad van Commissarissen Sevagram.

### • **De heer H.J.M. Dirks**

**Functie:** Lid

**Deskundigheidsgebied:** Financiën, Vastgoed

**Beroep:** Associate Director bij ABN AMRO, Real Estate Finance

**Nevenfuncties:** -

### • **De heer J.A.J. Lenssen**

**Functie:** Lid, plaatsvervangend voorzitter

**Deskundigheidsgebied:** Overheid, Vastgoed

**Beroep:** Gemeentesecretaris gemeente Landerd

**Nevenfuncties:** Zelfstandig adviseur, Voorzitter Raad van Toezicht Wel.com, Freelance docent Bestuurdersacademie Nederland

### • **Mevrouw A.M.C.W. van Dijk**

**Functie:** Lid

**Deskundigheidsgebied:** Vastgoed, Volkshuisvesting, Huurdersbelangen

**Beroep:** interim-manager

**Nevenfuncties:** -

Leden van de RvT worden op grond van de statuten voor een periode van vier jaar benoemd. Een lid kan niet worden (her)benoemd indien hij op het moment van herbenoeming reeds acht jaar of langer een functie in de RvT bij de stichting heeft bekleed. Het rooster van aftreden van de RvT is als volgt:

Naam	(Her)benoemd per	Aftredend per	Herbenoembaar
M.J.P.A. Clerx (voorzitter)	01/04/2014	01/04/2018	Nee
B.W. van Dijk (lid)	01/04/2014	01/04/2017	Nee
H.J.M. Dirks (lid)	01/04/2014	01/04/2016	Nee
J.A.J. Lenssen (lid)	01/04/2014	01/04/2017	Nee
A.M.C.W. van Dijk (lid)	12/09/2013	12/09/2017	Ja (tot 12/09/2021)

## / De commissies van de RvT

De RvT heeft een Remuneratiecommissie, een Auditcommissie, een Agendacommissie en een Vastgoedcommissie. De reglementen voor de commissies zijn in 2011 vastgesteld. De Agendacommissie bereidt de agenda van de RvT-vergaderingen voor. Voor de Agendacommissie is geen reglement opgesteld.

De commissies zijn als volgt samengesteld en hebben de volgende taken:

- De Auditcommissie bestaat uit de leden B. van Dijk (voorzitter), H. Dirks en J. Lenssen.
- De Vastgoedcommissie bestaat uit de leden J. Lenssen (voorzitter), H. Dirks en A. van Dijk
- De Remuneratiecommissie bestaat uit de leden B. van Dijk (voorzitter) en M. Clerx.
- De Agendacommissie bestaat uit de leden M. Clerx en J. Lenssen.

De Auditcommissie adviseert de RvT onder meer over het toezicht op de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, de financiële informatieverschaffing door Servatius, de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de externe accountant en de relatie met de externe accountant. De Auditcommissie heeft in 2014 tweemaal vergaderd:

- In juni over het jaarverslag 2013, het accountantsverslag 2013, de jaarrekeningen 2013, interne controle rapportage treasury activiteiten 2013, aanpassing procuratieschema;
- In november over de managementletter en de meerjarenbegroting 2015-2019.

De Vastgoedcommissie heeft tot taak om de besluitvorming van de RvT voor te bereiden. De commissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur over:

- Activiteiten rond vastgoedontwikkeling en -sturing, in brede zin, inclusief vastgoedaspecten met betrekking tot gebiedsontwikkeling. Dit omvat in ieder geval de activiteiten inzake investeringen in vastgoed en de ontwikkeling van nieuwbouw- en herstructureringsprojecten gezien vanuit de vastgoedkant;
- Het beoordelen van de met deze activiteiten samenhangende risico's op politiek, bestuurlijk, maatschappelijk, ruimtelijk, technisch en economisch terrein, mede in relatie tot de ontwikkelingen op de woningmarkt;
- Het beoordelen van de gegevens aangaande samenwerkingsconstructies;

- De beoordeling en waarborging van de kwaliteit van de projectplannen en rekenmodellen;
- Bewustmaking van de RvT van zaken die een belangrijke invloed kunnen hebben op de financiële positie en/of activiteiten van Servatius, inclusief (grote) financiële risico's die worden gelopen en de wijze waarop het management deze risico's effectief beheerst.

De Vastgoedcommissie ondersteunt de RvT in zijn toezichhoudende taken en verantwoordelijkheden op het gebied van:

- De structuur van de organisatie, waaronder taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
- De processen rond de projectontwikkeling en het projectmanagement, en alle overige activiteiten die betrekking hebben op de vastgoedsturing ;
- De cultuur binnen de organisatie (normen en waarden, managementstijl, besturingsfilosofie) en de kwaliteit en capaciteit van de medewerkers;
- Het naleven van interne procedures en wet- en regelgeving.

De Vastgoedcommissie heeft in 2014 zesmaal vergaderd. Daarbij kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Renovatie Oosterweertlaan;
- Normen voor toetsingskader investeringen;
- Verkopen;
- Mergelweg;
- WOM;
- Verkoopselectie woningen voor complexgewijze verkoop en verkoop via JeThuisHuis;
- Verkoop Ridderbrouwerij;
- Verkoop Breusterstraat 50;
- Verkopen BOG;
- Sloop 30 woningen Noordkop Wyckerpoort;
- Sloop Musketruwe;
- Inbreng gronden Musketruwe fase 1;
- Inbreng gronden Poelveld;
- Malberg;
- Verkoop stuk grond (parkeerplaats) nabij woning 12 Septemberstraat Eijsden;
- Lambertuskerk;
- Selectieprocedure aannemer in ketensamenwerking;
- Huurbeleid;
- DAEB/niet-DAEB;
- Tillystraat, Blauwdorp, Widelanken;
- Verkoop Boschstraat 73.

De Remuneratiecommissie adviseert de RvT onder meer over de selectie en benoeming van de leden van de RvT en de directeur-bestuurder. Ook is de commissie belast met het bezoldigingsbeleid en de beoordeling van de bestuurder. De Remuneratiecommissie heeft haar bevindingen en adviezen over het bezoldigingsbeleid gerapporteerd aan de RvT.

Voor de Remuneratiecommissie heeft in 2014 tweemaal vergaderd en tussentijds telefonisch overleg gevoerd naar aanleiding van de WNT (Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector):

- De vergadering stond in het teken van de beoordeling van de directeur-bestuurder. De remuneratiecommissie heeft een advies uitgebracht aan de RvT over de bezoldiging voor 2014 van de directeur-bestuurder. Hierbij zijn ook de gevolgen van de invoering van de WNT voor Servatius besproken. De afspraken over de bezoldiging van de directeur-bestuurder passen binnen deze nieuwe wetgeving, waarbij de overgangsregeling van toepassing is.
- Per 1 april 2014 is de bezoldiging van de RvT verlaagd conform regelgeving WNT1.

## / Werkgeversrol

De RvT is verantwoordelijk voor een goed bestuur, onder meer door benoeming, schorsing, ontslag en jaarlijkse evaluatie van het bestuur. In 2014 werd het bestuur gevormd door de heer G.H. Weenink. Hij is per 1 december 2014 voor vier jaar herbenoemd als directeur-bestuurder.

De RvT heeft in 2014 op basis van de 'Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties VTW', actuele wet- en regelgeving het bezoldigingsbeleid en de arbeidsvoorwaarden van het bestuur vastgesteld. Een en ander is vastgelegd in het remuneratierapport. Contracten over benoeming van het bestuur worden aangegaan voor vier jaar, waarna een herbenoeming voor nogmaals vier jaar mogelijk is. In 2010 zijn afspraken gemaakt over het vaste salaris. Naast het vaste salaris is er geen sprake van een variabel salaris. Aan het bestuur is een pensioen toegezegd op basis van de pensioenregeling woningcorporaties. De pensioenkosten worden gefinancierd door een gedeelde premie werkgever-werknemer. De overige arbeidsvoorwaarden zijn gebaseerd op de CAO Woondiensten. Nadere informatie over de bestuurdersbeloning 2014 vindt u hierna.

## / Honorering bestuur en Raad van Toezicht

Over 2014 heeft het bestuur (directeur-bestuurder) de volgende beloning ontvangen (bedragen in euro's):

Naam	G.H. Weenink
Bruto jaarloon (vast inkomen en vakantietoeslag)	€ 156.959
Vaste bruto onkostenvergoeding	€ 0
Beloningen betaalbaar op termijn (persioenpremie werkgever)	€ 30.582 + € 6.436 *
Uitkeringen bij beëindiging dienstverband	n.v.t.
Verstreckte leningen / voorschotten / garanties	n.v.t.

\*€ 30.582 conform cao (exclusief premies VPL & OVP). De premies VPL (premie voorwaardelijke aanvulling ouderdomspensioen) & OVP (premie overgang vroegpensioen) zijn nog samen 6.436 euro.

De honorering van de RvT in 2014 is gebaseerd op de code voor de honorering van commissarissen in woningcorporaties VTW.

Naam	Functie	Bruto vergoeding (in euro's)
M.J.P.A. Clerx	Voorzitter	13.662
B.W. van Dijk	Lid	8.700
H.J.M. Dirks	Lid	8.640
J.A.J. Lenssen	Lid	9.436
A.M.C.W. van Dijk	Lid	8.728

# 6.3 Het bestuur

## / Taak en werkwijze

Het bestuur (de directeur-bestuurder) is belast met het besturen van de woningcorporatie, hetgeen onder meer inhoudt dat het bestuur verantwoordelijk is voor:

- Het realiseren van de doelstellingen van de woningcorporatie;
- De strategie;
- De financiering;
- Het beleid;
- De resultatenontwikkeling;
- Het beleid voor de deelnemingen van de corporatie.

Het bestuur legt hierover verantwoording af aan de RvT. Het bestuur richt zich bij de invulling van zijn taak naar het belang van de woningcorporatie. Dit in het licht van haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen. Het bestuur weegt daarbij de belangen van betrokkenen af. Het bestuur verschaft de RvT tijdig de informatie die nodig is voor de uitoefening van zijn taak.

Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en voor het beheersen van de risico's, verbonden aan de activiteiten van de woningcorporatie. Het bestuur rapporteert hierover aan de RvT en zijn Auditcommissie. Ook bespreekt het bestuur de interne risicobeheersings- en controlesystemen met deze partijen.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur zijn omschreven in artikel 9 van de statuten van Servatius. Een en ander is verder uitgewerkt in het bestuursreglement en het procuratiereglement.

## / Leden van het bestuur

Het bestuur bestaat sinds 1 december 2010 uit de directeur-bestuurder G.H. Weenink. De directeur-bestuurder is per die datum voor vier jaar benoemd. Hij is per 1 december 2014 herbenoemd voor een periode van vier jaar. Na het verstrijken van deze periode kan hij niet meer worden herbenoemd.

Naam	Functie	Bestuursperiode	Nevenfuncties
G.H. Weenink	Directeur-bestuurder	01/12/2010 tot heden	Lid Raad van Toezicht MEE-ZHN te Delft

## / Tegenstrijdige belangen

Elke vorm en schijn van belangenverstrengeling tussen Servatius en de bestuurder wordt vermeden. De integriteitcode bevat een uitwerking van dit belangrijke uitgangspunt. Hierin is tevens de handelwijze in geval van belangenverstrengeling geregeld.

In 2014 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeur-bestuurder zoals bedoeld in principe II.3 van de Governancecode Woningcorporaties.

# 6.4 Horizontale dialoog

## / Huurdersvereniging Servaassleutel

Servatius heeft een huurdersvereniging Servaassleutel. Met deze vereniging voert Servatius periodiek overleg. Belangrijke onderwerpen in het overleg zijn:

- De huurdersbelangen;
- De herstructurering in wijken;
- De jaarlijkse begroting van Servatius;
- De klachtenafhandeling;
- De kwaliteit van de woningen;
- Onderhoud en renovatie;
- Het verkoopbeleid;
- Het huurbeleid.

## / Verslag van de ondernemingsraad (OR)

2014 was voor de sector een moeilijk jaar. Aan het begin van het jaar was Servatius, net als voorgaande jaren, bezig te overleven. Ondanks de politieke druk, de noodzaak tot herbezinning en bezuinigingen, bleef de winkel open.

2014 is vooral gebruikt als 'overbruggingsjaar'. De strategie werd aangepast: van overleven naar doorleven!

In de loop van 2014 zijn in Eijsden en Maastricht diverse projecten opgestart. Tevens werd er hard gewerkt aan een nieuwe website die begin 2015 online ging. Hiermee profileert Servatius zich naar buiten toe. Ook intern heeft de organisatie niet stil gezeten. We investeerden

in een cultuurtraject en startte met de introductie van de 'High Performance Organisatie'. Diverse afdelingen hebben door interne verschuivingen nieuwe collegae en/of leidinggevendenden gekregen.

De OR heeft in 2014 één keer overleg gevoerd met de Raad van Toezicht en vier maal met de directie. Daarnaast hebben de OR en de directie een heisessie gehad over de samenwerking en de vorming van een overlegstructuur tussen OR en directie. Tevens heeft de OR de kwartaalrapportages met de directeur-bestuurder besproken.

2014 was een verkiezingsjaar. In juli heeft het bedrijf een nieuwe OR gekozen. De OR bestaat nu uit de volgende leden:

- Hafid Bendaoud (sector Vastgoed), voorzitter;
- Roger van Drongelen (sector Wonen), vice voorzitter;
- Maud Maenen (sector Wonen), secretaris;
- Trudie Pleumeekers (afdeling Staf),
- Michel Thuis (sector Vastgoed),
- Jos Hodiamont (sector Wonen);
- Sascha Walthouwer (sector Wonen).

De OR heeft in 2014 de volgende aanvragen behandeld:

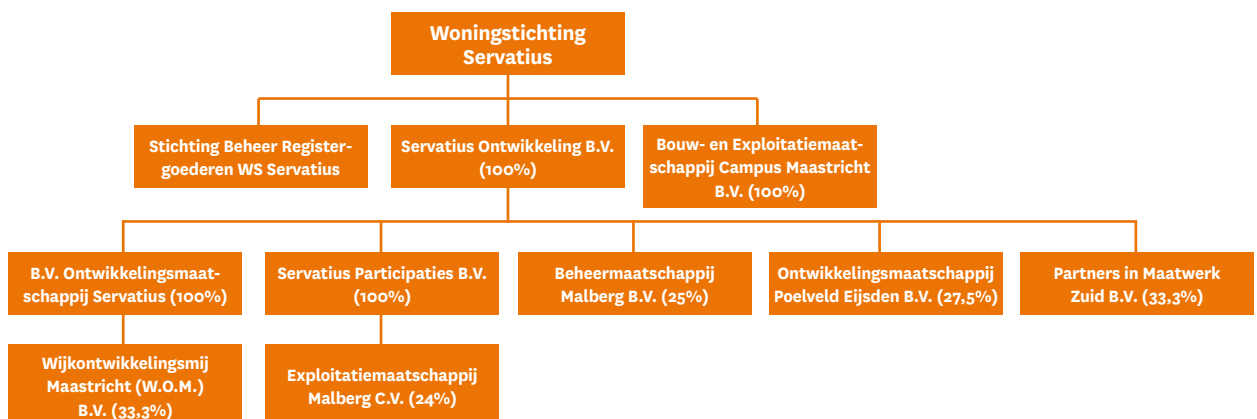
- Adviesaanvraag herbenoeming bestuurder;
- Instemmingsaanvraag promotie-demotiebeleid;
- Instemmingsaanvraag benoeming collectieve verlofdagen 2015 en afschaffing franjedagen;
- Nieuwe vertrouwenspersoon;
- Start mobiliteitsbeleid;
- Interne verbouwing;
- Wijziging arbeidscontract.

## 6.5 Verklaring inzake besteding middelen

Net als voorgaande jaren zijn alle middelen, verkregen uit de bedrijfsvoering, en conform dit verslag, uitsluitend aangewend voor de volkshuisvestelijke activiteiten gebaseerd op de doelstellingen. Verder heeft Servatius geen financiële ondersteuning aan buitenlandse instellingen verricht, zoals bedoeld in de MG 2005-04, MG 2008-03, MG 2010-03 en MG 2011-02. De directeur-bestuurder verklaart hierbij dan ook dat er geen aanwendungen zijn verricht anders dan binnen dit volkshuisvestelijk kader.

## 6.6 Nevenstructuur & verbindingen

Naast de Toegelaten Instelling is er een aantal rechtspersonen waarin Servatius volledige of gedeeltelijke zeggenschap heeft. Onderstaand schema geeft de actuele situatie weer per 31 december 2014.



### Overige verbindingen

Daarnaast is Servatius verbonden aan de volgende rechtspersonen:

- Stichting Woningburo Maastricht;
- Vereniging Aedes;
- Stichting Studentenhuisvesting Maastricht.

Servatius is lid van de volgende verenigingen:

- Aedes;
- Ons Limburg;
- Limburgse Werkgevers Vereniging (LWV).

## / Transformatie nevenstructuur

In 2010 heeft Servatius haar nevenstructuur geëvalueerd. Als uitgangspunt voor de inrichting van de nieuwe juridische structuur gold en geldt: ‘alles in de Woningstichting Servatius, tenzij...’. Dit heeft ertoe geleid dat in 2010 de operationele activiteiten in de verbindingen zijn beperkt en overgedragen aan de Toegelaten Instelling.

In 2013 is besloten de twee Belgische vennootschappen, Servatius Holding Liège B.V.B.A. en Societe Immobiliere Servatius Liège C.V.B.A., te ontbinden. Dit is nog lopende in 2014.

In 2014 is Servatius Vastgoed B.V. geliquideerd.

Als het fiscaal en juridisch voordelig is, brengen we het aantal verbindingen verder terug.

## / Doelstelling in relatie tot de prestatievelen

De verschillende rechtspersonen in de juridische structuur van Servatius zijn ooit vanuit diverse motieven opgericht. Deze motieven werken door in de keuzes die we vandaag over deze rechtspersonen maken. We onderscheiden grofweg vijf categorieën:

### 1 Operationele vennootschappen

Eind 2010 zijn de operationele activiteiten in de verbindingen beperkt en ondergebracht bij Woningstichting Servatius. Servatius vindt alleen de aard van de werkzaamheden onvoldoende om daarvoor een aparte rechtspersoon te hanteren.

### 2 Vennootschappen opgericht om risico's te spreiden

Een aantal vennootschappen is oorspronkelijk opgericht om risico's te spreiden. Servatius heeft daarbij gebruikgemaakt van een holdingvennootschap en

een werkmaatschappij. De combinatie van Servatius Ontwikkeling B.V. als holdingvennootschap met Servatius Participaties B.V. als werkmaatschappij is opgericht voor het aandeel van Servatius in het langjarige herstructureringsproject Manjefiek Malberg. Daarnaast bestaat de combinatie met de werkmaatschappij B.V. Ontwikkelingsmaatschappij Servatius (met deelneming in rechtspersonen met derden).

### 3 Deelnemingen

Servatius werkt in een aantal vennootschappen als medeaandeelhouder samen met andere partijen. In de meeste gevallen gaat het om projectontwikkelingen: de Exploitatiemaatschappij Malberg C.V. (grondexploitatie in de wijk Malberg), Beheermaatschappij Malberg B.V. (beherend vennoot van de Exploitatiemaatschappij Malberg C.V.), Wijkontwikkelingsmij Maastricht (W.O.M.) B.V. (ontwikkelen van het herstructureringsgebied Wyckerpoort) en Ontwikkelingsmaatschappij Poelveld Eijsden B.V. (exploiteren van het plangebied Poelveld in Eijsden). Partners in Maatwerk Zuid B.V. is een samenwerking voor het beheren van woonwagendstandplaatsen en huurwoningwagens.

### 4 Diversen

In de juridische structuur van Servatius fungeren nog enkele entiteiten die niet (volledig) onder bovenstaande categorieën vallen. Bouw- en Exploitatiemaatschappij Campus Maastricht B.V. is specifiek opgericht voor de ontwikkeling van het project Campus. Eind 2009 is dit project stopgezet en de afhandeling hiervan vindt plaats binnen deze entiteit. Onder de Stichting Beheer Registergoederen Woningstichting Servatius is het eigendom van het voormalige hoofdkantoor van Servatius ondergebracht.

Woningstichting Servatius participeert in de Stichting Woningburo Maastricht. De stichting heeft tot doel het bevorderen van een doelmatige en rechtvaardige verdeling van de zelfstandige huurwoningen, van de deelnemers over woningzoekenden die bij de stichting ingeschreven zijn. Het stichtingsbestuur bestaat uit de bestuurders van de drie Maastrichtse corporaties. Daarnaast participeert Servatius in de stichting Studentenhuisvesting Maastricht (SSHM). De deelnemende partijen in de stichting zijn de drie Maastrichtse corporaties, UM en gemeente Maastricht.

### Bestuurlijke betrokkenheid

Servatius is medebestuurder van de verbindingen Partners in Maatwerk Zuid B.V., Wijkontwikkelingsmij Maastricht (W.O.M.) B.V., Exploitatiemaatschappij Malberg C.V., Beheermaatschappij Malberg B.V. en Ontwikkelingsmaatschappij Poelveld Eijsden B.V.. Van de overige verbindingen is Servatius, rechtstreeks of via haar dochtermaatschappijen, de enige bestuurder.

### Financiële situatie en omvang

De entiteiten onder de categorie Deelnemingen worden geconsolideerd op basis van de netto vermogenswaarde. Alle andere entiteiten zijn integraal geconsolideerd. De financiële situatie en omvang van de deelnemingen en verbindingen zijn als volgt:

Rechtspersoon	Eigen vermogen	Reserves	Aanvullende financiering *	Bedrijfsopbrengsten
Stichting Beheer Registergoederen Servatius	- 550.097	- 550.097	1.687.113	318.729
Servatius Vastgoed B.V. (2014 geliquideerd)	-	-	-	-
Servatius Participaties B.V.	- 2.279.698	- 2.297.698	-	-
Servatius Ontwikkeling B.V.	- 10.328.971	- 37.281.971	7.752.340	-
Bouw- en Exploitatiemaatschappij Campus Maastricht B.V.	- 64.653.303	- 64.671.303	64.654.102	-
B.V. Ontwikkelingsmaatschappij Servatius	- 23.548.853	- 23.566.853	12.973.732	133.498
Partners in Maatwerk Zuid B.V.	214.893	196.893	-	574.239
Wijkontwikkelingsmij Maastricht (W.O.M.) B.V.	- 2.234.826	- 2.370.960	1.544.874	-
Exploitatiemaatschappij Malberg C.V.	- 10.613.066	- 10.613.066	-	-
Beheermaatschappij Malberg C.V.	- 10.591.963	-10.609.963	-	4.000
Ontwikkelingsmaatschappij Poelveld Eijsden B.V.	-52.350	-70.350	-	2.975.429

Financiële situatie en omvang deelnemingen (bedrag in euro's)

\* vanuit Woningstichting Servatius

# 6.7 Risico- management

## Risk Board

Momenteel ontwikkelt Servatius haar risicovisie, -strategie en -beleid om de ondernemingsdoelstellingen conform het Ondernemingsplan op een beheerste wijze te realiseren. Naar verwachting wordt dit traject in de loop van 2015 afgerond.

Voor een goede implementatie in de organisatie heeft Servatius een Risk Board samengesteld. Gezamenlijk met de projectleider risicomanagement (Internal auditor) en ondersteuning van externe risicomanagement deskundigen zijn de risico's geïdentificeerd, geanalyseerd en zijn beheersmaatregelen opgesteld. Hierin is onder andere rekening gehouden met de 24 business risk vragen van het WSW.

In verband met de meetbaarheid van de risico's zijn Kritische Risico Indicatoren (KRI's) opgesteld. Bij het in kaart brengen van alle risico's heeft Servatius de long list, bestaande uit meer dan 200 risico's, teruggebracht naar circa 60 risico's (short list). Deze zijn vastgelegd door gebruik te maken van een speciale risicomanagementtool Key2Control.

De shortlist bestaat uit de volgende 7 risico gebieden: Compliance, Governance, Treasury, Opbrengsten uit verhuur, Opbrengsten uit verkoop, VGO projecten en Regulier onderhoud. Uit de voorgaande shortlist hebben het MT en de RvT gezamenlijk een Top 10 risico's vastgesteld welke ieder jaar wordt herzien. In themasessies is de RvT proactief in risicomanagement meegenomen.

De KRI's, de mate van beheersing en de follow-ups met mogelijk voorgestelde verbeterpunten worden in het risicoregister in Key2Control vastgelegd en in de periodieke risicomanagement rapportages verantwoord. Deze maken onderdeel uit van de kwartaalrapportages, die vervolgens door het MT worden goedgekeurd en door de RvT vastgesteld.

Minimaal 1 keer per jaar worden de strategische, tactische, operationele en financiële risico's, die het bereiken van de doelstellingen van de corporatie kunnen bedreigen, herijkt als onderdeel van de Planning & Control cyclus.

## 24 Business risk vragen WSW

Als onderdeel van haar nieuwe risicobeoordelingsmethodiek heeft het WSW per 1 juli 2014 de 5 financiële parameters en de 24 business risk vragen geïmplementeerd. De betreffende vragen zijn te verdelen in business gerelateerde risico's en management gerelateerde risico's. Het betreft hierbij specifiek de volgende deelgebieden: portefeuille management, samenstelling van de woningportefeuille, transitieprogramma, beheer, marktontwikkeling, economische en politieke ontwikkelingen, financiële sturing en beheersing, governance en corporatie 'in control'.

Servatius sluit aan bij de WSW-aanpak en heeft de financiële parameters in haar meerjarenbegroting verwerkt. Voor de beantwoording van de 24 business risk vragen wordt begin 2015 een werkgroep opgericht die alle antwoorden op de vragen van het WSW verzamelt. Daarna worden deze in het MT besproken. Tot slot worden alle antwoorden en risico-inschattingen met het WSW doorgenomen en wordt de Raad van Toezicht geïnformeerd. Naar verwachting ontvangt Servatius medio 2015 een brief van het WSW met daarin de hoogte van het maximaal toegestane geborgde leningvolume. Dit borgingsplafond is mede gebaseerd op de vijf financiële parameters en de 24 business risk vragen.



In onderstaande tabel een weergave van de top 8 risico's en de interne beheersingsmaatregelen:

	<b>Risico's met een significant/ hoog bruto risico</b>	<b>Risicobeperkende maatregelen/ beheersing</b>
<b>Opbrengsten uit verhuur</b>		
1+2 Verhuurbaarheid	Het risico dat er onvoldoende wordt gemanged op het voorkomen van structurele leegstand in bepaalde wijken.	Van de leegstand zijn rapportages gemaakt die wekelijks uitgedraaid worden. Wekelijks vindt er verhuuroverleg plaats waarbij alle lege woningen besproken worden.
	Het risico dat de inkomenstoets van nieuwe huurders niet conform de regelgeving wordt uitgevoerd.	Maandelijks nemen van steekproeven door het Hoofd Klant en Wonen ter controle op de naleving door de medewerkers. Maandelijkse verslaglegging van de geregistreerde inkomens.
	Het risico dat steeds meer huurders in verzuim blijven met als gevolg verhuurproblemen, zoals huurachterstand en huisuitzetting.	Afspraken met gemeente en netwerkpartners hoe dit te reduceren. Pilot met kredietbank om in een vroeg stadium mensen te ondersteunen.
<b>Opbrengsten uit verkoop</b>		
3 Verkoop huurwoningen	Het risico dat koopwoningen worden verkocht tegen te lage laatprijzen (= minimale prijs waartegen een transactie wordt aangegaan).	Constante monitoring van de markt.
	Het risico dat het financieel verkoopvolume niet wordt behaald in relatie tot de doelstellingen in de jaarbegroting.	Sturen op resultaat.
4 Verkoop overige onroerende zaken	Het woningverkoopprogramma zorgt voor toename risicoprofiel van woningportefeuille (leeftijd, soort woningen, betaalbaarheid).	Sturen op portefeuille optimalisering.
<b>VGO projecten</b>		
5a Renovatieprojecten sec Servatius	Het risico dat nacalculaties onjuist en op onvolledig zijn. Dit geldt ook voor nieuwbouwprojecten.	Bij de oplevering van elk project wordt de nacalculatie inclusief alle onderbouwingen gefiatteerd en geaccordeerd door de Controller Vastgoed.
	Het risico dat evaluaties van projecten onvoldoende plaats vinden. Dit geldt ook voor nieuwbouwprojecten.	Naast de nacalculatie wordt er tevens een paragraaf/verslag over de evaluatie van het project opgenomen in de MT notitie.
5b Renovatieprojecten in samenwerking met derden	Het risico dat er onvoldoende wordt nagedacht over de gevolgen van een voorgenomen samenwerking met derden (gemeenten, private partijen), waardoor er fiscale en/of juridische consequenties/geschillen kunnen ontstaan. Onvoldoende beheersing van risico's met relatie tot aangegane verbindingen, deelnemingen en andere samenwerkingsverbanden kunnen leiden tot onvoorziene verliezen (WSW 24).	Elke toekomstige samenwerking wordt vooraf voorgelegd aan een fiscalist en jurist ter beoordeling.

	Risico's met een significant/ hoog bruto risico	Risicobeperkende maatregelen/beheersing
<b>Compliance</b>		
6 Integriteitsbeleid	Het risico dat het integriteitsbeleid niet wordt nageleefd.	Nieuwe integriteitscode is onlangs vastgesteld. In gesprek blijven met medewerkers inzake integriteit: in dialoog. Medewerkers dienen een formulier te ondertekenen dat zij het integriteitsbeleid hebben ontvangen. Regelmatig aandacht schenken aan dit onderwerp in afdelings- bijeenkomsten.
	Het risico dat de Governancecode niet wordt nageleefd.	Jaarlijkse toets of voldaan wordt aan Governancecode.
	Het risico dat het DNA van Servatius niet als zodanig wordt uitgedragen.	DNA-ambassadeurs spreken collega's aan. Leidinggevende bespreekt dit bij functionerings- en beoordelingsgesprekken.
7a CFV regelgeving	Het risico dat het aanleveren van dPi-gegevens aan het CFV niet getrouw dan wel ontijdig geschiedt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• P&amp;C kalender</li> <li>• Betrouwbare cijfers</li> </ul>
7b WSW regelgeving	Het risico dat de rapportages aan WSW niet getrouw dan wel ontijdig zijn aangeleverd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• P&amp;C kalender</li> <li>• Betrouwbare cijfers</li> </ul>
	Het risico dat niet voldoen aan het borgingsplafond WSW leidt tot een liquiditeitstekort.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prognose liquiditeiten &amp; uitwerken scenario's</li> <li>• Analyse investeringen</li> </ul>
	Het risico dat het effect van de rapportages aan het WSW en de wijze van beoordeling door het WSW onduidelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialoog WSW</li> </ul>
<b>Governance</b>		
8 Veranderingsvermogen van de organisatie	Het risico dat het ondernemingsplan onvoldoende wordt geïmplementeerd.	De doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn vertaald naar KPI's op bestuurlijk, management en operationeel niveau (BSC). In dit kader dient de huidige Q-rapportage herzien te worden c.q. aangevuld te worden met deze KPI's, dit project wordt in 2015 uitgerold.
	Het risico dat er niet klantgericht wordt gewerkt. (Er wordt teveel van "binnen naar buiten gedacht" waarbij de klant niet centraal gesteld wordt. Dit kan in alle afdelingen plaatsvinden met klantcontacten).	Indien klanten klachten hebben kunnen ze deze (schriftelijk) indienen. Elke klacht wordt geregistreerd en met de klanten besproken. Van elk voorval wordt geleerd. Bij aannname aan de Front Office wordt een vaste werkwijze gehanteerd. Tussen de verschillende afdelingen worden onderlinge afspraken gemaakt indien er escalaties ontstaan.
	Het risico dat Servatius onvoldoende in staat is om signalen uit de omgeving op de vangen m.b.t. beslissingen in zake wijk- en huurderbelangen.	In wijken zijn nieuwe bewonerscommissies en bewonerskrachtteams geïnstalleerd. Via formeel overleg en via email kunnen signalen en vragen naar Servatius gestuurd worden. Deze worden dan opgepakt en afgehandeld.

De KRI's, de mate van beheersing en de follow-ups met mogelijk voorgestelde verbeterpunten worden in het risicoregister in Key2Control vastgelegd en in de periodieke risicomanagement rapportages verantwoord. Deze maken onderdeel uit van de kwartaalrapportages, die vervolgens door het MT worden goedgekeurd en door de RvT vastgesteld.

Minimaal 1 keer per jaar worden de strategische, tactische, operationele en financiële risico's, die het bereiken van de doelstellingen van de corporatie kunnen bedreigen, herijkt als onderdeel van de Planning & Control cyclus.

#### **24 Business risk vragen WSW**

Als onderdeel van haar nieuwe risicobeoordelingsmethodiek heeft het WSW per 1 juli 2014 de 5 financiële parameters en de 24 business risk vragen geïmplementeerd. De betreffende vragen zijn te verdelen in business gerelateerde risico's en management gerelateerde risico's. Het betreft hierbij specifiek de volgende deelgebieden: portefeuille management, samenstelling van de woningportefeuille, transitieprogramma, beheer, marktontwikkeling, economische en politieke ontwikkelingen, financiële sturing en beheersing, governance en corporatie 'in control'.

Servatius sluit aan bij de WSW-aanpak en heeft de financiële parameters in haar meerjarenbegroting verwerkt. Voor de beantwoording van de 24 business risk vragen wordt begin 2015 een werkgroep opgericht die alle antwoorden op de vragen van het WSW verzamelt. Daarna worden deze in het MT besproken. Tot slot worden alle antwoorden en risico-inschattingen met het WSW doorgenomen en wordt de Raad van Toezicht geïnformeerd. Naar verwachting ontvangt Servatius medio 2015 een brief van het WSW met daarin de hoogte van het maximaal toegestane geborgde leningvolume. Dit borgingsplafond is mede gebaseerd op de vijf financiële parameters en de 24 business risk vragen.

# Bijlage 01

Prestatieafspraken Maastricht



# Prestatie afspraken 2014 tussen de Gemeente Maastricht en de woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt.

Thema	Afspraak
1. Ontwikkeling van de betaalbare woningvoorraad als gevolg van huurbeleid, nieuwbouw, sloop en verkoop.	In 2013 wordt in onderling overleg een samenvattende en concluderende notitie opgesteld. De gevolgen van de extramuralisering voor de vraag naar betaalbare woningen worden hierbij betrokken. In 2014 worden de uitkomsten hiervan vertaald in meerjarenafspraken (strategie) en jaarschijven (uitvoering). Om te beginnen voor 2015. Zie tevens thema 10.
2. Het gezamenlijk monitoren van de ontwikkeling betaalbare woningvoorraad, zowel kwantitatief als kwalitatief.	Het gezamenlijk monitoren en bijsturen als de kernvoorraad en/of in bredere zin de kwaliteit van de wijken door ontwikkelingen onder druk dreigt komen te staan.
3. Meerjaren overeenkomst.	In een apart overleg d.d. 7 oktober 2013 zijn mogelijke thema's voor meerjarige afspraken gezamenlijk verkend. Deze worden in hun onderlinge samenhang uitgewerkt in een notitie die nog in 2013 zal worden besproken. Op basis van de uitkomsten van dit overleg zullen in 2014 de te prioriteren thema's inhoudelijk worden uitgewerkt en vervolgens – in samenhang met de wijkaanpak (zowel inhoudelijk als procesmatig) – worden vertaald in meerjarenafspraken en jaarschijven. Om te beginnen voor 2015.
4. Wijkaanpak.	Verwezen wordt naar het Uitvoeringsprogramma Wijkaanpak 2013-2015.
5. Planning nieuwbouw, sloop, verkoop, woningverbetering.	Overzicht 2014 met plannen nieuwbouw, sloop, verkoop en woningverbetering is bijgevoegd.
6. Verkoop sociale huurwoningen.	Als er substantiële veranderingen (complexen, verkoopprognose) plaatsvinden in de verkoopportefeuille van de corporaties, zoals die per 1 januari 2013 bij de gemeente bekend is, stellen zij de gemeente hiervan tijdig in kennis en nodigen de gemeente uit tot overleg.
7. Woonagenda: vraaggericht bouwen.	Corporaties geven hier – met name gericht op de aangedragen locaties in het onderzoek Kansen voor PO en CPO Maastricht – invulling aan op basis van haalbaarheidsonderzoeken. Dit kan leiden tot het starten van proefprojecten.
8. Woonagenda: woonruimteverdeling.	Door de vertraagde parlementaire besluitvorming wordt één van de afspraken uit 2013 in zijn geheel overgeheveld naar 2014: "Als in 2014 de nieuwe Huisvestingswet definitief wordt, zal/kan de gemeente i.o.m. de corporaties de huidige spelregels (moeten) vertalen in een (dan wettelijk

Thema	Afspraak
	<p>verplichte) Huisvestingsverordening die uiterlijk 1 jaar na het vaststellen van de Huisvestingswet door de raad moet zijn vastgesteld. Corporaties en gemeenten monitoren in het Beleidsteam Woonruimteverdeling het continue proces afstemming van vraag en aanbod. Indien nodig voor een evenwichtige verdeling worden de verdeelregels tussentijds aangepast”.</p>
<p>9. Woonagenda: studentenhuysvesting.</p>	<p>De corporaties geven vanuit hun taakstelling ruimte aan de huysvesting van studenten. Zij leveren met hun aankoop- en verbeterprogramma mede invulling aan het in de woonagenda neergelegde programma voor studentenhuysvesting. De zelfstandige wooneenheden worden opgenomen in het overzicht zoals aangegeven onder thema 5.</p>
<p>10. Woonagenda: ouderenuysvesting.</p>	<p>In 2013 is de gezamenlijke evaluatie afgerond van de in Maastricht beschikbare sociale voorraad ouderenuysvesting in relatie tot de lokale behoefte. De input hieruit wordt in 2014 gerelateerd aan 1) de uitkomsten van de werkgroep die de effecten van de extramuralisering in beeld brengt (corporaties en gemeente) en 2) aan het behoefte onderzoek naar ouderenuysvesting in zowel de huur- als particuliere sector dat plaatsvindt in het kader van de herijking Stedelijke woningbouwprogrammering (1e heft 2014). In de 2e helft van 2014 wordt met de corporaties een plan van aanpak opgesteld met betrekking tot de uitbreiding van de voor ouderen geschikte woningvoorraad in de sociale huursector. Zie tevens thema 1.</p>
<p>11. Woondag gemeenteraad.</p>	<p>Evenals in 2013 wordt een “Woondag” voor de gemeenteraad georganiseerd. Deze is bedoeld als informatievoorziening voor de raadsleden over de actuele situatie op de woningmarkt en de activiteiten van de corporaties in het bijzonder. Gemeente en corporaties bereiden dit gezamenlijk voor en stellen hiervoor voldoende deskundigheid en capaciteit ter beschikking. In overleg met de raadscommissie zullen de thema(s) hiervoor worden bepaald.</p>
<p>12. Energie en duurzaamheid.</p>	<p>Het betreft grotendeels het continueren van een sedert 2012 ingezet proces. Afsproken is een ambitie bij nieuwbouw van minimaal score 7 op alle vijf de thema’s van GPR. Bij verbetering van de bestaande woningvoorraad is het ambitie niveau gemiddeld label B. Een gezamenlijke monitor prestatie afspraken wordt gevuld met gegevens over energielabels en bouwprojecten die getoetst zijn met GPR gebouw. De corporaties leveren landelijk gegevens aan via SHAERE. Deze informatie leveren ze ook aan de gemeente.</p> <p>Elke corporatie brengt in 2014 de te verwachten energieprestaties in 2020 van haar woningvoorraad in Maastricht in beeld. Op basis hiervan wordt per corporatie beoordeeld in welke mate daarmee wordt voldaan aan de doelstellingen zoals opgenomen in het Nationaal Energie-Akkoord. Indien de doelstellingen niet worden gerealiseerd zal in het licht van de Meerjaren overeenkomst (zie punt 3) worden afgewogen of extra maatregelen wenselijk zijn in het licht van de overige opgaven waar corporaties voor staan.</p> <p>De gemeente richt digitaal en mogelijk ook fysiek een loket energie en duurzaamheid in. De corporaties beoordelen o.b.v. een nadere uitwerking of en zo ja in welke vorm zij hierin zullen participeren.</p>

Thema	Afspraak
	<p>Woonlasten en energielasten zijn samenhangende thema's. In een bijeenkomst van gemeente en corporaties worden de mogelijkheden verkend. Dat kan leiden tot meerjaren afspraken. Gemeente en corporaties betrekken elkaar in voorlichtingscampagnes.</p>
<p>13. Woonagenda: overdracht toewijzing standplaatsen woonwagens.</p>	<p>In het najaar van 2013 is gestart met de herijking van het beleid inzake de toewijzing van woonwagen-standplaatsen en zijn onderwerpen en uitgangspunten besproken die aan de orde moeten komen (overleg gemeente, corporaties en Pim-Zuid). Deze worden in het 1e kwartaal 2014 vastgesteld waarna in de 2e helft 2014 besluitvorming plaatsvindt over de wijze waarop de toewijzing vanaf 2015 wordt uitgevoerd.</p>
<p>14. Investeringsruimte corporaties.</p>	<p>Het Centraal Fonds Volkshuisvesting en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw werken i.s.m. het ministerie aan een landelijke meetlat voor de investeringsruimte van de corporaties. Deze meetlat zal door de gemeente worden gebruikt om de inzet en prestaties van de corporaties te wegen. Daarbij zal ook duidelijk gemaakt kunnen worden wat vastligt als gevolg van landelijk beleid en regelgeving, wat de eigen beleidsruimte van de corporaties is en hoe zij bijdragen aan het realiseren van het woonbeleid zoals opgenomen in de lokale woonagenda. Deze uitkomsten bepalen mede de inhoud van de te maken (meerjarige) prestatie afspraken.</p>

# Bijlage 02

Prestatieafspraken Eijsden-Margraten





# Prestatie afspraken tussen gemeente Eijsden-Margraten en de corporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt.

## / 1 Overlegstructuren

Minimaal tweemaal per jaar vindt er een gezamenlijk bestuurlijk overleg plaats tussen de gemeente en de betrokken corporaties over de kern- en algemene taken met betrekking tot de volkshuisvesting, waarbij één overleg o.a. dient om de geëvalueerde en de nieuw gemaakte afspraken middels ondertekening te bekrachtigen.

## / 2.1 Toewijzing sociale huurwoningen

- 1 Het huidige door de corporaties uitgevoerde toewijzingsbeleid voor sociale huurwoningen wordt in 2014 ongewijzigd toegepast door de corporaties.
- 2 In geval van een calamiteit, waarbij spoedige huisvesting noodzakelijk is, kan van het reguliere toewijzingsbeleid worden afgeweken, nadat hierover overleg heeft plaatsgevonden tussen de betreffende corporatie en gemeente en eventueel betrokken maatschappelijke organisatie(s).

## / 2.2 Woonwagenzaken

De gemeente spant zich in om de vereiste vergunningen voor de herinrichting van het woonwagencentrum aan de Capucijnen-straat te Eijsden te verlenen.

## / 3 Kerntaken volkshuisvesting

## / 3.1 Huisvesting specifieke doelgroepen

- 1 De door het rijk aan de gemeente opgelegde taakstelling huisvesting verblijfsgerechtigden zal worden volbracht met behulp van de corporaties.
- 2 Het aantal te realiseren huisvestingen wordt tussen de corporaties verdeeld op basis van de woningportefeuilles in de gemeente Eijsden-Margraten. Dit mede ten behoeve van een adequate spreiding over de gemeente.
- 3 Gemeente en corporaties volgen hierbij de sedert november 2012 afgesproken procedures met het COA.
- 4 De corporaties leveren op hun beurt de woning tijdig op, zodat de kandidaat binnen de proceduretermijn kan worden gehuisvest.
- 5 Indien van toepassing, declareren de woningcorporaties de geleden huurderiving rechtstreeks bij het COA, conform de door het Coa voorgeschreven procedure.
- 6 In geval het COA niet tot vergoeding overgaat, zal de gemeente de geleden huurderiving voor 50% vergoeden.

## / 3.2 Kostenbeheersing woningaan- passingen WMO

- 1 De corporaties bieden vrijkomende medisch aangepaste huurwoningen als eerste aan bij de gemeentelijk WMO-consulent.
- 2 Om huurderiving voor de corporatie te voorkomen, dient de consulent binnen een overeengekomen termijn zo snel mogelijk aan te geven of hiervoor een geschikte kandidaat aanwezig is.
- 3 Als er geen geschikte kandidaat voor de woning is, dan beoordeelt de WMO-consulent tevens binnen de onder punt 3 afgesproken termijn of de gemeente op basis van de aangebrachte voorzieningen de betreffende woning al dan niet huurt van de corporatie, tot dat er een geschikte kandidaat (WMO-geïndiceerde) voor de woning beschikbaar is. In overleg met de betreffende corporatie wordt de maximale termijn bepaald dat de gemeente de woning huurt.
- 4 De door WMO-gelden aangebrachte voorzieningen waarop geen huur(koop)overeenkomst rust, dienen aangeboden te worden aan de WMO-consulent. De consulent beoordeelt of de gemeente deze wenst her te gebruiken.

- 5 De gemeente, de corporaties en maatschappelijke organisaties zullen in 2013 zich richten op de gezamenlijke aanpak van de WMO, waarbij goede samenwerking en rolverdeling centraal staan. Gezien de nieuwe ontwikkelingen moet er een nieuwe aanpak en nieuw beleid worden gemaakt.

### / 3.3 Aandacht zorgwoningen/ ouderhuisvesting

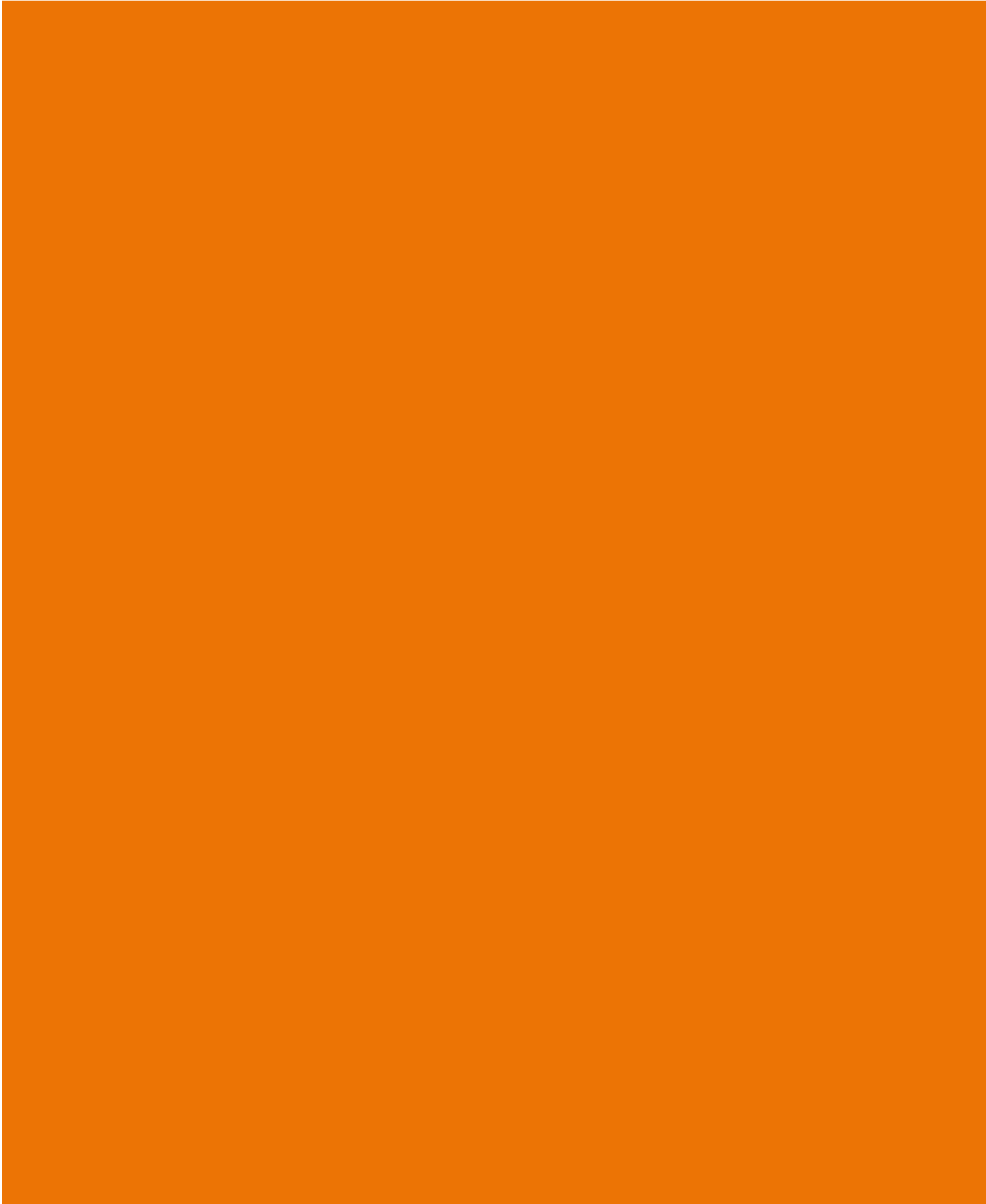
Bij nieuwbouw en renovatie onderzoeken de corporaties dat sociale huurwoningen mogelijk levensloop-bestedig worden voor alle doelgroepen. Bij het realiseren van ouderenhuisvesting, zullen de corporaties speciale aandacht schenken aan vol-doende en adequate stallingsmogelijkheden voor scootmobiel.

### / 3.4 Sociale woningbouw- projecten

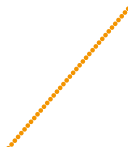
- 1 Voor 2014 realiseren de corporaties in Eijsden-Margraten de navolgende sociale nieuwbouwwoningen:
- Woonpunt** geen nieuwbouwplannen.
  - Servatius** bouwen van 16 sociale huurwoningen in Poelveld. Afhankelijk van de start van het winkelcentrum in Eijsden, zal ook worden aangevangen met het bouwen van 16 niet grondgebonden sociale huurwoningen boven de winkels. Deze woningen zijn met name voor ouderen bestemd.
  - Maasvallei** geen nieuwbouwplannen.
- 2 Behoudens het reguliere onderhoudswerkzaamheden als gevolg van mutaties of individueel onderhoud anderszins, voeren de corporaties in Eijsden-Margraten geen projectmatige onderhoudswerkzaamheden aan sociale huurwoningen uit in 2014.

### / 3.5 Leefbaarheid/ buurtaanpak

De corporaties melden (signaalfunctie) sociale problematiek in wijken of buurten aan de gemeente, zodat een brede aanpak mogelijk wordt. Deze signaal-functie geldt ook voor medische en/of sociale huisvestings-problemen als deze worden geconstateerd.



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



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