

Samen doen.

Jaarverslag 2018



servatius.
thuis.





Inhoudsopgave

Afkortingen- en begrippenlijst	7	Hoofdstuk 6	67
Voorwoord	9	Verslag van de Raad van Commissarissen	
Hoofdstuk 1	11		
Waar geloven wij in?			
Onze missie	11	6.1 Over besturen en toezichhouden	68
Hoofdstuk 2	13	6.1.1 Diverse rollen	68
Waarvoor staan wij?		6.1.2 Visie & kaders	68
Betrokken	13	6.1.3 Commissies	70
Verbindend	13	6.1.4 Governancecode & Governance	71
Ondernemend	13	6.2 Verslag vanuit toezichhoudende rol	74
Hoofdstuk 3	17	6.2.1 Toezicht op de strategie	74
Waarom willen wij voldoen?		6.2.2 Toezicht op financiële en operationele prestaties	76
3.1 Servatius=netwerkorganisatie	17	6.2.3 Toezicht op maatschappelijke en volkshuisvestelijke prestaties	77
3.2 Servatius=wendbaar, efficiënt en innovatief	22	6.2.4 Toezicht op risicobeheersing	79
3.3 Servatius=continuïteit	24	6.2.5 Opdrachtgeverschap externe accountant	79
3.4 Servatius=good Governance	29	6.3 Verslag vanuit de klankbordfunctie	80
Hoofdstuk 4	36	6.4 Verslag vanuit de werkgeversrol	80
Wat willen we bereiken?		6.4.1 Remuneratiecommissie	81
4.1 Service & dienstverlening	36	6.4.2 Beloningskader & beloning	81
4.2 Woongenot	38	6.4.3 Organisatiecultuur en integriteit	81
4.3 Goede & betaalbare woningen, Beschikbaarheid	41	6.5 Over het bestuur	84
4.4 Een toekomstbestendige woningvoorraad	50	6.5.1 Taak en werkwijze	84
Hoofdstuk 5	57	6.5.2 Leden van het bestuur	84
Financiën		6.5.3 Permanente educatie	84
5.1 Financieel beleid	57	6.5.4 Tegenstrijdige belangen	84
5.2 Resultaten	58	6.6 Over de RvC	85
5.3 Geconsolideerde W&V-rekening	58	6.6.1 Profielschetsen	85
5.4 Geconsolideerde balans	60	6.6.2 Benoeming	85
5.5 Verloop eigen vermogen	61	6.6.3 Rooster van aftreden & samenstelling RvC	85
5.6 Liquiditeit en treasury	62	6.6.4 Onafhankelijkheid	87
5.7 Samenwerkingsverbanden en verbindingen	64	6.6.5 Permanente educatie	87
		6.6.6 Zelfevaluatie	87
		6.6.7 Beloning	88
		Jaarrekening 2018	
		Overige gegevens	



Afkortingen- en begrippenlijst

AHO	Abonnement Huurdersonderhoud
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
Aw	Autoriteit woningcorporaties
BOG	Bedrijf Onroerend Goed
C8	8 grote Zuid-Limburgse corporaties
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CFV	Centraal Fonds Volkshuisvesting
DAEB	Diensten van Algemeen Economisch Belang
DMS	Documentmanagementsysteem
dPi	de prognose informatie
dVi	de verantwoordingsinformatie
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
HBV	Huurdersbelangenvereniging
KPI	Kritische Prestatie Indicator
LTV	Loan-To-Value
MJB	Meerjarenbegroting
MO	Maatschappelijke Opvang
MOG	Maatschappelijk Onroerend Goed
MT	Managementteam
Niet-DAEB	Niet-Dienst van Algemeen Economisch Belang
OR	Ondernemingsraad
PE	Permanente Educatie
PIM	Partners in Maatwerk
PwC	PricewaterhouseCoopers
RvC	Raad van Commissarissen
SOO	Samen Organiserend Overleg
TiL	Thuis in Limburg
VBt	Veilige Buurten Team
VG	Verstandelijk Gehandicapt
vhe	verhuurbare eenheid
VvE	Vereniging van Eigenaren
VTW	Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WNT	Wet Normering Topinkomens
WSW	Waarborgfonds Sociale Woningbouw



Voorwoord

'Thuis als basis' heet ons ondernemingsplan 2018-2022 en dit plan is de basis voor ons jaarverslag 2018.

In dit verslag leest u wat wij in 2018 gerealiseerd hebben en zonder in dit voorwoord in te gaan op alle onderwerpen, wil ik er een paar extra aandacht geven.

Onze dienstverlening

Wij hebben de ingezette koers van 2017 in 2018 doorgezet. De dienstverlening werd op een hoger niveau gebracht. Het is fijn om te zien dat onze huurders in de Aedes Benchmark 2018 lieten weten dat ze dat waardeerden.

In de eerste maanden van 2018 pasten we de samenstelling van ons MT aan, passend bij de gekantelde organisatie van Servatius waarin de huurder voorop staat. In de loop van het jaar zijn ook samenwerkende rayonteam gestart, die integraal en slagvaardig onze huurders bedienen.

Wij zijn trots op ons Sociaal Beleid 'Samen Doen' dat tot stand kwam door interactie met onze huurders en netwerkpartners.

Onze financiële continuïteit

Wij zien dat onze financiële continuïteit op orde is en dat de waarde van ons bezit stijgt. Toch maken wij ons zorgen. De middelen die Servatius ter beschikking heeft, zijn op termijn onvoldoende. Onvoldoende om een optimale balans te creëren tussen beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit en dat wordt met name veroorzaakt door belastingen, in het bijzonder de verhuurdersheffing.

Onze good Governance

In 2018 namen alle medewerkers deel aan de dilemmatraining 'Bouwen aan Integriteit'. Tijdens de training bleek dat Servatius integer handelen goed verankerd heeft in de cultuur.

In april namen we afscheid van Marijke Clerx. Zij heeft als voorzitter van de RvC, Servatius acht jaar door een lastige periode geleid. Onze dank daarvoor is groot! De nieuwe voorzitter, Harry Loozen, nam per 1 april de voorzittershamer over. Met de komst, per 2 mei, van Lettie van Atteveld is de RvC weer compleet.

Het doet mij plezier dat ik vanaf 1 december 2018 nog vier jaar mag werken voor Servatius en verder mag helpen met het realiseren van ons ondernemingsplan.

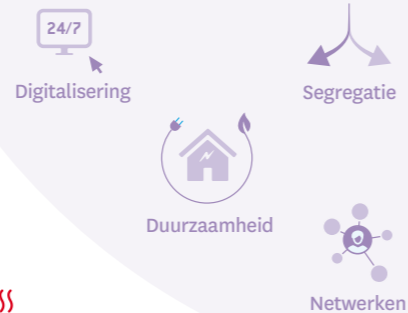
Samen met onze huurders en netwerkpartners blijven wij werken aan ons ondernemingsplan 'Thuis als basis'. We doen het elke dag beter en met veel plezier voor onze huurders!

G.H. Weenink
directeur-bestuurder



Ons ondernemingsplan voor 2018-2022

Waar houden wij rekening mee?

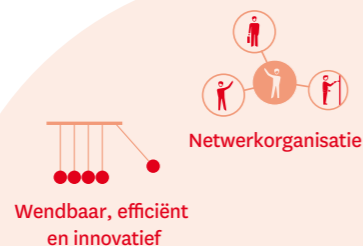


Waarvoor staan wij?

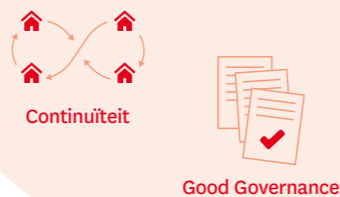


Wat willen we bereiken?

THUIS ALS BASIS
Samen doen



Waarvoor willen wij voldoen?



Service en dienstverlening



Woongenot



Goede en betaalbare woningen



Een toekomstbestendige woningvoorraad

servatius.
thuis.

1

Waar geloven wij in?

In het ondernemingsplan hebben wij onze missie omschreven. In de missie geven wij aan wat wij willen betekenen voor onze klanten, medewerkers, netwerkpartners en andere belanghebbenden.

Onze missie

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

Wij zorgen voor woningen voor iedereen die aangewezen is op sociale huur. Gewone burgers: studenten, starters, gezinnen en senioren. Onze doelgroep is divers in afkomst, opleiding, inkomen, gezondheid en welbevinden. Binnen het door het ministerie benoemde woningmarktgebied Limburg focussen wij op Maastricht-Heuvelland.



2

Waarvoor staan wij?

De gezondheid, veiligheid, het welzijn en woongenot van onze bewoners vormen van oudsher ons bestaansrecht. De woningen zijn van oorsprong onze inzet. In lijn hiermee hebben we drie kernwaarden:



Betrokken

Klantgericht, thuis geven en meeleven: onze huurders mogen van ons verwachten dat we weten wat er speelt. Servatius is een partner met een warm hart voor zijn huurders. Onze dienstverlening is dichtbij, betrouwbaar en vriendelijk, en daarin nemen onze medewerkers hun verantwoordelijkheid. Naar bewoners, naar samenwerkingspartners en naar elkaar. Daarbij is de onderlinge samenwerking open en eerlijk. We koesteren een cultuur waarin collega's elkaar kunnen aanspreken. Afspraak is afspraak.



Verbindend

Samenwerkingsgericht, meedoen en co-creatie: wij werken niet solo, maar samen. Servatius zoekt continu de verbinding. We ondersteunen onze bewoners en zijn gericht op samenredzaamheid. Onze medewerkers werken actief samen om onze huurders en netwerkpartners optimaal van dienst te zijn. We verbinden partners zonder zelf altijd een uitvoerende rol te spelen en staan open voor samenwerking. We zitten regelmatig met onze huurdersvereniging Servaassleutel aan tafel om ons beleid te bespreken. Met bewonerscommissies, bewonerskrachten en complexcommissies praten wij over onze renovatieprojecten en hun wensen. Tegelijkertijd checken we altijd of de resultaten in lijn zijn met onze kerntaak en onze financiële mogelijkheden.



Ondernemend

We moeten initiatief nemen, actiegericht te werk gaan, duidelijke keuzes maken en focus aanbrengen. Servatius onderneemt met visie. Onze medewerkers zetten zich volledig in voor onze huurders en altijd met een helder doel voor ogen. We zijn resultaatgericht en maken dingen mogelijk in en rondom de woning. Onze keuzes zijn evenwichtig tussen ondernemen met het hart (maatschappelijk rendement) en ondernemen met verstand (financiële continuïteit).





3

Waarom willen wij voldoen?

Belangrijke randvoorwaarden zijn: samenwerken met partners, een flexibele en eigentijdse organisatie en een solide basis. Die solide basis garandeert financiële continuïteit en een toekomstbestendige vastgoedportefeuille. Dit alles binnen de vigerende wet- en regelgeving. Waar wil Servatius dus als maatschappelijk ondernemer aan voldoen?

3.1 Servatius=netwerkorganisatie

In 2022...

We kunnen alleen inspelen op de wensen van huurders en netwerkpartners als we weten wat ze graag willen en waarom dat belangrijk voor ze is. Daarom moeten we nauw met elkaar verbonden zijn en is ontschotten een belangrijke randvoorwaarde voor succes.

Wat deed Servatius in 2018 om dit te bereiken?

Sociaal beleid

Wij komen bij huurders 'achter de voordeur' en kunnen een sleutelrol vervullen bij de gezamenlijke aanpak van problemen. In 2018 heeft Servatius haar sociaal beleid geschreven: Samen doen. We zien een gemeenschappelijke doel voor alle netwerkpartners in de stad. Dit doel is de inclusieve stad; een stad die voor iedereen geschikt is om te wonen, te leven en mee te doen. In een inclusieve stad moet iedereen verantwoordelijkheid nemen. In 'Samen doen.' formuleren we onze visie op en bijdrage aan de inclusieve stad. Servatius wil de zelfredzaamheid van haar huurders zo groot mogelijk maken. Wij doen dit door de trias signaleren, verbinden en activeren.

**GEMEENSCHAPPELIJK
HOOFDDOEL**

INCLUSIEVE STAD

SUBDOEL SERVATIUS

ZELFREDZAAMHEID

MIDDELEN SERVATIUS



Tevens gaan we hierover in dialoog met onze huurders en onze netwerkpartners, want samenwerking en wederkerigheid is ons uitgangspunt. Aan het einde van het jaar hebben we twee stakeholdersbijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten hebben we ons sociaal beleid besproken. In een open dialoog hebben we ons aandeel in de inclusieve stad toegelicht en gevraagd welk aandeel de netwerkpartners voor hun rekening nemen. Op deze wijze verstevigen wij onze relatie met netwerkpartners. We bespreken wederzijdse verwachtingen door ieders taken, rollen en verantwoordelijkheden te benoemen.

Servatius hecht veel waarde aan een actieve en betrokken huurdersbelangenorganisatie. Er vindt dan ook structureel overleg plaats tussen de directie van Servatius en het bestuur van Servaassleutel. Het bestuur bestond in 2018 uit Gea van Loo (waarnemend voorzitter), Michel Herben (penningmeester) en Tiny Lexis (communicatie, pr, klachtafhandeling). Nicole Philips zorgt voor de secretariële ondersteuning.

Taken en verantwoordelijkheden Bewonerskrachten:

- zorgen voor bekendheid en naleven van de woonregels;
- toezien op handhaven leefbaarheid;
- melden van klachten, overtredingen, vernielingen en wensen bij Servatius of gemeente;
- korte lijnen/intermediair tussen huurders en Servatius.

Samenwerking met huurders

We hebben al veel energie gestoken in het opzetten van huurdersvereniging Servaassleutel, Bewonerscommissies, Bewonerskrachtenteams en Complexcommissies. De komende jaren wordt deze samenwerking geïntensiveerd. We kunnen namelijk alleen inspelen op de wensen van huurders als we weten wat ze graag willen en waarom dat belangrijk voor ze is. Daarom moeten we nauw met elkaar verbonden zijn. In 2018 is verder geïnvesteerd in duurzame bewonersparticipatie:

- investeren in mensen (coachen, opleiding);
- samenstelling commissie conform opbouw wijk (leeftijd, afkomst, etc.);
- effectief overleggen en actief zijn in de wijk.

Er zijn positieve resultaten geboekt. De bewoners voelen zich serieus genomen. Het vertrouwen tussen de commissies (inclusief hun achterban) en Servatius groeit. Er is sprake van wederkerigheid, sociale cohesie en samenwerking.

Servatius heeft de visie op bewonersparticipatie vanuit twee lijnen uitgezet: formeel en informeel.

Formeel: Servaassleutel is onze huurdersbelangenvereniging (HBV) en heeft ±2.550 leden. Naast deze overkoepelende vereniging overlegt Servatius met twaalf Bewonerscommissies (64 actieve leden).

Informeel: Informele bewonersparticipatie kan structureel (Bewonerskrachten) of projectmatig (Complexcommissies) zijn. Bewonerskrachten zijn getrainde vrijwilligers uit de buurt. Er zijn 28 leden verdeeld over vijf teams (Heugem, Caberg, Wittevrouwenveld, Limmel en Mariaberg). Complexcommissies denken en praten mee over het renovatieplan en houden tijdens de uitvoering de vinger aan de pols. Indien het niet lukt om op projectbasis een complexcommissie op te richten, neemt Servaassleutel in dat geval de honneurs waar.

In 2018 zijn we gestart met een tweetal klankbordgroepen: Oost en West. We vinden het waardevol de mening van onze huurders te horen. De klankbordgroepen zijn een geschikt overleg om die mening op te halen en de dialoog met de huurder aan te gaan.

Taken en verantwoordelijkheden Servaassleutel:

- strategische gesprekspartner van Servatius;
- financiële ondersteuning van bewonerscommissies;
- organiseren van cursussen en themabijeenkomsten;
- ondersteunen van bewonerscommissies (coachen, juridisch, wonen en leefbaarheid);
- adviseren en klankborden bewonerscommissies;
- faciliteren complexcommissies.

Op 23 mei werd de jaarlijkse 'Participatiedag' georganiseerd. De dag stond in het teken van het bedanken van de vrijwilligers voor hun inzet. Op 19 april en 10 december werden voor alle vrijwilligers themabijeenkomsten georganiseerd. De onderwerpen waren huurverhoging, klanttevredenheid en verwarde personen. Tijdens de bijeenkomst in december zijn de activiteiten van 2018 geëvalueerd en de ambities voor 2019 besproken.

Samenwerking met netwerkpartners

Zowel operationeel als bestuurlijk werken we nauw samen met gemeenten in ons werkgebied. We willen de relatie met gemeenten, kredietbank, zorg- & welzijnsorganisaties, brandweer en politie intensiveren. Daarnaast verbreden we de samenwerking naar onder andere onderwijs, zorgverzekeraars en de sociale dienst. In het kader van kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid kent Servatius de volgende samenwerkingsverbanden:

Thuis in Limburg (TiL): Binnen de gemeente Maastricht zijn de woningcorporaties gezamenlijk verantwoordelijk voor de woonruimteverdeling (zelfstandige woningen shuurtoeslaggrens). Hiervoor zijn spelregels vastgelegd in een woonruimteverdelingsreglement. De uitvoering ligt bij TiL. In 2018 heeft TiL de woonruimteverdeling voor Maastricht voor het eerst uitgevoerd. Dit is naar tevredenheid gebeurd.

Taken en verantwoordelijkheden Complexcommissies:

- aanspreekpunt voor huurders uit het complex;
- informeren Servatius;
- vertegenwoordigd de huurders in overleggen met Servatius en aannemer.

Housing: Sinds 2006 vervult Housing een rol in de uitstroom van cliënten uit GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg), VG (Verstandelijk Gehandicapt) en MO (Maatschappelijke Opvang). Eind 2017 is gekeken naar mogelijkheden om de werkwijze te verbeteren. Medio mei 2018 zijn hier concrete stappen in gezet. Door de Maastrichtse corporaties, Radar, Xonar, gemeente en het Leger des Heils is het Housingconvenant getekend.

Keurmerk Prettig Wonen: Stichting Keurmerk Prettig Wonen is een samenwerkingsverband tussen onderwijs, corporaties, gemeente, studenten(huisvesting), hulpdiensten en bewonerscomités. Het Keurmerk Prettig Wonen is een kwaliteitskeurmerk voor panden die kamergewijs worden verhuurd. Het keurmerk stelt eisen op het vlak van inbraak- & brandveiligheid, goed beheer & verhuur, verhuurvergunningen en herkenbaarheid & bereikbaarheid van de verhuurder. 2018 is gebruikt om aan te tonen dat het keurmerk levensvatbaar en van toegevoegde waarde is. Uit de evaluatie (eind 2018) blijkt dat het keurmerk haar waarde bewezen heeft. Servatius laat daarom haar studentencomplexen keuren en wil in 2020 voor alle studenteneenheden het keurmerk hebben.

Taken en verantwoordelijkheden Bewonerscommissies:

- tactisch/operationele gesprekspartner van Servatius;
- intermediair/verbinden van huurder, Servaassleutel en Servatius;
- informeren en adviseren huurders en Servatius;
- leefbaarheidsambassadeurs en voorbeeldgedrag.

Partners in Maatwerk (PIM): PIM is een samenwerkingsverband tussen Servatius, Woonpunt en Maasvallei.

PIM is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van woonwagens en standplaatsen. In 2018 heeft het Ministerie van BZK een nieuw beleidskader voor gemeentelijke woonwagen- en standplaatsenbeleid gepubliceerd. Uitgangspunt is dat er een woonwagenbeleid komt dat in lijn is met de mensenrechten waarbij de woningbehoefte van woonwagenbewoners centraal staat. Het nieuw te ontwikkelen beleid kan leiden tot een grotere inspanningsverplichting voor de corporaties. In 2019 zal een en ander nader onderzocht en uitgewerkt worden.

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.

Lokaal: Directeuren Overleg Corporaties. In dit overleg bespreken de bestuurders van de drie Maastrichtse corporaties actuele thema's. Ook bereiden ze de bestuurlijke overleggen met de gemeenten voor. Daarnaast is de uitwisseling van 'best practices' en het intensiveren van de samenwerking doel van het overleg.

Met Maasvallei en Woonpunt werken we samen aan wijkvisies, inkoop en informatiemanagement. Naast het delen van kennis, breiden we deze samenwerking uit naar andere werkterreinen. In 2018 hebben we een gezamenlijke klachtencommissie opgericht. Vanaf 2019 gaat de commissie daadwerkelijk aan de slag.

Regionaal: C8 Overleg (de acht grote Zuid-Limburgse corporaties) en het Platform Limburgse corporaties.

Nationaal: onder andere lid van Aedes.

Prestatieafspraken

Middels haar inzet bij de prestatieafspraken levert Servatius een belangrijke bijdrage aan het gemeentelijk woningbeleid in Maastricht en Eijsden-Margraten. Sinds de Woningwet 2015 zijn de verhoudingen tussen gemeente, woningcorporatie en HBV's veranderd. Succesvolle samenwerking begint met de inzet van de gemeente om volkshuisvestingsbeleid te formuleren, met concrete en realiseerbare doelen. Vervolgens is het aan de woningcorporatie om een beargumenteerd en transparant overzicht te bieden van de bijdrage die zij kan en wil leveren aan deze doelen. De HBV's denken mee over die bijdrage en de effecten daarvan voor de huurders. Woningcorporatie, gemeente en HBV's stellen in een gelijkwaardig overleg prestatieafspraken vast en evalueren samen de uitvoering van de gemaakte afspraken.

Maastricht

Gemeente Maastricht, de woningcorporaties en hun HBV's hebben prestatieafspraken gemaakt voor 2018. Deze afspraken zijn in lijn met de themagerichte aanpak die de partijen in 2015 hebben ingezet. Samenwerken gebeurt op basis van thema's: betaalbaarheid, wonen & zorg, woonruimteverdeling, veiligheid/leefbaarheid, duurzaamheid en vastgoed. Enkele voorbeelden van prestatieafspraken zijn:

- Betaalbaarheid: minimaal 80% van de sociale huurwoningen heeft een streefhuur \leq 2e aftoppingsgrens;
- Duurzaamheid: Servatius, Woonpunt en Maasvallei willen hun woningvoorraad op gemiddeld energielabel B brengen. Voor Maasvallei is dit in 2021, Servatius 2026 en Woonpunt 2028. Daarnaast wordt in 2018 ingezet op de visievorming om te komen tot een energieneutrale gebouwde omgeving in 2050;
- Vastgoed: binnen het thema Vastgoed vindt de uitvoering plaats van de doelen die de thema's betaalbaarheid en duurzaamheid nastreven. Daarnaast maken de corporaties wijkvisies waarin zij op stadsdeel of wijkniveau de vraag naar en het aanbod van woningen afstemmen.

De prestatieafspraken worden begin 2019 met betrokken partijen geëvalueerd. Wethouders, corporatiedirecteuren, diverse ambtenaren/corporatiemedewerkers en vertegenwoordigers van de HBV's zitten tweemaandelijks om tafel om de voortgang rondom deze onderwerpen en actuele thema's te bespreken. In 2018 is gesproken over de voortzetting samenwerking buurtbemiddeling, de inzet van corporaties wat betreft de middenhuur en over aardgasvrije wijken. In het kader van preventie huisuitzettingen is er een themasessie over 'vindplaats voor schulden' georganiseerd.

Eijsden-Margraten

Naast dagelijkse afstemming over praktische zaken is er in 2018 twee keer Bestuurlijk Overleg gevoerd tussen de corporaties en de gemeente Eijsden-Margraten. De samenwerking op het gebied van volkshuisvestelijke kerntaken is vastgelegd in prestatieafspraken, waarbij wordt aangesloten bij de in de Woningwet genoemde onderwerpen. In de afspraken zijn concrete prestaties benoemd met betrekking tot:

- betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep;
- huisvesting van urgente doelgroepen;
- wonen met zorg en ouderenhuisvesting;
- vastgoedontwikkelingen (sociale) huurwoningen;
- verduurzaming sociale woningvoorraad;
- inzet voor leefbaarheid.

Vanaf 2019 sluit de HBV aan bij het tot stand komen van de prestatieafspraken. Dat is tot op heden nog niet gebeurd. In 2018 heeft de gemeente Eijsden-Margraten een woonvisie opgesteld, welke begin 2019 wordt vastgesteld. Servatius is nauw betrokken bij dit proces. Een ander specifiek gespreksonderwerp was het huisvesten van statushouders (in relatie tot de taakstelling) en de beperkte mutatie van huurwoningen onder de 2e aftoppingsgrens (in relatie tot het huisvesten van urgenten en gezinnen).



3.2 Servatius=wendbaar, efficiënt en innovatief

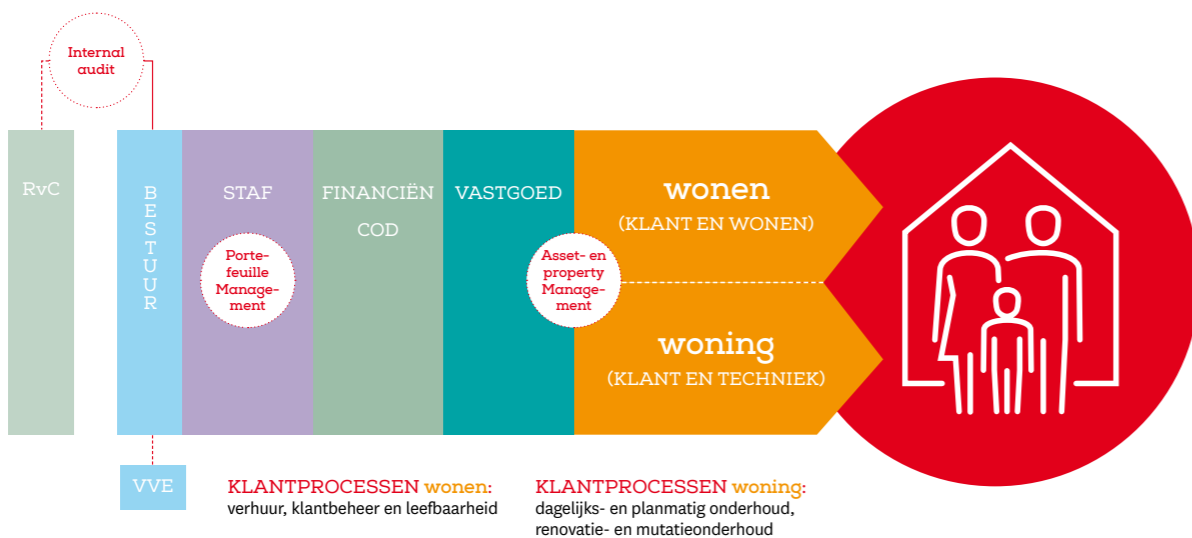
In 2022...

Servatius wil een organisatiestructuur die de flexibiliteit biedt om in te spelen op wensen van huurders en wijzigende omstandigheden. Een organisatie die weet wat ze wil, wordt gedragen door deskundige, competente en tevreden medewerkers en kan waarmaken wat ze zich voorneemt. Door samen te werken willen we kosten reduceren, kwaliteit verbeteren en kwetsbaarheid verminderen.

Wat deed Servatius in 2018 om dit te bereiken?

Organisatiestructuur

De bewoner staat centraal in ons denken en doen. Dat zie je terug in onze organisatiestructuur: we organiseren Servatius van 'voor naar achteren'. Vooraan de functies met direct huurderscontact, gevolgd door ondersteunende diensten en achteraan de bestuurder en Raad van Commissarissen (RvC). Eind 2017 is de organisatiestructuur aangepast en per 1 januari 2018 werken we volgens dit principe.



In 2018 had Servatius (gemiddeld) 105 werknemers.

Bestuur en Staf	20
Financiën	19
Vastgoed	8
Klant & Wonen	21
Klant & Techniek	33
Overige	4

Om onze organisatie efficiënter te maken leggen we verantwoordelijkheden lager in de organisatie en werken we sinds afgelopen jaar met 'samenorganiserende teams'. In deze teams wordt de multidisciplinaire problematiek vanuit diverse invalshoeken (o.a. sociaal, technisch en financieel) besproken en opgelost. De teams werken op basis van heldere doelen met duidelijke meetpunten. Medio september is gestart met het 'Samen Organiserend Overleg' (SOO). Dit overleg draagt bij aan de transitie van onze organisatie. Een transitie naar integraal samenwerken, zowel intern als met netwerkpartners, om de huurder zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Servatius wil op alle niveaus meer gebruik maken van stuurinformatie. Onze strategische doelstellingen worden vertaald naar afdelings- en rayon niveau. De daarbij behorende interne rapportages monitoren of de gestelde doelen worden gehaald. Bij afwijkingen worden vervolgens gerichte acties uitgezet.

De OR behartigt de belangen van het personeel. De OR mag ook meepraten over bedrijfseconomische beslissingen van de directie. Sinds 1 juni 2017 bestaat de OR uit de volgende leden: Maud Maenen (voorzitter), Michel Thuis (vicevoorzitter), Lambert Ubachs (secretaris), Jos Hodiament, Ricardo Kuhar, Youssef El Otmani en Frank Teschers. De OR heeft in 2018 één keer overleg gevoerd met de RvC, zes maal met de directeur-bestuurder en één keer een heisessie met het MT. Vijf keer per jaar komen de OR's van de C8 bij elkaar voor kennisdeling en uitwisseling.

Elke dag een beetje beter

Afgelopen jaar zijn 16 'verbeterteams' aan de slag gegaan. Verbetervoorstellen en concrete acties stonden centraal. Alles in het teken van het verhogen van onze klanttevredenheid. Door de verbeterteams is er meer samenwerking ontstaan tussen de afdelingen. Meer ruimte om initiatieven op te pakken, vraagt immers een andere manier van werken. We zien dit als een groeimodel met een continue dialoog tussen medewerkers en leidinggevenden. De Aedes Benchmark 2018 laat zien dat we met de verbeterteams stappen gemaakt hebben. We scoren beter dan voorgaande jaren.



Level Up! is ons project om te komen tot een 'High Performance Organisation'. Level Up! moedigt medewerkers aan continu te zoeken naar verbeteringen en zet in op het innovatief vermogen van Servatius. Medewerkers worden gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen en in het tonen van initiatief en eigenaarschap. We faciliteren medewerkers door te investeren in scholing & opleiding. Tevens voeren we individuele gesprekken met medewerkers over hun toekomstplannen. Een ander belangrijk onderdeel van dit project zijn de Level Up!-coaches. De coaches zijn onze eigen medewerkers. Elk MT-lid heeft één of meerdere coaches. Op deze wijze zorgen we voor een verbinding tussen de organisatie en het MT.

Servatius stimuleert een open cultuur waarin medewerkers elkaar aanspreken op een respectvolle manier. Op deze manier kunnen we individueel, als team en als organisatie groeien. De afdelingen Vastgoed, Financiën, Staf en Frontoffice hebben geëxperimenteerd met 360° feedback. In 2019 kijkt Servatius samen met de Ondernemingsraad (OR) naar het moderniseren en professionaliseren van de functionerings- en beoordelingscyclus.

In 2018 heeft de OR de volgende werkzaamheden verricht:

Instemmingsaanvraag: collectieve verlofdagen 2019, functionerings- en beoordelingscyclus en klachtenreglement.
 Adviesaanvraag: bedrijfsvoering en herbenoeming directeur bestuurder.
 Deelname aan: selectie en werving van nieuw RvC-lid, acties ten behoeve nieuwe CAO, werkgroep huisvesting/kantoor en bijeenkomst 'verdraaide organisatie'.
 Initiatiefrecht: formatieplan 1-1-'19, strategische personeelsplanning, interne vacatures afwijkend van formatieplan, vastgelopen overleggen nieuwe CAO en parkeerkosten personeel.

Met strategische personeelsplanning zorgen we voor de juiste persoon op de juiste plek. Dit faciliteren we door te investeren in scholing & opleiding van medewerkers. Afgelopen jaar is er geïnventariseerd of medewerkers interesse hebben in het generatiepact. In 2019 gaan we onderzoeken hoe we hier invulling aan kunnen geven.

Voor 2019 staat een aangepast wervings- & selectieproces en instroom- & introductieproces op stapel. Door sollicitanten en nieuwe medewerkers de juiste aandacht te geven, dragen we positief bij aan het werkgeversimago van Servatius.

3.3 Servatius=continuïteit

In 2022...

Onze huurders rekenen op een passende woning, niet alleen nu maar ook in de toekomst. Daarom zorgt Servatius voor continuïteit. Zowel op volkshuisvestelijk als financieel vlak.

Wat deed Servatius in 2018 om dit te bereiken?

Volkshuisvestelijk

Servatius kijkt vooruit. Maatschappelijke en demografische ontwikkelingen zijn bepalend voor de verhuurbaarheid van onze woningen op de langere termijn. We investeren in ons woningbezit om aan de vraag uit de markt te blijven voldoen. In haar portefeuillestrategie zet Servatius vooral in op voldoende, betaalbaar en kwalitatief goed woningbezit. Onderdeel hiervan is de transformatie van het vastgoed om in te spelen op ontwikkelingen zoals vergrijzing, ontgroening, kleiner wordende

huishoudens en 'langer thuis wonen'. Servatius zoekt binnen financiële continuïteit constant de balans tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit, verduurzaming en leefbaarheid. Servatius werkt hard aan het aansluiten van haar bezit op de (toekomstige) woonwensen van haar huurders. In 2019 wordt in opdracht van de gemeente de demografische ontwikkeling van Maastricht opnieuw onderzocht. Servatius participeert in dit onderzoek en verwerkt de resultaten in haar beleid.

Om de betaalbaarheid en kwaliteit van onze producten en diensten te verbeteren zet Servatius in op innovatie en duurzaamheid. Immers om ook op lange termijn aan onze volkshuisvestelijke taak te kunnen blijven voldoen, is het belangrijk om doelmatig en efficiënt met de beschikbare liquide middelen om te gaan. Daardoor moet de verduurzaming een optimale prijs-kwaliteit verhouding hebben. Onderdeel van deze optimalisatie is het zoeken naar en het toepassen van innovatieve ideeën. Naast duurzaamheid onderzoekt Servatius ook andere innovatieve concepten.

Financieel

Op dit moment voldoen we aan de vereisten van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Het WSW hanteert 5 financiële parameters en toetst op 24 risk factoren alvorens leningen te borgen. Daar sturen we ook de komende jaren op.

Daarnaast werken wij aan een volkshuisvestelijk investeringsmodel zodat we onze reguliere investeringen kunnen betalen uit het overschot van huuropbrengsten na aftrek van onze bedrijfskosten. Daarom is het belangrijk de huurinkomsten te optimaliseren en huurdering te minimaliseren. De totale uitgaven worden teruggebracht. Uitgaven voor onderhoud, overige exploitatie uitgaven en organisatiekosten zullen worden geoptimaliseerd. Hoewel Servatius binnen de financiële parameters blijft, gaan wij geen groter investeringsprogramma aan. Dit gezien de onzekerheden ten aanzien van de beleidswaarde en het tekort aan kasstromen (±€7 miljoen/jaar).

Onze bedrijfskosten brengen we terug naar het corporatiegemiddelde van de Aedes benchmark. De Aedes benchmark 2018 is bekend: onze bedrijfslasten bedragen €956/gewogen vhe (2016: €1.150). Het gemiddelde van de sector is €764 (2016: €790). Onze score is een C. Op basis van de huidige rekensystematiek verwachten we dat onze bedrijfslasten in de Aedes benchmark van 2019 wederom dalen.

Extra investeringen ten behoeve van de transformatieopgave betalen we uit de verkoopopbrengsten van onze BOG portefeuille, niet-DAEB woningen en zo nodig uit te liberaliseren woningen. In 2018 bedroeg de totale bruto verkoopopbrengst² € 5,3 miljoen bij een begroting van € 11,8 miljoen. Deze opbrengst bestaat voor 100% uit verkoop van BOG (Bedrijf onroerend goed), MOG (Maatschappelijk onroerend goed) en grondposities. Daarnaast zijn drie in 2017 verkochte woningen in 2018 geleverd. Het totaal bedrag hiervan is € 410.000.

¹ Gebaseerd op de cijfers van 'de Verantwoordingsinformatie' (dvi) 2017

² Genoemde bedragen zijn bruto verkoopopbrengsten, hierin is geen rekening gehouden met de daarbij horende verkoopkosten.

Ook in 2018 heeft Servatius opnieuw de marktwaarde van haar bezit vastgesteld conform handboek modelmatig waarden marktwaarde peildatum 31 december 2018. Onze portefeuille is hierbij verdeeld in de volgende portefeuilles:

- MOG/BOG en ZOG;
- Parkeren;
- Woningen (verdeeld in 3 deelporteuilles).

Voor zowel de MOG/BOG/ZOG als de parkeerportefeuille is door een extern taxateur een, voor het grootste gedeelte, markttechnische update uitgevoerd. De woningportefeuille is verdeeld over twee externe taxateurs. Hiermee ziet de verdeling er als volgt uit:

- Deelportefeuille wonen 1: getaxeerd middels een markttechnische update;
- Deelportefeuille wonen 2: getaxeerd middels een markttechnische update;
- Deelportefeuille wonen 3: getaxeerd middels een volledige taxatie door de taxateur van deelportefeuille 1.

Het jaar 2018 kenmerkt zich door een wederom sterk aantrokken woningmarkt ten opzichte van 2017. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de woningportefeuille van Servatius heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de woningportefeuille is met € 99 miljoen gegroeid naar een waarde van € 1.140 miljoen. Dit betreft een waardestijging van 9,5%.



De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van de huidige marktontwikkelingen en de spanningen tussen vraag en aanbod in de huidige markt. Dit heeft onder andere geresulteerd in gestegen leegwaardes en verlaagde rendementseisen.

Het WSW en de Aw hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtskader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 de in voorgaande jaren gehanteerde bedrijfswaarde te vervangen door een nieuw waardebegrip, de beleidswaarde. Corporaties vermelden met ingang van het jaarverslag 2018 de beleidswaarde in plaats van de bedrijfswaarde in de toelichting van de jaarrekening.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW. Het jaar 2019 is een overgangsjaar naar een definitief normenkader. De uitkomsten van de beleidswaarde in het jaarverslag 2018 van alle corporaties zal voor de Aw en WSW als input dienen om een definitieve sectornorm voor LTV en solvabiliteit vast te stellen. WSW en de Aw hebben aangegeven dat gedurende 2019 de voorlopige norm voor de LTV 75% blijft en voor de solvabiliteit 20%. Bovendien is er een overgangsregime van Aw en WSW van toepassing voor het proces van borging dat de borgingsruimte gedurende dit overgangsjaar bepaald. De borgingsruimte wordt in deze overgangsfase dan ook op basis van een bredere analyse van de financiële positie van de individuele corporatie bepaald.

Bij het opstellen van de jaarrekening zijn diverse oordelen en schattingen gemaakt. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingspost waarover een inschatting is gemaakt voor de jaarrekening.

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt. Als onderdeel van dit jaarverslag wordt er inzicht gegeven aan de kwalitatieve en kwantitatieve verschillen tussen deze marktwaarde verhuurde staat en de beleidswaarde voor wat betreft de woningportefeuille. Waar de marktwaarde verhuurde staat uit gaat van markthuren, een marktconform onderhoud en beheer en van de hoogste waarde tussen het exploitatie- en uitpondscenario, hanteert de beleidswaarde:

- Beschikbaarheid: de doorexploteerwaarde wordt als uitgangspunt genomen aangezien ons business model is geënt op een duurzame exploitatie en geen uitponding. Daarnaast wordt in het doorexploteerscenario de berekening van de eindwaarde conform de eeuwigdurende benadering afgedwongen;
- Betaalbaarheid: het huurbeleid van Servatius;
- Kwaliteit: het onderhoudsbeleid van Servatius;
- Leefbaarheid: de kosten die toebehoren aan een beheer volgens de normen van Servatius.

Zoals hierboven uiteengezet is de beleidswaarde afgeleid van de marktwaarde, door middel van het doorvoeren van een aantal beleidswaarde specifieke correcties als afslag op de marktwaarde. De disconteringsvoet is gebaseerd op de disconteringsvoet behorend bij het doorexploteerscenario van de marktwaarde.

Met onderstaande toelichting wordt nadere duiding gegeven aan het deel van de waarde van het vastgoed en dus van het corresponderende deel van het vermogen dat als gevolg van het beleid van de woningcorporatie niet of pas op zeer lange termijn kan worden gerealiseerd. Per onderdeel een korte toelichting en het belangrijkste onderscheid, het kwalitatief verschil:

1. Beschikbaarheid

Het business model van een commerciële belegger is erop geënt, een portefeuille te exploiteren die een zo hoog mogelijk rendement oplevert. Dit leidt ertoe dat bij de marktwaarde bepaling twee scenario's berekend worden; de doorexploteer- en uitpondwaarde, waarbij de hoogste waarde de waarde is die opgenomen wordt in de boeken. Waar een doorexploteer waarde vooral afhankelijk is van de markthuurlen, is de uitpondwaarde vooral afhankelijk van de leegwaarde bij uitponding. Afhankelijk van de ontwikkeling van die markthuurlen en leegwaarde resulteert dit in veel gevallen in een uitpondwaarde als de hoogste waarde.

2. Betaalbaarheid

In de marktwaarde verhuurde staat wordt in het doorexploteerscenario uitgegaan van markthuren bij mutatie. In de beleidswaarde wordt het huurbeleid van Servatius gehanteerd; de zogenaamde streefhuren. In dit huurbeleid wordt rekening gehouden met de aftoppingsgrenzen behorende bij de regels rondom toewijzing en passend toewijzen. Met andere woorden: huren stijgen veel minder dan in de marktwaarde verhuurde staat.

3. Kwaliteit

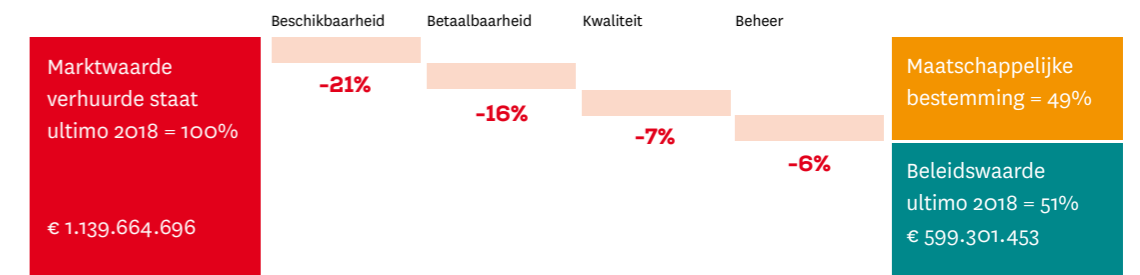
Bij de waardering van de marktwaarde verhuurde staat wordt het onderhoud bepaald op basis van marktconform onderhoud behorende bij de betreffende woningen. In de beleidswaarde worden de componenten instandhoudingsonderhoud en mutatieonderhoud vervangen door de eigen onderhoudsnorm. Deze is gebaseerd op de langjarige onderhoudscyclus conform het meerjarig onderhoudsbeleid zoals deze is ingerekend in de meerjarenbegroting.

4. Leefbaarheid

Waar een commerciële belegger een behouden (marktconform) budget heeft voor leefbaarheid, heeft een corporatie als belangrijkste taak de leefbaarheid binnen wijken en complexen te verbeteren. Dit betekent op financieel vlak een grotere investering op het gebied van beheerskosten. Voor de marktwaarde worden de beheerskosten bepaald op basis van de richtlijnen van het handboek. Voor de beleidswaarde zijn de leefbaarheids- en beheerskosten aangehouden uit de begroting afgestemd op een beheer volgens de normen van Servatius.

De beleidswaarde van BOG/MOG/ZOG is gelijk aan de marktwaarde en hierbij wordt dus verondersteld dat de marktuitgangspunten overeenkomen met de eigen beleidsuitgangspunten.

Als we bovenstaande toelichting vertalen in het kwantitatief verschil tussen de marktwaarde verhuurde staat en de beleidswaarde geeft dit onderstaand overzicht.



Hiermee is een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het DAEB bezit en het niet-DAEB bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa €540 miljoen welke niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

Overeenkomstig de regelgeving is geen vergelijkend cijfer ultimo 2017 bepaald, reden waarom in het overgangsjaar 2018 geen ontwikkeling in de beleidswaarde kan worden toegelicht. Op basis van ervaringen uit dit boekjaar kan de externe toezichthouder besluiten nadere invulling te geven aan het begrip beleidswaarde. Mogelijke onzekerheden in de uitgangspunten die samenhangen met de verdere ontwikkeling van dit waardebegrip kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden.

Bij toepassing van de beleidswaarde zou het eigen vermogen dalen met € 540.363.243 en uitkomen op € 327.623.678.



3.4 Servatius=good Governance

In 2022...

Compliance en integriteit zijn voor Servatius vanzelfsprekend, we zijn open en betrokken. De Europese richtlijnen, de nieuwe Woningwet en BTIV (Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting) zijn voor ons kaders. De Autoriteit Woningcorporaties (AW), het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Raad van Commissarissen zijn hierin belangrijke gesprekspartners.

Wat deed Servatius in 2018 om dit te bereiken?

Servatius volgt de wet- en regelgeving nauwlettend en anticipeert daar waar nodig. Wij hebben een toezichtvisie en werken aan de hand van een toezicht- en toetsingskader. Servatius geeft invulling aan de Governancecode woningcorporaties. Voor het uitgebreide Governanceverslag verwijzen wij naar ons 'Verslag van de Raad van Commissarissen 2018'.

Risicomanagement

Algemeen en verankering

Risicomanagement is en wordt nog steeds verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd. Er is zowel aandacht besteed aan strategische risico's als aan risico's gerelateerd aan de systemen en processen. Tegelijk is er een rating aan de risico's gegeven. Als onderdeel van de Planning & Control cyclus worden de risico's, die het bereiken van de doelstellingen van de corporatie kunnen bedreigen, jaarlijks herijkt. Risicomanagement is een vast onderdeel op de agenda's van de RvC en het MT. Het betreft de strategische, tactische, operationele, financiële en fiscale risico's. Met deze werkwijze wordt risicomanagement binnen Servatius dynamisch gemaakt, waarbij een bijdrage wordt geleverd aan het realiseren van doelstellingen, het voldoen aan wet- en regelgeving en governance.

Doelstelling

Risicobeheer betekent voor Servatius het in beeld brengen en inschatten van risico's om de continuïteit van het bestaande beleid en de voorzieningen te kunnen waarborgen met als doel betaalbare en goede huisvesting te creëren voor haar doelgroepen. Het risicomanagement van Servatius is gericht op het voorkomen, vermijden of verkleinen van risico's, zodat de organisatie bij de realisatie van haar doelstellingen niet door risico's en de gevolgen daarvan gestoord wordt.

Visie

Servatius heeft een duidelijke visie ontwikkeld ten aanzien van risicomanagement: haar doelstellingen en nieuwe uitdagingen op een integere, doelmatige en rechtmatige wijze beheersen en aan de bijbehorende risico's voldoende aandacht besteden. Risicomanagement wordt tevens gezien als een (bewustwordings)proces dat door de hele organisatie heen loopt en waarbij elk onderdeel van de woningcorporatie betrokken is. Servatius is zich meer bewust van risico's; de risicocultuur is aangepast. Er wordt meer in kasstromen gedacht en investeringsvoorstellen worden dieper uitgewerkt.

Als uitgangspunten voor het risicomanagement zijn belangrijk onze strategische visiepunten alsmede de hierna genoemde doelstellingen en randvoorwaarden uit het vernieuwde ondernemingsplan:

Visiepunten:

- ondersteunen in segregatie;
- netwerken verbreden en inspelen op veranderende omstandigheden;
- digitalisering aanwenden ter verbetering van de klantcontacten;
- duurzaamheid van woningen verbeteren en inzetten op andere woonvormen.

Doelstellingen:

- verbeteren van de service & dienstverlening waarbij de bewoner centraal staat;
- het creëren van een fijne woonomgeving;
- zorgen voor goede en betaalbare woningen;
- een toekomstbestendige woningvoorraad die passend is voor de doelgroep én duurzaam.

Randvoorwaarden:

- samenwerking met netwerkpartners;
- een flexibele en eigentijdse organisatie, die wendbaar, efficiënt en innovatief is;
- een solide basis creëren, die financiële continuïteit garandeert zowel op volkshuisvestelijk als financieel vlak;
- goed governance waarbij compliance en integriteit vanzelfsprekend zijn.

Beleid

De visie, doelstellingen en randvoorwaarden uit het vernieuwde ondernemingsplan zijn onderleggers voor het risicomangementbeleid. Begin 2016 is het beleidskader voor risicomangement vastgesteld en mede door het vernieuwde ondernemingsplan is er structureel inzicht ontstaan in de risico's van onze organisatie. Tevens kan er gestuurd worden op risico's aan de hand van de mate waarop Servatius bereid is risico's aan te gaan. Het proces van risicomangement is opgehangen aan de kwaliteitscirkel (Plan-Do-Check-Act). Het proces maakt onderdeel uit van de Planning & Control cyclus. De risico's worden proactief gemanaged. Met beheersmaatregelen wordt ervoor gezorgd dat risico's zo weinig mogelijk effect hebben op het bestaande beleid en de bestaande voorzieningen. Daardoor belemmeren de risico's (en de daarbij horende gevolgen) niet de realisatie van onze doelstellingen.

In het beleidskader zijn duidelijke taken en verantwoordelijkheden geformuleerd:

- Risicomangement wordt gewaarborgd door het periodiek te agenderen voor de RvC en het MT;
- Het is de ambitie om risicobewustzijn van de werknemers (voor relevante functies) mee te nemen in de beoordelingssystematiek;
- 'Risicobewustzijn' en 'risico denken' zijn geborgd door de inrichting en implementatie van soft controls. Een voorbeeld is de implementatie van gedragsmaatregelen;
- Er is een risicoparagraaf toegevoegd aan elk Bestuursbesluit. De belangrijkste financiële en operationele risico's, die zijn verbonden aan het (al dan niet) uit te voeren besluit, moeten worden opgesomd.

Systeem van Risicomangement

Servatius beheert risico's op een gestructureerde wijze. Het identificeren en beheersen van risico's is een standaard onderdeel van het besturen van de organisatie. De redenen zijn:

- Realiseren van de doelstellingen;
- Voldoen aan wet- en regelgeving (wettelijke bepalingen en regelgeving van toezichhouders);
- Vanuit het oogpunt van governance wordt verwacht dat Servatius beschikt over een effectief werkend risicomangementsysteem;
- Aansluiten bij de denkwereld van de omgeving en in het bijzonder die van het WSW en Aw;
- Waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening.

Risicohouding en risicobereidheid

Als basis voor een goede strategische sturing vindt Servatius het belangrijk een weloverwogen, expliciete uitspraak te formuleren over haar risicobereidheid (Risk Appetite/Risico Acceptatiegraad) op elk niveau en waarbij de risicobereidheid van Servatius laag is. Hierbij wil zij uitdrukking geven aan de aard van de omvang van risico's die zij bereid is aan te gaan bij het realiseren van haar bedrijfsdoelstellingen. De risicobereidheid dient echter wel te passen binnen datgene wat zij kan dragen (de risicocapaciteit) en wil dulden (de risicotolerantie). Tevens is voor haar een belangrijk uitgangspunt dat zij de risicobereidheid niet alleen financieel maar ook organisatorisch kan dragen en zich bewust is van kansen en risico's op korte en lange termijn.

Door middel van risicolimieten worden grenswaarden vastgesteld. Met de grenswaarde wordt bepaald of het niveau van de risico's binnen de risicocapaciteit, risicotolerantie en risicobereidheid blijft. Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt of Servatius het desbetreffende risico wil vermijden, accepteren, overdragen of reduceren. Belangrijke voorwaarden hierbij zijn dat de financiële continuïteit en de maatschappelijke legitimatie van Servatius niet in gevaar komen. Als financiële maatstaven, om de risicobereidheid te operationaliseren, gebruikt Servatius onder andere de WSW financiële ratio's uit haar meerjarenbegroting (ICR, DSCR, loan-to-value, solvabiliteit en renterisico) alsmede de ontwikkeling van de onderhouds- en bedrijfslasten per gewogen vhe (verhuurbare eenheid).

Risicobeoordeling

Risico's worden geanalyseerd, rekening houdend met de waarschijnlijkheid en impact. Vervolgens wordt een 'kans x impact'-analyse uitgevoerd. Dit resulteert in een risicoscore: Laag, Midden, Significant of Hoog.

Specifieke risico's en beheersmaatregelen

In de Governancecode woningcorporaties worden specifieke risico's benoemd zoals het sluiten van contracten, samenwerkingsverbanden en/of grote transacties met derden. Voor deze activiteiten heeft Servatius diverse procedures vastgesteld. In deze procedures zijn in ieder geval opgenomen de risico's van deze processen en de beheersmaatregelen. In deze processen is voldoende functiescheiding aangebracht, wordt uitgegaan van het 4-ogen-principe en is de procuratieregeling van toepassing.



Overzicht van een aantal risico's, die onderdeel uitmaken van een uitgebreid risicoregister, met een significant/hoog bruto risico inclusief de beheersing en de risicobereidheid

Onderwerp	Risico	Beheersing	Risicobereidheid
Verhuurbaarheid	Onvoldoende sturing op het voorkomen van structurele leegstand in bepaalde wijken.	Wekelijkse analyse van leegstandrapportages.	laag: reduceren door constante monitoring en analyse alsmede bevorderen aansluitende verhuur.
Verhuurbaarheid	Inkomens- en passendheidstoets bij nieuwe huurders wordt niet conform regelgeving toegepast.	Maandelijkse steekproeven op naleving van de inkomens- en passendheidstoets.	geen: vermijden door constante controle zodat voldaan wordt aan wet- en regelgeving.
Verhuurbaarheid	Verzuim van steeds meer huurders met als gevolg huurachterstand en huisuitzetting.	Afspraken met Gemeente en netwerkpartners: vroegsignalering huurachterstanden en voorkomen huisuitzettingen.	laag: reduceren door vroegsignalering en deze ontwikkeling frequent doorspreken met de Gemeente en Netwerkpartners.
Projectrisico's (nieuwbouw/renovatie)	Onjuiste en/of onvolledige nacalculaties.	Bij de oplevering van elk project wordt de nacalculatie door de Controller Vastgoed beoordeeld.	geen: vermijden door de verplichte aanlevering van een nacalculatie (toevoegen als standaard onderdeel aan elke projectoplevering).
Projectrisico's (nieuwbouw/renovatie)	Onvoldoende projectevaluaties.	Een evaluatieverslag van het project wordt verantwoord in een MT notitie.	geen: vermijden door een verplichte aanlevering van de projectevaluatie (toevoegen als standaard onderdeel aan projectoplevering).
Projectrisico's (nieuwbouw/renovatie)	Onvoldoende aandacht over de gevolgen van een voorgenomen samenwerking met derden (fiscale en/of juridische consequenties/ geschillen). Onvoldoende beheersing van risico's bij aangegane verbindingen (onvoorziene verliezen).	Elke toekomstige samenwerking wordt vooraf aan een fiscalist en jurist ter beoordeling voorgelegd.	geen: vermijden en het inwinnen van een fiscaal- en juridisch advies als een verplicht item opnemen in de procedures alsmede het uitvoeren van een periodieke controle op de naleving van de bepalingen van het Verbindingenstatuut.
Compliance risico's	Niet naleven integriteitsbeleid.	De integriteitscode op peil houden. In gesprek blijven met medewerker(st)ers inzake integriteit. Medewerker(st)ers ondertekenen een formulier (ontvangstbevestiging integriteitsbeleid). Onderwerp met regelmaat agenderen in afdelingsbijeenkomsten.	geen: vermijden en permanent aandacht schenken aan de integriteit van Servatius en in integriteit blijven investeren. Tevens zal d.m.v. periodieke audits de naleving van het geformuleerde integriteitsbeleid worden getoetst.
Compliance risico's	Niet naleven Governancecode.	Periodieke toetsing of wordt voldaan aan de Governancecode.	geen: vermijden mede door een periodieke actieve monitoring van de naleving van de Governancecode alsmede de verantwoording door Bestuur en RvC.

Onderwerp	Risico	Beheersing	Risicobereidheid
Compliance risico's	Niet naleven Governancecode.	Periodieke toetsing of wordt voldaan aan de Governancecode.	geen: vermijden mede door een periodieke actieve monitoring van de naleving van de Governancecode alsmede de verantwoording door Bestuur en RvC.
Regelgeving risico's	Niet getrouw of ontijdig aanleveren dPi-gegevens bij de Autoriteit Woningcorporaties.	De Planning & Control kalender nauwlettend opvolgen en de aan te leveren cijfers toetsen.	geen: vermijden en erop toezien dat de aan te leveren gegevens na een extra gegevenscontrole tijdig worden aangeleverd bij de Autoriteit Woningcorporaties.
Regelgeving risico's	Niet getrouw of ontijdig aanleveren rapportages aan het WSW.	Betrouwbaarheid van de cijfers toetsen en een strakke tijdsplanning opvolgen.	geen: vermijden mede door een extra controle van de cijfers en een periodieke toetsing op de naleving van de strakke procedures en richtlijnen.
Regelgeving risico's	Niet voldoen aan borgingsplafond WSW.	Prognose liquiditeiten, uitwerken scenario's en investeringen analyseren. Dialoog aangaan met WSW. Borgingsplafond bespreken in Treasurycommissie.	geen: vermijden door periodiek de prognoses in de Treasury Commissie bespreken, via verschillende scenario's de investeringen uitwerken zodat deze haalbaar zijn binnen de gestelde kaders. Ontwikkelingen regelmatig doorspreken met het WSW.
Governance risico's	Onvoldoende implementatie ondernemingsplan.	De doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn vertaald naar KPI's op bestuurlijk, management en op operationeel niveau (BSC). Huidige Q-rapportages zijn aangevuld met deze KPI's.	laag: reduceren door te sturen op de KPI's en de voortgang periodiek meten, waarbij indien nodig, de prestaties tijdig zullen worden aangepast of bijgestuurd.
Governance risico's	Niet klantgericht werken.	Klanten kunnen klachten (schriftelijk) indienen. Elke klacht wordt geregistreerd en met de klanten besproken. Front Office hanteert een vaste werkwijze bij klachtenregistratie. Bij escalatie maken de verschillende afdelingen onderlinge afspraken.	laag: reduceren en het aantal klachten proberen te beperken, waarbij mogelijke klachten snel in behandeling worden genomen en deze indien nodig tijdig aan de Klachtencommissie overdragen, zodat de goede reputatie van de corporatie wordt gewaarborgd.
Governance risico's	Onvoldoende in staat zijn om signalen uit de omgeving op te vangen m.b.t. beslissingen inzake wijk- en huurderbelangen.	In de wijken zijn bewonerscommissies en krachten geïnstalleerd. Via formeel overleg en via e-mail kunnen signalen en vragen naar Servatius worden gestuurd. Deze worden dan opgepakt en afgehandeld.	laag: reduceren door periodiek met bewonerskrachten de wijkontwikkelingen te bespreken. Mogelijke nieuwe aandachtspunten periodiek monitoren, zodat de leefbaarheid omhoog gaat, waardoor er aansluiting ontstaat met de visie van Servatius (activeren bewoners en meer eigen verantwoordelijkheid).

Belangrijke gebeurtenissen in het verslagjaar

- In het verslagjaar 2018 hebben zich geen risico's voorgedaan met een materiële impact op de organisatie;
- Op basis van haar meerjarenprognose blijkt dat Servatius zowel voor de vermogenspositie als voor haar kasstroomontwikkeling gevoelig blijft voor externe invloeden. Dit is een belangrijk aandachtspunt in het risicomanagement. Om deze risico's beheersbaar te maken heeft Servatius de regel gesteld dat inkomsten altijd voor uitgaven gaan;
- Servatius is in de loop van 2018 gestart met een herijking en upgradering van de opzet van het risicomanagement waarbij vanuit het geactualiseerde ondernemingsplan en de daarbij behorende doelstellingen een strategiekaart met risico's en KPI's nog verder zal worden ontwikkeld;
- Mede in verband met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die op 25-05-2018 in werking is getreden heeft er een verdere uitwerking van het informatiebeveiligings- en privacybeleid plaatsgevonden waarbij de bescherming van persoonsgegevens hoge prioriteit heeft gekregen;
- Het geactualiseerde Integrale calamiteitenplan is geïmplementeerd;
- De integriteitscode is voorgelegd aan de leveranciers en deze hebben schriftelijk bevestigd zich te conformeren aan deze code;
- Alle personeelsleden hebben deelgenomen aan een workshop bouwen aan integriteit waarbij een aantal dilemma's zijn uitgediept en de integriteit hierdoor verder in de organisatie is geborgd;
- Een individuele persoonlijke beveiliging van een aantal medewerk(st)ers is geïmplementeerd;
- Het veelomvattende project Veilig Wonen is in 2018 een organisatiebreed, ingebed begrip geworden waarbij mede in het belang van de veiligheid en gezondheid van onze huurders daadwerkelijke uitvoering is gegeven.



4

Wat willen we bereiken?

De bewoner staat centraal. Onze aanpak is klantgericht en we stellen ons dienstbaar op. We zetten in op een fijne woonomgeving en stellen goede en betaalbare woningen beschikbaar nu en in de toekomst. Dit heeft een positief effect op ons imago, waardoor huurders en medewerkers trots zijn op Servatius. We zetten in op vier thema's.

4.1 Service & dienstverlening

In 2022...

Op het gebied van service & dienstverlening willen we de tevredenheid van de huurders verhogen, door onze beschikbaarheid, besluitvaardigheid en bejegening te verbeteren. Voor (nieuwe) huurders is het van belang dat ze ons woningaanbod kunnen vinden, dat de woning in een fijne buurt staat, dat de woning goed opgeleverd wordt en dat reparatieverzoeken/onderhoud/klantcontact-centrum/informatievoorziening en de klachtenafhandeling goed geregeld is. We hebben aandacht voor nieuwe, bestaande en vertrokken huurders.

Wat deed Servatius in 2018 om dit te bereiken?

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid is prioriteit 1, 2 én 3 bij Servatius. Het kwaliteitsdenken verandert snel. Van kwaliteit van het product, naar kwaliteit van dienstverlening en naar kwaliteit van de interactie en beleving. Meer dan ooit is een goede organisatie een organisatie die in actieve dialoog staat met haar klanten, luistert naar wat klanten willen en gezamenlijk zoekt naar mogelijkheden en oplossingen. Doen we juist dát goed, dan ontvangen we waardering en winnen we het vertrouwen van klanten. In de Aedes Benchmark scoren we in 2018 voor het onderdeel 'huurdersoordeel' een B.

Frontoffice

We willen onze bereikbaarheid en reactiesnelheid verbeteren. De frontoffice heeft gekeken hoe de werkzaamheden zowel kwantitatief als kwalitatief verbeterd konden worden. Vanaf april 2018 is er een verandering doorgevoerd: aanbrengen van focus. Medewerkers zijn per dag verantwoordelijk voor óf telefonie, óf balie, óf administratie. De planning en bezetting is hierop aangepast. De resultaten zijn dat de bereikbaarheid is verbeterd tot >95%, de wachttijd voor de klant is (gemiddeld) <20 seconden en er is geen achterstand meer in de dagelijkse administratie.

We verbeteren ook de samenwerking tussen front- en backoffice. Er is een nieuw inwerkprogramma opgesteld: medewerkers van de frontoffice gaan met collega's op pad, ook buiten de deur. Er vindt continue coaching plaats door het terugluisteren van eigen gesprekken en het meeluisteren met collega's. In de overleggen van de frontoffice worden andere afdelingen uitgenodigd om te vertellen over hun werkzaamheden. Deze korte lijntjes zorgen voor een goede informatieoverdracht en verhogen daarmee de kennis van de frontofficemedewerkers om telefoontjes op de juiste wijze af te handelen of door te schakelen.

Tot slot vinden wij het waardevol van onze huurders te horen wat ze belangrijk vinden. Zo kunnen we onze dienstverlening verder optimaliseren. We hebben daarom leden van bewonerscommissies en -krachten uitgenodigd om een kijkje te nemen in 'de keuken van de frontoffice'. Huurders hebben een middag kunnen ervaren waar onze medewerkers allemaal mee te maken krijgen. Na afloop kregen onze medewerkers veel complimenten van onze huurders. Daar zijn we blij mee, want waardering is een goede basis voor tevreden klanten.

First time fix

We willen verzoeken en klachten van huurders in één keer afhandelen. Het afgelopen jaar zijn daar acties ondernomen. Voorheen werd bij een melding binnen vier dagen contact opgenomen om een afspraak te maken. We gaan steeds meer naar melden, registreren en afspraak maken binnen één handeling. Belangrijk is om de huurder hierin mee te nemen: hoe duidelijker de melding, hoe effectiever de opdracht voor uitvoering. Niet binnen vier dagen een afspraak, maar sturing op binnen vier dagen afhandeling!

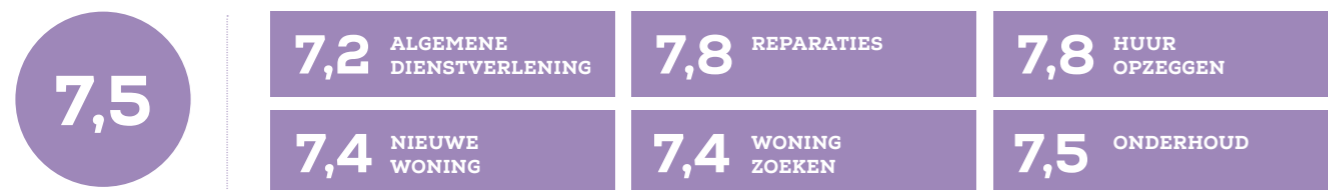
Servatius ziet klachten van huurders als 'gratis advies' om beter te worden en om uiteindelijk de klanttevredenheid te vergroten. Klachten nemen we dan ook altijd serieus. In 2018 heeft Servatius ruim 68.400 klantcontacten geregistreerd bij de frontoffice (balie & telefoon). Bij zoveel klantcontacten gaat er ook wel eens iets mis. In 2018 zijn in totaal 102 klachten bij de kwaliteitsadviseur binnen gekomen. 60 klachten waren ontvankelijk. Net zoals voorgaande jaren gaat het grootste aantal klachten over dagelijks onderhoud. Dat is voor ons verklaarbaar, dit proces voeren we nu eenmaal het vaakst uit.

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die het bestuur van Servatius adviseert over de afhandeling van klachten. De klachtencommissie bestond in 2018 uit twee leden: Veronica Dirksen (voorzitter) en Liesbeth van Binnebeke.

Meestal komt Servatius samen met haar huurders tot oplossing van de klacht. Dat is in alle 60 gevallen gebeurd. Mocht dit niet lukken, dan kan de huurder naar de onafhankelijke Klachtencommissie stappen.

Na klantcontact meten we of de klant tevreden is. Door dit inzicht kunnen we onze klantgerichtheid continue verbeteren. We meten maandelijks onze resultaten van de processen Woning Zoeken, Nieuwe Woning, Huur Opzeggen, Reparaties, Onderhoud en Algemene Dienstverlening. De resultaten over 2018 zijn:

±7.500 huurders hebben een Abonnement Huurdersonderhoud (AHO) afgesloten. Daardoor hoeven zij bepaalde werkzaamheden niet zelf te doen, maar kunnen ze aan Servatius vragen.



TOTAAL

Servatius wil graag naar 'real time'-meten. Hiervoor wordt in 2019 een planning gemaakt.

In specifieke gevallen kan de huurder de Huurcommissie benaderen. In 2018 is de Huurcommissie 12 maal ingeschakeld door een huurder.

2018	Aantal	Gewonnen	Verloren	Lopende
Huurverlaging	1	0	1	n.v.t
Onderhoud en gebreken	8	5	1	2
Servicekosten	3	0	0	3
Totaal	12	5	2	5

Communicatie

We verbeteren onze interne en externe communicatie en vergroten onze zichtbaarheid. Wat hebben we gedaan om onze medewerkers te informeren, inspireren en te betrekken?

- Medewerkersbijeenkomsten: één keer per kwartaal worden medewerkers plenair bijgepraat over actuele ontwikkelingen;
- Intranet: fungeert als intern communicatiemiddel om nieuws met elkaar te delen;
- Broodje gezond verstand: lunchbijeenkomst met een thema. Bijvoorbeeld over hostmanship, klantgerichtheid en integriteit;
- Sessie kernwaarden: Wat betekenen de kernwaarden nou concreet voor jouw gedrag? In 2018 hebben we met een aantal medewerkers een begin gemaakt om dit verder vorm te geven. Hier gaan we in 2019 mee verder;
- Introductieboekje: wat houdt het in te werken bij een corporatie? En bij Servatius in het bijzonder? Om nieuwe medewerkers wegwijs te maken hebben we een introductieboekje gemaakt.

Wat hebben we gedaan om meer zichtbaar te zijn in de wijk en bij onze bewoners?

- Social media: we zetten Facebook, LinkedIn, Twitter en YouTube structureel in om nieuws te delen met onze volgers;
- Animatie Servatius.Thuis. Samen doen: afgelopen jaar hebben we ons ondernemingsplan samengevat in een animatie;
- Bewonersblad Welkom Thuis: twee keer per jaar komt het bewonersblad uit. Deze versturen we naar al onze huurders en stakeholders;
- Projectcommunicatie: bij elk verduurzamingsproject hoort ook een communicatietraject. Middelen om onze bewoners te informeren en te betrekken zijn onder andere: informatiebrochure, infobijeenkomsten, renovatiefilm, persberichten, bouwboarden en nieuwsbrieven;
- SlimWonen App: we bieden huurders met een slimme meter de SlimWonen App kosteloos aan. Met deze app kunnen huurders zien hoeveel energie ze verbruiken en hoeveel ze kunnen besparen;
- Trouwe huurders: bewoners die 50 jaar dezelfde woning huren, krijgen een bloemetje als dank voor trouw huurschap. Medewerkers brengen de bloemen persoonlijk langs;
- Imago-onderzoek: we hebben een o-meting gedaan onder onze huurders. Zo kunnen we over een tijdje kijken of onze inspanningen, op het gebied van dienstverlening, duurzame woningverbetering en communicatie, effect hebben.

4.2 Woongenot

In 2022...

Servatius investeert in leefbaarheid: schoon, heel, veilig en mooi. Dit doen we niet alleen, maar samen met bewoners, gemeente, politie, zorg- en welzijnspartijen. Veiligheid is voor bewoners een randvoorwaarde. Als huurders zich veilig voelen zal dit een positief effect hebben op meedoen en samen leven. De kwaliteit van de woning en leefomgeving bepalen het woongenot.

Wat deed Servatius in 2018 om dit te bereiken?

Leefbaarheid

Om de leefbaarheid in wijken en buurten te verbeteren brengen we bewoners met elkaar in contact en zetten we in op complex- en sociaal beheer. Servatius gaat uit van de kracht en verantwoordelijkheid 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: bewoners geven aan wat hun wensen en behoeften zijn en Servatius faciliteert daar waar mogelijk. We vertrouwen op de zelfredzaamheid en eigen inbreng van onze huurders en zien verenigen en participeren als kernbegrippen.

Indien een huurder het zelf niet redt, regelen we samen met netwerkpartners passende begeleiding. We werken dan met persoonsgerichte benadering. Servatius heeft zich flink ingezet bij de totstandkoming van dit beleid. De meerwaarde van het samenwerkingsverband zit vooral in de aansluiting van de preventieve én repressieve aanpak en in het nazorgtraject.

Door deelname aan veilige buurten teams zetten we in op kwaliteit van de woonomgeving. Veilige Buurten Teams (VBT) is een gezamenlijk initiatief van de corporaties, gemeente, opbouwwerk en de politie. De teams werken met buurtbewoners samen aan de verbetering van de leefbaarheid. De professionals hebben een faciliterende rol, de buurtbewoners een actieve. Er zijn teams in Wittevrouwenveld, Limmel, Wijckerpoort, Mariaberg, Malberg, Caberg/Malpertuis, Daalhof en De Heeg. In 2018 is geïnvesteerd in de samenwerking tussen Bewonerskrachten en VBT. De complexbeheerder is sinds kort VBT-lid. Zo verstevigen wij de verbinding tussen Bewonerskrachten en VBT's.

Wonen & zorg

Samen met de Gemeente (WMO) en onze netwerkpartners (zorg & welzijn) zorgen we ervoor dat onze huurders langer thuis kunnen wonen en voorkomen we overlast. In de prestatieafspraken onderscheiden we twee programma's inzake Ouderenhuisvesting:

Langer Thuis Wonen: gericht op het faciliteren van mensen om zo lang mogelijk in hun eigen woning en woonomgeving te kunnen wonen waarbij de benodigde zorg ambulant geleverd wordt via een WMO-indicatie (Wet Maatschappelijke ondersteuning) en in sommige gevallen een WLZ-indicatie (Wet langdurige zorg). Bij de uitwerking ligt de focus op drie thema's:

- Evaluatie en herijking woningaanpassingbeleid;
- Evaluatie en herijking proces WMO-verhuisindicaties (bevorderen doorstroming);
- Evaluatie aanbod rolstoeltoegankelijke woning aan personen met specifieke beperkingen.

Geclusterd Verzorgd Wonen: voldoende en goed toegankelijke geclusterde wooncomplexen voor ouderen waar zorg ter plekke of in de directe nabijheid is geregeld. Voor Geclusterd Verzorgd Wonen ligt de focus op het verminderen van zorgscheefwonen en het aanjagen van investeringen bij corporaties ten behoeve van dit soort complexen.

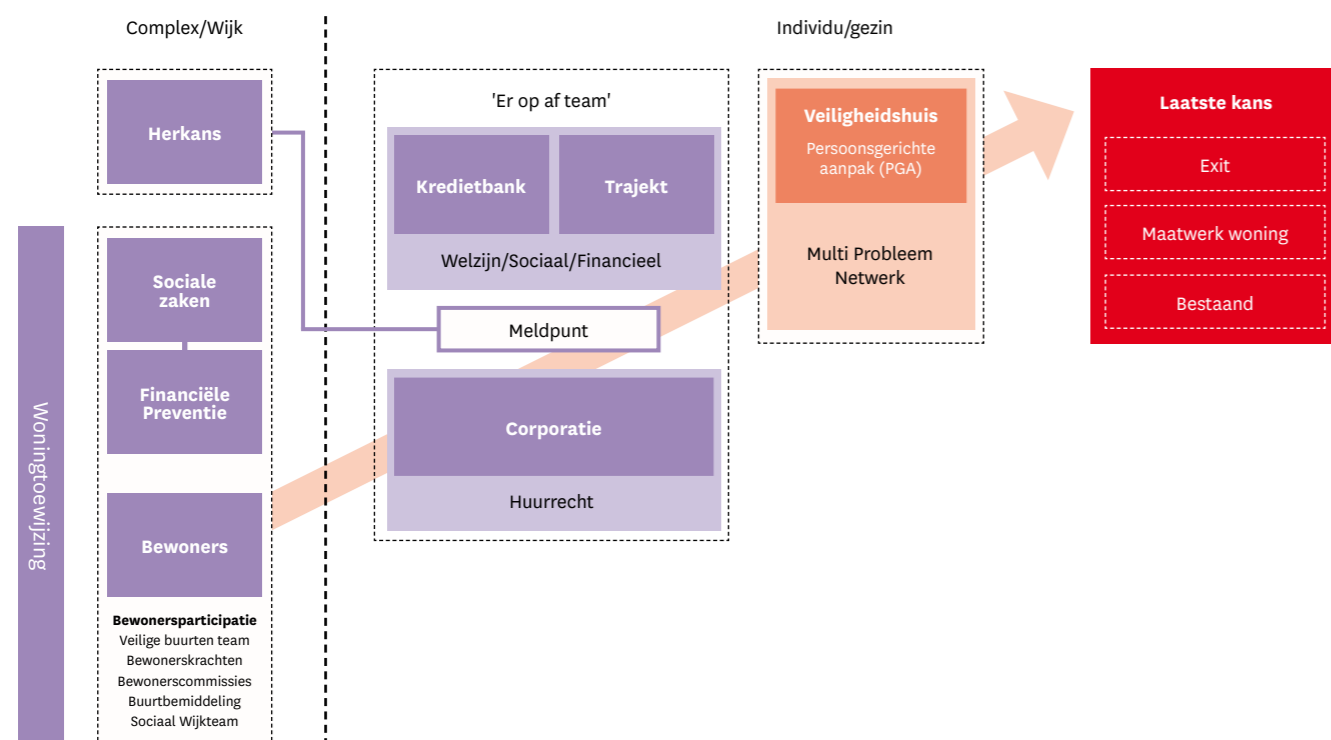
In 2018 zijn er meerder bijeenkomsten geweest om invulling te gaan geven aan beide programma's. Dit heeft geleid tot een plan van aanpak dat na goedkeuring in 2019 verder uitgerold zal worden.

Om onze huurders een eigentijdse woonkwaliteit te bieden gaan we op zoek naar nieuwe woonconcepten en samenwerkingsvormen. We zitten bij de Gemeente aan tafel samen met de andere corporaties, zorgaanbieders en vertegenwoordiging vanuit de HBV's. Er zijn voorzichtige gedachten over 'zorgcirkels'. Hiermee bedoelen we dat zorggeschikte woningen in de nabijheid van een zorgcentrum aangewezen kunnen worden als aanleunwoning.

Voorkomen segregatie

Door te sturen op verschillende type woningen en doelgroepen stimuleren we differentiatie en samen leven in wijken. Hiermee gaan we segregatie tegen. Immers, corporatiebezit ligt doorgaans geconcentreerd in bepaalde wijken. Sociale huurwoningen zijn alleen toegankelijk voor de laagste inkomens, waardoor de huishoudens- en inkomenssamenstelling van deze wijken eenzijdig is. In het portefeuilleplan stuurt Servatius op een betere verhouding in wijken om hiermee segregatie tegen te gaan. We doen dit door de verkoop van gronden aan derden ten behoeve de ontwikkeling van niet- DAEB huur of koop. Bij nieuwbouwprojecten ontwikkelen we een diversiteit aan woningtypes met gedifferentieerde huurprijsstellingen tot aan de liberalisatiegrens. Bij herstructureringen zetten wij beide maatregelen in.

Regiefunctie onder directe aansturing college





4.3 Goede & betaalbare woningen, Beschikbaarheid

In 2022...

We hebben aandacht voor specifieke doelgroepen, deze groeien in omvang en diversiteit. Samen met netwerkpartners stemmen we woonwensen af en verbeteren we de woonprogramming. Servatius zorgt voor betaalbare woningen van goede kwaliteit.

Wat deed Servatius in 2018 om dit te bereiken?

Onze portefeuille

Totaal	Aantal
Goedkoop ≤€417,34	1.660
Betaalbaar >€417,34 ≤€640,14	6.631
Duur tot huurtoeslaggrens €640,14 ≤€710,68	888
Duur boven huurtoeslaggrens >€710,68	347
Onzelfstandig/overige wooneenheden	547
Intramuraal (zorgvastgoed)	260
Totaal	10.333

	Maastricht		Eijsden-Margraten		Valkenburg	
	DAEB	Niet DAEB	DAEB	Niet DAEB	DAEB	Niet DAEB
Goedkoop ≤€417,34	1.623	-	37	-	-	-
Betaalbaar >€417,34 ≤€640,14	6.219	35	357	20	-	-
Duur tot huurtoeslaggrens €640,14 ≤€710,68	749	29	110	-	-	-
Duur boven huurtoeslaggrens >€710,68	140	161	22	24	-	-
Onzelfstandig/overige wooneenheden	528	-	19	-	-	-
Intramuraal (zorgvastgoed)	249	-	10	-	1	-
Totaal	9.508	225	555	44	1	-

Niet-woongelegheden	DAEB	Niet-DAEB
Parkeervoorzieningen	-	1.550
Maatschappelijk onroerend goed	1	2
Bedrijfsmatig onroerend goed	-	45
Totaal	1	1.597

Ontwikkelingen zelfstandige woningen in de portefeuille

	Nieuwbouw	Aankoop	Verkoop	Sloop	Overig	Totaal
Goedkoop ≤€417,34	-	-	16	111	-	127
Betaalbaar >€417,34 ≤€640,14	-	-	1	-	-3*	-2
Duur tot huurtoeslaggrens €640,14 ≤€710,68	-	-	1	-	-	1
Duur boven huurtoeslaggrens >€710,68	-	-	-	-	-	0
Onzelfstandig/overige wooneenheden	-	-	-	-	-	0
Intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	1	-	58	59
Totaal	0	0	19	111	55	185

*In 2018 zijn 3 woningen gesplitst in tweeën.

Binnen de afzonderlijke huurprijsssegmenten zorgt Servatius voor voldoende aanbod voor de primaire doelgroep. In totaliteit zijn dit voor het werkgebied Maastricht en Eijsden-Margraten ±10.000 woningen.

Specifieke doelgroepen

Binnen het woningaanbod heeft Servatius voldoende geschikte huisvesting voor specifieke doelgroepen: dit zijn onder andere mensen met een zorgindicatie, mensen in opvangsituaties, moeilijk plaatsbaren en statushouders. Servatius, Maasvallei en Woonpunt maken een jaarplan met daarin een woningbegroting. Dit jaarplan wordt door gemeente, corporaties en huurdersverenigingen vastgesteld. De verdeling van de specifieke doelgroepen gebeurt op basis van het aantal woningen per corporatie. De verdeling naar wijk gebeurt door Servatius via het interne verhuuroverleg. Uitgangspunten zijn betaalbaarheid en voorkomen van segregatie.

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

In 2018 beheerde Servatius 858 studenteneenheden: 433 kamers en 425 zelfstandige eenheden. De afgelopen jaren zijn er meerdere aanbieders van studentenwoningen op de markt gekomen. Het is zaak onderscheidend te blijven. Servatius doet dit door het eerder genoemde Keurmerk Prettig Wonen. De komende jaren neemt de behoefte aan studenteneenheden naar verwachting toe. In 2019 gaat Servatius nader onderzoeken wat zij voor studenten kan en wil betekenen in de toekomst.

Woningtoewijzing

Voor onze woonruimteverdeling zijn we aangesloten bij Thuis in Limburg (TiL). Hier wordt de juiste woning aan de juiste persoon gekoppeld. In 2018 zijn onderstaande verhuringen via TiL bemiddeld:

Thuis in Limburg 2018	Aantal
Toewijzingen publicatie	184
Toewijzingen bemiddeling	234
Totaal toewijzingen	418

Totaal aantal toewijzingen incl. studenten, BOG, MOG, parkeren, etc.

	Maastricht	Eijsden-Margraten	Totaal
Zelfstandige woongelegheden	643	24	667
waarvan DAEB	625	21	646
waarvan Niet-DAEB	18	3	21
Onzelfstandige woongelegheden	183	0	183
Parkeergelegenheden	173	0	173
Maatschappelijk onroerend goed	3	0	3
Bedrijfsmatig onroerend goed	2	0	2
Totale portefeuille	1.004	24	1.028

Staatssteun

Categorie	Inkomen	Toewijzingen	% van totaal
Primaire doelgroep	≤€36.798	795	96,2%
Middeninkomens	>€36.798 ≤€41.056	15	1,8%
Vrije toewijzing*	>€41.056	16	1,9%
Totaal toewijzingen ≤€710,68		826	100%

* Toewijzing met voorrang voor urgenten.

Toewijzingseis geldt niet voor huishoudens met een intensieve zorgvraag en een inkomen >€41.056

Passend toewijzen

In 2018 heeft Servatius 98% passend toegewezen. Hiermee wordt voldaan aan de norm van 95%.

Type woningen	Geregistreerd type huishouden (incl. kinderen)	Leeftijd-categorie (oudste bewoner)	Grens				Totale portefeuille	
			<basishuur	≤417,34	>417,34 en ≤597,30	>417,34 en ≤640,14		>640,14 en ≤710,68
Zelfstandige Woongelegenheden	Eenpersoons	< AOW-grens	9	147	213	11	17	397
		> AOW-grens			31	4	2	37
	Tweepersoons	< AOW-grens	2	7	59	7	12	87
		> AOW-grens		2	20	6	8	36
	Drie- en meerpersoons	< AOW-grens	1	1	29	38	18	87
Zelfstandige woongelegenheden			12	157	352	66	57	644
Onzelfstandige woongelegenden			1	130				131
Totaal woon-gelegenheden*			13	287	352	66	57	775

* In de verantwoording van het aantal toewijzingen zijn de volgende toewijzingen niet meegenomen:

- De niet door de belastingdienst voor huurtoelag aangewezen onzelfstandige eenheden
- Indirecte verhuringen obv WLZ verklaring zijn uitgesloten
- Toewijzingen van woningen met een huur boven de liberaliseringsgrens



Commercieel en maatschappelijk

Servatius vindt dat er een duidelijk verschil is tussen BOG en MOG. BOG hoort niet in onze portefeuille en ponden we uit. MOG daarentegen hoort wel in onze portefeuille. Dit type vastgoed draagt bij aan de leefbaarheid in de wijk.

Commercieel vastgoed

Bedrijf onroerend goed (BOG): dit type vastgoed wordt verkocht. Uitzonderingen zijn winkeltjes of bedrijfspanden. Deze worden jaarlijks geëvalueerd. Ze dienen een meerwaarde in onze wijken te hebben. Zo niet, dan ponden we uit tegen marktwaarde.

Geliberaliseerd: Servatius blijft een klein deel van haar woningbestand beschikbaar houden voor de geliberaliseerde markt. We bedienen hiermee de doelgroep die uit middeninkomens bestaat en/of wooncarrière maakt. Tevens is er meer differentiatie in de wijken.

Parkeren: het parkeerbeleid is in 2018 herzien. De leegstand is verminderd en er worden oplossingen bedacht om meer kasstromen uit de centraal gelegen garages te halen.

Maatschappelijk onroerend goed en doelgroepwoningen

Maatschappelijk onroerend goed (MOG): dit vastgoed zetten wij in ten behoeve van de ontmoeting en ontplooiing in wijken en buurten. Het vastgoed moet passen in de wijkvisie en bijdragen aan de waardeontwikkeling.

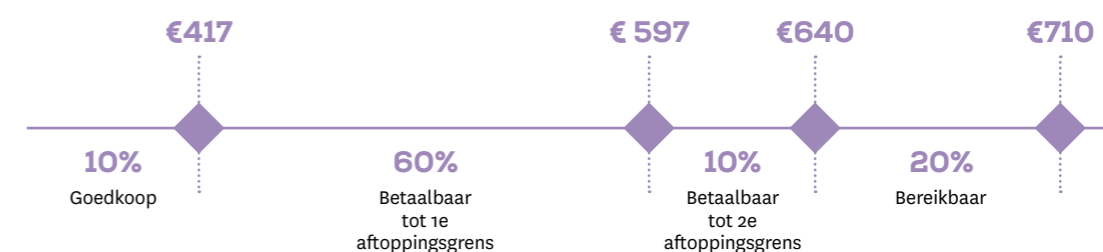
Doelgroepwoningen: in deze woningen huisvesten we bijzondere doelgroepen. Bijvoorbeeld zorgbehoevende senioren, GGZ, VG en MO.

De portefeuille bestaat momenteel uit de volgende eenheden:

- 72 aanleunwoningen;
- 2 zorgcomplexen gericht op ouderenzorg;
- 12 begeleid wonen complexen met 140 zorgplaatsen;
- beheer- en exploitatieovereenkomsten voor 2 multifunctionele accommodaties;
- beperkt overig bezit waaronder een klooster en een bosperceel.

Betaalbaarheid

We volgen nauwlettend de ontwikkeling en woonbehoefte van onze doelgroep en stemmen daar ons huurbeleid op af. Om onze woningen betaalbaar te houden sturen we bewust op de verschillende aftoppingsgrenzen. Ons huurbeleid zet in op de volgende streefhuren:



80% van de sociale huurwoningen heeft een streefhuur tot en met de 2e aftoppingsgrens en 20% tussen de 2e aftoppings- en de liberalisatiegrens. Als alle woningen de streefhuur hebben, realiseren we een gemiddelde huurprijs van ±80% van de Maximale Huur. Om de kwaliteit en toekomstbestendigheid van ons woningaanbod te garanderen, verhogen we jaarlijks onze huuropbrengsten. Met deze inkomsten kunnen we weer investeren in de sociale volkshuisvesting. Hierbij richten we ons op duurzaamheid. Dit moet uiteindelijk leiden tot lagere energielasten, waarbij leefbaarheid niet uit het oog verloren wordt.

Onze doelstelling is dat de totale woonlasten voor onze huurders betaalbaar zijn. Deze kosten zitten niet alleen in de huur, maar ook in energie- en onderhoudskosten. Daarom verduurzamen we onze woningen. In 2026 heeft ons woningbezit een gemiddeld B-energielabel. Deze doelstellingen zijn een belangrijk uitgangspunt bij het prioriteren van renovaties. Energiezuinigheid speelt hierin een grote rol en na de renovatie moet de woning minimaal een B-label hebben. Servatius maakt ook afwegingen in welke ingrepen op korte termijn en welke, gezien de technologische vooruitgang, op langere termijn worden gedaan. Behalve bij renovatie houdt Servatius ook rekening met de duurzaamheidsopgave bij nieuwbouw.

Servatius pakt de verduurzaming gezamenlijk op met huurders. Het reduceren van de energieconsumptie wordt namelijk niet alleen bereikt door isoleren en betere technische installaties, maar ook door bewonersgedrag. Voor huurders met een slimme meter stelt Servatius kosteloos de SlimWonen App beschikbaar. Met deze app kunnen huurders zien hoeveel energie ze verbruiken en hoeveel ze kunnen besparen.

Bij de jaarlijkse huurverhoging houden we rekening met betaalbaarheid. Zodra de streefhuur bereikt wordt, is de verhoging inflatievolgend. Dit is minder dan de wettelijk toegestane huurverhoging. Per saldo blijft Servatius binnen de maximale huursomstijging (inflatie + 1%).

In 2018 werden huurders van gereguleerde woningen met een inkomen ≤€ 41.056,- verhoogd met een percentage tussen inflatie en 3,9 (afhankelijk van afstand tot de streefhuur). De huurverhoging is afgetopt op de streefhuur. Huurders met een inkomen >€ 41.056,- zijn inkomensafhankelijk verhoogd (maximaal 5,4%). De gemiddelde huurverhoging voor het gereguleerde woningbezit was in 2018 2,4%.

Grootste uitdaging de komende jaren is het verduurzamen van ons VvE-bezit. Servatius participeert in 40 VvEs en is samen met de andere eigenaren de mogelijkheden aan het onderzoeken. Vaak beschikken de VvE's niet over voldoende middelen om te verduurzamen. De overheid heeft dit probleem nu ook erkend en zal in 2019 met een plan van aanpak komen.

Servatius combineert verduurzamen met renovatie en planmatig onderhoud. Dit verhoogt de efficiëntie en beperkt de overlast voor de bewoners.



Ontruimingen



Ontruimingen op basis van huurachterstand zijn in 2018 flink afgenomen. We plukken de vruchten van ons nieuwe incassobeleid 'van financieel naar sociaal'.

Ontruimingen (obv huurachterstand)

2015: 33x / 2016: 28x / 2017: 26x / 2018: 7x

Kwaliteit

Met conditiemetingen brengen we het onderhoudsniveau van onze woningen in kaart. Op basis hiervan bepalen we welke complexen in welk jaar voor onderhoud in aanmerking komen. Bij een conditiemeting wordt de technische kwaliteit van het gebouw en de installaties objectief en eenduidig beoordeeld en vastgelegd. Op basis daarvan worden de onderhoudsbudgetten opgebouwd en geprioriteerd. Het onderhoud wordt uitgevoerd door eigen vaklieden of door aannemers die zijn gekozen op basis van selectiecriteria volgens ons inkoopbeleid. Het onderhoud van Servatius kent de volgende varianten:

- dagelijks onderhoud (reparatie en mutatie);
- planmatig onderhoud (o.a. schilderwerk, dak-&gevelwerk);
- projectmatig onderhoud (verduurzaming en renovatie);
- contractenonderhoud (o.a. schoonmaak, groenonderhoud, installaties);
- geriefverbeteringen;
- ten behoeve van leefbaarheid (o.a. schade vandalisme herstellen, technisch beheer).

Ook richten we ons op het verbeteren van de energiestaat van de woningvoorraad. Op dit moment heeft deze een gemiddelde Energie-index (EI) van 1,8 (label D) en behalen we in 2026 een gemiddelde EI van 1,2 (label B). Stand van zaken labels per 31 december 2018:

Energielabel	2018
A++	0,6%
A+	0,1%
A	12,4%
B	11,4%
C	22,7%
D	26,1%
E	14,2%

Energielabel	2018
F	8,5%
G	3,7%
Onbekend*	0,3%
minimaal B	24,5%
aantal wooneenheden	9.999
gemiddelde energieindex	1,72
gemiddeld label	C

* Voor het woonwagbezit is op dit moment het label nog niet bekend

Met ons project Veilig & Gezond Wonen zetten we in op de technische veiligheid van de woning. Wij doen hieraan geen concessies. In 2018 is het project opgeleverd. In diverse beleidskaders is vastgelegd hoe wij omgaan met asbest, brandveiligheid, constructieve veiligheid, open verbrandingstoestellen, legionella, APK-keuring woning, Politiekeurmerk, binnenklimaat en lift-&bliksembeveiligingsinstallaties. Wij vinden dat de veiligheid en gezondheid van onze huurders mede onze verantwoordelijkheid is.



4.4 Een toekomstbestendige woningvoorraad

In 2022...

Servatius zet in op een toekomstbestendige woningvoorraad, dit betekent passend voor de doelgroep én duurzaam. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. We sluiten bij de ontwikkeling van onze woningportefeuille ook aan bij de gemeentelijke visie en anticiperen op marktontwikkelingen in ons werkgebied. Fysieke ingrepen (herstructurering en renovatie) hebben een positief effect op de leefbaarheid in wijken en buurten.

Wat deed Servatius in 2018 om dit te bereiken?

Toekomstbestendig

Om de toekomstige doelgroep te bedienen renoveren we onze woningen en transformeren we door sloop, nieuwbouw, doorexpluiten, verkoop en aankoop. Na het vaststellen van de portefeuillestrategie stond het afgelopen jaar de transformatieopgave centraal. De ontwikkeling van onze doelgroep (huishoudensamenstelling en inkomen) laat zien dat Servatius voor een uitdagende opgave staat.

In 2018 is aandacht besteed aan integrale besluitvorming voor investeringsbeslissingen, een continue stroom aan projecten en de financiële continuïteit op lange termijn. De transformatie leidt ertoe dat we een toekomstbestendige portefeuille hebben. In dit kader zetten we in op:

- passend product qua huurprijs, grootte en afwerkingsniveau;
- gewild product qua functionaliteit en leefbaarheid;
- optimaal renderend product.

Bij onze 10.000 woningen gaan we uit van een restant levensduur van 25 tot 30 jaar. Door renovatie en sloop/nieuwbouw van jaarlijks circa 370 woningen houden we de kwaliteit van onze woningvoorraad op het gewenste niveau. Het renovatieprogramma draagt bij aan de betaalbaarheid én de kwaliteit van ons woningbezit. Door de duurzaamheidsmaatregelen dalen de energielasten voor onze huurders. Naast het financiële voordeel zijn de woningen na de renovatie veiliger, bieden ze meer comfort, wordt de indeling geoptimaliseerd en hebben ze een fris uiterlijk. Juiste en duidelijke informatie draagt enorm bij aan het draagvlak voor een renovatieproject. Aan goede informatievoorziening naar de huurders is het afgelopen jaar veel aandacht besteed.

Servatius heeft ook bewoners geëngageerd. Wat is in hun ogen belangrijk dat opgepakt wordt bij de renovatie? De genoemde zaken sluiten aan bij de plannen van Servatius. Enkele zaken leidden zelfs tot verbeteringen van de plannen.

In 2018 is de besluitvorming voor de opstart van projecten aangepast naar een termijn van de komende 4 jaar (2019-2022). Door meerdere projecten in voorbereiding te nemen, wordt de flexibiliteit en de slagingskans van de planning verhoogd. Hierdoor kunnen we beter sturen op het behalen van de ambitie van 370 woningen per jaar.

Leren van elkaar

Servatius heeft een bijeenkomst gefaciliteerd voor oude en nieuwe complexcommissies. Tijdens de bijeenkomst zijn ervaringen met en tips over renovaties uitgewisseld. Op deze wijze leren de commissies van elkaar en hoeven nieuwe commissies niet het wiel uit te vinden. De bijeenkomst is als zeer zinvol ervaren en wordt in de toekomst herhaald.

Renovaties 2018	Type	Aantal
Opgeleverd		
Bazuinstraat e.o.	Eengezinswoningen	99
Opalinestraat	Duplexwoningen	12
	Portieketagewoningen	6
Subtotaal		117
Gestart		
Oosterweertlaan e.o.	Eengezinswoningen	35
Frankenstraat e.o.	Eengezinswoningen	51
Burgemeestersbuurt e.o.	Eengezinswoningen	110
Capucijnenstraat	Standplaats+chalet	2
Old Hickoryplein	Kangoeroewoningen	24
	Appartementen	6
Subtotaal		228
In voorbereiding		
Sint Servaasbolwerk	Appartementen (senioren)	100
Mercatorplein	Appartementen (senioren)	71
Parallelweg e.o.	Appartementen	18
	Duplexwoningen	75
Spinetplein e.o.	Appartementen	63
Gerard van Wermweg e.o.	Eengezinswoningen	102
Subtotaal		429

Het beheer van toekomstige sloopcomplexen heeft Servatius ingevuld door tijdelijke verhuur. Dit heeft aantoonbaar positieve effecten op de leefbaarheid in herstructureringsgebieden én we bedienen hiermee verschillende doelgroepen (studenten, starters en toekomstige kopers). Het technisch en sociaal beheer van de tijdelijke verhuur is uitbesteed aan Maximus Leegstandsbeheer.



Bazuinstraat



Oosterweertlaan

Eén van de middelen die Servatius inzet bij de transformatie is sloop/nieuwbouw. Niet passende woningen onttrekken we aan de portefeuille. Passende nieuwbouw wordt toegevoegd.

Sloop-Nieuwbouw 2018	Sloop			Nieuwbouw		
	Segment	Type	Aantal	Segment	Type	Aantal
Gestart						
Wittevrouwenveld	Sociale huur	Eengezins-woningen	24	Sociale huur	Appartementen	43
					Eengezins-woningen	24
Caberg Zuidoost	Sociale huur	Eengezins-woningen	110			
Eijsden	Sociale huur	Appartementen	8			
Subtotaal			143			67
In voorbereiding						
Eijsden				Sociale huur	Appartementen	15
Marienberg fase 1	Sociale huur	Eengezins-woningen	100	Sociale huur	Appartementen	80
Marienberg fase 2	Sociale huur	Eengezins-woningen	38	Sociale huur	Appartementen	38
Malpertuis	Sociale huur	Eengezins-woningen	18	Sociale huur	Appartementen	26
	Sociale huur	Appartementen	48	Niet-DAEB (derden) of verkoop	Grond	22
Crieckenput/ Widelanken fase 1				Sociale huur	Appartementen	80
				Niet-DAEB (derden) of verkoop	Grond	22
Caberg Zuidoost				Sociale huur	Appartementen	50
				Niet-DAEB (derden) of verkoop	Grond	35
Subtotaal			204			368



CO2-neutraal

In 2018 hebben wij een plan opgesteld om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben. Om dat doel te bereiken zijn forse investeringen nodig. Naast verduurzaming hecht Servatius ook veel belang aan betaalbaarheid. De eerste tussenstap is een gemiddeld energielabel B voor het hele woningbezit in 2026. In 2050 verwachten we een gemiddeld energielabel A en een CO2 reductie van 53%. Gas maakt geleidelijk aan plaats voor warmtepompen, zonnepanelen en/of groen gas. Externe duurzame opwekkers zoals groene stroom, een groen warmtenet of waterstof moeten uiteindelijk leiden tot CO2-neutrale woningen. Het is daarom van belang tussentijds de juiste beslissingen te nemen. Samen met gemeenten, netbeheerders en collega corporaties wordt hiervoor een warmtevisie per wijk opgesteld.

Digitalisering

We kijken zorgvuldig of digitalisering een meerwaarde voor onze huurder of voor ons woningbezit is. Natuurlijk moet de ontwikkeling ook binnen ons investeringsmiddel passen. Afgelopen jaar hebben we gekeken naar onderhoudssensoren die de conditie van een houten kozijn op afstand monitoren. De sensor geeft informatie over het vochtgehalte en daarmee indirect over de staat van het schilderwerk. Uiteindelijk moet dat leiden tot gerichter en dus minder onderhoud. Op dit moment zijn de kosten echter nog te hoog. We blijven de ontwikkelingen op de voet volgen.

In 2018 hebben we in samenwerking met de politie en zorgpartijen onderzocht of digitalisering een alternatief is voor de sleutelkastjes bij zorgcomplexen. Dat blijkt zo te zijn. In 2019 worden deze sleutelkastjes verwijderd en komt er een digitaal sleutelsysteem. Dit is een win-win-win situatie: veiliger voor de huurder, makkelijker voor de zorgpartij en hopelijk minder inbraken voor de politie!





5

Financiën

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 kunnen financieren. De investeringen in ons bestaand bezit zorgen ervoor dat onze huurwoningen duurzamer worden. De woningen worden qua energielasten zuiniger waardoor ook de betaalbaarheid van ons bezit zoveel als mogelijk zeker wordt gesteld. 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 te borgen.

Om dit te kunnen bereiken is het noodzakelijk om:

- huuropbrengsten te optimaliseren passend bij de woning en de huurder;
- transformatie van de woningportefeuille (sloop, renovatie, splitsing, etc.);
- strakke sturing op onze beheerskosten;
- uitvoering van ons duurzaamheidsprogramma;
- digitalisatie en optimalisatie klantprocessen;
- beheersen van de 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 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 de afgelopen jaren '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 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 overheidsbemoediging bij het vaststellen van de hoogte van de huren (beperking);
- toewijzing van huurwoningen (passend toewijzen);
- mogelijk op termijn een overheveling van de kosten van de huurtoeslag naar de corporaties, een eventuele verlaging van de huurtoeslag en het recht voor huurders om woningen tegen een redelijke prijs te kopen;
- invoering en verhoging van verhuurdersheffing;
- energievraagstuk, het CO2 neutraal maken van de woningen.

5.2 Resultaten

Servatius heeft in 2018 een nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille van € 33,4 miljoen ten opzichte van € 32,9 miljoen in 2017. Dit hoger netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille van € 0,5 miljoen wordt veroorzaakt door hogere huuropbrengsten van € 1,0 miljoen, hogere onderhoudslasten van eveneens € 1,0 miljoen, lagere lasten verhuur en beheeractiviteiten € 0,3 miljoen, lagere overige directe operationele lasten € 0,4 miljoen en hogere lasten servicecontracten van € 0,2 miljoen.

Servatius heeft voor het jaar 2018 het bezit gewaardeerd op marktwaarde. Door de huidige marktomstandigheden en de spanningen tussen vraag en aanbod, zijn de leegwaardes gestegen en de rendementseisen verlaagd. Dit zijn belangrijke parameters die een positief effect hebben op de waarde van het vastgoed. De positieve waardeverandering van de vastgoedportefeuille bedraagt € 105,4 miljoen (2017: € 135,3 miljoen), en is ten gunste van het resultaat gebracht. In 2018 is voor € 14,7 miljoen (2017: € 8,5 miljoen) afgewaardeerd op vastgoed in ontwikkeling (grondexploitatie en renovatie- en nieuwbouwprojecten), als gevolg van een hogere kostprijs dan de (toename) in de marktwaarde bij oplevering.

Samenvattend kijkt Servatius terug op een succesvol en positief verlopen boekjaar 2018.

Gebeurtenissen na balansdatum

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

5.3 Geconsolideerde W&V-rekening

De belangrijkste ontwikkelingen in de winst- en verliesrekening van 2018 ten opzichte van 2017 betreffen:

1. Toename van het nettoresultaat uit exploitatie ad € 0,4 miljoen;
2. Afname resultaat verkoop vastgoedportefeuille ad € 3,8 miljoen;
3. Afname waardeverandering vastgoedportefeuille ad € 40 miljoen, met name als gevolg van een lagere stijging van de marktwaarde in exploitatie (€ 30 miljoen) en hogere lasten overige waardeveranderingen (€ 9,5 miljoen), met name door hogere afwaarderingen onrendabel deel onroerende zaken in ontwikkeling en hogere afboekingen van gesloopt bezit ;
4. Afname netto resultaat overige activiteiten ad € 0,3 miljoen, met name veroorzaakt door verschillen in incidentele opbrengsten;
5. Afname overige organisatiekosten ad € 0,5 miljoen, met name door aangepaste toerekening van overige organisatiekosten aan dit onderdeel;
6. Afname van de financiële lasten ad € 6,0 miljoen met name als gevolg van incidentele kosten in 2017 (marktwaarde verrekening leningen € 4,4 miljoen, maar ook door afname van de rentelasten op de leningen ad € 1,5 miljoen);
7. Toename van de latente belastingdruk ad € 6,4 miljoen. De latentie verkopen is in 2018 afgenomen met 2,1 miljoen (afname 2017: € 1,3 miljoen), door gerealiseerde verkopen en een hogere disconteringsvoet. De latentie verliescompensatie is afgenomen met 1,3 miljoen (toename 2017: 4,4 miljoen) door een hogere disconteringsvoet en aanpassingen in de fiscale meerjarenbegroting;
8. Afname van het aandeel resultaat deelnemingen ad € 1,4 miljoen. wordt met name veroorzaakt door een incidentele bate in 2017 ad € 1,3 miljoen.

Winst- en verliesrekening (geconsolideerd) (alle bedragen X € 1.000,-)

	2018	2017
Huuropbrengsten	64.367	63.427
Opbrengsten servicecontracten	2.579	3.200
Lasten servicecontracten	-2.667	-3.070
Lasten verhuur -en beheeractiviteiten	-6.258	-6.506
Lasten onderhoudsactiviteiten	-16.754	-15.760
Overige directe operationele lasten exploitatiebezit	-7.929	-8.330
Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille (1)	33.338	32.961

Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	9.055	21.160
Toegerekende organisatiekosten vastgoedportefeuille	-40	-125
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-8.598	-16.801
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille (2)	417	4.234

Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-18.922	-9.392
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	105.491	135.366
Niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	404	917
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille (3)	86.973	126.891

Opbrengsten overige activiteiten	917	1.188
Kosten overige activiteiten	-490	-480
Netto resultaat overige activiteiten (4)	427	708

Overige organisatiekosten (5)	-1.386	-1.924
Leefbaarheid	-1.217	-1.238

Bedrijfsresultaat	118.552	161.632
--------------------------	----------------	----------------

Financiële baten en lasten (6)	-10.525	-16.530
Resultaat voor belastingen	108.027	145.102

Belastingen (7)	-3.246	3.126
Resultaat deelnemingen (8)	318	1.728
Resultaat na belastingen	105.099	149.956

5.4 Geconsolideerde balans

Balans (geconsolideerd) (alle bedragen x € 1.000,-)	2018	2017
Activa		
Vaste Activa		
Vastgoedbeleggingen (1)	1.148.975	1.046.385
Materiële vaste activa	1.099	2.518
Financiële vaste activa (2)	14.946	18.588
	1.165.020	1.067.491
Vlottende Activa		
Voorraden	8.810	12.861
Vorderingen	2.777	1.020
Liquide middelen	30.961	33.963
	42.548	47.844
Totaal activa	1.207.568	1.115.335
Passiva		
Groepsvermogen	867.987	762.888
Voorzieningen	13.647	6.705
Langlopende schulden (3)	301.788	314.717
Kortlopende schulden (4)	24.146	31.025
Totaal passiva	1.207.568	1.115.335

Toelichting op de geconsolideerde balans:

1. De mutatie over de vastgoedbeleggingen bedraagt positief € 103 miljoen, dit met name als gevolg van de verbeteringen van de marktomstandigheden voor de marktwaarde van het vastgoed;
2. De afname van de financiële vaste activa van € 3,6 miljoen wordt hoofdzakelijk gevormd de afname van de actieve belastinglatentie uit hoofde van verkoop bestanden bezit en verliescompensatie. De totale afname van de latenties bedraagt € 3,1 miljoen. Tevens zijn de deelnemingen buiten de groep afgenomen met € 0,5 miljoen, met name door dividenduitkeringen;
3. De afname van de langlopende schulden wordt veroorzaakt door reguliere aflossingen (€ 20,1 miljoen) waarbij de afname deels teniet wordt gedaan door lagere aflossingsverplichtingen voor het komend boekjaar (7,4 miljoen);
4. De afname van de kortlopende schulden van € 6,9 miljoen is met name het gevolg van lagere aflossingsverplichtingen op de leningen (€ 7,4 miljoen lager) in 2018.

5.5 Verloop eigen vermogen

Eigen vermogen (geconsolideerd) (alle bedragen X € 1.000)	2018	2017
Herwaarderingsreserve		
Stand per 1 januari	746.018	628.490
Realisatie uit hoofde van verkoop	-1.920	-8.844
Realisatie uit hoofde van sloop	-3.677	-1.187
Dotatie boekjaar	104.477	123.572
Overige mutaties	-1.423	
Mutatie netto herwaardering voor actieve belastinglatentie ten behoeve van verkoop bestaand bezit	103	3.987
Stand per 31 december	843.578	746.018
Overige reserves		
Stand per 1 januari	16.870	-13.935
Gevolgen stelselwijziging	-	-1.630
Boekwaarde per 1 januari	16.870	-15.565
Resultaatbestemming boekjaar	104.804	149.963
Mutatie herwaarderingsreserve	-97.560	-117.528
Stand per 31 december	24.114	16.870
Totaal Eigen Vermogen	867.692	762.888

Per 31 december 2018 is in totaal € 844 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingsreserves in het eigen vermogen begrepen (2017: € 746 miljoen) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving. De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Servatius. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB/Niet DAEB bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen.

5.6 Liquiditeit en treasury

Lange Leningen

Per 31-12-2018 is de gemiddelde rentevoet van de Toegelaten Instelling 3,32% bij een gemiddelde looptijd van 22 jaar. In 2017 was dit 3,2% bij een gemiddelde looptijd van 21 jaar.

Winst- en verliesrekening (geconsolideerd) (alle bedragen X € 1.000,-)

	Realisatie
Beginsaldo leningen per 01-01-2018	334.454
Reguliere financiering	
Aflossing op leningen	20.147
Nieuwe leningen	-
Eindsaldo leningen per 31-12-2018	314.307
Afname leningportefeuille	20.147

Derivaten

Per 31-12-2018 heeft Servatius geen derivaten in haar bezit.

Beleggingsactiviteiten

Naast de liquide middelen op de spaarrekeningen heeft Servatius per 31-12-2018 geen beleggingen.

Financiële ratio's Aw WSW

De onderstaande gegevens zijn gebaseerd op de jaarcijfers 2018.

Geconsolideerd			
Ratio Aw/WSW	Peildatum 31-12-2018	Norm	Score
Minimum eis			
ICR ratio	2,95	≥ 1,4	Voldaan
Sovabiliteit	49%	≥ 20%	Voldaan
Maximum eis			
Loan to Value	52%	≤ 75%	Voldaan
Dekkingsratio	28%	≤ 70%	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.
- Solvabiliteit: verhouding tussen eigen vermogen op basis van beleidswaarde en totaal vermogen op basis van beleidswaarde.
- Loan-to-Value: verhouding tussen vreemd vermogen en de beleidswaarde van vastgoed in exploitatie.
- Dekkingsratio: verhouding tussen het totale vreemd vermogen en de marktwaarde verhuurde staat.

Kasstromen en financieringsbehoefte

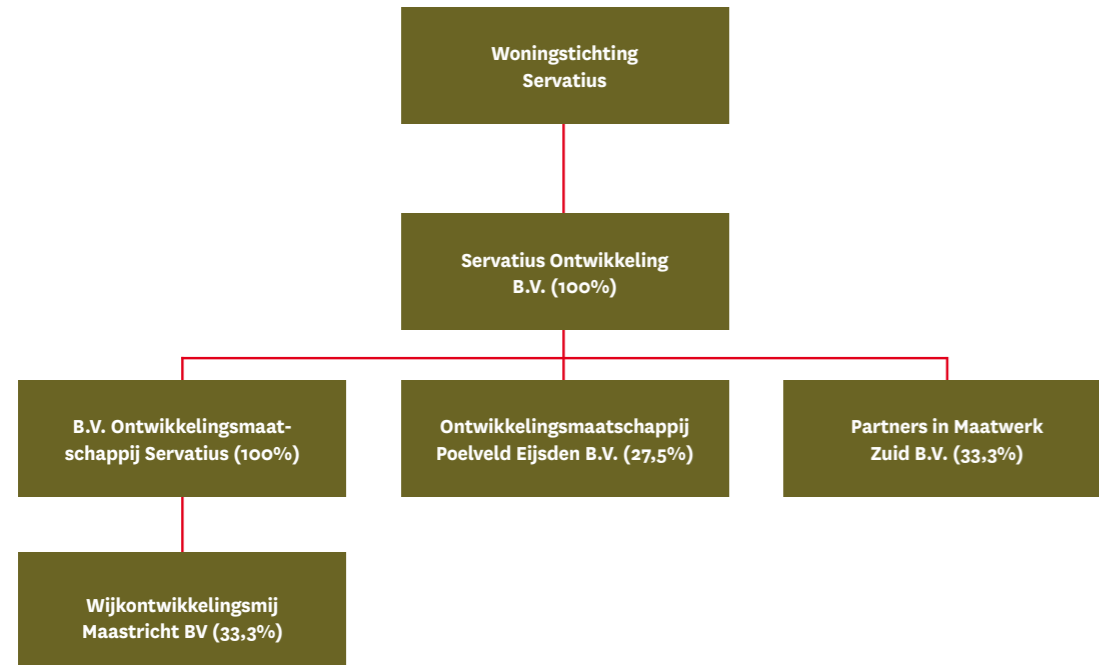
In de meerjarenbegroting 2019-2023 is rekening gehouden met een bestendig verdienmodel. Dit betekent dat Servatius met haar saldo operationele kasstromen (huren -/- operationele uitgaven) aan al haar financieringsverplichtingen (rente) kan voldoen. Daarnaast streeft Servatius er naar om haar investeringen 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. Echter mede door de verhuurdersheffing en de vennootschapsbelasting genereert Servatius onvoldoende kasstromen (jaarlijks tekort van ca. € 7 miljoen) om haar investeringsmodel volledig uit te voeren.

Servatius zal naar verwachting ultimo 2019 uitkomen op een geborgd leningvolume van circa € 322 miljoen. De door het DAEB aan het niet-DAEB verstrekte interne lening bedraagt per 31-12-2018 € 14,6 miljoen en zal naar verwachting verder dalen naar € 4,6 miljoen per ultimo 2019. In de jaren na 2018 zal naar verwachting het geborgd uitstaand leningvolume consolideren op het maximaal gewenst niveau van circa € 360 miljoen.



5.7 Samenwerkingsverbanden en verbindingen

Naast de Toegelaten Instelling is er een aantal rechtspersonen waarin Servatius volledige of gedeeltelijke zeggenschap heeft. Onderstaand schema geeft de juridische structuur weer per 31 december 2018.



- Eind 2010 zijn de operationele activiteiten in de verbindingen beperkt en ondergebracht bij Woningstichting Servatius.
- Een aantal vennootschappen is oorspronkelijk opgericht om risico's te spreiden. Servatius heeft daarbij gebruikgemaakt van een holdingvennootschap en een werkmaatschappij B.V. Ontwikkelingsmaatschappij Servatius (met deelneming in rechtspersonen met derden). De verwachting is dat deze werkmaatschappij binnen enkele jaren ook zal worden ontbonden.
- Servatius werkt in een aantal vennootschappen als medeaandeelhouder samen met andere partijen. Voor de projectontwikkelingen gaat het om: 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 woonwagendplaatsen en huurwoningen.

Daarnaast is Servatius verbonden aan de volgende rechtspersoon:

- Coöperatieve vereniging Thuis in Limburg. Deze vereniging 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.

Servatius is medebestuurder van de verbindingen Partners in Maatwerk Zuid B.V., Wijkontwikkelingsmaatschappij Maastricht (W.O.M.) B.V., Ontwikkelingsmaatschappij Poelveld Eijsden B.V. en de coöperatieve vereniging Thuis in Limburg. Van de overige verbindingen is Servatius, rechtstreeks of via haar dochtermaatschappijen, de enige bestuurder.

De financiële situatie en omvang van de deelnemingen en verbindingen zijn als volgt:

Rechtspersoon	Eigen vermogen	Reserves	Aanvullende financiering*	Bedrijfsopbrengsten
Servatius Ontwikkeling B.V.*	-9.851.164	-36.804.164	8.798.543	-
B.V. Ontwikkelingsmaatschappij Servatius*	-24.211.824	-24.229.824	32.574.049	385.336
Partners in Maatwerk Zuid B.V.	429.107	411.107	-	1.033.307
Wijkontwikkelingsmij Maastricht B.V.	-3.362.648	-3.603.782	1.544.874	-
Ontwikkelingsmaatschappij Poelveld Eijsden B.V.	135.924	117.924	-	2.083.724

* Servatius Ontwikkeling BV en B.V. Ontwikkelingsmaatschappij Servatius zijn verwerkt op basis van netto vermogenswaarde. De overige entiteiten zijn gewaardeerd op basis van netto vermogenswaarde, met een minimum van € 1.



6

Verlag van de Raad van Commissarissen



In dit jaarverslag legt de Raad van Commissarissen (RvC) publiekelijk verantwoording af over de wijze waarop in 2018 invulling is gegeven aan de uitvoering van haar taken en bevoegdheden.

De RvC kijkt tevreden terug op 2018. Vanaf april 2018 heeft Harry Loozen Marijke Clerx opgevolgd als voorzitter van de Raad van Commissarissen. De RvC dankt Marijke voor haar inzet de afgelopen acht jaren. Met een nieuwe voorzitter en een nieuw lid is de RvC weer met nieuw élan aan de slag gegaan. In 2018 hebben organisatie, bestuur en RvC op constructieve wijze samengewerkt. Onderstaand een aantal zaken uitgelicht:

Samen doen

Servatius heeft in 2018 een begin gemaakt met de uitwerking van de randvoorwaarden en doelstellingen uit het nieuwe ondernemingsplan 'Thuis als basis. Samen doen'. De veranderende omgeving vraagt meer flexibiliteit en snelheid van handelen en daarmee een eigentijdse organisatie. De huurder is meer dan ooit het centrale uitgangspunt. De veranderopgave vraagt samenwerking over de afdelingen heen. Om 'Samen doen' intern gestalte te geven is Servatius medio 2018 gestart met het werken in samenorganiserende teams. De RvC volgt deze ontwikkelingen op de voet. Dit is ook besproken tijdens de jaarlijkse dialoog met de ondernemingsraad.

Verhuurdersheffing

De verhuurdersheffing doet niet alleen de huren stijgen, maar beperkt ook voor een groot deel de investeringscapaciteit van Servatius. Met het verder afkomen van de huuropbrengst kan Servatius haar ambities op het gebied van renovatie en verduurzaming niet waarmaken.

Aandachtspunten

In de Woonagenda is afgesproken dat iedere corporatie in 2018 een plan van aanpak maakt om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben. Dit was voor de RvC aanleiding om het onderwerp verduurzaming tijdens een themabijeenkomst nader te verkennen.

De RvC is nauw betrokken geweest bij de aanpak en implementatie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in werking is getreden. De stand van zaken rondom de AVG is meerdere malen besproken met de bestuurder. Getuige de resultaten van de Aedesbenchmark heeft Servatius in 2018 stappen gezet om de klanttevredenheid te verbeteren en de bedrijfslasten te verlagen.

Herbenoeming

Per 1 december 2018 heeft de RvC de directeur-bestuurder voor een periode van 4 jaar herbenoemd.



6.1 Over besturen en toezichhouden

Dit onderdeel beschrijft het kader waarbinnen de RvC opereert: de toezichtvisie, het toezicht- en toetsingskader en de gelieerde commissies.

6.1.1 Diverse rollen

De RvC van Servatius houdt toezicht op het functioneren van het bestuur, de uitvoering van de strategie en de algemene gang van zaken binnen Servatius (toezichthouder). De raad adviseert daarnaast het bestuur gevraagd en ongevraagd (klankbordfunctie), is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing of ontslag) van de bestuurder en stelt de beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast (werkgeversrol). De RvC geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken en keurt de opdrachtverlening goed voor de visitatie die Servatius elke vier jaar laat uitvoeren.

6.1.2 Visie & kaders

De RvC handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn omschreven. De werkwijze van de raad is beschreven in het reglement Raad van Commissarissen. Hierin is opgenomen dat de raad werkt met separate commissies. De RvC is lid van de VTW (Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties) en verbindt zich aan de reglementen en de gedragsregels van de VTW.

Toezichtvisie

De raad heeft een toezichtvisie opgesteld, waarin aangesloten wordt bij de principes zoals genoemd in de Governancecode woningcorporaties 2015. De toezichtvisie geeft richting aan de wijze waarop bestuur en RvC functioneren en de wijze waarop zij verantwoording afleggen over hun resultaten.

Toezichtkader

In het toezichtkader (2015) heeft de raad uitgewerkt hoe deze visie in de praktijk gebracht wordt. Het toezichtkader beschrijft op hoofdlijnen het speelveld en de taken van Servatius, en omvat het geheel van spelregels die de RvC bij het uitoefenen van zijn taken volgt. Het kader betreft een externe component (geheel aan wetten en regels) en een interne component (aanvullende regels voor en vanuit de organisatie). Hieronder is op korte en krachtige wijze het externe en interne kader weergegeven:

Toetsingskader

Het toetsingskader beschrijft de inhoudelijke kant van het toezicht houden, gericht op de maatschappelijke koers en het waarborgen van de (financiële) continuïteit. In dit kader worden de belangrijkste (strategische) ambities en doelstellingen vastgelegd, inclusief bijbehorende normen en daaraan verbonden kritische prestatie indicatoren (KPI's). Door op deze manier te werken, geeft het toetsingskader aan wanneer een besluit wel of niet moeten worden vastgesteld en/of goedgekeurd.

Extern toezichtkader	
✓	Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting: Als woningcorporatie dient Servatius zich te houden aan de wet. Per 1 juli 2015 is de basis vastgelegd in de nieuwe Woningwet.
✓	Aansluitend op deze wet is het besluit toegelaten instellingen 2015 (BTIV, voorheen BBSH) van toepassing.
✓	Servatius houdt zich aan de Aedescode en de Governancecode woningcorporaties.
✓	Opgelegde normen vanuit de Autoriteit Woningcorporaties.
✓	Opgelegde normen vanuit het Waarborgfonds Sociale Woningbouw, waaronder kader risico en parameters.
✓	Meerjarige investeringsvoornemens per gemeente, jaarlijks voor te leggen aan het B&W alvorens ze via de dpi naar het CFV en het WSW gaan.
✓	Prestatie afspraken gemeente Maastricht, aangevuld met de vijf gezamenlijk op te pakken bestuursopdrachten met gemeente en collega-corporaties in de stad. Deze worden in onderlinge afhankelijkheid, evenredigheid en wederkerigheid opgepakt.
✓	Prestatie afspraken gemeente Eijsden-Margraten.
✓	Overige wet- en regelgeving van toepassing op de bedrijfsvoering zoals de WNT, CAO Woondiensten, Wet op de ondernemingsraden (WOR), huurrecht, Wet Overleg Huurder Verhuurder (WOHV), klachtenreglement, etc.

Intern toezichtkader	
✓	Statuten van Servatius
✓	Reglement Raad van Commissarissen, procuratiereglement en het bestuursreglement dat verdere uitwerking geeft aan hetgeen bepaald in de statuten
✓	Profielschets Raad van Commissarissen
✓	Reglement auditcommissie, remuneratiecommissie en vastgoedcommissie
✓	Ondernemingsplan
✓	Portefeuilleplan
✓	Samenwerkingsovereenkomst huurdersorganisatie Servaassleutel
✓	Klokkenluideregeling
✓	Integriteits- en gedragscode
✓	Treasurystatuut
✓	Verbindingenstatuut
✓	Inkoopbeleid
✓	Investeringsbeleid en investeringsanalyse
✓	Meerjarenbegroting
✓	Risicoregister
✓	Beleidsnotitie "Niet-DAEB, niet doen"
✓	Huurbeleid

6.1.3 Commissies

De RvC kent een remuneratiecommissie, een vastgoedcommissie en een auditcommissie. Deze commissies zijn ingesteld om de besluitvorming voor de RvC voor te bereiden en de RvC te adviseren. De commissies stellen jaarlijks (voor de raad) een verslag op met daarin het aantal gehouden vergaderingen, de belangrijkste onderwerpen die zijn besproken en de beraadslagingen en bevindingen in het betrokken boekjaar.

Remuneratiecommissie adviseert de raad over voorstellen betreffende:

- selectie en benoeming van de leden van de RvC en de directeur-bestuurder;
- beoordeling van de directeur-bestuurder;
- bezoldiging van de directeur-bestuurder;
- vergoeding van de leden van de raad en zijn voorzitter.

Vastgoedcommissie adviseert de raad over voorstellen betreffende:

- voorgenomen investeringsbeslissingen, zoals investeringen in vastgoed en de ontwikkeling van nieuwbouw- en herstructureringsprojecten;
- voorgenomen vervreemding van onroerende zaken en aanhorigheden;
- de kwaliteit van de projectplannen en rekenmodellen;
- processen aangaande vastgoedontwikkeling, -sturing, projectontwikkeling en projectmanagement;
- beheersing van risico's op politiek, bestuurlijk, maatschappelijk, ruimtelijk, technisch, financieel en economisch terrein, mede in relatie tot de ontwikkelingen op de woningmarkt.

Auditcommissie houdt toezicht ten aanzien van:

- werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de gedragscodes;
- financiële informatieverschaffing;
- de rol en het functioneren van de interne audit functie;
- indien nodig, het uitbrengen van advies aan de raad ten behoeve van het opstellen van de voordracht tot benoeming van de externe accountant;
- relatie met de externe accountant waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid, de bezoldiging en eventuele niet-controlewerkzaamheden voor de corporatie;
- financiering van de corporatie;
- bespreken van de jaarrekening en het accountantsverslag, het jaarverslag, de kwartaalrapportages, de begroting en het ter accordering voorleggen van deze documenten aan de raad;
- het (tezamen met de externe accountant) adviseren van het bestuur bij het opstellen van het werkplan van de interne auditor en het kennis nemen van de bevindingen van de interne auditor;
- naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van externe accountants.

6.1.4 Governancecode & Governance

Governancecode

Normen voor goed bestuur in de sector van de volkshuisvesting zijn vastgelegd in de 'Governancecode Woningcorporaties'. De code geldt voor leden van Aedes en voor leden van de VTW en is niet vrijblijvend. De Governancecode is opgebouwd uit vijf principes die leidend zijn voor het besturen van de organisatie. Servatius heeft de principes en uitwerkingen opgevolgd. Daarmee is in 2018 volledig voldaan aan de Governancecode en hoeft bij geen enkele bepaling het beginsel 'leg uit' toegepast te worden.

Governance

Op het gebied van governance zijn in 2018 de statuten en enkele reglementen geactualiseerd en heeft Servatius enkele onderwerpen met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) besproken.

Statuten: als gevolg van een aanpassing van het beoordelingskader/veegwet voldeden onze statuten, op het punt van belet en ontstentenis van de RvC, niet meer aan de huidige vereisten. Naar aanleiding hiervan zijn artikel 15 lid 3, artikel 16 lid 6 en artikel 22 gewijzigd. De Aw heeft de gewijzigde statuten goedgekeurd.

Reglementen: diverse reglementen zijn geactualiseerd (bestuursreglement, reglement RvC, procuratiereglement en de reglementen van de audit-, vastgoed- en remuneratiecommissie). De meeste wijzigingen waren tekstueel (RvC in plaats van RVT). Eén wijziging was inhoudelijk: bij artikel 10 is punt 8 toegevoegd.

Ook het procuratiereglement is met de RvC besproken. Het bijbehorende procuratieschema wordt in 2019 aangepast.

Oordeel Aw

Als onafhankelijk toezichthouder houdt de Aw toezicht op alle woningcorporaties op het vlak van financiële continuïteit, compliance, integriteit én governance. In de integrale oordeelsbrief 2017/2018 vraagt de Aw aandacht voor:

- het verder terugbrengen van de bedrijfslasten;
- het informeren van stakeholders over de Aedesbenchmark resultaten;
- integriteit binnen de organisatie;
- afkeurende oordelen en oordeelsonthoudingen van de accountant in de assurancerapportage en de hoogte van de overige organisatiekosten.

Servatius heeft deze punten met de Aw besproken en waar nodig zijn maatregelen getroffen.

In 2018 heeft Servatius geen governance inspectie gehad. In 2017 heeft de Aw tijdens haar inspectie geconcludeerd dat Servatius in ruim voldoende mate aan de eisen van governance voldoet.



6.2 Verslag vanuit toezichhoudende rol

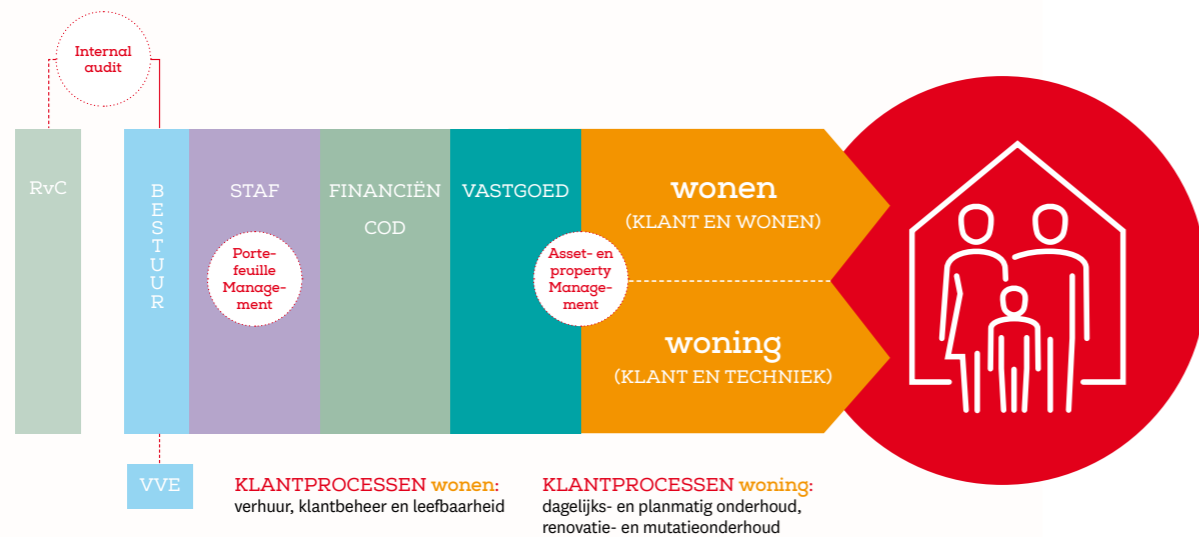
6.2.1 Toezicht op de strategie

De RvC bewaakt (onder meer) de voortgang van de uitvoering van het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie.

Organisatieverandering

Ingegeven door een lage klanttevredenheid & medewerkerstevredenheid en de gestelde randvoorwaarden en doelstellingen uit het ondernemingsplan heeft Servatius in 2018 een organisatieverandering doorgevoerd. De huurder is het centrale uitgangspunt en er wordt gewerkt in samenorganiserende teams, ondersteund door een integrale besluitvorming.

Het organisatiemodel (zie volgende figuur) is niet meer top-down gestructureerd, maar gaat uit van de klant (rechts in de figuur) en richt daar vervolgens de organisatie op in. De afdelingen met primair klantencontact, Klant & Wonen en Klant & Techniek, hebben de lead en de overige bedrijfsonderdelen zijn ondersteunend.



De RvC heeft aangegeven de nieuwe werkwijze te ondersteunen en heeft afgelopen jaar dit proces met aandacht gevolgd. Het is tevens besproken in het jaarlijkse overleg met de ondernemingsraad.

RvC agenda 2018

De RvC heeft in het afgelopen jaar zevenmaal vergaderd, inclusief twee themabijeenkomsten. De volgende onderwerpen zijn besproken:

Governance

- Herbenoeming en WNT/bezoldiging directeur-bestuurder;
- Benoeming RvC lid en samenstelling commissies;
- Risicomanagement
- Diverse managementrapportages;
- Calamiteitenplan;
- Integriteit;
- Overname aandelenbelang;
- Diversen AVG: status, privacyverklaring;
- Aanpassing statuten & diverse reglementen;
- Aankondiging visitatie 2019;
- Diversen Aw ('verwerking dVi 2017', oordeelsbrief, passendheid);
- Diversen WSW (Bestuursverklaring en beschikking saneringsheffing 2018).

Maatschappelijk presteren

- Betaalbaarheid van het woningaanbod;
- Aangepast proces huurincasso;
- Huurverhoging 2018;
- Bod 2018 gemeente Maastricht, prestatieafspraken 2019 Maastricht & Eijsden-Margraten;
- Resultaten Aedes benchmark;
- Regiodeal;
- Samenwerkingsovereenkomst Housing.

Vastgoed (projecten)

- Start ontwikkelingen Askalonstraat, Caberg Zuidoost, herstructurering Mariaberg;
- Stand van zaken ontwikkelfase herstructurering Tillystraat & investeringsvoorstel start realisatie Tillystraat;
- Start uitvoering renovaties/verduurzaming Zuidwand Old Hickoryplein en Sint Servaasbolwerk;
- Evaluatie renovaties/verduurzaming Askalonstraat, Pancerstraat, Bokaalstraat, Majolicastraat, Balijeweg en Gagijnstraat;
- Evaluatie splitsing Kristalstraat;
- Afwijking inkoopbeleid Mercatorplein.

Vastgoed (beleidsonderwerpen)

- Inkoop- en aanbesteding bij nieuwbouw en renovatie;
- Aanpassen verkoopdrempel bij projecten van 100% naar 70%;
- Strategische samenwerking opdrachtnemers met lange termijn contracten;
- Stand van zaken verkopen;
- Generieke notitie renovatie en verduurzamingsprojecten 2019-2022;
- CO2 neutraal woningbezit en duurzaamheid;
- Rendementen in relatie tot streefhuren.

Financiën

- Accountantsverslag 2017 & follow-up;
- Aanbevelingen PwC n.a.v. interim- en jaarrekeningcontrole 2017;
- Jaarverslag en jaarrekeningen 2017;
- Rapportage interne controle treasury activiteiten 2017;
- Intern controleplan 2018 & bevindingen interne controles 1e halfjaar 2018;
- Vervroegde aflossing lening;

- Financiële Meerjarenbegroting 2019- 2023;
- Interim control 2018 & Managementletter 2018.

Daarnaast heeft de RvC twee maal een aantal renovatie- en verduurzamingsprojecten bezocht.

Stakeholdersdialoog

De maatschappelijke doelen van Servatius worden in samenspraak met bewoners, de gemeenten en andere belanghebbenden gesteld. De RvC heeft een toezichhoudende rol en toetst bij de directeur-bestuurder of de afspraken binnen de strategische kaders plaatsvinden. Ook heeft de RvC contact met het management, de huurdersorganisatie en de ondernemingsraad.

In 2018 heeft de RvC het volgende ondernomen om op de hoogte te zijn van het werkveld:

- contacten met Raden van Toezicht van collega corporaties;
- studiedag met andere Maastrichtse corporaties;
- deelname huurdersconferentie Maastrichtse huurdersverenigingen.

Overleg met Servaassleutel

In 2018 heeft de directeur-bestuurder meerdere malen de RvC geïnformeerd over het functioneren van Servaassleutel. De vereniging kampt met een tekort aan bestuursleden. In november 2018, tijdens het jaarlijks overleg tussen de huurdersvereniging en de RvC, is de bezetting van het bestuur ook onderwerp van gesprek geweest. Tevens zijn enkele leden van de RvC aanwezig geweest bij bestuurs- en ledenvergadering van Servaassleutel.

Overleg met de Ondernemingsraad

De RvC heeft in 2018 één keer overleg gevoerd met de ondernemingsraad. Met de OR zijn enkele actualiteiten besproken, daarnaast is het vertrek van de bestuurssecretaris, het formatieplan en de werkdruk onderwerp van gesprek geweest.

Samenwerkingsverbanden & verbindingen

De RvC houdt tevens toezicht op de verbindingen. In 2018 hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in de structuur van verbindingen of het toezicht hierop.

6.2.2 Toezicht op financiële en operationele prestaties

Begroting

In november 2018 heeft de RvC de begroting 2019-2023 goedgekeurd. In de bespreking is extra aandacht uitgegaan naar het begrotingstekort (verschil investeringen-operationele kasstroom) van ±€7 miljoen. Dat betekent dat op lange termijn de opbrengst uit streefhuren niet de investeringsbehoefte dekt. Dit wordt met name veroorzaakt door een toename van de lastendruk (verhuurdersheffing en vennootschapsbelasting).

Periode-rapportages

De RvC heeft toezicht op de begroting van 2018 gehouden onder andere aan de hand van drie perioderapportages. In deze rapportages wordt ook de voortgang van de strategische, tactische en operationele doelstellingen omschreven, zowel op financieel als niet-financiële vlak. Zo heeft de RvC o.a. het stijgende ziekteverzuim, het achterblijven van de investeringen bij de doelstellingen, de ontvangen klachten via de huurdersvereniging en de klanttevredenheid met de directeur-bestuurder besproken.

Bij het financiële toezicht is een belangrijke (input)rol weggelegd voor de internal auditor en de externe accountant. Met beiden heeft frequent overleg plaatsgevonden (o.a. over de jaarrekening, het accountantsverslag, de managementletter en de uitkomsten van de interim controles).

Auditcommissie

De Auditcommissie is een adviescommissie voor de RvC. In 2018 bestond de commissie uit de heer Peter Sampers (voorzitter) en mevrouw Lettie van Atteveld.

De commissie wordt bijgestaan door de internal auditor. De directeur-bestuurder, de directeur financiën en de accountant (op afroep) waren aanwezig om de ingebrachte notities toe te lichten.

De commissie is in 2018 drie keer bij elkaar geweest. Over de volgende onderwerpen is door de commissie advies uitgebracht aan de RvC:

Reguliere zaken

- jaarrekeningen, jaarverslag en accountantsverslag 2017;
- opvolging interim controle PwC 2017;
- rapportage interne controle inzake treasury activiteiten 2017;
- follow up accountantsverslag 2017;
- intern controleplan 2018;
- interne controles 1e halfjaar 2018;
- integrale oordeelsbrief Aw 2017/2018;
- financiële meerjarenbegroting 2019-2023;
- interim bevindingen PwC 2018
- managementletter 2018;
- procuratiereglement.

Bijzondere thema's

- strategische samenwerking opdrachtnemers met lange termijn contracten;
- herijking risicomanagement;
- aankoop 50% aandelenbelang;
- AVG;
- reglement auditcommissie;
- vervroegde aflossing lening.

De commissie heeft bij de verschillende vergaderingen aandacht besteed aan de financiële continuïteit van de organisatie, de gerealiseerde financiële prestaties en risico's.

6.2.3 Toezicht op maatschappelijke en volkshuisvestelijke prestaties

De volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen van Servatius zijn vastgelegd in het ondernemingsplan. Centraal hierbij staat de opgave om voldoende betaalbare en beschikbare woningen nu en in de toekomst te hebben. Met de portefeuillestrategie is aangegeven welke verandering van het huidige bezit nodig is. De RvC houdt toezicht op die transformatie. Bij ieder project wordt de afweging gemaakt tussen financiële en het maatschappelijke rendement.

De maatschappelijke prestaties worden met de voltallige raad besproken en niet voorbereid in één van de commissies. Het betreft hier immers de kernactiviteiten van Servatius. In 2018 heeft de RvC met de directeur-bestuurder inhoudelijk gesproken over:

- Betaalbaarheid van het woningaanbod;
- Aangepast proces huurincasso;
- Huurverhoging 2018;
- Bod 2018 gemeente Maastricht, prestatieafspraken 2019 Maastricht & Eijsden-Margraten;
- Resultaten Aedes benchmark;
- Regiodeal;
- Samenwerkingsovereenkomst Housing.



Vastgoedcommissie

Vastgoed gerelateerde onderwerpen worden voorbereid in de vastgoedcommissie. De vastgoedcommissie geeft advies aan de RvC. In 2018 bestond de commissie uit de volgende twee leden mevrouw Tanya van Dijk (voorzitter vanaf 1 juli) en de heer Harry Salemink. De commissie is in 2018 vijf keer bij elkaar geweest voor overleg. Over de volgende onderwerpen heeft er de commissie advies uitgebracht:

- Huisvesting kantoor Servatius na 2020;
- Start uitvoering verduurzaming zuidwand Old Hickoryplein;
- Wijziging verkoopdrempel;
- Mogelijke versnelling verduurzaming portefeuille;
- Stand van zaken verkopen;
- Start ontwikkelfase Askalonstraat;
- Stand van zaken ontwikkelfase herstructurering Tillystraat en investeringsvoorstel start realisatie project Tillystraat;
- Strategische samenwerking opdrachtnemers met lange termijn contracten;
- Evaluatie renovaties/verduurzaming Askalonstraat, Pancerstraat, Bokaalstraat, Majolicastraat, Balijeweg en Gaginistraat;
- Evaluatie splitsing Kristalstraat;
- Afwijking inkoopbeleid t.b.v. aanbesteding renovatie Mercatorplein;
- Verkoop 15 woningen Bauduinstraat;
- Brandbrief in het kader van de dreigende rijksbelastingverzwaring;
- Regiodeal;
- Start uitvoering verduurzaming Sint Servaasbolwerk;
- Verkoop Klein Rijckholt;
- Generieke notitie renovatie en verduurzamingsprojecten 2019-2022;
- Start ontwikkeling herstructurering Mariaberg en Caberg Zuidoost.

Klachtenafhandeling

De RvC vindt de wijze waarop Servatius klachten afhandelt een belangrijk onderwerp. Tijdens de behandeling van de periode rapportages krijgt het onderwerp altijd expliciet de aandacht.

Visitatie

Servatius laat zich om de vier jaar visiteren. De eerstvolgende visitatie is in 2019 voorzien. Eind 2018 heeft de RvC samen met de bestuurder opdracht gegeven aan Cognitum voor de maatschappelijke visitatie.

6.2.4 Toezicht op risicobeheersing

Risico's en het effect daarvan op Servatius, waren ook in 2018 weer een belangrijk onderwerp voor de RvC. Het risicomanagement van Servatius is gericht op een integrale benadering. Dit betekent dat risicomanagement niet alleen betrekking heeft op financiële risico's, maar op alle materiële gebeurtenissen die de uitvoering van de strategie kunnen beperken. Risicomanagement is en wordt nog steeds verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd. Als onderdeel van de Planning & Control cyclus worden de risico's, die het bereiken van de doelstellingen van de corporatie kunnen bedreigen, jaarlijks herijkt. Risicomanagement is een vast onderdeel op de agenda's van de RvC en het MT. Het betreft de strategische, tactische en operationele risico's. Met deze werkwijze wordt risicomanagement binnen Servatius dynamisch gemaakt, waarbij een bijdrage wordt geleverd aan het realiseren van doelstellingen, het voldoen aan wet- en regelgeving en governance. De RvC beoordeelt de door de organisatie benoemde risico's, maar benoemt ook zelf ontwikkelingen die relevant zijn om op te reageren.

6.2.5 Opdrachtgeverschap externe accountant

De RvC is verantwoordelijk voor de benoeming van de externe accountant. Servatius deed in 2018 een beroep op PwC voor o.a. de controle van de jaarrekening. De RvC had in 2018 eenmaal overleg met de externe accountant, de auditcommissie meerdere keren. Er werd overleg gevoerd over o.a. het accountantsverslag, de managementletter en het controleplan.

6.3 Verslag vanuit de klankbordfunctie

De RvC wenst zich niet alleen te beperken tot het toezichthouden op het functioneren van het bestuur. Juist in de rol als klankbordgroep wil de RvC waarde toevoegen aan Servatius. De RvC wenst daarbij voldoende afstand te houden en niet ‘op de stoel van de bestuurder zitten’. Wel probeert de RvC via kritische agendering en scherpe reflecties op het gevoerde beleid een waardevol tegengeluid voor de bestuurder te organiseren. In 2018 zijn er twee themabijeenkomsten georganiseerd. De RvC heeft met een brede afvaardiging van de organisatie gesproken over:

- de betaalbaarheid van de huurwoningen,
- het huurincasso proces,
- nieuwe vormen van inkoop- en aanbestedingen voor nieuwbouw- en renovatieprojecten,
- mogelijkheden voor een CO2 neutraal woningbezit in 2050,
- rendementen in relatie tot streefhuren,
- integriteit.

Eind 2018 is de bestuursbrief ingevoerd. In deze brief geeft de bestuurder een reflectie op zaken die hem bezig houden, buiten de onderwerpen die op de RvC-agenda staan. Hierdoor staat de RvC met bestuur en management regelmatig stil bij relevante onderwerpen die voorbij de ‘waan van de dag’ gaan. Dit is een proces waar de RvC veel waarde aan hecht.

6.4 Verslag vanuit de werkgeversrol

De RvC is verantwoordelijk om de werkgeversrol van de directeur-bestuurder in te vullen. Goed werkgeverschap is een doorlopende taak. De raad dient die zodanig uit te voeren dat Servatius altijd over een goed bestuur beschikt, de bestuurder zijn competenties volledig ten dienste van Servatius kan inzetten en de raad zelf zijn toezichtrol kan vervullen. Hiertoe heeft de RvC een remuneratiecommissie ingesteld. Deze commissie bestond in 2018 uit de heer Peter Sampers (voorzitter) en de heer Harry Loozen. Deze adviescommissie van de RvC voert onder andere functionerings- en beoordelingsgesprekken met de directeur-bestuurder en doet salarisvoorstellen.

6.4.1 Remuneratiecommissie

In 2018 is het functioneren van de directeur-bestuurder beoordeeld door de remuneratiecommissie en is de procedure voor herbenoeming van de directeur-bestuurder afgerond. Het functioneren van de directeur-bestuurder wordt als ‘goed’ beoordeeld. Algemene observaties voor 2018 zijn:

- Directeur-bestuurder heeft goed gefunctioneerd;
- De score van Servatius in de Aedes benchmark is duidelijk verbeterd, waarmee een belangrijke doelstelling voor 2018 is gerealiseerd;
- De rol van de directeur-bestuurder in het onderhouden van constructieve werkrelaties met de huurders en het bredere maatschappelijke veld, toezichthouders en de interne organisatie worden positief gewaardeerd. Ook het opvangen van wisselingen in het managementteam wordt als positief aangemerkt;
- Waardering wordt uitgesproken voor zijn nuchtere aanpak, betrokkenheid, resultaatgerichtheid, overtuigingskracht en energie;
- Zowel intern als extern heeft de directeur-bestuurder veel krediet opgebouwd. Hij wordt in brede kring als een goede bestuurder beschouwd hetgeen expliciet nog eens bevestigd werd in de 360° beoordeling die in het kader van zijn herbenoeming als directeur-bestuurder is uitgevoerd.

Gezien het goede functioneren van de directeur-bestuurder en zijn ambitie om zijn functie nog vier jaar voort te zetten heeft de remuneratiecommissie het proces van herbenoeming in 2017 in gang gezet. In 2018 is de voorgestelde herbenoeming goedgekeurd door de Autoriteit Wonen en vervolgens omgezet in een daadwerkelijk herbenoeming per 1 december 2018.

6.4.2 Beloningskader & beloning

De hoofdlijnen van de rechtspositie en verdiensten van de directeur-bestuurder zijn niet gewijzigd en luiden als volgt:

- De herbenoeming wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar;
- De Wet normering topinkomens (WNT) is leidend bij de bezoldiging;
- Er is alleen sprake van een vaste beloning;
- De pensioenopbouw is op basis van de pensioenregeling woningcorporaties. De pensieenkosten worden gefinancierd door een gedeelde premie werkgever-werknemer;
- De overige arbeidsvoorwaarden zijn gebaseerd op de CAO Woondiensten.

Honorering bestuur

Over 2018 heeft het bestuur (directeur-bestuurder) de volgende beloning ontvangen:

Naam	G. H. Weenink
Bruto jaarloon (vast inkomen en vakantietoelage)	€ 153.031
Vaste bruto onkostenvergoeding	n.v.t.
Beloningen betaalbaar op termijn (pensioenpremie werkgever)	€ 21.655
Compensatiebedrag	€ 11.953
Uitkeringen bij beëindiging dienstverband	n.v.t.
Verstrekke leningen/voorschotten/garanties	n.v.t.

6.4.3 Organisatiecultuur en integriteit

De RvC hecht aan een open organisatiecultuur en een sterke mate van integriteit. De integriteitscode en de klokkenluidersregeling vormen hiervoor de basis. Het hebben van een regeling alleen is echter niet voldoende. Het gaat ook, of juist, om de wijze waarop hier in de praktijk invulling aan wordt gegeven. Het is van belang om de code levend te houden. Om die reden was het gewenst om met de medewerkers de dialoog aan te gaan over gedrag en de wijze waarop gedragsnormen binnen de organisatie gezamenlijk kunnen worden bewaakt.

In 2018 hebben alle medewerkers deelgenomen aan een dilemmatraining om over het onderwerp integriteit met elkaar het gesprek aan te gaan. De trainingen hebben aangetoond dat de cultuur bij Servatius is gericht op integer handelen. De collegiale cultuur binnen Servatius oogt robuust. De bereidheid om aan te spreken is aanwezig. Die kwaliteit is van grote waarde voor de organisatie en verdient het om krachtig te worden onderhouden. De kernwaarden van Servatius spelen daarbij een richtinggevende en borgende rol.



6.5 Over het bestuur

6.5.1 Taak en werkwijze

Het bestuur (de directeur-bestuurder) is belast met het besturen van Servatius. Het bestuur is verantwoordelijk voor:

- naleving van alle relevante wet- en regelgeving;
- het realiseren van de doelstellingen;
- de strategie;
- de financiering;
- het beheersen van de risico's;
- het beleid;
- de resultatenontwikkeling;
- het beleid voor de deelnemingen van de corporatie.

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

De taken en bevoegdheden van het bestuur zijn omschreven in artikel 7 van de statuten van Servatius. Een en ander is verder uitgewerkt in het bestuurs- en in het procuratiereglement.

6.5.2 Leden van het bestuur

Het bestuur bestaat sinds 1 december 2010 uit de directeur-bestuurder Gert Weenink. De directeur-bestuurder is per die datum voor vier jaar benoemd. Vervolgens is de heer Weenink per 1 december 2014 en per 1 december 2018 herbenoemd voor een periode van vier jaar. Volgens regelgeving moeten de zetels van het bestuur evenwichtig worden verdeeld over mannen en vrouwen. Hieraan wordt niet voldaan, omdat het bestuur van Servatius bestaat uit één lid. De directeur-bestuurder is een man.

6.5.3 Permanente educatie

Vanaf 1 januari 2015 zijn bestuurders van woningcorporaties verplicht tot Permanente Educatie (PE). Bestuurders moeten binnen drie jaar 108 'PE-punten' behalen, wat neerkomt op 108 'studiebelastingsuren'. In onderstaande tabel staan de behaalde PE-punten van de directeur-bestuurder over 2018.

Naam	Functie	2016	2017	2018	Totaal
G.H. Weenink	Directeur-bestuurder	114	136	59,5	309,5

6.5.4 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 2018 is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen met betrekking tot de directeur-bestuurder zoals bedoeld in de Governancecode Woningcorporaties.

6.6 Over de RvC

6.6.1 Profielschetsen

De RvC heeft een profielschets opgesteld voor zijn samenstelling. Hierin is onder andere opgenomen dat alle leden van de RvC aan een aantal algemene functie-eisen dienen te voldoen. Daarnaast is opgenomen dat in de raad diverse specifieke deskundigheden aanwezig moeten zijn om het brede spectrum van Servatius te overzien. Het functioneren van de raad is gediend bij een goede teamsamenstelling en diversiteit. Ook op dit gebied zijn in het profiel criteria opgenomen. De individuele leden moeten elkaar qua competenties aanvullen en in goede harmonie met elkaar kunnen samenwerken, maar dienen elkaar ook kritisch aan te spreken.

In 2017 is de profielschets het uitgangspunt geweest voor de voorbereiding op de werving en selectie van een nieuwe commissaris in 2018 met als aandachtgebied maatschappelijk ondernemerschap. De RvC is bij dit proces ondersteund door een externe adviseur. Er is rekening gehouden met de formele vereisten zoals het openbaar maken van de vacatures, de adviesfunctie van de OR en de mogelijkheid tot voordracht van een commissaris door de huurdersorganisaties.

6.6.2 Benoeming

Per 1 april 2018 is de toenmalige voorzitter, mevrouw Marijke Clerx, afgetreden en opgevolgd door de heer Harry Loozen. Met ingang van 2 mei 2018 is mevrouw Lettie Van Atteveld toegetreden tot de RvC. Mevrouw Van Atteveld heeft als aandachtsgebied Maatschappelijk Ondernemerschap. Zij maakt tevens deel uit van de Auditcommissie en is benoemd voor een periode van vier jaar. In 2018 zijn er geen nieuwe leden bij de RvC gekomen op voordracht vanuit huurdersorganisatie.

6.6.3 Rooster van aftreden & samenstelling RvC

In de Woningwet is bepaald dat een lid van de RvC wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar, waarna eenmaal een herbenoeming kan volgen voor een volgende periode van maximaal vier jaar. Daarna is geen herbenoeming meer mogelijk. Volgens regelgeving moeten de zetels van de RvC verdeeld worden over mannen (maximaal 70%) en vrouwen (minimaal 30%). In 2018 was de verdeling: twee dames en drie heren. In het volgende overzicht is de samenstelling van de raad opgenomen. Voor mevrouw Clerx is medio 2018, na twee termijnen, de functie van voorzitter/commissaris geëindigd.

In 2018 was de RvC als volgt samengesteld:

Mevrouw M.J.P.A. Clerx

Functie: voorzitter tot 1 april 2018

Deskundigheidsgebied: strategie, organisatie en openbaar bestuur

Beroep: interim-manager en consultant (laatste functie)

Nevenfuncties: voorzitter van Raad van Toezicht Stichting Moviera, DB Milieufederatie Limburg, burgerraadslid in de commissie Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en de commissie Openbare werken en Milieu van de gemeenteraad Stein.

De heer H.M. Loozen

Functie: lid tot 1 april 2018, vanaf 1 april 2018 voorzitter

Deskundigheidsgebied: strategie, financiën, bedrijfsvoering en HRM

Beroep: directeur/eigenaar van Hoenderstaete B.V. (interim-management & strategische advisering)

Nevenfuncties: lid van Raad van Toezicht ROC Gilde Opleidingen

Mevrouw A.M.C.W. van Dijk**Functie:** lid**Deskundigheidsgebied:** vastgoed, volkshuisvesting, huurdersbelangen**Beroep:** adviseur**Nevenfuncties:** lid van Raad van Commissarissen Stichting Antares Woonservice**De heer H.E.H.M. Salemink****Functie:** lid, vanaf 1 juli 2017 vice-voorzitter**Deskundigheidsgebied:** vastgoed, vastgoedfinanciering, financiën, bedrijfsvoering en organisatie**Beroep:** directeur/eigenaar SALBERG B.V. Consultants-Huisvestingsadviseurs, voorzitter/bestuurder Stichting

INTO Maatschappelijk Vastgoed, directeur/eigenaar BG3 B.V., interim manager Huisvesting Stichting ORO

Nevenfuncties: vice-voorzitter Raad van Commissarissen Woonstichting 'thuis**De heer P.A.M. Sampers****Functie:** lid**Deskundigheidsgebied:** financiën, bedrijfsvoering en risicomanagement**Beroep:** Senior Accounting Officer bij DSM (tot 1 maart 2017), hoogleraar

financiële verslaggeving UM en OU, voorzitter van de Raad van Jaarverslaggeving

Nevenfuncties: lid van de Board van de European Financial Reporting Advisory Group, lid van Raad van Toezicht

Laurentius Ziekenhuis

Mevrouw A.M.J. van Atteveld**Functie:** lid, per 2 mei 2018**Deskundigheidsgebied:** bestuur, financiën, bedrijfsvoering en HR**Beroep:** bestuurder in de zorgsector**Nevenfuncties:** Lid Raad van Commissarissen bij huisartsenzorggroep IZER, lid Raad van Commissarissen bij

woningcorporatie Sité en lid Raad van Toezicht bij onderwijsstichting De Waarden

Het rooster van aftreden is als volgt:

	Benoemd per	Herbenoemd per	Aftredend per	Herbenoembaar
M.J.P.A. Clerx (voorzitter tot 01/04/2018)	01/04/2010	01/04/2014	01/04/2018	Nee
H.M. Loozen (voorzitter vanaf 01/04/2018)	20/04/2017	n.v.t.	20/04/2021	Ja (tot 20/04/2025)
A.M.C.W. van Dijk (lid)	12/09/2013	12/09/2017	12/09/2021	Nee
H.E.H.M. Salemink (lid)	01/07/2016	n.v.t.	01/07/2020	Ja (tot 01/07/2024)
P.A.M. Sampers (lid)	01/07/2016	n.v.t.	01/07/2020	Ja (tot 01/07/2024)
A.M.J. van Atteveld (lid)	02/05/2018	n.v.t.	02/05/2022	Ja (tot 02/05/2026)

6.6.4 Onafhankelijkheid

De RvC bewaakt dat de leden van de raad onafhankelijk zijn, zoals aangeduid in de Governancecode Woningcorporaties. Geen van de leden vervult een nevenfunctie die onverenigbaar is met het lidmaatschap van de raad. In 2018 is geen gebruik gemaakt van de 'Regeling Melding Onregelmatigheden'.

6.6.5 Permanente educatie

Leden van de RvC zijn in het kader van permanente educatie (PE) verplicht om punten te behalen. Iedere commissaris diende in 2018 minimaal 5 studie-uren en daarmee 5 PE-punten te behalen (mevrouw van Atteveld 3 PE-punten). In onderstaande tabel zijn de behaalde PE-punten opgenomen. Alle commissarissen hebben voldaan aan de minimale norm.

Naam	Functie	2018
H.M. Loozen	Voorzitter	23
A.M.C.W. van Dijk	Lid	7
P.A.M. Sampers	Lid	6
H.E.H.M. Salemink	Lid	7
A.M.J. Van Atteveld	Lid	19

6.6.6 Zelfevaluatie

De zelfevaluatie heeft op 21 november 2018, zonder externe begeleiding, plaatsgevonden. Bij deze evaluatie is gebruik gemaakt van vooraf door de voorzitter van de RvC toegestuurde stukken, waaronder het evaluatieformulier 2018. Daarnaast is gesproken aan de hand van de reflectie van individuele RvC-leden op het functioneren in het afgelopen jaar. De directeur-bestuurder is dit jaar niet bij deze zelfevaluatie aanwezig geweest, maar wel vooraf door de voorzitter van de RvC geraadpleegd.

Onderwerpen die in de zelfevaluatie aan de orde zijn gekomen:

- context van de zelfevaluatie;
- expertisegebieden, samenwerking en taakverdeling binnen de RvC;
- relatie tussen de RvC en de directeur-bestuurder;
- werkafspraken en rolverdeling ten opzichte van de directeur-bestuurder;
- externe positionering van de RvC (maatschappelijk presteren);
- periodieke evaluatie van het toetsingskader;
- interne vervangings- en opvolgingsscenario's op directie/managementniveau;
- dubbelfunctie van de directeur-bestuurder in relatie tot besluitvorming;
- relatie met de huurdersvereniging en de ondernemingsraad;
- rol van de RvC bij regionale samenwerking;
- rol, frequentie, planning en inhoud van (thema-)vergaderingen;
- aansluiting van RvC bij klachtenbehandeling en klantentevredenheid;
- opleidingsplan RvC;
- voorbereiding van en rolverdeling bij aanstaande visitatie;
- honorering RvC.

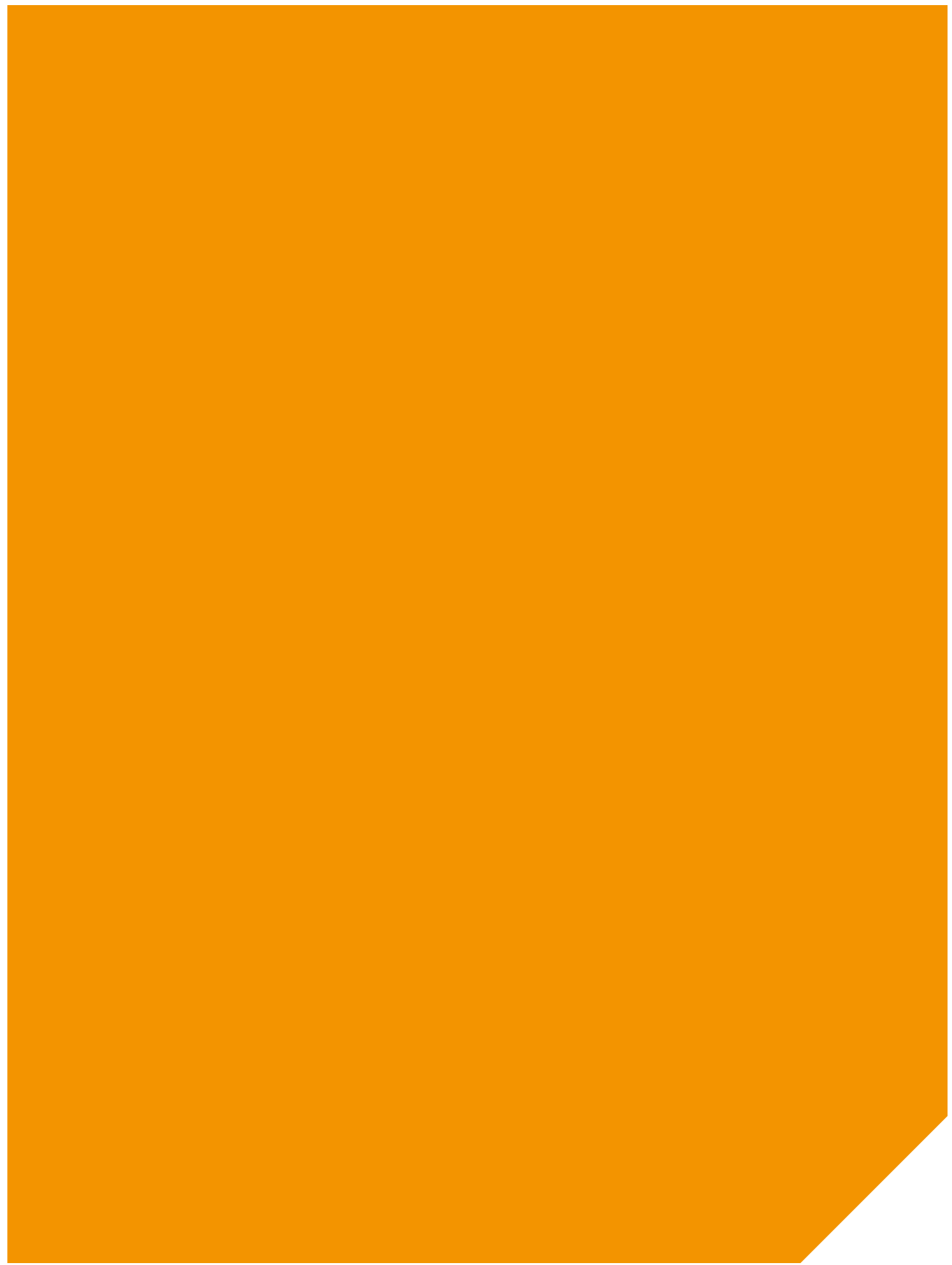
Er is vastgesteld dat de RvC in de nieuwe samenstelling een goed werkend team is waarin de diversiteit passend is aangebracht. Deze nieuwe RvC neemt bewust een andere rol in, waarbij met behoud van een scherp oog voor de financiële situatie, nu ook de klanttevredenheid en het maatschappelijk presteren prioriteit krijgen. Er is ook vastgesteld dat het voornemen, om meer ruimte aan de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven te geven, inderdaad uitvoering krijgt in de vergaderingen en themabijeenkomsten. De interne organisatie en het imago van Servatius krijgen daarbij ook meer aandacht dan voorheen.

6.6.7 Beloning

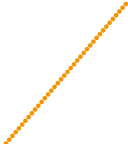
De honorering van de RvC in 2018 is gebaseerd op de code voor de honorering van commissarissen in woningcorporaties VTW.

Naam	Functie	Bruto vergoeding 2018
M.J.P. Clerx	Voorzitter tot 01-04-18	€ 4.149
H.M. Loozen	Voorzitter vanaf 01-04-18	€ 15.298
A.M.C.W. van Dijk	Lid	€ 11.409
P.A.M. Sampers	Lid	€ 11.409
H.E.H.M. Salemink	Lid	€ 11.409
A.M.J. van Atteveld	Lid	€ 7.575





servatius.
thuis.



servatius.nl