



# jaarverslag maaskoepel

Federatie van Woningcorporaties

# 2019

# Bestuursverslag

Op 30 januari 2019 ondertekenden 14 gemeenten, Samenwerkingsverband Wonen regio Rotterdam, 25 woningcorporaties, Maaskoepel en de provincie Zuid-Holland het RegioAkkoord. Een bijzondere stap en commitment van al deze partijen. Doel gezamenlijk inzetten op een meer evenwichtige verdeling van de sociale voorraad in de regio Rotterdam. Een belangrijke stap om met elkaar de schouders te zetten onder de opgave waar we gezamenlijk voor staan. Naast afspraken over de omvang en de spreiding van de sociale voorraad, zijn aanvullende afspraken gemaakt over de betaalbaarheid en de beschikbaarheid van corporatiewoningen. Het succes van de afspraken is mede afhankelijk van politiek draagvlak, de steun van de provincie en het rijk, en de bestedingsruimte bij corporaties.

Met deze opgave startten wij het nieuwe jaar. De context in de regio Rotterdam is veranderd. We komen uit een situatie waarin sprake was van een overmaat aan sociale huurwoningen. Iedere gemeente kon met de eigen corporatie(s) afspraken maken over de ontwikkelingen in de benodigde sociale corporatievoorraad. In dit nieuwe RegioAkkoord gaan we een stap verder met regionale afspraken. Dit zorgt voor afhankelijkheid van, en afstemmen over de gemeente grenzen heen. En daarmee over de grenzen van je werkgebied als corporatie heen. Een nieuwe fase. Daarnaast neemt de druk op de woningmarkt steeds meer toe. Samenwerken en afstemmen van beleid wordt des te belangrijker. Een opgave die we als federatie nog niet eerder op deze wijze met elkaar verkent hebben in Maaskoepel verband.

We zijn daar voortvarend mee aan de slag gegaan. De bestuurlijke opdracht "Breedte sloot, lengte polsstok" zorgde voor het voeren van het gesprek over de diverse opgaven waar we voor staan in verhouding tot de beschikbare middelen bij corporaties. Dit leidde tot een project waarin we de gezamenlijke investeringscapaciteit van de corporaties verenigd in Maaskoepel hebben laten doorrekenen door WSW. Een stuurgroep bestaande uit financieel en beleidsmatige vertegenwoordigers van corporaties ging onder begeleiding van Finance Ideas aan de slag. Een interessant traject waarvan we begin 2020 de resultaten verwachten. Een traject waarin we elkaar als corporaties steeds meer zijn gaan opzoeken, een goede start voor de weg die voor ons ligt.

We hebben ons als corporaties primair verenigd in Maaskoepel voor de woonruimtebemiddeling. Inmiddels blijken er steeds meer relevante thema's zich aan te dienen waar we ons als collectief van de corporaties in deze regio toe te verhouden hebben én waar we ons voordeel mee kunnen doen. Wij als bestuur van Maaskoepel zijn niet alleen verantwoordelijk voor de werkorganisatie Maaskoepel, maar ook voor de federatie: het collectieve belang van de deelnemende corporaties. In 2019 hebben we met de leden verkennende gesprekken gevoerd over de opdracht die we bij de werkorganisatie neerleggen. Deze uitkomsten zullen we in 2020 vertalen in de verbrede koers van Maaskoepel, de regionale partner voor regionale woningmarktafspraken waarbij het hart van de werkorganisatie de woonruimtebemiddeling blijft.

Maaskoepel heeft inmiddels een krachtige werkorganisatie. Het systeem voor de woonruimtebemiddeling werkt goed. De opgave van het beleidsplan 2015 was de interne organisatie op drie vlakken op orde brengen: personeel, ICT en financieel. Dat is gelukt. En meer! De organisatie staat stevig, de ICT systemen werken naar volle tevredenheid en de financiële positie is zeer robuust. En er gebeurde meer: het RegioAkkoord werd ondertekend, de investeringsopgave van corporaties in de regio Rotterdam werd doorgerekend, het gesprek werd gevoerd, op basis van feiten en data verkregen uit BI tooling. Bij de provincie en BZK zaten we aan tafel over de Woondeal en de landelijke doorrekening Opgave middelen. Een stevige, en noodzakelijke regionale verankering om op voort te bouwen! 2020 staat in het teken van grote veranderingen in de externe omgeving. De druk op de sociale woningmarkt, en de middengroepen, neemt enorm toe.

Gemeenten nemen meer positie in, voor zichzelf en op regio niveau. BZK geeft de mogelijkheid voor input op regio niveau. Het fundament van de interne organisatie staat en is sterk. Het gesprek voor de steeds groter wordende externe opgave gaan we graag aan!

Tot slot.

In het vroege voorjaar van 2020 zijn we als samenleving terechtgekomen in een crisissituatie veroorzaakt door het coronavirus (COVID-19). Dit heeft ook de nodige impact op onze leden en op onze organisatie. We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers en relaties te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze leden te continueren. De crisis veroorzaakt door het Coronavirus zal naar de toekomst toe ook impact hebben voor Maaskoepel. Op het moment van schrijven is nog onduidelijk wat de impact precies zal zijn. De huidige inschatting is dat dit voor Maaskoepel niet zal leiden tot onoverkomelijke financiële problemen.

Richard Sitton  
Voorzitter bestuur Maaskoepel

## Maaskoepel: samen waarde toevoegen

We zijn klaar voor de volgende stap. De eerste woorden van het jaarplan 2019. En dat hebben we waar gemaakt! Het fundament, het ♥ van Maaskoepel, onze dienstverlening staat. De primaire processen, de organisatie, de automatisering, de bedrijfsvoering, allen waren ze de afgelopen twee jaar onder handen genomen. Natuurlijk blijven ze onderdeel van de PDCA-methode met als doel continue verbeteringen aan te brengen, maar ze namen minder tijd van ons in beslag. In 2019 hebben we onze kennis en kunde actief ingezet om waarde toe te voegen aan ons werk- en vakgebied. Maaskoepel: specialist in woonruimtebemiddeling, urgentieverlening en bezwarenafhandeling.

### **ONZE KLANTEN**

We onderscheiden voor Maaskoepel drie klantengroepen: de woningzoekenden, de corporaties en de gemeenten. Maaskoepel is als organisatie ingericht om deze drie klantengroepen te bedienen. Onze primaire taken zijn woonruimtebemiddeling, het via de urgentie oplossen van huisvestingsproblemen van urgent woningzoekenden en het behandelen van klachten en geschillen.

### **MISSIE, VISIE, WAARDEN EN AMBITIES**

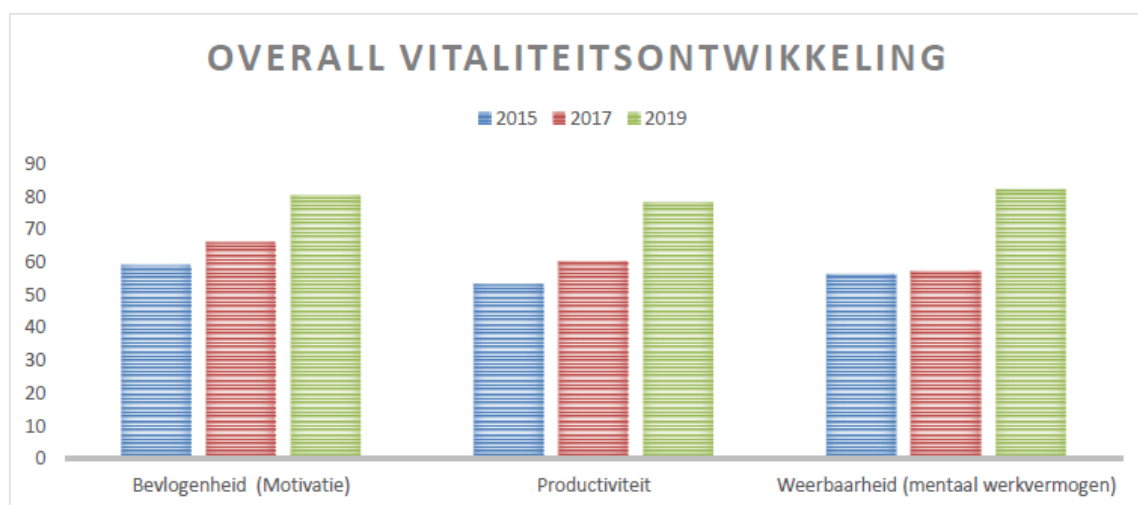
Bij Maaskoepel werken wij samen aan de kwaliteit van wonen en leven in de stadsregio Rotterdam. Maaskoepel wil rond het onderwerp woonruimtebemiddeling dé dienstverlenende specialist zijn voor de 26 aangesloten corporaties en de 14 samenwerkende gemeenten. Dit doen we door het leveren van diensten die processen van corporaties en gemeenten effectief en efficiënt ondersteunen. Daarnaast bevorderen wij kennisontwikkeling en kennisdeling door het organiseren en faciliteren van ontmoetingen en inhoudelijke bijeenkomsten. Naast de bekende diensten die Maaskoepel levert, begeeft Maaskoepel zich met het ontsluiten, leveren en analyseren van data en informatie uit ons gezamenlijke woonruimtebemiddelingsstelsel op een deels nog onontgonnen terrein. Wij willen onze klanten beter van dienst kunnen zijn door onze kennis en de beschikbare data van onze woningen en woningzoekenden beter te ontsluiten en benutten.

## ORGANISATIE

Maaskoepel heeft sinds eind 2016 een organisatiestructuur waarbij een operationeel werkende directeur en een actiever en zichtbaarder bestuur voor kortere besluitvormingslijnen en meer verantwoordelijkheid lager in de organisatie hebben gezorgd. Het totstandkomen van en het werken met het Maaskoepel jaarplan nieuwe stijl sluiten hierop aan. En is een iteratief en organisch proces. Het laat zien hoe Maaskoepel als werkorganisatie de afgelopen periode heeft gepresteerd én zich in de toekomst aan de buitenwereld wil presenteren. Dichter bij woningzoekenden, corporaties en gemeenten en daardoor beter in staat om in te kunnen spelen op wensen en behoeftes.

Wij zien onszelf als een netwerkorganisatie met medewerkers die in een sfeer van openheid en vertrouwen hun verantwoordelijkheid nemen om binnen de afgesproken kaders te werken aan het realiseren van door onze klanten én zelf aangedragen projecten en diensten. Wij willen faciliteren, organiseren en inspireren. Het versterken van de samenwerking en onderlinge kennisdeling. Onze manier van werken is open, klantgericht en dienstverlenend.

2019 was een mooi jaar! Dat werd bevestigd in de uitkomsten van de VitaliteitsAPK dat we voor de derde keer uitvoerden. Quote uit het rapport: *"Als eindconclusie zien we dat Maaskoepel verdere vorderingen heeft gemaakt om vitaliteit en inzetbaarheid van het meest waardevolle bedrijfsonderdeel, de mens, te integreren in haar bedrijfsvoering. ... Maaskoepel heeft in deze korte periode van 2 jaar een prestatie van formaat laten zien. Daar mogen alle medewerkers en het MT trots op zijn! ... Bevlogenheid / motivatie stijgt van een 6,6 naar gemiddeld een 8,0! Een derde van de respondenten geeft zelfs een score boven de 9. Dat is hoger van Carrièrepoort bij andere organisaties ooit heeft gemeten."*



Tabel 1: Dashboard DIX Maaskoepel overall vitaliteitsontwikkeling

Een resultaat waar wij zeer TROTS op zijn! De medewerkers zijn de pilaren waar we onze dienstverlening op bouwen. Zo fijn te constateren dat alle gepleegde inzet daadwerkelijk effect heeft bij hen! Daar doen we het immers voor! Tijdens een middag met het personeel zijn de resultaten van de vitaliteitAPK gedeeld en hebben we stil gestaan bij deze trots. Eind juni heeft het MT een personeelsuitje georganiseerd om deze trots nog verder te vieren, te laten ervaren door de medewerkers en te borgen. We hebben heerlijk gevaren op de Pieter Boele boot door de haven van Rotterdam naar Dordrecht waar we aansluitend heerlijk hebben gedineerd. Deze resultaten laten zien dat de organisatie klaar is voor de volgende stap richting meer resultaat gericht werken. In oktober zijn we gestart met de vervolgstap: het traject Eigenaarschap in de praktijk. Hier pakken we de 4V's van Maaskoepel bij de horens: Verantwoordelijkheid laag in de

organisatie, dit is niet Vrijblijvend, Verantwoording afleggen hoort daarbij, en Vouten maken mag ;)

### **FEDERATIE EN BESTUUR**

De federatie vormt de kern van ons bestaan. Voor 26 corporaties verzorgen wij het woonruimtebemiddelingsplatform waarop alle sociale huurwoningen in de regio Rotterdam worden aangeboden. Goede ondersteuning van onze leden op het gebied van woonruimtebemiddeling komt op de eerste plaats. Markant punt in 2019 was de ondertekening van het RegioAkkoord op 30 januari 2019. Een bijzondere mijlpaal met zoveel partijen. Daar zijn we de maanden daarna vol mee aan de slag gegaan. Wat betekent dit RegioAkkoord voor de corporaties? Kunnen we deze handtekening waar maken? Kijkend naar de autonome voorraad ontwikkeling dan is dat een punt van zorg. Hoeveel sociale huurwoningen zijn er nodig? Ken je het beleid van je collega-corporatie? Geeft de optelsom van ieders individuele beleid het antwoord op het regionale vraagstuk? Wat is het effect van het beleid van je collega-corporatie op je eigen beleid nu de druk op de woningmarkt toeneemt? Vragen die gedurende het jaar steeds prominenter de aandacht vroegen. Op diverse niveaus werd het gesprek gevoerd. Met het bestuur: behoort dit tot de taken van de werkorganisatie Maaskoepel? Met de strategen: hoe ziet het individuele portefeuillebeleid eruit en waar zitten sturingsmogelijkheden? Met de bestuurders: ligt hier een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor onze federatie? Het 'Maaskoepel verkent podium' is het platform dat we gebruiken hebben voor het faciliteren van het gesprek. Elkaar aanspreken op onderlinge prestaties. Dat vraagt een actieve houding, de bereidheid elkaar te begrijpen en verbinding te zoeken om zo actief te participeren binnen Maaskoepelverband. In 2019 voerden we de gesprekken rondom de investeringscapaciteit van de woningcorporaties regio Rotterdam. Tezamen met WSW en Finance Ideas starten we het onderzoek op basis van de dPi van de corporaties. We richten een stuurgroep van financieel deskundigen vanuit de corporaties op ter begeleiding van dit proces. Het gesprek wordt indringender, gelijkelijk aan de toenemende druk op de woningmarkt in onze regio. We merken steeds meer wat de effecten hiervan zijn op de wijze waarop we met elkaar samen werken, hoe corporaties en het gevoerde beleid zich tot elkaar verhouden. Dat is niet altijd makkelijk. Het is echter een nieuwe werkelijkheid waar een ieder zich in de regio toe te verhouden heeft. Maaskoepel wordt met steeds grotere regelmaat door provincie en BZK gebruikt als 'brievenbus' voor het collectief van de corporaties in de regio Rotterdam. Sprekende voorbeelden zijn de Woondeal en de landelijke doorrekening. Samen met vertegenwoordigers vanuit de corporaties geven we invulling aan deze nieuwe rol. Samen merkbaar waarde toevoegen.

We agenderen het noodzakelijke gesprek, faciliteren de discussie met bijbehorende data. Het is een zeer interessante weg die we gezamenlijk in slaan. Goed te constateren dat de discussie gevoerd wordt, dat er openheid is, bereidheid tot luisteren en bereidheid om met de verkregen inzichten het eigen beleid bij te stellen. Deze manier van samenwerken houdt een mooie belofte in zich voor de toekomst! Beste bestuurders en strategen, dank voor de goede gesprekken. Niet vrijblijvend, en we zijn ze toch aangegaan!

### **ONZE PARTNERS**

Samenwerken met partners is voor onze organisatie erg belangrijk. Twee partners wil ik met name noemen. Onze ICT-leverancier Qvision is een zeer belangrijke partner. Zij bouwen voor ons het woonruimteverdeelsysteem easyMatch. Een goede samenwerking waarbij je elkaar makkelijk kunt vinden, maar elkaar ook scherp bevraagt over de gewenste te behalen doelen is essentieel. In 2019 zijn we samen gaan scrummen met mooie resultaten! Dat smaakt naar meer!

Het Samenwerkingsverband Wonen regio Rotterdam (SvWrR) wordt gevormd door de 14 gemeenten in de regio Rotterdam, de regio waarin wij de woonruimteverdeling verzorgen. In 2019 hebben we zeer nauw samengewerkt in het verlengde van het RegioAkkoord dat we op 30 januari 2019 getekend hebben, een resultaat om trots op te zijn! Als vervolg hierop is hard gewerkt aan het traject optimalisatie van de verordening

Woonruimtebemiddeling. Tezamen met de ambtenaren en onder begeleiding van RIGO is een ordentelijk proces van de evaluatie van de huidige verordening doorlopen. In november zijn op subregio niveau bijeenkomsten voor de gemeenteraden en huurdersorganisaties georganiseerd om hen mee te nemen in de systematiek van de verordening. Nuttige en interessante bijeenkomsten! Ik waardeer de inzet die gepleegd wordt om gezamenlijk een zorgvuldig proces te doorlopen, in gezamenlijkheid tussen de gemeenten, de corporaties en de Provincie Zuid-Holland. Het doet goed de commitment te ervaren om het samen beter te willen maken voor de kwetsbare doelgroepen die we huisvesten waarbij we streven naar een evenwichtige verdeling in een inclusieve regio.

### **GEDENKWAARDIGE MOMENTEN VAN 2019**

Tot slot wil ik hier graag enkele gedenkwaardige momenten van de werkorganisatie met u delen:

- Uitkomsten VitaliteitsAPK
- Nieuwe lean werkwijze en scrum voor ontwikkelingen in easyMatch
- Implementatie Rotterdamwet in easyMatch
- Bijdrage actualisatie verordening woonruimtebemiddeling
- Stappen in Data management waaronder HBD monitor: uit één databron, volgens dezelfde definitie data opleveren over de gemaakte afspraken: transparant en eenduidig. Vanuit deze data-analyses wordt het inzicht vergroot en kan beleid ontwikkeld worden
- Implementeren Programmamanagement: sturen op waarde toevoegende projecten
- Onderzoeken optimalisatie intake urgentieproces
- Traject doorrekening investeringscapaciteit woningcorporaties regio Rotterdam

2019 was een interessant jaar. Samen meer waarde toevoegen in de regio Rotterdam: voor de woningzoekenden, onze leden én de interne organisatie.

Veel dank aan alle collega's, onze leden en samenwerkingspartners met wie we dit hebben kunnen realiseren! Trots!

Annemarieke van Ettinger-van Herk  
Directeur Maaskoepel

# Inhoudsopgave

Bestuursverslag.....	2
Maaskoepel: samen waarde toevoegen.....	3
Inhoudsopgave .....	7
Algemene gegevens.....	9
Dienstverlening in opdracht van de leden .....	10
Woonruimtebemiddeling .....	10
Verordening Woonruimtebemiddeling en Spelregels.....	10
Monitor Woonruimtebemiddeling.....	11
Communicatie .....	11
Klanttevredenheid .....	11
Regionaal Vangnet .....	11
Kennisdelen en ontmoeten .....	12
Fraude .....	12
Dienstverlening in opdracht van externe partijen .....	14
Urgentieverlening .....	14
Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) .....	14
Urgentieaanvragen en -besluiten .....	14
1-route-regeling Rotterdam .....	15
1-route-regeling Vlaardingen, Schiedam en Maassluis.....	16
Intake urgentieproces.....	16
Bezwarencommissie Regio Rotterdam (BHR).....	17
Kennisdelen en ontmoeten .....	18
Externe samenwerkingsverbanden.....	18
Interne samenwerkingsverbanden .....	19
Rapportage en informatievoorziening.....	20
De organisatie Maaskoepel .....	22
Organigram Maaskoepel 2019.....	22
De federatieraad .....	22
De leden .....	23
Besluiten door de federatieraad.....	24
Het bestuur .....	24
Leden bestuur .....	25
Beloning van de directeur en bestuurders.....	25

Besluiten door het bestuur.....	26
Risicomanagement.....	26
Bedrijfsvoering.....	29
Privacy en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).....	29
Professionalisering bedrijfsvoering .....	29
EasyMatch.....	29
Uitbouwen van de expertrol .....	30
Programmamanagement .....	30
Werken volgens de scrum methode.....	30
Inzet op duurzame inzetbaarheid en vitaliteit.....	31
Het V-team .....	31
Kerngegevens personeel en organisatie.....	32
Financiële continuïteit en jaarrekening .....	33
Liquiditeitsprognose 2019 - 2021 .....	34
Meerjaren exploitatie 2019 - 2024 .....	35
Jaarrekening .....	36
Waarderingsgrondslagen .....	50
Verklaring van het bestuur .....	53



# Algemene gegevens

Naam van de vereniging	Maaskoepel, Federatie van Woningcorporaties
Plaats van vestiging	Rotterdam
Vestigingsadres	Weena 695, 3013 AM ROTTERDAM Unit B3.041 (ingang B, 3 <sup>e</sup> etage)
Correspondentieadres	Postbus 29169, 3001 GD ROTTERDAM
Telefoonnummer	010-4132755
E-mailadres	<a href="mailto:info@maaskoepel.nl">info@maaskoepel.nl</a>
Website	<a href="http://www.maaskoepel.nl">http://www.maaskoepel.nl</a>
Datum oprichting vereniging	15 december 1995
Datum laatste statutenwijziging	24 oktober 2018
Inschrijvingsnummer KvK	40348027
Bestuur op 31 december 2019	dhr. drs. R. Sitton, vicevoorzitter bestuur en federatieraad dhr. A. van den Bosch MRE, lid mevr. ir. M.W.H. Kolsteeg, lid dhr. P.A.F. van Lieshout, lid dhr. M.A.H. Korthorst, lid
Directie op 31 december 2019	mevr. drs. A.M.C. van Ettinger-van Herk, directeur

# Dienstverlening in opdracht van de leden

## Woonruimtebemiddeling

Onder de naam WoonnetRijnmond biedt Maaskoepel het platform waarop alle 23 aangesloten corporaties hun woningbezit bemiddelen. De 14 gemeenten in de regio Rotterdam hebben een gezamenlijke verordening woonruimtebemiddeling. De afspraken die hierin staan worden door middel van Spelregels geborgd in het woonruimtebemiddelingssysteem. Maaskoepel is de beheerder van deze Spelregels. De federatieraad van Maaskoepel stelt de Spelregels vast. De Spelregels beschrijven de manier waarop de corporaties omgaan met de bemiddeling van hun sociale huurwoningen, met woningzoekenden, met elkaar en met gemeenten. Ze beslaan het hele bemiddelingsproces: van oriëntatiefase tot het ondertekenen van het huurcontract. WoonnetRijnmond is het bemiddelingsinstrument van de bij Maaskoepel aangesloten corporaties en speelt in het bemiddelingsproces een belangrijke rol.

2019 is het jaar waarin de slaagkans voor de woningzoekende weer daalt. De druk op de woningmarkt in de regio Rotterdam toont zich nadrukkelijker: relatief veel inschrijvingen tegenover weinig aanbod. Het aantal inschrijvingen is in 2019 met 9% gestegen ten opzichte van 2018, toen steeg het aantal inschrijvingen met 15% ten opzichte van 2017. Eind 2019 stonden 156.503 woningzoekenden ingeschreven (2018: 144.068). Zij konden op 9.172 (2018: 10.533) geadverteerde woningen reageren. Dit leverde 2.252.435 (2018: 1.763.693) reacties op. Gemiddeld waren er 239 reacties op een huuradvertentie (2018: 164). In totaal werden 11.403 (2018: 11.980) woningen via WoonnetRijnmond verhuurd, waarbij de verdeling van het aantal verhuurde woningen naar de verschillende huurklassen nagenoeg gelijk is gebleven.

### **VERORDENING WOONRUIMTEBEMIDDELING EN SPELREGELS**

Het doel van de Verordening Woonruimtebemiddeling is het bestrijden van onevenwichtige en onrechtvaardige effecten van schaarste aan goedkope woonruimte. Deze rol ligt bij de overheid. De gezamenlijke woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de woonruimtebemiddeling. De 23 corporaties werken binnen het woonruimtebemiddelingssysteem in de regio samen. De samenwerkingsafspraken zijn vastgelegd als eenduidige en transparante afspraken in de 'Spelregels'. Een openbaar document. Maaskoepel is de beheerder van deze Spelregels, de federatieraad van Maaskoepel stelt deze Spelregels, waaraan alle leden gebonden zijn, vast. De Spelregels beschrijven de manier waarop de corporaties omgaan met de bemiddeling van hun sociale huurwoningen, met woningzoekenden, met elkaar en met gemeenten. Daar waar nodig zijn de Spelregels afgestemd op de regionale huisvestingsverordening. Ook wordt input voor de Spelregels geleverd door de Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR) naar aanleiding van zittingen: een belangrijke toets vanuit de praktijk.

Met de inwerkingtreding van de nieuwe Woningwet in 2015 zijn de 14 samenwerkende gemeenten in de regio Rotterdam een samenwerkingsovereenkomst overeengekomen: Samenwerkingsverband Wonen regio Rotterdam (SvWrR). Daarin is onder andere opgenomen de gezamenlijke 'Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2015' die op 1 juli 2015 inwerking is getreden. Voor deze verordening bestaat breed draagvlak bij gemeenten en corporaties. De looptijd van Verordening Woonruimtebemiddeling is tot en met juni 2019. Gemeenten hebben, met toestemming van de provincie, deze met een jaar verlengd. Halverwege 2019 zijn de gemeenten in de regio aan de slag gegaan met de evaluatie van de Verordening woonruimtebemiddeling. Maaskoepel was samen met de gemeenten lid van de projectgroep.

De projectgroep, door RIGO begeleid, heeft de huidige verordening woonruimtebemiddeling 2015 geëvalueerd, de schaarste in de regio opnieuw vastgesteld en een concept verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020 gemaakt. Dit concept is vastgesteld door de wethouders van de 14 gemeenten en is naar de colleges gestuurd, zodat ze deze kunnen vaststellen voor 1 juli 2020. Maaskoepel heeft vanuit haar kennis van het woonruimtebemiddelingssysteem en de werking van de woonruimtebemiddeling in de praktijk een grote en gewaardeerde bijdrage kunnen leveren aan de projectgroep.

### **MONITOR WOONRUIMTEBEMIDDELING**

Met de 14 gemeenten is in de samenwerkingsovereenkomst vastgelegd dat deze gemeenten en Maaskoepel jaarlijks gezamenlijk de opdracht geven voor een monitor van de woonruimtebemiddeling. De kosten daarvan worden gedeeld. De uitvoering van deze monitor is opgedragen aan de dienst OBI van de gemeente Rotterdam. De monitor wordt ieder half jaar gemaakt. Basis voor de rapportage is de verordening. Hij wordt uitgesplitst naar gemeenten. De jaarmonitor 2018 is in juni verschenen. De monitor over het eerste halfjaar van 2019 verscheen in november.

### **COMMUNICATIE**

Maaskoepel zorgt ervoor dat corporatiemedewerkers optimaal kunnen werken met het woonruimtebemiddelingssysteem easyMatch, dat achter het platform WoonnetRijnmond staat. Corporatiemedewerkers worden via diverse kanalen (Key-users, SuperUserMonday, communicatiemedewerkers, gemandateerde projectleiders en mijn<sup>o</sup>maaskoepel) op de hoogte gehouden. Daarnaast zorgt Maaskoepel ervoor dat de woningzoekende goed geïnformeerd aan de slag kan op WoonnetRijnmond. Daarvoor worden de website en social media (Facebook en Twitter) ingezet.

### **KLANTTEVREDENHEID**

Woningzoekenden kunnen via de website vragen aan de online helpdesk stellen. De vragen gaan over het woonruimtebemiddelingssysteem zelf (inschrijven, verlengingen etc.). Dit jaar kreeg de online helpdesk 21.923 vragen (2018: 15.068). Voor specifieke vragen over de woning kunnen de woningzoekenden terecht bij de woningcorporaties. Maaskoepel streeft ernaar vragen binnen twee werkdagen te beantwoorden. Daarnaast belt de online helpdesk met vragenstellers wanneer verwacht wordt dat een antwoord beter mondeling uit te leggen is. Zo is de beantwoording van de vraag effectiever (compleet en begrijpelijk). Gemiddeld beoordelen de woningzoekenden de dienstverlening een 6,6. Maaskoepel streeft naar een gemiddelde beoordeling van een 7. Eind 2019 heeft KWH een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, de resultaten zullen in acties worden omgezet in 2020.

### **REGIONAAL VANGNET**

Het Regionaal Vangnet is bedoeld om huurders die een wanprestatie leveren in een aantal situaties de mogelijkheid te geven (actieve registratie) toch een sociale huurwoning te huren met aangepast huurcontract. In het Regionaal Vangnet worden ook huurders geregistreerd die voor langere termijn niet meer mogen reageren op sociale huurwoningen (directe uitsluiting). Alle corporaties doen hieraan mee. Eind 2019 stonden er 2.113 huurders geregistreerd in het Regionaal Vangnet (2018: 2.109). 86% daarvan had een actieve registratie en kan met een aangepast huurcontract huren (2018: 87%).

Twee keer per jaar stellen we een monitor op om te bewaken of het Regionaal Vangnet juist en volledig wordt gebruikt. Deze bespreken we met het Gemandateerd Projectleiders Overleg (GPO). In mei en november is de evaluatie en de monitor met het GPO besproken. In november zijn opfriscursussen over het Regionaal Vangnet verzorgd voor corporaties, zodat het kennisniveau van alle betrokken corporatiemedewerkers op peil gehouden wordt. Wij zetten in op continue educatie.

In 2019 is in het kader van de AVG een uitgebreide impactanalyse uitgevoerd. Deze DPIA (Data Protection Impact Assessment) is uitgevoerd door Privacy Specialist BV en geeft inzicht in de belangrijkste risico's voor de betrokkenen en de maatregelen die Maaskoepel heeft genomen om de beveiliging te waarborgen.

## Kennisdelen en ontmoeten

Een van onze pijlers. We steken veel tijd in het delen van onze kennis en ontmoetingen in de breedste zin van het woord. Regiotafels, actualisatie woonvisie, strategienoverleg. Zeker in 2019 zijn er onder invloed van de evaluatie van de verordening veel beleidsmatige overleggen geweest. Daar heeft Maaskoepel steeds haar kennis, ervaring en last-but-not-least de data(inzichten) kunnen inbrengen. Een waardevol traject dat niet alleen door ons maar ook door de betrokken partijen gewaardeerd werd.

Naast deze beleidsmatige overleggen bezochten we veelvuldig onze klanten om onze kennis te delen en inzichten op te halen. Diverse corporaties zijn bezocht om bijvoorbeeld de werking van het Regionaal Vangnet, easyMatch en WoonnetRijnmond toe te lichten. De Havensteder wijksafari was zo'n succes dat we deze in 2019 nog twee keer herhaald hebben.

Woningzoekenden bereikten we via WoonnetRijnmond.nl, social media en bij diverse bijeenkomsten. We waren o.a. bij Stichting DOCK, Rotterdamse Douwers, Aktiegroep Oude Westen, en een voorlichtingsbijeenkomst van Woonstad op de Kaap. Informatieve en inspirerende bijeenkomsten; ook voor ons.

In 2019 hebben we middels de scrum-methodiek veel verbeterd en aangevuld aan easyMatch en WoonnetRijnmond.nl. Deze verbeteringen en de werking ervan zijn steeds gecommuniceerd naar alle betrokkenen. Per mail naar de GPO-ers, SuperUsers en/of KeyUsers werden de corporatiemedewerkers met tekst, beeld en video bereikt. Maar natuurlijk ook in ontmoetingen met onze corporatiemedewerkers. In 2019 zijn we begonnen met SuperUserMonday; een bijeenkomst van dé corporatiemedewerkers die dicht bij de GPO-ers én de werkvloer staat. Deze eerste bijeenkomst werd positief ontvangen en smaakt naar meer. Voor 2020 staan drie SuperUserTuesday's op het programma.

## Fraude

Met enige regelmaat bereiken ons geruchten over fraude. Door middel van onderzoek proberen we te achterhalen wat hiervan waar is en nemen, indien nodig actie. In mei werden we geconfronteerd met een fraudegeval uit betrouwbare bron. Dit was reden voor ons om per direct de werkwijze met betrekking tot het aanpassen van de inschrijfduur te wijzigen en een onderzoek in te stellen. Alleen medewerkers van WNR mogen inschrijfdata aanpassen waarbij we het vier-ogen principe toepassen. Deze nieuwe werkwijze lijkt afdoende te zijn.

Het onderzoek is afgerond. De rapportage bespreken we intern. Het bleek niet mogelijk aan te tonen dat er daadwerkelijk gefraudeerd is. In het rapport staan aanbevelingen die, waar wenselijk/noodzakelijk zullen leiden tot aanpassingen in het systeem en/of werkwijze.

Eind september werd WoonnetRijnmond getroffen door een zeer hoog aantal reacties, welke de servers platlegden. Hierdoor functioneerde de website gedurende een aantal uren niet normaal. Nog diezelfde avond is het probleem opgelost. Na onderzoek bleek dat de oorzaak is een zeer hoog aantal reacties op hetzelfde moment op DirectKans-woningen vanuit één punt. In overleg met de betrokken corporaties werd aantal acties uitgezet om te voorkomen dat deze situatie zich zou herhalen. De betrokken woningzoekenden ontkennen betrokkenheid.

DirectKans blijft helaas gevoelig voor fraude. DirectKans als bemiddelingsmodel en in deze vorm is nadrukkelijk onderdeel van de evaluatie van de verordening.

# Dienstverlening in opdracht van externe partijen

## Urgentieverlening

De afdeling Urgentieverlening van Maaskoepel verzorgt in opdracht van Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) de urgentieverlening en alle overige daarmee samenhangende werkzaamheden. Maaskoepel heeft hiertoe een dienstverleningsovereenkomst met SUWR afgesloten. SUWR voert de urgentietaak uit voor de gemeenten Rotterdam, Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. Mensen in een persoonlijke noodsituatie die dringend een andere woning nodig hebben, kunnen via SUWR een urgentie aanvragen om met voorrang een woning te kunnen zoeken.

### **STICHTING URGENTIEBEPALING WONINGZOEKENDEN RIJMOND (SUWR)**

SUWR handelt in opdracht van de gemeente Rotterdam, de woningcorporaties Maasdelta Groep Maassluis, Woonplus Schiedam, Waterweg Wonen en Woningstichting Samenwerking te Vlaardingen aanvragen af voor een urgentie voor een sociale huurwoning. Het gaat om ongeveer 80 procent van alle aanvragen in de regio Rotterdam. Alle werkzaamheden van SUWR zijn uitbesteed aan Maaskoepel, Federatie van Woningcorporaties.

SUWR is verantwoordelijk voor het gehele proces van urgentieverlening. Dit proces omvat de intake, de beoordeling van de aanvraag, het monitoren of de klant een woning gevonden heeft, eventueel directe bemiddeling, intrekking van de urgentie, of het verweer voeren bij bezwaar. De intake wordt uitgevoerd door de corporaties. Woningzoekenden kunnen bij de vestigingen terecht om hun aanvraag in te dienen. De aanvraag wordt digitaal verwerkt en daarna door SUWR verder afgehandeld.

Het doel van SUWR is het op professionele en onafhankelijke wijze uitvoeren van de Urgentieregeling die onderdeel is van de Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam. De Urgentieregeling is erop gericht woningzoekenden, die aangewezen zijn op de sociale woningvoorraad en die om dringende redenen een (andere) woning nodig hebben, te faciliteren. Dit geschiedt door te toetsen of hun dringende reden conform de criteria uit de Verordening een grond biedt voor toekenning van een urgentie. De urgentie geeft recht op voorrang boven andere woningzoekenden in het woonruimtebemiddelingssysteem. Na de toekenning dient de urgent woningzoekende gedurende drie maanden zelf te reageren op het aanbod. Is er in die periode onvoldoende passend aanbod, dan wordt via directe bemiddeling getracht een oplossing te vinden. SUWR toetst de aanvraag die wordt ingediend bij de corporaties in het werkgebied, verstrekt namens de deelnemende gemeenten de beschikking (positief dan wel negatief), monitort het reageren van de urgent woningzoekende op het woningaanbod en verleent ondersteuning bij de directe bemiddeling door de corporaties.

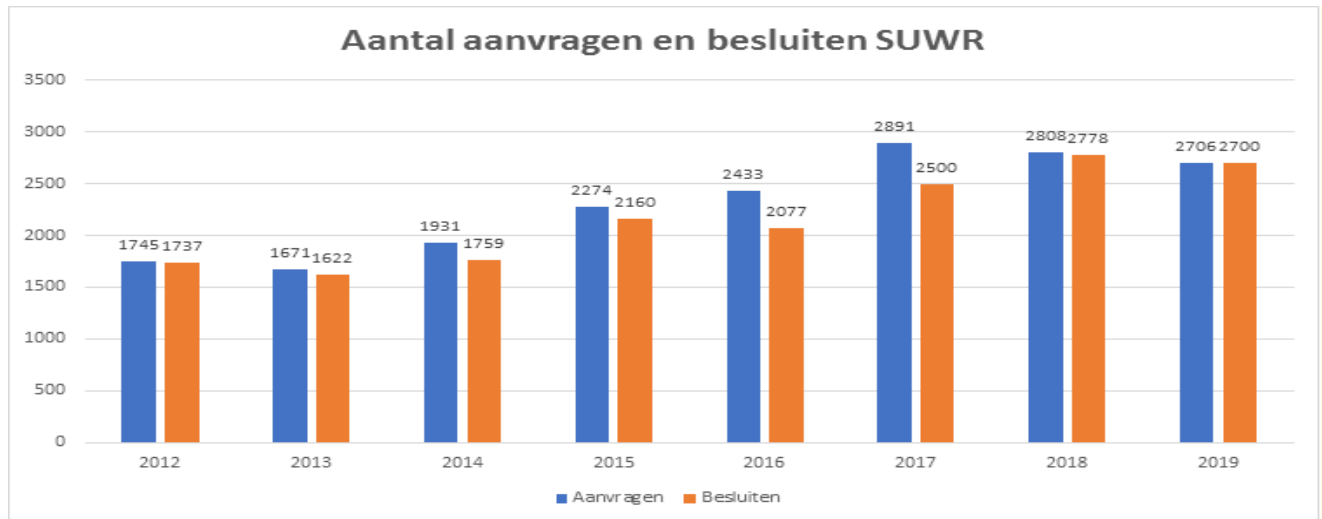
Bij de uitvoering wordt samengewerkt met verschillende organisaties, zoals de GGD, corporaties, instellingen, politie, gemeenten, bezwaar- en geschillencommissie, Maaskoepel en WoonnetRijnmond.

### **URGENTIEAANVRAGEN EN -BESLUITEN**

In 2019 zijn veel urgentieaanvragen afgehandeld en werd aandacht gegeven aan professionalisering van de organisatie. Steeds meer gaat de focus naar het aantoonbaar waarde toevoegen voor onze klanten – voor de corporaties, de gemeenten als de woningzoekenden.

Het onderstaande overzicht toont de explosieve groei van aantal aanvragen in de afgelopen jaren.

Hoewel de aantallen in 2019 nog steeds hoger zijn dan in 2018 is een stabilisatie te zien van de aanvragen. In 2019 zijn het aantal urgentieaanvragen en -besluiten nagenoeg gelijk gebleven. In 2019 werden 2.706 aanvragen ingediend en 2.700 besluiten genomen, in 2018 waren dit 2.808 aanvragen en 2.778 besluiten. Het gaat om ongeveer 80 procent van alle aanvragen in de regio Rotterdam. Het aantal verhuringen aan urgenten is met 4% gestegen.



SUWR stelt zich ten doel om aanvragen binnen de Awb termijn van acht weken af te handelen, ongeacht het aantal aanvragen. In 2019 is voor de meeste dossiers binnen acht weken een besluit genomen, waarvan 40% binnen vier weken. De ambitie is om een afhandeltermijn van maximaal vier weken te realiseren.

### 1-ROUTE-REGELING ROTTERDAM

De 1-route-regeling is een samenwerkingsovereenkomst tussen Gemeente Rotterdam, zorginstellingen, corporaties en SUWR die in het leven is geroepen om duidelijk te krijgen op welke gronden een zorginstelling een route kiest voor zijn cliënten en hoeveel cliënten vanuit zorginstellingen worden gehuisvest in corporatiewoningen. Bij de 1-route-aanvragen worden twee onderscheiden: één waarbij het hulpverleningstraject volledig is afgerond en de cliënt kan verhuizen met een reguliere urgentie en één waarbij een huurcontract met de woningzoekende wordt afgesloten omdat nazorg noodzakelijk is.

Het aantal 1-route-aanvragen is sinds de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst in 2015 zeer sterk toegenomen, onder meer als gevolg van de veranderingen in het overheidsbeleid en bestuurlijke aandacht. In 2019 was de uitstroom van cliënten met een huurcontract lager dan in 2018 (560 besluiten in 2019 tegenover 595 besluiten in 2018). Ook in 2019 is er veel aandacht voor het informeren van gemeenten en instellingen over de regels en de mogelijkheden van de 1-route. SUWR sluit bij diverse actietafels aan waarbij de cliënten besproken worden en levert hier een waardetoevoegende bijdrage.

Deze inzet is met name gericht op jongeren, gezinnen, huiselijk geweld, volwassenen en 'bankslapers'. De gemeenten en zorginstellingen organiseren deze themabijeenkomsten; SUWR heeft hierin een ondersteunende en begeleidende rol. Daarnaast heeft SUWR bij diverse instellingen, afdelingen van de gemeente Rotterdam en een aantal groepen wijkteammedewerkers in het afgelopen jaar voorlichting gegeven. Door de voorlichting krijgen begeleiders en adviseurs beter inzicht in welke situaties SUWR iets kan betekenen en wanneer het zinvol is een beroep te doen op de Urgentieregeling.

In juni is SUWR gestart met maandelijkse inloopvoorlichtingen voor instellingen bij Maaskoepel. Er zijn er vijf bijeenkomsten geweest. Per sessie waren er tien medewerkers. Hierop volgden veel positieve reacties vanuit het werkveld. In 2020 worden deze inlopen daarom uitgebreid met een maandelijkse inloop voorlichting voor corporaties.

### **1-ROUTE-REGELING VLAARDINGEN, SCHIEDAM EN MAASSLUIS**

In 2018 hebben alle voorbereidende werkzaamheden plaatsgevonden om in de gemeenten Vlaardingen, Schiedam en Maassluis tot een samenwerking te komen voor de 1-route-regeling. Op 29 januari is de samenwerkingsovereenkomst door de drie gemeenten ondertekend en kunnen de deelnemende instellingen vanaf medio februari 2019 rechtstreeks een aanvraag indienen bij SUWR. In 2019 zijn in het MVS gebied, via een instelling in het totaal 61 aanvragen ingediend.

▪ Vlaardingen	43
▪ Schiedam	17
▪ Maasluis	1

### **INTAKE URGENTIEPROCES**

Samen met de managers KCC van Woonstad, Woonbron, Havensteder en Vestia is in 2019 een traject gestart rondom het urgentieproces. Centraal stond de vraag, hoe het proces van de intake van het urgentieproces zou kunnen worden geoptimaliseerd. Bij al deze corporaties is het intakeproces geanalyseerd aan de hand waarvan is besloten dat een verbetertraject wenselijk is. Dit vergt veel van de werkwijze bij corporaties zelf. Eind 2019 is gewerkt aan een plan van aanpak, het opstellen van een "intentieverklaring" en een voorstel uitgewerkt voor een verbeterteam. In 2020 gaat het verbeterteam, bestaande uit medewerkers van de vier corporaties en de SUWR aan de slag, waarbij het resultaat is dat de urgent woningzoekende zo snel mogelijk en volledig geholpen wordt.

Voor meer informatie over de door SUWR behaalde resultaten in 2019 verwijzen wij graag naar het SUWR Jaarverslag 2019.



## Bezwarencommissie Regio Rotterdam (BHR)

Wanneer een woningzoekende het niet eens is met een besluit binnen het urgentie- of woonruimtebemiddelingsproces, kan hij sinds 2012 een bezwaar indienen bij de Bezwarencommissie Huisvesting Regio Rotterdam (BHR). De commissie beoordeelt of de regelgeving juist is toegepast en doet hierover uitspraak. Maaskoepel levert, op basis van de afgesloten dienstverleningsovereenkomst met de deelnemende gemeenten Rotterdam, Schiedam en Vlaardingen de ondersteuning aan deze commissie met een ambtelijk secretariaat. Maaskoepel zet zich in voor één loket in de regio waar de woningzoekende terecht kan met bezwaren en geschillen.

Uit onderstaand overzicht komt naar voren dat in 2019 een groot aantal dossiers binnen de streeftermijn van 8 weken is afgehandeld. Of de termijn wordt behaald, is mede afhankelijk van externe factoren. Overigens is de wettelijke behandeltermijn 12 weken. Hier blijven we ruimschoots binnen. In 2019 zijn er 106 (2018: 116) klachten en bezwaren binnengekomen. Hiervan heeft de commissie er 53 (2018: 48) ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. Elf briefschrijvers werden (soms deels) in het gelijk gesteld door de commissie (2018: 9).

Na het vertrek van diverse leden in 2018 en 2019 heeft de BHR in augustus 2019 een uitvraag gedaan bij de aangesloten gemeenten om het ledenbestand aan te vullen. De aangesloten gemeenten werden opgeroepen onafhankelijke kandidaten aan te dragen met kennis van en affiniteit met de Awb en de woonruimtebemiddeling. Hieruit zijn twee kandidaat-leden naar voren gekomen, die per 1 januari 2020 actief zijn geworden als lid.

Op 11 juli 2019 heeft Maaskoepel in nauw overleg met de BHR een oproep gedaan aan SvWrR voor opname in de regionale verordening.

Het aantal klachten en bezwaren dat in 2019 door woningzoekenden is ingediend is afgenomen.

Klachten & Bezwaren	2018	2019
Aantal	116	106
Ontvankelijk	48	53
(Deels) in gelijk gesteld	11	9

Voor meer informatie over de werkzaamheden van de BHR in 2019 verwijzen wij graag naar het BHR Jaarverslag 2019.

## Kennisdelen en ontmoeten

De belangrijkste stakeholders van Maaskoepel zijn de leden, de bij Maaskoepel aangesloten woningcorporaties. Maaskoepel richt zich op woonruimteverdeling in de breedste zin van het woord en het faciliteren van beleidsontwikkeling. Maaskoepel biedt de ruimte voor leden om elkaar te ontmoeten, persoonlijk en digitaal. We nodigen woningcorporaties uit om hun ideeën, wijsheid en visies met elkaar te delen, onder meer door het organiseren van themabijeenkomsten met medewerkers en bestuurders van Maaskoepel. Doel de samenwerking tussen onze leden te versterken en kennisdeling te bevorderen

### EXTERNE SAMENWERKINGSVERBANDEN

Maaskoepel kent meerdere belangenhouders. Naast de leden heeft Maaskoepel in 2019 contact onderhouden met onder andere overheidsinstanties, Aedes en andere samenwerkingsverbanden van corporaties en woonruimteverdelers in Nederland.

### DE REGIO ROTTERDAM

In de regio Rotterdam is gekozen voor het instellen van het Samenwerkingsverband Wonen regio Rotterdam (SvWrR).

Deze samenwerking richt zich op een aantal gezamenlijke belangen:

- de ontwikkeling van de sociale woningbouw;
- de ontwikkeling van de voorraad versus de ontwikkeling van de daarop aangewezen doelgroepen;
- de regionale productie van sociale woningen;
- de woonruimtebemiddeling.

Samenwerking tussen het SvWrR en Maaskoepel is van groot belang. Enerzijds omdat de 14 gemeenten één aaneengesloten woningmarkt(regio) vormen. Anderzijds is het essentieel dat er overzicht is op de verdeelafspraken en ontwikkelingen op het gebied van de samenstelling van de woningvoorraad, vooral nu de druk op de woningmarkt toeneemt.

### REGIOAKKOORD

Op 30 januari hebben de 14 gemeenten, SvWrR, 25 woningcorporaties, Maaskoepel en de Provincie Zuid-Holland het RegioAkkoord ondertekend. Een bijzondere prestatie waar 1,5 jaar aan gewerkt is. Met het tekenen van dit akkoord zetten de gemeenten en woningcorporaties zich in voor een meer evenwichtige verdeling van de sociale voorraad in de regio.



De activiteiten die hieruit voortkomen zijn:

- Opzetten monitoring: om het RegioAkkoord een succes te laten worden is het noodzakelijk de gemaakte afspraken goed te monitoren, met name ook de aannames waar partijen andere uitgangspunten bij hanteren. Er is een projectgroep gestart waar Maaskoepel in participeert. Meer inzicht en grip krijgen op de grootte van de particuliere sociale huurvoorraad is een belangrijk aandachtspunt.
- De bestuurlijke opdracht "lengte polsstok, breedte sloot" met als doel meer inzicht te krijgen in de complexe opgave voor de corporaties uit de regio. De stuurgroep is in 2019 gestart en heeft verschillende scenario's opgeleverd. De scenario's zijn verder uitgewerkt en besproken met de strategen. Daarnaast is er veel tijd en energie gestoken in de doorrekening. De WSW heeft diverse controles uitgevoerd om tot betrouwbare en vergelijkbare datasets te komen. Het definitieve concept rapport is uiteindelijk voor kerst verstuurd aan de federatieraad ter bespreking in de federatieraad vergadering van 6 januari 2020. Daar is het rapport besproken en vastgesteld.

#### **F4**

Al jaren bestaat een regulier overleg van de vier federaties van woningcorporaties in de Randstad, de F4. Het gaat hierbij om:

- AFWC: Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties;
- SVH: Sociale Verhuurders Haaglanden;
- RWU: Regioplatform Woningcorporaties Utrecht en SUW: Stichting Utrechtse Woningcorporaties;
- Maaskoepel.

Regelmatig komen deze federaties uit de regio's Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Utrecht samen om te spreken over trends en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van beleid en techniek. Hier zijn alle samenwerkingsverbanden in vertegenwoordigd, evenals de automatiseerders en dienstverleners.

#### **AEDES**

Maaskoepel onderhoudt van oudsher goede contacten met Aedes, de landelijke federatie van woningcorporaties. De samenwerking van de vier Randstedelijke federaties hebben hun afspraken daarover met Aedes in een overeenkomst vastgelegd. Contactpersonen van Aedes wonen regelmatig overleggen van de federatieraad van Maaskoepel bij. Ook worden onderling onderzoeksgegevens uitgewisseld.

#### **INTERNE SAMENWERKINGSVERBANDEN**

Maaskoepel werkt op verschillende wijzen samen binnen de eigen federatie met als doel de onderlinge samenwerking te versterken en kennisdeling te bevorderen.

#### **DE FEDERATIERAAD: MAASKOEPEL PODIUM**

Maaskoepel is een federatie (vereniging) en heeft als hoogste besluitvormend orgaan de federatieraad. In 2019 is de federatieraad vier keer bij elkaar gekomen. Een bijeenkomst bestaat uit twee delen: een formele vergadering en het Maaskoepel Podium. Het Maaskoepel Podium wordt gebruikt om actuele onderwerpen nader met elkaar te verkennen.

#### **STRATEGENOVERLEG**

De Actualisatie van de Woonvisie maakte het noodzakelijk de ontwikkelingen omtrent de voorraadontwikkeling goed met elkaar door te spreken. Hiertoe is het strategen overleg opgericht. Iedere corporatie vaardigt een strategie af. Dit is een zeer nuttig overlegorgaan gebleken. Zij vormen een belangrijke schakel om stappen te kunnen maken voor de inhoudelijke voorbereiding van de corporatie overstijgende onderwerpen voor de federatieraad.

#### **GEMANDATEERD PROJECTLEIDERS OVERLEG (GPO)**

Het Gemandateerde Projectleiders Overleg (GPO) is in 2014 ingesteld om beslissingen te nemen over de werking en de (door)ontwikkeling van easyMatch en de website [www.woonnetrijnmond.nl](http://www.woonnetrijnmond.nl). De deelnemers aan het overleg (projectleiders) hebben

mandaat van hun bestuurder om besluiten te nemen in de maandelijkse overleggen met Maaskoepel. Team WoonnetRijnmond verzamelt en onderhoudt de wensenlijst doorontwikkeling easyMatch en WoonnetRijnmond. Gemandateerde projectleiders kunnen te allen tijde wensen inbrengen. Daarnaast kan het GPO in voorkomende gevallen het bestuur adviseren over relevante onderwerpen. Naast het bespreken van allerlei zaken die te maken hebben met easyMatch en de website delen projectleiders ook signalen, knelpunten, kennis over en ervaringen met uiteenlopende onderwerpen, waaronder woonruimtebemiddelingsbeleid. Deelnemers dragen daarvoor zelf onderwerpen aan en/of presenteren deze.

## Rapportage en informatievoorziening

Maaskoepel stelt verschillende rapporten beschikbaar aan de aangesloten corporaties, met sturings- en verantwoordingsinformatie vanuit WoonnetRijnmond. Daarnaast kunnen corporatiemedewerkers bij Maaskoepel terecht voor vragen of hulp bij de ontwikkeling van hun eigen rapporten.

### **DATAWAREHOUSE**

Het datawarehouse heeft ook in 2019 een aantal ontwikkelingen doorgemaakt, zo is de datawarehouse aangevuld met de data van SUWR. Hierdoor kan er meer inzicht worden verschaft in de (urgent)woningzoekende. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd tussen Embrace en CNS over het datawarehouse en hoe de verschillende partijen hierin beter kunnen samenwerken. Voor de leden beschikt Maaskoepel over een aantal sets met standaardrapportages. Vanaf 2016 wordt elk kwartaal de Monitor WoonnetRijnmond gemaakt over de ontwikkelingen in de woonruimtebemiddeling, gericht op de corporaties. Het datawarehouse is voor de leden toegankelijk via de rapporteringstool DWEX. Alle corporaties hebben daarvoor van Maaskoepel één viewerlicentie ontvangen. Een aantal corporaties heeft ook een designlicentie aangeschaft en kan daarmee eigen rapportages maken.

Corporaties en gemeenten weten ons steeds beter weten te vinden als het gaat om data uit onze systemen. We willen aan die vraag blijven voldoen. Daar wordt in de begroting voor 2020 een extra data-analist opgenomen.

### **ONLINE HELPDESK VOOR WONINGZOEKENDEN**

Via een contactformulier op de website van WoonnetRijnmond kunnen woningzoekenden contact opnemen met de online helpdesk. De online helpdesk helpt de woningzoekenden met vragen over het systeem en over de inschrijving bij WoonnetRijnmond bijvoorbeeld over het inloggen, betalen voor inschrijven en verlengen, of vastlopen in het systeem. Alle vragen over het aanbod en de woningen worden door de corporaties beantwoord. Met de online helpdesk voor woningzoekenden zijn actuele problemen met de website veel sneller intern bekend en daarmee kan sneller worden ingegrepen. Bovendien wordt met deze service de druk op de corporaties verlicht. Dit jaar werden er 21.923 contactformulieren ingestuurd en behandeld.

Het proces van de online helpdesk is medio 2019 samen met de direct betrokken medewerkers uitgeschreven. Dit leidde tot een efficiënter proces. Omslachtige werkwijzen zijn versimpeld, overbodige stappen verwijderd en nieuwe (betere) stappen toegevoegd. De medewerkers zijn enthousiast over het proces en de uitkomst. Mede door deze verbetering is de klanttevredenheid toegenomen.

### **HELPDESK VOOR DE CORPORATIEMEDEWERKERS**

Maaskoepel verzorgt de backoffice voor WoonnetRijnmond. Corporatiemedewerkers kunnen met vragen terecht bij de helpdesk van Maaskoepel. Daarnaast zijn voor alle gebruikers van easyMatch uitgebreide handleidingen beschikbaar op mijn<sup>o</sup>maaskoepel. Deze zijn gemaakt door medewerkers van de afdeling Woonruimtebemiddeling. Sinds september wordt de klanttevredenheid ook gemeten door het sturen van tevredenheid enquêtes aan de medewerkers van woningcorporaties.

## **MIJN°MAASKOEPEL**

mijn°maaskoepel is het online platform dat al het beleid dat door corporaties en Maaskoepel beschikbaar is gesteld ontsluit. Het platform is toegankelijk is voor alle medewerkers van onze leden. In 2019 groeide het aantal accounts iets naar 952 (2018: 942). Uit siteanalyse blijkt dat er veel wordt gezocht naar kennisitems zoals handleidingen en e-learningprogramma's.

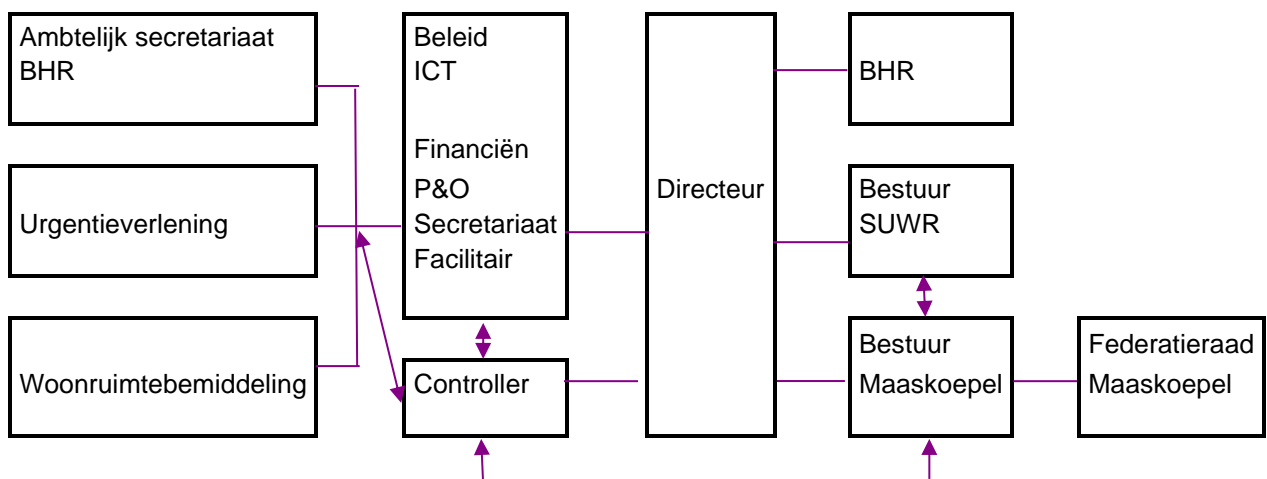
# De organisatie Maaskoepel

Maaskoepel, Federatie van Woningcorporaties, is de overkoepelende organisatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam. Maaskoepel heeft drie categorieën klanten: de woningzoekenden, de woningcorporaties en de gemeenten. De organisatie is erop gericht om deze drie klantengroepen te bedienen. De federatie behartigt de belangen van de corporaties en richt zich op het ontwikkelen van gezamenlijk beleid, kennis delen en ontmoeten en drie ondersteunende diensten, te weten WoonnetRijnmond, Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR) en Bezwarencommissie Huisvesting Regio Rotterdam (BHR).

## ORGANIGRAM MAASKOEPEL 2019

De heer dr. ir. R.A. van den Broeke is sinds 2016 voorzitter van het bestuur dat bestaat uit bestuurders of directieleden van de corporaties. In augustus nam hij afscheid als voorzitter en de heer drs. R. Sitton heeft de rol over genomen als vice voorzitter. Mevrouw drs. A.M.C. van Ettinger-van Herk is sinds oktober 2016 directeur van Maaskoepel.

Het managementteam van Maaskoepel werd in 2019 gevormd door mevrouw S. van Veen, manager Woonruimtebemiddeling en mevrouw M. Menor Prins, manager Urgentieverlening. Het organigram van Maaskoepel is hieronder schematisch weergegeven.



## De federatieraad

Maaskoepel is een federatie en heeft als hoogste besluitvormend orgaan de federatieraad. Elke corporatie heeft in de federatieraad één vertegenwoordiger. Het stemrecht in de federatie is afhankelijk van het aantal verhuureenheden binnen de regio. De federatieraad is tevens het toezichthoudend orgaan, op de begroting en de jaarrekening, én ook op de Spelregels die in de woonruimtebemiddeling worden gehanteerd. Het 'Maaskoepel ver kent Podium' is het platform voor het faciliteren van het gesprek tussen leden onderling over onderwerpen die relevant gevonden worden. Elkaar aanspreken op onderlinge prestaties. Dat vraagt een actieve houding, bereidheid elkaar te begripen en de verbinding te zoeken om zo actief te participeren binnen Maaskoepelverband.

Het is niet de intentie dat het gesprek in de federatieraad per definitie moet leiden tot consensus of tot besluitvorming: het moet de kwaliteit van het beleid van de afzonderlijke corporaties verhogen. Maaskoepel faciliteert de discussie met bijbehorende data en zowel secretariële als inhoudelijke ondersteuning. Het versterken van de samenwerking en vergroten van de onderlinge kennisdeling. Met als leidend thema woonruimtebemiddeling en aandacht voor bereikbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen in onze regio.

## DE LEDEN

In 2019 zijn 23 woningcorporaties lid van Maaskoepel, federatie van Woningcorporaties. Alle leden hebben een vertegenwoordiger in de federatieraad.

De volgende corporaties zijn lid van Maaskoepel:

- 3B Wonen
- Bouwvereniging Onze Woning
- De Leeuw van Putten
- Havensteder, in 2019 gefuseerd met woningstichting Eendracht
- Laurens Wonen
- Maasdelta
- Mooiland
- Patrimonium Barendrecht
- QuaWonen
- Ressort Wonen
- Rondom Wonen
- SOR
- Stichting Vestia
- Waterweg Wonen
- Woningbouwvereniging Hoek van Holland
- Woningbouwvereniging Poortugaal
- Woningstichting Samenwerking Vlaardingen
- Woonbron, in 2019 gefuseerd met Humanitas Wonen
- WoonCompas
- Woonplus Schiedam
- Woonstad Rotterdam
- Woonstichting De Zes Kernen
- Woonzorg Nederland

In 2019 hebben vier federatieraadvergaderingen plaatsgevonden.

### FEDERATIERAADVERGADERING D.D. 18 MAART 2019

Tijdens deze vergadering heeft de federatieraad twee aanpassingen vastgesteld in de algemene inschrijfvoorwaarden WoonnetRijnmond. De monitor van WNR over het jaar 2018 is besproken en de raad werd geïnformeerd over het online platform woonz.nl.

### FEDERATIERAADVERGADERING D.D. 3 JUNI 2019

De heer H. Karakus bestuurlijk regisseur voor woonopgave Vestia gemeenten heeft de federatieraad geïnformeerd over zijn werkzaamheden en vraagt input van alle aanwezigen om een oplossing te vinden rondom het Vestia-dossier. In deze vergadering wordt ook het jaarverslag en de jaarrekening vastgesteld. De heer A. van den Bosch wordt voor een tweede termijn als bestuurslid van de federatie benoemd. De monitor WNR q1 wordt besproken. Het regionaal vangnet wordt besproken. De raad neemt kennis van de samenwerking met SvWrR en de daarmee samenhangende ontwikkelingen. Ten slotte neemt de raad kennis van de bestuurlijke opdracht: breedte sloot en lengte polsstok.

### **FEDERATIERAADVERGADERING D.D. 7 OKTOBER 2019**

De monitor q2 2019 van WNR wordt besproken. De regionale samenwerking met de SvWrR wordt toegelicht. Door de intensivering van de regionale samenwerking met de SvWrR wordt het aantal onderwerpen dat in federatief verband wordt besproken aan de hand van de stavaza doorrekening WSW bestuurlijke opdracht sloot en polsstok.

### **EXTRA FEDERATIERAADVERGADERING D.D. 11 NOVEMBER 2019**

Deze vergadering staat volledig in het teken van het bespreken van het rapport doorrekening WSW investeringscapaciteit in het kader van de bestuurlijke opdracht breedte sloot en lengte polsstok.

### **BESLUITEN DOOR DE FEDERATIERAAD**

3 juni	De federatieraad stelt de jaarrekening en het jaarverslag van Maaskoepel over 2018 vast
	De federatieraad besluit tot het toevoegen van het exploitatieresultaat 2018 aan de reserve
	De federatieraad verleent het bestuur decharge
3 juni	De federatieraad stemt in met de voordracht van het bestuur tot herbenoeming van Alfred van den Bosch voor een tweede termijn als bestuurslid van de federatie.
7 oktober	De federatieraad stemt in met de bindende voordracht voor de benoeming van Marcel Korthorst als lid van het bestuur van Maaskoepel.
	De federatieraad stemt in met het voorstel van het bestuur om de positie die Rob van den Broeke achterlaat voorlopig niet in te vullen.
	De federatieraad besluit tot een extra overleg in november 2019 met het thema bestuurlijke opdracht, breedte sloot en lengte polsstok.

## **Het bestuur**

De governance is ingericht volgens de Governance code van woningcorporaties en vraagt om gecommiteerde bestuurders binnen de federatie ter ondersteuning van de directeur. Het bestuur is verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken en houdt toezicht op de dagelijkse leiding van de (werk)organisatie. Dit houdt in dat het bestuur verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen, de strategie, de financiering, het beleid, de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling en het beleid van Maaskoepel ten aanzien van verbindingen.

De bestuursleden hebben uitvoerende taken en bevoegdheden. Zij laten jaarplannen, beleidsplannen en begrotingen opstellen en bereiden de vergaderingen van de federatieraad voor. De verantwoordelijkheden van het bestuur zijn beschreven en geformaliseerd in een bestuursreglement. Het bestuur legt verantwoording af aan de federatieraad. Elk jaar kijkt het bestuur terug op het eigen functioneren. De voorzitter is gekozen uit het bestuur en daarmee afkomstig van een van de woningcorporaties die lid is van Maaskoepel.

De bestuurstaken zijn verdeeld aan de hand van portefeuilles. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de 'inhoudelijke' portefeuilles en 'organisatiegerichte' portefeuilles. De 'inhoudelijke' portefeuilles zijn verbonden aan door de federatieraad bepaald beleidsterrein en activiteiten. Ieder bestuurslid heeft een inhoudelijke en een organisatiegerichte portefeuille, zodanig dat er verschillende combinaties ontstaan. Dit heeft als doel de continuïteit van het bestuur te waarborgen. Het werken met de verschillende portefeuilles maakt dat met een vertegenwoordiging van het bestuur nader in gezoomd kan worden op voorliggende onderwerpen. De samenwerking tussen bestuur en directeur is zeer open en constructief.



## LEDEN BESTUUR

Het bestuur bestaat op 31 december 2019 uit de volgende leden:

Naam	Portefeuille	Datum benoeming	Datum aftreden evt. datum herbenoemen	Datum finaal aftreden
M.W.H. Kolsteeg	Werkgeverschap en organisatie	juni 2018	juni 2022	juni 2026
A. van den Bosch	Werkgeverschap en organisatie	aug. 2015	juni 2019	juni 2023
vacature	Woonruimteverdeling en verbinding / platform			juni 2020
R. Sitton	ICT & Financiën	Voorzitter		
M.A.H. Korthorst	ICT & Financiën	Vicevoorzitter	juni 2014	juni 2016
P.A.F. van Lieshout	Woonruimteverdeling en verbinding / platform		okt. 2019	okt. 2023
			juli 2014	juni 2018
				okt. 2027
				juni 2022

F.J. van Velzen treedt af per 30 juni 2019 (termijnen: juni 2012, juni 2015, juni 2019). In zijn plaats treedt Marcel Korthorst per 7 oktober 2019.

R.A. van den Broeke heeft per 31 augustus 2019 zijn functie neergelegd vanwege acceptatie andere hoofdfunctie. R. Sitton neemt voorzittersrol tijdelijk over.

## NEVENFUNCTIES

naam	Nevenfunctie
Dhr. A. van den Bosch MRE:	<ul style="list-style-type: none"><li>- directeur-bestuurder Woonvisie (hoofdfunctie)</li><li>- voorzitter Nederlands Vastgoedexploitatie Platform</li><li>- bestuurslid Stichting Resultaatgericht Samenwerken</li><li>- lid Centrale Raad Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (Aedes)</li><li>- lid RvT Coloriet</li></ul>
Mw. ir. M.W.H. Kolsteeg:	<ul style="list-style-type: none"><li>- directeur-bestuurder Waterweg Wonen (hoofdfunctie)</li><li>- lid CAO werkgeversdelegatie Aedes</li></ul>
Dhr. P.A.F. van Lieshout:	<ul style="list-style-type: none"><li>- directeur Wonen Havensteder (hoofdfunctie)</li><li>- lid RvT St. Walang</li><li>- bestuurder SUWR</li></ul>
Dhr. drs. R. Sitton:	<ul style="list-style-type: none"><li>- voorzitter Raad van Bestuur Woonbron (hoofdfunctie)</li><li>- lid Raad van Commissarissen VvE 010 en tevens voorzitter</li><li>- lid bestuur Stichting Historisch Delfshaven</li><li>- penningmeester Stichting 010 Woonfocus</li><li>- voorzitter de Kringen Rotterdam</li><li>- voorzitter v.v. Spijkenisse (Hoofdklasse: 1125 leden)</li><li>- penningmeester bestuur ONS</li><li>- lid adviesorgaan PBO – SMPVP</li><li>- lid Raad van Toezicht Theater Rotterdam</li><li>- lid Raad van Toezicht van SOVAK</li><li>- lid algemeen bestuur Aedes</li></ul>
Dhr. M.A.H. Korthorst:	<ul style="list-style-type: none"><li>- directeur-bestuurder woningbouwvereniging Hoek van Holland</li></ul>

## BELONING VAN DE DIRECTEUR EN BESTUURDERS

Het salaris van de directeur is bepaald op basis van de CAO Woondiensten en ligt beneden de norm voor de maximale beloning van bestuurders. De bestuursleden krijgen geen vergoeding.

## BESLUITEN DOOR HET BESTUUR

In 2019 heeft het bestuur zeven keer vergaderd, vijf daarvan waren reguliere vergaderingen. Belangrijke besluiten in deze vergaderingen zijn:

nr.	datum	Onderwerp	besluit
1	28-jan-19	RegioAkkoord	Het bestuur van Maaskoepel stemt in met ondertekening van het RegioAkkoord door Maaskoepel
2	28-jan-19	Werkorganisatie	het bestuur gaat akkoord met de inhuur van een projectmedewerker voor maximaal één jaar.
3	13-mei-19	WNR	<p>Het bestuur gaat akkoord met twee voorgestelde aanpassingen in de algemene inschrijfvoorwaarden WoonnetRijnmond</p> <p>Artikel 9.1 -&gt; nieuwe derde bullet i.v.m. verhuurderverklaring</p> <p>WoonnetRijnmond gebruikt de persoonsgegevens van de woningzoekende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>als de woningzoekende een verzoek indient om een verhuurdersverklaring op te stellen.</li></ul> <p>Artikel 9.1 -&gt; nieuwe vierde bullet i.v.m. artikel 10 Rotterdamwet</p> <p>WoonnetRijnmond gebruikt de persoonsgegevens van de woningzoekende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>voor het uitvoeren van een overheidstaak of wettelijke verplichting waarbij gegevens gedeeld moeten worden met de (rijks)overheid of de gemeente.</li></ul>
4	13-mei-19	Jaarstukken	Het bestuur stelt de jaarrekening en het jaarverslag 2019 van Maaskoepel vast.
			De jaarstukken zullen voor goedkeuring aan de federatieraad d.d. 3 juni 2019 worden voorgelegd
5	15-jul-19	Federatie Maaskoepel	Dhr. Sitton neemt na het vertrek van Dhr. van den Broeke tijdelijk waar als voorzitter van het bestuur.
6	9-sep-19	Bestuur	Het bestuur besluit een van de twee vacatures in het bestuur aan te houden tot volgend jaar.
7	9-sep-19	ICT	Het bestuur besluit de overeenkomst met Embrace en CNS minimaal 1 jaar te laten doorlopen. Hieraan gekoppeld stemt het bestuur in met het toetsen van de ontwikkelingen bij de leverancier aan de organisatieambitie van Maaskoepel.
8	9-sep-19	Kader 2020	Het bestuur stelt het kader 2020 van de werkorganisatie vast.
9	4-nov-19	Jaarplan en begroting	Het bestuur stelt het jaarplan en de begroting vast met inbegrip van besproken wijzigingen en aanvullingen.
10	4-nov-19	Bestuur	Op het moment dat Dhr. Sitton uittreed, neemt dhr. Van den Bosch de voorzittersrol over.

## Risicomanagement

Het risicomanagement- en controlesysteem van Maaskoepel is gebaseerd op het 3 lines of defence (3LoD) model. Risicomanagement is geïntegreerd in planning en control cyclus van Maaskoepel. Maaskoepel classificeert zich als een risicomijdende organisatie en neemt hiervoor passende beheersmaatregelen. De risicobereidheid is laag, omdat

uitvoering moet worden gegeven aan strenge wet- en regelgeving rondom de uitvoering van woonruimtebemiddeling en urgentieverlening in een vertrouwelijke, beveiligde ICT-klantomgeving.

In onderstaand overzicht zijn de belangrijkste risico's en beheersmaatregelen opgenomen. Separaat wordt in dit hoofdstuk de impact van de uitbraak van het Coronavirus begin 2020 voor Maaskoepel toegelicht.

Risico	Belangrijkste beheersmaatregelen	Kans x Impact
<p><b>Laag</b></p> <p><b>Risico dat niet kan worden voldaan aan eisen en wensen belanghouders.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maaskoepel werkt op verschillende wijzen samen binnen de eigen federatie met als doel de onderlinge samenwerking te versterken en kennisdeling te bevorderen.</li> <li>Competentie- en kennisontwikkeling en zorgen voor beschikbare deskundigheid.</li> <li>Continu vernieuwen en verbeteren van klantprocessen en ICT-functionaliteiten.</li> <li>Tariefafspraken urgentieverlening met Gemeente afronden.</li> </ul>	<p>Kans: laag / Impact: hoog</p> <p>Gevolgen kunnen zijn klantontevredenheid en in het uiterste geval discontinuïteit van diensten.</p>
<p><b>Midden</b></p> <p><b>Risico schade, service onderbrekingen (uitval), operationele problemen in IT-infrastructuur.</b></p>	<p>Oprichtinggeversrol naar IT-leveranciers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conform planning uitvoeren van back-up recoverytests</li> <li>Monitoring prestaties van IT-infrastructuur.</li> <li>Dataminimalisatie.</li> </ul>	<p>Kans: laag / Impact: hoog</p> <p>Gevolgen kunnen zijn klantontevredenheid, reputatieschade, hoge herstelkosten.</p>
<p><b>Midden</b></p> <p><b>Risico van het verlies van de vertrouwelijkheid, integriteit data, privacy schending en uitval van ICT-systemen veroorzaakt door cyberaanvallen of tekortkomingen in de beveiliging.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementeren en borgen Information Security Management System (ISMS)</li> <li>Versterken regierol op informatiebeveiliging door ICT-leveranciers.</li> <li>Aanscherpen autorisatiebeheer.</li> <li>Security assessments uitvoeren.</li> <li>Versterken risicobewustzijn personeel voor veiligheid en privacy.</li> </ul>	<p>Kans: laag / Impact: Hoog</p> <p>Gevolgen kunnen zijn verlies van data, hoge boetes, reputatieschade, hoge herstelkosten, klantontevredenheid</p>
<p><b>Hoog</b></p> <p><b>Door stijgende krapte op de sociale woningmarkt neemt het (fraude-)risico van onrechtmatige toewijzing toe.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Periodiek uitvoeren van interne en externe assessments.</li> <li>Bewustzijn sessies houden en training gericht op fraudepreventie.</li> <li>Systeemfuncties Woonruimteverdeling en urgentiesysteem verder verbeteren.</li> <li>Eenduidige werkwijze (procedures) afspreken met corporaties.</li> </ul>	<p>Kans: hoog / Impact: hoog</p> <p>Gevolgen kunnen zijn reputatieschade, criminalisering en onveilige (werk-) omgeving.</p>
<p><b>Laag</b></p> <p><b>Risico financiële discontinuïteit door liquiditeits-, solvabiliteits- en vermogensrisico's.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt gestuurd op een minimale liquiditeitspositie van € 0,5 mln. voor onverwachte uitgaven en een beschikbare toekomstige kaspositie van € 2 mln. voor een eventuele herinvestering in ICT in met name een nieuw woonruimteverdelings- en urgentiesysteem (huidige easyMatch).</li> <li>Er wordt gestuurd op een minimaal weerstandsvermogen van €1,1 mln. gebaseerd op een financiële risicoanalyse.</li> </ul>	<p>Kans: laag / Impact: midden</p> <p>Gevolgen kunnen zijn bijstorten door leden woningcorporaties, ontevredenheid leden.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Midden</b></p> <p><b>Risico non-compliance aan wet- en regelgeving inclusief AVG.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodiek uitvoeren van interne en externe assessments.</li> <li>• Implementeren en borgen van gewijzigde wet- en regelgeving in het woonruimteverdeling- en urgentiesysteem, websites etc.</li> <li>• Periodiek monitoren van de prestaties en naleving van wet- en regelgeving van o.a. verordeningen en de spelregels.</li> <li>• Sturen op een eenduidige werkwijze (procedures) door corporaties.</li> </ul>	<p>Kans: laag /Impact: midden</p> <p>Gevolgen kunnen zijn onrechtmatige toewijzingen, boetes, niet voldoen aan prestatieafspraken, hoge kosten.</p>
---	--	---

## **UITBRAAK CORONAVIRUS – RISICO OP (FINANCIËLE) DISCONTINUÏTEIT IS LAAG**

**Laag**

De uitbraak van het Coronavirus (Covid-19) heeft vanaf 16 maart 2020 ook grote gevolgen voor de Nederlandse maatschappij, (gezondheids-)zorg en economie. Landelijk kunnen de financiële gevolgen bijvoorbeeld gerelateerd zijn aan een daling van de opbrengsten en hogere kosten voor bijvoorbeeld hygiëne-maatregelen, toezicht, inzet/ inhuur van extra personeel. De overheid heeft toegezegd dat de economische schade zoveel mogelijk zal worden gecompenseerd, maar dat neemt niet weg dat het in een aantal gevallen tot financiële implicaties kan/ zal leiden. Maaskoepel heeft de risico's geanalyseerd en vooralsnog voldoende maatregelen kunnen treffen om de impact op de bedrijfsvoering en continuïteit te beperken.

Maaskoepel verwacht vooralsnog dat de financiële implicaties van de uitbraak van het Coronavirus en de getroffen maatregelen minimaal zijn. Vooralsnog zijn financiële regelingen niet noodzakelijk. Voor de omzet uit urgentie wordt een kleine dip verwacht vanwege een lager aantal urgentie-aanvragen in de Coronaperiode. Het aantal inschrijvingen zal in deze periode vermoedelijk ook iets dalen. De omzet uit contributie wordt tijdig betaald door de leden corporaties. Contracten met inleenkrachten lopen vooralsnog, voor zover het werk het toelaat, gewoon door. Leverancierscontracten lopen ook gewoon door. Maaskoepel verwacht dat de continuïteit hierdoor waarschijnlijk niet in het geding is.

Maaskoepel volgt strikt de regels van het RIVM. Er is continue aandacht voor de werkplek thuis in verband met de Arbo-eisen en overige omstandigheden, mede omdat medewerkers niet gewend zijn thuis te werken. Het ziekteverzuim is vooralsnog laag.

# Bedrijfsvoering

## **PRIVACY EN DE ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)**

Waar 2018 in het teken stond van AVG compliant worden, was 2019 het jaar van beheersing. De AVG werkzaamheden stoppen niet bij het voldoen aan de verschillende eisen die de AVG stelt aan een organisatie als Maaskoepel. Het is belangrijk dat Maaskoepel in controle is als het op de verschillende AVG beheersmaatregelen aankomt. Het belangrijkste middel waar Maaskoepel in 2019 mee is gaan werken is een AVG jaarplanning. In deze planning staan AVG activiteiten voor het hele jaar ingepland. Deze planning bevat tal van beheeractiviteiten zoals het bijhouden van kennisniveau van de medewerkers, het aanpassen juridische documentatie, afhandeling van vragen en het toetsen van AVG maatregelen.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is ook nog volop in beweging en ontwikkeling. Per jaar kan het voorkomen dat de AP andere aandachtspunten communiceert of zelfs richtlijnen aanpast. Ook de beveiligingseisen veranderen continue omdat de techniek zich steeds verder ontwikkelt. Het is voor Maaskoepel belangrijk om mee te gaan met deze ontwikkeling. Zowel op technisch vlak als op juridisch of compliance vlak. Binnen de jaaraanpak die Maaskoepel nu hanteert is er bewust ruimte opgenomen om deze wijzigingen in kaart te brengen en een plek te geven binnen onze AVG activiteiten.

In 2019 heeft zich één datalek zich voorgedaan, veroorzaakt door een van de leden. Maaskoepel heeft hierbij wel ondersteund in de afhandeling van dit datalek.

Ook in 2019 heeft Maaskoepel veel gedaan om dataminimalisatie te bewerkstelligen. Dit is een onderwerp wat meerdere malen per jaar terugkomt. Vanaf eind 2019 is Maaskoepel ook betrokken bij het E-inkomensproject van Aedes. Dit project heeft een belangrijke link met dataminimalisatie. Het doel van het project is om de inkomensstoets voor de woningzoekende te vereenvoudigen door gegevens van de belastingdienst te gebruiken voor de inkomensstoets. Op deze manier is er sprake van minder gegevensverwerking en ontstaat er een efficiënter proces. De doelstelling is om dit project in 2020 af te ronden en de nieuwe inkomensstoets in productie te nemen.

## **PROFESSIONALISERING BEDRIJFSVOERING**

In 2019 zijn de nieuwe werkwijzen uitgewerkt en afgerond vanuit het project kantoorautomatisering. De nieuwe werkafspraken die hieruit zijn ontstaan zijn geborgd. Het basisdocument voor dit gehele project is het werkafspraken bestand. Hierin staan de werkafspraken m.b.t. mappen, bestanden en Outlook. Maar ook de nieuwe werkwijze rondom CRM (contacten, contracten en post) is hier in opgenomen.

Daarnaast zijn er nog een aantal bijkomende dingen afgerond:

- Het werkafspraken bestand plus alle handleidingen van gehele J-schijf zijn verzameld in Kenniscentrum – Handleidingen en werkafspraken – Maaskoepel/SUWR/WNR/Facilitair. Opgeschoond waar mogelijk.
- Digitale werkinstructies voor de werkwijze rondom contracten en postregistratie.
- Zoveel mogelijk data gecentreerd in de data hoofdmap.
- In- en uitdiensttreding documenten geactualiseerd.
- Alle benodigde (standaard)instellingen met NEH afgestemd.

## **EASYMATCH**

Op 29 juni 2020 loopt het contract voor easyMach met Qvision af. De initiële investering is afgeschreven en de afschrijvingen vallen daarmee vrij in de begroting 2002. Voorjaar 2018 is Qvision overgenomen door Malengo en gaan samen verder onder de naam Embrace. Dit leidt mogelijk tot een andere koers die consequenties kan hebben voor de wijze waarop Maaskoepel en Embrace samenwerken en het product dat door hen ondersteund gaat blijven in de toekomst. Redenen om stil te staan bij de samenwerking

en hoe deze op langere termijn vorm te geven. Op basis van de uitkomst van de heroverweging kan Maaskoepel het bestuur een onderbouwde beslissing voorleggen. Een belangrijk onderdeel van de heroverweging is het afstemmen van de ambities van Maaskoepel en de roadmap van Embrace. De doorontwikkeling van het huidige systeem verloopt goed en vormt geen aanleiding voor de heroverweging.

Het huidig contract voor easyMatch en het daaraan gekoppelde datawarehouse van CNS loopt nog een jaar door. Dit geeft de organisatie de tijd de ontwikkelingen bij Embrace helder te krijgen en die vervolgens te toetsen met de organisatie ambitie van Maaskoepel en bijbehorende productvisie. Daaraan gekoppeld zal dan een toetsingskader worden opgesteld voor de producten die Maaskoepel nodig heeft.

### **UITBOUWEN VAN DE EXPERTROL**

De drijfveer in onze dagelijkse werkzaamheden en primaire processen is het toevoegen van waarde voor onze klanten. Het is belangrijk te weten wat de wensen zijn vanuit de klant. Informatie vanuit maandelijkse overleggen met de corporaties voor (GPO) wordt hiervoor gebruikt. Diverse corporaties (op hun of ons verzoek) werden bezocht, en Maaskoepel gaf tekst en uitleg aan de Rotterdamse wijkteams. In gesprek met elkaar ontstaat meer begrip en wordt het delen van kennis en ervaringen mogelijk gemaakt. De specialismen van Maaskoepel komen tot uiting via de dienstverlening aan corporaties, gemeenten en instellingen, Woonruimtebemiddeling en Urgentieverlening.

### **PROGRAMMAMANAGEMENT**

Maaskoepel wil meer projectmatig werken: wat zijn reguliere werkzaamheden en wat zijn projecten? Door hier duidelijker onderscheid in te maken, biedt de organisatie handvaten om invulling te geven aan stap voor stap continu verbeteren. Projecten die gestart worden kunnen diverse aanleidingen hebben:

- een project dat moet leiden tot een verbetering/ meer efficiency van de bedrijfsvoering
- een nieuwe activiteit die uiteindelijk geborgd moet worden in de bedrijfsvoering

De meest passende manier van werken wordt onderzocht. Dat blijkt ook uit de lengte van de lijst. Niet ieder project is even groot, sommige hebben een onderlinge afhankelijkheid en kunnen in de tijd na elkaar gestart worden. Dit gaat stap voor stap, samen op weg naar een lerende organisatie.

Eind 2019 is Maaskoepel gestart met programmamanagement. Er lopen een aantal grote projecten, er is veel onderlinge afhankelijkheid. De op verschillende vlakken opgedane kennis en inmiddels hier en daar toegepaste technieken worden gecombineerd in een overkoepelend traject Programmamanagement. Doel: meer grip op de projecten en stappen maken.

### **WERKEN VOLGENS DE SCRUM METHODE**

Samen met Embrace wordt gewerkt via de scrum methode aan de doorontwikkeling van easyMatch. Scrum is een zogenoemd agile aanpak: een effectievere en flexibelere manier van werken. Het doel is het snel gereed krijgen van onderdelen van een product.

In blokken van twee tot drie weken (sprints) ontwikkelt het scrumteam van Maaskoepel deze onderdelen van schets tot implementatie.

In 2019 maakte Maaskoepel een sterke ontwikkeling door in het toepassen van de scrum methode. Negen medewerkers volgden de incompany Scrum basistraining van één dag. Twee medewerkers volgden de tweedaagse opleiding tot product owner; een belangrijke rol binnen het scrumteam. Met deze kennis en de praktijkervaring van zes afgeronde sprints beschikt Maaskoepel inmiddels over een volwaardig scrumteam. In het laatste kwartaal van 2019 zijn de eerste voorbereidingen getroffen om de scrum methode breder

toe te passen in de organisatie.

### INZET OP DUURZAME INZETBAARHEID EN VITALITEIT

Maaskoepel zet gedurende 2019 hoog in op duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van haar medewerkers. Ze doet dit door het inzetten van verschillende middelen:

#### HET V-TEAM

Het V-team bestaat uit medewerkers van Maaskoepel en zet zich in om de vitaliteit te bevorderen. In 2019 werden de volgende activiteiten georganiseerd voor het personeel:

- Maaskoepel borrelt!
  - Loopbaanbegeleidingsbeurs met Flow
  - Workshop Lifeguard 'mentale kracht'
  - Eindejaarsessie met visueel tekenaars en cadeaus.
- Denklunches met oa:
  - Doornemen van clusterjaarplannen en het jaarplan
  - Uitslag van het vitaliteitsonderzoek
  - Wandellunch
- Praktische invullingen zoals de Swapfiets, even van je werkplek om jenga te spelen. Het delen van tips in de muurkrant en door elke dag een minuutje planken om 16:00 uur.

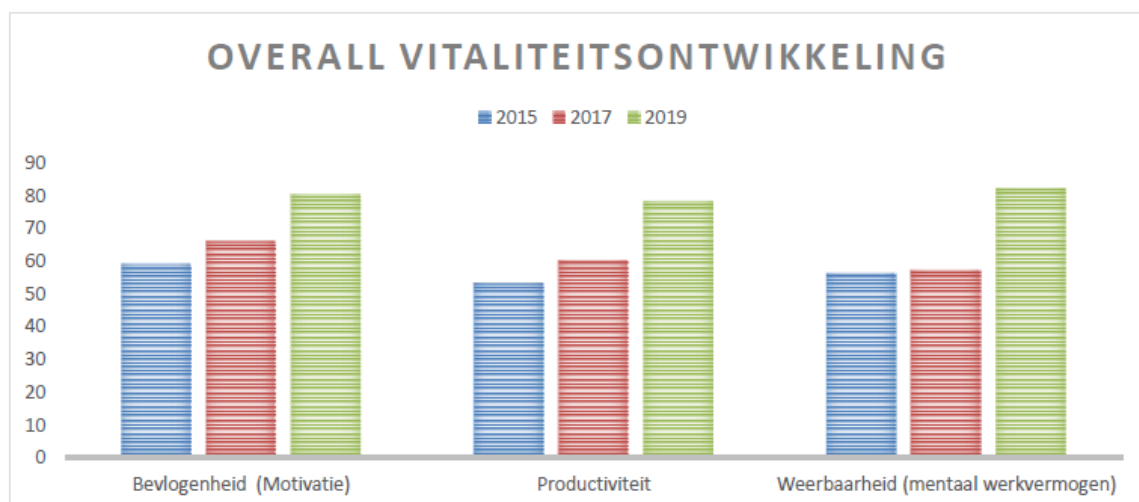
#### CORPORATIES IN BEWEGING

Sinds februari neemt Maaskoepel deel aan Corporaties in Beweging, een samenwerkingsverband in het verlengde van FLOW gericht op ontwikkeling van medewerkers. Door aan te sluiten hierbij wordt de mogelijkheid om kennis uit te wisselen met corporaties in de regio vergroot. Alle medewerkers kunnen laagdrempelig kennismaken met andere collega's, deelnemen aan workshops en zichzelf verbreden.

#### VITALITEITSAPK

In het tweede kwartaal is een vitaliteitsAPK uitgevoerd. Voor het eerst werd dit in 2015 gedaan, daarna in januari 2017. Quote uit het rapport:

"Als eindconclusie zien we dat Maaskoepel verdere vorderingen heeft gemaakt om vitaliteit en inzetbaarheid van het meest waardevolle bedrijfs onderdeel, de mens, te integreren in haar bedrijfsvoering... Maaskoepel heeft in deze korte periode van 2 jaar een prestatie van formaat laten zien. Daar mogen alle medewerkers en het MT trots op zijn!"



Tabel 1: Dashboard DIX Maaskoepel overall vitaliteitsontwikkeling

- Overall rapportcijfer van 2017 naar 2019: van een 6,0 naar een 7,6 (zie interviews)
- Weerbaarheid (werkvermogen mentaal) van de medewerkers: van een 5,7 naar een 8,2!
- Productiviteit (arbeidsprestaties): van een 6,0 naar een 7,8.
- Bevlogenheid/Motivatie van een 6,6 naar gemiddeld een 8,0! Een derde van de respondenten geeft zelfs een score boven de 9. Dat is hoger dan Carrièrepoort bij andere organisaties ooit heeft gemeten.



Eind juni heeft Maaskoepel dit gevierd met een bedrijfsuitje. Deze resultaten zijn aanleiding geweest om een traject te starten richting meer resultaat gericht werken.

#### **TRAJECT: EIGENAARSCHAP IN DE PRAKTIJK**

Het vitaliteitsonderzoek gaf voldoende aanknopingspunten voor vervolgstappen. In 2017 zijn de 4 Maaskoepel V's geïntroduceerd: Verantwoordelijkheid krijgen, betekent Verantwoording afleggen, dit is niet Vrijblijvend, en Vouten maken mag. In oktober is gestart met het traject Eigenaarschap in de praktijk, waarbij de middelste Maaskoepel V's centraal stonden. In drie teams werd een start gemaakt eind 2019 door het maken van een gedragsvoorkeurentest. Het traject loopt verder in 2020. Met als resultaat het vergroten van inzicht in elkaars kwaliteiten en het verbeteren van de onderlinge communicatie.

## Kerngegevens personeel en organisatie

Op 31 december 2019 zijn 27 medewerkers in dienst met een arbeidsovereenkomst. Gemiddeld is over 2019 een vaste bezetting geweest van 24,22 fte (2018: 23,23 fte). Daarvan is de verhouding man/vrouw gemiddeld 21 procent (2018: 24%) man en 79 procent (2018: 76%) vrouw. Het ziekteverzuim, berekend op basis van werkdagen, is gemiddeld 7.96 procent (2018: 8,39 procent). Gemiddeld is er over 2019 een inzet geweest van 4,85 fte (2018: 3,82 fte) aan externe inhuur.



# Financiële continuïteit en jaarrekening

Maaskoepel waarborgt haar financiële continuïteit door het gericht inzetten van contributiemiddelen, voldoende inkomsten uit overige dienstverlening, risico- en kostenbeheersing en een continuïteitsreserve.

De financiële continuïteit is beoordeeld aan de ontwikkeling van de solvabiliteit, liquiditeit, het werkkapitaal en het verloop van de minimaal benodigde continuïteitsreserve. Maaskoepel beschikt over twee reserves die gezamenlijk het Eigen Vermogen vormen. Binnen deze reserves wordt een continuïteitsreserve onderscheiden; het noodzakelijke weerstandsvermogen. De overige reserve is de 'vrije reserve' die ingezet kan worden om extra investeringen te kunnen doen of andere activiteiten te bekostigen. De continuïteitsreserve wordt jaarlijks bepaald op basis van een risicoanalyse, waarbij de verschillende risico's voor Maaskoepel in beeld worden gebracht en in geld worden vertaald op basis van criteria en weging van criteria. Net als voorgaande jaren is deze vastgesteld op €1,1 miljoen.

De contributie is totaal € 1,35 miljoen per jaar en wordt vanaf het jaar 2016 gelijk gehouden. Hiermee wordt voor de leden over meerdere jaren zekerheid wordt geboden over de totale jaarlijkse contributie. Negatieve exploitatieresultaten, als gevolg van de contributieverlaging, worden indien van toepassing onttrokken van de opgebouwde continuïteitsreserve van Maaskoepel tot minimaal het niveau van het benodigde weerstandsvermogen van €1,1 miljoen. Wanneer de reserve onder of ruim boven het minimale benodigde weerstandsvermogen (continuïteitsreserve) komt, moet een afweging worden gemaakt om de contributie structureel aan te passen of bijvoorbeeld in enig jaar een bij- en/of terugstorting van de contributie te doen. Dit is afhankelijk van de visie op de hoogte van de continuïteitsreserve, de gewenste liquiditeits- en solvabiliteitspositie en de risicoanalyse op dat moment. Het bestuur heeft met goedkeuring van de Federatieraad, vanwege het positieve resultaat over 2019 en de gunstige ontwikkeling van de reserve en de liquiditeitspositie, besloten € 900.000 te restitueren, die als korting op de contributie-inkomsten in de jaarrekening 2019 is verwerkt.

## Totaaloverzicht verloop reserve 2019 - 2024

	2019	Bij *	Saldo		
		Resultaat 2019	31-12-2019		
<b>Totaal reserve</b>	<b>2.931.858</b>	<b>22.948</b>	<b>2.954.805</b>		
	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal reserve	2.954.805	2.973.325	3.141.648	3.110.000	2.845.122
Bij: Resultaat exploitatie	18.520	168.323	-31.648	-264.878	-327.202
	<b>2.973.325</b>	<b>3.141.648</b>	<b>3.110.000</b>	<b>2.845.122</b>	<b>2.517.920</b>

De financiële positie van Maaskoepel is goed. De stand van het eigen vermogen per 31 december 2019, voor resultaatbestemming 2019, is € 2,9 mln. De financiële kengetallen over de afgelopen vijf jaar laten een goed beeld zien.

De streefwaarde van de solvabiliteitsratio (verhouding eigen en totaalvreemd vermogen) is gesteld op 0,50. De realisatie 0,69 voldoet ruim aan deze streefwaarde.

De liquiditeitspositie wordt gemeten door het kengetal current ratio waarmee een gezonde verhouding van de vlottende activa (kortlopende vorderingen) ten opzichte van de vlottende passiva (kortlopende verplichtingen) op 1,5 is gesteld. De realisatie 3,17 voldoet ruim aan deze streefwaarde. In de liquiditeitsprognose is te zien dat Maaskoepel

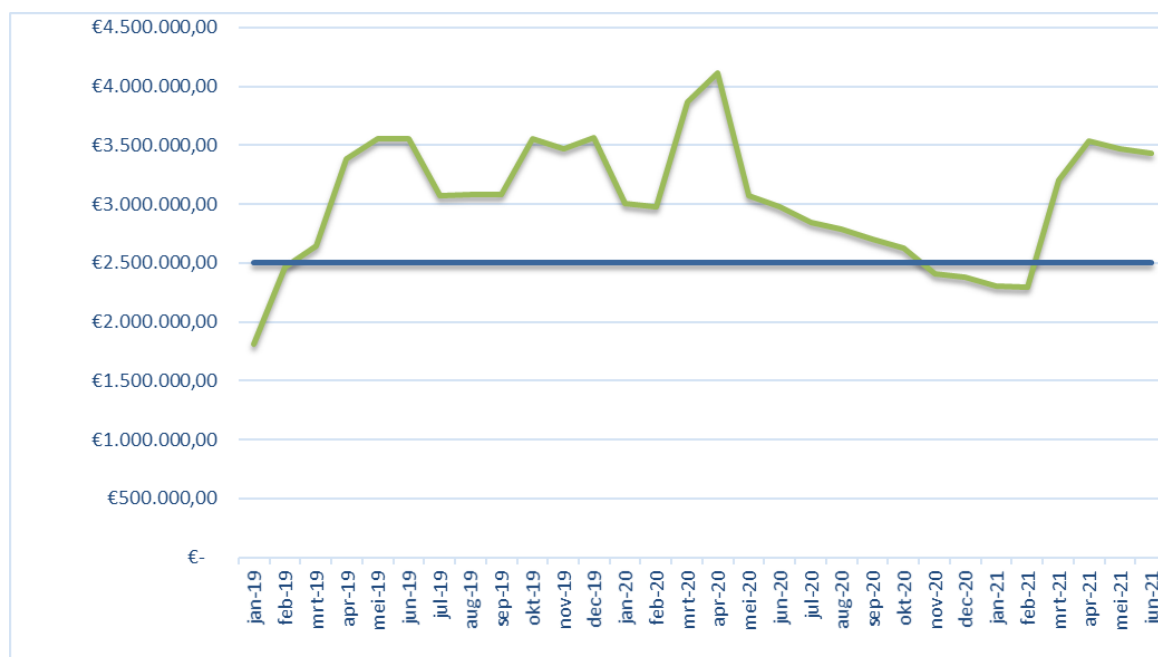
voorziet in een minimale positieve kasstroom van € 500.000 om incidentele grotere uitgaven te kunnen dekken en een kasstroom van € 2 mln. voor een mogelijke herinvestering in een nieuw woonruimteverdelings- en urgentiesysteem (easyMatch) in 2021.

#### Financiële kengetallen

	2019	2018	2017	2016	2015
Current ratio	3,17	2,98	5,22	4,36	4,33
Solvabiliteitsratio	0,69	0,62	0,68	0,86	0,85
Liquide middelen	3.111.929	1.927.773 €	1.679.327 €	1.217.001 €	1.485.960
Jaarresultaat	22.948	327.962 €	451.669 €	-177.943 €	-51.267
Eigen vermogen*	2.931.858	2.603.895 €	2.152.227 €	2.330.169 €	2.381.436
Totaal vermogen	4.226.970	4.186.594 €	3.148.181 €	2.718.116 €	2.796.387
Vlottende activa	3.846.081	3.483.630 €	2.131.060 €	1.620.005 €	1.844.863
Vlottende passiva	1.214.577	1.167.732 €	408.081 €	371.232 €	426.518

\* voor resultaatbestemming

#### LIQUIDITEITSPROGNOSE 2019 - 2021



## MEERJAREN EXPLOITATIE 2019 - 2024

In onderstaand overzicht zijn de vergelijkende cijfers tussen de begroting en realisatie 2019 opgenomen en de meerjaren exploitatie ontleend uit de goedgekeurde begroting 2020-2024.

Het gerealiseerde exploitatieresultaat 2019 is met € 23.000 gelijk aan het begrote exploitatieresultaat. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- Lagere bureau- en automatiseringskosten deels door besparingen en deels door uitstel en latere oplevering van systemen.
- Lagere kosten voor onderzoek & ontwikkeling beleid en belangen.
- Per saldo hogere inkomsten door hogere inkomsten uit urgentieverlening (toename urgenties), hogere bijdrage woningzoekenden (toename inschrijvingen) en lagere inkomsten door de korting op de contributie 2019.

In de meerjarenbegroting is rekening gehouden met herinvesteringen in ICT (o.a. easyMatch/WNR 3.0) die vanaf het jaar van oplevering in 2022 wordt afgeschreven. Het meerjarenperspectief laat over het algemeen een constant kosten- en inkomstenverloop zien met exploitatieresultaten die vanaf 2022 dalen door een hogere indexering op de (loon-)kosten. Voor de indexering is uitgegaan van de leidraad economische parameters dPi van de Autoriteit Wonen (ILT).

(in €) (Totaal) incl.BTW	Begroting 2019 Incl. BTW	Realisatie 2019 Incl. BTW	Begroting 2020 Totaal	Begroting 2021 Totaal	Begroting 2022 Totaal	Begroting 2023 Totaal	Begroting 2024 Totaal
<b>Uitgaven</b>							
Huisvesting	146.918	131.685	157.259	190.168	194.732	199.600	204.590
Organisatie ontwikkeling	56.510	33.821	56.300	57.595	58.977	60.452	61.963
Personeelskosten	2.163.145	2.110.064	2.436.911	2.492.288	2.549.261	2.609.437	2.669.738
Beleid en Belangen	184.984	63.963	236.441	118.097	120.931	123.954	127.053
Bureaunkosten	518.503	372.518	624.267	635.908	626.297	641.954	658.003
Bestuurskosten SUWR	1.547	1.518	1.535	1.570	1.607	1.648	1.689
Bezwarencommissie BHR	6.750	4.974	6.750	6.905	7.071	7.248	7.429
Integraal platform	535.637	418.713	476.371	487.328	499.024	511.499	524.287
Managementinformatie	115.867	82.964	114.673	117.320	120.136	123.139	126.218
Betaalsysteem woningzoekenden	77.341	40.983	49.937	51.085	52.311	53.619	54.960
Woonruimtegeschillen BHR + Diversen WNR	2.027	4.128	2.011	2.057	2.107	2.159	2.213
Afschrijving Investerings WNR 3.0	193.978	193.978	96.989	0	163.938	327.877	327.877
Afschrijvingen doorontwikkeling IP en Reg.Vangnet (WNR 3.0)	88.488	79.070	56.425	33.780	43.222	52.665	52.665
Afschrijvingen investeringen automatisering en div	76.224	52.944	75.227	91.533	86.651	86.651	85.031
Automatisering SUWR	99.361	38.135	89.613	83.385	85.386	87.521	89.709
Afschrijving SUWR	62.471	44.608	46.409	46.409	46.409	49.377	52.344
Inkoop medische keuringen, proces en advocaatkosten SUWR	46.547	107.254	95.558	99.647	102.039	104.590	107.204
<b>Totaal kosten</b>	<b>4.376.296</b>	<b>3.781.319</b>	<b>4.622.675</b>	<b>4.515.075</b>	<b>4.760.100</b>	<b>5.043.389</b>	<b>5.152.973</b>
	<b>Begroting 2019 Totaal</b>	<b>Realisatie 2019 Totaal</b>	<b>Begroting 2020 Totaal</b>	<b>Begroting 2021 Totaal</b>	<b>Begroting 2022 Totaal</b>	<b>Begroting 2023 Totaal</b>	<b>Begroting 2024 Totaal</b>
<b>Inkomsten</b>							
Contributies	1.350.000	450.662	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000	1.350.000
Overige opbrengsten incl. rente	2.500	2.821	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
Urgentie	1.566.213	1.614.858	1.676.175	1.714.727	1.755.880	1.799.777	1.844.772
Urgentie - Medische keuringen	51.201	100.580	105.113	107.531	110.112	112.864	115.686
Urgentie - Overige omzet		12.610	10.474	10.715	10.972	11.246	11.528
Bezwarencommissie HGR	22.587	39.745	38.427	39.310	40.254	43.261	42.292
Bijdrage woningzoekenden	1.400.000	1.574.680	1.450.000	1.450.000	1.450.000	1.450.000	1.450.000
Bijdrage niet leden Woonnet	8.003	8.311	8.507	8.616	8.734	8.863	8.994
Baten voorgaande jaren	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal Baten</b>	<b>4.400.504</b>	<b>3.804.267</b>	<b>4.641.196</b>	<b>4.683.399</b>	<b>4.728.452</b>	<b>4.778.511</b>	<b>4.825.772</b>
<b>Resultaat voor vrijval reserveringen</b>	<b>24.208</b>	<b>22.948</b>	<b>18.520</b>	<b>168.323</b>	<b>-31.648</b>	<b>-264.878</b>	<b>-327.202</b>

## JAARREKENING

### BALANS PER 31 DECEMBER 2019 (VOOR RESULTAAT BESTEMMING)

	2019 (in €)	2018 (in €)
<b>Activa</b>		
<i>Immateriële vaste activa</i>	292.653	609.959
<i>Materiële vaste activa</i>	88.236	93.006
<i>Vlottende activa</i>		
Debiteuren	179.385	1.081.965
Overlopende activa	554.767	473.892
Liquide middelen	3.111.929	1.927.773
<i>Totaal vlottende activa</i>	<i>3.846.081</i>	<i>3.483.630</i>
<b>Totaal activa</b>	<b>4.226.970</b>	<b>4.186.594</b>
<b>Passiva</b>		
<i>Eigen Vermogen</i>		
Continuïteitsreserve	1.100.000	1.100.000
Algemene reserve	1.831.858	1.503.895
<i>Totaal Eigen Vermogen</i>	<i>2.931.858</i>	<i>2.603.895</i>
<i>Resultaat te bestemmen</i>	<i>22.948</i>	<i>327.962</i>
<i>Voorziening loopbaanontwikkelingsbudget</i>	<i>57.588</i>	<i>54.650</i>
<i>Reorganisatievoorziening</i>	<i>0</i>	<i>32.354</i>
<i>Kortlopende schulden</i>		
Crediteuren	175.585	206.796
Overlopende passiva	1.038.992	960.936
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	<i>1.214.577</i>	<i>1.167.732</i>
<b>Totaal passiva</b>	<b>4.226.970</b>	<b>4.186.594</b>

## STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2019

	Werkelijk 2019 (in €)	Begroot 2019 (in €)	Werkelijk 2018 (in €)
<b>Baten</b>			
Contributies	450.662	1.350.000	751.425
Urgentieteam	1.728.048	1.617.414	1.857.028
BHR	39.745	22.587	28.925
Overige opbrengsten	2.404	0	2.347
Bijdrage Woningzoekenden	1.574.680	1.400.000	1.460.450
Bijdrage niet leden WoonnetRijnmond	8.311	8.003	7.285
<b>Totaal baten</b>	<b>3.803.849</b>	<b>4.398.004</b>	<b>4.107.461</b>
<b>Lasten</b>			
<i>Bureaunkosten</i>			
Personeel	2.110.064	2.163.148	1.861.558
Organisatieontwikkeling	33.821	56.510	19.088
Directeur	0	0	123.224
Huisvesting	131.685	146.917	126.922
Bureau	146.277	257.229	159.998
	<b>2.421.846</b>	<b>2.623.804</b>	<b>2.290.790</b>
<i>Algemene kosten</i>			
Vergaderkosten	10.627	11.769	8.105
Algemene kosten	215.553	249.508	143.977
	<b>226.180</b>	<b>261.277</b>	<b>152.082</b>
<i>Beleid en Belangen</i>			
	63.963	184.984	130.826
	<b>63.963</b>	<b>184.984</b>	<b>130.826</b>
<i>WoonnetRijnmond</i>			
Integraal platform	418.713	535.635	421.790
Management informatie	82.964	115.866	81.214
Diversen WNR	45.111	79.368	61.959
	<b>546.789</b>	<b>730.869</b>	<b>564.964</b>
<i>Bestuurskosten BHR en SUWR</i>	6.491	8.297	6.313
<i>Medische keuringen, proces- en advocaatkosten SUWR</i>	107.254	46.547	87.271
<i>Automatiseringskosten SUWR</i>	38.135	99.361	206.679
<i>Afschrijvingslasten</i>			
Afschrijving Immateriële vaste activa (WNR 3.0)	317.656	344.935	295.313
Afschrijving Materiële vaste activa	52.944	76.222	45.775
	<b>370.600</b>	<b>421.157</b>	<b>341.087</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>3.781.258</b>	<b>4.376.296</b>	<b>3.780.012</b>
<b>Resultaat voor financiële baten en lasten</b>	<b>22.591</b>	<b>21.708</b>	<b>327.449</b>
<u>Financiële baten en lasten</u>			
I. Rentebaten	418	2.501	513
II. Rentelasten	61	0	0
<b>Voorstel resultaatbestemming aan de algemene reserve</b>	<b>22.948</b>	<b>24.209</b>	<b>327.962</b>

## TOELICHTING OP DE BALANS - ACTIVA

	<b>2019</b> <b>(in €)</b>	<b>2018</b> <b>(in €)</b>
<b>Immateriële vaste activa</b>		
Cumulatieve aanschafwaarde 1 januari	1.539.406	1.527.642
Cumulatieve afschrijvingen 1 januari	929.447	634.134
Saldo op 1 januari	609.959	893.507
Doorontwikkeling WNR 3.0	0	0
Urgentie	350	11.764
<i>Totaal investering</i>	<i>350</i>	<i>11.764</i>
Af: Afschrijving		
Doorontwikkeling WNR 3.0		
- Integraal platform	95.396	95.396
- Managementinformatie	15.006	15.006
- Koppelingen	53.759	53.759
- Extra budgetruimte	29.816	29.816
- Regionaal Vangnet	22.503	22.503
- Doorontwikkeling Integraal Platform	56.567	56.567
Urgentie	44.608	22.265
<i>Totaal afschrijving</i>	<i>317.656</i>	<i>295.313</i>
Cumulatieve aanschafwaarde 31 december	1.539.756	1.539.406
Cumulatieve afschrijvingen 31 december	1.247.103	929.447
<b>Totaal immateriële vaste activa</b>	<b>292.653</b>	<b>609.959</b>

	<b>2019</b> <b>(in €)</b>	<b>2018</b> <b>(in €)</b>
<b>Materiële vaste activa</b>		
Cumulatieve aanschafwaarde 1 januari	278.420	263.254
Cumulatieve afschrijvingen 1 januari	185.413	139.639
Saldo op 1 januari	<i>93.006</i>	<i>123.614</i>
<i>Investering</i>		
Inventaris	10.617	0
Verbouwing	16.484	12.195
Apparatuur	21.073	2.971
<i>Totaal investering</i>	<i>48.174</i>	<i>15.166</i>
<i>Af: Afschrijving</i>		
Inventaris	16.762	15.169
Verbouwing	29.668	18.874
Apparatuur	6.514	11.732
<i>Totaal afschrijving</i>	<i>52.944</i>	<i>45.775</i>
Cumulatieve aanschafwaarde 31 december	326.594	278.420
Cumulatieve afschrijvingen 31 december	238.357	185.413
<b>Totaal materiële vaste activa</b>	<b>88.236</b>	<b>93.006</b>
	<b>2019</b> <b>(in €)</b>	<b>2018</b> <b>(in €)</b>

## Flottende activa

Per 31 december was nog te ontvangen:

### Debiteuren

Externe relaties	12.406	26.234
Leden	1.564	6.894
SUWR	165.415	1.048.837
<i>Totaal debiteuren</i>	<i>179.385</i>	<i>1.081.965</i>

### Overlopende activa

Rente	310	513
Overig	162.012	82.659
Vooruitbetaalde kosten	391.650	389.926

Waarborgsom TPG

	795	795
<i>Totaal overlopende activa</i>	<i>554.767</i>	<i>473.892</i>

### Liquide middelen

NL56INGB0004539679	9.246	135.942
NL92INGB0005164002	54.430	60.624
NL58INGB0007499307	1.571	3.038
NL88INGB6030832204 Zakelijke spaarrekening	49.426	49.413
NL45INGB046717795 Vermogensspaarrek	2.997.256	1.678.756
<i>Totaal liquide middelen</i>	<i>3.111.929</i>	<i>1.927.773</i>

## Totaal vlottende activa

**3.846.081**      **3.483.630**

## Totaal activa

**4.226.969**      **4.186.593**

## Overlopende activa

De post 'Overig' omvat de nog te factureren vorderingen in 2019:

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
- Afrekening SUWR outputfinanciering	€ 79.944	
- Afrekening SUWR outputfinanciering medisch	€ 31.444	€ 27.860
- Nog te ontvangen bijdrage woningzoekenden	€ 25.880	€ 20.860
- Nog te ontvangen BTW suppletie van de Belastingdienst	€ 22.283	€ 25.773
- Diverse nog te ontvangen opbrengsten 2019	€ 2.461	€ 8.361
	<hr/>	<hr/>
	€ 162.012	€ 82.659

De post 'Vooruitbetaalde kosten' omvat de ontvangen facturen in 2019, waarvan de lasten betrekking hebben op 2020.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
- Huur 1e kwartaal	€ 26.808	€ 25.783
- Kopieermachine januari en februari	€ 1.573	€ 1.665
- Licentie automatisering	€ 336.448	€ 315.145
- Kosten automatisering	€ 10.730	€ 37.030
- Verzekering	€ 5.641	€ 5.083
- Training	€ 5.668	€ 1.088
- Diverse vooruitbetaalde kosten	€ 4.782	€ 4.132
	<hr/>	<hr/>
	€ 391.650	€ 389.926



## TOELICHTING OP DE BALANS - PASSIVA

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
	<b>(in €)</b>	<b>(in €)</b>
<b>Continuïteitsreserve</b>		
<i>Saldo op 1 januari</i>	<i>1.100.000</i>	<i>1.100.000</i>
Bij dotaties:		
- Van Continuïteitsreserve naar Algemene reserve	0	0
<b>Saldo 31 december</b>	<b>1.100.000</b>	<b>1.100.000</b>

	<b>(in €)</b>	<b>(in €)</b>
<b>Algemene reserve</b>		
<i>Saldo op 1 januari</i>	<i>1.503.895</i>	<i>1.052.227</i>
Bij dotaties:		
- Resultaat 2017		451.669
- Resultaat 2018	327.962	
<b>Saldo 31 december</b>	<b>1.831.858</b>	<b>1.503.895</b>

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
	<b>(in €)</b>	<b>(in €)</b>
<b>Voorziening loopbaanontwikkelingsbudget</b>		
Saldo op 1 januari	54.650	41.541
- Dotatie	17.215	16.862
- Onttrekking	14.277	3.753
<b>Saldo op 31 december</b>	<b>57.588</b>	<b>54.650</b>

De jaarlijkse opbouw op 1 januari 2019 van de medewerkers die nog niet het maximale budget hebben bereikt is € 17.215. Het loopbaanontwikkelingsbudget is ingezet voor de aankoop van studies en cursussen € 8.829. Tevens hebben correcties plaatsgevonden in verband met uitdiensttreding (€ 5.448).

<b>Overige personeelsvoorziening</b>	<b>2019 (in €)</b>	<b>2018 (in €)</b>
Saldo op 1 januari	32.354	94.664
- Dotatie	0	2.796
- Onttrekking	32.354	65.106
<b>Saldo op 31 december</b>	<b>0</b>	<b>32.354</b>

In 2016 is met een medewerker in verband met boventalligheid een vaststellings-overeenkomst afgesloten. Deze overeenkomst is vertaald in een personeelsvoorziening:

- Salariskosten
- Vakantiegeld
- Werknemersverzekeringen

Jaarlijks wordt deze voorziening bijgesteld naar de geldende CAO wijzigingen.

Deze voorziening is in 2019 afgerond.

### **Kortlopende schulden**

<i>Crediteuren</i>	175.585	206.796
<i>Overlopende passiva</i>		
Nog te betalen	1.038.992	960.936
	1.038.992	960.936

### **Specificatie nog te betalen:**

Verlof:

Aan het einde van het jaar staan nog 1080 uren aan verlof en compensatie (verdeeld) over 27 medewerkers) open (vgl. 2018: 1042 uren aan verlof en compensatie over 26 medewerkers). Deze uren worden in beginsel in het 1e kwartaal van 2020 opgenomen.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Verlof	€ 30.574	€ 31.542
Personeelskosten te betalen	€ 524	€ 51.953
Externe inhuur te betalen	€ 65.127	€ 48.290
Kosten controle jaarrekeningen	€ 15.184	€ 11.569
Korting contributie voor de leden	€ 900.000	€ 600.000
Diverse lasten, facturen te ontvangen	€ 27.584	€ 61.693
BTW 4e kwartaal		€ 155.889
<i>Totaal nog te betalen</i>	<u>€ 1.038.992</u>	<u>€ 960.936</u>

## TOELICHTING OP DE EXPLOITATIEREKENING - BATEN

<b>Baten</b>	<b>Werkelijk 2019 (in €)</b>	<b>Begroot 2019 (in €)</b>	<b>Werkelijk 2018 (in €)</b>
Contributies	450.662	1.350.000	751.425
SUWR			
- Urgentie aanvragen	1.604.620	1.566.213	1.600.883
- Medische keuringen	100.580	51.201	95.998
- Proces en advocaatkosten	12.610	0	
- Overige werkzaamheden	10.239	0	160.147
BHR	39.745	22.587	28.925
Overige opbrengsten	2.404	0	2.347
Bijdrage Woningzoekenden	1.574.680	1.400.000	1.460.450
Bijdrage niet leden WoonnetRijnmond	8.311	8.003	7.285
<b>Totaal baten</b>	<b>3.803.849</b>	<b>4.398.004</b>	<b>4.107.461</b>

De lasten over 2019 zijn gedekt door:

- een contributieheffing bij de leden
- Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR)
- Bezwarencommissie Huisvesting regio Rotterdam (BHR)
- overige opbrengsten
- Bijdrage woningzoekenden
- Bijdrage niet leden WoonnetRijnmond

### Contributie

De contributie van 2019 is voor Maaskoepel en Woonnet met 1 staffeltarief berekend op basis van de stand van het woningbezit per 31 december 2017 op basis van 226.040 zelfstandige verhuureenheden (2018: 228.181 vhe).

In de contributie is de eenmalige teruggaaf van € 900.000 als korting verwerkt.

Bij Maaskoepel zijn op 31 december 2019 25 corporaties aangesloten (2018: 26).

## NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN

### **Bankgarantie Groot Handelsgebouw**

Met ingang van 1 november 2015 is met het Groot Handelsgebouw een nieuwe huurovereenkomst aangegaan voor nummer 695, unit B voor de duur van 5 jaar. Het Groot Handelsgebouw heeft het huurcontract per 1 november opgezegd met als doel nieuwe onderhandelingen te voeren over het tarief. Momenteel is Maaskoepel in onderhandeling.

Voortvloeiend uit deze huurovereenkomst is met de verhuurder afgesproken, dat Maaskoepel een bankgarantie van € 28.793 regelt. De ING heeft een bankgarantie verstrekt door blokkering van het bedrag op de spaarrekening.

De huurverplichtingen van Maaskoepel voor het boekjaar 2019 voor deze unit voor het boekjaar 2020 tot en met einde huurovereenkomst per 31 oktober 2020 bedraagt € 87.251. Op basis van de aanbieding voor de nieuwe huurovereenkomst, is de verplichting van november en december € 21.819. De totale huurverplichting voor 2020 komt hiermee op: € 109.070.

### **Aanspraken tekorten pensioenvoorzieningen**

Maaskoepel is aangesloten bij het bedrijfstakpensioenfonds voor de woningcorporaties (SPW). De door pensioenuitvoerder SPW geschatte beleidsdekkingsgraad lag in december 2019 op ongeveer 110,7 procent.

## GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

### Uitbraak Coronavirus

Maaskoepel verwacht dat de financiële implicaties van de uitbraak van het Coronavirus en de getroffen maatregelen minimaal zijn. Maaskoepel verwacht dat de continuïteit hierdoor waarschijnlijk niet in het geding is.

Er hebben zich geen overige gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan die van invloed zijn op de jaarrekening 2019.

## TOELICHTING OP DE EXPLOITATIEREKENING - LASTEN

<b>Personeel</b>	<b>Werkelijk 2019 (in €)</b>	<b>Begroot 2019 (in €)</b>	<b>Werkelijk 2018 (in €)</b>
<i>Personeelskosten</i>			
Salarissen	1.130.114	1.781.924	1.053.075
SPW	194.103		168.904
PAWW	1.688		
SV	150.241		126.324
Premie zorgverzekering	81.749		73.029
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>1.557.894</b>	<b>1.781.924</b>	<b>1.421.332</b>
<i>Overige personeelskosten</i>			
Reis- en verblijfkosten	22.021	28.152	19.778
Uitzendkosten SUWR	180.977	147.935	238.955
Uitzendkosten Maaskoepel	218.597	57.256	72.360
Interim Manager			
Administratie	9.123	9.089	8.262
Opleiding/symposia	25.702	29.307	13.678
Loopbaanontwikkelingsbudget	11.766	14.415	15.962
Personeelsbijeenkomsten	5.006	10.538	4.891
Personeelsadvies	6.859	5.822	5.613
Medewerkerstevredenheidsonderzoek	9.828	9.439	0
Verzekeringen	66.148	66.361	57.428
Arbo extra begeleiding	1.811	2.910	4.595
Reorganisatievoorziening 2016	548	0	2.796
Lasten voorgaande jaren	-6.216	0	-4.093
<b>Totaal overige personeelskosten</b>	<b>552.170</b>	<b>381.224</b>	<b>440.226</b>
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>2.110.064</b>	<b>2.163.148</b>	<b>1.861.558</b>
<i>Kosten Directeur</i>			
Kosten Directeur			123.224
	0	0	123.224
<i>Organisatieontwikkeling</i>			
Organisatieontwikkeling	33.821	56.510	19.088
	33.821	56.510	19.088

Op 31 december 2019 zijn 27 (2018: 26) medewerkers in loondienst bij Maaskoepel waarvan gemiddeld over 2019 een inzet is geweest van 24,22 fte (2018: 23,23 fte). Gemiddeld is er over 2019 een inzet geweest van 4,85 fte (2018: 3,82 fte) aan externe inhuur.

	2019 (in €)	2019 (in €)	2018 (in €)
<b>Huisvesting</b>			
Huur	111.710	120.223	109.461
Verbouwingskosten	1.634	5.650	-41
Schoonmaak	18.814	18.637	17.132
Abonnement alarmopvolging	3.740	2.407	1.742
Lasten voorgaande jaren	-4.214	0	-1.372
	<i>131.685</i>	<i>146.917</i>	<i>126.922</i>
<b>Bureau</b>			
Communicatieverkeer	16.879	35.331	17.810
Kantoorartikelen	792	1.734	279
Porti	9.268	25.902	13.838
Porti SUWR	2.656	3.026	1.671
Kantoorinrichting	2.180	4.918	1.262
Drukwerk	470	6.782	1.163
Drukwerk SUWR	723	3.000	1.197
Kopieerkosten	10.407	21.369	12.979
Automatisering Regionaal Vangnet	0	8.414	0
Automatisering Maaskoepel algemeen	86.840	128.039	94.702
Hardware randapparatuur	3.775	8.478	596
DM Delivery	2.451	2.890	5.431
Diversen	9.836	7.346	9.078
Lasten voorgaande jaren	0	0	-9
	<i>146.277</i>	<i>257.229</i>	<i>159.998</i>
<b>Vergaderkosten</b>			
Vergaderkosten	7.831	7.780	4.972
Parkeerkosten	2.797	3.989	3.134
	<i>10.627</i>	<i>11.769</i>	<i>8.105</i>
<b>Algemene kosten</b>			
Representatie	960	698	0
Abonnementen	2.550	2.701	2.504
Verzekeringen	5.418	4.643	4.537
PR & Communicatie	10.068	72.380	6.911
PR & Communicatie SUWR	377	10.500	7.435
Juridisch advies SUWR	1.512	2.500	0
Monitoring	7.268	10.318	9.917
Accountantscontrole	20.115	20.258	18.068
Accountantscontrole SUWR	6.330	6.260	5.540
Interne controle	63.337	51.844	55.601
ICT adviseur	31.330	22.198	
Advies	5.411	22.604	1.247
AVG	57.770	22.604	32.243
Lasten voorgaande jaren	3.106		-26
	<i>215.553</i>	<i>249.508</i>	<i>143.977</i>
<b>Diversen</b>			
<i>Bestuurlijke kosten SUWR</i>	1.518	1.547	1.500
<i>Bezwarencommissie Huisvesting Regio Rotterdam</i>			
Bestuurskosten	4.500	5.750	4.625
Diversen	474	1.000	188
	4.974	6.750	4.813
<i>Totaal diversen</i>	<i>6.491</i>	<i>8.297</i>	<i>6.313</i>

	<b>Werkelijk 2019 (in €)</b>	<b>Begroot 2019 (in €)</b>	<b>Werkelijk 2018 (in €)</b>
<b>SUWR</b>			
Medische keuringen SUWR	95.790	46.547	87.271
Proces- en advocaatkosten	11.464	0	
	<i>107.254</i>	<i>46.547</i>	<i>87.271</i>
<b>Automatisering SUWR</b>			
Automatisering SUWR CRM	1.765	0	53.627
Automatisering SUWR nieuw	36.369	59.361	138.572
Automatisering SUWR nieuw doorontwikkeling	0	40.000	14.481
	<i>38.135</i>	<i>99.361</i>	<i>206.679</i>
<b>Afschrijvingskosten SUWR</b>			
Automatisering - SUWR afschrijvingen	44.608	62.471	22.265
	<i>44.608</i>	<i>62.471</i>	<i>22.265</i>
<b>Afschrijvingskosten diversen</b>			
Verbouwingskosten afschrijvingen	29.668	28.347	18.874
Communicatieverkeer afschrijvingen	1.992	4.521	0
Kantoorinrichting afschrijvingen	16.762	15.169	15.169
Maaskoepel algemeen afschrijvingen	0	13.562	0
Hardware randapparatuur afschrijvingen	4.522	14.623	11.732
	<i>52.944</i>	<i>76.222</i>	<i>45.775</i>

	<b>Werkelijk 2019 (in €)</b>	<b>Begroot 2019 (in €)</b>	<b>Werkelijk 2018 (in €)</b>
<b>Beleid en Belangen</b>			
Onderzoek	46.885	48.400	84.833
Transformatie van de voorraad	0	48.400	9.148
Woonruimtebemiddeling	7.115	24.200	4.646
Kennisdelen en ontmoeten	717	48.400	18.541
mijn <sup>o</sup> maaskoepel	13.839	15.584	14.008
Lasten voorgaande jaren	-4.594		-350
<i>Totaal Beleid en Belangen</i>	<i>63.963</i>	<i>184.984</i>	<i>130.826</i>
<b>Integraal platform</b>			
Woonruimtebemiddelingsapplicatie	274.630	329.382	259.912
Website	27.783	27.859	25.408
Proceskoppelingen	13.098	13.112	12.360
Hosting	4.875	4.881	4.601
Escrow	6.562	6.694	6.433
Support	24.848	40.687	28.701
Doorontwikkeling Integraal platform	66.917	113.020	84.375
	<i>418.713</i>	<i>535.635</i>	<i>421.790</i>
<b>Management informatie</b>			
CNS	49.466	48.859	46.712
Hosting - beheer	24.581	24.560	26.330
Support	2.025	13.875	2.771
Licenties	1.452	7.270	2.957
SUWR	2.800	10.000	0
Doorontwikkeling managementinformatie	2.641	11.302	2.445
	<i>82.964</i>	<i>115.866</i>	<i>81.214</i>
<b>Diversen WNR</b>			
Woonruimtegeschillen	0	2.027	1.543
Betalingsverkeer woningzoekenden	40.983	77.341	67.267
Lasten voorgaande jaren	4.128	0	-6.850
	<i>45.111</i>	<i>79.368</i>	<i>61.959</i>
<b>Afschrijvingen WNR 3.0</b>			
Integraal platform afschrijvingen	95.396	95.394	95.396
Managementinformatie afschrijvingen	15.006	15.006	15.006
Koppelingen afschrijvingen	53.759	53.759	53.759
Extra budgetruimte afschrijvingen	29.816	29.817	29.816
Automatisering Regionaal Vangnet afschrijvingen	22.503	22.503	22.503
Doorontwikkeling Integraal platform afschrijvingen	56.567	65.985	56.567
	<i>273.048</i>	<i>282.464</i>	<i>273.048</i>



## ANALYSE VERSCHILLEN BEGROTING EN JAARREKENING 2019

### Resultaat hoger dan begroot

€ -1.261

	€			%
Baten hoger dan begroot	Werkelijk	Begroot	Vershil	Vershil
Hogere baten contributies	€ 1.350.662	€ 1.350.000	€ 662	0%
Korting eenmalige teruggaaf contibuties	€ -900.000	€ -	€ -900.000	
Lagere baten contributies	€ 450.662	€ 1.350.000	€ -899.338	-67%
Hogere baten SUWR	€ 1.614.858	€ 1.566.213	€ 48.645	3%
Bijzondere baat voorgaand jaar ....	€ -	€ -	€ -	
Hogere baten SUWR	€ 1.614.858	€ 1.566.213	€ 48.645	3%
Hogere baten medische keuringen SUWR	€ 113.190	€ 51.201	€ 61.989	121%
Hogere baten BHR	€ 39.745	€ 22.587	€ 17.158	76%
Hogere baten overige opbrengsten	€ 2.404	€ -	€ 2.404	100%
Hogere baten bijdrage Woningzoekenden	€ 1.574.680	€ 1.400.000	€ 174.680	12%
Lagere baten bijdrage niet leden WoonnetRijnmond	€ 8.311	€ 8.003	€ 308	4%
			<b>€ -594.155</b>	

### Lasten hoger dan begroot

Lagere personeelskosten	€ 2.110.064	€ 2.163.148	€ 53.084	2%
Lagere kosten organisatieontwikkeling	€ 33.821	€ 56.510	€ 22.690	40%
Lagere huisvestingskosten	€ 131.685	€ 146.917	€ 15.232	10%
Lagere bureaunkosten	€ 146.277	€ 257.229	€ 110.952	43%
Lagere vergaderkosten	€ 10.627	€ 11.769	€ 1.142	10%
Lagere algemene kosten	€ 215.553	€ 249.508	€ 33.955	14%
Lagere kosten diversen	€ 6.491	€ 8.297	€ 1.806	22%
Hogere kosten medische keuringen SUWR	€ 107.254	€ 46.547	€ -60.707	-130%
Lagere kosten automatisering SUWR	€ 38.135	€ 99.361	€ 61.226	62%
Lagere kosten afschrijvingskosten SUWR	€ 44.608	€ 62.471	€ 17.863	29%
Lagere afschrijvingskosten diversen	€ 52.944	€ 76.222	€ 23.278	31%
Lagere kosten beleid en belangen	€ 63.963	€ 184.984	€ 121.021	65%
Lagere kosten Integraal Platform	€ 418.713	€ 535.635	€ 116.922	22%
Lagere kosten management informatie	€ 82.964	€ 115.866	€ 32.902	28%
Lagere kosten diversen WNR	€ 45.111	€ 79.368	€ 34.257	43%
Lagere kosten afschrijvingen WNR 3.0	€ 273.048	€ 282.464	€ 9.416	3%
			<b>€ 595.038</b>	

### Hogere financiële baten

Lagere rentebaten	€ 418	€ 2.501	€ -2.083	-83%
Hogere rentelasten	€ 61		€ -61	
			<b>€ -2.145</b>	

## WAARDERINGSGRONDSLAGEN

### ALGEMEEN

Statutaire naam : Maaskoepel, Federatie van Woningcorporaties  
Vestigingsplaats : Rotterdam  
Rechtspersoon : Vereniging

De jaarrekening is opgesteld conform RJ 640, organisatie zonder winststreven.  
De activa en passiva zijn gewaardeerd op nominale waarde en in euro's.  
Alle bedragen, die in de jaarrekening worden vermeld, zijn exclusief terug te vorderen en af te dragen BTW en in euro's.

### IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

Duurzame immateriële activa is gewaardeerd op een bedrijfseconomische grondslag.

WNR 3.0 is een zelfstandig woonruimtebemiddelingssysteem dat is ontwikkeld voor haar leden, de woningcorporaties. WNR 3.0. is een intern vervaardigd immaterieel vast actief. WNR 3.0 genereert economische voordelen, waaronder inkomsten uit ledenbijdragen en bijdrage woningzoekenden. WNR 3.0 is op 1 juli 2015 opgeleverd en wordt in 5 jaar lineair afgeschreven.

WNR 3.0 wordt vanaf opleverdatum doorontwikkeld en onderhouden. Doorontwikkelingen worden als prestatie verhogend aangemerkt en op de opleverdatum afgeschreven en lineair afgeschreven binnen de resterende afschrijvingstermijn van WNR 3.0. Uitgaven onderhoud voor de instandhouding van de prestatie zijn als last in het boekjaar verwerkt. Doorontwikkelingen en uitgaven onderhoud zijn op een betrouwbare wijze in de administratie vastgelegd en toegerekend.

De ontwikkeling en oplevering van 'Relevantie' en 'Het Regionaal Vangnet' in 2017 in WNR 3.0 zijn als doorontwikkeling aangemerkt en als immaterieel vast actief opgenomen.

Het nieuwe urgentiesysteem is in 2018 opgeleverd. Het urgentiesysteem is een zelfstandig ICT-systeem en wordt aangemerkt als een intern vervaardigd immaterieel vast actief. Het urgentiesysteem genereert economische voordelen, waaronder inkomsten uit urgentieverlening en de administratieve vergoeding voor medische keuringen. De urgentieverlening wordt in opdracht van de gemeenten uitgevoerd. Het urgentiesysteem wordt vanaf oplevering in 5 jaar lineair afgeschreven.

Het urgentiesysteem wordt vanaf opleverdatum doorontwikkeld en onderhouden. Doorontwikkelingen worden als prestatie verhogend aangemerkt en op de opleverdatum afgeschreven en lineair afgeschreven binnen de resterende afschrijvingstermijn van het urgentiesysteem. Uitgaven voor onderhoud voor de instandhouding van de prestatie worden als last in het boekjaar verwerkt. Doorontwikkelingen en uitgaven onderhoud worden op een betrouwbare wijze in de administratie vastgelegd en toegerekend.

### MATERIELE VASTE ACTIVA

Duurzame vaste activa is gewaardeerd op een bedrijfseconomische grondslag. De economische gebruiksduur voor kantoormeubilair en verbouwingen is vijf jaar, vanaf een investeringsbedrag van € 2.000. De economische gebruiksduur voor computerapparatuur is drie jaar vanaf een investeringsbedrag van € 2.000. Afschrijving op activa gebeurt lineair bij aanschaf en vervolgens steeds op 1 januari van het volgende boekjaar.

### **TERUG TE VORDEREN OMZETBELASTING**

De BTW op de gemeenschappelijke kosten van de betreffende deelbedrijven wordt volgens de prorataregeling teruggevorderd. De omzetbelasting op directe kosten van BTW belaste prestaties wordt volledig teruggevorderd.

### **VOORZIENINGEN VOOR PENSIOENEN**

De organisatie behandelt haar pensioenverplichtingen volgens de 'verplichtingen aan pensioenuitvoerder' benadering. Deze benadering houdt in dat de te betalen premie in de exploitatierekening is verantwoord. Voor zover de premie per einde boekjaar nog niet is voldaan is deze als verplichting opgenomen op de balans.

De pensioenregeling van de organisatie is ondergebracht bij SPW (bedrijfstakpensioenfonds). De belangrijkste kenmerken hiervan zijn:

- De pensioenregeling betreft een middelloonregeling;
- Ouderdomspensioen aan de (gewezen) deelnemer;
- Partnerpensioen aan de partner van de (gewezen) deelnemer of gepensioneerde;
- Bijzonder partnerpensioen aan de gewezen partner van de (gewezen) deelnemer of gepensioneerde;
- Wezenpensioen.

Het pensioengevend salaris is als volgt bepaald:

- Opbouw pensioen over het brutoloon verminderd met de franchise;
- De franchise bedraagt 10/7 van de AOW-uitkering, geldend per 1 januari van ieder kalenderjaar;
- De opbouw van het pensioen is berekend tot en met de aftoppingsgrens (2019 € 107.593).

De beleidsdekkingsgraad eind december 2019 is 110,7% (2018 115,9%)

### **LOOPBAANONTWIKKELINGSBUDGET**

Werknemers hebben op basis van de CAO Woondiensten sinds 1 januari 2010 recht op een individueel loopbaanontwikkingsbudget. Werknemers bepalen zelf hoe, wanneer en waaraan zij het budget besteden. De hoogte van het ontwikkelingsbudget van een medewerker wordt bepaald door het moment van in dienst treden en de omvang van het dienstverband (fulltime of parttime) op 1 januari 2010. De opbouw van het loopbaanontwikkingsbudget voor medewerkers die nog niet het maximale budget hebben opgebouwd, wordt jaarlijks op 1 januari van het betreffende jaar gereserveerd.

### **OVERIGE VOORZIENINGEN**

In 2016 is een voorziening gevormd voor onvoorwaardelijke verplichtingen die de organisatie is aangegaan waartegenover geen prestaties meer staan. De voorziening is berekend aan de hand van de contractuele verplichting waarbij mogelijke indexatie(s) nog een onzekerheid vormt.

### **HET EIGEN VERMOGEN BESTAAT UIT EEN CONTINUÏTEITSRESERVE EN EEN ALGEMENE (VRIJE) RESERVE**

Met ingang van 1 januari 2014 is de beperking op de bestedingsmogelijkheid van het eigen vermogen door bestemmingsreserves opgeheven. Op 26 juni 2014 is door de federatieraad besloten de bestemmingsreserves te laten vervallen en naast de algemene (vrije) reserve een continuïteitsreserve aan te houden. De continuïteitsreserve is het minimale benodigde weerstandsvermogen waarvan de hoogte jaarlijks ten tijde van de begroting is bepaald aan de hand van een risicoanalyse. Indien de continuïteitsreserve daalt onder het niveau van het benodigde weerstandsvermogen dan dient de continuïteitsreserve vanuit de exploitatie of de algemene (vrije) reserve op het benodigde niveau te worden gebracht en/of kunnen de leden via de contributie worden aangesproken. De continuïteitsreserve voor 2019 is net als in 2016 tot en met 2018 bepaald op € 1,1 miljoen.

### **RESERVERING VAKANTIEGELD**

Voor vakantiegeld is geen reservering opgenomen, omdat conform artikel 7.7 van de CAO Woondiensten de werknemers een vakantietoeslag over het kalenderjaar ontvangen gelijk aan 8 procent van het berekende jaarsalaris dat de werknemer op 1 mei geniet. Per balansdatum is er dus geen sprake van een financiële verplichting op het gebied van vakantiegeld ten behoeve van de werknemers.

### **AANSPRAAK VERLOF**

De aanspraak op verlof uit 2019 is opgenomen onder de post overlopende passiva alsnog te betalen.

### **TOEREKENING**

De baten en lasten worden toegerekend aan de periode waarop deze betrekking hebben. Baten worden slechts opgenomen voor zover zij op de balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, zijn opgenomen, indien deze voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

### **STICHTING URGENTIEBEPALING WONINGZOEKENDEN RIJNMOND**

Maaskoepel heeft met SUWR vaste afspraken gemaakt in de vorm van outputfinanciering, waarbij de kosten en opbrengsten voor rekening en risico van Maaskoepel zijn. De lasten van SUWR worden aan Maaskoepel doorbelast. Maaskoepel stuurt maandelijks een nota op basis van de urgentieaanvragen van de urgentie aanvragen en medische keuringen van de voorgaande maand.

## Verklaring van het bestuur

Rotterdam, 6 april 2020

Het bestuur van Maaskoepel verklaart hierbij dat alle uitgaven gedaan in het boekjaar 2019 in het belang geweest zijn van de uitvoering van de volkshuisvesting.

Dhr. drs. R. Sitton, vicevoorzitter bestuur en federatieraad

w.g.

Dhr. A. van den Bosch MRE, lid

w.g.

Dhr. P.A.F. van Lieshout, lid

w.g.

Mevr. ir. M.W.H. Kolsteeg, lid

w.g.

Dhr. M.A.H. Korthorst, lid

w.g.