



**THUIS
ALS
BASIS**

Samen doen

servatius.
thuis.



Voorwoord

We zien dat de samenleving verandert, evenals de rol van huurders, gemeenten, andere netwerkpartners en die van onszelf. De nieuwe werkelijkheid vraagt om een nieuw ondernemingsplan.

‘Thuis als basis’ is het nieuwe ondernemingsplan van Servatius. Bij het bepalen van onze opgave hebben wij ons gebaseerd op de samenleving, de politieke omgeving én onze eigen organisatie. We hebben onder andere gebruik gemaakt van de uitkomst van onze visitatie (voorjaar 2016), de diverse (demografische) onderzoeken ten behoeve van de prestatieafspraken 2017 Maastricht en Eijsden-Margraten (medio 2016) en de uitwerking van de nieuwe Woningwet (najaar 2016).

‘Thuis als basis’ maakt keuzes. Om tot die keuzes te komen hebben we samen met medewerkers, Raad van Commissarissen, bewoners en netwerkpartners onze kernopgave, sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen bepaald.

‘Thuis als basis’ is mensgericht. Een belangrijk motto is: ‘We moeten het intern doen als we willen dat het extern gebeurt’. Samenwerken en meedoen zijn hoekstenen van ons plan.

‘Thuis als basis’ zet de koers uit voor de komende vijf jaren. In de dynamiek van alledag moeten we de lenigheid hebben om tijdig en adequaat bij te sturen. We maken in ieder geval halverwege deze termijn de balans op.

‘Thuis als basis’ vertalen we naar een tactisch uitvoeringsplan voor Servatius en operationele afdelingsplannen. Hiervan brengen we jaarlijks de resultaten in kaart.

G.H. Weenink
Directeur-bestuurder



1 — Waar houden wij rekening mee?

Trends die wij signaleren

Bij het bepalen van onze koers houden we rekening met de invloed van externe ontwikkelingen. Binnen ons speelveld signaleren we de volgende trends:



Segregatie

Door vergrijzing en ontgroening verandert de samenstelling van de bevolking in ons werkgebied. Het aantal ouderen neemt sterk toe en het aantal jongeren daalt. Er is een afname van de gemiddelde huishoudensgrootte en het aantal eenpersoonshuishoudens groeit explosief. Laag- en hoogopgeleiden en lage en hoge inkomens wonen vaak in andere wijken en buurten. Er bestaan grote verschillen in leefstijl en gezondheidsontwikkeling.

Mensen met een zorgvraag gaan in een veel later stadium naar een intramurale accommodatie of een voorziening voor beschermd wonen. Tegelijkertijd is er een uitstroom uit zorginstellingen. Dat betekent dat er meer kwetsbare inwoners in 'gewone' corporatiewoningen en buurten wonen.

Door onzekerheid op sociaal, economisch, cultureel en politiek vlak ontstaat een groeiende groep in onze maatschappij: het precariaat (een samenvoeging van precair en proletariaat). Deze ontwikkelingen kunnen leiden tot vereenzaming, verwaarlozing, overlast, schuldenproblematiek en de tweedeling in de samenleving versterken.

Het voorkomen van een toename van de sociale en ruimtelijke tweedeling is de volkshuisvestelijke opgave van deze tijd. Servatius draagt bij aan betaalbaar en goed wonen in gemengde wijken.

Netwerken

De overheid zet in op decentralisatie van het sociale domein en de participatiesamenleving, waarin burgers een actieve rol hebben en de zelfredzaamheid van de burger maximaal wordt gefaciliteerd en gestimuleerd. Burgers zijn samen met hun netwerk in de eerste plaats zélf verantwoordelijk. De eigen verantwoordelijkheid en actieve bijdrage van de burger heeft zich de afgelopen jaren onder meer doen gelden op het gebied van werk & inkomen, inburgering, zorg & welzijn en buurt & leefomgeving.

Beleid is niet langer het uitrollen van oplossingen die instituten bedenken voor problemen. Het gaat meer om aansluiten bij datgene wat er al goed gaat in de samenleving, en reageren op datgene wat er niet goed gaat. Initiatieven van onderop worden de komende jaren belangrijker. Netwerkpartners en burgers formuleren samen doelstellingen en zijn voor de realisatie afhankelijk van elkaar. Dit vraagt van Servatius een flexibele organisatie, die snel en proactief kan inspelen op veranderende omstandigheden.

Digitalisering

De wereld is volop in beweging en wordt sneller en ingewikkelder. Wie kan en wil nog meedoen of haakt af? Mensen hebben ander contact met elkaar, door de technologie ontstaan virtuele communities en wordt het contact meer op afstand en minder persoonlijk. De digitalisering biedt ook kansen voor onze bewoners in kwaliteit van wonen en leven. De woning kan worden voorzien van intelligentie zodat verschillende toepassingen mogelijk zijn. Op deze wijze kan bijvoorbeeld 'langer thuis wonen' worden ondersteund. De toenemende digitalisering heeft impact op het klantcontact en de klantervaring. Huurders kunnen online 24/7 communiceren, informatie verkrijgen en zaken regelen. De wet bescherming persoonsgegevens vraagt om extra aandacht, denk bijvoorbeeld aan datalekken en privacy gevoelige informatie. Dit heeft grote gevolgen voor zowel de woningen als de organisatie van Servatius.

Duurzaamheid

Maatschappelijk zien we de tendens dat grondstof- en energieverbruik worden teruggebracht om onze aarde voor toekomstige generaties te behouden en te beschermen. Cradle to Cradle, energie- en CO2 neutraal bouwen en 'sharen' worden de nieuwe norm. De transitie naar een circulaire economie (een systeem dat bedoeld is om hergebruik van producten en grondstoffen te maximaliseren en waardevernietiging te minimaliseren) vraagt van Servatius inzet op andere woonvormen met bijvoorbeeld gemeenschappelijke voorzieningen en branche overstijgende samenwerking.



2 — Waar geloven wij in? Onze missie

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

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

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

3 —

Waarvoor staan wij?

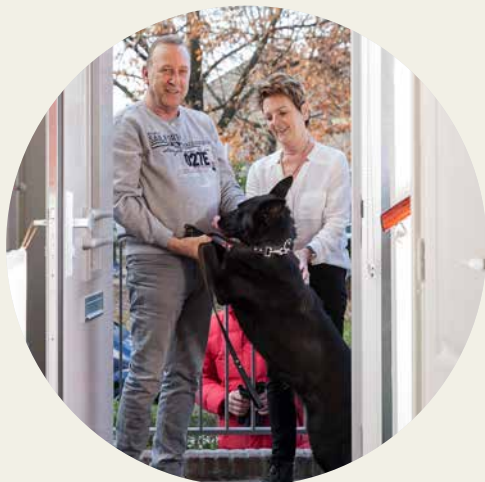
Onze kernwaarden

Willen we de juiste keuzes maken, dan moeten we om te beginnen goed beseffen wat onze grondslag is. De gezondheid, veiligheid, het welzijn en woongenot van onze bewoners vormen van oudsher ons bestaansrecht. De woningen zijn van oorsprong onze inzet. In lijn hiermee hebben we drie kernwaarden:

A. Betrokken

B. Verbindend

C. Ondernemend



Deze kernwaarden hebben wij als volgt lading gegeven:



A. Betrokken

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



B. Verbindend

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



C. Ondernemend

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

4 —

Waaraan willen wij voldoen?

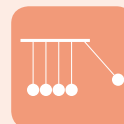
Randvoorwaarden

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



R1 – Servatius = netwerkorganisatie Stakeholdermanagement & participatie

We kunnen alleen inspelen op de wensen van huurders en netwerkpartners als we weten wat ze graag willen en waarom dat belangrijk voor ze is. Daarom moeten we nauw met elkaar verbonden zijn en is ontschotten een belangrijke randvoorwaarde voor succes. In 2015 beoordeelden de netwerkpartners de relatie en de communicatie met Servatius bij de visitatie met gemiddeld 7,5. In 2020 is de gemiddelde score minimaal 8.



R2 – Servatius = wendbaar, efficiënt en innovatief ‘van voor naar achteren’, ‘sharen’ en ‘samenorganiserende teams’

Van oudsher is onze organisatie hiërarchisch ingericht: besluitvorming vindt top-down plaats, is te traag en bureaucratisch. We hebben een structuur nodig die ons de flexibiliteit biedt om in te spelen op wensen van huurders en wijzigende omstandigheden. Een organisatie die weet wat ze wil, wordt gedragen door deskundige, competente en tevreden medewerkers en kan waarmaken wat ze zich voorneemt. Door samen te werken willen we kosten reduceren, kwaliteit verbeteren en kwetsbaarheid verminderen. Met collega corporaties werken we al samen aan wijkvisies, inkoop en informatiemanagement. Naast het delen van kennis, breiden we deze samenwerking uit naar andere werkterreinen. Schaalvergroting is voor Servatius geen doel op zich, maar we zoeken altijd mogelijkheden om efficiënter te werken en elke vorm van samenwerking is dan een optie. In 2016 was de medewerkerstevredenheidsscore gemiddeld 7. In 2020 is de gemiddelde medewerkerstevredenheid tenminste een 8.



R3 – Servatius = continuïteit transformatie woningportefeuille en businessmodel

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



R4 – Servatius = good Governance compliance & integriteit

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

5 —

Wat willen we bereiken?

Doelstellingen

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



D1 – Service & dienstverlening

Op het gebied van service & dienstverlening willen we de tevredenheid van de huurders verhogen, door onze beschikbaarheid, besluitvaardigheid en bejegening te verbeteren.

Voor (nieuwe) huurders is het van belang dat ze ons woningaanbod kunnen vinden, dat de woning in een fijne buurt staat, dat de woning goed opgeleverd wordt en dat reparatieverzoeken/onderhoud/klantcontactcentrum/informatievoorziening en de klachtenafhandeling goed geregeld is. We hebben aandacht voor nieuwe, bestaande en vertrokken huurders.

In 2016 hebben wij de tevredenheid van onze huurders onderzocht. Ze gaven Servatius gemiddeld een 7,2. In 2020 is onze klanttevredenheidsscore tenminste een 8 en is onze Net Promoter Score (NPS, indicator voor klantloyaliteit) positief.



D2 – Woongenot

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



D3 – Goede & betaalbare woningen

We hebben aandacht voor specifieke doelgroepen, deze groeien in omvang en diversiteit. Samen met netwerkpartners stemmen we woonwensen af en verbeteren we de woonprogrammering (afstemmen vraag-aanbod). Servatius zorgt voor betaalbare woningen van goede kwaliteit. Ons uitgangspunt is 'niet-DAEB niet doen', dat wil zeggen geen huur in de vrije sector. We richten ons op sociale huurwoningen.



D4 – Een toekomstbestendige woningvoorraad

Servatius zet in op een toekomstbestendige woningvoorraad, dit betekent passend voor de doelgroep én duurzaam (energie- en CO2 neutraal en circulair bouwen). Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. We sluiten bij de ontwikkeling van onze woningportefeuille ook aan bij de gemeentelijke visie en anticiperen op marktontwikkelingen in ons werkgebied. Fysieke ingrepen (herstructurering en renovatie) hebben een positief effect op de leefbaarheid in wijken en buurten.



**THUIS
ALS
BASIS**

Samen doen

Servatius Wonen & Vastgoed

Wim Duisenbergplantsoen 41

Maastricht

T (043) 3284300

servatius@servatius.nl

Algemeen postadres

Postbus 1150

6201 BD Maastricht

**servatius.
thuis.**



servatius.nl

