



Bestuurlijke reactie Servatius visitatierapport 2011-2014

Trots zijn op Servatius mag weer!

Februari 2016

/ Inleiding

Allereerst willen we alle betrokkenen danken voor hun deelname en bijdrage. Wij hebben het visitatietraject als positief ervaren en zullen de verkregen inzichten actief gebruiken bij het opstellen van ons nieuwe ondernemingsplan. Onderstaand leest u onze eerste gedachten hierover, die we de komende periode nader zullen concretiseren.

/ Algemeen

Servatius heeft met belangstelling en waardering kennis genomen van het rapport dat is opgesteld door de visitatiecommissie van Cognitum onder leiding van de heer van der Moolen. In het rapport wordt terug gekeken op het presteren van Servatius in de jaren 2011 tot en met 2014. In deze periode heeft Servatius het herstelplan 'Fit & Gezond' ten uitvoer gebracht, onder andere door een nieuwe koers in te zetten. We hebben het huis op orde gebracht door 'terug naar de kern' te gaan in volkshuisvestelijke en vastgoed ambities, een wijziging van de organisatiestructuur en een grondige financiële herstructurering. We hebben de stap gezet van 'overleven' naar 'doorleven'. Begrijpelijkerwijs, maar voor ons desalniettemin

teleurstellend, komt dit nog onvoldoende tot uitdrukking in de gepresenteerde scorekaart. De matige cijfers zijn het resultaat van een gemiddelde over de periode 2011-2014, waarbij Servatius pas in 2013 door het WSW/CFV financieel gezond werd verklaard. Medio 2015 heeft Servatius, door een eindaflossing, ook een gezond lening volume bereikt waardoor voldaan wordt aan alle gestelde normen van het WSW. De teksten in het rapport geven gelukkig een genuanceerder en positiever beeld, waarbij de visitatiecommissie veel respect heeft voor het herstel in en door alle lagen van Servatius en de status quo eind 2015. **Kortom: Servatius is klaar voor een volgende levensfase. Een resultaat waar we trots op zijn!**

Ons groeipad

Van overleven & doorleven naar meeleven

Het werkkterrein van corporaties is dynamisch, waardoor continue verbetering noodzakelijk is. Tegelijkertijd maakt een aanscherping van de wet- en regelgeving het lastig om onderscheidend te zijn. We staan voor eigenheid en herkenbaarheid richting onze (potentiële) huurders en stakeholders. Dit doen we al met 'Servatius Thuis': Servatius biedt een huis en de bewoner maakt er een thuis van. Daarnaast willen we de stap zetten van overleven & doorleven naar meeleven. Nu ons huis op orde is, zullen we meer naar buiten treden door onder andere onze huurders uitdrukkelijker te betrekken bij (de uitvoering van) ons beleid; ook zullen we de komende vier jaar circa 20 procent van onze woningvoorraad transformeren. Door een verdere verbetering van de toegankelijkheid (fysiek & virtueel) en slagvaardigheid zullen we onze klant nog beter gaan bedienen. We gaan de klant ontzorgen en zullen dit verder vormgeven langs de trias meedoen – samen doen – goed doen, waarmee we reeds aan de slag zijn. Vanuit bewonersparticipatie betrekken we onze huurders bij beleid & beheer in wijken en buurten (meedoen). Samendoen duidt op onze actieve relatie met stakeholders (o.a. huurders, gemeenten, collega corporaties en zorg & welzijn partijen), welke uitgaat van wederkerigheid. En uiteraard willen we graag de goede dingen goed doen. Dit alles moet resulteren in een klanttevredenheidsscore van 7,5 of hoger.

Aangaande het sociale domein handhaven we een scherpe rolopvatting: onze concrete inzet gebeurt vanuit de stenen. Om de leefbaarheid in wijken en buurten te verbeteren zullen we op strategisch niveau initiatieven nemen.

Voorbeelden hiervan zijn de organisatie van een symposium over preventie huisuitzettingen (2015) en veiligheid (2016), het feit dat Servatius bestuurlijk trekker is van het thema Wonen & Zorg in Maastricht (2015) en de wijze waarop wij bewonersparticipatie binnen (beleidsmatig) en buiten (operationeel in wijken & buurten) vormgeven. Servatius komt bij veel mensen achter de voordeur, op tactisch en operationeel niveau delen we relevante informatie met netwerkpartners. Met behulp van deze informatie maken we voor onze complexen een 'sociale kaart', die als hulpmiddel kan dienen bij het zorgvuldig toewijzen van kwetsbare huishoudens om zodoende de leefbaarheid in onze complexen te handhaven en verbeteren.

Een verdere professionalisering van de organisatie

In de periode 2011-2014 is het personeelsbestand van Servatius teruggebracht van 175 naar 125 fte's. Mede om de bedrijfslasten verder terug te dringen zetten we in op een verdere inkrimping van het aantal medewerkers, waarbij we eind 2018 uitkomen op ca. 100 fte's. Daarnaast investeren we de komende jaren in de kwaliteit van medewerkers en een verdergaande professionalisering van de organisatie. Dit geven we vorm door verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen, een intern toezicht op afstand, doorontwikkeling van ICT-mogelijkheden en te werken aan de cultuur -het DNA- van Servatius; een traject dat reeds in gang is gezet.

Slot

Last but not least danken we onze stakeholders voor het vertrouwen dat zij wederom in ons hebben gesteld, getuige de uitspraken die zij tijdens de gesprekken hebben gedaan (zie onderstaand plaatje). Samen bouwen we verder aan Servatius!

