

## Servatius thuis staat als een huis

Maart 2020

**Het gaat goed met Servatius. De visitatiecommissie heeft gezien en gevoeld dat Servatius met inzet en passie een nieuwe fase is ingegaan. Zowel de organisatie als de raad van commissarissen zijn verheugd met de observaties en bevindingen van de visitatiecommissie.**

**Er is de afgelopen jaren werk gemaakt van de volkshuisvestelijke opgave. Vraagstukken op het gebied van leefbaarheid zijn opgepakt en daarnaast is actief invulling gegeven aan de bewonersparticipatie. De wijze waarop in de wijken wordt samengewerkt met de bewonersgroepen en bewonerskrachten (bewoners uit de wijk die zelf zaken oppakken in kader van leefbaarheid en veiligheid met steun van Servatius), is in de ogen van de visitatiecommissie een inspirerend voorbeeld voor collega-corporaties. Ook het gezamenlijk opstellen van wijkvisies door Servatius en haar collega-corporaties Woonpunt en Maasvallei wordt door de visitatiecommissie gewaardeerd.**

**Servatius heeft de focus op de kerntaak van een corporatie en zit goed in het netwerk van partijen die er op buurt- en wijkniveau toe doen. Sfeer, beeldvorming en communicatie zijn volstrekt anders dan toen de visitatiecommissie vier jaar geleden haar rapport schreef.**

*Elke dag een beetje beter*

Corporaties bestaan al 100 jaar en hopelijk over 100 jaar nóg. Corporaties worden gedwongen mee te bewegen met de veranderingen in de maatschappij, waarin de tweedeling steeds groter wordt. We richten ons niet alleen op de huidige bewoners, maar ook op de volkshuisvesting in brede zin, nu en in de toekomst.

De visitatie is voor ons een moment van reflectie. We zijn enthousiast over het rapport en het geeft ons veel energie om door te gaan op de ingeslagen weg. Elke dag een beetje beter voor wat betreft de reguliere dienstverlening en ons blijvend onderscheiden op een aantal terreinen.

*Ons groeipad*

Onze reactie willen we vormgeven lang de lijn van de aandachtspunten die de visitatiecommissie Servatius heeft meegegeven:

- 1. De ingezette verandering is een zaak van lange adem. Het is goed dat bestuur en raad van commissarissen zich bewust oriënteren op de voortgang en waar gewenst bijsturen.*

In 2018 zijn we begonnen met de implementatie van de nieuwe besturingsfilosofie, die 'anders vasthouden' (Wouter Hart) uitademt, met samen organiserende teams. Een belangrijk aspect is eigenaarschap op alle niveaus in de organisatie. Iedereen werkt aan de balans tussen klantgerichtheid en de overige doelstellingen & randvoorwaarden van Servatius. We onderkennen dat dit een proces van lange adem is, omdat in het verleden top down en op control is gestuurd. Dat paste bij die fase van het weer (financieel) op orde brengen van de organisatie. Er is nu een nieuwe fase aangebroken waarin een nieuw evenwicht tussen controleren en inspireren wordt nagestreefd. Bestuur en RvC zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie in gedrag en de invloed daarvan op het

functioneren en de reputatie van de organisatie. Hierover gaan we met elkaar en met de organisatie 'het goede gesprek' aan. Het is bemoedigend dat de visitatiecommissie onze governance zo positief heeft beoordeeld.

- 2. Vanuit de gezamenlijk met collega corporaties ontwikkelde wijkvisies nu het gezamenlijk en per woningcorporatie vertalen van de maatschappelijke visie en de opgave voor wijken en buurten: wat is nodig vanuit de burger gezien?*

Servatius zal het onlangs vastgestelde sociaal beleid integreren in de momenteel voornamelijk vastgoed gerichte wijkvisies. Wat hierbij helpt is dat zowel Maasvallei als Woonpunt het sociaal beleid van Servatius onderschrijven en de corporaties, in nauwe samenwerking, gezamenlijk optrekken naar zorg- en welzijnspartijen en de gemeenten.

- 3. Naast een sociale kaart is ook krachtenbundeling, een goede regierol en meer daad- en bestuurskracht van de gemeente vereist.*

De gezamenlijke corporaties hebben met de zorg- en welzijnspartijen afgesproken om de Gemeente te steunen bij het oppakken en invullen van haar regierol. Bovendien is Servatius met de gemeente Maastricht hierover in gesprek en aan de slag.

- 4. Houdt de lijn dat meer gewerkt moet worden vanuit het idee dat "buiten naar binnen moet" en dat meer in netwerken moet worden gedaan, goed vast en baseer daarop de ontwikkeling om verantwoordelijkheden zo laag als kan, in de organisatie vast te leggen.*

In de bestuursfilosofie, de klantvisie en het ondernemingsplan is bovenstaande verankerd. Klantgerichtheid blijft prioriteit 1, 2 en 3. Op basis van de analyse van de Aedes benchmark, de aanbevelingen van KWH en klantenpanels zit de verbetering vooral in sociale interactie/persoonlijke aandacht voor de bewoner. Daarnaast verbeteren we ook het comfort en duurzaamheid van de woningen, wat eveneens ten goede komt aan de betaalbaarheid.

- 5. Om ambities waar te maken en de voorspelbaarheid te vergroten, worden eisen gesteld aan de processen van digitalisering en ondersteuning en aan een strategische personele planning.*

In het eerste kwartaal van 2020 wordt de strategische personeelsplanning afgerond. Op het terrein van digitalisering worden dit jaar grote stappen gezet voor zowel de huurder (Slim Wonen App en IRIS), de procesbeheersing (inspectie app en leveranciersportaal) en de interne organisatie (ECM & Postex). Kortom Servatius brengt de basis op orde voordat er verder strategische stappen worden gezet. Servatius wil digitalisering dusdanig in zetten dat de dienstverlening en daarmee de klanttevredenheid verbetert en tegelijkertijd processen effectiever en efficiënter worden ingericht, waardoor de kosten verlagen.

- 6. Bespreek op alle niveaus de geconstateerde voorzichtigheid en besef dat die voorzichtigheid remmend kan werken op het ingezette traject van wijzigen van de organisatiestructuur en van de gewenste cultuur. Het niet bespreekbaar maken en goede conclusies trekken, kan een valkuil vormen;*

De financiële continuïteit is gewaarborgd en de sturings- en verantwoordingsinformatie is goed op orde. Vanuit het verleden is in een groot deel van de organisatie een beperkte 'risk appetite' aanwezig, Servatius acteert aan de voorzichtige kant en moet leren loslaten. De organisatie moet een

goede balans vinden tussen klantgerichtheid en financiële continuïteit. Dit laatste werd ook bevestigd door een training die alle medewerkers hebben gevolgd bij de Efteling in het kader van het omarmen van de klantvisie.

De Raad van Commissarissen plaatst bij deze observatie van de visitatiecommissie overigens de kanttekening dat het een taak is van de RvC om 'aan de veilige kant' te gaan zitten: de RvC heeft volgens de Governanceprincipes de plicht om toe te zien op de risico's en deze inzichtelijk te maken én te beheersen. Dat kun je veilig noemen maar dat is ook waar de maatschappij op wil kunnen vertrouwen.

Om de relatie tussen de bestuurder en de RvC niet te beperken tot toezicht en controle heeft de RvC onder meer het initiatief genomen tot themabijeenkomsten en de invoering van een bestuursbrief waarmee 'het goede gesprek' wordt geëntameerd.

*7. Zoek een vervolg om op basis van de ingezette wijkvisies, de ingezette beweging met bewonerskrachten en de bestuurlijke overleggen tussen wonen en zorgpartijen een beeld te krijgen van wat wijken vragen in mogelijke koppelingen tussen wonen, fysieke kwaliteiten en zorg en toepassing van domotica en verdere digitalisering en wees bereid een voortrekkersrol te vervullen;*

Op het terrein van de zorg & welzijn (o.a. toepassing domotica, eenzaamheidsbestrijding) valt nog een wereld te winnen. Dit betreft ook het vinden van een goede samenwerking tussen de verschillende (zorg)partijen. Servatius wil hierin een voortrekkersrol blijven vervullen. In de gesprekken met zorg & welzijn komt ook eHealth en domotica aan bod.

*8. Elke dag een beetje beter willen doen, vraagt bewust sturen op het vergroten van klantgerichtheid en het goed zichtbaar willen zijn. Blijvende betrokkenheid van de top van de organisatie is dan een vereiste.*

We merken dat ons imago aanzienlijk is verbeterd bij onze stakeholders. De visitatiecommissie heeft terecht geconstateerd dat we het verleden achter ons hebben gelaten. Onze voortrekkersrol op het gebied van participatie en wijkvisies is niet onopgemerkt gebleven. Zorg, welzijn, gemeenten en corporaties trekken steeds vaker samen op ten behoeve van onze huurders. Samenwerking met Servaassleutel, bewonerscommissies, bewonerskrachten en complexcommissies geeft ons een positieve naam in de stad. Servatius heeft in dit kader ook twee klantenpanels opgericht. Door het uitgevoerde woonwensenonderzoek hebben we nog meer inzicht gekregen in de wensen van onze huurders. Al met al is Servatius op alle niveaus betrokken bij onze huurders en hun woonomstandigheden. Er is een grote drive in de organisatie om het elke dag een beetje beter te doen.

Kortom, trots op Servatius!

H.M. Loozen, voorzitter raad van commissarissen  
GH. Weenink, directeur-bestuurder

Maart 2020, Maastricht