

Centrum voor Woononderzoek
i.s.m. Maasvallei

Gespreksleiding: drs. Hans van Vucht
Rapportage: Menno Karsenborg

Maastricht, 19 januari 2011

Centrum voor Woononderzoek
Nachtegaal 28
3962 TM Wijk bij Duurstede
tel. 0343 593394
www.cvwoononderzoek.nl

Inhoudsopgave

	<i>Pagina</i>
1. Inleiding	4
1.1. Achtergrond	4
1.2. Doelstelling en vraagstelling	4
1.3. Deelnemende stakeholders	4
1.4. Overig	5
2. De resultaten	6
2.1. Inleiding	6
2.2. Hoe ervaren de stakeholders Maasvallei?	6
2.3. Maatschappelijke rol Maasvallei	8
2.4. Toetsing beleid	10
2.5. Het ondernemingsplan	12
2.6. Communicatie	13
2.7. Toekomstige ontwikkelingen	14

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

Dit rapport beschrijft het resultaat van de stakeholdersbijeenkomst die Maasvallei op 19 januari 2011 organiseerde. Aan het panel deden acht vertegenwoordigers mee van organisaties waarmee Maasvallei samenwerkt.

Maasvallei organiseerde de bijeenkomst om meer inzicht te krijgen in de ervaringen en meningen die de belangrijkste stakeholders hebben ten aanzien van Maasvallei. Daarnaast dienen de uitkomsten van de bijeenkomst als input voor de maatschappelijke visitatie.

1.2. Doelstelling en vraagstelling

Aan de hand van de stakeholdersbijeenkomst wil Maasvallei antwoord krijgen op de vraag wat de stakeholders van Maasvallei vinden en wat zij van de corporatie verwachten. Deze informatie wil men o.a. benutten met het oog op recente en toekomstige veranderingen in de sector.

De volgende vragen stonden tijdens de stakeholdersbijeenkomst centraal:

- Hoe denken de stakeholders over Maasvallei?
- Wat vinden de stakeholders van het ondernemingsplan en de missie?
- Wat vinden de stakeholders van de verschillende beleidsonderwerpen in het ondernemingsplan (o.a. leefbaarheid in buurten)?
- Wat ervaren de stakeholders als positief/stimulerend?
- Wat is de toegevoegde waarde van Maasvallei voor de stakeholders?
- Wat zijn knelpunten en waardoor worden deze veroorzaakt?
- Hoe stelt Maasvallei zich volgens de stakeholders op in het krachtenveld?

1.3. Deelnemende stakeholders

De stakeholdersbijeenkomst werd gehouden op 19 januari 2011 van 15.00 uur tot 17.00 uur in Hotel Apple Park te Maastricht.

Voor de bijeenkomst waren vertegenwoordigers uitgenodigd van twaalf organisaties waarmee Maasvallei samenwerkt. Drie vertegenwoordigers lieten n.a.v. de uitnodiging weten verhinderd te zijn en twee deelnemers moesten zich op het laatste moment afmelden vanwege spoedoverleg.

Voor de deelnemerslijst, zie volgende pagina.

Organisatie	Vertegenwoordiger	Functie
Huurdersvereniging Woonvallei	Mevrouw Jalhay	Plaatsvervangend voorzitter
Mosae Zorggroep	De heer Bonnier	Raad van Bestuur
Ondernemingsraad Maasvallei	De heer Starren	Projectleider Vastgoedbeheer
Regiopolitie Limburg Zuid District Maastricht	De heer Bessems	Programmamanager Veilige Buurten
Stichting Radar	De heer Braun	Manager Huisvesting en Vastgoedontwikkeling
Stichting RIBW Heuvelland en Maasvallei	De heer Gijselaers	Raad van Bestuur
St. Studentenhuisvesting Maastricht	De heer Evers	Directeur
Trajekt	De heer Broekhof	Voormalig interim directeur

*Afgemeld: Gemeente Maastricht - Wethouder de heer Costongs
Regiopolitie Limburg Zuid, district Maastricht – De heer Knippenbergh
Servatius Woningstichting -De heer Weenink
Stichting Vivre - De heer Mol / Mevrouw Huppertz
Woonpunt Maastricht en Mergelland - Mevrouw Depondt*

1.4. Overig

De organisatie en uitvoering van de stakeholderbijeenkomst was een samenwerking tussen Centrum voor Woononderzoek en Ecorys, het bureau dat de maatschappelijke visitatie voor Maasvallei uitvoert. Namens Ecorys waren Janbart van Ginkel en Lotte Storken aanwezig.

De gespreksleiding was in handen van Hans van Vucht van Centrum voor Woononderzoek. Daar waar nodig nam ook Janbart van Ginkel deel aan het gesprek om input te verkrijgen voor de visitatie.

Er waren geen toehoorders van Maasvallei aanwezig tijdens het gesprek. Wel richtte directeur de heer Crijns van Maasvallei zich bij aanvang kort tot de stakeholders in de vorm van een welkomstwoord, om daarna te vertrekken.

2. De resultaten

Dit hoofdstuk geeft de belangrijkste uitkomsten van de bijeenkomst weer. Citaten van de deelnemers zijn in de tekst *schuin* gedrukt.

Kanttekening

De resultaten zijn opgesteld vanuit de perceptie van de deelnemende stakeholders. De resultaten zijn niet representatief voor alle organisaties waarmee Maasvallei samenwerkt, maar geven wel een goede indicatie van de heersende opvattingen en ervaringen.

2.1. Inleiding

Tijdens de korte voorstelronde blijkt dat de aanwezige stakeholders op uiteenlopende niveaus en in verschillende mate samenwerken met Maasvallei. Sommigen zijn vooral klant van Maasvallei als huurder van panden of woningen voor hun cliënten. Anderen komen Maasvallei met name tegen op operationeel niveau bij projecten in de wijken, maar werken hoger in de organisatie (nog) niet of nauwelijks samen. Weer andere partijen weten elkaar ook op bestuurlijk niveau te vinden.

Sommige aanwezigen geven aan de samenwerking graag te willen intensiveren en/of verbreden. Ook wordt er gezegd dat ketenpartners de komende jaren steeds meer op elkaar zullen zijn aangewezen, o.a. vanwege de aangekondigde bezuinigingen.

Als vanzelfsprekend is de samenwerking met Maasvallei het meest verankerd bij de huurdersvereniging en de ondernemingsraad van Maasvallei. Ook de Stichting Studentenhuisvesting Maastricht werkt intensief met Maasvallei samen in haar rol als bemiddelaar van studentenwoningen die Maasvallei verhuurt.

2.2. Hoe ervaren de stakeholders Maasvallei?

De ervaringen die de stakeholders met Maasvallei hebben, zijn overwegend positief. Men ziet Maasvallei als een degelijke organisatie die de afgelopen jaren in positieve zin veranderd is, die de dingen die zij moet doen goed doet en die open staat voor samenwerking.

Degelijk

Vooral het woord 'degelijk' blijkt Maasvallei goed te typeren. Het wordt tijdens de bijeenkomst regelmatig gebruikt en komt erop neer dat Maasvallei betrouwbaar is en zich kwijt van haar taken. Eén van de stakeholders beschrijft Maasvallei beeldend als een Opel: een tijdloze, degelijke en betrouwbare auto die prettig rijdt, maar tegelijk niet erg sprankelend is.

In 'rapportcijfers' denkt een andere stakeholder aan een zeven, of, uitgedrukt in woorden, een ruim voldoende.

Men ervaart Maasvallei niet als een organisatie die zeer vooruitstrevend is en voorop loopt in allerlei ontwikkelingen. *"Ze springen niet direct in het oog,"* zegt iemand. De stakeholders vinden Maasvallei meer een "volger" die actief is in "een middenpositie". Eén van de aanwezigen vindt Maasvallei in dat opzicht vergelijkbaar met Woonpunt.

Overigens vinden de meeste stakeholders het geen probleem dat Maasvallei niet heel vooruitstrevend opereert. Wel wordt er gezegd dat de huidige ambities van Maasvallei vrij ambitieus zijn. Eén van de stakeholders vindt dat een goede zaak omdat organisaties zonder al te veel ambitie kunnen "indutten".

Er wordt geadviseerd om de huidige koers en het imago van een betrouwbare en degelijke organisatie vast te houden. Volgens de stakeholders zijn de huurders hier het meest bij gebaat en is een standvastige koers positief voor de lange termijn.

Van introvert naar extrovert

De stakeholders zijn het erover eens dat er binnen Maasvallei sinds een kleine twee jaar sprake is van een cultuuromslag. In hun ogen heeft dat veel te maken met de komst van de nieuwe directeur. Onder zijn leiding verandert Maasvallei van een vrij gesloten organisatie naar een open organisatie die meer samenwerkingen aangaat.

De vertegenwoordiger van de huurdersvereniging en de medewerker van Maasvallei beamen dat. Maasvallei treedt niet alleen meer naar buiten, de organisatie is ook klantvriendelijker geworden. De communicatie richting de huurders is verbeterd en Maasvallei probeert meer rekening te houden met hun wensen. Huurders wordt niet meer zo snel iets opgelegd. In plaats daarvan gaat Maasvallei in overleg om te horen wat de huurder vindt en wil. De vertegenwoordiger van Woonvallei spreekt van "een grote omslag": van een starre organisatie naar een organisatie die beter luistert en meer onderneemt voor de huurder. Daarnaast is het contact met de Woonvallei verbeterd de afgelopen tijd.

Ook bij de politie merkt men dat Maasvallei meer naar buiten treedt. *"Ze omarmen de samenwerking,"* zegt de programmamanager van de regiopolitie. Hij heeft regelmatig met Maasvallei te maken als het gaat om de leefbaarheid in buurten. Wat hem betreft is de manier waarop Maasvallei de samenwerking invult het beste van de drie Maastrichtse corporaties. Hij merkt binnen de hele organisatie dat Maasvallei er veel voor doet om de samenwerking tot een succes te maken. In sommige gevallen vervult Maasvallei zelfs een motiverende en stimulerende rol. Bijvoorbeeld door aan te haken in buurten waar zij zelf geen bezit heeft. Maasvallei wil daar toch de knowhow opdoen die zij later in andere buurten kan inzetten.

Cultuuromslag heeft tijd nodig

De stakeholders constateren dat Maasvallei nog midden in de genoemde cultuuromslag zit. Het heeft tijd nodig om deze omslag in de gehele organisatie succesvol door te voeren. Met name medewerkers die al vele jaren bij Maasvallei werken, kunnen moeite hebben met de veranderingen.

De vertegenwoordiger van de huurdersvereniging meent dat medewerkers in het verleden niet veel eigen bevoegdheden hadden en daardoor alles hogerop in de organisatie moesten overleggen. Ervaren consultants, opzichters en andere medewerkers zouden er nog aan moeten wennen dat de werkwijze van Maasvallei veranderd is op dat gebied.

De medewerker van Maasvallei onderschrijft dat. Hij geeft aan dat er in een korte tijd veel op het personeel afkomt en dat kan beangstigend zijn. Met name medewerkers die al lange tijd bij de corporatie werken, kunnen hier moeite mee hebben. Zo realiseert Maasvallei momenteel relatief veel nieuwbouwprojecten (*"heel veel voor een kleine corporatie"*). De nieuwe directeur introduceert bovendien veel nieuwe zaken in de organisatie. Het proces verloopt weerbarstig en kan soms stroef gaan. In totaal zal de organisatie drie tot vijf jaar nodig hebben om de omslag te voltooien, verwacht de medewerker.

Flexibeler

Met de omslag die gaande is, wordt Maasvallei ook flexibeler. Ook hier geldt echter dat de top van de organisatie hier al ver mee is, maar lager in de organisatie moet het nog wat meer *"doordruppelen"*. De medewerker van Maasvallei geeft aan dat het belangrijk is dat men op de werkvloer beslissingen mag en durft te nemen. Dit is een aspect waar aan gewerkt wordt.

Ook de huurdersvereniging merkt dat men boven in de organisatie gestart is met het flexibeler maken van Maasvallei. *"Dat was een aantal jaren geleden wel anders,"* zegt de vertegenwoordiger van Woonvallei. Waar de huurdersvereniging in het verleden *"een beetje gedoogd werd"* en al snel lastig gevonden werd, is de relatie met Maasvallei nu veel beter.

Meedenken

Verschillende aanwezigen hebben ervaren dat Maasvallei bereid is mee te denken met haar stakeholders wanneer deze een verzoek om samen te werken bij haar neerleggen. Er is goed met Maasvallei te praten en na een interne afweging komt Maasvallei met een duidelijk antwoord, aldus deze stakeholders. In dat opzicht vinden zij Maasvallei open en transparant.

Bij de andere twee grote corporatie in Maastricht ligt dat vaak anders, wordt er gezegd. Door verschillende factoren houdt Servatius momenteel veelal de boot af (*"Ze zijn met zichzelf bezig"*) en ook Woonpunt *"houdt zich vrij rustig"*. Voorheen traden deze partijen vaak op de voorgrond en daarbij vinden (vonden) de stakeholders Maasvallei *"vrij bescheiden"*.

2.3. Maatschappelijke taak Maasvallei

Naar tevredenheid

De manager van Radar vindt dat Maasvallei haar maatschappelijke taak goed vervult. Zijn organisatie werkt met name op een wat hoger niveau in de organisatie samen met Maasvallei. Radar zoekt o.a. de samenwerking met de afdeling Vastgoed omdat zij haar gebouwenbestand wil uitbreiden.

Maasvallei kan hier optreden als beheerder van het gebouw of een bestaand gebouw opknappen t.b.v. de zorg die Radar biedt. De organisatie is tevreden over de huidige samenwerking met Maasvallei.

Bredere scope

De meeste stakeholders hebben positieve ervaringen met Maasvallei, maar de bestuurder van de RIBW ziet nog vrij veel ruimte voor verbetering. Hij merkt weliswaar dat de intentie om samen te werken bij Maasvallei aanwezig is, maar mist soms een visie voor de lange termijn als het gaat om bijzondere doelgroepen. Wat hem betreft maken investeringen die niet direct renderen onderdeel uit van zo'n visie. Hij zegt: *"Maasvallei staat daarin nog aan het begin,"* en voegt daaraan toe dat de andere twee corporaties verder zijn. Zijn organisatie is er bij gebaat als Maasvallei *"een bredere maatschappelijke scope"* zou hebben.

Ook op het gebied van studentenhuysvesting wordt een heldere lange termijnvisie bij de corporaties gemist, aldus de directeur van Stichting Studentenhuisvesting Maastricht. Hij merkt daarbij op dat de studentenwoningen van Maasvallei qua prijs-kwaliteitverhouding een compliment waard zijn en in dat opzicht beter zijn dan die van de andere corporaties. Hij ziet veel kansen voor Maasvallei en zegt: *"Maasvallei zou makkelijk een voortrekkersrol kunnen vervullen en marktleider kunnen worden."* De andere twee corporaties zouden dan meer *"op het vinkentouw"* kunnen volgen.

De stakeholders vinden studentenhuysvesting overigens *"een aparte tak van sport"*. De drie corporaties zijn immers samen vertegenwoordigd in de Stichting Studentenhuisvesting Maastricht en de positie van studentenwoningen op de woningmarkt is ook bijzonder vanwege het minimale rendement. Volgens de directeur zijn er plannen om vanwege deze bijzondere positie een afzonderlijke organisatie (corporatie) op te zetten voor studentenhuysvesting. Daar wordt onder andere met Maasvallei *"heel open"* over gepraat.

Niet proactief

Verschillende stakeholders merken op dat hun organisatie bij Maasvallei aanklopt met het verzoek om samen te werken, en niet andersom. Dat geldt o.a. voor de RIBW en Radar, maar ook Trajekt heeft Maasvallei benaderd. Trajekt huurt panden van de gemeente, maar is daar niet over te spreken. Op zoek naar alternatieven kijkt men daarom ook naar de corporaties. Deze moeten immers hun maatschappelijke taak vervullen en zo kunnen de partners elkaar verder helpen.

Verschillende stakeholders vinden dat Maasvallei over haar eigen grenzen heen kijkt als het gaat om samenwerking. Bijvoorbeeld door in de delen van Maastricht waar zij haar bezit heeft te kijken naar de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed. Er wordt opgemerkt dat alle corporaties dit momenteel belangrijk vinden omdat zij vanwege de vele veranderingen in de sector meer moeten doen dan alleen woningen verhuren. *"Als we vragen of ze iets met ons willen, roepen alle corporaties ja,"* merkt iemand op. De stakeholders weten echter uit ervaring dat dit niet automatisch betekent dat er concrete samenwerkingen ontstaan. Ze refereren aan de verschillende convenanten die er in het verleden gesloten zijn en die tot weinig concrete resultaten hebben geleid (*"Alleen uiterlijk vertoon"*).

Dat Maasvallei weinig proactief is, wil niet zeggen dat men Maasvallei een slechte partner vindt. Over het algemeen zijn het de stakeholders, bijvoorbeeld zorgpartijen, die *“iets nodig hebben”* en daarom aankloppen bij Maasvallei. Dat Maasvallei weinig zelf het initiatief tot samenwerking neemt, lijken de meeste stakeholders niet bezwaarlijk te vinden. Zij herkennen een dergelijke houding ook bij andere corporaties.

De bestuurder van de RIBW geeft aan dat Maasvallei haar ketenpartners juist nu, tijdens haar veranderingsproces, als *“katalysator”* kan gebruiken. Hij zegt: *“Leer van ze. We zijn op elkaar aangewezen.”* Als het gaat om preventieve dienstverlening m.b.t. probleemhuurders zou het RIBW graag een samenwerking aangaan met Maasvallei. Echter, Maasvallei is hier tot nu toe nog niet op ingegaan omdat zij zegt het type huurder waar deze dienstverlening op gericht is niet in haar bestand te hebben. De bestuurder van het RIBW vindt dit jammer en zegt: *“Ga dan in ieder geval een pilot aan, dan weet je waar je het over hebt.”* Dit is de eerder genoemde bredere maatschappelijke scope die hij van Maasvallei verlangt.

Zeggen wat je niet doet

Ook wordt er gezegd dat het belangrijk is dat partijen aangeven wat ze *niet* doen in het kader van samenwerking. Door de grenzen aan te geven, is het voor alle partners duidelijk voor welke zaken men de verantwoordelijkheid neemt en voor welke zaken niet. Wanneer dit in het midden gelaten wordt, komt dat de samenwerking niet ten goede omdat men elkaar niet kan aanspreken op elkaars verantwoordelijkheid. Helder uitspreken wat je niet doet is volgens één van de stakeholders iets wat te weinig gebeurt.

2.4. Toetsing beleid

Aan de stakeholders de vraag hoe zij een aantal concrete onderdelen van het beleid van Maasvallei ervaren.

2.4.1. Leefbaarheid in buurten

Maasvallei investeert op verschillende manieren in de leefbaarheid in buurten en blijft dat ook doen. Wat merken de stakeholders daarvan en levert Maasvallei een succesvolle bijdrage?

Medewerkers Leefbaarheid

De stakeholders constateren dat Maasvallei zeker de intentie heeft om in leefbare buurten te investeren. Het aanstellen van twee medewerkers Leefbaarheid vinden zij daar een goed voorbeeld van. Het is één van de stakeholders opgevallen dat Maasvallei door deze aanstelling deels zelf de verantwoordelijkheid neemt voor de leefbaarheid in o.a. Amby en De Heeg. Dit omdat de gemeente daar maar een (zeer) beperkt budget in investeert.

Wel wordt opgemerkt dat de leefbaarheidsmedewerkers nog een hoop pionierswerk zullen moeten verrichten binnen Maasvallei. Er is in de ogen van de stakeholders nog geen heldere functieomschrijving en de taken en werkzaamheden van de medewerkers moeten nog verder worden ingevuld.

“De taakomschrijving is nog niet gekaderd,” merkt iemand op. Daardoor komt er momenteel nog te veel op de twee medewerkers af. De vertegenwoordiger van Woonvallei en de medewerker van Maasvallei onderschrijven dat.

Ondanks de goede intenties zijn de stakeholders van mening dat Maasvallei met haar leefbaarheidmedewerkers nog maar weinig (extra) bijgedragen heeft aan de leefbaarheid in buurten. Enerzijds door het ontbreken van een duidelijke taakomschrijving en anderzijds omdat de organisatie nog zodanig ingericht moet worden dat de medewerkers de problemen uit de buurten *“kwijt kunnen”* in hun organisatie.

Eén van de stakeholders is verbaasd dat Maasvallei geen gebruik lijkt te maken van bestaande kennis op het gebied van leefbaarheid. Onder andere in de grote steden en bij het kenniscentrum van Aedes is wat hem betreft voldoende knowhow beschikbaar die Maasvallei had kunnen benutten om de functie ‘medewerker Leefbaarheid’ concreet invulling en structuur te geven. Een dag meelopen in een grote stad levert al veel kennis op. *“Dan gooi je die mensen weliswaar in het diepe, maar dan geef je ze in ieder geval een zwemvest mee zodat ze niet verzuipen,”* aldus de stakeholder.

Anderen weten dat Maasvallei de twee medewerkers o.a. een aantal dagen heeft laten meelopen in Engeland. Er is dus wel degelijk geïnvesteerd in kennis. De medewerker van de politie is hier bij betrokken geweest en merkt op dat kennis op operationeel niveau van essentieel belang is, maar als de organisatie op tactisch en strategisch niveau niet *“meegaat”* zal er weinig effect zijn.

Rol Maasvallei

In het kader van leefbaarheid zitten veel partijen met elkaar om de tafel, merkt iemand op, maar vaak ontbreekt het aan een partij die een initiërende rol op zich neemt. *“Iedereen kijkt naar elkaar,”* zegt één van de stakeholders. Wat hem betreft zou Maasvallei hierin best wat kunnen betekenen. Verder vindt hij dat stakeholders elkaar juist in tijden van bezuinigingen nog meer/intensiever moeten opzoeken en met elkaar moeten samenwerken in plaats van zich terug te trekken in hun core business.

Een regierol voor Maasvallei m.b.t. de leefbaarheid in buurten vinden verschillende stakeholders echter te ver gaan. Er wordt opgemerkt dat Maasvallei dat niet moet willen omdat het niet tot haar kerntaken behoort. Men vindt dat Maasvallei primair een huisvester moet blijven, die daarnaast een maatschappelijke rol heeft. *“Ik zie Maasvallei dat ook niet doen,”* zegt iemand. Deze stakeholder vindt leefbaarheid daarvoor veel te omvangrijk en te complex.

De medewerker van Maasvallei kan zich wel voorstellen dat Maasvallei wat meer partijen bij haar beleid gaat betrekken. Zeker als het gaat om de leefbaarheid in buurten. Momenteel betreft Maasvallei de bewoners steeds meer bij hun buurt, maar het is van belang om ook wat meer op te trekken met de andere belanghebbende partijen (organisaties).

Wanneer Maasvallei er naar streeft om meer bij te dragen aan leefbare buurten, zal zij volgens één van de stakeholders in een plan van aanpak moeten vastleggen hoe zij dat wil gaan doen.

Daarbij is het belangrijk dat het plan toetbaar is, zodat na verloop van tijd geëvalueerd kan worden of het plan succesvol is. Bewoners en ketenpartners kunnen als “voeding” voor het plan dienen, zodat het voldoende “power” heeft.

Herstructurering

Iemand merkt op dat er in Maastricht grootschalige herstructurering heeft plaatsgevonden. Volgens één van de aanwezigen moeten daar lessen uit geleerd worden. Er werd namelijk gedacht dat herstructurering de problematiek in buurten zou oplossen, maar dat is een illusie gebleken. Nieuwe woningen, winkels en buurtcentra dragen weliswaar bij aan een leefbare buurt, maar voor een totaaloplossing is veel meer nodig. Bij de toekomstige aanpak van leefbaarheid zouden Maasvallei en de andere betrokken organisaties hier veel meer rekening mee moeten houden.

2.4.2. Bijzondere doelgroepen

Maasvallei wil meer investeren in zorgwoningen. Onder andere vanwege de financieringsconstructie kan Maasvallei op het gebied van nieuwbouw in haar eentje niet veel bereiken, aldus één van de stakeholders. Een ander meent bovendien dat nieuwbouwtrajecten in de zorg vaak “oeverloos lang” zijn. Wat hem betreft zou Maasvallei omwille van een snel resultaat het beste kunnen kiezen voor een bilaterale samenwerking met een zorgorganisatie.

De stakeholders vinden dat Maasvallei zeker aandacht heeft voor bijzondere doelgroepen. “Daar zijn ze wel gevoelig voor,” zegt iemand. Er wordt ook opgemerkt dat woningcorporaties en gemeenten overspoeld worden door bijzondere doelgroepen. “Ik geef het je te doen wat je als corporatie allemaal voor doelgroepen op je bordje krijgt,” merkt één van de aanwezigen op.

2.4.3. Duurzaamheid

Of Maasvallei een milieubewuste organisatie is die oog heeft voor duurzaamheid kunnen de meeste stakeholders niet goed beoordelen. Eén van hen merkt op dat het aspect duurzaamheid vooral voor de huurders van Maasvallei van belang is en in wat mindere mate voor ketenpartners.

De medewerker van Maasvallei geeft aan dat zijn organisatie niet voorop loopt op dit gebied. Het energiezuiniger maken van het woningbezit staat naar zijn mening nog in de kinderschoenen. Maasvallei is nog niet heel actief, maar er lopen wel enkele projecten met betrekking tot energiebesparing. “We lopen niet actief voor de regels uit,” zegt de medewerker.

2.5. Het ondernemingsplan

De stakeholders wordt verteld welke ambities Maasvallei naast het investeren in leefbare buurten en zorgwoningen nog meer in haar ondernemingsplan heeft opgenomen. Wat de aanwezigen betreft is het “een fikse klus” om deze ambities waar te maken. De medewerker van Maasvallei erkent dit, maar geeft aan dat er o.a. op het gebied van nieuwbouw en zorgwoningen al flink en concreet aan de weg getimmerd wordt.

Wat opvalt, is dat verschillende stakeholders worden verrast door de doelstellingen van Maasvallei. *“Dit is nieuw voor mij,”* zegt één van hen. Men vindt het daarom lastig om goed te beoordelen of het plan haalbaar is.

De bestuurder van de Mosae Zorggroep vindt het niet vreemd dat hij wat minder van Maasvallei af weet. Zijn organisatie is voornamelijk actief op plekken waar Maasvallei wat minder te vinden is. *“Wij hebben gewoon iets minder met elkaar,”* zegt hij. Organisaties die door de hele stad actief zijn, zoals de politie en Trajekt, zullen beter op de hoogte zijn van het beleid van Maasvallei.

Daarnaast wordt opgemerkt dat het belangrijk is dat ambities uit het ondernemingsplan toetsbaar zijn. Het plan moet vertaald worden naar een concreet plan van aanpak waarop Maasvallei afgerekend kan worden door haar stakeholders. Gebeurt dat niet, dan heeft het ambitieuze plan weinig kans van slagen, wordt er gezegd.

Kansen

Nu de plannen van Maasvallei bij de aanwezigen bekend zijn, zien de stakeholders kansen voor hun eigen organisatie. Zo zal Radar met haar *“verlanglijstje”* o.a. bij Maasvallei aankloppen. De organisatie krijgt straks *“een zak met geld”* en zou vervolgens graag zaken doen met Maasvallei en met andere organisaties. Volgens de medewerker van Maasvallei staat de afdeling vastgoed open en transparant tegenover dergelijke verzoeken tot samenwerking.

Toetsen bij stakeholders

Daarnaast wordt er gezegd dat beleidsplannen vaak als proactief worden gepresenteerd, maar reactief van aard zijn. Volgens één van de stakeholders wordt het concept zelden tot nooit getoetst bij ketenpartners. Hierdoor is het maatschappelijk draagvlak vaak niet optimaal. Deze stakeholder meent dat ketenpartners hun plannen al in de voorfase met elkaar moeten delen, zodat er reële plannen ontstaan die ook buiten de eigen organisatie op draagvlak kunnen rekenen.

Er wordt opgemerkt dat dit bij concurrerende zorgpartijen over het algemeen niet wenselijk is, maar tussen een woningcorporatie en een zorgpartij ziet men geen problemen. Maasvallei wil haar stakeholders dan ook meer bij haar beleid betrekken. Eén van de aanwezigen weet uit ervaring dat dit een lastig leerproces is. *“Maar dat je ze erbij moet betrekken is wel duidelijk,”* zegt hij.

2.6. Communicatie

Ruimte voor verbetering

De stakeholders zijn het erover eens dat Maasvallei ook op het gebied van communicatie op de goede weg is, maar er is nog ruimte voor verbetering. Iemand zegt: *“De intentie is er, maar er is nog een weg te gaan.”* Er wordt opgemerkt dat dit komt door de omslag die in de top van de organisatie al is gemaakt, maar die op de werkvloer nog volop aan de gang is.

De stakeholders merken wel dat Maasvallei steeds meer naar buiten gericht wordt, in plaats van de naar binnen gekeerde organisatie die het in het verleden was.

De medewerker van Maasvallei merkt op dat er een bureau ingeschakeld is dat de communicatie verder moet stroomlijnen. De communicatie-uitingen, o.a. de website, worden dynamischer en Maasvallei wordt beter zichtbaar. Dat neemt niet weg dat er ook blijvende aandacht moet zijn voor verbetering van de communicatie richting de huurders, aldus de medewerker. Hier is nog wel eens sprake van een terugval, zegt hij.

Een andere stakeholder is van mening dat zaken als de website en de huisstijl van een organisatie vaak veel aandacht krijgen, terwijl de communicatie richting klanten eigenlijk net zo veel prioriteit zou moeten krijgen (of zelfs meer).

Afhandeling klachten

Volgens de vertegenwoordiger van huurdersvereniging Woonvallei is er vooral behoefte aan verbetering op het gebied van klachtenafhandeling. Huurders die een klacht bij Maasvallei neerleggen, horen vaak lange tijd niets meer. *“Sommige klachten kunnen niet gelijk opgelost worden, maar laat dat de huurder dan weten!”* zegt de vertegenwoordiger. Dat laatste gebeurt vaak niet, met ontevreden huurders als gevolg. Ook komt het voor dat huurders verschillende keren bij Maasvallei aan de bel trekken zonder resultaat, waardoor zij hun vraag of klacht dan maar laten zitten. De medewerker van Maasvallei merkt op dat er richtlijnen zijn, maar deze worden in praktijk nog niet altijd nageleefd.

Een andere stakeholder geeft aan dat dit te maken heeft met de attitude richting klanten; een punt waar Maasvallei hard aan werkt. *“Ongevraagde terugkoppeling”* is een belangrijk item is waarmee veel organisaties worstelen, aldus deze stakeholder.

Transparantie

De stakeholders noemden Maasvallei eerder al 'open' en 'betrouwbaar', maar of Maasvallei daarnaast transparant is als het gaat om haar prestaties kunnen de meeste aanwezigen niet goed beoordelen. Daarvoor weten zij te weinig van de beleidsplannen van Maasvallei af. Eén van de stakeholders geeft aan dat dit deels zijn eigen schuld is omdat hij de jaarverslagen van Maasvallei niet of nauwelijks leest. *“Maar als je het wilt, kun je het te weten komen,”* voegt een ander toe.

2.7. Toekomstige ontwikkelingen

Zakelijkheid

De stakeholders vinden het logisch dat Maasvallei in zekere zin zakelijk is omdat het anders moeilijk is om goed en gezond te blijven functioneren. Over de vraag of de zakelijkheid merkbaar of overheersend is, hebben de stakeholders verschillende opvattingen. Zo vindt de bestuurder van de Mosae Zorggroep Maasvallei in de eerste plaats een gedegen en vriendelijke organisatie. Zakelijkheid, oftewel het vooral oog hebben voor rendement, komt pas daarna.

De bestuurder van de RIBW merkt dat corporaties de laatste tijd de neiging hebben om zakelijkheid de overhand te laten voeren. Hij wijt dat aan een aantal (landelijke) debacles en de negatieve beeldvorming die daarop ontstond m.b.t. woningcorporaties. Hij vindt dat jammer omdat corporaties juist in zware tijden karakter kunnen tonen door te blijven investeren in maatschappelijke (niet renderende) projecten. Wat hem betreft blijft Maasvallei dat dan ook doen en toont zij op die manier haar "maatschappelijke relevantie" aan.

Veranderende wetgeving

Verder zal Maasvallei moeten meegaan met de veranderende wetgeving. Wat één van de stakeholders betreft hebben de corporaties die recent negatief in het nieuws kwamen er voor gezorgd dat de sector, en dus ook Maasvallei, haar koers moet wijzigen. "Die vier bederven het voor de rest van Nederland," zegt hij. Hierdoor is de "speelruimte" van woningcorporaties ingeperkt, voegt een ander daar aan toe.

Geen risico

De stakeholders vinden dat Maasvallei geen grote risico's moet nemen met het oog op de bezuinigingen die op komst zijn. Maasvallei zou haar koers vast kunnen houden en bijvoorbeeld onverminderd blijven investeren in onrendabele (maatschappelijke) projecten. De risico's die daarmee genomen worden, vinden de stakeholders niet wenselijk. Zij verwachten dit dan ook niet van Maasvallei.

Eén van de aanwezigen merkt op dat risico's nemen op de lange termijn zeer schadelijk kan zijn. Een niet bijgesteld beleid kan nog een aantal jaren succesvol zijn, maar wanneer Maasvallei vervolgens in financiële problemen komt, hebben deze jaren achteraf geen waarde meer.

Zoals al eerder opgemerkt, vinden de stakeholders Maasvallei geen organisatie die direct opvalt vanwege haar vooruitstrevendheid en het nemen van risico's. De stakeholders vinden dit echter geen probleem. Eén van hen wijst op de problemen waarmee Servatius te maken heeft gekregen. "Je ziet waar het toe leidt," merkt hij op.

Men vindt wel dat Maasvallei wat meer vooruitstrevend is geworden. Waar de organisatie in het verleden nogal "grijs" te werk ging, is Maasvallei nu een stuk extroverter en ambitieuzer geworden en dat merken de stakeholders. Het vervullen van de maatschappelijke taak vindt één van de stakeholders overigens niet vooruitstrevend omdat dit tegenwoordig tot de "roots" van een woningcorporatie behoort.

Kwaliteit

Er wordt opgemerkt dat organisaties die willen excelleren lang niet altijd een goede kwaliteit bieden. In dat opzicht doet "de gewone middelmaat" het vaak beter en dat is de categorie waar men Maasvallei toe rekent. Iemand zegt: "Als je de dingen waar je voor staat goed doet, mag je best middelmaat zijn." Wat betreft de partners waarmee Maasvallei samenwerkt, voert zij haar taken goed uit en biedt zij daarmee een goede kwaliteit.

Vanuit het oogpunt van de huurders voegt de vertegenwoordiger van Woonvallei daar tot slot aan toe dat Maasvallei ook haar huurders een goede kwaliteit biedt. De prijs-kwaliteitverhouding is bij de woningen van Maasvallei over het algemeen in orde, vindt zij.