

Woningstichting Maasvallei Maastricht

# Ondernemingsplan 2017-2021

*Samen sociaal innoveren*





<b>1. Voorwoord</b>	5
<b>2. Inleiding</b>	6
2.1 Waarom dit document	
2.2 In welke structuur past dit Ondernemingsplan?	
<b>3. De visie en de missie van Maasvallei</b>	7
3.1 Onze visie over	
3.1.1 Onze klant	
3.1.2 Samenwerken	
3.1.3 Onze organisatie	
3.1.4 Bestuur en toezicht	
3.1.5 Financiën	
3.2 Onze missie	
3.2.1. Onze opdracht	
3.2.2. De betekenis	
3.2.3. Ons werkgebied	
<b>4. De ambities van Maasvallei</b>	9
Onze ambities:	
Ambitie 1 Onze klant	
Ambitie 2 Samenwerken	
Ambitie 3 Onze organisatie	
Ambitie 4 Bestuur en toezicht	
Ambitie 5 Financiën	
<b>5. Onze strategische doelen</b>	11





# 1. Voorwoord

## *Leven in een snelle wereld*

De wereld waarin wij werken en leven is dynamisch. Economische, sociale, demografische, politieke en technische ontwikkelingen volgen elkaar snel op. Deze ontwikkelingen, aangevuld met nieuwe regelgeving, hebben invloed op de maatschappij waarin wij leven, werken en wonen. Dit geldt voor onze maatschappij in het algemeen, maar zeker ook voor woningcorporaties.

Maasvallei merkt deze invloed ook in haar bedrijfsvoering. Daarnaast zien wij het maatschappelijk vraagstuk over de legitimiteit van woningcorporaties terug in die ontwikkelingen. Dit vraagstuk wordt versterkt door de opvatting dat woningcorporaties zich dienen te beperken tot de kerntaak: het huisvesten van de primaire doelgroep.

De financiële positie van corporaties staat onder druk als gevolg van het beperkte verdienmodel. Onze koers is slechts bij te stellen over een langere termijn.

In dat licht bezien is in onze plannen fundamenteel weinig veranderd. In de wijze waarop wij zaken tot stand brengen daarentegen des te meer. Wij zoeken de vrijheid van ons handelen op. We varen scherp aan de wind zonder dat we grenzen overschrijden. Dit doen we om maximaal rendement te kunnen halen uit ons volkshuisvestelijk vermogen. Samen met onze partners zoeken we steeds naar creatieve oplossingen om sociaal innoveren mogelijk te blijven maken langs de leidraad van Operational Excellence en Customer Intimacy. Wij doen dit vanuit een zelfstandige positie en met behoud van onze eigen identiteit en klantfilosofie.

## *Duurzaam wonen met aandacht voor zorg en welzijn*

Onze aandacht gaat vooral uit naar het woongenot van onze klanten. Wij nemen verantwoordelijkheid voor het huisvesten van bewoners die ondersteuning nodig hebben. Duurzaamheid, betaalbaarheid, zorg en welzijn en aantrekkelijk wonen zijn hierbij belangrijke thema's. De uitdaging die wij hierin hebben is het rekening houden met de demografische ontwikkelingen in de regio. Wij werken meer, intensiever en effectiever samen met onze partners bij het oppakken van taken die buiten ons eigen werkveld liggen.

## *Wij zijn een partner met ambities*

Om onze ambities waar te kunnen blijven maken, hebben wij onze organisatie recent anders ingericht. Het is nu van belang om de ingezette koers voor de komende jaren vast te houden en rekening te houden met bovengenoemde ontwikkelingen.

Om scherp aan de wind te blijven varen, beschikken wij over een goed financieel sturingskader om onze beheers- en organisatiekosten zo laag mogelijk te houden en binnen de gestelde parameters te blijven opereren.

## *Samen sterk*

Dit ondernemingsplan is een strategisch kader waarmee wij u beogen mee te nemen in onze beleidsvoornemens. U zult begrijpen dat dit document in nauwe samenspraak met medewerkers, ondernemingsraad, huurdersvereniging, zorg- en welzijnsinstellingen, toezichthouders, gemeente en branchepartijen tot stand is gekomen.

Wij danken iedereen die heeft bijgedragen aan het samenstellen van dit ondernemingsplan. Samen met onze partners werken wij de komende jaren graag schouder aan schouder aan de realisatie van onze ambities. Samen brengen wij wonen tot leven!

Veel leesplezier,

Frans Crijns,

Directeur-bestuurder Maasvallei

## 2. Inleiding

### 2.1 Waarom dit document

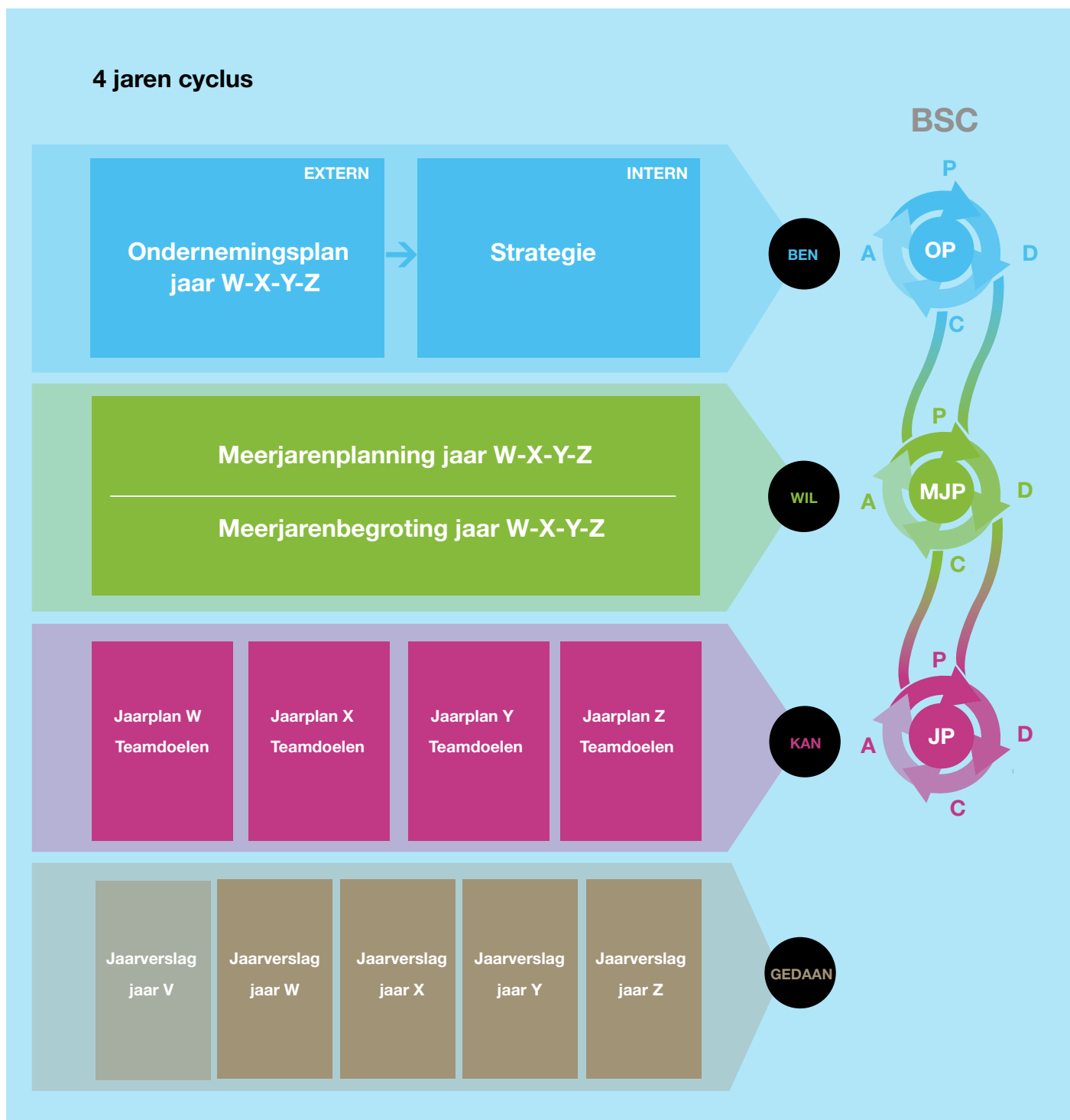
Dit Ondernemingsplan is bedoeld voor medewerkers, ondernemingsraad, huurdersvereniging, zorg- en welzijnsinstellingen, toezichthouders, gemeente en branchepartijen en verder iedereen die geïnteresseerd is in Maasvallei.

Op beleidsniveau wordt beschreven welke afspraken gemaakt zijn met onze partners, en op welke wijze wij willen omgaan met de kansen en uitdagingen die onze omgeving en de maatschappij ons gaan brengen.

### 2.2 In welke structuur past dit Ondernemingsplan

Dit is ons visitekaartje. Het beschrijft de koers van de organisatie voor de komende vier jaar. Het vormt tevens de basis voor onze interne strategie, meerjarenplan, meerjarenbegroting, de jaarplannen en de teamplannen.

De bovengenoemde documenten beschrijven gezamenlijk de cyclische kern van de interne organisatie van Maasvallei en de wijze waarop wij onze ambities op korte, middellange en lange termijn zullen gaan waarmaken.



## 3. Onze visie en missie

### 3.1: De visie van Maasvallei; 'Maasvallei brengt wonen tot leven.'

#### 3.1.1 Onze Klant

##### Wensen en voorkeuren van onze klanten

Wij zien dat woonvoorkeuren van mensen veranderen. Ook is het maatschappelijk streven naar zo lang mogelijk thuis wonen en zelfredzaamheid gegroeid. Een passend woningaanbod, een prettige woonomgeving en een goede zorginfrastructuur moeten dit mogelijk maken. Maasvallei wil daarom goede passende huurwoningen kunnen bieden aan klanten in alle fasen van hun leven.

##### Goed contact

Wij willen ons inzetten met onze partners om onze klanten een passend pakket van diensten te bieden voor een optimaal woonmilieu en sociaal domein. Maasvallei zet zich in om een uitstekende band met haar klanten te onderhouden en laagdrempelig beschikbaar te zijn voor onze toekomstige klanten, zodat wij bekend zijn én blijven, met hun wensen en behoeften.

##### Wonen om te leven, wonen voor het leven

Onze levensverwachting neemt toe. Maasvallei wil de klant daarom structureel en optimaal invloed laten uitoefenen op de kwaliteit en het comfort van haar producten en diensten. Kleinere huishoudens, ouderen, mensen in kwetsbare posities en mensen met een zorgvraag vragen om goede en passende dienstverlening rond wonen en leven. Wij willen toonaangevend zijn in klanten zo lang en kwalitatief mogelijk faciliteren in hun zelfredzaamheid.

##### Prachtig vastgoed

Wij hebben een mooi woningaanbod op geliefde locaties en bieden een goede kwaliteit met voldoende keuzemogelijkheden, passend bij het inkomen van onze doelgroep. Maasvallei zet zich in om dit zo te houden en waar mogelijk te verbeteren.

#### 3.1.2 Samenwerken

Maasvallei ziet zichzelf als intermediair tussen de overheden, (maatschappelijke) partners en de klant als het gaat om een

goede en passende woning in een aantrekkelijke woonomgeving. Wij zijn beheerder van - hoofdzakelijk - sociaal vastgoed en excelleren hierin voor onze klanten.

Onze partners vragen ons hierbij om meer prioriteit te geven aan het bouwen, beheren en verhuren van sociale huurwoningen. Sociaal, maatschappelijk en zakelijk ondernemerschap staan hoog in ons vaandel. Thema's die raakvlakken hebben met wonen en leven bespreken wij actief met onze klanten en partners om vervolgens vast te stellen welke invloed de thema's hebben op het wonen bij Maasvallei. Samen met onze partners zoeken we steeds naar creatieve oplossingen om sociaal innoveren mogelijk te blijven maken. Zo bereiken we samen meer.

#### 3.1.3 Onze Organisatie

##### Een mooie wereld, houden zo!

Duurzaamheid is een goed voorbeeld van de eerder genoemde maatschappelijke thema's. Maasvallei beschouwt dit als een kernthema dat zal terugkomen in alles wat wij doen. Wij stellen onszelf, maar ook onze partners ferme, realistische en zichtbare doelen. Dit resulteert in structureel zichtbare bijdragen aan een duurzame samenleving.

##### Onze mensen en onze organisatie

Onze organisatie is efficiënt en flexibel ingericht en door een (bij)passend mandaat richting de medewerkers ook slagvaardig. Wij streven naar zelforganisatie door onze medewerkers en teams om adequaat en praktisch te kunnen handelen.

#### 3.1.4 Bestuur en Toezicht

##### Maasvallei en de wet- en regelgeving

De Europese regelgeving wordt steeds bepalender rond woonrichtlijnen. De Europese beschikking over staatssteun, Europese aanbesteding en bouwregels, hebben daardoor invloed op onze bedrijfsvoering. Een concreet voorbeeld van de gevolgen is, dat wij moeten voldoen aan de regels voor Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB). Deze regelgeving staat ten dienste van de mensen met bescheiden inkomen. Wij zien dit als een goede kans om betaalbare huisvesting te blijven bieden aan de klanten.

Het rijksbeleid is al geruime tijd in beweging met als doel te

komen tot een maatschappelijke ordening in de huursector. Wij zien dat de introductie van onder andere de inkomensafhankelijke huurverhoging, het passend toewijzen, de huursombenadering, de verhuurdersheffing, de nieuwe woningwet, leiden tot onzekerheden. Met deze onzekerheden zullen wij de komende jaren structureel rekening houden.

### Onze toezichthouders

De regels voor intern en extern toezicht, met inbegrip van het financieel toezicht dat is aangescherpt, zullen de komende jaren hun uitwerking gaan krijgen. Maasvallei is een moderne flexibele organisatie die op open wijze en op inhoud, met onze toezichthouders streeft naar hogere kwaliteitseisen, normeringen en borging ervan.

### 3.1.5 Financiën

#### Voor vandaag en ook voor morgen

Maasvallei is zich zeer ervan bewust dat een blijvende goede financiële positie de kern is om ons mooie werk te kunnen voortzetten. Wij hebben de afgelopen jaren veel zien gebeuren in de financiële wereld en in de wet- en regelgeving. Wij zien dit als een uitdaging en pakken dit op. Samen met onze toezichthouders streven wij ernaar onze huidige gezonde financiële positie te behouden. Dit doen wij met inachtneming van de zogenaamde Trias Van het Wonen: Betaalbaarheid, Kwaliteit en Beschikbaarheid. In goede verhouding leidt deze Trias tot continuïteit voor onze klanten en van onze organisatie.

#### Hoe doen we dit?

De vijf thema's in bovenstaande subparagrafen vragen om een goed en weloverwogen strategisch beleid, planning en de uitvoering ervan in onze organisatie. De reeds uitgevoerde herijking in de organisatie betekende het startpunt voor Maasvallei om wonen nog meer en nog beter tot leven te brengen voor onze klanten, met al onze medewerkers. Het vertalen van het

strategisch beleid naar doelstellingen en naar de operationele organisatie, alle medewerkers en al onze partners is nu in volle gang. Deze opzet zal onze medewerkers de komende jaren verder ondersteunen in hun motivatie bij de praktische zaken van alle dag met onze klanten.

## 3.2 Onze missie

***Maasvallei biedt mensen met een bescheiden inkomen of in kwetsbare posities, goede en betaalbare huisvesting in aantrekkelijke woonmilieus.***

### 3.2.1 Onze opdracht

Wij hebben de maatschappelijke opdracht om mensen met een bescheiden inkomen en diegenen die zich in een kwetsbare positie bevinden, te ondersteunen op het gebied van wonen. Passende huisvesting en een zo hoog mogelijk woongenot bieden is onze reden van bestaan.

### 3.2.2. Betekenis

Welzijn, welbehagen, gezondheid en plezier in het leven zijn wat ons betreft begrippen die onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden. Wij streven ernaar, samen met onze partners, dat onze woonmilieus hier te allen tijde een goede voedingsbodem voor zijn.

De relatie en overlegstructuur die wij hebben met medewerkers, ondernemingsraad, huurdersvereniging, zorg- en welzijnsinstellingen, toezichthouders, gemeente, branchepartijen en politie is van zeer groot belang om blijvend zorg te kunnen dragen voor aansluiting op de woonbehoeften van onze klanten.

### 3.2.3. Ons werkgebied

Het voornaamste werkgebied van Maasvallei ligt in Maastricht. Een beperkt deel van onze woningvoorraad ligt in de omliggende gemeenten Eijsden-Margraten, Beek en Gulpen-Wittem.



## 4. Onze ambities

### Ambitie 1: Onze klant

#### Wensen en voorkeuren van onze klanten

Waar het gaat om wensen en behoeften van onze doelgroep, vinden wij de betrokkenheid en de mening van onze klanten zeer belangrijk. Wij streven ernaar een systeem te ontwikkelen waarmee we bij onze klanten continu de zin en kwaliteit kunnen toetsen van hetgeen wij doen en leveren.

Zo zijn wij constant op de hoogte van de klanttevredenheid, die bovendien structureel deel uitmaakt van de teamafspraken. Mocht hieruit blijken dat de klanttevredenheid niet conform de norm is, dan wordt het betreffende klantproces kritisch bekeken en waar mogelijk en nodig aangepast. Op deze wijze spelen wij doeltreffend in op de veranderende behoeften van onze klanten.

#### Goed contact

Vragen van onze klanten dienen zo snel mogelijk beantwoord te worden. De vragen kunnen langs diverse wegen aan Maasvallei worden gesteld, waarbij Maasvallei de vragen centraal opvangt en zorgdraagt voor het adequaat behandelen ervan.

Maasvallei streeft ernaar om de mensen en de infrastructuur optimaal beschikbaar te laten zijn voor het contact met onze klanten. Een goede combinatie van mensen en middelen zoals bijvoorbeeld telefonie, internet en social media, stelt ons in staat om gedifferentieerd beschikbaar te zijn als de klant ons nodig heeft en op tijden dat de klant zelf ook beschikbaar is.

#### Wonen om te leven, wonen voor het leven

Prettig wonen gaat verder dan alleen een betaalbare, kwalitatief goede woning. De woonomgeving speelt hierin een grote rol. Binnen onze beschikbare middelen en mogelijkheden besteden wij aandacht aan leefbaarheid. Hierbij participeren wij met diverse belangrijke samenwerkingspartners. Ieder vanuit het eigen expertisegebied en met eigen verantwoordelijkheid in diverse projecten op strategisch en vooral op operationeel niveau.

De rol van de corporaties en de gemeente wordt steeds meer ondersteunend en faciliterend en sluit hierbij aan op de lande-

lijke trend van het bevorderen van de participatiemaatschappij. De klant heeft meer eigen verantwoordelijkheid. Samen met onze partners is ons hoofddoel het creëren van een prettig woon- en leefklimaat waarin bewoners zelfredzaam zijn en samen verantwoordelijkheid nemen voor een bestendige sociale structuur in hun omgeving.

Zo zijn wij bijvoorbeeld bereid om innovatieve samenwerkingsvormen aan te gaan met zorgpartners, om nieuwe woonconcepten te ontwikkelen voor specifieke doelgroepen. Wij streven ernaar om de bewoners van een wijk of buurt zoveel mogelijk te faciliteren opdat zijzelf verantwoordelijkheid kunnen nemen voor de leefbaarheid in hun woonomgeving.

#### Prachtig vastgoed

Onze investeringen zijn gericht op een courante woningvoorraad.

Maasvallei heeft kwalitatief goed vastgoed op mooie locaties. Om onze woningvoorraad in balans te houden, richten wij ons op onze woningvoorraad in ons primaire werkgebied. Daarbij wordt rekening gehouden met het bieden van de juiste woningen voor onze doelgroepen. Te allen tijde wordt getoetst of het om een weloverwogen en legitieme keuze gaat.

Wij blijven dus investeren in de kwaliteit van onze woningvoorraad. Ons streven daarbij is dat de kwaliteitsnormen zoveel mogelijk aansluiten op de hedendaagse eisen van comfort, veiligheid én de wensen en behoeften van onze klanten. Duurzaamheid én de levensloopbestendigheid hebben hierbij onze primaire aandacht.

### Ambitie 2: Samenwerken

#### Samen bereiken we meer

Wij volgen maatschappelijke ontwikkelingen in het algemeen en in en om ons werkgebied in het bijzonder, om zo goed mogelijk met onze woningvoorraad hierop te kunnen anticiperen. Dit betekent vooruitdenken en -kijken.

Wij maken waar nodig gebruik van de expertise van externe

partners. Dit stelt ons in staat om de juiste keuzes te maken om tot meerjarenafspraken met onze partners te komen.

Rond het thema wonen, zorg en welzijn werken wij bijvoorbeeld samen met onze zorgpartners om invulling te geven aan behoefte rond specifieke huisvesting voor de doelgroep van onze zorgpartners. In het meerjarenplan van Maasvallei wordt concreet ingegaan op de wijze waarop wij dit zullen vormgeven met onze partners. Wij streven ernaar om hierin een actieve en verbindende rol te spelen.

### **Ambitie 3: Onze organisatie**

#### **Een mooie wereld, houden zo!**

We hebben de ambitie om bij alles wat we doen te kijken vanuit de gedachte van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Kernbegrippen bij deze gedachte zijn: Planet, People en Profit. Maasvallei wil in dit kader maatregelen nemen om duurzaamheid als vanzelfsprekend in onze organisatie te integreren, zodat dit op termijn ook zal gaan bijdragen aan ons succes.

#### **Onze mensen en onze organisatie**

Maasvallei werkt met een overzichtelijke structuur waarin de strategische cyclus de rode draad vormt. Voor de architectuur van deze cyclus verwijzen wij naar het schema in hoofdstuk 2 Inleiding. Vernieuwen of vervangen gebeurt periodiek met en door de medewerkers die de verantwoordelijkheid dragen voor de praktische uitvoering van de taken. Hiermee borgen wij dat de gestelde doelen concreet kunnen worden gerealiseerd.

### **Ambitie 4: Bestuur en toezicht**

Bestuur en toezichthouders houden het maatschappelijk verantwoord ondernemen als leidraad bij het uitvoeren van hun rol voor ogen. Innovatief denken en handelen achten wij een belangrijk middel om ons bestaansrecht ook in de toekomst zeker te stellen.

#### **Maasvallei en de wet- en regelgeving**

Deze tijd vraagt om een werkwijze die voorziet in het snel inspelen op wijzigingen in de wet- en regelgeving. Flexibiliteit van onze werkprocessen en onze interne organisatie zijn van groot belang om te anticiperen op nieuwe wet- en regelgeving.

### **Onze toezichthouders**

Wij stellen ons ten doel aan alle eisen van Governance te voldoen en dit te delen met onze toezichthouders.

### **Ambitie 5: Financiën**

#### **Voor vandaag en ook voor morgen**

Wij varen scherp aan de wind om onze maatschappelijke doelstellingen maximaal te halen.

Wij realiseren voldoende rendement om onze taak te kunnen blijven uitvoeren. Hiervoor voldoen wij tenminste aan de wettelijk gestelde normeringen en leggen hiervoor periodiek verantwoording af aan de instanties die daartoe zijn uitgerust.

Wij borgen onze financiële continuïteit waarbij we ervoor zorgen dat wij voldoen aan de eisen die de toezichthouders ons stellen en zijn daarin transparant.

## 5. Onze strategische doelen

Aan de hand van dit ondernemingsplan zijn in de strategie van Maasvallei de volgende strategische doelen verder uitgewerkt.

1. Wensen en voorkeuren van onze klanten kennen.
2. We willen op alle manieren goed contact met onze klant.
3. Woningen bieden waarin men kan leven.
4. Prachtig vastgoed, nu en in de toekomst.
5. Samen met onze partners meer bereiken.
6. Een verkenning rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
7. Het doorontwikkelen naar een lerende, zelforganiserende en dus competente organisatie.
8. Voldoen aan de minimale eisen van de wet en regelgeving met inachtnaam van Good Governance.
9. Financiële continuïteit.



Bekijk een visuele samenvatting van dit ondernemingsplan door deze code te scannen met uw smartphone of door naar bijgaande link te gaan [www.maasvallei.nl/wijzijnmaasvallei](http://www.maasvallei.nl/wijzijnmaasvallei)

[www.maasvallei.nl](http://www.maasvallei.nl)

maasvallei

