

Reactie Raad van Commissarissen en directeur-bestuurder op het visitatierapport

Maasvallei is verheugd met de goede resultaten van het visitatierapport. Daar hebben alle medewerkers ook hard voor gewerkt de afgelopen vier jaar en dat is een groot compliment waard. Als kleinste van de vier corporaties actief in de gemeente Maastricht hebben we op hoog niveau prestaties geleverd ondanks onze omvang. De visitatiecommissie vindt Maasvallei daadkrachtig, financieel gezond en innovatief. We zijn daarbij een betrouwbare partner voor onze samenwerkingspartners gebleken.

In de periode 2014-2018 vond de overgang naar een platte organisatie plaats, waarbij medewerkers veel verantwoordelijkheden kregen, in multidisciplinaire squads werken en er geen managementlaag meer is. De enige leidinggevende bij Maasvallei is de directeur-bestuurder. Dat zorgt voor flexibiliteit en korte lijnen. De winkel in deze periode was gewoon open. De visitatiecommissie geeft een groot compliment aan de houding van de OR in deze overgangperiode. Niet vasthoudend aan regels en het systeem, maar organisch laten groeien. Als bestuur en RvC zijn we trots op hoe de OR en medewerkers hier samen vorm aan hebben gegeven en de platte organisatie een succes is geworden door de gezamenlijke wil om dit te laten slagen.

Er zijn nog verdere stappen te zetten. Medewerkers geven aan de verantwoordelijkheid en vrijheid prettig te vinden, maar geven ook aan kaders en richting nodig te hebben waarbinnen zij invulling kunnen geven aan deze vrijheid.

Met een scherpere strategische focus, waaraan de visitatiecommissie refereert, is eind 2018 gestart. In juni 2019 is het nieuwe strategisch plan vastgesteld met vier strategische speerpunten:

- 1) Ultieme klanttevredenheid
- 2) Voorzien in woonbehoeften nu en in de toekomst
- 3) Efficiënte organisatie
- 4) Medewerkers met lerend en zelf organiserend vermogen

De uitdagingen voor corporaties op maatschappelijk gebied zijn groot. Gemeenten, zorg- en welzijnspartijen en corporaties moeten nauwer samenwerken om hierop een antwoord te geven. Dat is één van de redenen waarom Maasvallei is gestart om te komen tot een maatschappelijke visie. Bij onze maatschappelijke taak kiezen we ook voor meer focus. Daarom geeft Maasvallei de komende jaren prioriteit aan wonen en zorg en studentenhuisvesting. Voor deze doelgroepen stellen we klantprofielen op. Maasvallei is aan de slag met nieuwe vormen van huurdersparticipatie.

Huurders ervaren de afhandeling van reparaties of sociale meldingen als stroperig. Aandachtspunt hierbij is resultaatgerichtheid en duidelijk aangeven wat van Maasvallei wel of niet verwacht kan worden. We willen een gastvrije en klantvriendelijke organisatie zijn. Aan de andere kant zien we ook de toenemende complexiteit in de samenleving terug in onze klantencontacten. In deze gevallen geven we aan waar de grens ligt, wat niet acceptabel is en wat de gevolgen zijn van dergelijk gedrag.

Aandachtspunt is een betere communicatie met onze huurders over de stand van zaken en opvolging van meldingen en afspraken. Onze huurders vragen ons ook om vinger aan de pols te houden bij de prestaties van onze leveranciers. De kwaliteit van dienstverlening van onze leveranciers aan onze klanten zullen we meer gaan monitoren met als doel tijdig en adequaat te kunnen bijsturen.

Onze stakeholders geven ons een goede waardering. In de toekomst gaan we meer samenwerken op basis van elkaars verantwoordelijkheden om wonen, welzijn en zorg beter op elkaar te laten aansluiten.

Op governance gebied scoren we goed. De RvC zal verdere invulling geven aan haar maatschappelijke rol en bepalen met welke maatschappelijke partners op RvC niveau contact wordt gelegd. Bestuurder en RvC zijn nieuw en zijn zich bewust dat er stappen te zetten zijn op het gebied van sturing, monitoring en verantwoording. Hier is al mee gestart.

De afspraken ten aanzien van vastgoedontwikkelingen zijn in deze periode net niet gerealiseerd. Maasvallei zoekt balans tussen ambities en financiële haalbaarheid. In de meerjarenbegroting zijn stappen gezet om te komen tot een beter aansluitende uitvoering en planning van investeringsprojecten.

Wat betreft de prestatieafspraken zal Maasvallei aangeven tussentijds de stand van zaken van de prestaties te willen bespreken, zodat deze kunnen worden bijgestuurd of aangepast als bepaalde prestaties niet haalbaar blijken te zijn. Daarnaast zetten we in op meerjarige prestatieafspraken.

We zijn trots op de geleverde prestaties en blijven ons ontwikkelen in de richting van de ingezette koers. De klanttevredenheid, de verbinding met onze stakeholders en medewerkers staan daarbij centraal.

Tot slot willen we alle belanghebbenden die hun medewerking hebben verleend aan deze visitatie danken voor hun inbreng.

Alex Meij
Directeur-bestuurder

Paul Stallenberg
Voorzitter Raad van Commissarissen