



# Verbindende Krachten

Koersplan 2023-2027





## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 De koers van Servatius	4
2 Samen doen	6
3 De wereld om ons heen	8
4 Onze koers voor de komende jaren	12
I. Bewonerskracht	16
II. Veerkracht	18
III. Coalitiekkracht	20
IV. Organisatiekracht	22
5 Uitvoeringsagenda	25



# 1. De koers van Servatius

Na vier jaar is het tijd voor een update van ons ondernemingsplan 'Thuis als basis.' In de afgelopen jaren hebben maatschappelijke ontwikkelingen zich in een hoog tempo opgevolgd. Het was tevens een periode waarin Servatius mooie resultaten heeft geboekt en nieuwe ideeën en ambities heeft omarmd. De wereld evolueert en Servatius beweegt mee. De veranderende realiteit vraagt om actualisering van onze koers. We staan klaar voor het volgende hoofdstuk in ons bestaan.

Dit hoofdstuk schrijven we samen mét onze bewoners en netwerkpartners. Maatschappelijk ondernemen betekent goed kijken, luisteren, constant in dialoog zijn en samenwerken. Daarom hebben we onze bewoners vanaf het begin betrokken bij dit koersplan. Er zijn maar liefst 50 koffiemomenten geweest waar medewerkers en bewoners met elkaar in gesprek zijn gegaan. Ook hebben we gesprekken georganiseerd met onze netwerkpartners om te begrijpen wat bij hen speelt, wat zij te bieden hebben en wat zij verwachten van Servatius.

Met gepaste trots schetsen wij nu ons nieuwe koersplan, gericht op een toekomstbestendige samenleving vanuit het perspectief van een gezonde stad. We focussen op de sociale structuren en klimaatverandering met als brug het creëren van een prettig en gezond woon- en leefklimaat.

Wij geloven dat deze koers aansluit bij de behoeften van onze bewoners en antwoorden biedt op de volkshuisvestelijke vraagstukken van deze tijd. We hopen dat u na het lezen van dit koersplan enthousiast bent en samen met ons wilt bijdragen aan het volgende hoofdstuk van Servatius.





## 2. Samen doen

### Trouw aan onze wortels

In 1899 blijkt uit een Maastrichtse woningtelling dat 60% van de inwoners in kleine krotwoningen woont. De gemeente voelt zich niet verantwoordelijk. Hier begint het verhaal van Servatius. Bij bewoners die hun lot in eigen hand nemen. Het zijn de metaalarbeiders die in 1902 de Spaarbouwvereniging Sint Servatius oprichten.

Vandaag de dag is Servatius nog steeds trouw aan haar oprichters: bewonerskracht staat hoog in het vaandel. Bewoners en medewerkers blijven strijden tegen segregatie en streven naar een samenleving waarin wijken niet worden verdeeld langs de grenzen van rijk en arm. Onze missie, 'een thuis als basis om mee te kunnen doen', belichaamt het streven om ons optimaal in te zetten voor volkshuisvestelijke vraagstukken.

Dat doen we voor onze bewoners, maar ook voor de samenleving als geheel. Ons doel is bewoners in staat te stellen het leven te leiden dat ze voor ogen hebben, door een thuis te bieden dat aanspoort tot participatie.

### Samen met bewoners

We zijn trots op de relatie met onze bewoners. Anno 2023 is het bij Servatius vanzelfsprekend dat bewoners actief deelnemen. In ons programma bewonerskracht nodigen we bewoners daartoe uit. We bieden training en ondersteuning. Het is een emancipatiebeweging in zichzelf, die maakt dat mensen groeien en verantwoordelijkheid nemen. Meedoen bij Servatius leidt tot meedoen in de samenleving. We zien het als een compliment dat woningcorporaties uit het hele land naar Servatius komen om te leren.

Uit analyses blijkt dat in alle wijken waar Servatius bezit heeft het in de afgelopen jaren beter is gegaan. Dit in tegenstelling tot de landelijke trend, waar de leefbaarheid en veiligheid in kwetsbare wijken steeds verder onder druk komt te staan.

Dat betekent niet dat alle wijken al op het gewenste niveau zitten, maar het betekent wel dat er goede dingen zijn gebeurd. Met bewoners, voor bewoners en door bewoners.

### Servatius gaat voor verbindende kracht

In dit koersplan laten we zien hoe Servatius als lokale corporatie naar haar rol in de samenleving kijkt en wat u de komende jaren van ons mag verwachten. De rode draad is dat we onze keuzes nog meer baseren op de kracht die we kunnen toevoegen aan bewoners, wijken, samenwerkingen en medewerkers. Omdat we erin geloven dat al die krachten tezamen bijdragen aan onze missie 'een thuis als basis om mee te kunnen doen', heeft dit koersplan de titel 'Verbindende krachten'.



"We zijn trots op de relatie met onze bewoners. Anno 2023 is het bij Servatius vanzelfsprekend dat bewoners actief deelnemen."



### 3. De wereld om ons heen

De woningmarkt zit op slot. Het gaat niet goed met het klimaat. Alles wordt duurder en steeds meer mensen verliezen het vertrouwen in de samenleving waar iedereen zich gezien en gehoord voelt. Samengevat liggen hierin de grote woonvraagstukken voor de komende jaren.

#### Wat we zien gebeuren

##### Bij bewoners

Binnen het bezit van de corporatie neemt het aantal kwetsbare bewoners al jaren toe en deze trend wordt naar verwachting doorgezet. Onder hen ontstaat een omvangrijke groep die moeite heeft om zelfstandig deel te nemen aan de samenleving. In situaties waar deze groep mensen dicht bij elkaar wonen, lijkt er minder onderlinge betrokkenheid te zijn. Daarnaast ervaren veel bewoners toenemende financiële moeilijkheden, vooral door de stijgende (energie)prijzen die het afgelopen jaar extra voelbaar zijn geworden.

##### In de woningmarkt

De zoekduur voor woningzoekenden loopt op, niet zozeer door een gebrek aan woningen maar omdat het aanbod niet goed aansluit op de behoeften en de betaalbaarheid. Demografische veranderingen leiden tot een grotere diversiteit in bewoners, zoals een groei van het aantal (internationale) studenten en een sterke vergrijzing in Maastricht. Vooral dat laatste stelt andere eisen aan de woningvoorraad en kan op termijn leiden tot een afname van het aantal inwoners.

De uitdaging ligt vooral in de transformatie van het woningbezit, met verwachte druk op de vraag op korte termijn. Op de lange termijn zullen we rekening moeten houden met een afnemende woningbehoefte.

##### Rond het klimaat

In de woonvraag speelt de energetische kwaliteit van de woning een steeds prominentere rol. De klimaatdoelen en de wens om de woonlasten minder afhankelijk te maken van de energieprijzen verhogen de druk op het tempo van verduurzaming. De overheid zet daarbij zowel in op het aardgasvrij maken van wijken als het isoleren van woningen.

##### Inclusieve samenleving

Vergrijzing, digitalisering en toenemende verscheidenheid leiden ertoe dat mensen elkaar minder ontmoeten, op grotere afstand van elkaar komen te staan of zelfs de rug toe keren.

Vervreemding en polarisatie liggen op de loer. Met name in buurten met veel corporatiewoningen is meedoen voor velen niet vanzelfsprekend. Dat gaat bijna altijd gepaard met meer overlast en minder veiligheid. De noodzaak voor een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet en ertoe doet, wordt daarom belangrijker. Dat vraagt inzet en samenwerking op het gebied van onderwijs, werk en nog veel meer, maar zeker ook op het gebied van wonen.



## Waar we mee te maken hebben

Volkshuisvesting staat weer hoog op de politieke agenda. Dat biedt kansen. Maar dan moeten we wel de mogelijkheden hebben om die kansen te benutten.

### Zorgen om investeringscapaciteit

De afschaffing van de verhuurderheffing vergroot de financiële mogelijkheden voor noodzakelijke investeringen. Echter, de bouwkosten zijn sterk gestegen door de coronacrisis en de oorlog in Oekraïne. Ook is de rente weer aan het stijgen, waardoor 'goedkoop lenen' tot het verleden behoort. Bovendien gaat door de vennootschapsbelasting een aanzienlijk deel van de corporatieopbrengsten naar de schatkist.



### Meer centrale sturing vanuit Den Haag

In ruil voor de afschaffing van de verhuurderheffing zijn nationale prestatieafspraken gemaakt over doelstellingen omtrent beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit. Deze passen bij de ontwikkeling naar een meer sturende centrale overheid. Na jarenlange afwezigheid is er weer een minister voor Volkshuisvesting met ruime middelen. Met zes elkaar aanvullende Rijksprogramma's neemt de minister het initiatief om voortgang op de grote woonthema's te stimuleren (subsidies) c.q. af te dwingen (wetgeving). Dit zal de bewegingsvrijheid van Servatius beperken, bijvoorbeeld op het gebied van huurbeleid.

### Regionale ambities

Ook bij de lokale politiek staat volkshuisvesting hoog op de agenda. Het gemeentebestuur ambieert meer verbinding in de stad in het coalitieakkoord: 'Maastricht, stad van verbondenheid'. Daarvoor zijn plannen en ambities geformuleerd op twaalf terreinen. De eerste zes raken het werkveld van Servatius: veerkrachtige wijken, gebiedsontwikkeling, veiligheid en leefbaarheid, wonen, klimaat en energie en participatie.

Dat geldt ook voor het provinciale coalitieakkoord 'Elke Limburger telt'. In dit akkoord komen drie van de zeven thema's overeen met de koers van Servatius. Dit biedt meer dan voldoende perspectief en kansen voor verdere samenwerking.

### Dynamische arbeidsmarkt

Binnen het financiële en bestuurlijke kader gaan medewerkers van Servatius samen met netwerkpartners aan de slag met de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied. Door de krapte op de arbeidsmarkt is het lastig om goede mensen binnen te halen en te behouden. Dit geldt niet alleen voor woningcorporaties maar ook voor gemeenten en provincies, die mede het tempo bepalen vanwege hun proces- en handavingsrol. Deze uitdagingen dwingen tot het stellen van prioriteiten.

Het biedt ook kansen, omdat maatschappelijke relevantie steeds vaker een belangrijke reden is om ergens te gaan werken.





## 4. Onze koers voor de komende jaren

### Daadkracht vraagt om echte keuzes

Om het beste maatschappelijke resultaat te behalen is daadkracht nodig. We hebben een duidelijke opdracht geformuleerd die als leidraad dient voor de keuzes in de komende jaren. Deze opdracht straalt ambitie uit, dient als inspiratie en zorgt voor discipline. We leggen bij projecten en ideeën nóg meer nadruk op integraliteit, waardoor we onze aandacht, capaciteit en middelen optimaal verdelen en benutten.

### Een toekomstbestendige samenleving als leidend perspectief

De kern van de opdracht die we onszelf geven is om maximaal bij te dragen aan een toekomstbestendige samenleving. Daarom focussen we op het versterken van de sociale structuren en investeren we in klimaatneutrale woningen. We zetten daarmee in op het creëren van een goed woon- en leefklimaat, zodat zowel de huidige als toekomstige bewoners in positieve gezondheid hun leven kunnen leiden.

### Sociale structuur

Het aantal kwetsbare mensen in de samenleving is gegroeid en blijft toenemen. Kwetsbaarheid bemoeilijkt het echt kunnen meedoen. Hierdoor is een groeiende tweedeling zichtbaar, ook bij onze bewoners. Volgens Servatius verdient iedere bewoner gelijke kansen. Voor het creëren van een toekomstbestendige samenleving, leveren wij een stevige bijdrage aan het vergroten van de sociale cohesie en samenredzaamheid.

### Klimaat neutrale omgeving

De veranderingen in het klimaat dwingen ons om onze manier van leven aan te passen. Het is duidelijk dat we op termijn niet langer CO<sub>2</sub> mogen uitstoten en moeten overstappen naar alternatieve oplossingen. We zien dit als een kans om onze gebouwen en woningen toekomstbestendig te maken. We zorgen ervoor dat ze goed bestand zijn tegen klimaatverandering, dat we materialen hergebruiken en dat ze weinig energie verbruiken.

Dit betekent dat we andere manieren van werken gaan ontdekken en gebruik gaan maken van nieuwe technologieën en ideeën. Zo dragen wij ons steentje bij aan een duurzame toekomst.

Een klimaatneutrale woonomgeving is niet de verantwoordelijkheid van Servatius alleen. Niet alles is maakbaar en al helemaal niet door één organisatie. Als onderdeel van het netwerk waar we deel van uitmaken, zal Servatius binnen de dynamiek en complexiteit haar rol en verantwoordelijkheid nemen.

### Vier strategieën voor de komende jaren

Servatius is ervan overtuigd dat het beste maatschappelijke resultaat wordt bereikt door onze recent ontwikkelde kwaliteiten door te ontwikkelen en maximaal te benutten. We zetten vier strategieën in om aan te sluiten bij de behoeften van de samenleving:

- I. Meer bewonerskracht door de woonsituatie als uitgangspunt te nemen
- II. Investering in kwaliteit en verbinding voor meer veerkracht in de wijken
- III. Uitbreiden van coalitiekracht door samenwerking en bondgenootschap
- IV. Vergroten van de organisatiekracht door wendbaar en aantrekkelijk te zijn

Door te werken aan deze vier punten versterken we Servatius, met aandacht voor zowel het individu als de gemeenschap. Zo dragen we bij aan een mooiere wereld en een duurzame organisatie. Dat is de kracht van verbinding waar Servatius voor staat.





Maatschappelijke impact

Maatschappelijke impact

**I.**  
**Bewonerskracht**  
in de woning

**II.**  
**Veerkracht**  
in de wijk

Smal / individueel

Breed / collectief

**III.**  
**Organisatiekracht**  
in Servatius

**IV.**  
**Coalitiekracht**  
in het netwerk

Mogelijkheden

Mogelijkheden





## I. Meer bewonerskracht door de woonsituatie als uitgangspunt te nemen

### Bewonerskracht...

Iedereen beschikt over voldoende eigen kracht om mee te kunnen doen, dat is waar wij vanuit gaan. Het is belangrijk voor onze bewoners om als persoon gezien te worden en de kans te krijgen om actief deel te nemen. Servatius wil een rol spelen in het leven van mensen die hun eigen kracht willen benutten en vergroten. Vanuit het perspectief van positieve gezondheid betekent dit ook zingeving en bestaanszekerheid. Een prettig en veilig thuis is hierbij essentieel, maar Servatius kijkt verder dan de woning alleen.

Een thuis biedt bewoners houvast om actief deel te nemen aan de samenleving, zelfs als dat op andere fronten minder goed lukt. Wonen vraagt om verantwoordelijkheid naar anderen en stimuleert het maken van eigen keuzes, waardoor het een bron van bewonerskracht wordt.

We merken dat onze bewonerspopulatie verandert en dat een steeds groter deel niet vanzelfsprekend op eigen kracht kan meedoen. Daarom zet Servatius de komende jaren nog nadrukkelijker in op de functie van het wonen. We investeren in gezonde woningen als fundament voor een fijn leven. We geven ruimte waar mogelijk, maar zijn ook bereid om steviger vast te houden als dat nodig of gewenst is vanuit het perspectief van de bewoner.

### Een woning die past

Je woning is eigenlijk een jas waarin je leeft. Die jas moet er niet alleen zijn, maar ook goed bij je passen. Passen bij wie je bent (type huishouden), bij je bestedingsruimte (woonlasten) en bij je gezondheid (wonen met zorg). We voelen ons betrokken en benutten kansen om de match tussen woning en bewoner te verbeteren, zowel voor nieuwkomers als huidige bewoners. Dit kan betekenen dat we bij toewijzing meer rekening houden met specifieke kenmerken van de woningzoekende of de woning. Wanneer we zien dat de huidige woning niet meer bijdraagt aan bewonerskracht, kijken we hoe we barrières kunnen wegnemen en hoe we doorstroming kunnen bevorderen. Hierbij richten we extra aandacht op het realiseren van meer woningen met de juiste voorzieningen om comfortabel ouder te worden, zowel in bestaande complexen als bij nieuwbouw.

### (Energie)armoede voorkomen

De gestegen energieprijzen en inflatie worden voor veel van onze bewoners te zwaar. Dit leidt tot schrijnende situaties zoals toenemende schulden of onverwarmde woningen. De stress die hierdoor ontstaat, belemmert participatie en haalt de eigen kracht weg.

Servatius heeft nog een opgave in de verduurzaming van de huidige woningen. Ongeveer 20% van ons woningbezit, voornamelijk in Maastricht, heeft energie-label E/F/G. Als verhuurder hebben we geen controle over de energieprijzen, maar we kunnen wel zorgen voor goed geïsoleerde woningen en betaalbare energieopwekking.

Daarnaast vinden we het belangrijk om samen met bewoners en partners te verkennen hoe we financiële zorgen kunnen verminderen. Daar gaan we mee aan de slag.

### Eigen initiatief en talenten van bewoners staan centraal

Onze woningen zijn het thuis van onze bewoners. Servatius gelooft dat ieder mens in de eerste plaats zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar thuisgevoel. Als corporatie geven we ruimte aan eigen initiatieven van bewoners en ondersteunen die zoveel mogelijk. Als de benodigde bewonerskracht ontbreekt, kunnen we een steuntje in de rug zijn om de eigen grenzen te verleggen.

### Klantgerichte dienstverlening en communicatie

Via onze woningen hebben we een relatie met alle bewoners. Hoe we de dienstverlening rond de woning invullen (verhuurproces, onderhoud, sociaal beheer en projecten), bepaalt grotendeels het vertrouwen dat we van onze bewoners krijgen. We denken niet in termen van de gemiddelde bewoner; elk individu telt voor ons.

Iedere bewoner krijgt de persoonlijke aandacht die hij of zij verdient. We streven naar een buitengewone klantbeleving die plezierig is en indruk maakt. Door gebruik te maken van toegankelijke, gestandaardiseerde processen en digitale communicatiekanalen bieden we gemak waar mogelijk. Waar nodig passen we maatwerk toe om recht te doen aan specifieke omstandigheden. Zo staan we dichtbij onze bewoners.

“We denken niet in termen van de gemiddelde bewoner; elk individu telt voor ons. Iedere bewoner krijgt de persoonlijke aandacht die hij of zij verdient.”





## II. Investeren in kwaliteit en verbinding voor meer veerkracht in de wijken

### Veerkracht...

Voor veel mensen is de buurt of de wijk waarin je woont een wezenlijk onderdeel van thuis. Want wonen doe je nooit alleen. Bewoners vinden het belangrijk om zich prettig en veilig te voelen in hun wijk. De verbinding tussen bewoners staat hierbij centraal. Een sterke sociale samenhang draagt bij aan het geluk van bewoners en stimuleert zorg voor zichzelf, elkaar, en de wijk. Een goede balans tussen zelfredzame en minder zelfredzame bewoners zorgt voor veerkracht in de wijk. De inrichting van de wijk speelt een rol in het ondersteunen van dat thuisgevoel. Servatius onderschrijft dit principe.

We willen wijken creëren waar mensen zo aan gehecht zijn dat ze er hun hele leven willen blijven of er juist naartoe willen verhuizen. Vooral in Maastricht zijn er aanzienlijke verschillen tussen wijken, met name in de noordelijke delen aan beide zijden van de Maas. Hier voelen bewoners zich minder verbonden met de culturele en economische kracht die de stad voor anderen aantrekkelijk maakt.

Het gaat vooral om de corporatiewijken: Pottenberg, Malpertuis, Wittevrouwenveld en Nazareth. In deze wijken neemt het aantal kwetsbare bewoners toe, staat de leefbaarheid en veiligheid onder druk, en is er minder ontwikkelperspectief voor bewoners. Servatius wil deze trend keren, zodat in de stad en regio die we voor ogen hebben, er geen wijken zijn waar de postcode bepalend is voor de kansen van bewoners om echt mee te kunnen doen.

### Gemeenschapontwikkeling

Sociale cohesie en gemeenschapszin kunnen we als woningcorporatie niet bouwen. Dat ligt in de handen van de bewoners zelf. Maar we kunnen wel de juiste omstandigheden bieden voor waardevolle gemeenschappen. Dit doen we door plekken te creëren waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en met elkaar in gesprek gaan, naar de behoeften van bewoners te luisteren, vrijwilligerswerk te stimuleren en door er te zijn als slecht huurderschap de sociale samenhang aantast (zoals bij overlast en woonfraude).

### Aandacht voor diversiteit bewoners

Alle mensen verschillen en met die verschillen maken ze de wijk. Verschillen vullen elkaar aan en bieden ondersteuning, zolang ze niet zo groot zijn dat mensen van elkaar vervreemden. Als corporatie gebruiken we onze invloed op de in- en uitstroom in de wijk om een stevige basis te leggen voor gemengde, veerkrachtige wijken die goed kunnen omgaan met diversiteit.

### Toekomstbestendige portefeuille

De verandering in het aantal en type huishoudens in Maastricht en Eijsden-Margraten biedt kansen om de opbouw en kwaliteit van de woningvoorraad in de wijken te transformeren en klimaatneutraal te maken. Door doordachte keuzes te maken, zoals het slopen van incourante woningen, verkopen of aankopen van woningen, slim verdichten, bestaande woningen verduurzamen en nieuwe woonconcepten toevoegen (zoals wonen met zorg), streven we ernaar om wijken duurzamer en aantrekkelijker maken voor zowel huidige als toekomstige bewoners.

### Een omgeving die verbindt

De kwaliteit van de leefomgeving is van belang. Door zorgvuldig beheer van onze woningen en aandacht voor een groene (klimaat adaptieve) en veilige woonomgeving dragen we bij aan een leefomgeving waar mensen graag verblijven, elkaar ontmoeten, trots op zijn en zich voor willen inzetten.





### III. Uitbreiden van coalitiekracht door samenwerking en bondgenootschap

#### Coalitiekracht...

Niemand maakt het verschil alleen, zeker Servatius niet. Ons succes hangt steeds meer samen met wat we bij bewoners en wijken bereiken. En daar is veel meer voor nodig dan alleen het bouwen, verhuren en beheren van woningen. Samen met de gemeente, andere corporaties, politie, zorg en welzijn, onderwijs enzovoort vormen we een netwerk dat het verschil kan maken voor en met bewoners en wijken. Door echt samen op te trekken en begrip voor elkaar te hebben, kunnen we zaken voor elkaar krijgen die geen van ons alleen kan realiseren.

In Maastricht en Eijsden-Margraten is samenwerking nog geen vanzelfsprekendheid. We kennen en waarderen elkaar, maar zijn gewend om vast te houden aan individuele visies, doelstellingen, gewoonten en mogelijkheden. Bewoners ondervinden daar de gevolgen van, zoals het niet aanpakken van evidente verbeteringen, het ontvangen van 'nee' waar 'ja' gewenst is, de verslechtering van hun wijk terwijl andere gebieden alleen maar verbeteren, en het onbegrip waarom ze niet ontvangen terwijl er wel een beroep wordt gedaan op hun bijdrage. We zien dat mensen daardoor het vertrouwen verliezen in de publieke sectoren zoals de overheid en andere maatschappelijke organisaties.

Dit verlies aan vertrouwen is zorgwekkend. Voor bewonerskracht, veerkracht van wijken en het algemene vertrouwen in een functionerende publieke sector is het cruciaal om het samenwerkingspotentieel beter te benutten. Dat vraagt om informele en formele structuren die niet afhankelijk zijn van individuele personen of tijdelijke prioriteiten. Servatius kan hierin een voortrekkersrol vervullen, maar we realiseren ons dat we dit niet alleen kunnen. We richten ons niet alleen op samenwerking met partners in de publieke sector. We zien ook kansen in de samenwerking met marktpartijen en leveranciers.

#### Bondgenootschap als grondhouding

Onbekend maakt onbemind. Om duurzame en langdurige samenwerking mogelijk te maken, is het belangrijk dat organisaties elkaar niet alleen kennen en weten te vinden, maar ook inzicht hebben in elkaars drijfveren en de krachtenvelden waarmee ze te maken hebben. Servatius streeft naar meer begrip en vertrouwen door transparant te zijn over haar eigen drijfveren en (on)mogelijkheden. We willen actief de werelden van onze netwerkpartners verkennen en begrijpen.

In situaties van onduidelijkheid of teleurstelling schuwen we het gesprek niet, maar committeren we ons vanuit het overkoepelende bewonersbelang aan een oplossing die voor alle betrokken partijen acceptabel is. Dit kan betekenen dat we blijven aandringen op onze voortrekkersrol, maar het kan ook vragen om meer volgend te zijn en aan te sluiten bij initiatieven van anderen. We verwachten wederkerigheid van onze partners, omdat een bondgenootschap per definitie tweezijdig is.

#### Gebiedsgericht werken

Een gezamenlijke visie op de gedeelde uitdaging en de waarde van ieders bijdrage is een belangrijke succesfactor voor een goed functionerend netwerk. Op wijkniveau is een richtinggevende visie van essentieel belang voor onze betrokkenheid. In wijken waar Servatius veel bezit heeft, zetten we ons actief in voor de vorming van een breed gedragen, meerjarige, integrale wijkvisie om de veerkracht van deze wijken te versterken. Voor wijken waar we weinig en of geen bezit hebben, sluiten we aan als anderen ons uitnodigen.

#### Samen zichtbaar in de wijk

We brengen samenwerking in de wijk tot leven door het zichtbaar te maken voor bewoners. Dit doen we door daadwerkelijk samen op te trekken in de wijk en door in wijkteams de vraagstukken van bewoners leidend te laten zijn voor onze rol en onderlinge taakverdeling.

We focussen niet alleen op praten over rollen en verantwoordelijkheden, maar tonen eigenaarschap en gaan samen aan de slag. Zo houden we het vertrouwen.

#### Ketensamenwerking

Voor de uitvoering van ons beleid zijn partners onmisbaar. Zij vormen mede het gezicht van Servatius naar bewoners en in de wijken. Met hun expertise en ervaring voegen ze veel waarde toe. In een goede samenwerking verlagen we de kosten en verhogen we de kwaliteit. Dit is alleen mogelijk als we investeren in duurzame relaties die niet worden bepaald door korte termijn belangen. Door kennisoverdracht, langdurige afspraken over gezamenlijke doelen (in plaats van specifieke taken) en gedeelde monitoring van de voortgang, stimuleren we procesinnovatie en de ontwikkeling van nieuwe dienstverleningsconcepten.

“We focussen niet alleen op praten over rollen en verantwoordelijkheden, maar tonen eigenaarschap en gaan samen aan de slag. Zo houden we het vertrouwen.”



## IV. Vergroten van de organisatiekracht door wendbaar en aantrekkelijk te zijn

### Organisatiekracht...

Onze missie 'een thuis als basis om mee te kunnen doen' zien we als een opdracht zonder eind. De samenleving verandert continu en brengt telkens nieuwe uitdagingen met zich mee. Wij beschouwen dit als een kans en zijn vastbesloten om voortdurend van maatschappelijke betekenis te zijn. Er zullen altijd mensen zijn voor wie het hebben van een goed thuis niet vanzelfsprekend is. Het is onze verantwoordelijkheid naar de toekomst toe, om in keuzes die we nu maken altijd rekening te houden met de gevolgen op de lange termijn. Voor ons betekent goed governance dat genomen besluiten zowel maatschappelijk als financieel duurzaam zijn. Dat geldt met name voor de keuzes die we maken in de andere drie strategieën, gericht op onze bewoners, de wijken en onze samenwerkingspartners.

Servatius is een organisatie die gericht is op de toekomst. Dat betekent dat we onszelf voortdurend blijven uitdagen, vernieuwen, leren en ontwikkelen. We zijn ons bewust van de vaardigheden, talenten en kennis die daarvoor nodig zijn. Op die manier zorgen we ervoor dat we altijd over de juiste mensen, middelen en competenties beschikken, evenals het vertrouwen om een blijvende betekenisvolle rol te vervullen in het leven van onze bewoners. Dat is waar Servatius voor staat.



### Slimmer organiseren om ruimte te maken

In een wereld die voortdurend verandert met een wispelturige overheid, is flexibiliteit belangrijk om blijvend van maatschappelijke betekenis te zijn.

Dit geldt ook voor Servatius. Het vereist dat we in ons werk voortdurend streven naar een goede balans tussen standaardisatie en maatwerk. Onze processen zijn toegankelijk, uitlegbaar en duidelijk omschreven. Digitalisering biedt mogelijkheden voor zowel kwaliteit als flexibiliteit.

### Duurzame bedrijfsvoering met oog voor lange termijn

Onze organisatie is grotendeels gebaseerd op het vertrouwen dat we genieten bij bewoners, samenwerkingspartners, financiers en de (lokale) samenleving. We moeten aanwezig zijn waar nodig, zonder onze vertrouwenspositie in gevaar te brengen. Dat betekent dat we niet terugschrikken voor onzekerheden maar wel weten hoe we tijdig kunnen bijsturen als we de grenzen van onze financiële en wettelijke mogelijkheden bereiken. Dit heeft invloed op onze vastgoedambities, dienstverleningsconcepten, treasuryfunctie en de manier waarop we samenwerken. Het beïnvloedt ook hoe we beslissingen nemen en communiceren over onze maatschappelijke impact op het gebied van wonen en daarbuiten.

### Dit is Servatius: cultuur en kernwaarden

Het verhaal van Servatius begint er mee. We zijn trots op onze geschiedenis die start bij metaalarbeiders die hun eigen bewonerskracht organiseerden. Bewoners en medewerkers strijden nog altijd tegen segregatie en voor emancipatie en gelijke kansen in het wonen. Dit vormt het DNA en de grondhouding waarop we herkend willen worden, aanspreekbaar zijn en ons blijven ontwikkelen. Onze kernwaarden betrokken, verbindend en ondernemend, komen tot uiting in ons gedrag binnen en buiten de organisatie en in hoe medewerkers en bewonersvrijwilligers verantwoordelijkheid krijgen en eigenaarschap voelen in de verwezenlijking van onze strategie. Dit alles om ervoor te zorgen dat mensen graag bij ons blijven wonen, werken of met ons willen samenwerken.

### Binden en boeien van medewerkers

De kracht van Servatius komt vooral tot uiting door de inzet van gemotiveerde en deskundige medewerkers. Net zoals ieder mens hebben onze medewerkers hun eigen kracht, passie en talenten.

In lijn met de doelstellingen die we onszelf stellen vanuit de andere drie strategieën, zorgen we ervoor dat we deze aspecten benutten en dat onze medewerkers duurzaam inzetbaar zijn. Daarom is het belangrijk dat we een aantrekkelijk werkgever zijn en blijven. Dat betekent meer dan alleen goede arbeidsvoorwaarden. We streven naar werkgeluk door voldoende ontwikkelperspectief en een gezonde, inspirerende werkomgeving te bieden. We geven ruimte, verantwoordelijkheid en flexibiliteit aan onze medewerkers, waardoor eigenaarschap ontstaat.





## 5. Uitvoeringsagenda

### **Wat we gaan doen om deze strategieën waar te maken**

De komende jaren worden de vier strategieën concreet uitgewerkt in de jaarplannen.

Hierin worden de benodigde acties beschreven, begroot en gepland voordat ze in de praktijk worden uitgevoerd. Hieruit ontstaan nieuwe behoeften aan middelen en infrastructuur, waarin Servatius de komende jaren moet voorzien. De uitvoeringsagenda bevat de belangrijkste onderwerpen voor de komende twee jaar, gegroepeerd naar de vier strategieën. Elk onderwerp heeft een aangeven kwartaal voor voltooiing. De jaren die volgen, bieden ruimte om de uitwerking indien nodig aan te passen en in te spelen op actuele ontwikkelingen.



Samen met u werken  
wij aan een beter thuis

## **Servatius Wonen & Vastgoed**

Wim Duisenbergplantsoen 41

T (043) 328 43 00

M [servatius@servatius.nl](mailto:servatius@servatius.nl)

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

### **Algemeen postadres**

Postbus 1150

6201 BD Maastricht

