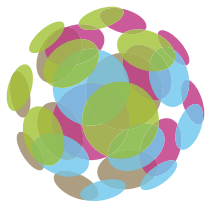


# Activiteitenplan 2010

maasvallei



## Algemeen

Voor u ligt het activiteitenplan 2010 van Maasvallei. In het activiteitenplan worden de doelen die we ons hebben gesteld vertaald naar activiteiten die we in 2010 gaan uitvoeren. Het activiteitenplan is een afgeleide van het ondernemingsplan 2009 - 2013.

Ook in 2010 steken we veel tijd en energie in de omslag die we met het vaststellen van het ondernemingsplan zijn gestart. Dat dwingt ons ertoe keuzen te maken. Wat doen we in 2010 en wat moet nog even wachten tot 2011 of later. Niet onbelangrijk bij het maken van deze keuzen is dat we ook ons werk gewoon blijven doen: woningen onderhouden, huren incasseren, werken aan leefbaarheid in wijken en buurten, afspraken rond nieuwbouw en energiereductie nakomen, in gesprek zijn met bewoners en stakeholders en een aantrekkelijke werkgever zijn. De reguliere activiteiten die we in 2010 verrichten zijn niet in dit activiteitenplan opgenomen.

Terwijl wij in een breed gebied actief zijn verandert de wereld waarin wij werken in hoog tempo. De discussie over de rol van de corporaties als maatschappelijk ondernemer staat hoog op de agenda. Buitensporigheden zoals fraudezaken en investeringen op de grens van wat nog tot ons taakgebied kan worden gerekend en de relatie tussen overheid en corporaties drukken hun stempel op de discussie. Dit alles in het licht van de gevolgen van de kredietcrisis en de bevolkingskrimp waar we mee geconfronteerd worden. De gevolgen zijn steeds beter merkbaar. Wij beraden ons op de gevolgen daarvan voor onze bedrijfsvoering, het bouwproces en de verkoopopgave.

### Wij gaan:

- een bijdrage leveren aan de discussies over de maatschappelijke onderneming;
- maatschappelijke prestaties leveren.

## Woonmilieus

Bij een aantrekkelijk woonmilieu behoren de openbare ruimte, het aanbod aan voorzieningen en een veilige woonomgeving. Hiervoor hebben we onze partners in de wijk nodig. Voor de wijken Heer en Scharn heeft Maasvallei een stedenbouwkundige visie opgesteld. In 2010 stelt de gemeente Maastricht voor deze wijken een ruimtelijke structuurvisie vast.

Voor Mariaberg wordt een Buurt Ontwikkelings Plan uitgewerkt. Het BOP biedt de kaders om ons te richten op de fysieke veranderingen en het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk.

### Wij gaan:

- op basis van de uitkomsten in de ruimtelijke structuurvisie voor Heer en Scharn samen met de gemeente Maastricht plannen voor een integrale wijkaanpak uitwerken;
- op basis van het Buurt Ontwikkelings Plan Mariaberg specifieke maatregelen uitvoeren.

## Wijkaanpak

Maasvallei staat voor leefbare en gezonde wijken. In overleg tussen corporaties en de gemeente Maastricht zijn zowel prestatieafspraken als de stadsdeelprogramma's opgesteld voor 2009 en 2010. Er is gekozen voor een integrale aanpak van de domeinen: sociaal, economisch en fysiek.

### Wij gaan

- de prestatieafspraken met de gemeente Maastricht realiseren;
- concrete programma's uitwerken om integrale aanpak van de wijken vorm te geven;
- de vastgestelde programma's onverkort uitvoeren in 2010.

## De klant

Maasvallei gaat met haar klanten in gesprek. Om de leefbaarheid in wijken te bevorderen intensiveren wij de bewonersparticipatie. Wij breiden het aantal BOC's uit, organiseren klantenpanels en bewonersbijeenkomsten en vertalen de uitkomsten pragmatisch.

In ons ondernemingsplan hebben we naast de primaire doelgroep een aantal groepen expliciet genoemd. Omdat mensen met een middeninkomen van groot belang zijn in de wijken schenken wij bijzonder aandacht aan deze groep. Zij dragen bij aan een sterke sociale en economische basis voor de wijk. Ons duurdere huur- en koopsegment is uitermate geschikt voor deze doelgroep. Middeldure en dure woningen realiseren wij in de nieuwbouw en bij renovatie.

### Wij gaan

- onze participatiestructuur verder doorontwikkelen en versterken;
- de differentiatie van onze wijkopbouw verder vorm geven.

## Dienstverlening

Wij willen de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend verbeteren. Leidend zijn klantgedreven, klanttevredenheid, naar buiten gericht en procesbeheersing. Wij verbeteren onze dienstverlening via meten en verbeteren vanuit een innerlijke drang. Speciale aandacht krijgt de communicatie met de klant via een nieuw ontwikkelde interactieve website. Ook een betere telefonische bereikbaarheid draagt hiertoe bij. Verder denken we aan verdere uitbreiding van onze after-sales en promotie van producten en abonnementen.

Het is belangrijk dat klanten en medewerkers een beter beeld krijgen wat we allemaal doen en hoe we het doen. Wij gaan door met het standaardiseren onze bedrijfsprocessen en het hanteren van prestatieafspraken Ook organiseren wij dat ze mee kunnen denken over hoe het nog beter kan. Wij benaderen onze klanten structureel en geven samen vorm aan de verbeterprocessen.

### Wij gaan

- alle primaire processen, waaronder verhuur, incasso en onderhoud, standaardiseren en bewaken, verbeteren en vernieuwen;
- voldoen aan de KWH-leveringsvoorwaarden: vlotte beantwoording telefoontjes, brieven en e-mail, doorlooptijden reparatieverzoeken, percentage tevreden klanten;
- leegstand beperken en preventief werken om huisuitzettingen te voorkomen;
- alle communicatiekanalen effectief inzetten en zo nodig verbeteren om de klant en medewerkers beter te informeren.

## Aanvullende diensten en producten

Tot en met 2009 boden wij onze producten en diensten vaak ad hoc aan. In 2009 is besloten te participeren in Roos. Wij beschikken hiermee over een breed pakket aan goederen en diensten voor onze klanten. Voor 2010 is onze belangrijkste opgave het Roosconcept goed in de markt te zetten en te promoten.

Het abonnement huurdersonderhoud wordt geactualiseerd. Wij streven naar meer maatwerk voor de verschillende doelgroepen, een betere en vooral transparante dienstverlening die weinig ruimte laat voor discussie.

### Wij gaan

- het gebruik van producten en diensten via Roos promoten. Alle nieuwe huurders krijgen een gratis Roosabonnement in 2010. Ook verbreden wij het Roosconcept naar particuliere deelnemers;
- ons abonnement huurdersonderhoud afstemmen op de wensen van de verschillende doelgroepen.

## Huurprijsbeleid

Wij voeren in 2010 een inflatievolgend huurbeleid binnen de grenzen die de Minister voorschrijft. Bij mutatie harmoniseren wij de huurprijs op basis van realistische uitgangspunten. Bij nieuwbouwprojecten hanteren wij een gedifferentieerd huurprijsbeleid, afgestemd op de doelgroepen die wij bedienen.

### Wij gaan:

- een inflatievolgend huurprijsbeleid voeren;
- bij mutatie de huurprijs harmoniseren;
- bij nieuwbouw keuzes maken rond sociale en vrije sector huurprijzen.

## Vastgoedstrategie

Het maken van gerichte keuzes voor de vastgoedmarkt wordt steeds belangrijker. Is de omvang van de kernvoorraad nog voldoende groot, voldoet de kwaliteit nog aan de eisen van de tijd, is er meer behoefte aan duurdere huurwoningen, is er meer vraag naar seniorenwoningen, is er meer behoefte aan koopwoningen?

In 2009 zijn zowel de quick scan van de woningvoorraad als een aantal marktverkenningen afgerond. In 2010 zijn de uitkomsten bekend van de actualisatie van de gewenste omvang van de ijzeren voorraad. De doorvertaling van de kernvoorraad naar de wijken vindt in 2010 plaats.

In 2010 vertalen wij de uitkomsten naar een vastgoedstrategie. Dit is geen statisch document. Afhankelijk van ontwikkelingen in de markt kan bijstelling plaats vinden.

In 2010 herijken wij onze verkoopstrategie. Om ons herstructurering- en nieuwbouwprogramma te realiseren moeten we meer woningen verkopen dan in ons bestaand verkoopprogramma is opgenomen. Besloten is de verkoopopgave bestaande voorraad te vergroten met 50 woningen per jaar. Daarnaast wordt het bestaand verkoopprogramma voortgezet.

Op een aantal plekken zijn wij gestart met het realiseren van nieuwbouw. Onze nieuwbouwplannen op de verschillende bouwlocaties zijn opgenomen in de financiële meerjarenprognose 2010

### Wij gaan:

- een nieuwe vastgoedstrategie ontwikkelen;
- de resultaten van het onderzoek naar de gewenste omvang van de kernvoorraad verwerken in de op te stellen wijkplannen;
- het verkoopprogramma uit de bestaande voorraad realiseren;
- ons nieuwbouwprogramma volgens planning realiseren.

## Kwaliteit voorraad

Maasvallei hecht aan kwalitatief goede woningen en woonomgevingen. Wij voeren het onderhoud goed en klantvriendelijk uit. De medewerkers van de klantenservice zetten de benodigde acties in gang naar aannemers en klanten en bewaken de voortgang van de werkzaamheden. Enkel complexe meldingen worden de rayonopzichters behandeld.

Wij toetsen regelmatig onze onderhoudsnormen aan de markt. Indien hiertoe aanleiding is stellen wij onze normen bij. Ten aanzien van het energiebeleid hebben wij in 2009 pas op de plaats gemaakt. In 2010 formuleren wij ons energiebeleid, stellen een plan van aanpak vast en benoemen concrete projecten waarmee we aan de slag gaan. Onze reguliere werkzaamheden bij het

treffen van energiebesparende maatregelen blijven wij uitvoeren. Bewoners maken wij bewust van hun energieverbruik door ze gericht te informeren.

Onze leefbaarheidmedewerkers leveren een bijdrage aan ons uitgangspunt dat de woonomgeving moet voldoen aan het principe schoon, heel en veilig. Ze zijn het aanspreekpunt voor de bewoners. Belangrijk is hun input in de verschillende wijkteams en de samenwerkingsverbanden om de leefbaarheid in wijken te vergroten.

#### **Wij gaan:**

- de kwaliteit van de dienstverlening onderhoud verbeteren;
- normen voor klachtenafhandeling realiseren;
- ons energiebeleid formuleren, een plan van aanpak opstellen en projecten benoemen en uitvoeren;
- de informatievoorziening aan huurders over hun energiegedrag verbeteren;
- de kwaliteit van de woonomgeving verbeteren door gerichte inzet van onze leefbaarheidmedewerkers.

## **Samenwerken**

Om onze doelen te realiseren moeten we op vele fronten actief samenwerken met andere partners. Dat betekent dat we over en weer verwachtingen van elkaar mogen hebben. Dat betekent dat wij graag op de hoogte zijn van de wensen en behoeftes van onze partners, onze partners mogen dit ook van ons verlangen. Vanuit onze gezamenlijke waarden en ambitieniveau willen wij langdurige samenwerking gestalte geven.

In 2010 versterken wij onze samenwerking met onze partners en bouwen wij nieuwe relaties op. Hiervoor gaan wij de dialoog aan met onze stakeholders.

Een bijzondere vorm van samenwerking vormen de afspraken die gemeentebreed zijn gemaakt op het gebied van de woonruimteverdeling. Door middel van prestatieafspraken leveren wij een bijdrage aan de huisvesting van de primaire doelgroep, bijzondere doelgroepen en studenten. Ook in 2010 realiseren wij onze taakstelling.

#### **Wij gaan:**

- onze stakeholders betrekken bij het formuleren van onze visie en beleid;
- afhankelijk van het onderwerp overleg voeren met de relevante partners;
- de huisvesting van onze doelgroepen realiseren zoals afgesproken in de woonruimteverdeling 2010.

## De organisatie

In 2009 is gestart met het omvormen van de organisatie. De organisatiestructuur en bijpassende formatie zijn vastgesteld en ingevuld. De resultaatgerichte functieprofielen, incl. de daaraan gekoppelde gedragsprofielen en competenties zijn beschreven. Wij werken aan het ontwikkelen van instrumenten om management en medewerkers te ontwikkelen. Wij werken met een effectieve stijl van leidinggeven. In 2010 wordt de planning- en beoordelingscyclus ten behoeve van de medewerkers verder uitgewerkt.

In 2009 zijn keuzes gemaakt om een aantal adequate ICT-systemen aan te schaffen en te implementeren. In 2010 wordt de implementatie afgerond. Voor de medewerkers is alle relevante informatie beschikbaar op de intranetsite Maasvallei.

De hoofdprocessen en procedures worden nieuw beschreven in 2010.

In 2010 wordt het onderzoek naar de huisvesting van de afdelingen afgerond en is de herhuisvesting gerealiseerd.

Voor 2010 is een externe visitatie gepland. Begin 2010 worden de voorbereidingen getroffen om de visitatie in de tweede helft van 2010 te laten plaats vinden.

Volgens het rooster van aftreden treden in 2010 twee leden van de RvC af. Conform het reglement RvC worden twee nieuwe leden geworven en benoemd.

### Wij gaan:

- ons HRM-beleid verder ontwikkelen;
- alle medewerkers adequaat huisvesten middels een verbouwing van het kantoor;
- de belangrijkste systemen en procedures opnieuw implementeren en uitvoeren;
- eind 2010 starten met de externe visitatie.

## Financiën

Het beleid van Maasvallei is gericht op een gezonde financiële positie. In ons ondernemingsplan hebben wij hiervoor de financiële beleidsuitgangspunten geformuleerd. Concreet vertaald:

- wij hanteren een minimaal gewenste solvabiliteit van 18,7%. Bij structurele overschrijding van dit percentage worden geen onrendabele investeringen meer gedaan;
- wij bewaken, conform de berekeningsmethodiek van het CFV, dat wij niet onder de minimaal noodzakelijke grens van 18,7% zakken;

- wij voldoen aan de kredietwaardigheidnorm van het WSW op basis van kasstroombeoordeling van vijf opeenvolgende toekomstige boekjaren;
- Wij voldoen aan de classificatie voor A-corporatie van het CFV.

Het treasurybeleid is vastgelegd in een statuut. Alle besluiten over financieringen, beleggingen en rentemanagement worden hieraan getoetst. De invulling van de financieringsbehoefte en het beheersen van de renterisico's zijn onderdeel van de financiële meerjarenplanning.

#### Wij gaan

- de financiële beleidsuitgangspunten toepassen;
- het treasurybeleid uitvoeren.

In het activiteitenplan worden de doelen die we ons hebben gesteld vertaald naar **activiteiten die we in 2010 gaan uitvoeren**. Het activiteitenplan is een afgeleide van het ondernemingsplan 2009 - 2013.

Woningstichting  
Maasvallei  
Maastricht

Severenstraat 200, 6225 AH Maastricht  
Postbus 5537, 6202 XA Maastricht  
T 043 368 37 37 • F 043 363 26 30  
E [wst@maasvallei.nl](mailto:wst@maasvallei.nl) • I [www.maasvallei.nl](http://www.maasvallei.nl)

maasvallei

brengt wonen tot leven

