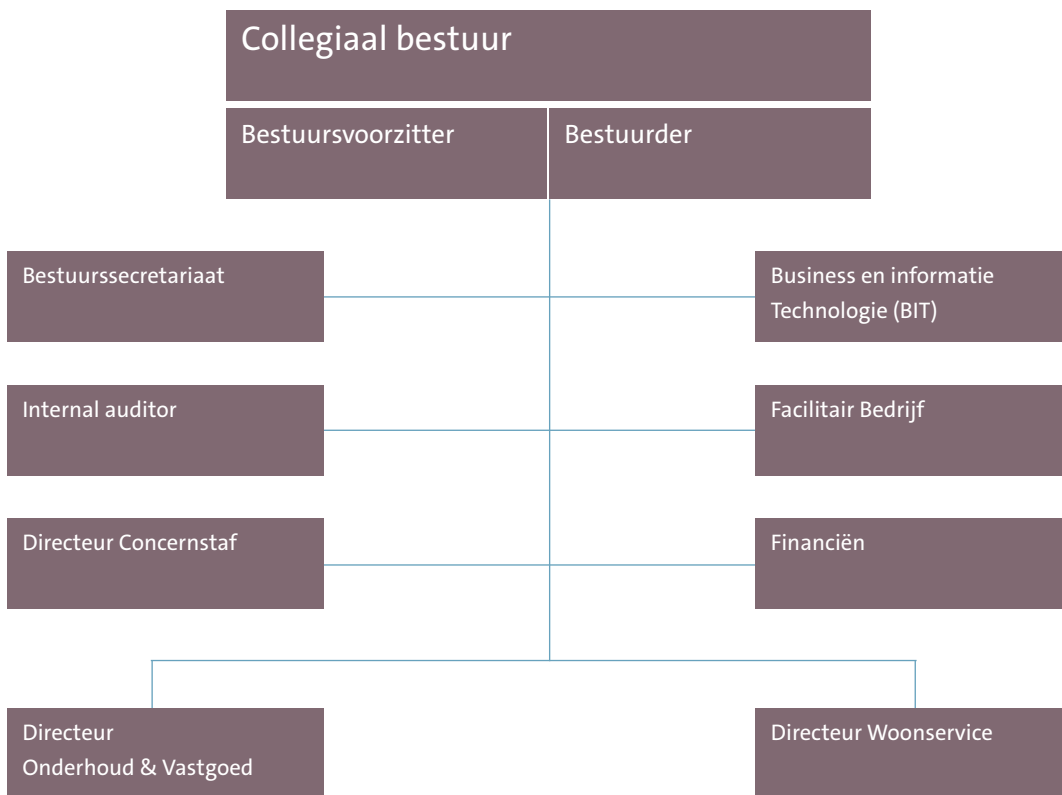


4 Organisatie



ORGANOGRAM BESTUUR STAEDION



ORGANISATIE

Aantal medewerkers	394 (ultimo 2018)	Gemiddelde leeftijd	45 jaar
Aantal fte	366 (ultimo 2018)	Gemiddelde lengte dienstverband	11 jaar
Aantal fte	361 (gemiddeld 2018)	Ziekteverzuim	4,1% (doel < 4,0%)
Gemiddelde deeltijdfactor	0,93	Instroom medewerkers	62
Man	54%	Doorstroom medewerkers	18
Vrouw	46%	Uitstroom medewerkers	53

4.1 Betrokken medewerkers

Klantbeloften

Vanuit onze doelstelling ‘We maken een eigen thuis bereikbaar met onze bewoner’ werken en denken we bij Staedion steeds meer vanuit het klantperspectief. De in 2017 ontwikkelde klantbeloften dienen hierbij als leidraad.

Samen Vooruit

Gedurende 2018 is Staedion begonnen met het interne verbeterprogramma ‘Samen Vooruit’. Dit programma is gebaseerd op drie pijlers met de klantbeloften als belangrijkste uitgangspunt:

- **De klantreis is het fundament van alles wat we doen:** we hebben alle belangrijke klantreizen volledig in beeld, kennen de drivers van klantbeleving en optimale bedrijfsvoering en hebben binnen een klantreis in beeld waar mensen waarde toevoegen en waar kansen liggen door automatisering.
- **Data gedreven wonen:** we hebben in beeld welke kenmerken van vastgoed en omgeving zorgen voor een optimale woonbeleving en zetten slimme technologie in waar dat bijdraagt aan klantbeleving of optimale bedrijfsvoering.
- **Naar een cultuur van continu verbeteren:** we hebben een cultuur waarin we gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen voor een optimale klantbeleving en waarin iedereen intrinsiek gemotiveerd is om het voor de bewoner steeds beter te doen.

Het interne verbeterprogramma is in de loop van 2018 gestart vanuit de ambitie om voorop te lopen in onze dienstverlening aan klanten, en sneller te kunnen reageren op een veranderende omgeving en klantvraag. De hele organisatie is uitgenodigd om mee te denken in verbetermogelijkheden. Dit heeft geleid tot het starten van drie klantreistrajecten. In 2019 rollen we deze verder uit.

Duurzame inzetbaarheid

Staedion hecht er waarde aan haar medewerkers bewuster te laten worden van de veranderende omgeving. Mede omdat dit een effect zal hebben op de werkprocessen en het werk van medewerkers. Medewerkers worden uitgenodigd om zo over hun eigen toekomst na te denken, maar ook om de interne processen van Staedion te verbeteren.

Het project ‘Duurzame inzetbaarheid’ is stapsgewijs uitgevoerd binnen de afdelingen Financiën en Business Informatie Technologie (BIT). In dit project staat de vraag centraal op welke wijze medewerkers zelf willen inspelen op de veranderingen in de omgeving en welke acties ze daarvoor ondernemen. Naast brainstorm-bijeenkomsten, waarbij medewerkers zelf konden meedenken wat duurzame inzetbaarheid voor hen betekent zijn er initiatieven verzameld die Staedion zou kunnen uitvoeren. Deze ideeën worden meegenomen in de volgende fase van dit project.

Strategische personeelsplanning

Vanaf de zomer is het project ‘Strategische personeelsplanning’ uitgevoerd. Dit bestaat uit een bedrijfsbrede personeelsschouw en een inventarisatie van externe veranderingen die invloed hebben op specifieke werkzaamheden. Elke medewerker wordt gestimuleerd om na te denken over zijn/haar eigen ontwikkeling, hetgeen ook een onderdeel is van de jaarlijkse gesprekscyclus.

Great Place To Work

Aan het eind van het jaar is besloten om het medewerkersonderzoek te laten verrichten door Great Place To Work. De opvolging van het onderzoek zal begin 2019 plaatsvinden. De doelstelling van dit onderzoek is tweeledig: enerzijds streeft Staedion ernaar om zich te positioneren als goede werkgever op de arbeidsmarkt en anderzijds zullen de onderzoeksresultaten aanleiding geven om met medewerkers verbeteracties op te stellen binnen de eigen afdeling.

Arbobeleid en ziekteverzuim

In het arbobeleid en in de regeling verzuim en reïntegratie ligt de nadruk op wat de medewerker en manager kunnen doen aan het verlagen van het ziekteverzuim. In 2018 gaven we naast verzuimbeheersing, meer aandacht aan frequent kort verzuim, preventie en de rol die medewerkers hier zelf in hebben. Gezond en veilig werken wordt hiermee nog meer een gezamenlijke verantwoordelijkheid van medewerkers én Staedion.

De nieuwe arbodienst, De Witte Raaf, zoekt nadrukkelijker de samenwerking tussen leidinggevendenden, HR-adviseurs en arbodienst om zorgvuldige begeleiding te geven. Daarnaast is preventie ook een belangrijk uitgangspunt en om dit te ondersteunen hebben we vanuit verschillende hoeken preventiemedewerkers aangesteld: facilitair, arbo, HR en KAM (kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu). Het gemiddelde verzuimpercentage over 2018 was 4,1%. Dit percentage is als volgt opgebouwd:

- Kort verzuim (korter dan één week): gemiddeld 1,2%
- Middellang verzuim (van één tot zes weken): gemiddeld 0,6%
- Lang verzuim (langer dan zes weken): gemiddeld 2,3%

Integriteit

De Gedragscode beschrijft concrete regels en verplichtingen die betrekking hebben op integriteit en biedt hiermee handvatten voor managers en medewerkers. Elke medewerker is bekend met de Gedragscode. De Gedragscode maakt transparant wat wij samen onder integer handelen verstaan. In relatie tot de Gedragscode heeft in 2018 een schending plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot het beëindigen van de arbeidsovereenkomst met de betreffende medewerker. De Gedragscode is te vinden op de website van Staedion. Naast de Gedragscode voert Staedion iedere vier jaar een integriteitsonderzoek uit. In 2015 heeft dit onderzoek plaatsgevonden. Het Directieteam monitort de aanbevelingen uit het rapport halfjaarlijks. In 2019 wordt een nieuw integriteitsonderzoek uitgevoerd.

Privacy-AVG

In Nederland is sinds geruime tijd de Wet Bescherming Persoonsgegevens van kracht. Vanuit de Europese Unie is een aanscherping op deze wet gemaakt die is ingegaan op 25 mei 2018: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Staedion wil met zorg omgaan met de gegevens van huurders en medewerkers en op een goede wijze invulling geven aan het voldoen aan de verordening. Hiertoe hebben we in 2017 een schatting gemaakt van de impact van de AVG bij Staedion. Voor een volledig overzicht is een nulmeting gedaan. De uitgevoerde nulmeting is gebruikt als overzicht van de te ondernemen acties en ter bepaling van de prioriteit. De voor Staedion belangrijkste acties zijn afgerond ofwel gestart vóór 25 mei 2018. Dit zijn het vaststellen van het privacybeleid, het protocol datalekken, Privacy Governance, het opstellen van een verwerkingenregister en het afsluiten van verwerkersovereenkomsten, inclusief een inventarisatie van huidige leveranciers. In 2018 heeft verder de focus gelegen op een bewustwordingscampagne en opleiding voor de medewerkers en communicatie over de AVG.

Vertrouwenspersoon

Staedion heeft twee interne vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon, mevrouw L. van der Heiden, heeft in 2018 besloten haar werkzaamheden voor Staedion te beëindigen. Staedion dankt mevrouw Van der Heiden voor haar deskundige inzet de afgelopen jaren. In 2018 is er een start gemaakt met de werving van een nieuwe externe vertrouwenspersoon en inmiddels zijn de heer A. de Leeuw (CVP-Plus) en mevrouw L. Vermeulen (CVP-Plus), benoemd als nieuwe externe vertrouwenspersonen. Ook is in 2018 mevrouw S. Noordzij, naast de heer D. van Puffelen, als tweede interne vertrouwenspersoon benoemd.

De interne vertrouwenspersonen zijn in 2018 door één medewerker benaderd en de externe vertrouwenspersoon is benaderd door twee medewerkers. Het gaat daarbij om één situatie in de categorie seksueel overschrijdend gedrag en twee situaties van de categorie intimidatie. Alle drie de situaties zijn inmiddels afgewikkeld. Geen van de drie medewerkers heeft zich gewend tot de klachtencommissie.

Klokkenluidersregeling

Staedion kent een klokkenluidersregeling. Deze regeling biedt medewerkers de mogelijkheid om zonder gevaar voor hun rechtspositie melding te doen van vermeende misstanden en andere onregelmatigheden van algemene, operationele of financiële aard. In 2018 is geen gebruik gemaakt van deze regeling.

Onafhankelijke klachtencommissie

In 2016 en 2017 hebben we de kwaliteitszorg verbeterd als het gaat om 'eerstelijnsklachten'. Dat heeft vervolgens in 2017 en ook in 2018 verdere vruchten afgeworpen. Indien (potentiële) huurders zich niet in de afwikkeling van hun klachten kunnen vinden, kunnen zij een formele klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Deze onafhankelijke klachtencommissie is er voor klachten van (potentiële) huurders ten aanzien van een door Staedion geleverde dienst, een door Staedion geleverd product, een gedraging, handeling of nalaten van een medewerker van Staedion, ten gevolge waarvan klager zich rechtstreeks in zijn belang getroffen acht en achten kan.

In 2018 heeft de klachtencommissie in twee gevallen schriftelijk geadviseerd over de afhandeling van een klacht door Staedion. De klachtencommissie adviseerde om één klacht gegrond te verklaren, waarbij Staedion het advies van de Klachtencommissie heeft opgevolgd. Bij de andere klacht adviseerde de klachtencommissie om die ongegrond te verklaren. Staedion heeft ook dit advies opgevolgd.

De ingediende klachten gingen voornamelijk over een geleverd product en/of dienst (mate van woningverbetering, gebrek, onderhoud of beleidskeuze Staedion), het gedrag van een medewerker van Staedion, of het waren klachten die betrekking hadden op een financieel geschil. De adviezen van de onafhankelijke klachtencommissie zijn bij schriftelijk besluit voor 100% opgevolgd door de betreffende verantwoordelijke directeur.

Aantal medewerkers / fte

Ultimo 2018 bedroeg het aantal medewerkers 394, hetgeen resulteerde in 366 fte (2017: 351 fte) in dienst.

leeftijd	aantal	percentage
< 25 jaar	7	1,78%
26 tot en met 35 jaar	65	16,50%
36 tot en met 45 jaar	118	29,95%
46 tot en met 55 jaar	130	32,99%
> 56 jaar	74	18,78%
Totaal	394	100,00%

4.2 Leren en verbeteren

Staedion vindt het belangrijk dat medewerkers inspiratie opdoen en elkaar ontmoeten. Hiervoor organiseren we twee keer per jaar het kenniscafé. Tijdens het kenniscafé nodigen we een inspirerende spreker uit om ons bij te praten over een actueel vraagstuk, een relevante ontwikkeling of een visionair idee. Zo was in 2018 meneer Reimers te gast, bekend van tv-programma's als Mijn Tent Is Top en Herrie In De Keuken. Meneer Reimers vertelde tijdens het kenniscafé over zijn zeven regels van gastvrijheid, ondernemen en goed fatsoen en waarom het zo belangrijk is om je klanten als gast te behandelen. In het tweede kenniscafé van 2018 nam tech-ondernemer en innovatiedeskundige Jim Stolze medewerkers mee langs de meest spraakmakende ontwikkelingen op het gebied van technologie en innovatie en de impact daarvan op werk.

4.3 Aedes-benchmark 2018

In 2018 is voor het vijfde achtereenvolgende jaar de Aedes-benchmark uitgevoerd. De benchmark maakt het voor corporaties mogelijk om individuele resultaten onderling te vergelijken en van elkaar te leren. Dit jaar hebben 291 corporaties aan de benchmark deelgenomen. Zij vertegenwoordigen bijna alle verhuureenheden (98%) in de corporatiesector.

In 2018 zijn corporaties voor de prestatievelden Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Duurzaamheid en Onderhoud & verbetering ingedeeld in drie klassen (A, B of C), waarbij A de hoogste klasse is.

Huurdersoordeel

Het prestatieveld 'Huurdersoordeel' bestaat uit drie onderdelen: nieuwe huurders, huurders met een reparatieverzoek en vertrokken huurders. Hoewel Staedion op alle drie de onderdelen boven het landelijk gemiddelde scoort, hebben we dit jaar B gescoord (vorig jaar nog een A). Verklaring hiervoor zit in de weging van de drie deelscores: de deelscore 'Huurders met een reparatieverzoek' weegt voor 55% mee in het totaal. Juist op dit onderdeel valt Staedion met een 7,8 net in de klasse B (deze loopt in 2018 van 7,4 tot en met 7,8).

Wel scoort Staedion aanzienlijk beter op de tevredenheid van de 'Vertrokken huurders' ten opzichte van 2017, toen we met een 6,9 op deze deelscore nog een C haalden. Dat heeft vooral te maken met een andere visie op en uitvoering van het proces. Bij bewoners die langdurig van ons gehuurd hebben en zich aan de afgesproken bepalingen uit het huurcontract hebben gehouden, zijn we terughoudender bij het in rekening brengen van kosten.

	Staedion		Gemiddelde score sector	Score Staedion
	2018	2017		
Prestatieveld Huurdersoordeel				B
Nieuwe huurders	7,9	8,0	7,5	A
Huurders met reparatieverzoek	7,8	8,0	7,5	B
Vertrokken huurders	7,8	6,9	7,4	A

Bedrijfslasten

Op het onderdeel 'Bedrijfslasten' heeft Staedion zijn A-score weten te behouden. Met bedrijfslasten op € 687 per vhe scoort Staedion significant lager dan het gemiddelde in de sector (€ 764 per vhe).

	Staedion		Gemiddelde score sector	Score Staedion
	2018	2017		
Prestatieveld Bedrijfslasten				A
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	€ 687	€ 682	€ 764	A

Duurzaamheid

Staedion scoort een A op het prestatieveld 'Duurzaamheid' en is daarmee één van de twee van de negentien XL-corporaties die een A halen. Het prestatieveld Duurzaamheid is opgebouwd uit twee verschillende onderdelen: Energie-Index en CO₂-uitstoot. Voor deze laatste halen we een A. Doordat beide deelscores even zwaar wegen komen we in 2018 uit op een A voor duurzaamheid.

	Staedion		Gemiddelde score sector	Score Staedion
	2018	2017		
Prestatieveld Duurzaamheid				A
Energetische prestatie (Energie-index)	1,60	1,82	1,65	B
CO ₂ -uitstoot warmtevraag per m ²	20,2	21,4	21,4	A

Onderhoud en verbetering

Het prestatieveld 'Onderhoud & verbetering' bestaat uit drie verschillende onderdelen: technische woningkwaliteit (energie-index), instandhoudingskosten en ervaren woningkwaliteit. Staedion haalt een C. Voor het eerst hebben we in 2018 de ervaren woonkwaliteit gemeten. Hier scoren we onder het gemiddelde ten opzichte van de rest van de corporaties. Dat geldt ook voor de deelscore instandhoudingskosten. Hierin is ook nog een verandering in de methodiek doorgevoerd: in plaats van naar een tweejarig gemiddelde (in 2017) kijkt men vanaf 2018 naar een driejarig gemiddelde. Dit wordt gedaan om de pieken in het onderhoud te dempen.

Na de publicatie van de benchmarkresultaten is een analyse uitgevoerd over de behaalde resultaten. Uit deze analyse blijkt dat de onderhoudslasten van Staedion ca.10% hoger liggen dan de afgegeven referentiewaarde. Omdat Staedion een helder kader over de verwachte kwaliteit van de woning en hier de bedrijfsvoering op afgestemd heeft, zijn verhoogde onderhoudslasten niet onverwacht. In 2019 streven we naar een verdere afstemming tussen basiskwaliteit en het klantperspectief ten aanzien van kwaliteit.

Niet alle deelscores zijn openbaar gemaakt.

		Staedion	Gemiddelde score sector	Score Staedion
Prestatieveld Onderhoud & verbetering	2018	2017		C
Geharmoniseerde instandhoudingskosten driejarig gemiddelde *	€ 2.444	€ 2.076	€ 2.244	
Instandhoudingskosten referentiewaarde driejarig gemiddelde				
Instandhoudingskostenindex driejarig	110	100		C
Technische woningkwaliteit (energie-index)	1,60	1,82	1,65	
Technische woningkwaliteit referentiewaarde				
Technische woningkwaliteitsindex	100	110		B
Ervaren woningkwaliteit	6,7		7,1	
Ervaren woningkwaliteit referentiewaarde				
Ervaren woningkwaliteitsindex	98			C