

2 Verbinding: met onze bewoners en belanghouders



2.1 Thuisgevoel

Over heel 2018 gemeten voelde 87% van onze bewoners zich thuis. Dit is een stijging van 5% ten opzichte van 2017; het doel van 85% bewoners die zich thuis voelen in een woning van Staedion is gehaald.

Beïnvloeden thuisgevoel

Om meer grip te krijgen op hoe we het Thuisgevoel kunnen beïnvloeden en verbeteren, is er eind 2017 gestart met een onderzoek. We hebben onderzocht welke onderwerpen een sterke invloed hebben op het Thuisgevoel en over welke onderwerpen bewoners nu het minst tevreden zijn. Hieruit zijn in 2018 zeven 'verbeterprioriteiten' gekomen. In willekeurige volgorde zijn dit:

- Gehorigheid van de woning
- Energiezuinigheid van de woning
- Prijs/kwaliteit verhouding
- Netheid gemeenschappelijke ruimten
- Vocht/schimmel/tocht in de woning
- Invloed op duurzaamheid

Deze punten zijn voor Staedion herkenbaar en hebben de aandacht. De resultaten van het onderzoek bevestigen dat we de juiste prioriteiten in beeld hebben.

Meer respons op enquête

Sinds oktober 2018 is de nieuwe enquête van het Thuisgevoel/Woonbeleving 'live'. Om een zo groot mogelijke respons te genereren kiezen we ervoor om onder de deelnemers één keer per halfjaar een maandhuur te verloten. We zien dat deze stimulans vruchten afwerpt: we zijn van een respons van gemiddeld 27% naar ruim 37% gegaan en er is ook een stijging te zien in het percentage en rapportcijfer voor het Thuisgevoel.

Uit analyse blijkt dat de negatieve/lage cijfers van vergelijkbare omvang zijn als in dezelfde periode in 2017. Wel zijn meer deelnemers positief over het Thuisgevoel. De verloting van de maandhuur zorgt waarschijnlijk voor de toename van het aantal deelnemers. Hierdoor krijgen we een representatiever beeld van de werkelijke waardering door onze bewoners.

Aan huurders die zich niet thuis voelen is gevraagd om toe te lichten waarom dit zo is. Zij geven vooral aan dat de *Kwaliteit van de woning* niet aan de wensen voldoet: bewoners ervaren *geluidsoverlast* en problemen met *tocht, vocht* en *schimmel*. Ook *ruzies met burens* en *verloedering van de buurt* zijn vaak argumenten waarom bewoners zich niet thuis voelen.

Doorkijk 2019

In 2019 gaan we aan de slag met de resultaten uit de nieuwe enquête. Waar mogelijk ontvangen bewoners een persoonlijke reactie. Daarnaast stellen we elk kwartaal verbeteracties op. Hieruit blijkt wat we met de uitkomsten van de vragenlijst gaan doen (zie pag. 57). We delen de verbeteracties met onze bewoners.

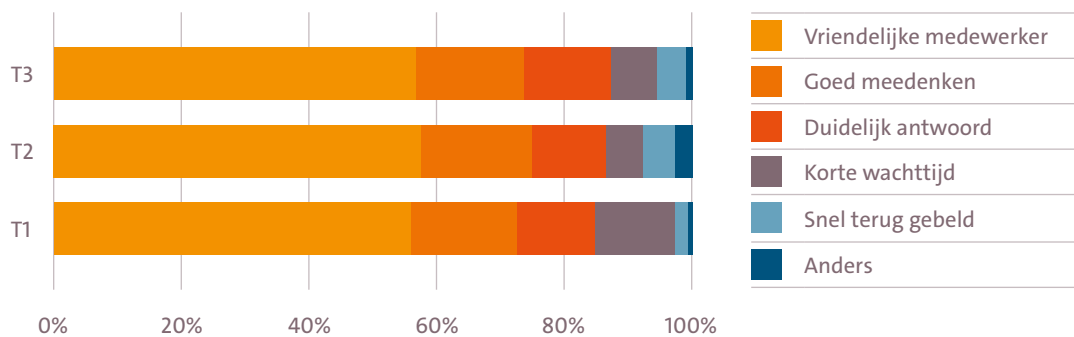
2.2 Tevredenheid dienstverlening

Over heel 2018 scoren we gemiddeld een 7,7 voor onze telefonische dienstverlening. Dit cijfer is een gewogen gemiddelde van de telefonische dienstverlening van de teams Intake & Planning (van reparatieverzoeken) en Klantenservice.

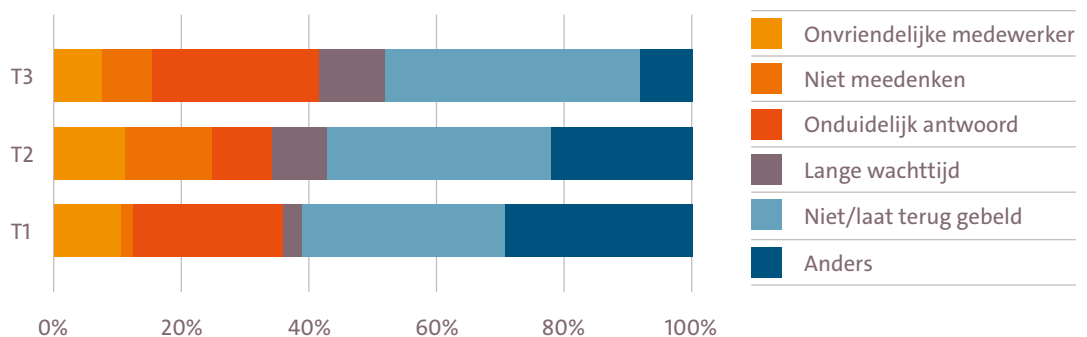
	jan	feb	mrt	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
I&P	7,8	7,7	8	7,4	8	7,8	7,8	7,9	7,4	7,4	8,0	8,3
KS	7,9	7,6	7,4	7,9	7,3	7,7	7,8	7,7	7,5	7,2	7,7	8,3
Totaal	7,9	7,6	7,6	7,7	7,5	7,8	7,8	7,7	7,5	7,4	7,8	8,3

Met name de maand december valt op: beide teams scoren deze maand een 8,3. Deze score wijkt duidelijk af van de maanden ervoor. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat we bij de uitvraag hebben gewerkt met een stimulans in de vorm van een maand gratis huur.

Als we expliciet naar de afdeling Klantenservice kijken, dan blijkt van de tevreden bewoners een ruime meerderheid (57%) vooral tevreden omdat ze met een vriendelijke medewerker hebben gesproken.



De belangrijkste reden (40%) van ontevredenheid over onze dienstverlening, is het feit dat men niet (tijdig) wordt teruggebeld. Dit percentage is in de loop van 2018 helaas steeds verder toegenomen.



Doorkijk 2019

Ook in 2019 meten we de klanttevredenheid van onze bewoners. Belangrijk doel is om bewoners tijdig terug te bellen. Hiervoor worden verschillende maatregelen getroffen, waaronder service level agreements tussen afdelingen.

2.3 Klantbeloften waarmaken

Tijdens de zomermaanden hebben we in een tweede ronde workshops gepeild hoe het staat met de implementatie van de klantbeloften. Als algemeen beeld kwam naar voren dat de klantbeloften niet bij iedere afdeling/medewerker even goed waren geland. Naar aanleiding van de workshops is geconstateerd dat we nog niet klaar zijn om de klantbeloften extern uit te rollen, zoals oorspronkelijk de bedoeling was. De leden van de HVS, die we nadrukkelijk betrekken bij de uitrol van de Klantbeloften, delen deze mening. Ze zijn nog steeds erg enthousiast over de klantbeloften maar externe uitrol op korte termijn lijkt hen ook niet realistisch en vinden ze ook niet nodig

Gezamenlijk kwamen we tot de conclusie om pas op de plaats te maken wat betreft de externe uitrol. We hanteren de klantbeloften voorlopig als interne leidraad om onze dienstverlening te verbeteren. Zo betrekken wij bij iedere klantreis de klantbeloften en kijken we wat de verbetervoorstellen daar aan bijdragen. Of we de klantbeloften extern uitrollen, is afhankelijk van onze eigen organisatieontwikkeling maar is geen doel op zich.

Doorkijk 2019

We hebben besloten om de klantbeloften pas uit te rollen als de tijd rijp is, dat is nu nog niet het geval. In 2019 dienen de klantbeloften bij iedere klantreis als leidraad, zodat we per klantreis de toegevoegde waarde van die klantbeloften inzichtelijk kunnen maken.

2.4 Bewonersparticipatie

Actieve bewoners

Binnen het bezit van Staedion zijn eind 2018 in totaal 566 vrijwilligers actief rondom de participatiethema's 'meedoen, meedenken of meebeslissen'. Naast de 58 bewonerscommissies en de Huurdersvereniging Staedion (HVS), waren er ook 33 contact- en klankbordgroepen actief, verspreid over de gehele voorraad. Dit brengt het totaal op 92 formele en informele overleggroepen, waar in 2018 regelmatig overleg mee is geweest. Daarnaast waren 157 bewoners actief als individuele contactpersoon binnen hun wooncomplex.

Nieuw reglement participatie van bewonerscommissies

Met de ondertekening van de vernieuwde Samenwerkingsovereenkomst 2018 tussen HVS en Staedion (zie paragraaf 2.5) is het reglement participatie van bewonerscommissies Staedion ingegaan. Beide documenten zijn in 2018 tot stand gekomen in samenspraak met de HVS en regelen de wederzijdse verplichtingen en rechten tussen Staedion, de HVS en bewonerscommissies.

Als een bewonerscommissie besluit gebruik te maken van de mogelijkheden die het reglement biedt, dan wordt dit door de deelnemers gezamenlijk ondertekend. Het vormen van een bewonerscommissie is een mogelijkheid, maar bewoners kunnen ook kiezen voor een andere vorm van participatie, bijvoorbeeld de contactgroep. Dit kan ook het geval zijn als het niet lukt om nieuwe leden te werven voor een lang bestaande bewonerscommissie.

Participatievormen naast de reguliere structuren

Ieder jaar organiseert Staedion een aantal bijzondere participatiebijeenkomsten voor onze bewoners. We gaan steeds op zoek naar nieuwe vormen om bewoners te betrekken bij dat wat speelt binnen en buiten Staedion. Daarbij hanteren we het uitgangspunt dat deze bewoners, in de rol van vrijwilliger, activiteiten ondernemen die ten goede komen aan alle bewoners van een wooncomplex en daarmee een algemeen belang dienen. Bewoners kunnen participeren in bijvoorbeeld (tijdelijke) projectgroepen, beheergroepen (groen, schoonmaak of groepsruimten) of andere op complexniveau geïnitieerde bewonersinitiatieven. Deze groepsinitiatieven leveren een belangrijke bijdrage aan de ambitie van Staedion om het Thuisgevoel samen met onze bewoners te realiseren.

Complexbijeenkomsten over renovatie- en onderhoudsplannen

Net als in 2017 zijn er ook in 2018 verschillende bijeenkomsten geweest met bewoners van complexen in Bouwlust en Vrederust ter voorbereiding op de veranderingen in Den Haag Zuidwest. Bewoners is gevraagd wat zij prettig vinden aan het wonen, wat behouden moet blijven en wat moet veranderen. De informatie uit die sessies wordt meegenomen in de planvorming. Dergelijke gesprekken zijn ook gevoerd met bewoners van de Betje Wolffstraat (Moerwijk) omdat we daar een deel van de woningen willen slopen ten behoeve van de vitalisering van deze woon/winkelstraat.

Bewonerspanel

Dit jaar is een bewonerspanel het onderwerp 'visie op participatie' voorgelegd. Hierbij is aan bewoners gevraagd óf en hoe zij meedoen, meedenken en meebeslissen met Staedion en hoe Staedion bewonersparticipatie kan stimuleren.

Bewoners geven aan zich meer thuis te voelen als zij elkaar kennen. Hieruit ontstaan dan vervolgens gemakkelijker initiatieven waarbij burensamen iets ondernemen of voor elkaar klaar staan.

Thema wonen en zorg

In 2018 is, verspreid over meerdere locaties, het thema 'support voor wonen en zorg' met onze bewoners besproken. Deze serie betrof alweer de vierde in de reeks waarbij Staedion jaarlijks actief een thema uit het Ondernemingsplan 2016 – 2020 aan bewoners toelicht en met hen bespreekt. Bewoners kregen in drie bijeenkomsten prikkelende stellingen voorgelegd over hoe zij denken dat Staedion vanuit haar mogelijkheden een bijdrage kan leveren aan het langer thuis blijven wonen van huurders.

Tijdens deze sessies is ook het idee voor een Langer Thuis Wonen-Check getoetst. Dit betreft een uitbreiding op het bestaande serviceabonnement, waarbij speciaal hiervoor opgeleide servicemedewerkers de woon-situatie met de bewoner bespreken. Vervolgens verstrekken zij gratis advies aan de bewoner over welke mogelijkheden er zijn om langer thuis te blijven wonen.

De bijeenkomsten zijn achtereenvolgens georganiseerd in de complexen Maasstraat (Centrum), Het Kleine Loo (Mariahoeve) en de Lindberghlaan (Ypenburg). Waar mogelijk gebruiken we de inzichten en informatie die bewoners tijdens deze bijeenkomsten met ons hebben gedeeld als input voor het verder aanscherpen van de beschreven ambities in het ondernemingsplan.

Inspiratiedag

In oktober vond de jaarlijkse Inspiratiedag plaats, voor alle Staedion bewoners die zich belangeloos als vrijwilliger inzetten voor hun wooncomplex. Tijdens deze dag heeft Staedion de aanwezige bewoners meegenomen in het ontstaan van de sociale woningbouw in Nederland, met een accent op de Haagse situatie. Daarnaast gingen de deelnemers met elkaar in gesprek over actuele thema's als het passend toewijzen. Verder werd uitgelegd hoe Staedion invulling geeft aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

Tijdens een busrit lieten we bewoners de diversiteit van het bezit van Staedion zien. In anderhalf uur werden diverse wooncomplexen bezocht, variërend van gebouwen uit de vroege bouwperiode rond 1900 tot en met het meest recente nieuwbouwcomplex De Tuinen van Morgenstond.

Doorkijk 2019

Bewonersparticipatie blijft belangrijk voor zowel bewoners als Staedion. In 2019 gaan we verder met de uitwerking van een nieuwe visie op participatie. De HVS heeft aangeboden om ons hierbij te ondersteunen. We blijven gezamenlijk zoeken naar passende vormen van participatie voor onze bewoners. Daarin is de verwachting dat we steeds vaker maatwerk zullen leveren. Het belang van participatie door bewoners is voelbaar bij alle afdelingen en geledingen binnen Staedion.

2.5 Dialoog met Huurdersvereniging Staedion

Bestuur HVS

Drie nieuwe aspirant bestuursleden zijn in 2018 aangetreden; mevrouw W. de Wit (bewonerscommissie Zwolsehoek), mevrouw J. Vermond-Dat (bewonerscommissie Thorbeckelaan) en de heer G. Jobse (bewoner Loosduinse Hoofdstraat). Mevrouw W. de Wit is in de Algemene Ledenvergadering van april 2018, gekozen als bestuurslid van de HVS. Eind 2018 bestaat de HVS hiermee uit zeven bestuursleden en twee aspirant bestuursleden.

Dagelijks bestuur HVS

- de heer R. Klein, voorzitter (extern bestuurslid, tevens tweede penningmeester)
- de heer N. van den Bergh (extern penningmeester)

Algemeen bestuur

- mevrouw A. Beek, bestuurslid (bewonerscommissie Spaanse Hof)
- de heer K. Schumacher, bestuurslid (bewonerscommissie Teunisbloem)
- mevrouw C. van Straalen, bestuurslid (bewonerscommissie de Waringin)
- de heer D. Weber, bestuurslid (bewonerscommissie Teunisbloem)
- mevrouw W. de Wit (bewonerscommissie Zwolsehoek)
- mevrouw J. Vermond-Dat (bewonerscommissie Thorbeckelaan)
- de heer G. Jobse (bewoner Loosduinse Hoofdstraat)

Administratieve ondersteuning

- mevrouw A. Maagdenberg (bureau ProMinutes)

Jaarlijks is er een zomer- en een winteroverleg tussen het bestuur van de HVS en de bestuursvoorzitter van Staedion. Ook vindt twee keer per jaar een informeel overleg plaats.

Naast een regulier maandelijks beleidsoverleg waarin lopende adviesaanvragen en andere actuele onderwerpen worden behandeld, zijn in 2018 ook meerdere themabijeenkomsten over specifieke onderwerpen georganiseerd. De wederzijdse ervaringen met de werkwijze waarin de HVS al in een vroeg stadium – bij voorkeur al bij planvorming - wordt betrokken, zijn positief.

Hieronder volgt een opsomming van de in 2018 door de HVS behandelde adviesaanvragen en bijgewoonde informatie- en themabijeenkomsten:

- Trendmatige aanpassing servicekosten elementen 2018 (instemmingsaanvraag)
- Inzet Huismeester en Complexbeheerder (meerdere themabijeenkomsten)
- Complexgewijze Verkoop Van Embdenstraat (adviesaanvraag)
- Portefeuillestrategie 2018 - 2030 (adviesaanvraag)
- Toelichting Aedes Transparantietool (themabijeenkomst)
- Huuraanpassing 2018 (adviesaanvraag)
- Prestatiebiedingen 2019 (adviesaanvraag/tripartiteoverleg)
- Jaarverslag Geschillencommissie Wonen Zuid Holland 2018 (informatietraject)
- Jaarverslag Interne Klachtencommissie Staedion 2018 (informatietraject)
- Warmtewet - Tarieven 2018 (informatietraject)
- Ontwikkelen en uitvoeren enquête huurdersraadpleging (themabijeenkomsten)
- Pilotproject Zonnepanelen (adviesaanvraag)
- Inkoop energie (themabijeenkomst)
- Samenwerkingsovereenkomst HVS & Staedion 2018 (meerdere bijeenkomsten)
- Klant Contact Monitor 2018 (informatietraject en uitgebracht advies)
- Elektraverbruik scootmobieleplekken en gebruiksovereenkomst (themabijeenkomst)
- Huuraanpassing 2019 (informatietraject)
- Schoonmaak (vervolgbijsluitingen op eerder adviestraject)
- Basiskwaliteit, brandveiligheid en Langer Thuis Wonen-Check (informatiebijeenkomsten)
- Customer Journey: 'mijn huis wordt opgeknapt' (informatiebijeenkomst)
- Toekomstvisie op groepswonen (themabijeenkomst)
- Staedion Klantbeloften (meerdere themabijeenkomsten)
- Wonen met een Plus! en Langer Thuis Wonen-Check (meerdere themabijeenkomsten)
- Tussentijdse Evaluatie Staedion Ondernemingsplan 2016-2020 (themabijeenkomst)
- Visie op participatie (meerdere themabijeenkomsten)
- VvE Beheer (informatiebijeenkomst)
- Woonlasten (themabijeenkomst)

Staedion ontving alleen op het onderwerp huuraanpassing 2018 een negatief advies van de HVS. De HVS heeft besloten om ten aanzien van de portefeuillestrategie geen advies uit te brengen.

Huuraanpassing 2018

In 2018 bracht de HVS een negatief advies uit op Staedions voorstel voor de huuraanpassing per 1 juli. De HVS vond de verhouding tussen de voorgestelde huuraanpassing en de kostenontwikkeling niet duidelijk en zag daarmee niet genoeg rechtvaardiging voor het voorstel. De uitleg van de HVS aan haar achterban stond daarmee onder druk. Daarnaast kreeg ons voornemen om de inkomensafhankelijke huurverhoging in te zetten geen draagvlak.

Staedion en HVS hebben aansluitend overleg gevoerd, zowel over de inhoud als over de toon van het gesprek en het proces. Dit heeft gezorgd voor wederzijds begrip. Staedion heeft besloten de inkomensafhankelijke huurverhoging niet door te voeren in 2018. Ook is afgesproken de huuraanpassing in de toekomst, te beginnen met die van 2019, op een andere wijze voor te bereiden. Na de zomer van 2018 heeft Staedion een aantal scenario's doorgenomen om zo het effect van de huuraanpassing op de investeringscapaciteit en de daarmee samenhangende resultaten te kunnen duiden. De HVS heeft eind 2018 een indicatief voorstel uitgebracht voor de huuraanpassing per 1 juli 2019. De hieruit voortkomende scenario's zijn eind 2018 met de HVS besproken. Inmiddels weten we dat, mede door de aanpassingen in het proces, het officiële advies van de HVS voor de huuraanpassing in 2019 positief is.

Schoonmaak

Al vroeg in 2016 zijn we gestart met de voorbereidingen op het thema Schoonmaak van complexen en buitenruimten (zie ook paragraaf 4.8). Doel van dit traject was om, daar waar mogelijk, de servicekosten voor onze bewoners te reduceren. Bestuursleden van de HVS zijn in de beginfase direct bij dit traject betrokken. Deze werkwijze leidt tot een gezamenlijke opbouw van kennis en geeft de mogelijkheid om de mening van de huurders vanaf de start mee te nemen. De HVS heeft in 2017 geadviseerd over het voorgestelde traject en is eind 2018 nog steeds betrokken bij de afstemming tijdens de uitrol van de laatste fase. Inmiddels zijn resultaten geboekt: een beperkt aantal leveranciers, betere (werk)afspraken en bij de meeste complexen lagere kosten. Er is echter ruimte voor verbetering en afstemming met de bewonerscommissies.

Samenwerkingsovereenkomst vernieuwd

Op 2 oktober 2018 tekenden de voorzitter van de Huurdersvereniging Staedion, Ruud Klein en Staedions bestuursvoorzitter, Willem Krzeszewski een nieuwe samenwerkingsovereenkomst (SOK). Met deze overeenkomst maken de huurdersvereniging en Staedion afspraken over hun samenwerking en de verschillende manieren waarop huurders kunnen meedoen, meedenken en meebeslissen met Staedion. Duidelijkheid over wat mogelijk is en hoe de wet wordt uitgevoerd, staat hierbij centraal.

Een compleet vernieuwd reglement voor bewonerscommissies maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Het document is leesbaarder geworden en geeft helderheid over de rol van de bewonerscommissie en Staedion en wederzijdse verwachtingen. Dit betekent dat op het moment dat bewoners formeel willen participeren, Staedion hierin volgens de SOK en het reglement faciliteert. Huurders die willen participeren, maar die voorkeur hebben voor een andere vorm van participatie, adviseren we over wat in hun situatie het beste werkt.

Huurdersonderzoek

In 2018 heeft de Huurdersvereniging samen met Staedion een grootschalige huurdersenquête ontwikkeld en afgenomen. Doel van de enquête was om de bekendheid van de HVS onder huurders na te gaan. Daarnaast het peilen van de interesse en bereidheid van de huurder om zich als vrijwilliger in te zetten op het vlak van bewonersparticipatie. Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt dat een kwart van de huurders bekend is met de werkzaamheden van de HVS. De helft van de huurders is niet op de hoogte van het bestaan ervan. Hier valt winst te behalen.

Meer dan 2.600 huurders gaven aan (misschien) mee te willen praten over het beleid van Staedion of andere onderwerpen die hun leefomgeving betreffen. Een groot deel van deze huurders doet dat momenteel nog niet. Met name online enquêtes of discussiebijeenkomsten over specifieke onderwerpen zijn een goede manier om deze huurders te betrekken. De HVS heeft intussen twee bijeenkomsten georganiseerd voor geïnteresseerde huurders. Via deze bijeenkomsten zijn mensen geïnformeerd over wat het betekent om actief te zijn als bewonerscommissielid of als bestuurslid van de HVS. In 2019 worden nog een aantal vervolgbijeenkomsten gepland.

Doorkijk 2019

We gaan verder met het versterken van de samenwerking met de Huurdersvereniging Staedion. In 2019 geeft de HVS verder invulling aan de uitslag van de door hen afgenomen huurdersenquête. Er komt een nieuwe serie bijeenkomsten voor geïnteresseerde bewoners. Daarnaast blijven we met elkaar in gesprek over tal van onderwerpen. Eén van de eerste agendapunten is de huuraanpassing 2019.

2.6 Dialoog met andere belanghouders

Nieuwe prestatieafspraken met gemeenten

Met de gemeente Rijswijk en Pijnacker-Nootdorp heeft Staedion nieuwe prestatieafspraken gemaakt. De afspraken met Westland en Leidschendam-Voorburg zijn gecontinueerd. Door het beperkte aantal woningen van Staedion in Delft zijn nadere prestatieafspraken met de gemeente Delft niet nodig.

Met de gemeente Den Haag is gewerkt aan een nieuwe meerjarige raamovereenkomst voor de periode 2019-2024, met alle in Den Haag actieve woningcorporaties en huurdersorganisaties. Dit proces is nog niet afgerond en krijgt een vervolg in 2019. Daarom zijn er eind 2018 alsnog beknopte prestatieafspraken voor 2019 gemaakt tussen Staedion, de gemeente Den Haag en de HVS.

Samenwerking gemeente Den Haag

Staedion en de gemeente Den Haag werken intensief samen op verschillende gebieden. Het gaat dan zowel om samenwerkingen die de hele stad betreffen, als om samenwerking op stadsdeel- of zelfs wijkniveau. Vaak maken we afspraken met de gemeente en andere corporaties gezamenlijk. Ook is er een tripartite-overleg met de drie grote corporaties, de gemeente en de huurdersorganisaties van de drie corporaties.

Met ingang van januari 2018 kunnen bewoners van de stad rechtstreeks een urgentieaanvraag indienen bij de gemeente en dat gebeurt grotendeels digitaal. Deze werkzaamheid ligt niet langer bij de corporaties.

Markttoets

Begin 2018 voerde de gemeente Den Haag voor Staedion de markttoets uit. De markttoets is geïntroduceerd in de herziene Woningwet. Wanneer een locatie geschikt is voor vrije sector woningen (niet-DAEB) mag de corporatie deze niet zomaar realiseren en exploiteren. Eerst moet via een markttoets worden onderzocht of er geen commerciële partij is die de ontwikkeling wil doen. Deze markttoets wordt uitgevoerd door de gemeente. In het geval van Staedion betreft het een locatie in een eenzijdige wijk (Moerwijk), waarbij de grond in erfpacht is uitgegeven. Staedion wil hier sociale woningen slopen en nieuw bouwen. Daarbij is ruimte voor verdichting, die kan worden benut voor het toevoegen van woningen in het middenhuursegment. Voor het ontwikkelen, realiseren en exploiteren van de middenhuurwoningen is de markttoets gedaan, deze heeft één gegadigde opgeleverd. Staedion is met die partij een samenwerkingsovereenkomst aangegaan. Het plan wordt in 2019 verder uitgewerkt.

Energietransitie

Ook is dit jaar het Haags Energie Netwerk opgericht. Hoewel er formeel geen overeenstemming is bereikt over een akkoord, is het netwerk meerdere keren bijeen geweest. De netwerkpartners hebben een aantal gebieden in Den Haag geselecteerd waar als eerste de energietransitie gaat plaatsvinden. Voor de buurt Bouwlust en Vrederust is door de gemeente een subsidie aangevraagd in het kader van de 'proeftuin aardgasvrije wijken'. Staedion heeft in deze proeftuin zes woongebouwen ingebracht: één is volledig in eigendom van Staedion, de andere zijn van verenigingen van eigenaren. De subsidie is toegekend en met partijen onderzoeken we hoe we deze gebouwen aardgasvrij kunnen maken.

Samenwerking voor Den Haag Zuidwest

Den Haag Zuidwest staat steeds meer in de belangstelling. De gemeente Den Haag diende in september succesvol een voorstel in bij het Rijk, om samen de sociaaleconomische problemen en de verbetering van veiligheid in de wijk aan te pakken. Met het geld wordt gewerkt aan een betere leefomgeving, goede voorzieningen en voldoende werk in de buurten Bouwlust, Vrederust, Morgenstond en Moerwijk.

Staedion werkt samen met de gemeente en Heijmans aan een stedenbouwkundige visie voor Den Haag Zuidwest. Hierin is opgenomen de buurten Zichten, Dreven en De Gaarden te herstructureren en te vernieuwen. Partijen willen in deze buurten investeren en ze meer divers, klimaat- en toekomstbestendig maken en beter verbinden met de stad. Bij het vernieuwen van de buurten wordt ook in belangrijke mate aandacht besteed aan de sociale samenhang. De ambitie is om de komende 10 jaar het woningaanbod fors uit te breiden. Het huidige aantal van circa 1.200 sociale huurwoningen zal minimaal gelijk blijven. Daarnaast worden minimaal 3.000 koop- en vrije sector huurwoningen aan de voorraad toegevoegd. Naast het verbeteren van de woningvoorraad, is er in de plannen ook aandacht voor herinrichting van de openbare ruimte en uitbreiding van onderwijs- en andere maatschappelijke, culturele en commerciële voorzieningen.

Verdere samenwerking in Den Haag

In het najaar presenteerde wethouder Revis zijn woonagenda. De wethouder constateert dat er te weinig woningen zijn en neemt maatregelen om de nieuwbouw en de doorstroming aan te jagen. Over de nieuwbouw is intensief overlegd, onder meer in het nieuwbouwoverleg tussen gemeente en corporaties. In 2019 krijgt het overleg uitbreiding met de oprichting van een Haagse Tafel voor nieuwbouw met, naast corporaties en gemeente, ook deelname van marktpartijen.

Staedion wil woonfraude zoveel mogelijk voorkomen. Met de politie en Haag Wonen is hierover overleg geweest. Zo is gesproken over verklaringen omtrent gedrag (VOG) voor nieuwe medewerkers en optimale samenwerking bij informatie-uitwisseling binnen de kaders van de AVG.

Er is structureel overleg tussen medewerkers van Staedion en die van de Multidisciplinaire Aanpakteams, de nieuwe naam voor de Sociale Wijkzorg Teams.

Met verschillende zorgorganisaties zijn nieuwe samenwerkingen verkend of bestaande samenwerkingen voortgezet. Vaak gebeurt dit rondom locaties waar we woningen voor zorgdoelgroepen realiseren, zoals samen met Ipse de Bruggen bij het nieuwbouwproject De Tuinen van Morgenstond (zie paragraaf 4.4). Ook ontwikkelen we gezamenlijk nieuwe woonzorgconcepten. Een voorbeeld hiervan is de Loosduinse Hof, waar we samenwerken met Florence.

Samenwerking in de regio

Eind 2017 is met de regio het convenant 'Gaten dichten in Haaglanden' gesloten. De verwachte intensivering van de samenwerking is in 2018 uitgebleven. Dit is mede het gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen: in alle gemeenten zijn nieuwe wethouders gekomen op het terrein van wonen. In september 2018 hebben de wethouders Wonen en de corporatiebestuurders uit de negen gemeenten van de regio Haaglanden kennisgemaakt tijdens een bestuurlijke conferentie.

Actieve rol in De Vernieuwde Stad

De Vernieuwde Stad (DVS) is een platform van grote en grootstedelijke corporaties. Binnen DVS wisselen we ervaringen uit en bundelen we krachten op strategische kern dossiers in de corporatiesector. Staedion vervult een actieve rol binnen DVS, onder meer als lid van het Dagelijks Bestuur en als voorzitter van de Werkgroep Investerings- en Stedelijke Vernieuwing. Daarnaast zijn we lid van verschillende werkgroepen: prijsbeleid, ordening en duurzaamheid. We nemen deel aan het netwerk wonen en zorg, het netwerk compliance, het CFO-netwerk, het netwerk audit & interne beheersing en de commissie buitenland.

Vanuit enkele DVS-corporaties is rond de zomer het manifest Passend Wonen gelanceerd. Staedion heeft zich opgesteld als sympathisant van dit manifest.

Samenwerken in SWEMP-verband

SWEMP is een samenwerking van vijf woningcorporaties: Staedion, Woonbron, Eigen Haard, Mitros en Portaal. De basis voor de samenwerking is het bedrijfsinformatiesysteem, Dynamics Empire, waarmee we alle vijf werken. In SWEMP ontwikkelen de corporaties samen het pakket en we innoveren, delen en beheren kennis, testen en leiden op. De samenwerking bestaat in 2018 drie jaar en bevalt goed: de samenwerkingsdoelstellingen worden nog steeds gedeeld.

De samenwerking in SWEMP vindt plaats rondom verschillende projecten. In 2018 zijn verschillende projecten afgerond, waaronder Koppelruimte (standaardisatie van koppelingen tussen applicaties en bronnen), de woningopname app, voor de uitvoering van inspecties en creditmanager. 2019 staat in het teken van professionaliseren en uitbouwen van de organisatie SWEMP, standaardiseren en leveranciersmanagement.

Doorkijk 2019

In 2019 verwachten we een meerjarige raamovereenkomst te sluiten met de gemeente Den Haag en de stedenbouwkundige visie voor Den Haag Zuidwest verder te ontwikkelen. Ook hopen we regionale prestatieafspraken te sluiten. We blijven ons inspannen binnen en voor De Vernieuwde Stad en we optimaliseren ons stakeholdermanagement.

2.7 Klachten en afhandeling ervan

In 2018 daalde het aantal klachten ten opzichte van 2017 met 35%. In 2017 daalde het aantal klachten eveneens, met 42%. Ten opzichte van 2016 ontvangt Staedion in 2018 ruim 60% minder klachten.

We zijn 2018 gestart met 58 lopende dossiers van het voorgaande jaar. Daar zijn gedurende het jaar 467 nieuwe dossiers bijgekomen. In 2018 zijn 459 dossiers afgehandeld. Er worden 66 dossiers meegenomen naar 2019.

Omschrijving	Aantal dossiers 2016	Aantal dossiers 2017	Aantal dossiers 2018
Claim vergoeding	375	362	250
Klacht over product en dienst	271	120	139
Claim warmtewet	360	79	10
Klacht over medewerker	25	16	19
Claim prestatie	39	6	7
Diverse klachten en claims	-	-	42

Van de klachten wordt 37% binnen 14 dagen afgehandeld, dit percentage is hetzelfde als vorig jaar.

Sinds maart 2018 meten we de klanttevredenheid over de afgehandelde klachten en claims. Doel is een gemiddeld rapportcijfer van een 6,5 of hoger. Uit de meting over 2018 blijkt dat we hier nog flinke stappen moeten maken: eind 2018 is ons gemiddelde rapportcijfer voor de afhandeling van klachten en claims een 4,7.

Doorkijk 2019

In 2019 gaan we verder met het verbeteren van de borging van het klachtenmanagement in de organisatie. We verscherpen de processen en zorgen voor een eenvoudigere registratie van de klachten voor zowel de medewerker als de klant. Zo streven we ernaar de opvolging van de klachten beter te monitoren. Mogelijk gevolg van een eenvoudigere klachtenregistratie voor medewerker en huurder, is dat er waarschijnlijk meer klachten worden geregistreerd dan in 2018. Zo wordt beter zichtbaar waar voor ons het verbeterpotentieel ligt.

2.8 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 prestatievelen 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 nog net in de klasse B (deze loopt in 2018 van 7,4 tot en met 7,8). Als Staedion op deze deelscore een 7,9 had gehaald, hadden we opnieuw een A-score gehaald. Helaas hebben de externe leveranciers ons een beetje 'de das om gedaan'. De score van de eigen dienst was beduidend hoger dan die van de externe leveranciers.

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 huurden en zich hielden aan de afgesproken bepalingen uit het huurcontract, zijn we terughoudender met het in rekening brengen van de kosten.

	Staedion	Gemiddelde score sector	letter	
Prestatieveld Huurdersoordeel	2018	2017	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 de 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	letter
Prestatieveld Bedrijfslasten	2018	2017		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	Letter
Prestatieveld Duurzaamheid	2018	2017		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 heeft 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 worden openbaar gemaakt.

	2018	2017	Gemiddelde score sector	Letter
Prestatieveld Onderhoud & verbetering				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