

3

Kwaliteit en duurzaamheid



3.1 Kwaliteit van onze woningen

Basiskwaliteit

Staedions doel is dat al onze woningen aan onze basiskwaliteit voldoen. Deze basiskwaliteit is samen met onze bewoners en ketenpartners vastgesteld. Woningen worden op basiskwaliteit gebracht tijdens groot-schalige renovaties (binnenzijde en buitenzijde: 216 woningen in 2018), bij mutatie (binnenzijde: 1.742 woningen in 2018). Partiële bijdrage wordt geleverd door het moderniseren van woningen in bewoonde staat vanuit het dagelijks onderhoud (in 2018 zijn in 680 woningen badkamer-, keuken- of toiletrenovaties uitgevoerd).

We hanteren de basiskwaliteit sinds 2014. In 2018 zijn we gestart met een evaluatie van de basiskwaliteit. Op basis daarvan hebben wij in overleg met onze ketenpartners een aantal aanpassingen in de afgesproken werkzaamheden doorgevoerd.

Dagelijks en planmatig onderhoud

In 2018 voerden we evenveel reparatieverzoeken uit als in 2017 (circa 50.800 taken). De verhouding tussen het aantal taken uitgevoerd door de eigen dienst en door derden komt ook gelijk uit (namelijk circa 28.500 taken door eigen dienst en 22.300 door derden). De gemiddelde kosten per taak komen dit jaar uit op € 208 ten opzichte van gemiddeld € 204 per taak in 2017. We zien een verschil in de ontwikkeling van de gemiddelde kosten per taak tussen eigen dienst en derden. De gemiddelde kosten dalen bij de eigen dienst van € 88 naar € 75 per taak, terwijl dit bij derden stijgt van gemiddeld € 352 naar € 378 per taak. Doorgevoerde prijsstijgingen zijn een belangrijke verklaring voor de stijging van de gemiddelde kosten bij derden.

Bij planmatig onderhoud werken we aan de schil van de woning. Hier staan we een integrale onderhoudsaanpak voor met als doel minder overlast voor onze bewoners. Dit doen we, waar mogelijk, door het slim combineren van werkzaamheden. Ook werken we steeds vaker volgens de Total Cost of Ownership (TCO) benadering. De TCO-werkwijze maakt Staedion als eigenaar van vastgoed bewust van de hoogte van de totale kosten, gedurende de gehele exploitatieperiode. We sturen hierbij naast op de stichtingskosten, ook op de exploitatiekosten.

TCO helpt Staedion om de beste aanbieder te selecteren bij de aanbesteding en om het onderhoud aan het vastgoed zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten.

De conditiescore (meting van de technische staat) van onze woningen, komt in 2018 uit op een 1,58 volgens de NEN 2767-1. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2017, toen was de conditiescore 1,73.

Dat betekent dat de schil van onze gebouwen, gemiddeld genomen, in goede conditie is.

De toename in het planmatig onderhoud kan met name worden toegeschreven aan de additionele dotaties onderhoudsvoorziening VvE's. De toename in het mutatieonderhoud wordt met name veroorzaakt door de noodzaak om meer woningen dan gepland te moderniseren naar basiskwaliteit bij mutatie. Reparatie- en klachtenonderhoud is met name gestegen door prijsontwikkelingen door derden.

Woningverbeteringen

In 2018 ronden we 216 grootschalige renovaties af. Daarbij is tegelijkertijd het energielabel verbeterd en zijn algemene ruimten, portieken en buitenterreinen opgeknapt. Bij deze werkzaamheden ging het onder meer om het aanbrengen van kozijnen met HR++glas, vervanging van CV-ketels, zonnepanelen, mechanische ventilatie, nieuwe keukens, badkamers, toiletten, centrale verwarmingsinstallaties en bouwkundige werkzaamheden aan de schil. In 2018 zijn circa 2.200 woningen voorzien van nieuwe mechanische ventilatie en in ruim 650 woningen is dubbel glas (HR++) aangebracht.

De planning was om 320 woningverbeteringen op te leveren in 2018. Echter zijn in totaal 216 woningverbeteringen gerealiseerd.

Woningverbeteringen 2018 (incl. WOM)	Aantal
Maasstraat	80
Reitzstraat	60
Guntersteinweg	40
Johanninkwater	36
Totaal	216

Daarnaast zijn we in 2018 gestart met de verbetering van 92 nieuwe woningen. Dit zijn 337 woningen minder dan de doelstelling, oorzaken hiervan zijn:

- De vertraging in de start van het project Limburg Stirumstraat. De uitwerking van de plannen en aanbesteding heeft meer tijd gekost dan gepland. De oplevering van dit project is daardoor doorgeschoven naar 2019.
- De doorontwikkeling van het project Notenplein/Okkernootstraat. Naar aanleiding van nader onderzoek naar loden leidingen, brandveiligheid en geluid is besloten om de voorgenomen renovatie te heroverwegen en een sloop/nieuwbouw scenario te onderzoeken.
- De vertraging in de start van het project Kapelaan/Meereboerweg. Als gevolg van het nadere onderzoek naar brandveiligheid en geluid en de heroverweging voor sloop/nieuwbouw heeft besluitvorming later dan gepland plaatsgevonden. De start bouw is doorgeschoven naar 2019.
- De vertraging in de start van het project Lijsterbesstraat. Als gevolg van het nadere onderzoek naar brandveiligheid en geluid is besluitvorming later dan gepland en schuift de start door naar 2019.

Veiligheid en gezondheid

In 2018 zijn bij 145 woningen de open verbrandingstoestellen (OVT's) vervangen door een centrale verwarming (CV) of warm tapwater voorziening. Hiermee zijn nagenoeg alle OVT's verwijderd uit ons bezit (ultimo 2018: 21 stuks in bezit). Een klein deel van onze bewoners (acht) heeft uitstel gekregen voor het verwijderen van de OVT op basis van persoonlijke omstandigheden. Daar waar de aanwezigheid van een open verbrandingstoestel bekend is, zijn koolmonoxidemelders geplaatst.

Staedion werkt alweer enkele jaren met een schimmelpreventieteam en heeft een medewerker nazorg voor bewoners met vocht- en schimmelmeldingen. Bovendien is samen met de andere corporaties en de gemeente Den Haag een onafhankelijk vochtexpert aangesteld. In 2018 hebben we onze werkwijze geëvalueerd. We hebben besloten de ingezette instrumenten te blijven toepassen. Ook hebben we een aantal acties benoemd die we nog gaan uitvoeren. Daarbij verschuift de aandacht steeds meer van reactieve acties naar preventieve maatregelen.

Serviceabbonementen

Een groot deel van onze bewoners heeft een serviceabbonement. Hierdoor zijn zij ervan verzekerd dat tegen een vast bedrag per maand technische gebreken in de woning vakkundig en veelal zonder extra kosten worden gerepareerd. Eind 2018 hadden 26.614 huishoudens een serviceabbonement.

Klantreis: mijn woning wordt opgeknapt

Met een klantreis houden we een aantal processen waar onze klant direct mee te maken heeft, eens goed tegen het licht. Het zijn de ervaringen die onze klant heeft tijdens in dit geval het uitvoeren van renovatie en planmatig onderhoud aan zijn huis. De klantreis is erop gericht om het proces van dat onderhoud te verbeteren, vanuit het perspectief van de klant.

Tijdens de klantreis zijn alle stappen van het voorbereiden en uitvoeren van werkzaamheden inzichtelijk gemaakt. Vervolgens hebben we bedacht welke impact dat heeft op bewoners en hoe die impact verbeterd kan worden. Die verbeterpunten zijn daarna voorgelegd aan onze klanten en verder aangescherpt. Vervolgens zijn we aan de slag gegaan met onze verbeterpunten. Zo hebben we de brieven die we aan bewoners sturen, verbeterd. Er zijn extra regels voor aannemers opgesteld om nog netter te werken. Ook proberen we steeds beter rekening te houden met onze bewoners, ook als er bijzondere dingen spelen. In 2018 zijn alle verbeterpunten uitgewerkt; in 2019 werken we aan de verdere implementatie.

Doorkijk 2019

Ook in 2019 blijven we inzetten op kwaliteitsverbetering en verdere verduurzaming van ons bezit. We blijven dat doen langs drie 'sporen', namelijk bij mutatie (binnenkant van de woning), door planmatig onderhoud (aan de schil van de woningen en portieken) en door middel van projectmatige woningverbeteringen. Momenteel zijn 735 woningen in voorbereiding om in 2019/2020 ingrijpend te verbeteren. In 2019 leggen we meer nadrukkelijk een relatie tussen klantwaardering en basiskwaliteit. We stellen daarmee de klant nog meer centraal. Daarnaast continueren we het versneld vervangen van de mechanische ventilatie en zetten we tijdens gevelonderhoud in op de ombouw van natuurlijke naar mechanische ventilatie. Dit met het doel het binnenklimaat van de woningen voor onze bewoners te verbeteren.

3.2 Zelf kwaliteit toevoegen: klussen in de woning

In 2018 hebben we bijna 60.000 hits gehad op onze website met betrekking tot informatie over 'klussen in de woning'. Dit heeft geleid tot een kleine 500 aanvragen voor een wijziging in de woning. De meest aangevraagde klussen zijn het aanbrengen van een vaatwasmachineaansluiting, laminaat/parket leggen en de aanleg van extra wandcontactdozen. Bij een kleine honderd aanvragen is ook gevraagd om een advies van een medewerker van Staedion. Dat gaat dan meestal om aanvragen die een wat grotere bouwkundige invloed hebben.

De kwaliteitseisen die wij bij de diverse klussen hebben gesteld, worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast of aangevuld. Zo is er een kwaliteitseis voor veranda's gemaakt, voor vloerverwarming en wordt er eentje ontwikkeld voor het plaatsen van camera's aan de woning.

3.3 Duurzaamheid

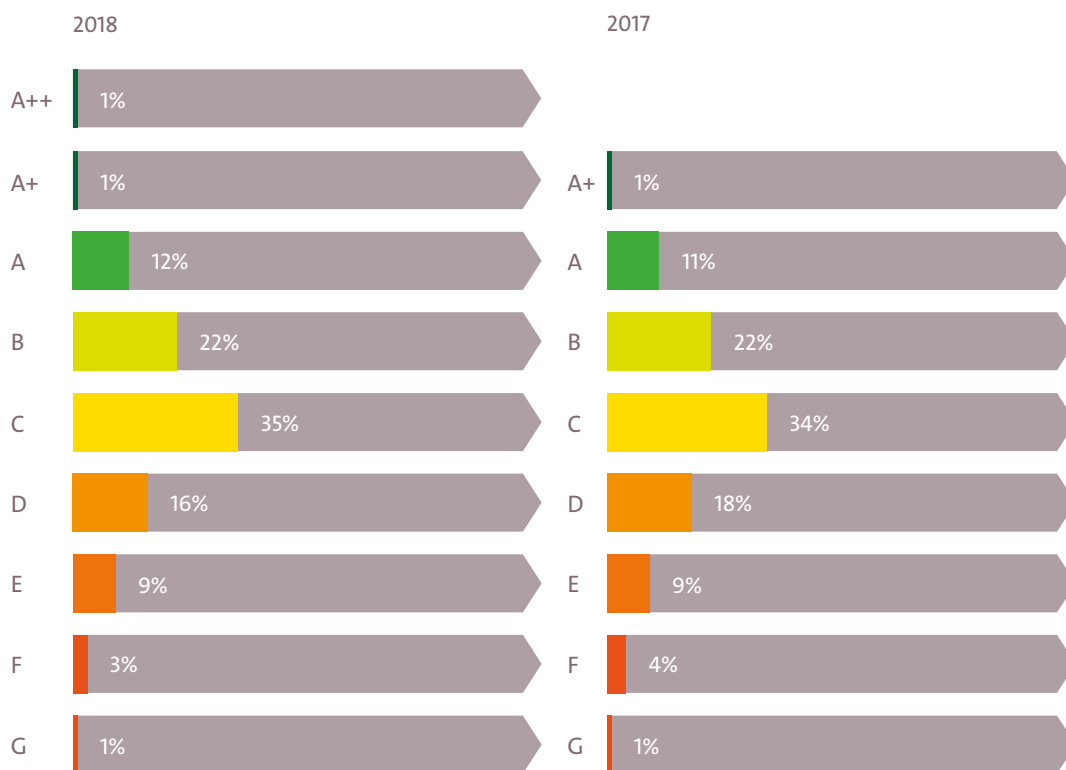
De energie-index (EI) van de woningen van Staedion ligt eind 2018 op 1,56. Dit vertegenwoordigt een label C in de labelsystematiek.

Staedion wil samen met bewoners het energieverbruik verduurzamen, de energielasten verlagen en het thuisgevoel vergroten. Wij richten ons in de aanpak enerzijds op verbruik en anderzijds op duurzame materialen en bronnen. Dit is de kern van ons beleidsplan duurzaamheid 2016-2020. In 2018 is gestart met een programma-aanpak op het gebied van duurzaamheid, om te komen tot meer focus, versnelling en verbinding; zowel intern als extern en met aandacht voor de communicatie. Onder leiding van de programmamanager duurzaamheid werken we met een programmateam duurzaamheid, waaraan een brede vertegenwoordiging vanuit de organisatie deelneemt. Ook de communicatie op het gebied van duurzaamheid is versterkt.

Verder boekten we enkele successen bij projecten. Zo is het complex Maasstraat van het kookgas gehaald en is bij het project Guntersteinweg het energielabel van F/G naar A gegaan, mede door toepassing van gevelisolatie en triple-glas.

DUURZAME WONINGEN

Indeling van het bezit naar energielabelklasse



Pilot zonnepanelen

In 2018 plaatsten we 3.210 zonnepanelen: in totaal liggen er nu ruim zesduizend zonnepanelen op ons bezit. De pilot zonnepanelen die we uitvoerden, bestaat uit drie deelprojecten (Nettelhorststraat, Robertaland en eengezinswoningen) waar zonnepanelen individueel zijn aangeboden en geïnstalleerd. Bij de Nettelhorststraat en Robertaland zijn de panelen aangeboden volgend op de renovatie van de woningen, waarbij de bouwkundige voorbereidingen waren getroffen. Bij de eengezinswoningen in Ypenburg en Houtwijk zijn de zonnepanelen individueel aangeboden, met een keuze voor zes, acht of tien panelen. Het enthousiasme onder bewoners is groot: ruim 69% van de aangeschreven bewoners doet mee.

Volgend op de pilot zijn eind 2018 nog twee aanvullende projecten gestart die begin 2019 worden opgeleverd. We evalueren het pilotproject en gebruiken dit voor de optimalisatie van de verdere uitrol van de zonnepanelen.

Zonnepanelen op woningen van Staedion

Aantal voor individueel gebruik	3.192
Aantal voor collectief gebruik	2.824
	6.016

Samenwerking bij duurzaamheid

Op het gebied van duurzaamheid leggen we steeds meer contacten met externe partijen en stakeholders. Zo zijn overleggen gestart met de provincie, Dunea, Stedin en het Hoogheemraadschap Delfland. Met de laatste is een partnerschap aangegaan in Klimaatkrachtig Delfland.

Ook met de gemeente Den Haag werken we intensief samen. Er vindt overleg plaats over het Strategisch energietransitieplan gemeente Den Haag en de wijkenergieplannen voor de wijken Mariahoeve, Den Haag Zuidwest en CID/Binckhorst. In samenwerking met de gemeente, Vestia, Haag Wonen, Stedin en Eneco hebben we subsidie gekregen voor de eerste fase om de wijk Bouwlust/Vrederust gefaseerd aardgasloos te maken.

Eind 2018 is het Soortenmanagementplan voor beschermde diersoorten (wet natuurbescherming) ingediend bij de Omgevingsdienst Haaglanden. Hierin werken de Haagse corporaties en de gemeente samen aan een stadsbrede gebiedsontheffing. Die moet de beschermde soorten versterken en leiden tot minder vertraging van projecten.

Doorkijk 2019

Voor 2019 ligt de focus op de inhoudelijke herijking van het programmaplan, verdere ontwikkeling van het programmteam en realisatie van diverse deelprojecten. In 2019 leveren we de Staedion routekaart CO₂-neutraal op, waarin op portefeuille- en complexniveau keuzes worden gemaakt om te komen tot een klimaatneutrale voorraad. We gaan door met het project voor de zonnepanelen. Er is een apart programma voor de aanpak van de nog aanwezig F/G-labels. Nieuwbouw wordt aardgasvrij ontwikkeld en zal gaan moeten voldoen aan de nieuwe BENG-normen (bijna energie neutrale gebouwen).

3.4 Duurzaamheidsprijsvraag

In het najaar van 2018 organiseerden we een duurzaamheidsprijsvraag. De opzet was hetzelfde als bij de leefbaarheidswedstrijd uit eerdere jaren: we stellen een budget ter beschikking waarvoor bewoners een plan kunnen indienen dat we kunnen uitvoeren.



samen
duurzaam

Voor de prijsvraag zijn vier categorieën bepaald:

Energiebesparing techniek



Energiebesparing bewustzijn



Groen



Duurzame energieopwekking



We hebben een aantal spelregels voor de inhoud van de plannen. Er dient bijvoorbeeld aantoonbaar draagvlak te zijn onder de bewoners, het eventuele beheer van de maatregel moet worden geregeld en de bijdrage aan het thema duurzaamheid en een beter milieu dient zoveel mogelijk te worden gekwantificeerd. Aanvragen voor isolatie en dubbelglas zijn uitgesloten van deelname omdat hiervoor al een aanpak is.

Na werving met flyers, posters, social media en brieven naar de bewonerscommissies zijn er ruim 50 aanvragen binnengekomen. Ze zijn verdeeld over de vier categorieën en alle wijken en variëren van een aanvraag voor een klein bedrag van € 150 tot een grote aanvraag van € 70.000. Daarmee lijkt de prijsvraag een succes te zijn: het is duidelijk dat dit thema leeft onder onze bewoners.

Een deskundige jury, bestaande uit vertegenwoordigers van de HVS, Duurzaam Den Haag en medewerkers van Staedion bepaalt begin 2019 de prijswinnaars. De plannen van de winnaars worden in ieder geval uitgevoerd, maar ook bij de plannen die niet winnen, gaan we bekijken of uitvoering op een andere manier mogelijk is.

