

Staedion 

Sociaal Jaarverslag 2010



‘Tevreden in een turbulente tijd’



Willem Krzeszewski
algemeen directeur

Ruim een jaar geleden begonnen we voorzichtig te werken met gebiedsteams en met een centrale Klantenservice. In 2010 is ook de afdeling Ontwikkeling enorm veranderd en hebben we de basis gelegd voor een eigen makelaardij en de nieuwe start van VvE Beheer en BOG. We kregen er vorig jaar 65 nieuwe collega's bij en er vertrokken er 39. De wereld om ons heen was volop in beweging: financieel, op de woningmarkt en op het gebied van de landelijke en lokale politiek. Ik bedoel maar te zeggen: als organisatie hebben we een intensief jaar achter de rug. Wat betreft tevredenheid gaven jullie jezelf gemiddeld een 7,5 en zelfs een 8 als het ging om hoe zinvol je je werk vindt. Dat zijn mooie cijfer in een dergelijke turbulente tijd.

Als medewerker wil je natuurlijk duidelijkheid over de richting van de organisatie. Welke kant gaan we uit? In 2010 formuleerden we een nieuwe bedrijfsstrategie. Staedion kiest daarin voor de stad. Daar zijn we immers op ons best. We zijn er om mensen betaalbare huisvesting te bieden. We kiezen voor handhaving en waar mogelijk verbetering van de kwaliteit van onze woningen. Duurzaamheid en een efficiënte toch bewuste organisatie zijn onze speerpunten. Het is nu al duidelijk dat we in 2011 niet alles kunnen doen wat we zouden willen. Onze financiële polsstok zal soms te kort blijven. Dat is jammer, maar geen reden om het bijtje er bij neer te gooien.

Toch mag de stad ons houden aan de belofte dat we waar mogelijk bijdragen aan levendige wijken. Jullie mogen mij er ook aan houden, dat ik er alles aan doe om de organisatie gezond en op koers te houden. Op mijn beurt ga ik ervan uit dat jullie volop mee blijven doen. Voor onze huurders en kopers, voor de stad en natuurlijk ook voor onszelf.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek: schat aan informatie

Onder alle medewerkers van Staedion werd in juni 2010 een tevredenheidsonderzoek gehouden. Het doel was inzicht te krijgen in hoe collega's het werken bij Staedion ervaren. Het onderzoek ging in op verschillende onderdelen, als de werkzaamheden, de collega's, de arbeidsomstandigheden, de leidinggevendenden, de organisatie, de ontwikkelingsmogelijkheden en de beloning. Het laatste medewerkeronderzoek vond plaats in 2006. Om die reden was het lastig om cijfers van 2006 te vergelijken met de cijfers van 2010 en ziet Staedion het nieuwe onderzoek als een 'nul-meting'. Over twee jaar wordt er weer een onderzoek afgenomen en worden die cijfers

vergeleken met 2010, zodat duidelijk wordt of er verbeteringen of verslechtingen zijn opgetreden. Het onderzoek van 2010 heeft een schat aan cijfers en informatie opgeleverd. De gemiddelde cijfers van Staedion zijn - in vergelijking met andere corporaties - goed. Het gemiddelde cijfer voor de medewerkerstevredenheid is 7,5. We 'scoren' goed op loyaliteit, rolduidelijkheid en leiderschap. Uiteraard zijn er altijd uitschieters naar beneden én naar boven. Alle managers en directeuren hebben de uitkomsten van hun team besproken met de medewerkers en met elkaar bekeken op welke punten het beter kan.

Dichter bij de klant

Nieuwe vestigingen, nieuwe teams en een nieuw ingerichte Klantenservice. Staedion is begin 2010 veranderd. Door de organisatiewijziging zitten we letterlijk dichter bij de klant. Door te werken in de verschillende deelgebieden zijn we niet alleen in staat makkelijker met de huurders in contact te komen, maar kunnen we ook de wijken nóg beter leren kennen en nóg meer onderdeel uitmaken van relevante netwerken.

Na een voorbereiding van bijna twee jaar zagen vier nieuwe vestigingen in januari 2010 het levenslicht: Centrum/Laak, Loosduinen/Segbroek, Escamp en Scheveningen/Haagse Hout. De vestigingen werken in een of meerdere gebiedsteams en opereren als gebiedsspecialisten. Alle medewerkers hebben natuurlijk moeten wennen aan de nieuwe setting en aan hun integrale verantwoordelijkheid. De direct leidinggevendenden hebben met degenen die het er echt moeilijk mee hadden, diverse motiveringsgesprekken gevoerd. Inmiddels lijkt iedereen zijn nieuwe plekje te hebben gevonden (en te hebben geaccepteerd).

Klanttevredenheidsonderzoek

Om te onderzoeken of de nieuwe aanpak leidt tot een hogere tevredenheid bij klanten is in de zomer van 2010 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder huurders (sociaal en vrije sector), kopers van woningen (VvE) en huurders van bedrijfsonroerendgoed (BOG). Uit het onderzoek bleek onder meer dat de communicatie richting de klant verder kan worden verbeterd door meer te overleggen met de bewonerscommissies

en de klankbordgroepen. Ook kan de klachtafhandeling beter. Het onderzoek - dat werd uitgevoerd door USP Marketing Consultancy - dient als nulmeting. In 2011 moet blijken of het gebiedsgericht werken een gunstig effect heeft op het beter bedienen van onze klanten en het versterken van het wijknetwerk.

Makkelijker samenwerken

De eerste positieve ervaringen binnen Staedion zijn er in elk geval al. "Er was een stadsdeelcoördinator die ik voor onze organisatiewijziging eigenlijk nauwelijks sprak", vertelt Serge Vrouwenfelder, directeur Escamp.

"Toen ik mij met hetzelfde stadsdeel ging bezighouden, kwamen we elkaar steeds vaker tegen en dan bouw je automatisch een band op. Je kunt veel makkelijker samenwerken als je elkaar kent. Ook de drie gebiedsteams binnen Escamp hebben een eigen netwerk opgebouwd. Zo is er veel contact met de bewonersplatforms in de wijk. Mijn ervaring is dat het regelmatig spreken van de klanten en de netwerkpartners echt werkt."

Wijkcomplexmedewerker Jeffrey

Grouwstra bij de vestiging Scheveningen/Haagse Hout ervaart de organisatiewijziging eveneens positief. "Voorheen kenden de bewoners alleen mij, maar nu kennen ze ook de verhuurmakelaar en de medewerker Technisch Beheer bij naam. Dat is prettig. Er wordt daardoor veel makkelijker met elkaar gecommuniceerd. Voor mezelf is het ook beter, want vroeger ging ik niet zo snel naar kantoor, dat was te ver weg. Mijn eigen collega's zag ik daardoor nauwelijks en als er iets in de wijk aan de hand was, moest ik altijd duidelijk maken hoe hoog de prioriteit was. Nu weten mijn collega's vaak zelf al wat wel en niet belangrijk is, omdat ze de wijk kennen."

Dichter bij de markt

Om ook dichter bij de markt te komen is in 2010 voor de onderdelen Ontwikkeling, Marketing & Verkoop, BOG en VvE Beheer eveneens een organisatieaanpassing in gang gezet. Door de economische situatie brengt Staedion het aantal nieuw te bouwen woningen terug van duizend naar vijfhonderd per jaar. Daarnaast is er de behoefte aan verbetering van de kwaliteit en intensivering van de verkoopinspanningen naar driehonderd bestaande woningen per jaar. Met de oprichting van een eigen verkoopmakelaardij moet er een duidelijk overzicht komen van geldstromen, wordt er bespaard op externe makelaarskosten en sneller ingespeeld op de wensen van de klant.

Feiten en cijfers

Dienstjubilea:

12,5 jaar in dienst

Dorine Ridder	14 januari 2010
Astrid van der Heijden	11 februari 2010
Gerda van der Voort van der Kleij	1 maart 2010
Marcel van Daalen	1 maart 2010
Jennifer Djasian	1 mei 2010
Liana Hak	1 juli 2010
Lisette Wetters	1 augustus 2010
Petra Weijer	6 oktober 2010
Mirjam Vogelzang	14 oktober 2010
Willem de Lange	18 november 2010
Johan van der Meer	1 december 2010
Willem Jan van der Knaap	22 december 2010

25 jaar in dienst

Hans van der Vecht	1 januari 2010
Job Pronk	18 februari 2010
Aad Roeters	11 maart 2010
Trudy Schrevelius	1 april 2010
Willem Nederpelt	1 december 2010

30 jaar in dienst

Phlip de Keiser	23 juni 2010
Roel Plomp	18 augustus 2010
Dirk den Heijer	29 september 2010

40 jaar in dienst

Ronald Brekelmans	16 februari 2010
Conny van Walraven	17 augustus 2010
Peter Janse	7 september 2010

'Ook na veertig jaar is elke dag voor mij weer een uitdaging. Geen dag is hetzelfde. Vaak loopt het anders dan je denkt of je je hebt voorgenomen. En als je nu denkt dat ik het wat rustiger aan ga doen, dan heb je het mis. Liever nog een tandje erbij'

Conny van Walraven, medewerker Sociaal Beheer, Escamp

Prepensioen

Tonnie Kuiper	31 mei 2010
Lizzy Zwart	30 juni 2010
Ria Willemsen	30 september 2010
Eunice Cordon Molina	30 november 2010
Annet van Ingen	30 november 2010
Ingrid van Schilt	31 december 2010
Hans van der Vecht	31 december 2010

In memoriam

Ruud Webeling	25 mei 2010
Alex Groenendijk	14 september 2010

Aantal medewerkers in dienst op 31 december 2010

Locatie	Mannen	Vrouwen	Totaal
Bellevue	59	72	131
Centrum/Laak	44	42	86
Loosduinen/Segbroek	12	15	27
Scheveningen/Haagse Hout	8	7	15
Klopperman	100	12	112
Escamp	50	46	96
Totaal	273	194	467

Aantal fte's (fulltime equivalenten):	432,29
Aantal fulltimers:	342 = 73%
Aantal parttimers:	125 = 27%
Medewerkers in dienst getreden:	65
Medewerkers uit dienst getreden:	39

'Ik ben op 15 november 2010 begonnen als vastgoedeconoom bij Strategie & Vastgoed. Tijdens mijn werkzaamheden heb ik zowel de vastgoedportefeuille als de organisatie naar waarde geschat. Ik heb Staedion leren kennen als een gedreven club mensen met hart voor haar huurders en de stad Den Haag.'

Liesbeth Janssen, vastgoedeconoom Strategie en Vastgoed, Bellevue

Duur Dienstverband

Dienstjaren 0 t/m 4 jaar	183
Dienstjaren 5 t/m 9 jaar	94
Dienstjaren 10 t/m 14 jaar	67
Dienstjaren 15 t/m 19 jaar	25
Dienstjaren 20 t/m 24 jaar	47
Dienstjaren 25 t/m 29 jaar	28
Dienstjaren 30 t/m 34 jaar	18
Dienstjaren 35 en meer	5

Gemiddelde duur dienstverband is 10,01 jaar.

Leeftijdsoepbouw	Mannen	Vrouwen	Totaal
15-24 jaar	4	4	8
25-34 jaar	54	57	111
35-44 jaar	73	62	135
45-54 jaar	81	44	125
55-64 jaar	60	27	87
65-	1	0	1
Totaal	273	194	467

Gemiddelde leeftijd is 42,6 jaar.

Opleidingskosten

Bestuur, Planning & Control en Bedrijfsondersteuning	€ 90.728,67
Strategie & Vastgoed	€ -6.407,97
Ontwikkeling	€ 49.238,21
Financiën & Automatisering	€ 64.534,15
BOG	€ 5.472,80
Klantbedrijven	€ 97.862,04
Staedion Services	€ 144.135,39
Totaal	€ 445.563,29

Algemene personeelskosten

Salarissen	€ 20.683.060,63
Uitzendkrachten, detachering etc.	€ 2.556.049,24
Sociale lasten	€ 2.635.270,89
Pensioenlasten	€ 4.514.083,05
Overige personeelskosten	€ 999.552,15
Af: ontvangen ziekgeld en WAO-uitkeringen	€ -136.837,18
Totaal	€ 31.251.178,78

Percentages ziekteverzuim	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	Totaal
Bestuur & P&C	0,7%	3,4%	1,7%	18,3%	6,0%
Bedrijfsondersteuning	6,0%	3,4%	3,0%	6,5%	4,7%
Financiën & Automatisering	6,5%	4,2%	2,2%	3,2%	4,0%
Ontwikkeling	3,2%	3,5%	7,3%	3,7%	4,4%
Strategie & Vastgoed	0,2%	0,6%	0,0%	1,7%	0,6%
Scheveningen/Haagse Hout	2,0%	2,2%	0,7%	2,2%	1,6%
Loosduinen/Segbroek	6,6%	2,8%	2,1%	2,5%	3,5%
Centrum/Laak	7,1%	6,4%	5,0%	5,9%	6,1%
Escamp	4,6%	5,4%	1,9%	7,7%	4,9%
Directie en Staf Services	0,0%	0,0%	3,0%	2,4%	1,4%
Onderhoud	8,5%	7,8%	5,6%	8,2%	7,5%
Huuradministratie	7,3%	0,5%	4,5%	8,1%	5,1%
Klantenservice	3,9%	2,0%	3,2%	8,6%	4,4%
VvE	10,7%	5,3%	5,4%	11,7%	8,3%
BOG	20,6%	29,3%	15,4%	1,5%	16,7%
Gemiddeld	6,2%	5,0%	4,0%	6,2%	5,3%

Gemiddeld aantal ziekte-dagen: 15,7

Gemiddelde meldingsfrequentie: 1,7

Aantal WAO'ers: 8 (allemaal gedeeltelijk in de WAO)

Nieuwe WAO'ers 2010: 0

Aantal collega-vindbonussen: 11

Elke medewerker die Staedion aan een nieuw personeelslid helpt, krijgt als vindbonus € 1.000,-.

'Ik heb Angela van Otterloo aangedragen voor een functie als medewerker Klantenservice. Ze is een nichtje van een vriendin van mij en ik kom haar wel eens tegen op verjaardagen. Ik wist dat Angela vier kinderen had en dus geen fulltimebaan wilde, maar wel graag wat wilde doen. Ik vind het goed dat we met zo'n bonus werken, want je hebt wel een goed idee of degene die je aandraagt past bij Staedion. Wat ik met het geld heb gedaan? Ik ben met mijn man naar Berlijn geweest!'

Annelies de Caluwe, medewerker Planning bij Services, Klopperman

Handboekindeling overzicht

Handboekletter	Mannen	Vrouwen	Totaal
A	1	-	1
Aa	-	-	-
B	-	1	1
C	1	3	4
D	7	11	18
E	93	9	102
F	30	61	91
G	10	26	36
H	47	23	70

Handboekletter	Mannen	Vrouwen	Totaal
I	16	25	41
J	20	17	37
K	15	2	17
L	7	2	9
M	17	11	28
N	2	2	4
O	5	-	5
P	-	-	-
Q	1	1	2

(Nog niet ingedeeld: 1 man)

BHV: even overhoop, maar weer op sterkte

Binnen Staedion waren in 2010 28 BHV'ers actief. Begin 2010 lag de bedrijfshulpverlening (BHV) wel even overhoop. De verhuizing van medewerkers naar de nieuwe vestigingen en daarmee naar nieuwe locaties zorgde ervoor dat de BHV niet overal meer even goed was vertegenwoordigd. Bij Centrum/Laak bleven er slechts twee BHV'ers over. Daar werd in het derde kwartaal een derde BHV'er opgeleid en bijgevoegd. Zowel bij de nieuwe vestiging Scheveningen/Haagse Hout als Loosduinen/Segbroek bleek er maar één BHV'er te zijn. De BHV heeft daarop het belang van de hulpverlening op de twee vestigingen duidelijk onder de aandacht gebracht, wat resulteerde in drie medewerkers die de BHV-opleiding zijn gaan volgen. Ook bij Services en op het hoofdkantoor behielden twee medewerkers het diploma. De al bestaande BHV'ers gingen op herhaling. Daarmee was de BHV van Staedion eind 2010 weer op volledige sterkte. In maart 2010 werd bij de vestigingen Centrum/Laak, Escamp, Services en op Bellevue samen met Fire Control een ontruimingsoefening in scène gezet. Elke locatie kreeg een eigen scenario te verwerken. De conclusies zijn met de ploegleiders en hun teams besproken.

Ontspannen met de personeelsvereniging

Staedion kent al jaren een actieve personeelsvereniging. In 2010 organiseerde de PV zestien activiteiten. Daarvan behoorden een kastelenweekend in Vaalsbroek in april, een bezoek aan het Dolfinarium in juni, een dagje naar Den Bosch in september, een bezoek aan het concert Night of the Proms in november en een kerstreis naar Düsseldorf in december tot de grootste. Daarnaast kon er ook worden meegedaan aan een workshop koken, curling, kaarsen of kerststukjes maken. Met Sinterklaas en Pasen waren er activiteiten voor de kinderen. Medewerkers konden in juni ook meedoen aan de voetbalpoule voor het WK in Zuid-Afrika. De eigen bijdrage (vijf euro) ging naar Kinderen Kanker Vrij (KIKA). Dankzij de poule werd € 600,- aan KIKA overgemaakt.

Arbobewustzijn neemt verder toe

Staedion bleek in 2010 in de woningcorporatiebranche een van de koplopers te zijn op het gebied van een actief beleid rondom de arbeidsomstandigheden (ARBO). Het arbobewustzijn en de bekendheid van de regelgeving nemen ook steeds verder toe. Toch is dat geen reden om achterover te leunen.

Elke nieuwe medewerker die bij Staedion aan de slag gaat, krijgt een preventief werkplekonderzoek. In 2010 ondergingen 48 nieuwe medewerkers deze zogenoemde werkplekcheck. De nieuwkomers gaven aan het onderzoek bijzonder te waarderen. Hoewel de medewerkers door het onderzoek leren over een juiste werk- en zithouding, blijkt in de praktijk de kennis weer te verwateren. Daasom wordt bij een interne verhuizing de werkplek opnieuw gecontroleerd. Door de wijziging in de organisatiestructuur werden er in 2010 veel nieuwe onderzoeken gehouden.

Drie complexmedewerkers hebben in 2010 het basiscertificaat Veiligheids Certificaat Aannemers (VCA) behaald. De andere medewerkers kwamen net een paar punten te kort. Daarmee is het doel dat alle complexmedewerkers in het bezit moeten zijn van dit certificaat helaas niet gehaald. De complexmedewerkers zonder certificaat krijgen op korte termijn een herkansing om het VCA alsnog te behalen.

Veertien medewerkers hebben in 2010 een grieprik genomen waarvan Staedion de helft van de kosten heeft betaald.

In het laatste kwartaal van 2010 is door het externe bureau Ro-Ad een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Aan de hand van de inventarisatie wordt het arbobeleid getoetst. Door middel van interviews met leidinggevenden en met een deel van de medewerkers zijn de zwakke plekken binnen de organisatie bloot gelegd. Staedion gebruikt de bevindingen om het beleid op het gebied van gezondheid, veiligheid en welzijn verder te verbeteren.

Woondiensten Cafeteria Systeem

Eigen arbeidsvoorwaarden samenstellen

Bij Staedion is het mogelijk om via het Woon- diensten Cafeteria Systeem (WCS) deels je eigen arbeidsvoorwaarden samen te stellen. Er kan gekozen worden uit een aantal opties. Zo kun je ervoor kiezen een nieuwe fiets aan te schaffen of te sporten bij Fit For Free. Sparen voor een sabbatical behoort ook tot de mogelijkheden. Met het aanbieden van het

WCS probeert Staedion het de medewerkers extra naar hun zin te maken. Tevreden medewerkers blijven tenslotte langer en zullen zich ook harder inzetten, zolang daar prettige dingen tegenover staan. Een extra verlofdag bijvoorbeeld. In 2010 hebben dan ook opnieuw veel collega's gebruikgemaakt van het Woon- diensten Cafeteria Systeem (*zie overzicht*).

Spaarloon	234
Bedrijfsfitness	34
Verlof	108
Openbaar vervoer	0
Fiets	47
Opleiding	0
Geld	12
Levensloop	5
Vakbondscontributie	25

'Misschien kan ik eerder stoppen'

Truus Schep, medewerker Salarisadministratie, spaart maandelijks een vast bedrag via de levensloopregeling. "Ik ben meteen begonnen met sparen toen de levensloop- regeling mogelijk werd. Ik werk inmiddels al heel wat jaren bij Staedion en ik kan me voorstellen dat ik op enig moment eerder wil stoppen met werken. Deze regeling maakt dat mogelijk, al weet ik nu nog niet of ik het ga gebruiken. Anders laat ik het bedrag uitbetalen." De levensloopregeling staat sinds 1 januari 2006 open voor alle medewerkers. "Je spaart een vast bedrag per maand van je brutoloon om op enig moment onbetaald verlof op te nemen. Dit kan bijvoorbeeld een sabbatical zijn, of in mijn geval ben ik gaan sparen om eventueel eerder te stoppen met werken." Ook zorgverlof of ouderschapsverlof zijn voorbeelden van het inzetten van de levensloop- regeling. Met de regeling spaar je minimaal € 50,- en maximaal twaalf procent van je brutojaarsalaris per maand. Medewerkers die op 1 januari 2005 tussen de 50 en 55 jaar zijn, mogen het maximale bedrag van 210 procent van het brutojaarsalaris sparen. Deelname aan zowel de spaarloonregeling als de levensloopregeling tegelijkertijd is niet toegestaan.

Ruim twintig agressiemeldingen

Bij het Agressieplatform kwamen in 2010 22 officiële meldingen binnen over voorvallen met agressieve klanten. Staedion heeft voor achttien van deze calamiteiten een brief gestuurd naar de betrokken bewoners. In twee gevallen heeft er ook nog een gesprek plaatsgevonden met de betrokken bewoner. In drie zaken heeft Staedion aangifte gedaan bij de politie. Alle slachtoffers zijn uitgenodigd voor een evaluatie-bijeenkomst. Het Agressieplatform is verantwoordelijk voor het agressie- beleid en de -protocollen. In de groep zitten vertegenwoor- digers van alle afdelingen met klantcontacten, de bedrijfsarts en een vertegenwoordiger van P&O.

Vertrouwenspersonen

Staedion heeft vanuit de interne organisatie twee vertrouwens- personen. Hier kunnen medewerkers terecht wanneer ze te maken hebben met ongewenste omgangsvormen. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om pesten op de werkplek, discrimi- natie of seksuele intimidatie. In 2010 meldden zich twee personen bij de vertrouwenspersonen. Daar zijn geen formele klachten uit voortgekomen. Staedion heeft ook één externe vertrouwenspersoon voor medewerkers die liever met iemand van buiten de organisatie willen praten.