

Volkshuisvestings- verslag

2020





Volkshuisvestings- verslag 2020



Inhoud

Voorwoord	7
1 Terugblik: de prestaties van 2020 in het kort	10
2 Verbinding: met onze bewoners en belanghouders	14
2.1 Thuisgevoel	15
2.2 Tevredenheid dienstverlening	15
2.3 Klachten en afhandeling ervan	16
2.5 Dialoog met belanghouders	18
2.6 Aedes-benchmark 2020	21
3 Kwaliteit en duurzaamheid	24
3.1 Kwaliteit van onze woningen	25
3.2 Duurzaamheid	27

4	Betaalbaar & Beschikbaar	32
4.1	Veranderingen in onze portefeuille	33
4.2	Veranderingen in onze portefeuille (overig)	36
4.3	Aanbod en toewijzingen	36
4.4	Huurbeleid	38
4.5	Huurachterstanden en schuldhulpverlening	38
5	Leefbaarheid & Wonen en Zorg	44
5.1	Samen werken aan leefbare buurten	45
5.2	Wonen met zorg en support	47
6	Financieel beheer en verbindingen	52
6.1	Financiële strategie	53
6.2	Reglement financieel beleid en beheer	54
6.3	Verbindingenoverzicht	55



Voorwoord

Het jaarverslag van Staedion bestaat uit het bestuursverslag, de jaarrekening en het volkshuisvestingsverslag. In dit document blikken we niet alleen terug op de prestaties en resultaten van 2020, maar delen we ook verhalen van onze bewoners. Elk inhoudelijk hoofdstuk wordt voorafgegaan door een bewonersverhaal uit 2020. Deze verschenen eerder op onze website www.staedion.nl.

Den Haag, 19 mei 2021

W.M.K. Krzeszewski

C.P. Martinot

Made in Moerwijk helpt mensen op weg naar werk

Een unieke riem van een oude fietsband. Een kleurrijke strandponcho van overgebleven badlakens. Een flitsende fiets gemaakt van een barrel. En daardoor werk voor mensen die er op de arbeidsmarkt niet zo makkelijk tussenkomen. Dat is waar de sociale onderneming Made in Moerwijk dagelijks mee bezig is. In de werkplaats in het voormalige winkelpand aan het Westhovenplein is het dan het dan ook één en al bedrijvigheid. Het is dinsdagochtend bij Made in Moerwijk. Achterin ratelen naaimachines. Daartussen staat Joseline een patroon uit te knippen. Ze vertelt: “Ik werk hier nu anderhalf jaar en heb heel veel geleerd, ook kleding en tassen maken. Nu ben ik bezig met poncho’s van badstof. Binnenkort beginnen we aan tassen die ik zelf heb ontworpen. Ik ben heel blij dat ik hier kan werken, het is leuk, ook om collega’s te hebben. Ik wil graag verder leren en dan in de zorg gaan werken.”



Joseline

Werk en hergebruik

Er staat een ouder echtpaar voor de deur om een afgedankte fiets te brengen. “Die wordt hier in de werkplaats mooi opgeknapt voor iemand die fietsles heeft gehad, maar geen nieuwe fiets kan betalen,” vertelt Peter Verstappen, de voorzitter van Made in Moerwijk. “Dit is maar één van de vele projecten die we hier doen. Bij ons staan twee dingen voorop: mensen aan werk helpen en spullen hergebruiken. Er is al van alles gemaakt: vlaggetjes van paraplustof, sieraden van porselein, tassen van geweven plastic zakjes. Die maken we hier in opdracht van bedrijven. Sommige spullen verkopen we ook in Wijkwinkel Bij Betje in de Betje Wolffstraat.”

Weer uitzicht krijgen

Bedrijfsleider en coach Dennis van Toorn begeleidt de medewerkers van Made in Moerwijk. “Het zijn mensen die buiten de boot zijn gevallen. Ze hebben het meestal niet gemakkelijk. Vaak hebben ze problemen of hebben ze weinig kansen gehad. De meesten zijn in een isolement beland. Door bij ons aan de slag te gaan, komen ze uit die toestand. Zo krijgen ze weer uitzicht én zelfvertrouwen.”



Peter Verstappen

Klussendienst

Het idee voor Made in Moerwijk is van twee studenten aan de Haagse Hogeschool. “Ze kregen het niet van de grond, eigenlijk omdat ze geen ondernemers waren,” vertelt Peter. “Als ondernemer en voorzitter van de businessclub in Escamp heb ik connecties bij de

gemeente, en ik deed al veel op sociaal gebied. Samen met een mede-ondernemer kreeg ik de vraag om dit op te zetten. We hebben zelf geïnvesteerd en zijn bedrijven en mensen gaan zoeken, ook om opdrachten te krijgen voor werk. Van Staedion kregen we tegen een lage huur dit pand, dat we hebben opgeknapt. In maart 2018 zijn we gestart.”

Spullen én diensten

De spullen komen overal en nergens vandaan. Dennis geeft een paar voorbeelden: “Fietsenmakers moeten betalen voor de afvoer van oude banden, maar wij nemen ze graag over om riemen van te maken. En van een verffabriek krijgen we verkeerdd gemengde kleuren waar we van alles mee kunnen.”

Peter vult hem aan: “Maar bij Made in Moerwijk draait het niet alleen om spullen hergebruiken, we verlenen ook allerlei diensten. Zo doet de klussendienst reparaties bij mensen thuis, en we helpen ook mensen op weg om beveiliging en toezichthouder te worden. Hiernaast zit een kapsalon annex visagie-studio waar mensen het vak kunnen leren en waar wijkbewoners voor een zacht prijsje terecht kunnen. Binnenkort gaan we ook koken voor de buurt. We doen echt van alles.”

Vaste baan

Het mooiste van Made in Moerwijk? Peter weet het wel: “Dat is dat een groot deel van onze mensen uiteindelijk ergens een vaste baan krijgt. Die zouden anders nog op de bank hebben gezeten, zonder toekomst.”



Dennis van Toorn

1

Terugblik: de prestaties van 2020 in het kort



Overname Vestia-bezit

Staedion nam eind 2020 ruim 1.100 woningen over van Vestia, in Pijnacker-Nootdorp. Deze aankoop past binnen onze portefeuillestrategie. We willen graag groeien in Pijnacker-Nootdorp. We voerden welkomst-servicebeurten uit bij de nieuwe huurders die hier gebruik van wilden maken. Tevens is een start gemaakt met de verduurzaming van het voormalig Vestia-bezit door het aanbrengen van zonnepanelen. Dit programma wordt in 2021 verder uitgerold.

Toename overlastklachten

Het aantal meldingen van overlast in de wijken was in 2020 twee keer zo groot als vorig jaar. Vooral de klachten over burenl- en geluidsoverlast namen toe. Iedereen is als gevolg van de coronamaatregelen veel meer thuis. Ondersteuning die gewoonlijk dichtbij is, zoals GGZ, wijkteam en familie, is meer op afstand. Het is dan ook begrijpelijk dat bewoners meer last van elkaar hebben. Staedion nam de overlastklachten in behandeling en spande zich in om, samen met bewoners, te zorgen voor een goede oplossing.

Effect woonfraudeteam

In het kader van de aanpak van woonfraude zijn dit jaar 101 woningen vrijgekomen door het oplossen van onrechtmatige bewoning.

Nieuwbouw en renovatie

In 2020 zijn we gestart met de realisatie van 482 woningen, waaronder het project Pegasus, voor 300 nieuwbouwwoningen. We hebben in 2020 door transformatie van bedrijfsruimten tien nieuwe woningen opgeleverd. We hebben een aantal gebiedsontwikkelingen uitgewerkt die op termijn leiden tot nieuwbouw, zoals het gebied Dreven, Gaarden en Zichten in Den Haag Zuidwest en De Scheg in Pijnacker-Nootdorp. In 2020 hebben we 472 gerenoveerde en verbeterde woningen opgeleverd.

Ondernemingsstrategie

Eind 2019 is gestart met het werken aan een nieuwe ondernemingsstrategie voor Staedion. Gedurende 2020 zijn er vele mooie dialogen gevoerd over de missie, de visie en de doelen van Staedion en hoe deze te bereiken. Een eerste concept van de strategie is in drie (deels digitale) bijeenkomsten voorgelegd aan onze stakeholders. De gesprekken met de stakeholders waren constructief en gaven nieuwe inzichten. Deze inzichten zijn gebruikt om de strategie verder te verrijken. Begin 2021 is de nieuwe strategie vastgesteld. De komende jaren zetten we in op wijkvernieuwing, leefbaarheid en groei van de voorraad. Dat doen we samen met de (commerciële en niet-commerciële) partners én bewoners in ons werkgebied.



april
2020

Een stukje Residentie Orkest in de Christiaanhof

Het gebeurt niet elke dag dat er klassieke muziek klinkt op de binnenplaats van een ouderencomplex. Maar wel op zaterdag 18 april 2020. Dan worden de bewoners van de Christiaanhof in de wijk Transvaal door twee cellisten van het Residentie Orkest getraceerd op Vivaldi en Kummer.

Na vijf weken zon komen cellisten Justa de Jong en Tom van Lent een miniconcert geven in de Christiaanhof, en uitgerekend dan regent het. Maar ze laten zich niet uit het veld slaan: ze spelen hun prachtige muziek gewoon onder de galerij. Dat doet niets af aan de klank, want tot op de bovenste verdieping van het complex is het te horen. Bewoners komen een beetje aarzelend kijken waar de muziek vandaan komt.

Activiteiten voor de ouderen

De cellisten zijn uitgenodigd door de Julianakerk en Stichting Christiaanhof Ouderenzorg, vertellen Hans en Hennie Steenwijk. Met z'n tweeën vormen Hans en Hennie de bewonerscommissie van het complex en het stichtingsbestuur. Ze organiseren regelmatig activiteiten voor de ouderen. Hans: "Daar zijn we in 2008 mee begonnen, omdat we merkten dat bewoners eenzaam waren. Naar sommigen keek niemand om. Nu komen ze twee of drie keer per week naar de ontmoetingsruimte tegenover de Christiaanhof voor koffieochtenden, spelletjesmiddagen, bingo en themabijeenkomsten. En jaarlijks hebben we een uitje. Zo zorgen we voor gezelligheid."

Op veilige afstand genieten

Hennie voegt toe: "De mensen in dit complex kenden elkaar vroeger amper. Ze kwijnden weg achter de geraniums. Dat is veranderd. De eerste keer dat we iets organiseerden, hebben we een partytent op de binnenplaats neergezet. Daarna zijn we verder gegaan in het buurtcentrum en vervolgens in de ontmoetingsruimte." Sinds heel Nederland zo veel mogelijk binnen moet blijven, hebben ze niets meer kunnen organiseren. "Dat is wel

zorgelijk, want nu zien de bewoners niemand meer en ligt eenzaamheid weer op de loer,” zegt Hans. “Vandaar dit idee: een concert op het binnenterras. Iedereen kan vanaf de eigen voordeur genieten van de muziek, op veilige afstand van elkaar.”

Publiek opzoeken

Ook voor de twee cellisten van het Residentie Orkest is het fijn dat ze weer muziek kunnen uitvoeren. Justa de Jong zegt: “Ik mis ons publiek enorm. En door hier te komen spelen, zoeken we zelf het publiek op.” Collega Tom van Lent vertelt: “Sinds 12 maart is het leven voor musici erg kaal. Het spelen en het publiek mis ik heel erg. Ik geef nog wel les via internet en dat gaat best goed, maar het is lang niet hetzelfde als mijn leerlingen echt zien, of het publiek bij de uitvoeringen van het orkest.”



Initiatiefnemers Hans en Hennie Steenwijk

Op de trap

Een van de bewoners, mevrouw Van der Ploeg, heeft een mooie plekje opgezocht om te luisteren: op de trap achter de cellisten. “Hans en Hennie hebben dit heel leuk gedaan nu al die activiteiten niet meer door kunnen gaan. Bijvoorbeeld de themamiddagen waarop de politie of de brandweer iets komt vertellen. Dat mag nu niet meer. Ik ben op de trap gaan zitten om anderhalve meter afstand te houden en om alles goed te kunnen horen. Het is erg leuk dat dit is georganiseerd.”

Muzikale en fruitige vitamines

Na een sonate van Vivaldi en een celloduet van Kummer krijgen de musici bloemen, zowel van de vrijwilligers van buurtpreventie en als van Hans en Hennie. Wethouder Martijn Balster van Wonen, Wijken en Welzijn is getuige van dit geslaagde initiatief, dat wordt afgesloten met het rondbrengen van fruit bij alle bewoners door jongerenwerkers van de Julianakerk en een bos tulpen uit handen van Hans van Stichting Ouderenzorg Christiaanahof, ook bij de mensen die toch liever binnen bleven. Al met al een middag boordevol muzikale en fruitige vitamines.



2

Verbinding: met onze bewoners en belanghouders



2.1 Thuisgevoel

89,8% van onze bewoners voelde zich in 2020 thuis in hun woning of appartement. Deze score is iets lager dan het jaar ervoor (90,4%). Hiermee halen we onze doelstelling voor 2020 net niet (>90,1%). Het rapportcijfer dat bewoners voor het niveau van hun thuisgevoel geven is gemiddeld een 7,8. Daarmee is het thuisgevoel iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (7,9). Het effect van de coronacrisis op het thuisgevoel lijkt daarmee beperkt. Bewoners die zich niet thuis voelen, geven daarvoor als belangrijkste reden dat dit aan de kwaliteit van de woning ligt. Gehorigheid is hierbij het grootste probleem. Het thuisgevoel wordt het hoogst gewaardeerd in Den Haag Zuidoost (8,1) en het laagst in Zuidwest (7,4). Voor bewoners uit Zuidwest kan er een verband zijn met het uitstellen van projecten, zoals leefbaarheidsprojecten en groot onderhoud en met de aangekondigde aanpak in Den Haag Zuidwest.

De vraag naar het thuisgevoel is onderdeel van een grotere leefbaarheidsenquête onder onze bewoners in Den Haag. De enquête is verstuurd naar zo'n 8.700 bewoners. Met een respons van ruim 37% zijn we zeer tevreden. In de enquête wordt ook gevraagd naar de tevredenheid met de woning, het complex, de buurt, duurzaamheid en een aantal huishoudkenmerken. In de zomer is er een factsheet naar de deelnemers gestuurd met de belangrijkste uitkomsten. Hierin staat ook welke vervolgstapen Staedion doet om de cijfers te verbeteren.

Doorkijk 2021

Vanaf volgend jaar informeren we aspirant-huurders bij aanvang van het huurcontract over het effect van houten vloeren en de (mogelijke) overlast die daarmee gepaard gaat. Daarnaast verkennen we een 'aanpak (houten) vloeren'. In een pilotproject bekijken we of nieuwe technieken mogelijk kunnen helpen de geluidsoverlast bij houten vloeren te beperken.

2.2 Tevredenheid dienstverlening

Om de waardering van onze dienstverlening nog beter te meten, gebruiken we vanaf 2020 een verbeterde versie van de vragenlijsten over klanttevredenheid. Over het algemeen waarderen de bewoners onze dienstverlening.

Driekwart van de vertrekkende huurders waardeert ons in 2020 met een 8 of hoger. Het proces rondom het verlaten van de woning wordt door vertrekkende huurders gemiddeld met een 8,0 gewaardeerd. Een derde van de nieuwe huurders waardeert ons in 2020 met een 8 of hoger. Nieuwe huurders waarderen het proces rondom het betrekken van de woning gemiddeld met een 7,8. Daarmee halen we ons doel van een 8 net niet. Het belangrijkste verbeterpunt dat nieuwe huurders aangeven is de kwaliteit van de woning bij sleuteloverdracht. Hoewel we in de loop van 2020 meer aandacht zijn gaan besteden aan een goede oplevering, leidde dit nog niet tot een hogere klanttevredenheid.

Bewoners waarderen het groenonderhoud in 2020 met een 6,7. Dit is hoger dan de doelstelling van een 6,5. Mogelijk omdat we een aantal tuinen opnieuw hebben ingericht in 2020. De schoonmaak van onze complexen wordt gewaardeerd met een gemiddelde van 6,2. We willen hier graag 6,5 op scoren en voeren daarom maandelijks gesprekken met leveranciers. Voor de telefonische dienstverlening door de klantenservice geven huurders gemiddeld een 7,9. De doelstelling van 7,5 wordt hiermee ruimschoots gehaald. Tijdens de lockdown hebben we zelf onze oudere bewoners gebeld. Dit leidde tot verrassende gesprekken met bewoners die het prettig vonden dat we hiervoor de tijd namen.

Doorkijk 2021

In 2021 volgen we de klanttevredenheid van de vertrekkende bewoners extra nauwlettend, vanwege een aanpassing in het mutatieproces. Kosten die we moeten maken vanwege bewonersschade gaan we voortaan doorberekenen aan de vertrekkende bewoner. Het risico is dat de tevredenheid hierdoor afneemt.

2.3 Klachten en afhandeling ervan

In 2020 is het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten nagenoeg gelijk gebleven. Er zijn in 2020 in 457 nieuwe klachtendossiers geregistreerd ten opzichte van 468 in 2019. We zijn het jaar gestart met 70 lopende dossiers van 2019. We nemen 82 dossiers mee naar 2021 voor verdere afhandeling.

We kennen verschillende soort klachten. De onderstaande tabel biedt een overzicht van het aantal klachten per soort over de afgelopen vier jaar.

Omschrijving	Aantal dossiers 2017	Aantal dossiers 2018	Aantal dossiers 2019	Aantal dossiers 2020
Klacht over product en dienst	120	139	149	218
Claim vergoeding	362	250	247	195
Klacht over medewerker	16	19	15	13
Claim prestatie	6	7	8	2
Vocht en schimmel	-	-	6	2
Diverse klachten en claims	79	52	6	27

We sturen sterker op de doorlooptijden van klachten. Daardoor handelen we klachten flink sneller af dan vorig jaar. In 2020 handelen we 41% van de klachten binnen 14 dagen af, ten opzichte van 33% in 2019. Deze verbetering is met name toe te schrijven aan de kortere doorlooptijd van klachtafhandeling van Dagelijks onderhoud.

Ondanks de genoemde versnelling in de doorlooptijd is de klanttevredenheid van huurders met een claim of klacht laag. In 2020 scoorden we hierop gemiddeld een 4 als rapportcijfer. Ons doel is om een 6,5 te scoren. Daarvoor zijn veranderingen doorgevoerd in het proces van klachtafhandeling in het Dagelijks onderhoud. Naast de kortere doorlooptijd besteden we meer aandacht aan persoonlijk contact en verwachtingsmanagement.

Doorkijk 2021

We verwachten dat de tevredenheid over onze klachtafhandeling gaat toenemen door de in 2020 doorgevoerde veranderingen bij Dagelijks onderhoud. Daarnaast zijn we eind 2020 gestart met de voorbereidingen voor een Integraal Klachtenbeleid. Daarmee willen we de klantwaardering van onze klacht- en claimafhandeling verbeteren. In 2021 verwachten we hiervan de eerste resultaten.

2.4 Bewonersparticipatie

Actieve bewoners

Eind 2020 zijn er bij Staedion in totaal 600 bewoners als vrijwilliger actief rondom de participatiethema's meedoen, meedenken en meebeslissen. Van hen zijn 165 bewoners individueel actief als contactpersoon binnen hun wooncomplex. De overige vrijwilligers doen dit veelal georganiseerd vanuit een bewonerscommissie of een meer informele vorm van bewonersvertegenwoordiging.

Als officiële overlegvormen vanuit de Overlegwet bestaan er, naast de Huurdersvereniging Staedion (HVS), ultimo 2020 ook 58 bewonerscommissies waar Staedion regelmatig overleg mee heeft. Daarnaast zijn er 41 contact- en klankbordgroepen actief, verspreid over het bezit. Dit brengt het totaal op 99 overleggroepen, waar in 2020 geregeld overleg mee plaatsvond. Hiermee is het aantal geregistreerde overlegvormen bij Staedion – ondanks de beperkingen in de fysieke ontmoeting – in 2020 in aantal toegenomen. In 2019 waren er 93 overleggroepen.

Reglement participatie van bewonerscommissies

Het Reglement participatie verduidelijkt de wederzijdse rechten en plichten die vanuit de Overlegwet bestaan tussen Staedion en de bewonerscommissie. Het biedt daarnaast de gesprekspartners praktische handvatten en regelt een aantal aanvullende afspraken, waaronder een financiële jaarbijdrage. Verder wordt de samenwerking voortkomend uit het reglement jaarlijks op operationeel niveau door alle deelnemers geëvalueerd. Het huidige reglement is, na de laatste revisie in 2018, in totaal door 48 bewonerscommissies gezamenlijk met Staedion ondertekend. In de praktijk betekent dit dat hierdoor het overleg wordt ingevuld op basis van de in het reglement opgenomen uitgangspunten. Het is de verwachting dat een nieuw, aangepast reglement beschikbaar komt in 2021.

Participatievormen naast de formele structuren

De Overlegwet kent twee formele vormen van bewonersvertegenwoordigingen bestaande uit huurders; een huurdersorganisatie (HVS) en een bewonerscommissie. Daarnaast kunnen bij Staedion bewoners participeren in bijvoorbeeld (tijdelijke) projectgroepen, beheergroepen (groen, schoonmaak of groepsruimten) of andere op complexniveau geïnitieerde bewonersinitiatieven. In herstructureringsgebied, zoals op dit moment in Den Haag Zuidwest, worden bewoners actief benaderd om deel te nemen aan klankbordgroepen en mee te praten met Staedion.

Staedion zoekt met haar bewoners bij voorkeur naar de meest passende vorm van participatie bij het doel dat zij nastreven en levert hiertoe bij voorkeur maatwerk. Ook niet formele groepsinitiatieven leveren hierdoor een belangrijke bijdrage aan onze ambitie om het thuisgevoel samen met onze bewoners te realiseren.

Visie op participatie

Ingegeven door de coronabeperkingen ontstond gaandeweg het jaar een verschuiving van de gebruikelijke formele overlegafspraken met actieve bewonersvertegenwoordigingen, naar meer praktisch en ad-hocoverleg via telefoon of e-mail. Wederzijds is gezorgd voor continuïteit in het overleg en het uitwisselen van informatie. Door zo ideeën of suggesties voor hun directe woonomgeving met bewoners te blijven bespreken, is het gelukt om aansluiting te houden op de visie op participatie.

In 2020 is de keuze gemaakt om geen inspiratiebijeenkomst voor actieve bewoners en vrijwilligers te organiseren, vanwege de beperkte mogelijkheden om in groepen samen te komen. We nemen nieuwe digitale communicatiekanalen in gebruik om mogelijkheden van meedoen, meedenken of meebeslissen met Staedion te bieden. De eerste experimenten met bijvoorbeeld hybride vormen van overleg via webcam en een klein aantal bewoners op de overleglocatie, zijn bij de HVS al gestart.

Doorkijk 2021

In 2021 hopen we vanzelfsprekend weer een inspiratiebijeenkomst te kunnen organiseren en onze bewoners en vrijwilligers op veilige wijze te kunnen ontmoeten. Verder is de verwachting dat in 2021 het aangepaste voorstel voor een nieuw Reglement participatie van bewonerscommissies Staedion onder supervisie van de HVS wordt afgerond. Daarnaast blijven we samen met onze bewoners onderzoeken welke vorm van participatie voor hen het best passende maatwerk betekent.

2.5 Dialoog met belanghouders

Samenwerking met Huurdersvereniging Staedion (HVS)

De samenwerking tussen Staedion en de HVS is in 2020 wel beïnvloed door corona maar niet minder intensief geworden. Om de HVS actief te betrekken bij strategische en beleidsmatige onderwerpen, zijn ook in 2020 meerdere (online) informatiebijeenkomsten over specifieke onderwerpen georganiseerd. Daarnaast neemt de HVS met een vaste afvaardiging van bestuursleden structureel deel aan diverse werkgroepen binnen Staedion. Dit betreft in 2020 bijvoorbeeld de onderwerpen Leveringen en Diensten en ontwikkelingen in Den Haag Zuidwest. De huidige werkwijze en samenwerking kenmerkt zich door het in een vroeg stadium betrekken – bij voorkeur bij de eerste planvorming – van de HVS. De wederzijdse ervaringen met deze werkwijze zijn onverminderd positief.

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste in 2020 door de HVS behandelde advies- en instemmingstrajecten en bijgewoonde informatie- en themabijeenkomsten:

- Trendmatige aanpassing servicekosten elementen 2020 (instemming);
- Ontwikkelingen Den Haag Zuidwest (informatiebijeenkomsten);
- Huuraanpassing 2020 (advies);
- Huurbevoorziening en huurverlaging (informatie/advies);
- Basiskwaliteit (informatiebijeenkomsten);
- Coronarichtlijnen Onderhoud (informatie/advies);
- Herontwikkeling en verkoop opstallen Schaloenstraat (informatie/advies);
- Huuraanpassing bij projectmatige woningverbeteringen (advies);
- Prestatiebiedingen 2021 (informatie/advies/tripartiteoverleg);
- Standaardkwaliteit seniorenwoningen (adviesinitiatief HVS);
- Warmtewettarieven 2020 (informatie);
- Kaders voor groepswonen (advies);
- Koepelconvenant huisvesting zorgdoelgroepen (informatie/advies);
- Aankoop Vestia-bezit Pijnacker-Nootdorp (advies);
- Nieuwe Samenwerkingsovereenkomst 2020 (informatiebijeenkomsten);
- Nieuwe Ondernemingsstrategie Staedion (informatie/advies);
- Verkoop WOM-bezit (advies);
- Concept Sociaal Plan Dreven, Gaarden en Zichten (advies);
- Aankoop Zwaardvegersgaarde (advies);
- Beheerintensiteitskaart (BIK) 2020 (informatie);
- Evaluatie en voortgang zonnepanelen (informatie);

- Wonen met een Plus (informatiebijeenkomsten);
- Opgaven en middelenonderzoek (informatie);
- Raamovereenkomst gemeente Den Haag (informatie/advies);
- Stedelijke ontwikkelingen Energietransitie / Warmtewet 2.0 (informatie);
- Evaluatie elektraverbruik scootmobielplekken (informatie);
- Toelichting huurdersonderzoek basiskwaliteit (informatie);
- Serviceabonnement en Langer Thuis Wonen-Check (informatiebijeenkomsten);
- Aanpassing Serviceabonnement (advies);
- Verbetersteam 'Ik heb een vraag' (informatie);
- Groenonderhoud 2.0 (informatie);
- Verkenning Huuraanpassing 2021 (informatie);
- Aanpassing Reglement participatie bewonerscommissies Staedion (informatiebijeenkomsten);
- Verbetersteam 'Leveringen en Diensten' (informatiebijeenkomsten);
- Huishoudelijk reglement HVS (informatiebijeenkomsten);
- Nieuwe bestuursvoorzitter Staedion (informatie/advies);
- Inkoop-, contract- en leveranciersmanagement (informatie)

Samenwerking regio Haaglanden

Sinds 2019 wordt gewerkt aan het maken van nieuwe woningmarktafspraken in de regio Haaglanden. Eén van de doelen is een betere spreiding van de sociale voorraad over de gemeenten. Tot nu toe is geconstateerd dat er in alle gemeenten tekorten zijn aan sociale huurwoningen en dat het een uitdaging zal zijn deze tekorten op te lossen. In de loop van 2020 hebben de gemeenten een bod uitgebracht op de opgave. Hierin geven ze aan hoe de woningvoorraad zich tot 2030 ontwikkelt en welke stappen de gemeente zet naar een betere spreiding van de sociale voorraad. Vervolg is een serie intervisiegesprekken tussen de verschillende wethouders, waarna de gemeenten een tweede bod zullen uitbrengen. Volgens planning worden de afspraken kort voor de zomer 2021 ondertekend.

Regionale samenwerking ten aanzien van duurzaamheid

We onderzochten samen met de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH), betrokken corporaties, provincie, gemeenten en Gasunie de business case van WarmtelinQ voor een aantal warmtekavels. WarmtelinQ is een ondergrondse leiding waarmee restwarmte uit de Rotterdamse haven kan worden gebruikt om huizen en bedrijven in Zuid-Holland te verwarmen. Op basis hiervan hebben de corporaties op papier gezet onder welke voorwaarden zij een aansluiting op een warmtenet gevoed door de WarmtelinQ kansrijk vinden. Begin 2021 is het streven gezamenlijk een intentieverklaring op te stellen, over de rollen en uitgangspunten in het vervolgproces.

Samenwerking gemeente Den Haag

In september 2020 organiseerden de gemeente Den Haag, Vestia, Haag Wonen en Staedion een bestuurlijk overleg over woonoverlast. Het overleg krijgt in 2021 een vervolg. Verder evalueerden we in 2020 het concept Groepswonen, samen met Haag Wonen en Vestia. De corporaties staan niet negatief ten opzichte van groepswonen. Wel zijn er verschillende haken en ogen waarover we in gesprek willen gaan met de gemeente, het Centrum van Groepswonen en Groepswonen door Ouderen. Onderwerpen die daarbij spelen zijn o.a. het coöptatierecht, het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het opzetten van nieuwe woongroepen. Dit krijgt in januari 2021 een vervolg.

Samenwerkingsovereenkomsten met zorgorganisaties

In de zomer van 2020 hebben we het Koepelconvenant Huisvesting Zorgdoelgroepen Den Haag ondertekend. Het convenant is het eindresultaat van de besprekingen tussen 26 partijen – woningcorporaties, zorgaanbieders en gemeente Den Haag – om te komen tot een betere samenwerking bij het succesvol uitstromen van cliënten van zorgaanbieders naar zelfstandig wonen bij een corporatie in de wijk. De afspraken uit het koepelconvenant hanteren wij bij de zogenoemde convenantverhuringen, dat zijn verhuringen aan cliënten van zorginstellingen.

Stakeholdersbijeenkomsten

In de loop van 2020 hebben we in drie (deels digitale) bijeenkomsten een concept-ondernemingsstrategie voorgelegd aan onze belanghebbenden. De gesprekken met de belanghebbenden waren constructief en gaven nieuwe inzichten. Deze inzichten zijn gebruikt om onze nieuwe strategie verder te verrijken. Begin 2021 gaan we de nieuwe strategie vaststellen.

Vanwege de door de coronamaatregelen beperkte mogelijkheden om bijeenkomsten te organiseren, was er in 2020 geen grote stakeholdersbijeenkomst. We hopen in 2021 wel een dergelijke bijeenkomst te kunnen organiseren om onze belanghebbenden te kunnen ontmoeten.

Prestatieafspraken

Er zijn nieuwe prestatieafspraken opgesteld en getekend met de gemeenten Den Haag, Pijnacker-Nootdorp, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk. In de laatstgenoemde twee gemeenten trekken we ons terug. In Pijnacker-Nootdorp willen we graag groeien. Dat doen we met de aankoop van het vastgoed van Vestia in Pijnacker-Nootdorp en met twee nieuwbouwprojecten. Door onze grotere positie in de gemeente Pijnacker-Nootdorp zullen we vanaf 2022 deelnemen aan de gezamenlijke prestatieafspraken met de gemeente, Rondom Wonen en De Goede Woning.

De prestatieafspraken 2021 met de gemeente Den Haag zijn in lijn met de raamovereenkomst van 2021 en mede getekend door de HVS. De prestatieafspraken voor Westland worden in 2021 herzien.

De Vernieuwde Stad

In november vond het jaarlijkse congres van De Vernieuwde Stad plaats. Bijzonder dit jaar was dat -passend bij het thema 'Stad van de Generatie van de Toekomst'- de invulling en organisatie volledig in handen was van 15 'jonge medewerkers' vanuit verschillende corporaties uit het land. In meerdere deelsessies gingen de deelnemers de diepte in rond de thema's Duurzaamheid, Leefbare wijken en Voldoende Plek om te Wonen. Alle twaalf deelsessies werden geleid door de 'toekomstige generatie'. Staedion verzorgde een sessie met de titel: Buiten de gebaande paden (en woningwet?): rol van corporaties in inclusieve wijken in 2035.

SWEMP

SWEMP is een samenwerking van vijf woningcorporaties: Staedion, Woonbron, Eigen Haard, Mitros en Portaal. De basis voor de samenwerking is het ERP pakket Dynamics Empire, waarmee we alle vijf werken. In SWEMP ontwikkelen de corporaties samen het pakket, innoveren, delen en beheren we kennis en testen en leiden we op. In 2020 bestaat de samenwerking zes jaar en heeft SWEMP een professionele vorm gekregen. We hebben een formele organisatie ingericht met onder andere een eigen directeur, IT-architect en contractmanager.

De samenwerking in SWEMP vindt plaats rondom verschillende projecten. In 2020 hebben we binnen SWEMP resultaten geboekt zoals inkoopvoordelen op licenties, een succesvolle aanbesteding van het DMS Xtendis en een forse verbetering in het release-management van Empire. Ook hebben we voortgang geboekt op het gebied van de standaardinrichting van Empire en hebben we een raamovereenkomst afgesloten met Conclusion, een IT sourcingspartij.

Digitale inkomenstoets

Met invoering van de digitale inkomenstoets bereiden we de ontvangst van de gegevens voor woningtoewijzing vanuit de overheid voor. Hiermee kan de woningzoekende direct zijn historische inkomensgegevens vanaf MijnOverheid delen met het woonruimteverdeelsysteem in plaats van het uploaden van een van de belastingdienst ontvangen pdf. Naar verwachting start de pilot in april 2021.

Visitatie

In het najaar van 2020 is de visitatie van ons presteren over de jaren 2016 tot en met 2020 opgestart. De visitatie is verplicht, maar we benutten deze actie ook om te leren en om de samenwerking met onze stakeholders te versterken. De visitatiecommissie kijkt dit keer naar een periode van 5 jaar in plaats van de gebruikelijke 4 jaar. We doen dit omdat we dan de collegiale overname van Vestia kunnen meenemen en het traject om te komen tot de nieuwe ondernemingsstrategie. Het visitatierapport wordt eind april 2021 afgerond.

2.6 Aedes-benchmark 2020

In 2020 is wederom de Aedes-benchmark uitgevoerd. De benchmark maakt het voor corporaties mogelijk om individuele resultaten onderling te vergelijken en van elkaar te leren. Dit jaar deden 274 corporaties mee aan de benchmark. Zij vertegenwoordigen 97 procent van alle corporatiewoningen. In 2020 behaalde Staedion de letters B voor huurdersoordeel, A voor duurzaamheid, C voor bedrijfslasten en B voor onderhoud en verbetering.

Hofje vernieuwd, knuffel voor de directeur

“Wil je de directeur een dikke knuffel van mij geven?” Dat schreef Marion aan de bewonersconsulent van Staedion, omdat ze zo blij is met het pas gerenoveerde hofje in de Stationsbuurt waar ze woont. En dat ziet er inderdaad *pico bello* uit. De huisjes hebben een metamorfose ondergaan, vertelt ze.

Achter een poort in de Van Limburg Stirumstraat gaat een hofje met 16 huisjes uit 1900 schuil. En daar blinkt alles je tegemoet na de grote opknapbeurt die de woningen hebben gehad. “Het is geweldig,” zegt bewoonster Marion. “Het hofje was vervallen, maar nu is alles gerenoveerd en geschilderd. We hebben een nieuwe keuken gekregen en alle sanitair is vervangen. Dat was echt nodig. De voegen waren tussen de tegels uit, om maar wat te noemen, en de schuiframen konden amper dicht.”



Binnentuin gewonnen

Het hofje trok de aandacht van de directeur van Staedion op een bijzondere manier. Marion vertelt: “Wij hebben in 2016 met het hofje meegedaan aan de prijsvraag Mijn Thuis van Staedion en een mooie binnentuin gewonnen. Toen die werd geopend, zag de directeur hoe het hofje erbij lag. Er was sinds de jaren 80 niks meer aan gedaan. Hij zei: daar moet iets aan gebeuren. Het duurde nog even voordat bij alle bewoners de neuzen dezelfde kant op stonden en alles rond was. In de plannen hebben we zeggenschap gehad, dat was heel fijn.”

Drie weken weg

De renovatie begon in het voorjaar van 2019 en is steeds bij twee huisjes tegelijk uitgevoerd. De bewoners moesten dan drie weken naar een gemeubileerd huis aan de overkant van de straat. Hun spullen werden opgeslagen. “Dat was eigenlijk best avontuurlijk, ik zag het als een soort vakantie,” zegt Marion. “En het was lekker dichtbij. Eigenlijk mocht je in de tussentijd het huis niet in, maar ik ben in het weekend toch een keer gaan kijken, want ik was razend nieuwsgierig!”



Een meeuw

Op 6 maart kon Marion van der Wall haar vernieuwde stulpje weer in. Daar is veel aan veranderd, zegt ze. “Het is geïsoleerd en er zijn nieuwe ramen met dubbel glas ingezet. Boven zit nu een dakraam waar een meeuw door naar binnen kan vliegen, zo groot. Op de uitbouw ligt een groen dak van plantjes, heel duurzaam allemaal. Alles is opnieuw betegeld en alles werkt. Heerlijk!”

Kiezen uit kleuren

Marion houdt van een beetje strak en van matchende kleuren. Ze is dan ook heel blij met de buitenkant, die neutraal grijs met wit is. “Het geel dat er vroeger zat, was heel lelijk geworden. Dit is ook veel rustiger. En voor binnen konden we uit een aantal kleuren kiezen. Er stond een keet waarin ze bijvoorbeeld verschillende tegels hadden aangebracht. Zo konden we zien hoe het zou worden in onze huisjes.”

Willen, kunnen en doen

Vol lof is ze over de werklui van Van Omme & De Groot. “Hun slogan is ‘Wij willen, wij kunnen, wij doen’. Nou, dat hebben ze meer dan waargemaakt. Die mannen waren super. Niks was ze te veel. Toen ik weer terug kon, hebben ze bijvoorbeeld geholpen om de tv op de standaard te zetten, terwijl dat eigenlijk niet hun taak was. Zó lief. Ik heb ook taart voor ze gekocht om ze te bedanken voor al hun werk.”

Best wild

Marion woont al sinds eind jaren 80 in het huisje, en met veel plezier. “Ik kwam uit Scheveningen, maar ben in de stad gaan wonen, want ik wilde wel eens iets meemaken. Ha, dat is gelukt, hoor! Het is hier in de buurt best wild geweest. Nu is het lekker rustig. Ik werk in het onderwijs en dan is het fijn als het na een hele dag met drukke kinderen een beetje stil is om je heen. En nu het hofje weer zo mooi en strak is, is het helemaal fijn thuiskomen.”

3

Kwaliteit en duurzaamheid



3.1 Kwaliteit van onze woningen

Basiskwaliteit

Ons doel is dat al onze woningen voldoen aan de basiskwaliteit. In 2020 hebben we tijdens mutatie 2.033 woningen op basiskwaliteit gebracht, ten opzichte van 1.721 in 2019. Tijdens het mutatieproces wordt het interieur van de woningen beoordeeld en op basiskwaliteit gebracht. Het aantal woningen dat we kunnen aanpakken, is afhankelijk van het aantal mutaties. Naast de woningen die in het mutatieproces op basiskwaliteit zijn gebracht, zijn er 472 woningen tijdens een grootschalige renovatie op dit niveau gebracht.

Dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud en energetische verbeteringen

In 2020 hebben we 1,7% meer reparatieverzoeken ontvangen dan vorig jaar (van 49.628 naar 50.496 reparatieverzoeken). De gemiddelde kosten per reparatieverzoek zijn ten opzichte van vorig jaar iets toegenomen (namelijk van € 231 gemiddeld per verzoek naar € 241).

Bij het planmatige onderhoud gebruiken we natuurlijke onderhoudsmomenten niet alleen om het planmatige vervangingsonderhoud uit te voeren, maar ook om te moderniseren en energetische verbeteringen te doen. Het doel van de integrale onderhoudsaanpak, het slim combineren van werkzaamheden, betekent minder overlast voor onze bewoners. Planmatige werkzaamheden en verbeteringen beperken zich tot de schil van de woning en de daarbij horende installaties zoals een lift, cv, mechanische ventilatie, hydrofoor maar ook zonnepanelen of warmtepomp en stadsverwarming.

In de tweede helft van 2020 hebben we een versnelling gemaakt met het herstelprogramma brandveiligheid. In 2020 zijn 1.500 verhuureenheden brandveilig gemaakt. Ook maakten we voor 2.980 verhuureenheden de brandveiligheidsopgave inzichtelijk. Maatregelen die getroffen moeten worden om complexen brandveilig te maken, blijken omvangrijker dan ingeschat bij aanvang van de herstelopgave in 2019. Begin 2021 evalueren we het brandherstelprogramma.

In 2020 is de ingezette lijn om versneld verouderde mechanische ventilatieboxen binnen het planmatig onderhoud te vervangen voortgezet. In 1.980 woningen zijn de ventilatiesystemen vervangen. Daarmee hebben we ons doel van 2.100 vervangingen net niet gehaald. Tevens zijn 465 woningen, die voorheen natuurlijk geventileerd waren, voorzien van een mechanisch geventileerd systeem. Het doel was in 2020 om circa 2.000 woningen om te bouwen van natuurlijk- naar mechanisch geventileerd, maar het overgrote deel hiervan kon niet plaatsvinden door de coronamaatregelen. In 2020 hebben we in 950 woningen HR++ glas en zelfregulerende roosters aangebracht, terwijl ons jaardoel 550 woningen was. Hierdoor profiteren meer bewoners van een energiezuinigere woning, meer comfort en een beter binnenklimaat.

De conditiescore op basis van NEN-2767 (meting van de technische staat) van onze woningen komt in 2020 uit op een 1,96. Hierbij is een score van 1 vergelijkbaar met nieuwbouwkwaliteit. De bandbreedte van het landelijk gemiddelde van woningcorporaties ligt tussen de 1,92 en 2,70.

Onze score is gebaseerd op één derde van het totale bezit. In 2021 zal Stedion voor alle resterende clusters een NEN-2767 conditiemeting laten uitvoeren. In 2021 zal de technische score op basis van het totale bezit worden bepaald en daarna zal jaarlijks minimaal één derde van de conditiemetingen worden herijkt.

Woningverbeteringen

In 2020 hebben we 472 gerenoveerde en verbeterde woningen opgeleverd. Bij bijna ieder project vervangen we de keuken, badkamer en het toilet. Ook vernieuwen we de installaties zoals de mechanische installatie, meterkasten en cv-ketels. Sinds 2019 onderzoeken we per project of het mogelijk is om van het gas af te gaan. In de meeste gevallen brengen we in ieder geval een voorziening aan voor elektrisch koken. De brandveiligheid wordt verbeterd door bijvoorbeeld het aanbrengen van brandwerende deuren. En we beperken de geluidsoverdracht tussen de woningen door isolatie aan te brengen. Bovendien krijgt de buitenkant van de woning vaak een metamorfose: het dak wordt vervangen, de gevel wordt geïsoleerd en gereinigd en het omliggende terrein of de tuin wordt opgeknapt of opnieuw ingericht. Er zijn 62 woningen minder gerenoveerd dan de doelstelling was. Ook hier heeft het coronavirus ons parten gespeeld.

Veiligheid en gezondheid

In 2020 hebben we ruim 650 woningen voorzien van energiezuinige hr-ketels. Tevens zijn we direct na de overname van de woningen van Vestia gestart met planvorming voor vervanging van oude cv-ketels in deze woningen in Pijnacker-Nootdorp. In de komende 3 jaar worden ook hier oude cv-ketels versneld vervangen.

Sinds 2016 heeft Staedion een schimmelpreventieteam. Als bewoners een melding maken van vocht en schimmel kijkt ons schimmelpreventieteam de woning na op de oorzaak. Is er een gebrek aan de woning, dan lossen we het probleem (voor zover mogelijk) op. Soms wordt een klacht veroorzaakt door bewonersgedrag. We informeren de bewoner dan over wat die zelf kan doen om de vocht- en schimmelproblemen te voorkomen. Daarnaast is er een medewerker nazorg aangesteld die bij bewoners nagaat of de problemen naar tevredenheid zijn verholpen. Is dit niet het geval, dan gaan we aan de slag om deze alsnog op te lossen. De gezamenlijke corporaties en de gemeente Den Haag hebben bovendien een onafhankelijke vochtexpert aangesteld. Zowel bewoners als de corporatie kunnen deze partij inschakelen voor een onafhankelijk advies, als het niet gelukt is om de problemen in eerste instantie op te lossen. Tot slot heeft Staedion samen met Vidomes, Haag Wonen, Woonbron en de GGD Haaglanden het platform www.gezondwonen.nl gelanceerd. Met informatie, tips en filmpjes worden bewoners geholpen om vocht- en schimmelproblemen in hun woning te voorkomen.

Serviceabbonementen

Een groot deel van onze bewoners heeft een serviceabonnement. Hierdoor zijn zij ervan verzekerd dat technische gebreken in de woning tegen een vast bedrag per maand vakkundig en meestal zonder extra kosten worden gerepareerd. Eind 2020 hadden 26.856 huishoudens een serviceabonnement. Hiermee is het aantal iets gestegen ten opzichte van eind 2019 (26.641 abonnementen).

We hebben in 2020 slechts in een aantal maanden uitvoering kunnen geven aan de preventieve servicecontrolebeurten. In totaal hebben we 12.000 beurten aangeboden, in plaats van de beoogde 18.000 beurten. De respons van bewoners lag ook lager dan vorig jaar (33% ten opzichte van 40%) en daardoor hebben we in 2020 circa 4.000 beurten uitgevoerd (ten opzichte van de beoogde 7.200). Per 1 november namen we het bezit van Vestia in Pijnacker-Nootdorp over. In november hebben we welkomst-servicebeurten uitgevoerd bij iedereen die hier gebruik van wilde maken.

Doorkijk 2021

De 1.435 natuurlijk geventileerde woningen die door de coronacrisis nog niet zijn voorzien van mechanische ventilatie, krijgen deze ingreep in 2021 alsnog. Ook vervangen we in 2021 alsnog enkele verouderde ventilatiesystemen in de woningen waarbij dat nog niet is gebeurd. Voor de servicebeurten gaan we in 2021 de achterstand inlopen door extra beurten uit te voeren.

3.2 Duurzaamheid

Samen Duurzaam

Het doel van het in 2018 geïntroduceerde programma Samen Duurzaam is meer focus, versnelling en verbinding op het thema duurzaamheid; zowel intern als extern en met aandacht voor de communicatie. Dit werpt zijn vruchten af. In 2020 scoren we in de Aedes-benchmark voor de 3e keer op rij een A-score op het onderwerp duurzaamheid. Sinds 2020 meten we hoe belangrijk onze bewoners duurzaamheid vinden. Met gemiddeld een waardering van 8,1 geven bewoners aan dat zij duurzaamheid absoluut van belang vinden. Verder hebben we in 2020 het eerste materialenpaspoort uit Madaster opgeleverd. We hebben op meer dan 1.000 woningen zonnepanelen geïnstalleerd.

Routekaart CO₂-neutraal

We hanteren een routekaart CO₂-neutraal om te komen tot een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050, met als tussendoel 30% CO₂-reductie in 2030. We richten ons op het transitiegereed maken van complexen, om deze aan te sluiten op warmtenetten of vergelijkbare voorzieningen. In 2020 hebben we deze aanpak uitgewerkt, met als doel deze in 2021 te implementeren. De bijdrage die we met planmatig onderhoud kunnen leveren, nemen we nadrukkelijk mee. Binnen de proeftuin aardgasvrij is de aanpak van de eerste flat met 56 woningen gestart, zie verder in de paragraaf 'projecten uitgelicht'.

Resultaten verduurzaming

Door de uitvoering van planmatig onderhoud, energetische verbeteringen, renovaties en het toevoegen van nieuwe woningen is de gemiddelde Energie-Index eind 2020 uitgekomen op 1,46, ten opzichte van 1,51 in 2019. Hiermee hebben we weliswaar een verbetering gerealiseerd, maar ons jaardoel van 1,44 niet gehaald. Deze prestatie is onder meer negatief beïnvloed door de aankoop van Vestia-bezit. In 2021 is ons ambitieuze doel om een gemiddeld label B (EI<1,4) te halen.

Duurzame woningen

Indeling van het bezit naar energielabel klasse	2020	2019	2018
A++	1,5%	1,5%	1%
A+	1,5%	1%	1%
A	19,5%	13,5%	12%
B	24,5%	25%	22%
C	31%	34%	35%
D	13%	14%	16%
E	6,5%	8%	9%
F	2%	3%	3%
G	0,5%	0%	1%

Projecten uitgelicht

Eind 2020 kunnen ruim 1.120 extra huishoudens profiteren van zonne-energie. Het overgrote deel (85%) van de woningen is individueel aangesloten. Bij de overige woningen zijn de collectieve voorzieningen aangesloten op zonnepanelen en profiteren bewoners van de zonnepanelen door een lagere bijdrage in de servicekosten.

We verkennen de mogelijkheden om zes flats in Den Haag versneld aardgasvrij te maken. Dit is onderdeel van een samenwerking met de gemeente, Haag Wonen en Vestia (proeftuin aardgasvrije wijken) waarvoor de gemeente ook subsidie vanuit het Rijk ontvangt. De eerste flat wordt transitiegereed gemaakt en naar verwachting opgeleverd in maart 2021. We zijn in gesprek met de verenigingen van eigenaren over de aanpak van de overige 5 flats. Het streven is om daarna de 6 flats gezamenlijk aan te sluiten op het lokale warmtenet dat is gebaseerd op aardwarmte.

We willen bewoners helpen om zelf energiebesparende maatregelen te nemen. Dit programma is in 2020 voorbereid in samenwerking met de gemeente. De gemeente richt hiervoor Hou van je Huis informatiepunten in. Door de coronacrisis is dit project helaas on-hold gezet. In 2021 starten we dit opnieuw op, gekoppeld aan winterklaaracties en het verwijderen van koken op gas. In dit kader bieden we ook bij renovatieprojecten informatie over energiebesparing aan de betrokken bewoners.

Samen met de andere Haagse corporaties en de gemeente hebben we een soortenmanagementplan opgesteld en eind 2018 ingediend bij Omgevingsdienst Haaglanden. We zijn een van de eerste gemeenten in Nederland met een dergelijk plan. Dit plan geeft aan hoe we de aanwezigheid van beschermde soorten inventariseren en welke soortbeschermende maatregelen we nemen. We hebben eind 2020 ontwerpbeschikking ontvangen en zijn in overleg over mogelijke verbetering, met als doel invoering medio 2021.

Duurzaam Staedion

Binnen Staedion richten we ons op energiebesparing, afvalscheiding en duurzame mobiliteit. In 2020 wilden we het plastic afval gaan scheiden, maar dit is door het coronavirus niet ingevoerd. In 2020 hebben we de eerste twee elektrische poolauto's aangeschaft.

Doorkijk programma Samen Duurzaam 2021

In 2021 is de samenwerking met de gemeente rond de transitievisie warmte en wijk-energieplannen een belangrijk onderwerp. In dit jaar gaan we de aanpak transitiegereed uitwerken, organiseren en inpassen in de meerjarenbegroting. Daarnaast kijken we naar het uitbreiden van de elektrische poolauto's en de mogelijkheid van elektrische onderhoudsbussen.



juni
2020

Kale gevel in Scheveningen-Dorp wordt groen

Een kale en koude gevel van baksteen, wat zou je daar eens mee kunnen doen? Nou, planten er tegenaan! Over een jaartje of wat is de hoek van de Jan Kistenstraat en de Jacob Pronkstraat in Scheveningen frisgroen. Zomer én winter. Sabine droeg er bij Staedion een plan voor aan.

Nu is de gevel nog bescheiden begroeid, maar over een poosje is dat heel anders. Dan groeit en bloeit er van alles op dit hoekje in Scheveningen-Dorp, meters omhoog tegen de muur. Sabine vertelt: 'Ik was begonnen met een geveltuintje, daar was een rij tegels voor weggehaald. Maar nu staan er klimplanten die heel hoog worden. Kijk, de blauwe regen bloeit al. Die kleinere is Toscaanse jasmijn, die blijft in de winter groen. En als toegift zit er een vogelhuisje en een bijenhotel tegen de wand.'

Groen isoleert

Groen tegen de muur is goed voor het gemoed en voor het klimaat. Dat zijn de belangrijkste redenen waarom Sabine bij Staedion aanklopte voor een groene gevel. Maar er is nóg een reden. 'Dit is de zijgevel van mijn huis, daar boven zit mijn woonkamer. Omdat deze gevel op het noordoosten zit, is die in de winter koud. Als de planten eenmaal groot zijn, isoleren ze de muur.'

Slim bedacht

Dankzij de planten heeft de muur ook minder onderhoud nodig, weet Sabine. 'Het raster staat er een eindje vanaf, dus de planten groeien niet in de voegen. Het kan dus geen kwaad voor de gevel, ze beschermen de muur juist. De gevels zijn nog niet zo lang geleden gevoegd, dat hoeft voorlopig niet. En als er iets aan de muur moet gebeuren, kunnen ze



het metalen rek een stukje naar voren klappen. Dan hoeven de planten er niet uit. Heel slim bedacht.'

Minder Grijs, Meer Groen

Het idee voor deze groene gevel komt van Esther uit de werkgroep Minder Grijs, Meer Groen. Dat is een bewonersinitiatief in Scheveningen-Dorp voor meer bomen en planten in de wijk. Sabine vertelt: 'Esther vertelde me dat ze hier altijd langs fietste en dit zo'n saaie, kale muur vond. De werkgroep had die tegels voor het geveltuintje al laten weghalen, maar had ook subsidie aangevraagd voor een groene gevel in de wijk. Esther stelde aan mij voor om bij Staedion te vragen om deze gevel te vergroenen. Dat heb ik op me genomen.'

Vogeltjes

Ook al is de muur nog niet helemaal begroeid, Sabine heeft al veel positieve reacties gehad, zegt ze. Ook mevrouw Den Heijer, die twee deuren verder woont en net voorbij wandelt, is er gelukkig mee. 'O ja, prachtig is het! Alles wat groeit en bloeit vind ik mooi. Het staat er nog maar een maand, maar alles loopt heel snel uit. Het is veel beter dan die kale muur. En volgens mij heb ik in dat vogelhuisje al vogeltjes gehoord. Hier in de wijk zijn een paar beschilderde muren, dat is ook fleurig, maar dit groen vind ik mooier.'

Samen voor een regenton

De planten hebben natuurlijk water nodig. Ook dat wordt groen opgelost, en met een mooie samenwerking, vertelt Sabine. 'Met de burens aan de overkant hebben we geld aangevraagd voor een regenton. Die huizen zijn van Vestia, dus het is heel leuk dat dit nu samen met Staedion gebeurt. Er komt een hele mooie ton met een plant erop. Als die er staat, kunnen we makkelijk regenwater tappen met de gieter.' Tot die tijd moet het nog even uit de waterleiding met de tuinslang van de burens.

4

Betaalbaar & Beschikbaar



4.1 Veranderingen in onze portefeuille

Kernvoorraad Den Haag

Met de gemeente Den Haag hebben we afgesproken dat de kernvoorraad in 2024 uit 33.100 woningen bestaat. De kernvoorraad bestaat uit alle woningen (zelfstandig en onzelfstandig) in Den Haag, met een netto huurprijs onder de liberalisatiegrens. Ook woningen die in het verleden een inkomensafhankelijke huurverhoging hebben gehad en daardoor nu een huurprijs hebben boven de liberalisatiegrens, maar bij mutatie weer worden verhuurd onder de liberalisatiegrens, tellen mee. Eind 2020 bestond onze kernvoorraad in Den Haag uit 32.107 woningen. Eind 2019 hadden we een kernvoorraad van 31.995 woningen.

Positie in Pijnacker-Nootdorp

Staedion heeft op 1 november 2020 in de gemeente Pijnacker-Nootdorp 1.073 zelfstandige woningen overgenomen van Vestia. Het gaat hierbij om 661 DAEB woningen en 412 niet-DAEB woningen. Staedion hevelt de niet-DAEB woningen met minder dan 180 punten volgens het stelsel van woningwaardering (bij mutatie) over naar het DAEB segment. Het gaat hierbij om in totaal 158 woningen, die in de toekomst weer sociaal worden verhuurd. Met deze actie levert Staedion een grote bijdrage aan het behoud en vergroten van de sociale woningvoorraad. Eind 2020 heeft Staedion 1.583 woningen in de gemeente Pijnacker-Nootdorp in bezit.

Totale (woning)portefeuille

De woningvoorraad van Staedion groeit in 2020 met 1.047 woningen. De onderstaande tabel geeft een verloopoverzicht van de verhuureenheden per prijscategorie (op basis van kale huur).

Samenstelling VHE's	Tot kwaliteitskortingsgrens	Van kwaliteitskortingsgrens tot 2e aftoppingsgrens	Van 2e aftoppingsgrens tot liberalisatiegrens	Vanaf liberalisatiegrens	Onzelfstandige wooneenheid	Subtotaal	Parkeerplaatsen	BOG / MOG	Overig bezit	Totaal
Stand 1 januari 2020	4.872	21.285	5.259	2.996	1.417	35.829	5.466	686	1.129	43.110
Nieuwbouw	1	9	-	-	-	10	-	-	-	10
Aankopen	26	383	414	406	-	1.229	149	7	-	1.385
Verkoop aan bewoners	-	-	-	14-	-	14-	15-	1-	-	30-
Verkoop aan andere instellingen	7-	9-	7-	118-	-	151-	-	34-	2-	187-
Sloop	-	-	-	32-	-	32-	-	14-	-	46-
Overige mutaties (in of uit exploitatie)	279-	300-	601	19-	2	5	36-	6-	-	37-
Eindstand 31 december 2020	4.613	21.358	6.267	3.219	1.419	36.876	5.564	638	1.127	44.205

Eind 2020 is de verdeling van woningen over gemeenten als volgt:

Zelfstandige wooneenheden	Tot kwaliteitskortingsgrens	Van kwaliteitskortingsgrens tot 2e aftoppingsgrens	Van 2e aftoppingsgrens tot liberalisatiegrens	Vanaf liberalisatiegrens	Totaal
's-Gravenhage	4.584	20.627	5.633	2.806	33.650
Delft	-	-	-	79	79
Leidschendam-Voorburg	3	55	-	-	58
Pijnacker-Nootdorp	26	540	617	292	1.475
Rijswijk	-	133	-	-	133
Westland	-	3	17	42	62
Totaal	4.613	21.358	6.267	3.219	35.457

Onzelfstandige wooneenheden	Tot kwaliteitskortingsgrens	Van kwaliteitskortingsgrens tot 2e aftoppingsgrens	Van 2e aftoppingsgrens tot liberalisatiegrens	Vanaf liberalisatiegrens	Totaal
's-Gravenhage	1.082	41	144	26	1.293
Delft	-	-	-	-	-
Leidschendam-Voorburg	-	18	-	-	18
Pijnacker-Nootdorp	-	-	-	108	108
Rijswijk	-	-	-	-	-
Westland	-	-	-	-	-
Totaal	1.082	59	144	134	1.419

Nieuwbouw

In 2020 zijn 10 zelfstandige wooneenheden opgeleverd aan de Rijnauwenstraat in Den Haag. Het project bestaat uit een transformatie van acht bedrijfsruimtes naar 30 compacte woningen, waarvan de eerste 20 (woningen voor bewoners van zorgorganisatie Fonteynenburg) al in 2019 zijn opgeleverd.

In 2020 zijn we gestart met de realisatie van 482 woningen, ruim boven de doelstelling van 207 woningen. Dit komt mede door het project Pegasus, voor 300 nieuwbouw-woningen. In het najaar werd daarvoor de vergunning verleend en in december 2020 ging de bouw van start. De bouw ondervindt nagenoeg geen vertraging door de coronacrisis. Verder is een aantal projecten in voorbereiding zoals Betje Wolff (72 woningen), Maanplein Binckhorst (140 woningen), Wenkebach (136 woningen) en Schaloenstraat (555 woningen).

Naast onze nieuwbouwprojecten hebben we in 2020 grote stappen gezet in het uitwerken van een aantal gebiedsontwikkelingen. Deze gebiedsontwikkelingen leiden op de korte en middellange termijn tot concrete (sloop/) nieuwbouwprojecten. Hiermee kan Staedion haar portefeuille vernieuwen en de leefbaarheid in wijken vergroten. Voor het gebied Dreven, Gaarden en Zichten in Den Haag Zuidwest hebben we, samen met Heijmans en de gemeente, een ambitiedocument opgesteld. Ook voor de gebiedsontwikkeling Energiekwartier werken we samen met Heijmans en de gemeente. Voor het Schipperskwartier onderzochten we de mogelijkheden van verdichting. In gemeente Westland werkten we aan een visie op sociale en middeldure huurwoningen in de Wippolder. In de gemeente Pijnacker-Nootdorp zijn we voor De Scheg een samenwerking aangegaan met een projectontwikkelaar.

Transformatie

Staedion transformeert bedrijfsruimtes naar woningen, zoals aan de Rijnauwenstraat. Het transformatieproject van bedrijfsruimte naar 12 sociale huurwoningen aan de Knobbelzwaansingel is doorgeschoven naar 2021. De transformatie naar woningen aan de Kranestraat heeft vertraging opgelopen.

Verkopen/ sloop/ aankoop

In 2020 zijn er 1.032 woningen in exploitatie bijgekomen. De meeste woningen zijn afkomstig uit de overname van de Vestia-portefeuille in Pijnacker-Nootdorp. Daarnaast zijn 32 woningen gesloopt ten behoeve van nieuwbouw, zijn 14 woningen verkocht aan bewoners en heeft Staedion twee complexgewijze verkopen aan andere instellingen gedaan.

	In of uit exploitatie	Reden
Vestia bezit Pijnacker-Nootdorp	+1.181	Aankoop
Zwaardvegersgaarde	+48	Aankoop
Verkopen aan bewoners	-14	Verkoop
Verkoop aan andere instellingen	-151	Verkoop
Betje Wolffstraat	-32	Sloop

Doorkijk 2021

We verwachten in 2021 verschillende projecten op te leveren waaronder de Hofbadtoren (162 appartementen), Energiekwartier (38 appartementen), Haverkamp (43 duurzame appartementen) en Loosduinsehof (101 woningen met woonconcept 'Wonen met een Plus'). Voor de verschillende gebiedsontwikkelingen is ons doel om in 2021 de plannen verder uit te werken en tot samenwerkingsovereenkomsten te komen met gemeenten en marktpartijen.

4.2 Veranderingen in onze portefeuille (overig)

BOG/MOG

De portefeuille voor bedrijfs- en maatschappelijk onroerend goed (BOG/MOG) is afgenomen van 686 eenheden eind 2019 naar 656 eenheden eind 2020. Vijf BOG-units zijn overgenomen vanuit de Vestia portefeuille Pijnacker-Nootdorp. Vier units zijn getransformeerd naar woningen. 11 units aan de Betje Wolffstraat zijn uit beheer gehaald wegens de toekomstige sloop van het complex. We verkochten het Verzorgingstehuis Van Vredenburgplantsoen in Rijswijk en we verkochten een solitair bedrijfsverzamelgebouw (20 eenheden) aan de Laan van Wateringseveld in Den Haag.

WOM

We hebben in 2020 besloten de samenwerking met de gemeente Den Haag in de Wijkontwikkelmaatschappij (WOM) te beëindigen. We laten onze projecten niet meer door de WOM uitvoeren.

VvE

In 2020 heeft Staedion als groot eigenaar 162 intern beheerde VvE's. Ook zijn er 52, veelal kleinere VvE's en VvE's waar Staedion relatief weinig bezit heeft. Ons doel om 80% van de ALV's voor 1 juli te houden, hebben we niet gehaald doordat we vanwege het coronavirus op zoek moesten naar online alternatieven voor de bijeenkomsten. Dit verschil hebben we in de loop van het jaar nagenoeg goedgemaakt met de organisatie van 90% van de vergaderingen in 2020. Eind 2020 vertrok een grote VvE vanwege het prijsverschil tussen ons VvE-beheer en dat van commerciële concurrenten. In 2021 houden we onze beheerovereenkomst tegen het licht en de vergoeding die wij in rekening brengen bij de VvE's.

4.3 Aanbod en toewijzingen

Feiten en cijfers

In 2020 voldeed Staedion aan de toewijzingsregels van het Rijk en aan de afspraken die in de regio Haaglanden zijn gemaakt voor de verhuur van vrijgekomen woningen. In 2020 zijn 2.025 (2019: 2.183) nieuwe huurcontracten voor woningen gesloten. Daarmee was de mutatiegraad in ons bezit 5,85% (2019: 5,8%). Van de woningen is 92% (1.873 woningen) sociaal verhuurd en 7,5% in de vrije sector (152 woningen).

We hebben ons doel van 2.330 verhuringen niet behaald. We kregen aanzienlijk minder woningen beschikbaar voor de reguliere verhuur, omdat een aantal vrijgekomen woningen in sloopgebieden liggen en niet meer regulier worden verhuurd. Het aantal huuropzeggingen kwam ondanks het coronavirus op het verwachte niveau uit. Na de eerste lockdown rond half maart heeft het verhuurproces zo'n anderhalve maand stilgelegen. We startten eind april met een aangepast verhuurproces, zonder fysiek klantcontact en met digitale ondertekening van de huurovereenkomst, en liepen de achterstand snel in.

De toewijzingen nader toegelicht:

- Van de woningen is 96,68% (2,8% middeninkomens en 0,52% hoge inkomens) toegewezen aan de EU-doelgroep. We hebben 98,4% passend toegewezen (doelstellingen respectievelijk minimaal 80% en 95%).
- De schaarse grote sociale woningen wijzen we met voorrang toe aan grote gezinnen (minimaal vier kinderen) uit de doelgroep (doelstelling 75%). In 2020 hebben we 21 van de 27 vrijgekomen grote sociale woningen toegewezen aan grote gezinnen (78%).
- In 2020 zijn 150 woningen verhuurd aan kandidaten via convenanten met zorgpartijen. Daarvan zijn er 16 woningen voor de doelstelling van 2019 en 134 voor het jaar 2020. Daarmee is de doelstelling voor 2020 van 147 woningen niet behaald. Dit wordt veroorzaakt door het beperkte woningaanbod. Daarnaast zien we dat sommige convenantpartijen achterblijven met het aanleveren van kandidaten. Wij hebben hiervoor aandacht gevraagd bij zowel de gemeente als de betreffende convenantpartijen.
- Van de aangeboden zelfstandige sociaal aangeboden woningen was ruim 84% betaalbaar met een huur beneden de tweede aftoppingsgrens (afpraak minimaal 70%).
- In 2020 hebben wij alle aanvragen van de gemeenten goedgekeurd voor het toewijzen van een woning aan een statushouder via de reguliere voorraad. We hebben 54 woningen toegewezen aan 162 statushouders. Dit is 3% van de regulier toegewezen woningen door Staedion. Daarmee hebben we onze bijdrage aan de taakstelling van de gemeenten geleverd.

Oplopende wachtduur

Bewoners kunnen op verschillende manieren een woning toegewezen krijgen. De meest gangbare manier is op basis van de woon- en inschrijfduur. De mediane wachtduur voor alle woningzoekenden bij Staedion is 67 maanden (2019: 56). In de gemeente Den Haag ligt deze op 71 (2018: 62 maanden). Dit is voor het derde jaar achter elkaar een forse toename. Veel huishoudens schrijven zich in voordat ze een woning zoeken. Ze bouwen wachttijd op, zodat ze een grotere kans hebben op een woning op het moment dat zij daaraan toe zijn. De wachtduur loopt ook op doordat het aantal vrijkomende woningen de laatste jaren afneemt.

Wachtduur in maanden*	Staedion	Gemeente Den Haag	Regio Haaglanden
Gebaseerd op aantal verhuringen	626	1.804	
Wachtduur alle woningzoekenden	67	71	72
Minima	57	65	69
Overige primaire doelgroep	67	71	74
Secundaire doelgroep	77	76	76
Hogere inkomens	73	80	73
Starters	79	79	79
Doorstromers	50	52	57
Grote gezinnen (5+)	79	90	89
Jongeren (t/m 22 jr)	49	49	47

* Mediaan van zuivere inschrijfduur bij verhuringen via woon/inschrijfduur. Exclusief vrije sector & onzelfstandig. Bron: Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH)

Doorkijk 2021

Onze ervaringen met het verhuurproces tijdens de lockdown gaf een impuls aan het efficiënter inrichten van het proces rondom verhuur. Daar waar dit waarde toevoegt automatiseren en/of robotiseren we het proces. Hier besteden we in 2021 aandacht aan.

4.4 Huurbeleid

Huursom en huurverhoging

De huur van de sociale zelfstandige woningen mocht per 1 juli stijgen met 2,6%.

De gerealiseerde totale huursomstijging over 2020 is 3,3%. Het gaat dan om een stijging door zowel huurharmonisatie als de jaarlijkse huurverhoging.

Doorkijk 2021

Het kabinet heeft de huurverhoging in eerste instantie per 1 juli 2021 vastgesteld op gemiddeld inflatie plus een maximale opslag van 1% per individuele huurder. Voor het eerst geldt deze beperking in maximale huurverhoging ook voor vrije sector woningen. Bij een inflatie van 1,4% bedraagt daarmee de maximale huurstijging in 2021 2,4% (met uitzondering van inkomensafhankelijke huurverhogingen). Begin 2021 heeft het kabinet echter een huurbevriezing afgekondigd voor huurders van sociale woningen.

Per 1 januari 2021 treedt de wet 'eenmalige huurverlaging huurders met een laag inkomen' in werking. Huurders van een sociale huurwoning waarvan de huur te hoog is in relatie tot het inkomen, kunnen een verlaging van de huur krijgen. Verder treedt er een aanvullende wet in werking waarbij er afspraken met huurders gemaakt kunnen worden over (tijdelijke) huurkortingen.

4.5 Huurachterstanden en schuldhulpverlening

Sociaal incasseren

Eind 2019 startten we het initiatief 'sociaal incasseren' om samen met de gemeente Den Haag het aantal ontruiming te verlagen. Voor 2020 was het doel: minder dan 50 ontruiming. Met 7 ontruiming hebben we dit doel ruimschoots gehaald. In 2020 hebben we het sociaal incasseren verder uitgerold met een pilot. Door het Multi Disciplinaire Team van de gemeente Den Haag en de Haagse wooncorporaties kunnen we makkelijker en in een eerder stadium Sociaal Casemanagement inzetten. De problematiek in het huishouden van de huurder wordt als geheel aangepakt en niet enkel beperkt tot de schuldenproblematiek. Deze pilot is in de loop van 2020 omgezet naar het reguliere proces. Door de gevolgen van de coronacrisis stagneerden echter de huisbezoeken vanuit de gemeente. We hebben andere middelen ingezet om het doel te bereiken. De stijging van de huurachterstand en het aantal huisuitzettingen bleef beperkt tot een historisch minimum.

Huurachterstand

Door de gevolgen van de coronacrisis namen de huurachterstanden bij huurders van woningen en van bedrijfsruimte ten opzichte van 2019 enigszins toe. Bij de vertrokken huurders is daarentegen het saldo van huurachterstand afgenomen van € 5,8 miljoen naar € 5,4 miljoen. We hebben maatregelen ingezet met als uitgangspunten sociaal verantwoord te incasseren en het leveren van maatwerk aan onze huurders.

Hierdoor zijn de gevolgen in de totale huurachterstand beperkt gebleven en is de totale huurachterstand van zittende en vertrokken huurders gedaald ten opzichte van 2019 met 0,2 miljoen. Ook daalde het aantal huurders met een huurachterstand.

Peildatum	Zittende huurders		Vertrokken huurders	
	Aantal	Saldo	Aantal	Saldo
2014	4.118	€ 3,4 miljoen	1.965	€ 7,0 miljoen
2015	3.736	€ 3,2 miljoen	2.130	€ 7,8 miljoen
2016	3.448	€ 3,2 miljoen	1.664	€ 5,4 miljoen
2017	3.491	€ 4,0 miljoen	1.737	€ 5,9 miljoen
2018	3.174	€ 4,0 miljoen	1.559	€ 5,7 miljoen
2019	3.290	€ 3,4 miljoen	1.901	€ 5,8 miljoen
2020	3.146	€ 3,6 miljoen	1.478	€ 5,4 miljoen

De maatregelen omtrent corona hebben weerslag op veel huurders van ons bedrijfs-onroerendgoed (BOG). De tweede lockdown heeft meer impact dan de eerste. Een grotere groep huurders wordt hierdoor geraakt en de steunmaatregelen zijn niet omvangrijk genoeg om de door hen geleden schade door omzetverlies te compenseren. Naast uitgestelde betalingen en betalingsregelingen, hebben we met een aantal huurders de huurovereenkomst beëindigd. Hierdoor zal de frictieleegstand de komende maanden toenemen. Met andere BOG-huurders zijn huurkortingen overeengekomen.

In 2020 pasten we de structuur van de afdeling Creditmanagement aan. Hierdoor konden we meer maatwerk bieden bij het treffen van betaalafspraken. Eind 2020 zetten we in ons incassoproces voor het eerst communicatie- en betaalmiddelen in zoals e-mail met iDEAL-link en sms met iDEAL-link. De eerste ervaringen van huurders zijn positief.

Ontruiming

In 2020 zijn er 7 ontruiming geweest op basis van huurschuld. Dit is een historisch laag aantal en betekent een daling van meer dan 80% ten opzichte van voorgaande jaren. De maatregelen door corona hebben ervoor gezorgd dat we sneller wijzigingen hebben doorgevoerd op het gebied van schuldenpreventie. Zo hebben we zo'n 40% minder dossiers overgedragen aan de deurwaarder en heeft de deurwaarder veel minder vaak huurders gedagvaard. Dat voorkomt veel (onnodige) extra kosten voor onze bewoners met betalingsachterstanden. De samenwerking met de gemeente Den Haag is hierin ook verder geïntensiveerd. Dit bij elkaar genomen hebben wij meer maatwerk kunnen leveren, met minder ontruiming tot gevolg.

Huisbezoeken

Door de coronacrisis zijn de huisbezoeken vanuit Staedion en de gemeente Den Haag tot een minimum beperkt. Toch hadden we intensief contact met onze huurders door inzet van meer telefonisch contact. Verder stuurden we bijvoorbeeld handgeschreven kaarten om contact te zoeken met als doel het maken van een realistische betaalafpraak. Het resultaat hiervan is dat het aantal succesvol afgeronde betalingsregelingen is gestegen van 60% naar 79%.

Schuldenlab070

Mede door de coronacrisis is in 2020 de ontwikkeling van nieuwe initiatieven met het Schuldenlab070 beperkt geweest. Lopende pilots zoals de Helpdesk/Geldzaken070 en het Vaste Lasten Pakket hebben we omgezet naar onze reguliere werkwijze. De pilot 'Wonen zonder schulden' hebben we begin 2020 geïntegreerd in het Vaste Lasten Pakket. Echter door de gevolgen van corona worden geen studentensprekuren meer gefaciliteerd en het verhuringsproces wordt grotendeels digitaal uitgevoerd. In 2021 kijken we naar nieuwe mogelijkheden om het aantal deelnemers te verhogen. Eind 2020 is de manager Creditmanagement toegetreden tot de partnerraad van Schuldenlab070.

Doorkijk 2021

In 2021 breiden we de inzet van moderne communicatie- en betaalmiddelen uit naar andere processen, naast het incassoproces. Ook werkt Staedion in 2021 samen met Geldfit: een online platform waar verschillende organisaties, bedrijven zoals energieleveranciers, banken en zorgverzekeraars en gemeenten samenwerken om mensen te helpen om hun geldzaken weer gezond te krijgen en te houden. Geldfit is ook beschikbaar in de gemeente Den Haag. Bewoners kunnen op het platform een korte test doen, waardoor ze gelijk zien hoe ze er financieel voorstaan. Daarna krijgen ze tips om mee aan de slag te gaan en de hulp die beschikbaar is voor hun persoonlijke situatie en regio.



Jill (links) en Jeanne

augustus
2020

Koekjes voor de buren in Dekkershaghe

Veel buren zitten binnen te wachten tot alles voorbij is. Daarom zegt Staedion: doe mee en bak koekjes voor de buren! In serviceflat Dekkershaghe hebben Jill Huson en Jeanne van Eck de deegroller en de bakplaat achter uit het keukenkastje gevist. En dankzij wat hulp kunnen ze hun medebewoners nu krakend verse koekjes presenteren.

Jill Huson (69) en Jeanne van Eck (90), twee bewoners van Dekkershaghe, maken graag grappen en grollen. Jill kookt of bakt tegenwoordig nog maar zelden, maar Jeanne zegt: "Jij bent een echte keukenprinses!" En Jeanne is ook geen kookwonder, dus grapt Jill: "Het is zelfrijzend bakmeel, dat scheelt!" En dan barsten ze allebei keihard in lachen uit. Zo gaat het al meer dan 3 jaar, sinds Jill er kwam wonen en Jeanne leerde kennen.

Contact is belangrijk

De dames hebben de grootste lol, maar ze hebben ook een serieuze boodschap. Ze zijn namelijk niet voor niks druk met koekjes in de weer. "Nu met corona is er minder te doen," zegt Jill. "Ook het koffiedrinken 's ochtends in de zaal werd geschrapt. Daar kwamen normaal wel 25 mensen naar toe. Sinds kort mag het weer, met 1,5 meter afstand, maar er komen helaas minder bewoners dan voorheen. De nieuwe mensen komen al helemaal niet. We vinden het fijn dat er toch weer een aantal komen, want het contact is belangrijk. Daarom willen we ze graag namens Staedion een koekje bij de koffie geven." Jeanne knikt. "Ik vind dat wel een goede actie van Staedion. En receptioniste Janke Tuinenga en teamleider Irma Huiskamp hebben ons heel goed geholpen, dat was super!"

Verjaardag met draaiorgeltje

In de serviceflat wonen zo'n 100 mensen, zegt Jeanne. "De appartementen zijn heel mooi en we wonen allemaal zelfstandig. Er is thuiszorg als het nodig is, en een pedicure, een fysiotherapeut en een kapper. En er wordt van alles georganiseerd. In de zaal is regelmatig soos en bingo en er worden verjaardagen gevierd. In coronatijd gaat dat allemaal wel anders. Toen ik jarig was, kon ik dat gelukkig buiten vieren, met een draaiorgeltje en een karretje met hapjes en drankjes, toch heel gezellig."

Jill had geluk, vertelt ze: "Ik heb mijn verjaardag net voor corona kunnen vieren. Maar nu gaan ook sommige activiteiten weer door. Straks, na de koffie, ga ik naar volksdansen en linedance. Ik kan er niks van, ik raak met mijn benen in de knoop, dus ik hobbel wat mee. Maar het is goed om te bewegen. En ik zeg altijd dat ik de coach ben, haha!"

Koekje met roomboter

In de zaal zitten de bewoners klaar voor de koffie, die Janke inschenkt, veilig achter een tafel. Jill en Jeanne gaan rond met de koektrommel. Aan een van de tafels zit Fenny Gijsberts, die geniet van haar koekje bij de koffie. "Lekker, met roomboter! Dat mogen ze vaker doen, erg leuk. Gelukkig is het koffiedrinken ook weer begonnen. De eerste keer dat we sinds corona bij elkaar mochten komen, heb ik een concert gegeven op de piano, hier in de zaal. Ja, fijn dat we elkaar weer mogen opzoeken."



5

Leefbaarheid & Wonen en Zorg



5.1 Samen werken aan leefbare buurten

Samen werken aan leefbaarheid

We willen meer zichtbaar zijn in de wijk en een grotere bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de wijk. Daarom leiden we vanaf medio 2020 een aantal van onze bewonersconsulenten op tot gebiedsregisseur, zodat zij de verbindende schakel gaan vormen tussen de verschillende stakeholders in de wijken en onze eigen organisatie. De bewonersconsulent is als gebiedsregisseur medeverantwoordelijk voor de ontwikkeling en coördinatie van plannen en projecten die de leefbaarheid, sociale veiligheid, zelfredzaamheid en zelfstandigheid van bewoners in een wijk bevorderen.

Het afgelopen jaar zijn zes wijkagenda's met stadsdeeldirecties herijkt en opgesteld. Deze agenda's zijn de basis voor samenwerkingsverbanden in de wijken op het gebied van veiligheid, zorg en sociale cohesie. Daarbij pakt elke partij zijn eigen rol. Dit traject wordt in andere stadsdelen voortgezet, zoals Mariahoeve.

In Zuidwest werken we met verschillende partijen en met name met de gemeente Den Haag aan de gebiedsontwikkeling Dreven, Gaarden en Zichten. Ook op het gebied van leefbaarheid staan we aan de vooravond van mooie ontwikkelingen en projecten. De intentie is om in 2021 een bewonersbedrijf vorm te geven, waaraan Staedion haar bijdrage levert.

Overlast en onrechtmatig gebruik

Het aantal meldingen van overlast in de wijken is in 2020 verdubbeld ten opzichte van vorig jaar. Iedereen is als gevolg van de coronamaatregelen veel meer thuis. Het gevolg is dat binnen onze complexen veel bewoners – vaak ook gezinnen met kinderen – dag en nacht in elkaars nabijheid samenleven. Ondersteuning die gewoonlijk dichtbij is (GGZ, wijkteam, ambulante begeleiding, familie) is meer op afstand. Als dan ook de woning niet optimaal geluidsgeïsoleerd is, is het niet vreemd dat bewoners meer last van elkaar hebben en dit melden bij ons.

In het kader van de aanpak van woonfraude zijn dit jaar 101 woningen vrijgekomen door het oplossen van onrechtmatige bewoning. Daarvan zijn 51 woningen opnieuw verhuurd. De andere woningen werden gebruikt als wisselwoning of staan leeg voor groot onderhoud. Vanwege het coronavirus had het woonfraudeteam minder mogelijkheden voor huisbezoeken en gesprekken op kantoor. We hebben daarom extra ingezet op het digitaal in kaart brengen van onrechtmatige bewoning.

Beheerintensiteitskaart

Ook afgelopen jaar hebben we de Beheerintensiteitskaart (BIK) gebruikt om onze buurten en complexen te beoordelen. De BIK bestaat uit vier hoofdthema's: Teamscore, Klant Contact Monitor (KCM), Overlast & Woonfraude en Leefbarometer, die weer verder opgebouwd zijn uit verschillende subthema's.

In totaal zijn er 78 buurten en 638 complexen beoordeeld. Gemiddeld scoren deze complexen een 6,2. Dat is een kleine daling ten opzichte van vorig jaar, toen het gewogen gemiddelde van de complexen uit kwam op een 6,3.

Rapportcijfer	Aantal complexen	Aandeel complexen
<5	78	12%
5 tot 6	143	22%
6 tot 7	164	26%
7 tot 8	153	24%
8+	100	16%
Totaal	638	100%

Prijsvraag Mijn Thuis

Dit jaar hebben we de leefbaarheids- en duurzaamheidsprijsvraag uitgeschreven, in navolging van eerdere leefbaarheidsprijsvragen en onze duurzaamheidsprijsvraag in 2019. We hebben de prijsvraag Mijn Thuis in vier categorieën ingedeeld, te weten 'groen', 'veiligheid', 'duurzaam' en 'woonomgeving'. De winnende inzendingen zijn in december bekendgemaakt. De voorstellen worden in 2021 uitgevoerd, namelijk een nieuwe keuken voor een ontmoetingsruimte, een muurschildering in een binnentuin en advies over de inrichting van een gezamenlijke tuin.

Enkele voorbeelden van leefbaarheidsprojecten

De leefbaarheid in de Notenduurt staat al langere tijd onder druk, mede door de onzekerheid over de plannen van Staedion voor deze woningen. We hebben een buurtkamer

ingezet om alle bewoners te informeren over de plannen. De buurtkamer is ook ingezet als ontmoetingsruimte voor bewoners, van waaruit samen met de communitybuilder van de gemeente ook projecten in de buurt gestart zijn. Dit is de sociale samenhang ten goede gekomen.



Het complex aan de Catharinaland is gerenoveerd. We deden een extra investering met het oog op de veiligheid en een schone leefomgeving. Onder de woningen liggen verdiepte garages en kelderboxen. Voor de entreeduren daarvan bevindt zich een overkapte entree. Over het hele complex zijn er 5 van deze nissen. Deze entrees werden gebruikt als



urinoir en grofvuilopslagplek. Ook was er regelmatig overlast door mensen die hier blijven hangen. We hebben deze nissen afgesloten met een fraai hek.

Voor de renovatie van een van onze complexen in Zuidoost was de binnentuin rommelig en werden er geregeld luidruchtige feestjes en barbecues gehouden door een aantal bewoners. We hebben de binnentuin opgeknapt, waarmee de leefomgeving weer schoon en veilig is geworden. De bewoners zijn blij met de nieuwe binnentuin.

Doorkijk 2021

Wanneer in 2021 de Woningwet wordt aangepast, naar aanleiding van de evaluatie, ontstaat meer ruimte om te investeren in leefbaarheid. Het maximale bedrag voor leefbaarheidsuitgaven per woning wordt geschrapt. Ook mogen we leefbaarheidsprojecten uitvoeren als daarover geen prestatieafspraken zijn gemaakt. Deze wetswijziging vormt de aanleiding om in 2021 een leefbaarheidsstrategie te maken.

5.2 Wonen met zorg en support

Samenwerking met partners in de zorg

We verhuren woningen aan achttien verschillende zorginstellingen in de gemeente Den Haag. Het gaat om woningen voor (jong)volwassenen met bijvoorbeeld GGZ-problematiek of een verstandelijke beperking. Daarnaast leveren we een bijdrage aan de huisvesting van mensen voor 'Housing First'. Deze mensen komen vanuit de maatschappelijke opvang en hebben allereerst een woning nodig om hun leven weer op te kunnen bouwen. Deze groepen krijgen naast huisvesting ook begeleiding vanuit de zorginstelling. We verhuren soms meerdere woningen tegelijk op basis van een samenwerkingsovereenkomst met de zorginstelling. Maar de meeste verhuringen aan cliënten van zorginstellingen noemen we 'convenantverhuringen'. De woning wordt tijdelijk, meestal voor een jaar, verhuurd met een bijbehorend zorg- en begeleidingscontract. Als het zelfstandig wonen goed gaat, kan het contract na een jaar worden omgezet naar een regulier huurcontract, met of zonder vervolfbegeleiding. In 2020 hebben we 150 woningen op deze manier verhuurd.

We werken constant aan een goede samenwerkingsrelatie met onze zorgpartners en de gemeente Den Haag, zodat we elkaar makkelijk weten te vinden als dat nodig is en we van elkaar weten wat er speelt in het wonen en in de zorgwereld. We hebben gewerkt aan een overkoepelend convenant met alle partners. Dit 'Koepelconvenant Huisvesting Zorgdoelgroepen' is in 2020 vastgelegd, waarmee alle losse samenwerkingsovereenkomsten voor convenantverhuringen zijn komen te vervallen.

Langer thuis wonen

We faciliteren het zelfstandig thuiswonen voor bewoners met een zorgbehoefte. In 2019 hadden we een pilot, waarbij we een 'Langer Thuis Wonen-check' konden laten uitvoeren. Daarmee brengen we in beeld wat er in de huidige woning gedaan kan worden zodat de huurder er langer kan blijven wonen. De huurder ontvangt vervolgens een gericht adviesrapport. Deze check is in 2020 met positieve resultaten geëvalueerd. Ook investeerden we in 2020 in verschillende woningcomplexen voor senioren, zoals in voorzieningen voor het stallen en opladen van scootmobielen en de toegankelijkheid van het woningcomplex voor scootmobielgebruikers.

Wonen met een Plus

Naast het aanpassen van woningen en woningcomplexen werken we aan nieuwe woonconcepten. Zo hebben we het concept 'Wonen met een Plus' ontwikkeld, waarbij het gaat om zelfstandig wonen in een eigen appartement in een veilige omgeving met gezelschap, voorzieningen én zorg in de buurt. Het woonconcept is onderdeel van ons beleid 'Met zorg een thuis', dat inspeelt op de behoefte van bewoners met een lichte zorgvraag om langer thuis te wonen. In 2019 zijn we gestart met de transformatie van Loosduinse Hof, waar we het concept 'Wonen met een Plus' voor het eerst in de praktijk uitvoeren. Daarnaast voeren we vanaf 2021 het concept in op de locaties Wenkebach en Betje Wolffstraat. Het realiseren van het woonconcept op de betreffende locaties sluit aan bij het maatschappelijk belang van slimme transformaties en/of gebruik van zorgvastgoed.

Doorkijk naar 2021

In 2021 willen we het advies bij de 'Langer Thuis Wonen-check' uitbreiden met een keuze-aanbod van aan te brengen voorzieningen om langer thuis te kunnen wonen. Senioren in gelabelde seniorenwoningen kunnen straks op onze kosten tot een bepaald maximum bedrag keuzes maken uit dit aanbod. Wij zorgen dan dat deze voorzieningen worden aangebracht. Verder verwachten we in 2021 de oplevering van ons eerste wooncomplex met Wonen met een Plus in Loosduinse Hof.

september
2020

Catharinaland vernieuwd: “Ik stond te huilen, zo mooi vond ik het”

Op woensdag 9 september was er een feestje aan Catharinaland, want na renovatie en groot onderhoud werden 144 woningen officieel opgeleverd. Frieda Willemstein en Kirsten Nutbey zijn ontzettend blij met hun sprankelend vernieuwde huis. “Dat heeft Staedion netjes aangepakt!”

Was het een geslaagd feestje?

Kirsten: “Ja, zeker. Het was gezellig, maar ook nuttig. De directeur en de directeur onderhoud waren er en ook degene die gaat over de schoonmaak, en we hebben veel kunnen vragen en overleggen. Nu de balkons en ramen vernieuwd zijn, willen we het graag netjes houden. We hebben bijvoorbeeld besproken of de glazenwasser straks misschien in de service kan komen. Niet iedereen kan dat zelf betalen.”

Frieda: “Het was leuk georganiseerd. Je kon lekker koffie drinken en een patatje halen. Het was niet zo druk, maar wel gezellig. Ik had de verkeerde tijd in mijn hoofd, maar Willem, de projectleider, belde even aan om te vragen waar ik bleef. Gelukkig heb ik er toch nog wat van mee kunnen maken.”



Kirsten Nutbey (links) en Frieda Willemstein

Wat is er allemaal veranderd in huis?

Frieda: “We hebben dubbel glas gekregen en alle balkons zijn vernieuwd. Ik heb ook een nieuwe keuken en badkamer. In de 39 jaar dat ik hier woon, was er weinig aan gedaan, dus het was echt nodig. Dubbel glas vind ik het belangrijkste. In de winter was het koud, en als de wind op het erkerraam stond, ging de vitrage heen en weer. Nu zet ik 's ochtends de verwarming aan en hoef ik er de hele dag niet meer aan te komen. Heerlijk.”

Kirsten: “Ik vind het heel goed, die nieuwe ramen. Dat scheelt veel energie. Straks in oktober worden de zonnepanelen aangesloten. Daar ben ik een groot voorstander van. Het is goedkoper, maar nog belangrijker is dat ik voor mijn kleinkinderen een normale wereld wil achterlaten. Het klimaat gaat me aan het hart. Ik heb ook een energiezuinige wasmachine en ik kook op inductie. Verwarming met een warmtepomp zou ik ook graag willen, maar dat kan alleen voor het hele blok. Misschien komt dat ooit nog.”

Is het werk goed verlopen?

Kirsten: “Uitstekend. We zijn goed voorgelicht over wat er ging gebeuren. In het begin gingen er de wildste geruchten, maar dat bleek allemaal onzin te zijn. Mijn man en ik hebben weinig last van de renovatie gehad. We gingen 3,5 week naar een wisselwoning en dat was prima verzorgd allemaal. En het was fijn dat we zelf beslissingen over onze woning konden nemen, zoals de kleuren van de tegels en het aanrecht, want ook de keuken en de badkamer zijn aangepakt. En toen ik vroeg of ze een radiator hoger konden hangen, was dat geen enkel probleem. De service was uitstekend. En dat is nog steeds zo. Ook dankzij de vliegende keep, Willem de Lange. Die mag nooit meer weg bij Staedion!”

Frieda: “Ik zag enorm tegen de renovatie op. Slapeloze nachten heb ik ervan gehad. Het hele huis moest op z'n kop... Maar het is meegevallen. Ik kreeg hulp van familie, en Staedion heeft goed geholpen. Ik ben ook blij dat ik voor het huis van alles zelf kon kiezen.”

Hoe bevalt het vernieuwde huis?

Frieda: “Toen het klaar was en ik voor het eerst kwam kijken, moest ik huilen. Ik vond het allemaal zó mooi! Omdat alles toch overhoop moest, heb ik meteen laminaat en nieuwe meubeltjes gekocht. Ik wilde hier niet weg, ik heb hier altijd met mijn man gewoond die overleden is, en heb goede herinneringen aan het huis. En ik ben heel blij met hoe het nu is. Ja, ik ben dik tevreden.”

Kirsten: “Ik ook, ik ben er super blij mee!”

6

Financieel beheer en verbindingen



6.1 Financiële strategie

Staedion blijft volop investeren in de stad

Het financiële beleid op korte en lange termijn is gericht op een solide financiële positie. Daarvoor hanteren we de financiële kaders van de sectorinstituten WSW en Aw. Staedion voldeed ook in 2020 aan de normen van WSW en Aw. We monitoren de ratio's continue. In onze (meerjaren)begroting en tussentijdse rapportages vormen de normen van het WSW en de Aw ons uitgangspunt. Wijzigingen in het normenkader worden direct verwerkt, doorgerekend en meegenomen in periodieke scenarioanalyses.

De toenemende belastingdruk in combinatie met de uitdagingen die op ons afkomen dwingen ons kritisch te blijven kijken naar de realisatie van ons uitgavenpatroon en investeringsprogramma. De oplopende verhuurdersheffing, stijgende uitgaven aan vennootschapsbelasting (als gevolg van wegvallen compensabele verliezen en de rente-aftrekbeperking) en btw, en de explosief stijgende bouwkosten zetten de beschikbare investeringsruimte onder druk. De investeringsruimte benutten we maximaal voor onze volkshuisvestelijke doelen. Een duurzame (waarde)ontwikkeling van ons vastgoed en bedrijfsexploitatie is essentieel om ook op de lange termijn onze bijdrage aan de stad te kunnen garanderen.

Meerjarenraming 2021-2025

In november 2020 stelde de RvC de meerjarenraming 2021-2025 vast. Het invulling geven aan de volkshuisvestelijke opgave en de aanvullende duurzaamheidseisen betekenen een verdere intensivering van het investeringsprogramma. Dit kan niet allemaal uit de operationele activiteiten worden gefinancierd. Staedion heeft naar verwachting aanvullende externe financiering nodig de komende jaren. Onze ratio's bieden ons de ruimte hiervoor.

Kasstromen meerjarenraming 2021-2025	2021	2022	2023	2024	2025
Bedragen in € 1.000					
Operationele activiteiten	42.531	53.123	60.152	70.901	65.965
(Des)investeringsactiviteiten	-177.483	-169.002	-154.579	-152.797	-148.027
Saldo Kasstromen	-134.952	-115.879	-94.427	-81.896	-82.062

Op basis van de ingediende begrotingscijfers beoordeelt het WSW jaarlijks hoeveel een corporatie geborgd kan lenen (borgingsplafond). Er zijn voor Staedion op dit moment geen belemmeringen voor het bijlenen van de benodigde financiering.

Operationele activiteiten

Bij de berekening van de huurinkomsten is rekening gehouden met een inflatievolgende huurverhoging voor de jaarlijkse huurverhoging in de DAEB-tak. Voor harmonisaties (nieuwe huurders) wordt rekening gehouden met circa 0,5% huursomstijging per jaar. In de niet-DAEB-tak zal de jaarlijkse huurverhoging de komende 5 jaar uitkomen rond de 2,0% en in ruimere mate de verwachte marktontwikkeling volgen. Het gemiddelde rentepercentage van de lopende leningenportefeuille van Staedion is in 2020 verder gedaald en bedraagt circa 3,0%. Door de huidige lage rentestanden op de internationale geld- en kapitaalmarkt levert herfinanciering van leningen aanzienlijke rentevoordelen op. Het positieve effect hiervan zal worden gedempt door een groei van de leningenportefeuille vanwege meer investeringsactiviteiten. Na afronding van de meerjarenbegroting is de wetgeving m.b.t. de huurverhoging aangepast. Uit verschillende scenarioanalyses blijkt dat Staedion nog steeds voldoet aan de gestelde financiële ratio's. Het vastgestelde investeringsprogramma kan worden uitgevoerd.

We blijven scherp letten op de bedrijfsuitgaven en maken gebruik van mogelijkheden die zich voordoen om de organisatie efficiënter en effectiever in te richten. Verdere digitalisering speelt hierbij een belangrijke rol. De verhuurdersheffing en mogelijke fiscale heffingen zullen de komende jaren steeds meer impact hebben op ons operationele resultaat door stijgende grondslagpercentages en verwachte stijgingen van de WOZ-waarde van ons bezit.

(Des)investeringsactiviteiten

De verkopen zijn zeer beperkt, omdat we onze sociale woningvoorraad in stand willen houden. De nieuwbouwpoging voor sociale verhuur is onverminderd hoog in onze regio. De mogelijkheden om aan deze opgave te werken zijn sterk verbeterd voor Staedion. Zo is de financiële positie voldoende en zijn er in Den Haag een aantal locaties waar nieuwbouw kan plaatsvinden. Dit biedt kansen op een stevig nieuwbouwprogramma, rekening houdend met het groeiende woningtekort en de toekomstige bevolkingsgroei. In lijn met de portefeuillestrategie streven we ernaar om jaarlijks gemiddeld 250 nieuwe sociale huurwoningen op te leveren.

Naast het toevoegen van betaalbare sociale huurwoningen heeft de transformatie van onze verzorgingshuizen (scheiding wonen en zorg) onze bijzondere aandacht. Andere belangrijke speerpunten zijn ingrijpende verbeteringen van onze complexen in combinatie met het verduurzamen en energetisch verbeteren van ons bezit. Deze speerpunten zijn terug te vinden in ons omvangrijke verbeter- en renovatieprogramma. Naast groot onderhoud op projectniveau, zullen we inzetten op verduurzaming en verbetering van de gemiddelde Energie-Index van onze woningen.

6.2 Reglement financieel beleid en beheer

Staedion beschikt als toegelaten instelling over een door de Aw goedgekeurd reglement. Het in 2017 goedgekeurde reglement wordt momenteel geactualiseerd. Het is de verwachting dat het geactualiseerde reglement voorjaar 2021 door de Aw zal worden goedgekeurd. In het reglement zijn de uitgangspunten vastgelegd van het financieel beleid en beheer, de organisatie en jaarlijkse monitoring en de betrokkenheid van het intern toezicht bij het beheer. Het reglement bevat ook regels voor beleggingen en derivaten. Het reglement heeft tevens betrekking op verbonden ondernemingen zoals dochters (meerderheidsbelang) en samenwerkingsvennootschappen waarin de toegelaten instelling volledig aansprakelijk vennoot is.

Staedion is voor het uitoefenen van de kerntaken structureel afhankelijk van langjarige kapitaalmarktleningen. In beginsel geldt dat te veel of te lang lenen tot onnodige extra rentelasten leidt. Een belangrijk streven van het treasurybeleid is voorkomen en terugdringen van overliquiditeit. Uitgangspunt is dat structurele overliquiditeit aangewend moet worden voor interne financiering, bijvoorbeeld aflossing of afkoop van bestaande leningen en financiering van investeringen. Als Staedion toch overliquiditeit heeft, zetten we deze middelen risicovrij uit. Hierbij conformeren we ons volledig aan het financieel reglement, zoals uitgewerkt in het treasurywetboek.

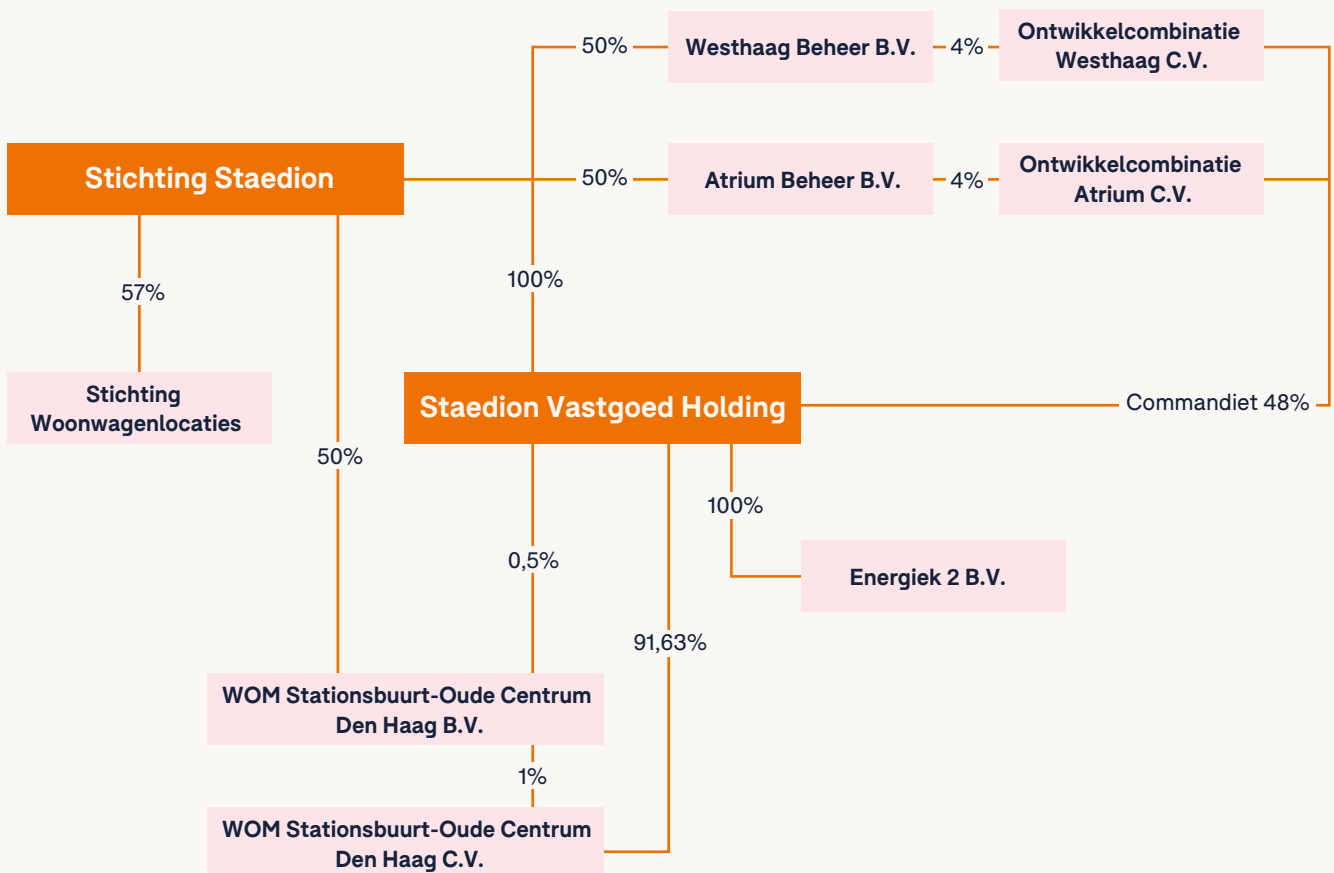
Beleggingen worden alleen in de vorm van de eigen rekening-courant, spaarrekeningen, (termijn)deposito's, call- en kasgelden toegestaan. Gedurende 2020 heeft Staedion, naast de gebruikelijke eigen rekening-courant voor operationele activiteiten, alleen gebruik gemaakt van spaarrekeningen om de tijdelijke overliquiditeit weg te zetten.

Dit zijn op ieder moment opneembare bedragen (in euro's) bij financiële instellingen die vallen onder de werking van de Wet Toezicht Kredietwezen. Deze instellingen hebben een internationale creditrating die voldoet aan de eisen gesteld in ons financieel reglement.

6.3 Verbindingenoverzicht

Staedion kent een verbindingsstructuur met een aantal verbonden ondernemingen. Mede door de uitkomsten van het thematisch onderzoek van de Aw naar de verbindingen van Staedion, proberen we de verbindingsstructuur zoveel mogelijk te vereenvoudigen. Dit doen we door afbouw van het aantal en de omvang van verbindingen. Onderstaand overzicht geeft de structuur weer van alle verbonden ondernemingen van Staedion ultimo 2020.

Nevenstructuur Stichting Staedion



Staedion heeft een holdingstructuur. Binnen deze structuur vonden in 2020 projectontwikkelingsactiviteiten en beheeractiviteiten plaats.

De volgende rechtspersonen en vennootschappen zijn opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van Staedion:

Deelneming	Statutaire zetel	Projectlocatie	Aandeel
Staedion Vastgoed Holding B.V.	Den Haag		100%
Energiek 2 B.V.	Den Haag	Den Haag	100%
Westhaag Beheer B.V.	Den Haag	Wateringen	50%
OWC Westhaag C.V.	Den Haag	Wateringen	50%
Atrium Beheer B.V.	Son en Breugel	Pijnacker	50%
OWC Atrium C.V.	Son en Breugel	Pijnacker	50%
WOM Stationsbuurt-Oude Centrum B.V.	Den Haag	Den Haag	50,5%
WOM Stationsbuurt-Oude Centrum C.V.	Den Haag	Den Haag	92,13%

Doelstellingen deelnemingen

Tenzij anders aangegeven, hebben alle deelnemingen de volgende doelstelling: het realiseren van bouwwerken en het participeren in samenwerkingsverbanden gericht op het aannemen van bouwwerken en het doen van onderhoudswerkzaamheden voor onder meer de Stichting Staedion, de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, Staedion Vastgoed Holding B.V., dochtermaatschappijen van deze holding of andere (rechts)personen en ondernemingen, in welke vorm ook.

Staedion Vastgoed Holding B.V.

Strategie: herstructureren balans en behouden.

Statutaire doelstelling: De activiteiten van Staedion Vastgoed Holding B.V. bestaan uit holdingactiviteiten van entiteiten die zijn gericht op niet-projectontwikkelings- ofwel projectontwikkelingsactiviteiten. Ook worden na de fusie met N.V. Stedelijk Belang onroerende goederen geëxploiteerd. Daarnaast treedt deze deelneming op om aan gelieerde deelnemingen en verbintenissen financieringen te geven. Staedion Vastgoed Holding B.V. heeft als doel werkzaam te zijn op het gebied van volkshuisvesting, welzijn, zorg en dienstverlening.

Energiek 2 B.V.

Strategie: onderzoeken mogelijkheid tot verkoop in 2021.

Statutaire doelstelling: Energiek 2 B.V. is op 15 augustus 2013 opgericht en heeft tot doel het exploiteren van leidingnetten voor warmte en koude leveringen, het inkopen en verkopen van energie, het opwekken van warmte voor warmtelevering, het doen van investeringen en het geven van opdrachten voor investeringen voor het opwekken van warmte en het leveren van warmte en koude aan consumenten en grootverbruikers.

Westhaag Beheer B.V. en Ontwikkelingscombinatie Westhaag C.V.

Westhaag Beheer B.V. en Ontwikkelingscombinatie Westhaag C.V. houden zich bezig met het ontwikkelen, realiseren en vervreemden aan derden van woningen in Wateringen en Den Haag en het eventueel verwerven van daarvoor benodigde gronden.

Westhaag Beheer B.V.

Strategie: beëindigen en liquideren in 2021.

Statutaire doelstelling: Het optreden als beherend vennoot van Ontwikkelingscombinatie Westhaag C.V. en het daarvoor verkrijgen, vervreemden, verhuren, huren, beheren, administreren, stichten, exploiteren en ontwikkelen van registergoederen, en alles wat hieraan vooraf gaat of verband heeft en bevorderlijk kan zijn; het opnemen en verstrekken van geldleningen; het verlenen van zekerheden (waaronder garanties en hypotheek) voor de schulden van de vennootschap van anderen; het deelnemen in, samenwerken met, voeren van beheer over en het financieren van andere ondernemingen, vennootschappen en rechtspersonen, van welke aard ook.

Ontwikkelingscombinatie Westhaag C.V.

Strategie: beëindigen in 2021.

Statutaire doelstelling: Het verwerven van gronden, het uitvoeren van infrastructurele werken, het in bouw- en woonrijpe staat verkopen van gronden voor opstalontwikkeling, het bebouwen van gronden voor derden of de commanditaire vennoten van de vennootschap, het inrichten van openbare ruimten, die vervolgens zullen worden overgedragen aan publiekrechtelijke rechtspersonen of aan (een) instantie(s), en alles wat hieraan vooraf gaat of verband heeft en daaraan bevorderlijk kan zijn.

Atrium Beheer B.V. en Ontwikkelingscombinatie Atrium C.V.

Atrium Beheer B.V. en Ontwikkelingscombinatie Atrium C.V. houden zich bezig met het ontwikkelen, realiseren en vervreemden aan derden van woningen in onder meer Pijnacker en De Lier, en het eventueel verwerven van daarvoor benodigde gronden.

Atrium Beheer B.V.

Strategie: beëindigen en liquideren in 2021.

Statutaire doelstelling: Het optreden als beherend vennoot van Ontwikkelingscombinatie Atrium C.V. en het daarvoor verkrijgen, vervreemden, verhuren, huren, beheren, administreren, stichten, exploiteren en ontwikkelen van registergoederen, en alles wat hieraan vooraf gaat of verband heeft en daaraan bevorderlijk kan zijn; het opnemen en verstrekken van geldleningen; het verlenen van zekerheden (waaronder garanties en hypotheek) voor de schulden van de vennootschap en van anderen; het deelnemen in, samenwerken met, het voeren van beheer over en het financieren van andere ondernemingen, vennootschappen en rechtspersonen, van welke aard ook.

Ontwikkelingscombinatie Atrium C.V.

Strategie: beëindigen in 2021.

Statutaire doelstelling: Het verwerven van gronden, het uitvoeren van infrastructurele werken, het in bouw- en woonrijpe staat verkopen van gronden die bestemd zijn voor opstalontwikkeling, het bebouwen van gronden voor derden of de commanditaire vennoten van de vennootschap, het inrichten van openbare ruimten, die vervolgens zullen worden overgedragen aan publiekrechtelijke rechtspersonen of (een) instantie(s), en alles wat hieraan vooraf gaat of verband heeft en daaraan bevorderlijk kan zijn.

Wijkontwikkelingsmaatschappij Stationsbuurt-Oude Centrum Den Haag B.V.

Strategie: Staedion wil de samenwerking met de gemeente in de Wijkontwikkelingsmaatschappij Stationsbuurt-Oude Centrum Den Haag B.V. beëindigen. Hiervoor worden in overleg met de gemeente meerdere scenario's uitgewerkt.

Statutaire doelstelling: De vennootschap is opgericht met het doel op te treden als beherend vennoot van de commanditaire vennootschap Wijkontwikkelingsmaatschappij Stationsbuurt-Oude Centrum Den Haag C.V.; het verkrijgen, vervreemden, in (onder)pacht uitgeven, administreren, exploiteren, huren en verhuren van onroerende zaken;

het zelf-ontwikkelen en/of realiseren en/of verkopen en/of verhuren en/of exploiteren van onroerende zaken; het geheel of gedeeltelijk doen ontwikkelen en/of realiseren en/of verkopen van onroerende zaken en/of doen aannemen en uitvoeren van bouwwerken; het ter leen verstrekken en het ter leen opnemen van gelden, al dan niet onder hypothecair verband; het deelnemen in, het voeren van beheer over, het financieren van andere ondernemingen en vennootschappen en alles wat daarmee verband houdt of bevorderlijk kan zijn in de ruimste zin van het woord.

Wijkontwikkelingsmaatschappij Stationsbuurt-Oude Centrum Den Haag C.V.

Strategie: Staedion wil de samenwerking met de gemeente in de Wijkontwikkelingsmaatschappij Stationsbuurt-Oude Centrum Den Haag C.V. beëindigen. Hiervoor worden in overleg met de gemeente meerdere scenario's uitgewerkt.

Statutaire doelstelling: De vennootschap heeft ten doel het Herstructureringsplan te realiseren van de stedelijke herstructurering in het gebied Stationsbuurt-Oude Centrum in Den Haag; het tijdelijk exploiteren van de WOM-panden; het ter leen opnemen van gelden, en alles wat daarmee verband houdt of bevorderlijk kan zijn in de ruimste zin van het woord, en verder het deelnemen in en het voeren van beheer over andere ondernemingen, van welke aard ook.

december
2020

Blijde prijswinnaars van Mijn Thuis

Op 10 december kregen drie hoofdprijswinnaars van de prijsvraag Mijn Thuis hoog bezoek: onze bestuursvoorzitter Willem Krzeszewski en directeur Woonservice Saar Spanjaard kwamen hen persoonlijk blij maken met een cheque. Daarmee kunnen ze hun idee uitvoeren voor het mooier maken van hun wooncomplex. Voor Mijn Thuis konden in september en oktober plannen worden ingediend. Dit jaar werden er bijna 50 ideeën ingestuurd, waarvan er 17 werkelijkheid worden. De winnaars van de drie hoofdprijzen kijken er in elk geval al naar uit.



Keukenblok voor Javaanse woongemeenschap

Ludwig Soerowirjo kreeg als eerste zijn prijs uitgereikt, en wel in de categorie 'sociaal'. Hij diende een idee in voor een nieuwe spoelbak in de gemeenschappelijke keuken van woongemeenschap Bangun Trisno in de Retiefstraat. De prijs is een heel nieuw keukenblok.

“Eigenlijk hadden we alleen een tweede spoelbak gevraagd, want we doen de afwas met de hand. Maar het keukenblok was al zo oud dat ze hebben gezegd: er komt een nieuw blok met een dubbele spoelbak. Mét een inductiekookplaat en de bijbehorende potten en pannen. Inductie is heel fijn, mijn zoon heeft het ook. Het gaat snel en het is veilig, en ook nog duurzaam. Al met al een hele mooie prijs, een goede afsluiting van het jaar! We hebben de directeuren allebei een portie Javaans eten meegegeven en ze uitgenodigd om te komen eten als alles klaar is. Dat gaan ze doen, hebben ze beloofd!”

Muurschildering in de Christiaanhof

Hans en Hennie Steenwijk werden als tweede verrast met een prijs in de categorie 'woonomgeving'. Zij krijgen een muurschildering op een blinde muur in de binnentuin van het wooncomplex Christiaanhof in de Christiaan de Wetstraat.

“We waren als bewonerscommissie al langer bezig met het idee, dus nu zijn we erg blij dat het door gaat. Er komt een grote schildering van Margriet Snaterse. Zij heeft al veel mooie dingen voor Staedion gemaakt, we hebben er alle vertrouwen in. Het wordt iets wat past bij het dakterras boven, misschien iets met bloemen. En 's avonds is het verlicht, dus dat is extra mooi. Het duurt nog even, ze gaat pas schilderen als het beter weer wordt. We verheugen ons erop!”



Fleurige binnentuin Nolenshoek

Lia Spaans kreeg als derde prijswinnaar een advies over planten en het onderhoud van de tuin van de woongemeenschap aan de Mgr. Nolenslaan. Deze prijs valt in de categorie 'groen'. Behalve het advies krijgen zij ook planten om de tuin verder op te fleuren.

“Met drie andere dames vorm ik de tuincommissie voor onze bijzondere binnentuin. Met mooi weer staat bij iedereen de achterdeur open en zitten we lekker buiten, heel gezellig. Als tuincommissie kunnen we best veel zelf, maar voor het grovere werk hebben we gelukkig Weverling Groenvoorziening. Zij hebben al gras ingezaaid en een nieuwe indeling gemaakt. Nu wilden we graag wat meer kleur en bloeiende planten in de tuin, die we zelf kunnen bijhouden. En die krijgen we, dus we zijn erg blij met de prijs!”

De uitvoering

In 2021 gaan de prijswinnaars gaan samen met andere bewoners aan de slag om de ideeën uit te voeren met het gewonnen prijzengeld. Dat gebeurt met begeleiding van Staedion. Via de website en Facebook houdt Staedion iedereen op de hoogte.



Colofon

Dit is een uitgave van

Staedion

Koningin Julianaplein 2

Postbus 40406

2504 LK Den Haag

staedion.nl

info@staedion.nl

Teksten

Staedion en Janneke van Bommel

Ontwerp, productie en illustraties

Ontwerpwerk

Druk

Drukkerij Van Deventer B.V.

