

# Reorganisatie Staedion: Inzicht in de nieuwe organisatie en nieuwe functies

Bijeenkomst Algemene  
Ledenvergadering HVS  
Op 26 november 2014



## REORGANISATIE STAEDION

Sinds 1 september is Staedion gereorganiseerd. De aanleiding hiertoe was mede gelegen in het feit dat corporaties door de minister in zijn novelle terug worden gebracht naar hun kerntaken; de core business van bouwen en beheren van huisvesting voor mensen met een smalle beurs.

Corporaties zijn in zijn novelle dan ook niet meer van de commerciële (markt) activiteiten (ook wel Niet-DAEB genoemd) en dienen alleen het Algemeen Belang (DAEB). Er is dus een scheiding op handen van de sociale- en marktsector.

*Ter informatie: Het DAEB-domein wordt langs twee lijnen afgebakend: huishoudens met een inkomen tot € 34.229 (prijspeil 2014) en woningen met een maandhuur tot € 699,48 (prijspeil 2014)*

DAEB = Diensten van Algemeen Economisch Belang

Niet-DAEB = Diensten van NIET Algemeen Economisch Belang = commercieel

WSW = Waarborgfonds Sociale Woningbouw



## REORGANISATIE STAEDION

---

Staedion moet, wil zij de komende jaren met vertrouwen tegemoet kunnen zien, keuzes maken.

Daarnaast wil Staedion:

- efficiënter gaan werken
- vernieuwend zijn
- 'operational excellence' nastreven. (Dit betekent enerzijds de kosten zo laag mogelijk krijgen en anderzijds ook zo veel mogelijk waarde toevoegen en meerwaarde bieden voor de klant)

Verder moet Staedion voldoen aan de aanzienlijk hogere (financiële) eisen die worden gesteld aan woningcorporaties.

## REORGANISATIE STAEDION

---

In de corporate Benchmark (CBC) scoorde Staedion niet echt hoog als het aankwam op kosten binnen de organisatie en de hoeveelheid personeel.

Eerdere kosten reductierondes ten spijt, heeft Staedion bij de laatste reorganisatie daarom besloten om naar de gangbare corporatie benchmark van 1 Fte op 100 OGEH toe te werken. Deze ontwikkeling speelt ook bij andere corporaties.

Dat wil zeggen dat er medio 2015, in totaal 351 Fte beschikbaar zijn voor 35.500 OGEH. Inmiddels hebben 71 Fte de organisatie verlaten.

*Fte = Full Time Equivalent = Voltijd Functie van 36 uur  
OGEH = Onroerend Goed Eenheid = woning of appartement*



## REORGANISATIE STAEDION

De reorganisatie heeft in 2 fases plaatsgevonden. De eerste fase bestond uit het bepalen van de nieuwe inrichtingsprincipes. Hierin werd ook besloten dat de 2<sup>e</sup> fase zou worden voorbereid door 8 werkgroepen.

Dit waren:

- Concernstaf,
- Financiën,
- Onderhoud ,
- Projecten (vormt nu met Onderhoud samen O&P)
- Verhuur
- Vastgoed
- Klantenservice
- Woonservice.

Deze werkgroepen werden voorgezeten door een kwartiermaker en bestond uit werknemers uit diverse disciplines en lagen van de afdelingen.

## REORGANISATIE STAEDION

---

De kwartiermakers bespraken hun plannen voor de toekomst in de werkgroepen en schreven een plan. Deze afzonderlijke plannen werden regelmatig onderling tussen werkgroepen uitgewisseld om slimme samenwerking en efficiency slagen mogelijk te maken.

Het werkplan van de Woonservice, de afdeling waar u veel contact mee heeft, kreeg de titel 'Woonservice geeft Thuis' mee.

Een duidelijke verwijzing naar de nieuwe Visie van Staedion waarin Staedion een eigen thuis mogelijk maakt met haar bewoners.

Op de volgende pagina treft u een aantal voorbladen van deze afdelingsplannen:

# REORGANISATIE STAEDION

## Op weg naar Vastgoedsturing



### De afdeling projecten: Professioneel opdrachtgeverschap



Werkgroep Vastgoedsturing: Anno Dames, Azja Liesbeth Janssen, Linda van der Gaag, Marcel v

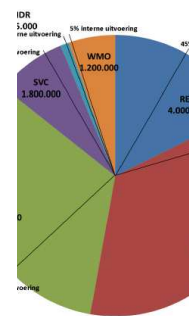
Werkgroep Projecten: Linda van der Gaag, Mark Hazebroek, Evelien Kap, Maarten Lindeboom, Jaap Uithof, Vera van der Velden, Arjen van Veen, Corné van Eijk

Januari 2014

inrichting **Advies**  
Concernstaf

regie  
dienstverlenend  
informerend  
informatie  
bestuur  
verbinder  
projecten  
ontwikkelingen  
professioneel  
concernstaf  
klanten  
advies  
coach  
visie  
management  
kennisdeling  
thuis  
ondersteunend  
businesspartner  
JZ  
inspireren

Afdeling Onderh

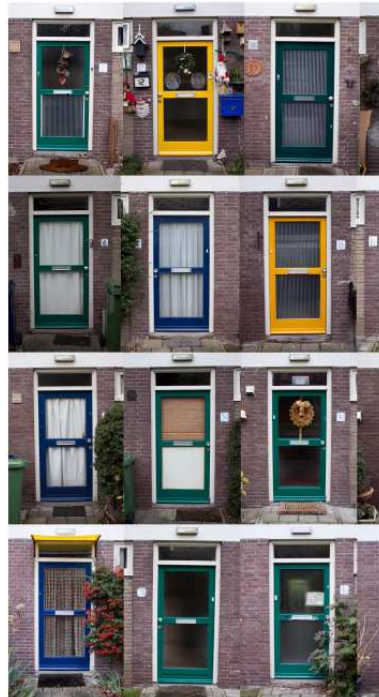


Werkgroep  
Concernstaf

Marja Edens, Ancella van Mersbergen, Wouter Stikkelman,  
Joris Tempelaar, Danielle van Veen en Lisette Wetters

Werkgroep  
Onderhoud  
Ronald Brekelmans (kwartiermaker)  
Jerry Lindenhof  
André van Dijk  
Marcel van Daalen  
Martijn Kors  
Mark Hazebroek  
John Dingjan  
Arjen van Veen

Onderwerp: Uitwerking opdrachten werkgroep Onderhoud  
Datum: 21 januari 2014



WOONSERVICE GEEFT THUIS



## REORGANISATIE STAEDION

De nieuwe opzet van de Woonservice, de oude afdeling Woondiensten, bestond uit het formeren van 4 nieuwe wijkteams, elk onder leiding van een thuisteammanager.

De namen van de nieuwe Thuisteam en de Thuisteammanagers zijn:

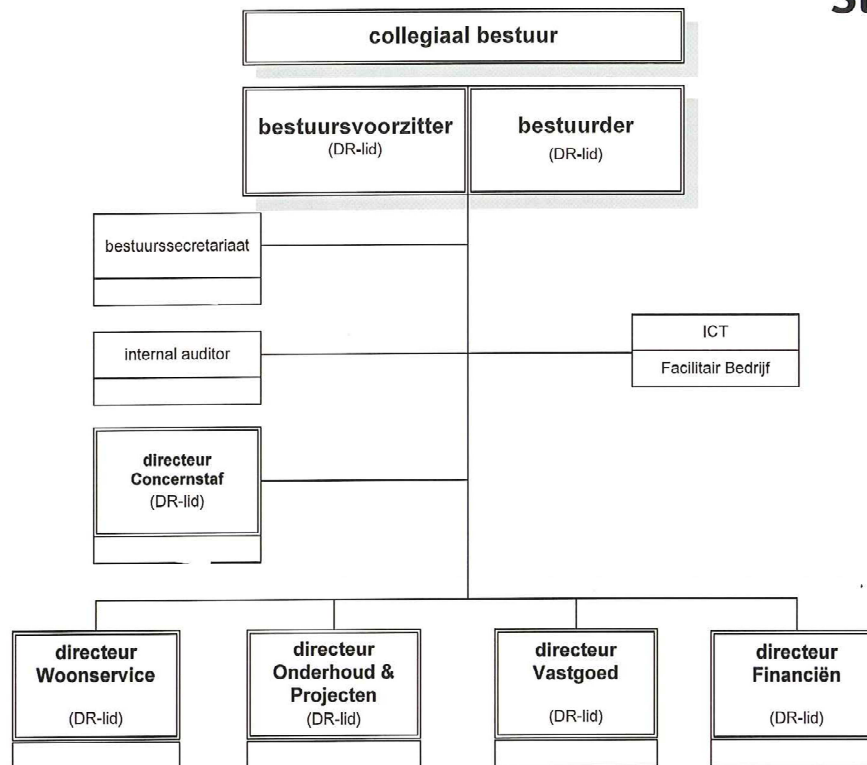
Thuisteam Zuid-Oost	(Jacqueline van der Boor)
Thuisteam Zuid-West	(Joes Miltenburg)
Thuisteam Centrum	(Caroline Sleenwaegen)
Thuisteam Noord-West	(Frans Rijke)

Deze teams zijn gevuld met in totaal:

- 14 Bewonersconsulenten (voorheen Sociaal Beheerders)
- 8 Sociaal Complexbeheerders (nieuwe functie)
- 15 Huismeesters
- 10 Complex Beheerders (voorheen wijkcomplexmedewerkers)
- 5 Technisch Beheerders
- 6 Administratief Medewerkers

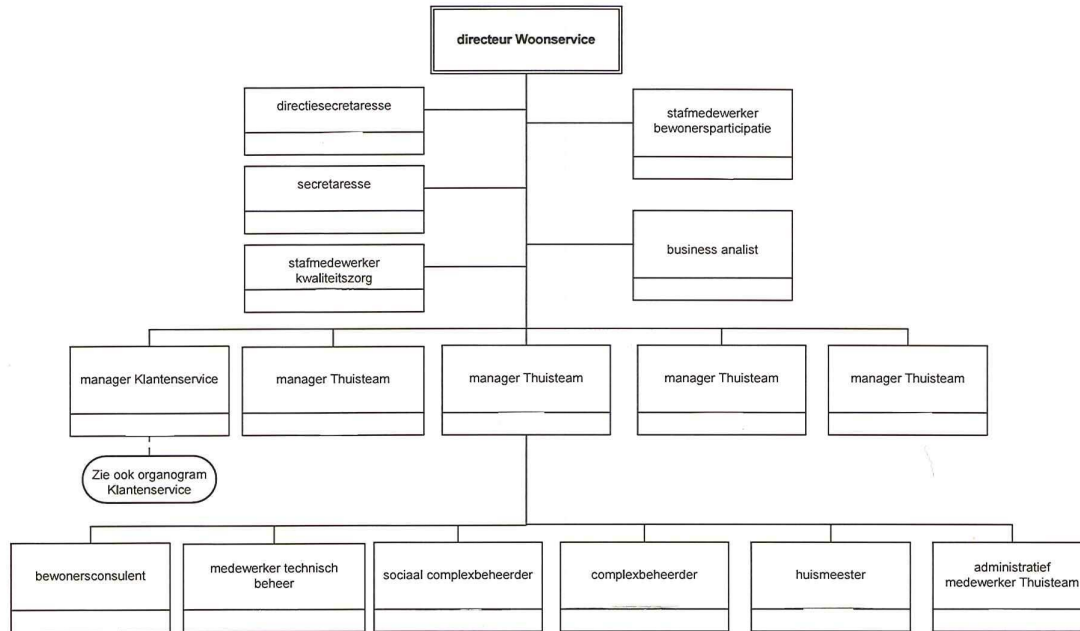


## REORGANISATIE STAEDION

Organogram  
BestuurStaedion Staedion 

# REORGANISATIE STAEDION

Organogram  
Woonservice



## REORGANISATIE STAEDION

---

Voor alle functies geldt, dat deze een bijdrage gaan leveren aan het thuisgevoel van de bewoners.

Ook geldt voor iedere werknemer dat deze moet voldoen aan de organisatie competenties. Dit zijn:

- Doe het steeds beter
- Wees betrokken bij elkaar, onze bewoners en onze omgeving
- Denk in oplossingen
- Maak af waaraan je begint
- Integer (leef de gedragscode na)

# REORGANISATIE STAEDION

## De visie van Staedion

Hoger doel

"Wij maken een eigen thuis bereikbaar met onze bewoners."

Gewaagd  
doel

"In 2020 voelen al onze bewoners zich thuis."

Kernwaarden



Kernkwaliteiten



## REORGANISATIE STAEDION

---

Taken en verantwoordelijkheden zijn in de nieuwe organisatie soms behoorlijk aangepast. Zo doen Technisch Opzichters bijvoorbeeld geen eindinspecties meer, maar worden deze nu uitgevoerd door inspecteurs van de afdeling Onderhoud.

Waren in de oude situatie van de gebiedsteams de verhuurmakelaars nog onderdeel van de gebiedsteams, nu is de afdeling verhuur geschaard onder de afdeling Vastgoed.

Ook binnen de Thuissteams van de Woonservice zijn werkzaamheden anders verdeeld.

De volgende dia's laten de drie nieuwe functies zien die in de plaats zijn gekomen van de oude functies van Sociaal Beheerder en Wijkcomplexmedewerker:



## REORGANISATIE STAEDION

### De Complexbeheerder/Huismeester (VMBO Niveau)

De Complexbeheerder/huismeester is nu, naast zijn taken in het kader van schoon heel en veilig, ook verantwoordelijk voor de aanpak van lichte overlast. Ook registreert hij informatie in de geautomatiseerde systemen.

De taken bestaan uit:

- Het schoon, heel en veilig houden van *(het)* complex(en)
- Het aanspreken van bewoners conform normen klantbediening en informeren klanten over leefregels en afspraken uit de algemene voorwaarden
- Het controleren van *(servicekosten gerelateerde)* werkzaamheden van derden
- Het doorgeven en registreren van signalen uit het complex
- Het aanpakken van lichte overlast

*De huismeester voert de taken uit op een complex in de uren waarvoor deze wordt betaald door bewoners. Met de BC kunnen hieromtrent nadere afspraken worden gemaakt.*

BC = Bewonerscommissie

## REORGANISATIE STAEDION

### De Sociaal Complexbeheerder (MBO Niveau)

Ook de Sociaal Complexbeheerder levert een aandeel in het thuisgevoel van de bewoners. De taken bestaan uit:

- Het aanpakken van middelzware overlast, onrechtmatig gebruik van woningen (woonfraude) en sociaal financiële problematiek
- Het inschakelen en onderhouden van het netwerk
- Het initiëren van leefbaarheidsprojecten en ondersteunen bij initiatieven in bewonerszelfbeheer.
- Het zorgen dat complexen schoon, heel en veilig zijn.
- Het informeren van huurders (bijvoorbeeld spreekuren / vragen over complexen beantwoorden/ voorlichtingsbijeenkomsten organiseren / informatie geven over leefregels, gebruiken en algemene voorwaarden)

## REORGANISATIE STAEDION

### De Bewonersconsulent (HBO Niveau)

De zware overlast en juridische zaken behoren bij de functie van Bewonersconsulent. De taken bestaan uit:

- Het stimuleren, activeren en onderhouden van bewonersparticipatie conform de afspraken in de procedure participatie en conform Overlegwet (WOHV).
- Het voorbereiden, initiëren en uitvoeren van leefbaarheidsprojecten
- Het aanpakken van ernstige overlast, onrechtmatig gebruik van woningen en sociaal financiële problematiek
- Het initiëren van participatie van huurders in onderhouds-, verkoop- en nieuwbouwprojecten conform Overlegwet en proces uitplaatsing bij sloop en ingrijpende woningverbetering.
- Het leveren van vertegenwoordiging in VvE's.
- Het afhandelen van schadeclaims, klachten, Huurcommissie-/Geschillencommissiezaken en huurbezwaarschriften.

*WOHV = Wet op het Overleg Huurders Verhuurder*

*VvE = Vereniging van Eigenaren*



## REORGANISATIE STAEDION

Bij alle functies is een wezenlijk onderdeel het registreren van overlast. Vanuit de politiek maar ook vanuit de toezichthouders kwam immers steeds meer de vraag van legitimatie voor sociale functies.

Functies in het sociale domein zijn echter in het verleden namelijk moeilijk te 'meten' gebleken. Er moet dus meer informatie worden vastgelegd.

Er zal de komende tijd gekeken worden hoe deze functies zich tot elkaar verhouden. Een goede uitvoering staat en valt met het maken van duidelijke onderlinge afspraken. Dit heeft tijd nodig.

In overleg met de HVS zal verder gekeken worden naar een methode waarmee een gebalanceerde inzet van Complexbeheerders in het bezit van Staedion gewaarborgd kan worden.

# DIGITALE PARTICIPATIEKAART



## DIGITALE PARTICIPATIEKAART

---

Staedion kent veel participatie binnen haar bezit. Om deze inzet door bijvoorbeeld Bewonerscommissies, Contactpersonen en contactgroepen goed inzichtelijk te maken heeft Staedion de Digitale Participatiekaart ontwikkeld.

Deze kaart stelt geïnteresseerden in staat om te zien waar participatie plaatsvindt en hoe men met deze vrijwilligers in contact kan komen. Ook staan er diverse succesvolle participatie initiatieven op deze kaart die kunnen dienen als inspiratiebron voor andere.

Bewonerscommissies en contactpersonen zijn eind oktober aangeschreven met het verzoek of Staedion hun gegevens mag delen op deze kaart.

De kaart bevindt zich op dit moment in het Bèta stadion. Zodra de kaart 100% functioneel is, zal deze worden doorgelinkt via de Staedion website.

## DIGITALE PARTICIPATIEKAART

---

De kaart is vinden via de weblink: <https://www.staedion.nl/participatiekaart/>

Indien u zich nog niet heeft aangemeld, kunt u dat alsnog doen!

VRAGEN ?