



fien
wonen

Samenvatting Jaarplan 2021

Inhoud

2021: slimmer en met meer impact	3
1.1 Meer impact	3
1.2 Slimmer	3
2. Sleutelprojecten	5
2.1 Klantfocus met resultaat	5
2.2 ERP-systeem	5
2.3 Herijken ondernemingsplan en portefeuillestrategie	6
2.4 Implementatie duurzaamheid	6
3. Ontwikkeltraject 2021	8
3.1 Wonen en Vastgoed	8
3.2 Bedrijfsvoering	8
3.3 Staf en Control	8
4. Afdelingsprojecten	9
4.1 Wonen en Vastgoed	9
4.2 Staf	9
4.3 Control	9
4.4 Bedrijfsvoering	9
5. Operationele sturing: KPI's	10

2021: slimmer en met meer impact

Voor u ligt de samenvatting van het jaarplan 2021. Een zeer belangrijk document voor iedereen die op enige inhoudelijke wijze bij Fien Wonen betrokken is. In 2021 focussen we samen op het op gang brengen van onze woningbouw productie in beide gemeenten, op de verbetering van onze dienstverlening en communicatie naar onze huurder en op het verbeteren van onze manier van werken door zaken gewoon slimmer te doen.

1.1 Meer impact

De woningbouwproductie staat landelijk volop in de schijnwerpers. Met de doorgaans lange doorlooptijden van projectontwikkeling komt nieuwbouw mondjesmaat op gang. Gelukkig heeft Fien Wonen de afgelopen periode ingezet op de realisatie van haar wensportefeuille en de verbetering van haar vastgoed. Onze projectenlijst is daardoor groeiende. We zijn volop op weg naar de realisatie van nieuwe woningen. In 2021 hebben we concreet 105 woningen in ontwikkeling. Voor een kwart daarvan valt de oplevering in 2022. Daarmee zijn we niet klaar. Om de wensportefeuille in 2030 te realiseren, hebben we een aanzienlijke acquisitie portefeuille. Zo kunnen we ook in de toekomst in de woningbehoefte voorzien.

Naast meer impact maken door onze bouwproductie streven we ook in 2021 naar een verdere optimalisatie van onze CO₂ reductie. Dat doen we door na-isolatie van woningen, door het plaatsen van PV-panelen en door de energietransitie in samenwerking met onze gemeenten voor te bereiden.

Tot slot willen we onze impact vergroten door in onze dienstverlening de klantfocus centraal te stellen. We zien de diversiteit en mondigheid van onze huurders toenemen. Dit zorgt voor een veelvoud aan vragen én voor een toenemende complexiteit in onze dienstverlening. Kwetsbare doelgroepen, die via de decentralisatie en extramuralisering van het beschermd wonen via de reguliere woonruimte verdeling bij ons starten, vragen om een flexibele en daadkrachtige dienstverlening. Heldere kaders en goede begeleiding zijn dan cruciaal. Mondige burgers vragen om boter bij de vis. Niet volgende week maar gewoon vandaag of morgen. Zij roepen vaker dan voorheen medewerkers van Fien Wonen ter verantwoording. Niet alleen over de voortgang op projecten, maar ook over individueel maatwerk, over de woningtoewijzingen en over de leefbaarheid.

In 2021 zetten we daarom ook de focus op onze huurder. Heldere en begrijpelijke communicatie, excellente samenwerking met onze partners en een goed op elkaar ingespeeld team zijn hiervoor noodzakelijke voorwaarden.

1.2 Slimmer

Impact vergroten is niet alleen een kwestie van meer doen, maar ook anders doen. In ons jaarplan geven we volop ruimte aan verbetering. Verbetering van ons ERP-systeem bijvoorbeeld. Dit systeem leidt tot een vereenvoudiging van administratieve handelingen in ons sterk gereguleerde werk, maar ook tot het afhandelen van zaken samen met de klant op locatie. Zo voorkomen we dubbel werk. Daarnaast geeft ons nieuwe systeem meer ruimte aan onze huurders om zelf afspraken in te plannen. Daarmee kunnen we als organisatie onze huurders nog beter van dienst zijn. 'Huurder aan top' dus.

Slimmer is het ook om vanaf 2021 in Hardinxveld-Giesendam weer onze eigen uitvalsbasis te hebben. Een goed kantoor geeft ons ruimte, stimuleert en inspireert. Ons toekomstige werkcafé biedt ruimte aan informele

ontmoeting met teamgenoten, huurders en stakeholders. De centrale ligging in ons werkgebied zorgt voor een hogere efficiëntie in het dagelijkse werk.

Het jaarplan 2021 vormt de basis voor de werkzaamheden van Fien Wonen. Alleen door met elkaar de schouders eronder te zetten, kunnen we gezamenlijke doelen behalen. Deze samenvatting zoomt in op de belangrijkste elementen uit acht verschillende afdelingsplannen en zoekt daarin de samenhang. Waarom zijn deze plannen zo belangrijk en welk resultaat moeten ze opleveren? Hierop krijgt u antwoord in deze samenvatting.

Met elkaar werken we aan een goede dienstverlening ten gunste van onze huurders. Ons motto is: Woon het zelf, woon het samen. Daar hoort een passende houding bij. Met elkaar kunnen we dit voor elkaar krijgen. Het jaarplan vormt daarin een basis.

Veel leesplezier!

2. Sleutelprojecten

Hieronder volgt een samenvatting per sleutelproject.

2.1 Klantfocus met resultaat

Resultaat

Heldere klantvisie waarmee de klant in onze dienstverlening op alle gebieden als partner en plan van aanpak ontwikkeling klantbenadering in relatie tot ons droombeeld.

Waarom

‘Huurder aan top’ is hetgeen waar we ons bij Fien Wonen voor inzetten. We zetten ons, met elkaar, dagelijks in om te voorzien in de behoefte van onze huurders. Huurders die vaak weinig te besteden hebben en soms met allerlei sociale problemen te maken hebben. Een kwetsbare doelgroep dus. Door dagelijks ons steentje bij te dragen kunnen wij het grote verschil in de levens van onze huurders maken. Wat voor ons vanzelfsprekend kan zijn, is het niet voor iedereen. Klantfocus met resultaat gaat daarom over meer dan de huurder centraal te stellen. Dat vraagt om daadkrachtig en eerlijk te kunnen inspelen op de individuele wens van de huurder. Dit houdt in dat bepaalde processen gestandaardiseerd kunnen worden, maar er ook maatwerk nodig is. In 2020 benaderden we de huurders vooral generiek. 2021 gaat het jaar worden waarin we beseffen dat iedere huurder uniek is en bepalen we de route die nodig is om onze klant vanuit ons droombeeld te kunnen bedienen binnen heldere kaders en met een ERP-systeem dat ons optimaal faciliteert.

Hoe

Door middel van telefoongesprekken, registraties in KIS (later in het nieuwe ERP-systeem), klantmetingen, themasessies en sectoronderzoek, moet duidelijk worden of Fien Wonen op koers is naar haar droombeeld. Door transparantie, continue te toetsen en bij te sturen moet het gewenste resultaat goed haalbaar zijn.

2.2 ERP-systeem

Resultaat

Een goed werkend systeem met Fien data en de best-practice processen (de ervaring die is opgedaan door vergelijkbare woningcorporaties). Daarnaast zorgen we ervoor dat medewerkers zijn opgeleid, het veranderende proces toepassen en er een beheerorganisatie is.

Waarom

We gaan over op een nieuw ERP-systeem, omdat we onze huurders hoog in het vaandel hebben staan en hun nog beter van dienst willen zijn. Door het nieuwe ERP-systeem kunnen we sneller schakelen, onze informatie beter vinden en opslaan (transparant maken) en wordt data toegankelijker. Deze digitaliserings- en automatiseringsslag biedt enorme voordelen. Huurders worden straks sneller en vollediger geholpen door een beter klantcontact registratiesysteem. Ook kunnen huurders straks zelfstandig hun afspraken op internet inplannen. Het neemt dus ook werk uit handen.



Figuur 1: De mannen uit familie Alokla, een hoogopgeleid vluchtelingengezin uit Syrië en tegenwoordig trotse huurders van Fien Wonen. Fotograaf: Angeniet Berkers.

Hoe

Door de jarenlange ervaringen van andere corporaties over te nemen, een heldere aanpak en samenwerking op te zoeken met Poort6, moet Fien Wonen slagen in het succesvol neerzetten van een goedwerkend systeem.

2.3 Herijken ondernemingsplan en portefeuillestrategie

Resultaat

Het ondernemingsplan 2021 + concept portefeuillestrategie 2022-2032.

Waarom

Het ondernemingsplan, en de daarbij behorende portefeuillestrategie, vormen onderdeel van de koers van Fien Wonen. Het zijn dus twee zeer belangrijke documenten die ons werk bepalen. Het vormt een soort plan van aanpak voor ons werk: huurders huisvesten. Het huidige plan is in 2017 vastgesteld. De jaren erna hebben we onze doelstellingen in tal van beleid geconcretiseerd. We hebben een heldere



Figuur 2: Woningzoekende en starter Renske van Driesten met haar trouwe maatje. Fotografie: Angeniet Berkers.

wensportefeuille voor 2030 vastgesteld (2017), onze duurzaamheidsambities bepaald (2019) en huurbeleid vastgesteld (2019). Het huidige ondernemingsplan loopt tot en met 2021. 2021 staat in het teken van het analyseren van de dynamiek in de omgeving en in onze opgaven en het actualiseren van het ondernemingsplan naar de periode 2021-2025. In dit traject herijken we ook onze portefeuillestrategie.

Hoe

Een goed begin is het halve werk. Gezamenlijk wordt gewerkt aan een gedegen ondernemingsplan met daarin de bekende onderwerpen: duurzaamheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en huurder aan top. Hierna vinden meerdere analyses, evaluaties en toetsingen plaats. Deze analyses moeten antwoord geven op de vraag of Fien Wonen sinds 2017 nieuwe opgaven heeft voor de toekomst en of er een aanscherping nodig is van onze doelstellingen. Die vraag stelt Fien Wonen ook aan haar stakeholders en huurders. Zo vormt zich het nieuwe ondernemingsplan 2022 e.v. Een herijking van de portefeuillestrategie ligt in het verlengde van dit plan. Nieuwe opgaven vertalen zich immers ook vaak in een veranderende wensportefeuille.

2.4 Implementatie duurzaamheid

Resultaat

Eind 2021 heeft Fien Wonen een Plan van Aanpak verduurzaming opgesteld en de no-regret maatregelen verwerkt in de MJB. Daarnaast hebben we onze eerste Bio-based investeringsbesluiten vastgesteld.

Waarom

Duurzaamheid is wereldwijd een belangrijk onderwerp. Wij zijn namelijk de laatste generatie die een verandering kunnen maken ten behoeve van de natuur. Bij Fien Wonen voelen we ons maatschappelijk betrokken en ook genoodzaakt te zorgen dat ook nieuwe generaties goed kunnen wonen op onze mooie planeet. Dit kan alleen als we uitstoot reduceren en alternatieve vormen van bouwen gaan hanteren. Daarnaast

resulteert duurzaamheid in een financieel voordeel voor onze huurders. Isolatie in woningen en zonnepanelen zorgen namelijk dat huurderslasten dalen. Duurzaamheid heeft dus een veelzijdige uitwerking!

In 2019 heeft Fien Wonen de ambitie uitgesproken om de klimaatdoelstellingen van 2050 al in 2035 te realiseren. Leidmotief in ons verduurzamingsbeleid is het optimaliseren van onze CO₂ reductie door energietransitie, door emissiereductie en door CO₂ vastlegging. In geld betekent dit dat

Fien Wonen de geschatte € 162.000.000,- die zij nodig heeft om de klimaatdoelstellingen van 2050 te behalen, de komende 15 jaar gaat inzetten. Een enorme ambitie die wij beheersbaar en realistisch aanvliepen. Fien Wonen zet in op optimalisatie, maar doet dat wel slim en blijft daardoor financieel gezond. Ook heeft Fien Wonen het bio-based bouwen omarmd. Zo sturen we op een optimale reductie van onze CO₂ impact. De opgave is enorm en voor een groot deel nog niet inzichtelijk. Vandaar dat Fien Wonen zichzelf 2 jaar heeft gegeven om een plan van aanpak te ontwikkelen. Eind 2021 willen we een eerste versie van dit plan klaar hebben.



Figuur 3: Mevrouw Ooms, fan van Fien Wonen en ontzettend blij met haar 'Fien-woning'. Fotograaf: Angeniet Berkers.

Hoe

De verduurzamingsopgave is enorm en alleen haalbaar door samenwerking met onze gemeenten en collega corporaties.

Wij beperken ons daarbij niet tot enkele processen. Duurzaamheid is van belang in tal van processen. Om onze impact zo optimaal mogelijk te maken, integreren we de verduurzaming in alle bedrijfsprocessen. In de praktische uitwerking hiervan komen daarom naast de verduurzaming van het vastgoed ook het bio-based bouwen en de verduurzaming van de uitvoering van ons werk aan bod.

3. Ontwikkeltraject 2021

Fien Wonen is een lerende organisatie. Dit betekent dat alle afdelingen continu in ontwikkeling zijn. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende ontwikkeltrajecten van de afdelingen die in 2021 de rode draad gaan vormen.

3.1 Wonen en Vastgoed

Deze afdeling wil de basis leggen om verder te kunnen ontwikkelen, meer in positie te komen en groei naar zelforganisatie mogelijk maken:

- Rol, kaders en proces verduidelijken met benodigde sessies;
- Verantwoordelijk opereren vanuit de klantvisie en de gegeven kaderruimte;
- Meer werken vanuit integraliteit en beleid;
- Verbinding met andere teams/afdelingen te verbeteren.

3.2 Bedrijfsvoering

- Medewerkers in de afdeling een volgende stap te laten zetten op de ladder van registeren, rapporteren, analyseren, signaleren en sturen;
- Het ontwikkelen naar een duurzame bedrijfsvoering met lagere CO2 impact;
- Optimaal faciliteren in proces van continu verbeteren;
- Ontwikkelen van fiscale sturing op primaire processen door verhogen kennis en fiscale planning.

3.3 Staf en Control

Deze afdeling zorgt dat het werk beter wordt ondersteund door:

- Aanbieden van pragmatische kaders, middelen en (verbeter)inzicht vanuit tactische niveau;
- Ontwikkelen van de adviesfunctie met impact en de rol beter te positioneren;
- Rol uitvoering verbeteren tijdens de projecten (onderneming, afdeling of vastgoed).

4. Afdelingsprojecten

Naast de sleutelprojecten die bedrijfsbreed impact hebben, worden ieder jaar ook projecten benoemd op afdelingsniveau. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende projecten van de afdelingen van Fien Wonen.

4.1 Wonen en Vastgoed

1. Implementatie van het asbestbeleid;
2. Herijken BKT beleid en in proces implementeren;
3. Invoeren NPO prijzenboek en evaluatie aannemers;
4. Groeien naar toekomstbestendige bewonersparticipatie en wijkbeheer.

4.2 Staf

1. De volledige Beleidsboom vertalen naar heldere kaders voor de operatie;
2. Strategische personeelsplanning opzetten + organisatieontwikkeling invulling;
3. Professionaliseren contractvorming + sluitende capaciteitsplanning projecten;
4. Verbeteren project en digitale communicatie met stakeholders;
5. Visitatietraject en het verder invullen van compliance- en risicomanagement.

4.3 Control

1. Compliance risicoscan uitvoeren;
2. Herijken van risicobereidheid en strategie in relatie tot ondernemingsplan;
3. Uitvoeren van de visitatie.

4.4 Bedrijfsvoering

1. Verhuizing naar nieuw kantoor Rijnstraat;
2. Fiscaal optimaal, tax framework en interne kennis;
3. Informatie-beveiligingsbeleid en risicoscan opzetten;
4. Sharepoint online, een andere samenwerkomgeving.



Figuur 4: Een huurder van Place4Me maakt plannen met zijn vader voor zijn toekomstige woning van Fien Wonen. Fotograaf: Angeniet Berkers.

5. Operationele sturing: KPI's

Elke twee maanden wordt de voortgang op de operationele processen gerapporteerd in een KPI dashboard. Dit is daarna onderdeel van het voortgangsgesprek (bila/afdeling).

Met de implementatie van een nieuw ERP-systeem en de daarbij behorende best practice processen wordt aan het verbeteren van het proces en de management informatie gewerkt. Met daarnaast een herijking van het ondernemingsplan (strategische doelen) is ervoor gekozen om voorlopig voor de primaire processen met dezelfde KPI's en normen te gaan sturen als in 2020. Voor 2022 zal naar een meer integraal dashboard worden toegewerkt.