



***Samenvatting
Jaarplannen 2022***

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Sleutelprojecten en primaire opgaven	4
2.1 Sleutelprojecten	4
2.2 Primaire opgaven	4
3. Jaarplan Wonen	5
3.1 Woonconsulenten	5
3.2 Klant Contact Center	5
3.3 Vakmannen	5
3.4 Wijkbeheer	6
4. Jaarplan Bedrijfsvoering	6
4.1 Financiën	6
4.2 Officemanagement	6
4.3 Facilitair en ICT	6
5. Jaarplan Vastgoed	7
6. Jaarplan Staf	7
6.1 Communicatie	7
6.2 Projectontwikkeling	7
6.3 Strategie en beleid	8
6.4 HRM	8
6.5 Control	8

1. Inleiding

In dit document *Samenvatting Jaarplannen* zijn de hoofdlijnen van de jaarplannen van alle afdelingen van Fien Wonen samengevoegd. Het vormt dan ook een totaaloverzicht van de activiteiten die ondernomen worden in 2022. Het jaar 2022 is het jaar waarin we een nieuwe koers gaan uitzetten. Dat is in dit jaarplan heel goed terug te vinden. Met de vaststelling van het nieuwe ondernemingsplan in het tweede kwartaal staat in Q3 en Q4 de herijking van de portefeuillestrategie en de complexplannen op de rol.

Daarnaast blijft ons werk natuurlijk gewoon doorgaan. Hieronder worden enkele ontwikkelingen toegelicht. Deze ontwikkelingen vormen de rode draad in de jaarplannen.

Toename druk woningmarkt

De toegenomen druk op de woningmarkt begint ook in Vijfheerenlanden en Hardinxveld-Giessendam merkbaar te worden. Voorgaande jaren was er sprake van een ontspannen markt. Nu zien we dat ook in onze gemeenten de wachttijden en zoektijden toenemen. De focus komt daardoor meer en meer op de productie van nieuwbouw te liggen. Dat is ook in dit jaarplan goed te merken. De afgelopen jaren is onze ontwikkelportefeuille aanzienlijk gegroeid. De aandacht ligt volop de realisatie van de portefeuille en de acquisitie zodat we optimaal aan de beschikbaarheid van woningen voor onze doelgroep bijdragen.

Nieuwe woonvormen en veranderende doelgroep

Door verdere decentralisatie van zorg en inkrimpen van zorgbudgetten zijn ook steeds meer bijzondere doelgroepen op reguliere huisvesting of kleinschaliger zorgvoorzieningen aangewezen. Dit vereist nieuwe woonvormen en extra aandacht voor diversiteit in wijken en buurten. De vergrijzing was demografisch al lang bekend, maar doorstroming blijft een lastig vraagstuk. Bij elkaar opgeteld is de leefbaarheid van (kleinere) kernen een steeds nadrukkelijker vraagstuk. Dit vraagt niet alleen om instandhouding of uitbreiding, maar vooral om gerichte (kleinschalige) oplossingen om diversiteit te waarborgen en de sociale netwerken in de dorpen in stand te houden.

Financiële draagkracht

De financiële draagkracht van onze huurders zien we afnemen. De stijgende energieprijzen maken het steeds lastiger voor een deel van onze huurders om iedere maand rond te komen. Maatwerk is noodzakelijk om antwoord te kunnen geven op deze betaalbaarheidsvraagstukken. Maar natuurlijk ook een gezamenlijke inzet met de gemeenten. Door de inzet van inkomensinstrumenten vanuit de gemeenten zoals het verhogen van de draagkrachtgrens, de introductie van een minimapas en bijvoorbeeld het uitdelen van waardebonnen voor huurders om energiebesparing in huis te realiseren dragen zij bij aan de betaalbaarheid van het wonen en leven voor onze doelgroep.

Tegelijk heeft Fien Wonen te maken met aanzienlijke kostenstijgingen. De WOZ-waardestijgingen leiden tot een hogere OZB, de bouwkostenstijgingen tot hogere onderhoudskosten, verduurzamingskosten en bouwkosten bij nieuwbouw

Duurzaamheid

Het ontwikkelen van een plan van aanpak voor de implementatie van de verduurzaming is eind 2021 klaar. Vanaf de begroting 2023 wordt daarmee de haalbare versnelling in de begroting geïntegreerd. Dat betekent niet dat we in 2022 niet aan de verduurzaming werken. Via na-isolatie en projectaanpakken brengen we komend jaar woningen op het gewenste energielabel B of hoger.

Ondernemingsplan

Het ondernemingsplan wordt geactualiseerd voor de komende jaren. Hierin trekken we samen met onze stakeholders op. Naast focus op beschikbaarheid, betaalbaarheid en verduurzaming zal in 2022 deze 'versterkte' samenwerking centraal staan.

2. Sleutelprojecten en primaire opgaven

De kern van de jaarplannen wordt gevormd door de sleutelprojecten en door onze primaire opgaven. Voor komend jaar ligt de aandacht op de koersbepaling en de uitwerking daarvan in ons beleid en onze dienstverlening.

2.1 Sleutelprojecten

Voor 2022 zijn de sleutelprojecten:

1. Het herijken van het ondernemingsplan

Het huidige ondernemingsplan loopt tot 2020. Met ondersteuning van bureau Fraey herijken we ons ondernemingsplan, waarmee we de strategisch koers voor Fien Wonen in samenwerking met onze stakeholders de aankomende jaren vastleggen.

2. Opstellen hernieuwde Portefeuillestrategie

Aansluitend op het nieuwe Ondernemingsplan zal de portefeuillestrategie worden vernieuwd met de nieuwe en concrete opgave voor de aankomende jaren. Dit zal het strategisch kader zijn voor de complexplannen en de ontwikkelagenda.

3. Implementeren van Klantvisie

Tijdens het vormen van het ondernemingsplan leggen we de basis van onze klantvisie. Na het vaststellen van het ondernemingsplan wordt aan deze basis een passend dienstverleningsconcept toegevoegd.

2.2 Primaire opgave

Op de primaire opgaven blijft Fien Wonen stevig inzetten. Wij doen dat door:

Beschikbaarheid

- Inzet op uitbreidingsniewbouw Vijfheerenlanden
- Mogelijkheden onderzoeken verdichtings- en uitbreidingsniewbouw Hardinxveld-Giessendam
- Ontwikkelen nieuwe/ontbrekende producten in onze dorpen ten behoeve van de huisvesting kwetsbare doelgroepen

Betaalbaarheid

- Gematigde huurverhoging
- Maatwerk voor financieel kwetsbare (nieuwe) huurders
- Verduurzaming toepassen met gematigde huurverhoging

Duurzaamheid

- Bio-based en klimaat adaptief bouwen in onderhoud, renovatie en nieuwbouw integreren
- Energietransitie warmte opstarten in samenwerking met gemeenten
- Emissiereductie realiseren met isolatie

Wij kunnen dit werk alleen maar doen samen met de huurders, onze gemeenten, onze opdrachtnemers en natuurlijk de zorg- en welzijnspartijen die binnen de gemeenten actief zijn.

3. Jaarplan Wonen

Met gewijzigde bezetting bij de woonconsulenten en een gewijzigde aansturing met een nieuwe manager Wonen zet de afdeling in om vanuit aandacht, rust en comfort de primaire processen uit te voeren. Hierbij wil de afdeling Wonen het werk zo slim en goed mogelijk doen. De doelstelling is dan ook om vanuit bestaande kaders, processen en nieuwe systemen het werk zo optimaal te doen en te borgen wat in 2021 is ingezet. De nadruk zal dus liggen op het behalen van de KPI's uit de processen.

Het sleutelproject "Implementatie Klantvisie" valt daarmee onder verantwoordelijkheid van de manager Wonen.

3.1 Woonconsulenten

- Als afdelingsproject zetten de medewerkers Wonen in 2022 in op de stabilisatie en professionalisering van het team. Dat betekent dat het team de verplichte onderdelen in de leerlijnen gaan oppakken. Zo combineren we 'learning-by-doing' met vakinhoudelijke opleidingen. Dit uit zich in het verder structureren van de werkzaamheden in processen, het beter managen van de verwachtingen van klant en medewerker en het realiseren van de vastgestelde KPI's.
- Aanvullend zet het team Wonen in op het verbeteren van de relatie met het bestaande lokale netwerk. Daaronder valt ook het beter borgen van de interne samenwerking met andere teams. Dit leidt tot een gedeelde visie op de gezamenlijke aanpak en een effectievere inzet op casuïstiek.

3.2 Klant Contact Center

- Met de implementatie van een nieuw klantportaal in 2021 en het vernieuwen van onze website in 2022, zet Fien Wonen meer in op de digitale dienstverlening. Een actuele interne en externe kennisbank is hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze kennisbank zorgt ervoor dat het team op een efficiënte en eenduidige manier gecommuniceerd naar huurders en stakeholders. Bovendien zorgt de externe kennisbank ervoor dat huurders zelf online zich volledig kunnen informeren.

3.3 Vakmannen

- Met het project “digitale vakman” wil het team zich ontwikkelen op de eigen digitale vaardigheden. Naast het eigen maken van het nieuwe systemen en daarmee digitaliseren van eigen werk, wil het team ook de huurders meer digitaal benaderen en verleiden naar onze digitale dienstverlening.
- Daarnaast zet het team in haar leerlijn in op de ontwikkeling van kennis van signalen die duiden op sociaal maatschappelijke problematiek achter de voordeur.

3.4 Wijkbeheer

- Het Wijkbeheer-team zet zich in 2022 in op twee concrete projecten: het onderhoud van groen door bewoners en het beheren van de algemene ruimte in Hardinxveld-Giessendam om overlast en brandgevaar tegen te gaan.

4. Jaarplan Bedrijfsvoering

Veel activiteiten van bedrijfsvoering zijn op voorhand al benoemd in de jaarlijkse terugkerende activiteitenop de P&C kalender. De afdeling zal daarnaast faciliteren bij andere organisatietrajecten, indien hieruit financiële-, ICT- of Officemanagement vraagstukken komen. De afdeling zoekt actief deze samenwerking op.

Na het vaststellen van het ondernemingsplan zal de afdeling het investeringsstatuut, financieel reglement en rendementsbeleid in het tweede half jaar gaan herijken.

4.1 Financiën

In 2022 wil het team het fiscaal statuut en het bijhorende taks controle framework implementeren in de processen en organisatie. Hiervoor zullen de medewerkers opleidingen volgen en het taks control framework verder uitwerken en bijhouden.

4.2 Officemanagement

Officemanagement zal in 2022 weer de veelzijdige ondersteuning bieden aan de organisatie waar dat nodig is. Hieronder valt de voorbereiding en uitwerking van management en bestuurlijke overleggen. Daarnaast zullen zij een actieve rol vervullen bij het implementeren van een nieuwe samenwerkingsomgeving.

4.3 Facilitair en ICT

Met de implementatie van het nieuwe ERP-systeem, zal de adviseur informatisering in 2022 regie gaan voeren op het optimaal gebruik van het ERP. Ook zal hij verder met de organisatie verkennen waar nog verdere ICT behoefte is. Aanvullend zal de informatisering adviseur nog 1 afdelingsproject uitvoeren:

- Het creëren van één digitale samenwerkingsomgeving, waar we op elke plek en tijd co-creaties kunnen maken en documenten eenduidig beheren.

5. Jaarplan Vastgoed

Zoals elk jaar voert Vastgoed de regie op de vastgestelde onderhoudsbegroting 2022. Dit jaar hebben we de planmatige werkzaamheden gebundeld en verdeeld over drie dorpen. Vastgoed richt zich komend jaar op de versteviging van de PDCA-cyclus in het onderhoud. Met name het toezicht krijgt een extra impuls.

In 2022 is Fien Wonen er ook klaar voor om een bijdrage van huurders te vragen bij duurzaamheidsingrepen. Hiervoor is een uitgebreid communicatietraject opgezet. Tussentijds en na afronding van de projecten wordt een evaluatie uitgevoerd.

Daarbij heeft Vastgoed nog drie eigen projecten:

- Het vertalen van het Fien Future Friendly beleid in de MJOB 2023 e.v.
- Verder implementeren van het inkoopbeleid in Onderhoud
- Ontwikkelen pakketaanpakken bij mutatie van woningen met een exploitatielabel 4/5 (grotere woningaanpak)

6. Jaarplan Staf

De bezetting en invulling van de Staffuncties is in beweging. We zijn gegroeid en hebben aantal belangrijke dingen, zoals het beleid, in de stijgers staan. 2022 staat onder andere in het teken van het opnieuw bemensen van HRM en beleid.

6.1 Communicatie

Communicatie ondersteunt de organisatie bij de communicatie naar de huurders en stakeholders toe. Logisch dus dat in 2022 extra aandacht is voor de communicatie over de huurverhoging bij verduurzaming en bij investeringen. Ook levert Communicatie een bijdrage aan de ontwikkeling en regie op de externe kennisbank. Aanvullend zal communicatie de volgende projecten uitvoeren:

- Het vernieuwen van de website met oog op de huurder als belangrijkste stakeholder
- Na het vaststellen van een ondernemingsplan een corporate communicatieplan opstellen
- Implementeren van eenvoudige en klantgerichte communicatie (B1-niveau) in de organisatie en processen.

6.2 Projectontwikkeling

In de meerjarenbegroting 2022 is opgenomen welke investeringen Fien Wonen de aankomende periode gaat doen in Nieuwbouw en renovatie. Om dit te realiseren heeft de afdeling een (fase)planning per project opgesteld met te volgen interne en externe procedures. In 2022 wordt extra ingezet op de bewonerscommunicatie in deze projecten en verbeterde samenwerkingen met stakeholders en onze interne organisatie. Daarnaast is er één aanvullend afdelingsproject:

- We zien dat er een grotere opgave vanuit de groeiregio Utrecht komt. In combinatie met het opstellen van de nieuwe portefeuillestrategie wil Projectontwikkeling deze opgave concreet in beeld krijgen en zorgen dat er voldoende ontwikkelkracht in de organisatie aanwezig is.

6.3 Strategie en beleid

De drie geformuleerde sleutelprojecten voor 2022 hebben gezamenlijk het doel om de strategie- en beleidsboom te herijken en te verstevigen. S&B zal zich dan ook voornamelijk richten op het coördineren en realiseren van deze strategische sleutelprojecten (ondernemingsplan en herijking portefeuillestrategie). Daaropvolgend is strategie en beleid verantwoordelijk voor het borgen van deze koers in de organisatie en processen.

Omdat de S&B functie bij schrijven van het jaarplan nog niet is ingevuld, kiezen we ervoor om ons extern te laten ondersteunen. Strategie en beleid heeft daarnaast in 2022 als taak om de aanwezigheid en vertegenwoordiging van Fien wonen in de ambtelijke omgeving te versterken en te borgen. Doel hiervan is een optimale vertegenwoordiging van de organisatie in de omringende bestuurlijke netwerken.

6.4 HRM

Naast het uitvoeren van de reguliere HR-processen, zal in 2022 de aandacht liggen op het volledig krijgen van de gewenste bezetting door een goed lopend werving & selectieproces en het borgen van de HRM-cyclus (digitale gesprekcyclus) bij managers en medewerkers. Ook deze functie is op moment van schrijven niet ingevuld. Primaire taken zijn nu tijdelijk belegd bij Officemanagement.

6.5 Control

Per 2022 wordt de invulling van de tweede en derde lijn van defence door één Controller uitgevoerd. De controller zal 2022 gebruiken om deze verschuiving te borgen met heldere afspraken en zich gaan ontwikkelen naar de nieuwe rol. Het vast te stellen controleplan 2022 zal de basis zijn van de Control werkzaamheden. Daarnaast zal de controller zich richten op twee trajecten:

- De implementatie van Business Intelligence tool voor rapportage en data verbetering
- Plan van Aanpak voor informatiebeveiliging en AVG opstellen