

**Fonds  
Leren en  
Ontwikkelen  
Wooncorporaties**

**fio  
w**

**J A A R V E R S L A G**

**2 0 0 9**

---

# INLEIDING

---

Ook in 2009 is FLOW druk bezig geweest om het nieuwe elan van de organisatie verder vorm te geven en vele eigen initiatieven op te pakken. Met de nieuwe werkwijze van FLOW is bepaald dat we jaarlijks een nieuw (jaar)thema kiezen. In 2008 was het thema 'mobiliteit in de sector'. Dit jaarthema hebben we ook in 2009 gebruikt, omdat er nog een belangrijk aantal projecten binnen dit thema in volle gang waren.

De nieuwe werkwijze van FLOW is ook ingezet om de bekendheid te verbeteren. Dat deden we niet alleen door twee nieuwsbrieven uit te geven, een verkorte versie van het jaarverslag 2008 op onze site te zetten en corporaties hierop te attenderen via een informatiekaart. Ook de nieuwe ESF-trajecten en de voorlichting daarover hebben in 2009 veel bijgedragen aan de bekendheid van FLOW. Die bekendheid is gestegen van 30 procent van de corporatiemedewerkers in 2007 tot zo'n 70 procent in 2009.

De klankbordgroep is in 2009 twee keer bijeengewees en gaf zeer nuttige wenken aan FLOW mee. Deze klankbordgroep, die bestaat uit zestien vooral HRM-managers van corporaties, is bedoeld om informatie te vergaren over de gewenste activiteiten van FLOW.

In 2009 hebben we meerdere projecten in gang gezet, uitgevoerd en afgerond. Een van de belangrijkste en naadloos passend binnen het jaarthema is de verdere ontwikkeling van het HRM-instrument doorstroombevordering bij woningcorporaties. Maar ook hebben we de Pilot EVC (Erkenning Verworven Competenties) en het project 'De verantwoordelijke vijftigplusser' uitgevoerd en opgeleverd. Op 11 mei is bovendien de FLOW Euro Portal van start gegaan, met vrijwel alle informatie vanuit de EU die voor corporaties van belang is. Verder besloten we eind 2009 om Woonwijs verder te ondersteunen van 2010 tot en met 2013 via een lening.

Ook aan opleidingen heeft FLOW in 2009 weer veel gedaan. We namen de beslissing om de komende vier jaar bij te dragen aan het ontwikkelen van het lectoraat 'Vernieuwend Vastgoedbeheer', we gaven opdracht een portal te bouwen met een overzicht van opleidingen voor corporaties (FLOW Education Portal) en we zijn gestart met het maken van Arbo-boeken over arbeidsrisico's in de kantooromgeving en over psychosociale arbeidsbelasting. Daarnaast heeft FLOW ook dit jaar weer bijgedragen aan het ontwikkelen van enkele opleidingen en cursussen, het geven van voorlichting, het verbeteren van de arbeidsomstandigheden en een divers aantal andere activiteiten voor de (sector) woningcorporaties.

FLOW is met haar nieuwe elan en werkwijze een energieke organisatie geworden met veel eigen initiatieven!

Bob Kempink  
directeur

# PROJECTONDERSTEUNING

FLOW heeft in 2009 diverse projecten en activiteiten opgepakt en ondersteunde tevens op aanvraag verschillende activiteiten. Ook zijn in 2008 gestarte projecten afgehandeld.

## ONDERZOEK

Eind 2009 is de pilot EVC (Erkenning Verworven Competenties) afgerond. Op basis van de eindrapportage is besloten in hoeverre en op welke wijze EVC in de sector kan worden geïntroduceerd. Begin 2010 hebben we drie bureaus gevraagd hiervoor een plan van aanpak met een offerte op te stellen.

Op initiatief van CNV Woondiensten is een onderzoek uitgevoerd naar de gewenste rollen en functies van ondernemingsraden en raden van toezicht bij woningcorporaties. Op basis van de onderzoeksresultaten hebben we het tweede magazine 'Raad en Daad' met als titel 'Good Governance' uitgebracht en in drievoud aan alle corporaties verzonden.

Ook zijn we gestart met het ontwikkelen van de FLOW Education Portal met een overzicht van alle opleidingen voor corporaties. Later bekijken we of het mogelijk en wenselijk is om kwaliteitsaspecten aan de opleidingen toe te voegen, om de keuze voor corporaties gemakkelijker en sneller te maken.

Ten slotte zijn we in 2009 de bekendheid van FLOW nagegaan. In september 2007 is de nieuwe naam FLOW geïntroduceerd en zijn zaken als de nieuwsbrief, de klankbordgroep en het verkorte jaarverslag ingevoerd. Deze zaken zijn vooral ook opgepakt om de bekendheid van FLOW te verbeteren. We onderzochten hoe bekend FLOW nu is bij de corporaties. Ongeveer 70 procent van de corporatiemedewerkers kent FLOW. Hiervan is bijna 90 procent bekend met onze activiteiten. Vergeleken met de bekendheid van het voormalige FSOW (circa 30 procent) is dit flink verbeterd.

## OPLEIDINGEN

In 2009 verleende FLOW aan meerdere ontwikkelingen en initiatieven financiële steun. Begin 2009 besloten we een opleiding in wijkwerk op mbo-niveau te ondersteunen. Deze opleiding is ontwikkeld door vier Brabantse corporaties onder de naam Futura. Voorwaarde van FLOW was wel dat de opleiding op termijn landelijk wordt aangeboden. Daarnaast namen we in juni de beslissing om een opleiding op het gebied van energiebewust bouwen en renoveren te steunen.

Ook ondersteunen we het lectoraat 'Vernieuwend Vastgoedbeheer' voor een periode van vier jaar. Dit lectoraat omvat het op niveau brengen van medewerkers om het hoofd te kunnen bieden aan de nieuwe activiteiten van corporaties waarbij vooral de vernieuwingen en veranderingen bij het vastgoedbeheer een rol spelen.

.....

In het najaar van 2008 is in Utrecht de eerste 'Dag van de Huismeester' georganiseerd. FLOW heeft die dag mede mogelijk gemaakt en verzocht gewenste opleidingen te inventariseren. Naar aanleiding hiervan heeft Nestas begin 2009 een aantal praktijktrainingen ontwikkeld:

- Sociaal huismeesterschap, de frontliniemedewerker
- Omgaan met agressie
- Kennis van andere culturen
- Omgaan met bewoners
- Leefbaarheid en veiligheid.

## VOORLICHTING

In 2005 gaven we opdracht om een film ter promotie van de sector te maken en deze op alle jongerensites op te nemen. Hiervoor hebben we in 2009 net als in 2008 een abonnement genomen. De film hebben we overigens bij de introductie van het nieuwe FLOW aan alle corporaties, voor eigen gebruik, aangeboden.

Na het uitvoeren van onderzoek naar gewenstheid, nut en noodzaak hebben we halverwege 2008 opdracht gegeven aan ICODA uit Brussel een site te ontwikkelen met alle EU-informatie over onderwerpen die voor corporaties van belang zijn. De site (FLOW Euro Portal) is op 11 mei 2009 gelanceerd. In 2009 hebben zich hiervoor ruim 170 medewerkers van zo'n 100 corporaties aangemeld.

## BRANCHEONDERZOEK

In 2009 hebben we weer de standaard jaarsubsidie ter beschikking gesteld (circa 7.000 euro) voor het in stand houden van het Nationaal Register Volkshuisvestingsinstellingen (NRV).


## ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN

### ***Update Arbo-werkboek***

Halverwege 2008 kwam de update van het in 1997 uitgegeven Arbo-werkboek voor de technische dienst gereed. Dit werkboek is, gericht op technische afdelingen van corporaties, in vier delen uitgebracht en in drievoud ter beschikking gesteld aan alle corporaties. Om de aandacht te vestigen op de nieuwe uitgave en het gebruik te stimuleren, hebben we vijf regionale voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Daar bleek ook behoefte te bestaan aan een Arbo-boek over kantooractiviteiten. De ontwikkeling hiervan zijn we halverwege 2009 gestart. Het worden twee boeken gericht op kantoren: deel 5 over het aanpakken van arbeidsrisico's en deel 6 over het voorkomen van psychosociale arbeidsbelasting.

### ***HRM-instrument doorstroming bij woningcorporaties***

In 2008 gaf FLOW opdracht een instrumentarium te ontwikkelen om corporaties te helpen bij het verbeteren van de doorstroom van personeel. Via workshops en andere overlegstructuren heeft een adviesbureau in 2009 samen met meerdere corporaties de gewenste structuur van dit instrumentarium uitgewerkt.



Het instrument omvat twee delen, een deel voor werkgevers (HRM-managers) en een deel voor medewerkers. Voor werkgevers is dit een instrument om een Strategisch Ontwikkelingsplan te ontwikkelen. Met de Talentenmonitor kunnen ze de ontwikkelingen en het functioneren van medewerkers in beeld brengen en houden. Het instrument voor de werknemers is de Loopbaanwijzer.

Binnen het principeakkoord CAO Woondiensten 2009-2010 is besloten dat werknemers die de Loopbaanwijzer hebben doorlopen, ook nog twee loopbaangesprekken kunnen krijgen. Dit wordt gefinancierd uit de reserves van ASW Assurantiën en FLOW.

### ***De verantwoordelijke vijftigplusser***

Met subsidie uit de Tijdelijke Subsidieregeling Stimuleren Leeftijdsbewust Beleid (TSSLB) zijn we eind 2008 gestart met bijeenkomsten voor oudere medewerkers van corporaties. Doel van deze bijeenkomsten was om samen met leeftijdgenoten te praten over de mogelijkheden om met plezier door te werken en verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen ontwikkeling. In 2008 en 2009 waren er twaalf regionale en incompanybijeenkomsten waaraan zo'n 250 medewerkers deelnamen. De bijeenkomsten zijn zeer positief ervaren en hebben de deelnemers zeker aangezet tot nadenken over hun positie en toekomst.

### ***Pilot werkdruk***

Tussen maart en september 2009 is in opdracht van FLOW een pilot werkdruk door een adviesbureau doorgevoerd. Er bleek een hoge werkdruk/stress in de branche te bestaan. Daarom adviseerde het bureau een werkdrukvoorziening in de sector te implementeren. Dit adviesmoment viel vrijwel gelijk met het bereiken van het principeakkoord CAO Woondiensten. Hierin is bepaald dat een deel van het geld van ASW Assurantiën wordt aangewend voor maatregelen om werkdruk, agressie en geweld te bestrijden. De toegang tot professionele begeleiding zal verlopen via een loket van de vakorganisaties.

## **SUBACTIVITEITEN CAO WOONDIENSTEN**

Per bestuurlijk betrokken organisatie is een budget bepaald om sterk organisatiegerichte 'eigen' activiteiten te bekostigen. In 2009 hebben de vakbonden diverse seminars en branchebijeenkomsten bekostigd en heeft Aedes vooral de benchmark over het loongebouw opgepakt.

---

# SUBSIDIES VOOR CORPORATIES

---

Naast het regulier financieel ondersteunen van projecten heeft FLOW ook in 2009 weer activiteiten ondernomen om voor corporaties subsidies te krijgen. Met succes hebben we subsidies aangevraagd en gekregen uit het Europees Sociaal Fonds (ESF).

## SUBSIDIES EUROPEES SOCIAAL FONDS (ESF)

Zowel FLOW zelf als het Projectbureau FLOW te Hoogezand, die de werkzaamheden en begeleidingsactiviteiten voor de ESF-regelingen uitvoert, heeft de woningcorporaties gestimuleerd deel te nemen aan de lopende ESF-aanvragen. Zo heeft het projectbureau regelmatig contact gelegd met corporaties en gaven de periodieke nieuwsbrieven aandacht aan het verkregen budget en daarmee aan de mogelijkheden om scholingskosten gesubsidieerd te zien. Ook de toegankelijkheid voor corporaties is verbeterd doordat het projectbureau in rechtstreekse contacten met opleiders onderdelen van het scholingsprogramma in de brancheaanvraag heeft verwerkt. Het projectbureau kon daarmee frequenter en eerder reageren op opleidingsplannen in relatie tot ESF-deelname. Dit komt zowel kwantitatief als kwalitatief ten goede aan de ESF-realiserende.

FLOW heeft in het derde aanvraagstijdvak van 2008 vier subsidieaanvragen ingediend. In totaal kwam er met deze aanvragen een bedrag van 1,8 miljoen euro beschikbaar voor scholingsactiviteiten van corporaties. De corporaties kunnen hiermee 30 tot 40 procent subsidie krijgen over de door hen gemaakte scholingskosten voor opleidingen en EVC-procedures. Vanwege de rangordebepaling in de regeling ligt het zwaartepunt op het behalen van een startkwalificatie voor jongere medewerkers, oudere medewerkers en EVC-procedures.

In 2009 heeft FLOW in het vierde aanvraagstijdvak opnieuw een aanvraag ingediend. Het betreft een aanbodgerichte ESF-aanvraag die bestaat uit 86 opleidingen en EVC-trajecten. Met deze aanvraag is een bedrag van ruim 1,8 miljoen euro beschikbaar gekomen voor activiteiten in de periode november 2009 tot en met oktober 2010. Ook binnen deze aanvraag kunnen corporaties weer in aanmerking komen voor een bijdrage in de kosten van 30 tot 40 procent.

## TIJDELIJKE SUBSIDIEREGELING STIMULEREN LEEFTIJSBEWUST BELEID (TSSLB)

In 2008 heeft FLOW een aanvraag ingediend bij de Tijdelijke Subsidierегeling Stimuleren Leefstijdsbewust Beleid (TSSLB) voor het FLOW-project 'De verantwoordelijke vijftigplusser'. Voor dit project kregen we 40.000 euro. Het project is vrijwel geheel in 2009 uitgevoerd; de toegezegde gelden declareren we in 2010. Sinds 2009 is deze regeling gesloten en hebben we ook geen aanvraag meer kunnen indienen.

---

# BESTUUR EN PERSONEEL

---

In 2009 was het bestuur net als andere jaren samengesteld uit twee vertegenwoordigers van de werkgeverspartij (Aedes vereniging van woningcorporaties) en drie vertegenwoordigers van de werknemerspartijen (FNV Bouw, CNV Woondiensten en De Unie). Het voorzitterschap wisselt elk jaar; in 2009 is dit vervuld door de werkgeverspartij.

De bestuursleden aan het eind van 2009 waren:

- de heer A. van den Brink (CNV Woondiensten)
- de heer mr. G.B. van Dijk (Aedes vereniging van woningcorporaties)
- de heer E. Teerink (De Unie) (tot oktober 2009)
- mevrouw mr. E.M. Werger (De Unie) (vanaf oktober 2009)
- de heer G.A.J. Verhoef (FNV Bouw) (tot november 2009)
- mevrouw M.A. Blomberg (FNV Bouw) (vanaf november 2009)
- de heer drs. H.B.H.G. Wilke (Aedes vereniging van woningcorporaties).

De heer ing. B.G.J. Kempink was ook in 2009 directeur van FLOW. Hij is hiervoor voor tweeënhalve dag per week gedetacheerd vanuit SKW Certificatie BV te Almere. De secretariële ondersteuning komt ook van SKW Certificatie BV. De secretaresse, mevrouw A.M. de Hoogen-van Straaten, heeft parttime (50 procent) voor FLOW gewerkt. De financiële administratie over 2009 is verzorgd door de heer J. Veldhuizen van Fortlanden BV te Naarden. Per 1 januari 2009 is mevrouw E. Mons-Twigd voor 36 uur per week werkzaam als projectmanager.

---

# FINANCIËN/INKOMSTEN

---

De inkomsten van FLOW zijn verkregen door een bijdrage van 0,15 procent van de brutoloon- en sociale verzekeringen per werknemer. Hiervan wordt 0,075 procent ingehouden op het loon van de werknemers, de andere 0,075 procent komt voor rekening van de werkgevers.

Verdere bijzondere inkomsten, zoals subsidies van de rijksoverheid, waren er niet. Wel zijn de nodige subsidies uit het ESF en de TSSLB verkregen. Deze komen niet aan FLOW ten goede. De inkomsten uit het ESF worden doorgeboekt naar de betreffende corporaties en de inkomsten uit de TSSLB zijn ingezet voor bijeenkomsten van oudere werknemers.

Op basis van de voornoemde opslagen en de daaruit voortvloeiende inkomsten resulteerde de begroting 2009, onder aftrek van de vaste lasten (huisvesting, personeel, bestuurskosten, administratie en dergelijke) in een voor financiële ondersteuning van projecten beschikbaar bedrag van 1.756.000 euro. Ten opzichte van 2008 is dit 35.000 euro hoger.



# TOEKOMST FLOW



In 2010 geeft FLOW verder vorm aan het nieuwe elan van de organisatie en pakt het de vele eigen initiatieven op. Begin 2010 bekijken we welk (jaar)thema in dat jaar passend kan zijn om de activiteiten van FLOW in onder te brengen. In de laatste vergadering van 2009 zijn al enkele mogelijkheden besproken, zoals 'Opleidingsaanbod in de sector', gerelateerd aan het in kaart brengen van alle opleidingen, en 'Goed werkgeverschap' of de veelgebruikte term 'Sociaal Ondernemerschap'.

In 2009 heeft FLOW veel belangrijke projecten opgestart, uitgevoerd en afgerond. Voor de toekomst is het de vraag of we nog zo veel initiatieven kunnen ontplooiën en initiatieven van derden kunnen ondersteunen. Voor een aantal projecten, zoals Woonwijs, de duale hbo-opleiding, het lectoraat 'Vernieuwend Vastgoedbeheer', het onderhouden van de FLOW Euro Portal en het in de lucht houden van het HRM-instrument doorstroombevordering, zijn we een verplichting voor de komende jaren aangegaan. Daarbij komen de afspraken die in de nieuwe CAO Woondiensten zijn gemaakt. De belangrijkste is dat FLOW, samen met ASW Assurantiën, de kosten van de loopbaangesprekken na het doorlopen van de Loopbaanwijzer zal voldoen. FLOW zal hiervoor maximaal tweederde van de verkregen premie aanwenden.

In dat geval resteert (slechts) een bedrag van ongeveer 575.000 euro voor het uitvoeren van overige activiteiten, waarmee FLOW een beperkt aantal nieuwe zaken kan initiëren in vergelijking met voorgaande jaren. Overigens stelt FLOW met de Talentenmonitor en het Strategisch Ontwikkelingsplan voor werkgevers en de Loopbaanwijzer voor werknemers aangevuld met loopbaangesprekken, belangrijke en zeer waardevolle instrumenten beschikbaar aan de corporaties voor het verkrijgen van een gezonde personele bezetting.



## FLOW

Kadegriend 9  
1356 CA Almere Haven

**T** 036 540 23 04  
**F** 036 534 80 09

**E** [flow@flowweb.nl](mailto:flow@flowweb.nl)  
**I** [www.flowweb.nl](http://www.flowweb.nl)