

**Fonds  
Leren en  
Ontwikkelen  
Wooncorporaties**

**flo  
w**

**JAAARVERSLAG**

**2010**



# INLEIDING



Het jaar 2010 was voor FLOW een zeer succesvol jaar waarin we veel nieuwe activiteiten en projecten hebben opgepakt. Vooral de portals die we hebben ontwikkeld, vormen een belangrijke aanwinst voor werkgevers en werknemers bij woningcorporaties. Eind 2009 is de FLOW Woondiensten Employability Portal geïntroduceerd. Dit digitale instrument bevat voor werkgevers een Strategisch Ontwikkelingsplan en een Talentenmonitor en voor werknemers een Loopbaanwijzer.

In oktober 2010 hebben we de inlogprocedure voor de in mei 2009 gestarte FLOW Euro Portal losgelaten, waardoor het aantal bezoekers sterk is gestegen. De site bevat vrijwel alle informatie over Europese regelgeving die voor corporaties van belang is.

Een derde portal is in oktober 2010 gelanceerd: de FLOW Education Portal. Via deze portal kunnen corporaties snel en eenvoudig opleidingen vinden, vergelijken en zich via een link direct inschrijven bij de gewenste aanbieder.

FLOW heeft daarnaast nog meerdere projecten in gang gezet, uitgevoerd en afgerond. Zo zijn er twee werkboeken – over kantooromgeving en psychosociale arbeidsbelasting – toegevoegd aan de al bestaande vier Arbo-werkboeken voor de technische dienst. En FLOW is actief bezig geweest met lopende en nieuwe ESF-aanvragen, waardoor corporaties geheel 2010 30 tot 40 procent subsidie konden krijgen over de gemaakte scholingskosten en EVC-procedures. In meerdere varianten van de regeling zijn aanvragen ingediend en toezeggingen verkregen. In totaal gaat het om een bedrag van 2,7 miljoen euro.

De klankbordgroep van FLOW, die vooral bestaat uit leidinggevendenden van P&O-afdelingen en HRM-managers, is in 2010 twee keer bijeengewees. Uit dit overleg is ook dit jaar weer veel informatie verkregen over de gewenste activiteiten van FLOW.

Eind 2010 heeft FLOW een nieuwe brochure ontwikkeld die in drievoud (directie, hoofd P&O en de voorzitter van de ondernemingsraad) aan alle corporaties is verzonden. Ook hebben we in 2010 drie nieuwsbrieven uitgegeven, twee normale en één *special* met informatie over de drie genoemde portals. En we brachten in 2010 weer een zogenoemd populair jaarverslag uit, waarvan een verkorte versie op de site van FLOW is geplaatst. Alle corporaties zijn hierover via een informatiekaart op de hoogte gesteld.

Ook in 2010 heeft FLOW weer veel activiteiten en projecten opgepakt, zowel het nemen van eigen initiatieven als het ondersteunen van projecten van externen. Wat we allemaal hebben gedaan, kunt u lezen in dit (verkorte) jaarverslag.

Bob Kempink  
directeur

# PROJECTONDERSTEUNING

In 2010 heeft FLOW diverse projecten en activiteiten op eigen initiatief opgepakt en tevens op aanvraag verschillende activiteiten ondersteund.

## ONDERZOEK

Op 13 oktober is de FLOW Education Portal gelanceerd. Met deze portal kunnen medewerkers, leidinggevenden en HRM-managers zich informeren over het totale aanbod van opleidingen in de branche. Vanaf oktober zijn corporaties actief geïnformeerd met een brief en een flyer, via gerichte mailingen, publicaties in Aedes-Magazine en een banner op Aedesnet. Eind 2010 bevatte de site ruim 800 opleidingen van 45 instituten. Vanaf de introductie tot half december waren er circa 2.000 bezoekers waarvan 1.200 unieke bezoekers.

Op initiatief van CNV Vakmensen heeft adviesbureau SBI Raad&Daad III met als titel 'Onderhandelen over arbeidsvoorwaarden' ontwikkeld en in november in drievoud naar de corporaties verzonden.

Uit een vooronderzoek in de sector bleek dat EVC een goed instrument kan zijn voor de sector om doorstroming te bevorderen. Op basis hiervan besloot FLOW tot een vervolgonderzoek om via interviews na te gaan of corporaties al zo ver zijn dat ze EVC willen inzetten en wat ze denken hiervoor (van FLOW) nodig te hebben.

In 2009 heeft TNO een arbeidsmarktonderzoek uitgevoerd dat zeer goed door de sector is ontvangen. In juni besloot FLOW tot het opdragen van een update van dit onderzoek en dan op basis van gegevens uit 2009 en voor zover mogelijk uit 2010. De resultaten worden begin 2011 verspreid.

Een laatste onderzoeksproject betreft de doorontwikkeling van het geautomatiseerde Corporatie Referentie Architectuur model (CORA). Deze tweede fase van CORA zal corporaties helpen bij het verbeteren van hun interne en externe verantwoording. Veel corporaties hebben al aangegeven dat ze dit model zeker zullen implementeren zodra het gereed is.

## WERKGELEGENHEID

In 2008 zijn de richtlijnen en handleidingen genaamd 'G-factor' ontwikkeld, waarmee corporaties correct en zonder risico's gehandicapte medewerkers kunnen aanstellen. Alle corporaties hebben de zogenoemde G-box ontvangen met alle instrumenten en instructies. Deze instrumenten zijn ook op de site van FLOW te benaderen en worden jaarlijks, indien nodig, van een update voorzien.

Aedes vereniging van woningcorporaties heeft met steun van FLOW een strategie ontwikkeld waarmee corporaties op effectieve wijze de arbeidsmarktcommunicatie kunnen oppakken en verbeteren. Doel is het verbeteren van de bekendheid van corporaties bij de doelgroep toekomstige medewerkers.



## OPLEIDINGEN

In 2010 heeft FLOW aan drie ontwikkelingen financiële steun verleend.

In maart gaven we subsidie voor het ontwikkelen van trainingen in Energie Prestatie Advies (EPA). Deze training omvat drie mogelijke opleidingen: Energielabel voor managers, Opfriscursus voor EPA-adviseurs en Cursus EPA-adviseur woningen.

De opleiding 'Rijkserkenning wijkbeheer' betreft het ontwikkelen van de opleiding maar ook het verkrijgen van een zogenoemde rijkserkenning voor deze opleiding. Het bereiken van een zekere uniformiteit binnen de vele corporatiefuncties in wijkbeheer is hierbij een belangrijke doelstelling. Eind 2009 besloten we al om workshops van De Unie voor Ondernemingsraden en Personeels-vertegenwoordigers te ondersteunen.

## VOORLICHTING

In 2005 gaf FLOW opdracht om een film ter promotie van de sector te maken en deze op alle jongerensites te presenteren. Net als voorgaande jaren hebben we besloten het abonnement hiervoor aan te houden. De film is overigens bij de introductie van het nieuwe FLOW aan alle corporaties, voor eigen gebruik, aangeboden.

Op 11 mei 2009 lanceerden we FLOW Euro Portal, een site waarin alle EU-informatie te vinden is over onderwerpen die voor corporaties van belang zijn. Het aantal gebruikers bleek uiterst minimaal, vooral door de inlogcode. Halverwege 2010 is besloten tot een vrije toegankelijkheid van de site. Het aantal gebruikers is hierdoor meer dan tienmaal hoger geworden.

Ook heeft FLOW binnen dit taakveld nog beperkt bijgedragen aan een 'opleiding' van FNV Formaat om medewerkers te ondersteunen bij het inzetten of gebruiken van persoonlijk loopbaanbudget (CAO 2009-2010). Verder is bijgedragen aan de tweede Huismeestersdag van Aedes vereniging van woningcorporaties en heeft FLOW weer de vergaderkosten van de Commissie Gelijktelling Werkgevers betaald.

## BRANCHEONDERZOEK

In 2010 hebben we opnieuw de standaard jaarsubsidie ter beschikking gesteld (circa 7.500 euro) voor het in stand houden van het Nationaal Register Volkshuisvestingsinstellingen (NRV).

## ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

### ***Arbo-werkboeken***

Halverwege 2008 kwam de update van het in 1997 uitgegeven Arbo-werkboek voor de technische dienst gereed. De werkboeken zijn gericht op verschillende afdelingen van corporaties in vier separate delen uitgebracht en in drievoud aan alle corporaties verzonden. Tijdens daaropvolgende regionale voorlichtingsbijeenkomsten bleek ook behoefte te bestaan aan Arbo-richtlijnen gericht op kantooractiviteiten, werkdruk en agressie. In mei 2010 zijn dan ook twee nieuwe delen aan de serie toegevoegd en ook weer in drievoud aan de corporaties aangeboden. Deel 5 gaat over de kantooromgeving en deel 6 over psychosociale arbeidsbelasting. Mede door de ontwikkeling van deze nieuwe delen is ook deel 1 uit de serie (wettelijk kader) aangepast en verspreid. Alle Arbo-werkboeken staan (in pdf) op onze site. Jaarlijks nemen we deze door en passen we ze bij wijzigingen in wetgeving of andere regelingen aan. Ter introductie en toelichting organiseerden we in november 2010 vijf regionale voorlichtingsbijeenkomsten. Naar aanleiding van vragen zijn de bijlagen van de handboeken als Word-document opgenomen, zodat corporaties deze gericht voor hun organisatie kunnen aanpassen en gebruiken.



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

Eind maart lanceerde FLOW de Woondiensten Employability Portal, kortweg FLOWWEP. Deze portal biedt de branche drie instrumenten om de doorstroom van personeel te bevorderen. Werkgevers kunnen hiermee flexibel de mogelijkheden van medewerkers in kaart brengen en werknemers kunnen aan de slag met hun eigen loopbaanontwikkeling.

Voor de werkgevers staan twee instrumenten ter beschikking. Het Strategisch Ontwikkelingsplan helpt corporaties met het vertalen van het beleid van de organisatie naar de gewenste ontwikkeling van het personeel. Met de Talentenmonitor maken corporaties een inschatting van de kwaliteiten van de medewerkers en de toekomstige mogelijkheden. De instrumenten monden samen uit in ontwikkelacties (opleiding en ontwikkeling) en acties op het gebied van personeelsstromen (in-, door- en uitstroom).

De Loopbaanwijzer voor werknemers bestaat uit een loopbaanzelfonderzoek om de eigen interesses en talenten in kaart te brengen. Na het volledig doorlopen van het instrument kunnen werknemers – op kosten van FLOW – ook nog twee gesprekken voeren met een loopbaanadviseur. Met deze gesprekken kunnen ze vaak een concreet loopbaanplan opstellen.

FLOW heeft deze portal zorgvuldig en breed geïntroduceerd. Aan alle corporaties is een toolkit met handleidingen en instrumenten aangereikt met duidelijke aanwijzingen voor gebruik. Ruim 140 P&O'ers hebben deelgenomen aan een workshop over de implementatie van de instrumenten. Ook alle vakbondsleden kregen een persoonlijke brief over de Loopbaanwijzer en er verschenen regelmatig berichten en artikelen in de digitale en papieren media van FLOW, Aedes en de vakbonden.

Sinds de introductie hebben circa 500 gebruikers zich geregistreerd voor de werkgevers-instrumenten. Voor de Loopbaanwijzer waren dit zo'n 1.800 medewerkers. Ongeveer 380 medewerkers hebben de Loopbaanwijzer geheel doorlopen. Met de verkregen vouchers hadden eind van het jaar 50 medewerkers zich aangemeld bij een loopbaanadviseur.

### **Asbestvolgsysteem**

In 2010 is een vervolgvraag binnengekomen van Aedes vereniging van woningcorporaties voor financiële ondersteuning van het asbestvolgsysteem. We hebben een bijdrage van circa 150.000 euro toegezegd voor de noodzakelijke ombouw van het systeem tot een landelijk asbestvolgsysteem.

### **Project 'Zo werkt 't gewoon'**

Geen directe activiteit van FLOW maar zeker vermeldenswaardig, omdat FLOW daaraan de nodige ondersteuning geeft, is het project 'Zo werkt 't gewoon'. Dit project komt voort uit de CAO-afspraken dat de vakbonden een loket instellen om agressie en werkdruk in de sector het hoofd te bieden. Het project levert na afloop eind 2010 instrumenten op om corporaties te helpen om agressie en werkdruk tegen te gaan. De financiering komt van ASW Assurantiën en FLOW financiert dit voor.

# ESF-SUBSIDIES EN TSSLB

Naast het regulier financieel ondersteunen van projecten heeft FLOW ook in 2010 weer activiteiten ondernomen om voor corporaties additionele gelden te krijgen. In 2010 zijn vooral de ESF-aanvragen van individuele corporaties verwerkt in de diverse lopende clusteraanvragen. Daarnaast is met succes een nieuwe clusteraanvraag ingediend.

## ESF-SUBSIDIES

Zowel FLOW zelf als het Projectbureau FLOW te Hoogezand hebben corporaties indringend geactiveerd om deel te nemen aan de lopende ESF-aanvragen. Zo heeft het projectbureau ook in 2010 regelmatig rechtstreeks contact gelegd met corporaties en is er in de periodieke nieuwsbrieven aandacht geschonken aan het beschikbare budget en de mogelijkheden om hiervan gebruik te maken. De toegankelijkheid voor corporaties nam toe doordat het projectbureau in rechtstreekse contacten met opleiders onderdelen van het scholingsprogramma in de brancheaanvraag heeft verwerkt. De deelname van het aantal corporaties bleef ondanks alle aandacht en publiciteit stabiel en lijkt niet verder te groeien.

FLOW heeft in 2010 meerdere ESF-aanvragen met succes kunnen declareren en tevens namens de branche een nieuwe aanvraag ingediend. Een aantal projecten (varianten E en F) liepen qua uitvoering in 2010 ten einde en zijn gedeclareerd. Het betreft hier twee aanvragen met een afgegeven subsidie van zo'n 900.000 euro. De exacte bedragen waren eind 2010 nog niet bekend maar een realisatiepercentage van 20 procent mag worden verwacht.

Een ander ESF-project (variant D2), met een toegezegde subsidie van circa 1,8 miljoen euro liep binnen de projectperiode eind 2010 af. In de eerste maand van 2011 wordt de declaratie ingediend. Met de inzet van FLOW konden corporaties in geheel 2010 30 tot 40 procent subsidie krijgen over de door hen gemaakte scholingskosten voor opleidingen en EVC-procedures. Onder variant D3 loopt nog een ESF-aanvraag met een toegezegde subsidie van ruim 1 miljoen euro met dezelfde mogelijkheden als variant D2. De projectperiode van deze aanvraag loopt (met een overlap op variant D2) van begin 2010 tot medio 2011.

In 2010 hebben we ten slotte nog voorbereidingen getroffen voor een nieuwe clusteraanvraag voor de periode begin 2011 tot medio 2012.

## TIJDELIJKE SUBSIDIEREGELING STIMULEREN LEEFTIJSBEWUST BELEID (TSSLB)

In 2010 is de financiële afhandeling van de Tijdelijke Subsidieregeling Stimuleren Leeftijdsbewust Beleid (TSSLB) gerealiseerd. Begin 2010 is met succes de toegezegde 40.000 euro voor het project 'De verantwoordelijke vijftigplusser' gedeclareerd en ontvangen. Dit project is in 2009 uitgevoerd. De regeling TSSLB deed al in 2006 zijn intrede en had een tijdelijk karakter, waardoor er ook geen nieuwe aanvragen zijn ingediend.

---

# BESTUUR EN PERSONEEL

---

In 2010 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 Vakmensen en De Unie). Het voorzitterschap wisselt elk jaar; in 2010 is het voorzitterschap vervuld door de werknemerspartij.

In 2010 is het bestuur niet gewijzigd. De bestuursleden aan het eind van 2010 waren:

- mevrouw M.A. Blomberg (FNV Bouw)
- mevrouw mr. E.M. Werger (De Unie), voorzitter
- de heer A. van den Brink (CNV Vakmensen), plaatsvervangend voorzitter
- de heer drs. H.B.H.G. Wilke (Aedes vereniging van woningcorporaties), secretaris
- de heer mr. G.B. van Dijk (Aedes vereniging van woningcorporaties), plaatsvervangend secretaris.

Plaatsvervangende bestuursleden aan het eind van 2010 waren:

- mevrouw M. Scheffers (FNV Bouw)
- de heer W. Buiting (De Unie)
- de heer B. van der Spek (CNV Vakmensen).

Ook in 2010 was de heer ing. B.G.J. Kempink directeur van FLOW. Hij is hiervoor voor circa twee en een halve dag per week gedetacheerd vanuit SKW Certificatie BV te Almere. De secretariële ondersteuning is eveneens verkregen van SKW. De secretaresse, mevrouw A.M. de Hoogen-van Straaten, heeft parttime (50 procent) voor FLOW gewerkt. De financiële administratie is in 2010 gevoerd door de heer J. Veldhuizen van Fortlanden BV te Naarden. Het projectmanagement is uitgevoerd door mevrouw E. Mons-Twigt in vaste dienst voor 32 uur per week. De accountantscontrole is ook dit jaar opgedragen aan Meeuwssen Ten Hoopen Accountants B.V. te Lelystad.

---

# FINANCIËN/INKOMSTEN

---

De inkomsten van FLOW zijn verkregen door een bijdrage van 0,15 procent van de brutoloonsum 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.

Bijzondere inkomsten, zoals subsidies van bijvoorbeeld de Rijksoverheid, zijn niet verkregen. Wel is in de CAO Woondiensten voor de jaren 2009 en 2010 besloten dat ASW Assurantiën financieel zal bijdragen aan de ontwikkeling en uitvoering van de Loopbaanwijzer binnen het HRM-instrument doorstroombevordering. Hiervoor is een bedrag van 850.000 euro beschikbaar gesteld. FLOW kon daarover in 2010 nog niet beschikken, vanwege de belastingproblematiek bij het overdragen van deze gelden. Waarschijnlijk komt hierover begin 2011 duidelijkheid. Ook zijn de nodige subsidies uit het Europees Sociaal Fonds (ESF) verkregen, maar deze komen niet aan FLOW ten goede. De inkomsten uit het ESF worden, na ontvangst, min of meer rechtstreeks doorgeboekt naar de betreffende corporaties.

# TOEKOMST FLOW

In lijn met de afgelopen drie jaren is FLOW ook in 2010 druk bezig geweest om het nieuwe elan van de organisatie verder vorm te geven en veel eigen initiatieven op te pakken. De bekendheid van FLOW was tot voor drie jaar zeer beperkt. FLOW mag zich inmiddels verheugen in een bekendheid onder de werkgevers van 96 procent en onder medewerkers van 32 procent. Dat de bekendheid onder medewerkers lager is, komt waarschijnlijk omdat FLOW de medewerkers niet rechtstreeks kan bereiken. Het doorgeven van informatie van FLOW aan de werknemers is afhankelijk van de leidinggevendenden in de organisaties en de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging. Vakbondsleden worden overigens vaak wel direct geïnformeerd over de activiteiten en uitgaven van FLOW.

Van tijd tot tijd ontvangen we signalen van klankbordgroepleden – met vaak een leidinggevende functie in personeel en organisatieontwikkeling – dat er meer strategisch en beleidsmatig gezocht zou moeten worden naar activiteiten voor FLOW. Het komende jaar bekijken we in welke vorm we dit, met directeuren en managers van corporaties, kunnen oppakken.

In 2010 zijn veel omvangrijke projecten opgestart, uitgevoerd en afgerond. Het is de vraag of FLOW in de toekomst nog zo veel initiatieven kan ontplooiën en initiatieven van derden zal kunnen ondersteunen. Voor een aantal projecten, zoals Woonwijs, de duale hbo-opleiding, het lectoraat vastgoedbeheer, het onderhouden en in de lucht houden van de drie FLOW-portals zijn we een verplichting voor de komende jaren aangegaan. Daarbij komen de afspraken zoals gemaakt binnen de CAO Woondiensten 2009-2010. De belangrijkste is hierbinnen de afspraak dat FLOW, samen met ASW Assurantiën, de kosten van loopbaangesprekken na het doorlopen van de Loopbaanwijzer zal voldoen. FLOW zal hiervoor maximaal tweederde van de verkregen premie aanwenden.

In totaal bedragen de al aangegane verplichtingen voor 2011 circa 1.236.000 euro. Met een bijstelling voor de loopbaangesprekken komt dit uit op 846.000 euro. Daarmee is er voor overige projecten in 2011 nog een bedrag beschikbaar van circa 1 miljoen euro. Daarbij komt nog een overschrijding van de begroting over 2010 met circa 650.000 euro. Dit tekort wordt ten laste gebracht van de begroting 2011. Dan resteert een bedrag van 350.000 euro voor nieuwe projecten in 2011. Daarbij komt nog wel de bijdrage van ASW Assurantiën waarover we naar verwachting begin 2011 kunnen beschikken. Daarmee zal FLOW in 2011 de beschikking hebben over een bedrag van circa 1,2 miljoen euro voor het uitvoeren en/of ondersteunen van nieuwe projecten. In de eerste bestuursvergadering van 2011 wordt de inzet van de beschikbare financiën nader besproken.

## 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)