



Koersplan 2018 - 2021

*Vol ambitie werken
aan samen wonen!*



fideswonen
wooncorporatie



Werken aan een
toekomstbestendige
sociale volkshuisvesting

VOORWOORD

Wij zijn FidesWonen, een warme, eigentijdse woningcorporatie op Goeree-Overflakkee. In 2012 zijn we ontstaan uit een fusie tussen drie woningbouwverenigingen. Sindsdien verzorgen we met 29 medewerkers (ruim 22 fte) de huisvesting van zo'n 2.200 huishoudens in Sommelsdijk, Dirksland, Den Bommel, Melissant, Herkingen, Achthuizen, Middelharnis, Ooltgensplaat en Zuidzijde. Nu, begin 2018, staan we opnieuw voor een belangrijke stap: de mogelijke samenvoeging met de drie collega-corporaties op het eiland. Het voorwerk voor een eventuele fusie is in gang gezet, de intentie is er.

De afgelopen jaren hebben we het wonen op het eiland een eigen gezicht gegeven. Dat deden we heel nadrukkelijk samen met onze medewerkers, onze huurders, onze toezichthouders en onze stakeholders. In een hectische tijd van nieuwe wet- en regelgeving, het afromen van volkshuisvestelijk vermogen en een strakker toezicht, bleven we werken aan 'beter' en 'nog beter'. Het was veel waaraan we werkten, veel dat we voor onze kiezen kregen. Maar bij FidesWonen zijn we gepast trots op wat we hebben bereikt.

"We hebben samen een prachtorganisatie neergezet, waarmee we oprecht, mensgericht en transparant bouwen aan onze volkshuisvestelijke ambities."

Management FidesWonen

Dat we op de goede weg zijn, bleek het afgelopen jaar uit de Aedes-benchmark, de vierjaarlijkse visitatie en het recente huurderstevredenheidsonderzoek. Drie belangrijke momenten voor een onafhankelijk oordeel op onze belangrijkste prestatie-indicatoren. Als FidesWonen kregen we mooie woorden en scores, en een opwaartse trend in de benchmark terug. De visitatiecommissie zag 'een imponerende ontwikkeling', een 'organisatie waar FidesWonen trots op mag zijn' en een 'bewonderenswaardige' ambitie, omdat 'we niet van plan zijn een pas op de plaats te maken'.

Inderdaad: we hebben de afgelopen jaren geen pas op de plaats gemaakt en we zullen dat ook de komende jaren niet doen. Onze huurders verdienen een huis en een thuis, daar zetten we ons graag voor in. Hoe? De aanbevelingen uit het visitatierapport vormen onze leidraad. Dit koersplan beschrijft welke stappen we gaan zetten, hoe we dat gaan doen en vanuit welke waarden we handelen. U kunt op ons rekenen.

Gert-Jan van der Valk

Directeur-bestuurder FidesWonen

Waarden en drijfveren

Het is onze maatschappelijke taak om goede, betaalbare woningen te bieden in de kernen waar we werken. In de eerste plaats doen we dat voor mensen met een laag inkomen, waaronder een groeiende groep senioren. Maar we huisvesten ook mensen met een zorgvraag, mensen met urgentie, statushouders en andere sociaal kwetsbaren. In onze missie staat centraal dat wij mensen zekerheid bieden. Zekerheid dat ze hun leven lang bij ons kunnen wonen en zekerheid dat wij als corporatie als ‘vangnet’ dienen op de woningmarkt. Dat is waar we voor gaan, dat is onze drive. Hóe we werken, blijkt uit onze kernwaarden. Deze waarden sturen ons denken en doen. We dragen ze graag uit en u mag ons erop aanspreken.

“We staan voor onze normen en waarden. Die vinden we erg belangrijk.”

Medewerkers FidesWonen

Vasthouden: betrokken, betrouwbaar en innovatief

Bij FidesWonen vinden we het belangrijk om te werken vanuit normen en waarden die passen bij ons eiland Goeree-Overflakkee. Uit het visitatierapport blijkt dat we er de afgelopen jaren in zijn geslaagd een mooi en duidelijk beeldmerk neer te zetten. Onze stakeholders, huurders, gemeente en collega’s dichten ons mooie waarden toe.

In de ogen van alle partijen waarmee we samenwerken, is FidesWonen: **betrokken, betrouwbaar en innovatief**. Daar zijn we bijzonder blij mee. Het zijn kernwaarden waarmee we voor de dag kunnen komen. Juist daar zit onze professionaliteit. De komende jaren blijven we eraan werken om deze waarden die onze huurders en andere stakeholders ons toekennen, waar te blijven maken.

Werken aan: ambitieus en samen

Als FidesWonen willen we daar graag twee waarden aan toevoegen. Waarden waarop we onszelf ook willen onderscheiden, omdat we vinden dat ze belangrijk zijn voor onze maatschappelijke opgave en onze manier van werken. Deze waarden zijn gebaseerd op toegedichte bewonderpunten in het visitatierapport. Maar ook op hoe we zelf – met onze medewerkers – kijken naar FidesWonen.

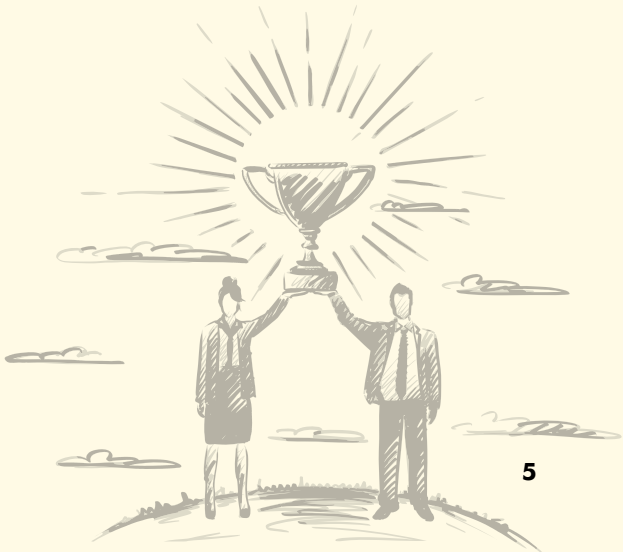
De komende jaren willen we als FidesWonen extra inzetten op de waarden: **ambitieuus en samen**. Een ambitieuze gedrevenheid en dynamiek horen bij ons.

Maar ook de waarde ‘samen’ vinden we wezenlijk voor onze manier van werken. De medewerkers van FidesWonen geven dat aan in een reeks van woorden die hierop aansluiten, zoals: sociaal, samenwerking, menselijk, persoonlijk, collegialiteit, maatschappelijk, warm, klantgericht en goed. Het visitatierapport noemt onze bereidheid tot samenwerken een sterk punt.

“Ik vind dat we ons motto ‘meer dan een huis’ waar kunnen maken in de communicatie naar onze belangrijkste stakeholder ‘de huurder’, daar doen we het tenslotte voor, maar ook intern naar onze medewerkers en extern naar onze belanghouders.”

Management FidesWonen

duurzaam thuis energie krachtig
ambitie
samenwerking
warm fijn betrokken
collegiaal **samen**



Hier zit onze professionaliteit

Betrokken – Betrouwbaar – Innovatief – Ambitieux – Samen

Dit zijn de waarden die de komende jaren van wezenlijk belang zijn voor ons én voor wat u van ons kunt verwachten. Dit is hoe we onze waarden omzetten naar gedrag:

Waarde	Hier staan we voor:
FidesWonen is betrokken	- We werken vanuit onze sociaal-maatschappelijke opgave. - We hebben het hart op de goede plek. - We weten wat er leeft. - We zetten de mens centraal. - We tonen begrip, leven mee, denken mee, zoeken oplossingen.
FidesWonen is betrouwbaar	- We doen wat we zeggen, we zeggen wat we doen. - We komen afspraken na. - We zijn fair, eerlijk en oprecht. - We zijn transparant, open en duidelijk. - We werken vanuit eenvoud en doelmatigheid.
FidesWonen is innovatief	- We investeren in de toekomst. - We spelen flexibel in op regelgeving en digitalisering. - We willen en durven te vernieuwen. - We investeren in duurzaamheid. - We werken met moderne producten, processen en technieken.

Waarde	Hier gaan we voor:
FidesWonen is ambitieux	- We investeren in de toekomst. - We spelen flexibel in op regelgeving en digitalisering. - We willen en durven te vernieuwen. - We investeren in duurzaamheid. - We werken met moderne producten, processen en technieken.
FidesWonen staat voor samen	- We zoeken de samenwerking op. - We zijn warm en (klant)vriendelijk. - We zijn laagdrempelig en toegankelijk. - We werken aan een goede verstandhouding. - We zorgen voor elkaar en zetten er samen de schouders onder.

Werken aan thema’s vanuit focus en flow

Ook in 2018 en daarna blijven we als FidesWonen aan de weg timmeren. We doen dat vanuit onze waarden en werken betrokken, betrouwbaar, innovatief, ambitieux en samen aan onze doelen. Juist deze eigen manier van werken zorgt voor de warmte en flow die vaak een extra stapje mogelijk maakt.

Hierbij nemen we hetgeen ons in de visitatie is meegegeven serieus. We moeten onze ambities en de realisatie van deze ambities meer in evenwicht brengen.

“Laten we onze ambities reëel maken, niet te veel. Laten we wat we hebben aan ambities, goed doen en afronden.”

Medewerkers FidesWonen

De noodzaak om realistischer te plannen, voelen we intern ook. Want ja, we zijn ambitieux. En ja, we willen vooruit. Tegelijkertijd willen we de lat niet zo hoog leggen, dat onze doelen leiden tot overspannen verwachtingen over en weer. Met iets meer realiteitszin dan we in het verleden wellicht gedaan hebben, pakken we de komende jaren onze projecten op.

We blijven ambitieux, maar gaan met meer focus en oog voor elkaar aan de slag. Dat is meteen de reden dat we onze koers voor de komende jaren hebben samengesteld én afgestemd met onze belangrijkste stakeholders. Zowel met onze huurders als onze medewerkers hebben we om tafel gezeten om de belangrijkste thema’s voor de komende jaren vast te stellen en uit te werken.

Dat past niet alleen bij de aanbevelingen in het visitatierapport - de insteek die gekozen is om in 2017 medewerkers zelf actiepunten aan te laten dragen voor het jaarplan 2017 spreekt de commissie erg aan - maar vooral ook bij wie we als FidesWonen willen zijn.

Per thema hebben we onze uitdagingen en ambities beleidsmatig en strategisch uitgewerkt.

Dit zijn onze thema’s voor de komende jaren:

- 1. Duurzaam wonen met toekomst
- 2. Meer dan een huis
- 3. Verantwoord ondernemen
- 4. Slimmer samenwerken



THEMA 1

Duurzaam wonen met toekomst

Bij dit thema draait het om onze volkshuisvestelijke opgave. Om de vraag of we als woningcorporatie voldoen aan onze kerntaak: het bieden van voldoende betaalbare en geschikte woningen voor huurders met een kleine portemonnee. Nu, maar ook in de toekomst. Op de lange termijn betekent dit dat we gericht moeten investeren in de transformatie van ons bezit. Meer duurzame woningen, meer woningen voor senioren en meer zorgwoningen zijn enkele uitdagingen waar we voor staan.

Sociale verhuur: prestatie naar verwachting

Volgens de visitatie vervullen we onze volkshuisvestelijke opgave op dit moment naar behoren. We presteren naar verwachting en voldoen aan het ijkpunt. We doen wat we moeten doen en krijgen daarvoor een compliment:

“Gezien de omvang van de corporatie verdient FidesWonen complimenten voor de ambities die zij heeft geformuleerd en de wijze waarop zij een groot deel van deze ambities ook weet te realiseren binnen de afgesproken tijd.”

Visitatierapport 2017

Ook wijst de visitatiecommissie op positieve uitschieters, zoals de betaalbaarheid (onze huurverhogingen zijn lager dan toegestaan) en de huisvesting van senioren (we hebben meer nultredenwoningen dan afgesproken). Voor de komende periode gaan we op onze kerntaak een aantal uitdagingen aan.

Uitdaging 1 | Betaalbaarheid

Een betaalbare sociale huurwoning is in het belang van iedereen, maar bij de huidige regelgeving niet beschikbaar voor iedereen. En: wat is 'betaalbaar'? De regering noemt alle huurprijzen onder € 710,68 per maand betaalbaar. Daarbij komt betaalbaarheid in drie smaken: goedkoop (tot € 417), betaalbaar (tot € 597/ € 640) en middelduur (tot € 710). Bij FidesWonen heeft ruim 90% van de woningen een maandhuur onder € 635, circa 80% van de woningen blijft onder de lage, eerste aftoppingsgrens van € 597.

Op papier is de betaalbaarheid dik in orde. Toch blijven we scherp op de hoogte van onze huren. We willen de betaalbaarheid beschermen en laten onze huren slechts minimaal stijgen. Voor de middeninkomens, waarvoor het vaak lastig is om een passende huurwoning te vinden, proberen we de ruimte binnen de 80-10-10-regel zo optimaal mogelijk te benutten.

(Alle bedragen: peildatum 1 januari 2018).

Onze ambitie

- Onze huren zijn betaalbaar en dat houden we zo.
- Minimaal 80% van onze huren blijft onder de eerste aftoppingsgrens van de huurtoeslag.
- Al onze nieuwbouwwoningen krijgen een huur onder de eerste aftoppingsgrens van de huurtoeslag.



Uitdaging 2 | Beschikbaarheid

Iedere woningzoekende wil het liefst zo snel mogelijk een woning. De wachttijd voor een woning van FidesWonen loopt uiteen van enkele maanden tot anderhalf jaar. Specifieke woonwensen, zoals locatie en woningtype, spelen daarbij een rol. Op dit moment is onze beschikbaarheid op orde.

De komende periode blijven we werken aan een passend woningaanbod. We zullen onze woningportefeuille klaar moeten maken voor een toekomst waarin vraag is naar andere woningtypen. Zo kampt Goeree-Overflakkee met een aantal specifieke uitdagingen. Het aandeel ouderen op het eiland neemt de komende jaren sterk toe, jongeren trekken weg en het aantal scheefwoners is groot. Daarbij is – zoals overal in Nederland – sprake van gezinsverdunding. Voor elke kern hebben we inmiddels in kaart gebracht welke aanpassingen in de woningvoorraad nodig zijn. Duidelijk is dat we verhoudingsgewijs te veel eengezinswoningen en te weinig seniorenwoningen hebben. In dit hele plaatje zoeken we bovendien naar oplossingen voor verantwoorde doorstroming.

Onze ambitie

- We creëren een aanbod van woningen dat nodig, passend en levensloopbestendig is.
- Woningzoekenden met urgentie helpen we binnen een jaar aan een woning.
- Minimaal 90% van onze woningen is beschikbaar voor onze primaire doelgroep.

“We werken zeer professioneel en hebben een dynamisch strategisch vastgoedbeleid. Daarin stemmen we het aanbod van onze huurwoningen in de verschillende kernen af op de ontwikkeling van de vraag.”

Medewerkers FidesWonen

“De komende jaren zullen we moeten investeren in de bouw van nieuwe seniorenwoningen en het levensloopbestendig maken van bestaande woningen. We gaan deze keuzes weloverwogen maken. De vergrijzing zal immers ook weer afnemen.”

Management FidesWonen

Uitdaging 3 | Kwaliteit

Bij FidesWonen onderhouden we onze woningen volgens de kwaliteitsnorm NEN 2767. We steken er veel tijd in, maar slagen er desondanks (nog) niet in onze ambities te realiseren. Dat komt doordat een flink deel van onze woningen ouder is dan 40 jaar. Onze huurders merken dat; er zijn klachten over tocht, vocht en schimmel. Om de kwaliteit en het comfort van onze woningen te verhogen, blijven we de komende jaren zoeken naar effectieve maatregelen.

Ons doel is en blijft een goede kwaliteit van ons bezit. We kiezen voor renovatie, verduurzaming of transformatie, maar als het niet anders kan gaan we voor sloop / nieuwbouw. Als het historisch interessante woningen betreft, zoals bij een aantal Zweedse watersnoodwoningen in Zuidzijde, kiezen wij zeker voor renovatie.

“We zorgen voor comfort, maar letten ook op de juiste prijs/kwaliteit-verhouding. Doelmatigheid staat voorop.”

Medewerkers FidesWonen

Onze ambitie

- We houden onze woningen op de juiste (onderhouds) kwaliteit conform de kwaliteitseisen van NEN2767, conditiescore 3.
- Op basis van complexbeheerplannen maken we keuzen voor ons meerjarig onderhoud.



Uitdaging 4 | Duurzaamheid

FidesWonen is ambitieus op het gebied van duurzaamheid. Om tegemoet te komen aan de eisen van de overheid om de CO₂-uitstoot fors te verminderen en richting 2050 een CO₂-neutrale en gasloze woningvoorraad te hebben, werken we met de Aedes-Routekaart CO₂-neutraal 2050. Ook investeren we in duurzaamheid om onze woningen op de langere termijn betaalbaar te houden. Stijgende energielasten zetten de woonlasten steeds verder onder druk. Daarom vinden we het onze sociaal-maatschappelijke verantwoordelijkheid om door te pakken met Energie Besparende Maatregelen (EBM) en Nul-op-de-Meter (NOM).

Inmiddels is al onze nieuwbouw standaard Nul-op-de-Meter. Begin 2018 startte de bouw van de eerste

42 NOM-nieuwbouwwoningen, waar huurders (bij gemiddeld verbruik) geen energierekening meer betalen, maar een EnergiePrestatieVergoeding. Baanbrekend was in 2017 de start van het project waarbij we bestaande woningen omzetten naar Nul-op-de-Meter. In Sommelsdijk voorzagen we woningen in één keer van een compleet nieuwe buitenschil, zonnepanelen, driedubbel glas, een luchtventilatiesysteem en warmtepomp. De gasaansluiting kon eruit en dat alles zonder huurverhoging. De komende periode onderzoeken we of we nog eens minstens 200 bestaande woningen kunnen verduurzamen naar NOM-woningen. En waar NOM (nog) niet mogelijk is, investeren we in EBM. In Dirksland en Den Bommel maakten we zo het afgelopen jaar bijna honderd woningen duurzamer.



Onze ambitie

- We streven naar een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. We stellen hiervoor een routekaart op.
- We willen blijven investeren in duurzame en innovatieve projecten.
- Alle nieuwbouw is standaard NOM-keur.
- In 2023 scoren we met ons woningbezit gemiddeld Energieindex van 1,25 (label B). Dit betekent een CO₂-reductie van 15% ten opzichte van 2016.
- Tot en met 2021 verduurzamen we 200 woningen.
- We onderzoeken de mogelijkheid van een wijkbrede duurzaamheidsaanpak.

“Nieuwbouw met NOM is een goede zaak. Maar hoever ga je bij bestaande bouw? Natuurlijk willen we graag een lagere energierekening. Maar het blijven oude huizen en resultaten zijn er nog niet.”

Huurdersvereniging GO

Uitdaging 5 | Zorg

Onze huurders worden gemiddeld steeds ouder. De vergrijzing slaat toe, ook op het eiland. De komende jaren stijgt de vraag naar zorg en wonen met zorg. Dat heeft (en had) gevolgen voor dat waar we voor staan.

De afgelopen jaren investeerden we fors om onze doelstelling op het gebied van wonen met zorg te realiseren. Inmiddels bestaat ons bezit voor ongeveer een derde deel uit woningen voor ouderen en nultredenwoningen. Daarnaast verhuren we woonvoorzieningen aan zorginstellingen en hebben we in zes kernen woonzorgcomplexen. De komende periode blijven we actief om een passend antwoord te bieden op de groeiende vraag naar diverse typen van verzorgd wonen. We blijven investeren in geschikte toe- en doorgankelijke woningen voor mensen met een lichte zorgvraag en verkennen nieuwe woonvormen voor zorggeschikte woningen. Ook nemen we onder andere deel aan het regionaal zorgoverleg Goeree-Overflakkee en het Lokaal Zorg Netwerkoverleg. Als FidesWonen hebben we hierin vooral een signalerende rol.

Onze ambitie

- 40% van onze woningen zijn nultredewoningen en geschikt voor het verlenen van zorg.
- In actieve samenwerking met zorginstellingen maken we 100 eengezinswoningen door- en toegankelijker.
- Alle onze woningen zijn in 2019 voorzien van een levenslooplabel.

“Ook veranderingen als extramuralisering en scheiden van wonen en zorg hebben effect gehad op FidesWonen en haar opgaven. Zo blijven mensen met een zorgbehoefte langer thuis wonen en krijgen zij de zorg thuis geleverd.”

Visitatierapport 2017





THEMA 2

Meer dan een huis

Wie bij ons een woning huurt, krijgt meer dan een huis. Bij FidesWonen vinden we het belangrijk om verder te denken dan huisvesting alleen. We willen dichtbij onze huurders staan, goed communiceren en vanzelfsprekend een prima service leveren. Bij dit thema draait het ook om digitalisering en 'zelf regelen wat kan'. Maar ook om persoonlijk contact, duidelijke communicatie, werken aan leefbaarheid en zorg.

Communicatie en relatiebeheer: tevredenheid
Volgens de visitatiecommissie speelt FidesWonen een actieve en gewaardeerde rol op Goeree-Overflakkee. We doen volgens alle ondervraagde belanghebbenden goed werk en scoren hoog op 'relatie' en 'communicatie'. De openheid van onze communicatie is zelfs een bewonderpunt.

"Huurders zijn in het algemeen tevreden over hun corporatie. Het imago van FidesWonen is er de laatste 3 jaar op vrijwel alle gevraagde punten op vooruit gegaan. De algehele beoordeling over FidesWonen is gestegen van een 7,1 naar 7,3."

Huurderstevredenheidsonderzoek 2017

De tevredenheid over onze dienstverlening doet ons goed. Dat neemt niet weg dat tijden veranderen, en wensen en mogelijkheden ook. Daarom pakken we de komende periode een aantal uitdagingen op.

Uitdaging 1 | Online dienstverlening en service

FidesWonen werkt aan een verdere digitalisering van interne processen en van onze dienstverlening. We streven naar maximaal digitaal, passend bij de innovatieve, ondernemende organisatie die we willen zijn. We volgen de ontwikkelingen zoals big data en blockchain, en wat deze op lange(re) termijn kunnen betekenen voor onze sector.

In de serviceverlening aan onze huurders werken we op korte(re) termijn toe naar een compleet pakket van digitale diensten en een online huurdersportaal. We bieden onze huurders de mogelijkheden om meer zaken op afstand zelf te regelen.

Werken aan digitalisering betekent niet dat we een kille organisatie worden. Persoonlijk contact met onze huurders is niet alleen waardevol, we vinden het ook noodzakelijk. We werken aan mogelijkheden om het menselijke aspect van onze dienstverlening te waarborgen.

Hoe we onze dienstverlening ook aanpassen, bij alles wat we doen wegen we af waar digitalisering ten koste gaat van warmte en echt contact. Op alle punten blijven we alternatieven bieden voor huurders die (nog) niet mee kunnen met de digitalisering. 'Betrokkenheid' en 'samen' zijn belangrijke waarden voor FidesWonen. De komende periode zorgen we dat ze herkenbaar blijven in onze service.

"Digitalisering is onvermijdbaar. We staan achter digitale dienstverlening, maar het mag de communicatie met huurders niet verslechteren. Er moeten alternatieven blijven."

Huurdersvereniging GO

"We gaan 'click, call én face' goed regelen. Online service is in opkomst, maar we vinden het net zo belangrijk dat onze huurders ons kunnen bellen en bezoeken."

Medewerkers FidesWonen

Uitdaging 2 | Communicatie

De visitatiecommissie vond onze open manier van communiceren opvallend. Daar zijn we blij mee, want een open en duidelijke communicatie met onze huurders, de gemeente en collega-corporaties vinden we belangrijk. We streven ernaar in persoonlijk contact, maar werken ook actief aan een tijdige en heldere informatieverstrekking via algemene kanalen. In 2017 organiseerden we rondom de NOM-projecten bijvoorbeeld een drukbezochte bewonersavond. Communicatie is echter een punt waarop altijd verbetering mogelijk blijft. De komende periode willen we bijvoorbeeld inzetten op een actievere communicatie rondom ons beleid, onze projecten, onze plannen en onze beweegredenen. Zowel medewerkers als huurders hebben hier behoefte aan.

Onze ambitie

- Het vasthouden van de menselijke maat staat voorop. We communiceren open, transparant en met een luisterend oor.
- (Schriftelijke) vragen worden binnen twee weken beantwoord.
- We geven proactief en tijdig informatie over onze plannen en zetten daar onze website en FidesWonen magazine bij in.



"FidesWonen mag wat ons betreft nog duidelijker zijn over het toewijzingsbeleid en het huurbeleid."

Huurdersvereniging GO

Uitdaging 3 | Leefbaarheid

Goeree-Overflakkee kent veel kleine kernen, waar voorzieningen in de loop der jaren verdwenen zijn of onder druk staan. Inmiddels zien we dat bewoners (en zeker ook senioren) naar de grotere kernen trekken, waar nog wel voorzieningen zijn. Als FidesWonen vinden we het belangrijk dat onze kleine kernen leefbaar, veilig én bewoonbaar blijven. Binnen de wettelijke mogelijkheden die we hebben, willen we daaraan onze bijdrage leveren.

De afgelopen jaren was onze inspanning volgens de visitatiecommissie helaas onvoldoende zichtbaar. De komende periode gaan we daarom opnieuw bekijken waar we met leefbaarheidsbijdragen een veilige, gezonde en mooie leefomgeving kunnen bevorderen.

De dorpsscans die we in 2013 voor dit doel ontwikkelden, gaan we daarbij inzetten. Inmiddels zijn we in 2017 in diverse kernen gestart met bewonersavonden, waar we samen met onze partners van o.a. politie, gemeente, brandweer, vluchtelingenwerk en dorpsraden in gesprek gaan.

Onze ambitie

- Door initiatieven van dorpsraad/bewoners te ondersteunen, dragen we actief bij aan de leefbaarheid.
- We stellen een leefbaarheidsbeleid op in 2018.

“We zien voor FidesWonen ook een rol in het begeleiden op normen en waarden. Duidelijk maken dat goed onderhouden voortuinen belangrijk zijn, bijvoorbeeld. Ook dat is werken aan leefbaarheid.”

Huurdersvereniging GO

“FidesWonen heeft leefbaarheid hoog in haar vaandel. Desondanks blijven de uitgaven op gebied van leefbaarheid achter bij haar ambities. Helder maken wat FidesWonen daaraan mag en wil bijdragen en actief met bijvoorbeeld de dorpsraden zoeken naar verbetermogelijkheden, kunnen bijdragen aan het verbeteren van de inzet op leefbaarheid.”

Visitatierapport 2017





THEMA 3

Verantwoord ondernemen

FidesWonen heeft als onderneming een maatschappelijke taak. Het is aan ons om de volkshuisvesting te regelen in de kernen van ons werkgebied. Die taak is belangrijk, we zijn moreel verplicht om deze goed in te vullen. Dat doen we uiteraard door te opereren volgens de Woningwet en ons te houden aan de Governance Code en de prestatieafspraken met de gemeente. We doen dat door onze financiële situatie gezond en onze investeringskracht op orde te houden. We doen het

door niet meer hooi op onze vork te nemen dan mogelijk is en geen loze beloftes te doen. Maar we doen het zeker ook door breder te kijken dan onze eigen mogelijkheden. Met de hedendaagse taken en problematieken kan het niet anders dan dat we actief de samenwerking opzoeken in ons werkgebied.

De komende periode pakken we een aantal uitdagingen op.

Uitdaging 1 | Zakelijk verbinden

Heel bewust hebben we het woord 'samen' benoemd als kernwaarde van FidesWonen. We vinden samenwerking belangrijk, zijn goed in het opzoeken ervan. Feitelijk zit het zoeken naar verbinding in ons DNA. Of het nu gaat om de verbinding met huurders, de collegiale samenwerking met corporaties op het eiland, de zakelijke insteek van het overleg met gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en andere partners, of de onderlinge samenwerking tussen collega's.

Als FidesWonen blijven we de komende periode inzetten op een integrale aanpak van de vraagstukken en problemen die spelen op Goeree-Overflakkee. We hebben daarvoor met de gemeente prestatieafspraken gemaakt. De maatschappelijke vraagstukken en problemen van deze tijd kunnen en willen we als corporatie niet meer alleen oplossen. We hebben er de (financiële) middelen niet voor, en de problemen zijn daarvoor te complex.

'Samen' optrekken vinden we wezenlijk. Maar samenwerking is voor ons nooit een doel op zich. Het is een middel om te komen tot gewenste resultaten. Dat is meteen de reden dat we de samenwerking met partners actief opzoeken en organisaties waarmee we nog niet samenwerken, benaderen om te zien of we iets voor elkaar kunnen betekenen. Zo is recent een nieuw overlegverband ontstaan rondom Smart Water¹, een initiatief om meer bedrijvigheid – en dus medewerkers en bewoners – naar Goeree-Overflakkee te halen. De komende tijd zetten we ook in op ketensamenwerking en onze rol daarin.

Ook de mogelijke samenvoeging met onze collega-corporaties op het eiland is een zakelijke verbinding. Als FidesWonen ondersteunen we de eventuele fusie. Zeker als dit de meest wenselijke vorm is om onze brede volkshuisvestelijke ambities op Goeree-Overflakkee te realiseren. In 2017 is het voorwerk voor de samenvoeging verricht en is er gezamenlijk een stip op de horizon gezet.

Onze ambitie

- Jaarlijks organiseren we een eilandelijk belanghoudersoverleg.
- We willen de samenwerking met (individuele) belanghouders vasthouden en uitbouwen.
- We optimaliseren de samenwerking met zakelijke partners binnen de procesketen.
- Samen optrekken bij eilandbrede vraagstukken is ons uitgangspunt.

"We hebben elke maand informeel overleg met FidesWonen. En tussendoor mogen we altijd contact opnemen."

Huurdersvereniging GO

1. Smart Water is een visie op de regionale economische ontwikkeling van Goeree-Overflakkee tot 2050
www.go-go.nl/smart-water

Uitdaging 2 | Financiën en vermogen

Een financieel gezonde organisatie is van essentieel belang om onze taak te kunnen vervullen. Niet voor niets hebben we in de beginjaren van FidesWonen een strak financieel beleid gevoerd. Behalve dat we een nieuwe organisatie moesten opzetten, stonden we voor de opdracht om lopende (nieuwbouw)plannen af te ronden, in te spelen op politieke ontwikkelingen (verhuurdersheffing en saneringsheffing) en te voldoen aan de nieuwe Woningwet. We stuurden op een meerjarig financieel gezonde corporatie en dat is gelukt. In de visitatie wordt ons 'presteren naar vermogen' beoordeeld met een voldoende. Op alle drie de onderliggende prestatievelden – financiële continuïteit, doelmatigheid en inzet van vermogen – scoren we naar tevredenheid. Onze huidige financiële positie biedt ons voldoende ruimte om de actuele ambities te verwezenlijken.

"FidesWonen 'zeilt scherp aan de wind' om haar vermogen zo effectief mogelijk in te zetten voor Goeree-Overflakkee. Zij zoekt daarbij naar de optimale balans tussen betaalbaarheid, investeren in bezit en de financiële (on)mogelijkheden. De afwegingen die daarbij worden gemaakt mogen wel meer (ook extern) zichtbaar worden gemaakt."

Visitatierapport 2017

Onze ambitie

- We zetten financiële middelen voor de sociale volkshuisvesting optimaal in.
- Door duurzaam te voldoen aan de genormeerde financiële ratio's, borgen we de financiële continuïteit.



Uitdaging 3 | Volkshuisvestelijke ontwikkeling

Goeree-Overflakkee is de status van krimpregio ontgroeid. Zakelijke initiatieven als Smart Water en Paulina.nu zorgen ervoor dat nieuwe bedrijvigheid wordt gestimuleerd. De verwachting is dat het inwoneraantal op ons eiland daardoor groeit naar 50.000 inwoners in 2019. En dat heeft consequenties voor de woningopgave.

Vanuit ons strategisch vastgoedbeleid wil FidesWonen toe naar een passend woningaanbod van 2100 woningen in 2024. Dat betekent dat we nu een overschot hebben van ongeveer 100 eengezinswoningen. De verkoop van deze woningen is vastgelegd in prestatieafspraken met de gemeente. De opbrengst zetten we weer volkshuisvestelijk in om onze plannen te realiseren en de huren betaalbaar te houden. Vanuit onze vastgoedsturing blijven we investeren in het verduurzamen van ons bezit en in renovatieprojecten.

Onze ambitie

- We sluiten aan op de actuele woonvisie van de gemeente Goeree-Overflakkee en optimaliseren jaarlijks ons dynamisch Strategisch Vastgoed Beleid.
- Jaarlijks stellen we prestatieafspraken op met huurdersverenigingen en de gemeente Goeree-Overflakkee.
- Door verkoop en transitie maken we de stap naar meer seniorenwoningen.

Uitdaging 4 | Planning en realisatie

De visitatiecommissie zegt het onomwonden: de organisatie van FidesWonen staat als een huis.

Toch zitten we nog in een leerproces. Want ook al zijn we financieel inmiddels in control, we kunnen leren op het vlak van 'plan-do-check-act'. Als FidesWonen hebben we ambities, en die willen we ook waarmaken. In veel gevallen doen we dat ook, maar onze medewerkers en de visitatiecommissie zijn duidelijk: het lukt ons onvoldoende om alle geplande en begrote projecten daadwerkelijk te realiseren.

Aanpakken, doorpakken, afmaken. Dat wordt de komende periode een belangrijk punt voor FidesWonen. Om dit te bereiken gaan we realistischer plannen. En dat doen we in nauw overleg met direct betrokkenen: medewerkers, huurders, samenwerkingspartners en stakeholders.

“Beleidsstukken zijn opgesteld en tot uitvoering gebracht. Beleid wordt jaarlijks tegen het licht gehouden en waar nodig bijgesteld. FidesWonen is een financieel gezonde organisatie met realistische meerjarenplannen en evenwichtige meerjarenbegroting.”

Visitatierapport 2017

“Hou vast aan je plannen, maar ga niet stilstaan.”

Medewerkers FidesWonen

Onze ambitie

- We stellen realistische plannen op en bewaken die in de PDCA-cyclus.

Uitdaging 5 | Governance

Bij FidesWonen hebben we de governance op orde. In 2016 kregen we van de Autoriteit woningcorporaties een positieve beoordeling en ook in de visitatie scoren we een dikke voldoende. Dat betekent dat FidesWonen voldoet aan de voorwaarden voor transparantie in het bestuur en toezicht op de organisatie. Dat is niet alleen een compliment aan ons, maar ook voor de positieve inzet en deskundigheid van onze Ledenraad en voor het functioneren van onze Raad van Commissarissen. De manier waarop we op dit moment werken en samenwerken is positief kritisch, en dat houdt ons scherp bij het uitvoeren van onze maatschappelijke taak.

Ondanks alle lovende woorden blijven we als FidesWonen de komende periode scherp op governance. Waar mogelijk willen we nog transparanter functioneren. Ook nemen we de aanbevelingen rondom de benoemingsprocedure van onze toezichthouders ter harte. En we blijven werken aan de invulling van de samenwerking.

Onze ambitie

- FidesWonen voldoet duurzaam aan de actuele Governancecode.
- We vertalen onze doelstellingen in meetbare Kritische Prestatie Indicatoren.
- We zorgen voor continuïteit in bestuur en toezicht.
- Risico's worden op een gestructureerde wijze geïdentificeerd, geprioriteerd en beheerst.

“FidesWonen kan er trots op zijn dat deze mensen zich [via de Ledenraad] op zo’n manier verbinden aan de corporatie.”

Visitatierapport 2017

“FidesWonen legt de lat graag hoog. Dat geldt ook voor het functioneren van de RvC, die in een zelfevaluatie aangeeft dat er meer proactief naar de bestuurder dient te worden opgetreden en dat er niet te veel detailzaken aan de orde dienen te komen.”

Visitatierapport 2017





THEMA 3

Slimmer samenwerken

De afgelopen jaren is FidesWonen getransformeerd van een relatief statische naar een dynamische organisatie. Daardoor kunnen we nu snel en flexibel inspelen op wijzigende omstandigheden.

We zijn een platte organisatie, waar we het belangrijk vinden om van mens tot mens te kunnen samenwerken: met elkaar én met onze huurders en andere stakeholders. De komende periode pakken we een aantal uitdagingen op.

“FidesWonen is als organisatie op de goede weg.”

Huurdersvereniging GO

“We hebben ingezet op een platte organisatie van professionals die binnen kaders zelfstandig hun werk kunnen doen.”

Management FidesWonen

Uitdaging 1 | Cultuur

Voor de medewerkers is FidesWonen een fijne organisatie. Uit de visitatie blijkt dat zij FidesWonen informeel, transparant, krachtig en laagdrempelig noemen. Ze voelen zich goed bij de sfeer, samenwerking en collegialiteit.

Als FidesWonen zijn we trots op onze cultuur. De manier waarop we met elkaar omgaan, met elkaar werken, elkaar steunen op én buiten het werk, maakt ons tot wie we zijn. We zijn een mensen-organisatie, een FidesWonen-familie, en daar gaan we graag voor staan.

De onderlinge verbinding past bij de waarde 'samen', die we voor deze periode hebben benoemd. We zullen het 'samen' versterken waar mogelijk, maar houden ook voor de keerzijde ervan. Zoals uit de visitatie blijkt, vinden we het intern soms lastig om elkaar aan te spreken op gemaakte afspraken of mogelijke verbeteringen. De onderlinge communicatie kan soms beter. Het verbeteren hiervan is een uitdaging voor de komende periode.

“De medewerkers zijn een hecht team en typeren de cultuur als ‘familiecultuur’.”

Visitatierapport 2017



Onze ambitie

- FidesWonen is aanspreekbaar, staat open voor feedback en komt afspraken na.
- We zijn een platte organisatie met een hoge mate van eigen verantwoordelijkheid.
- We houden vast aan een informele laagdrempelige cultuur.

Uitdaging 2 | Collegiaal verbinden

Werken aan samenwerking en verbinding is bij FidesWonen vanzelfsprekend. In een recent verleden ontstaan uit een fusie, zijn we het gewend om met medewerkers van verschillende 'bloedgroepen' toe te werken naar één corporatie, één doel, één manier van werken. De afgelopen periode zijn we erin geslaagd om samen een omelet met ham te maken, zoals we dat zelf zeggen.

In deze tijd van complexe vraagstukken en snelle doorlooptijden, willen we een volgende stap zetten in de interne samenwerking. Niet omdat we binnen teams en afdelingen niet voldoende samenwerken, maar juist omdat we elkaar óver teams en afdelingen heen beter moeten vinden. Onze medewerkers geven aan behoefte te hebben aan afdelingsoverstijgende en integrale samenwerking. Als FidesWonen gaan we onze medewerkers hierin begeleiden. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich bewust zijn van de opgaven waar FidesWonen voor staat, verder kijken dan hun eigen specifieke taak en vandaaruit de onderlinge samenwerking opzoeken.

“Ik ben trots dat we in relatief korte tijd na de fusie met elkaar hebben weten te bereiken wat we hebben bereikt met eigenaarschap, samenwerken, klantgerichtheid en zelfontwikkeling.”

Bestuurder FidesWonen

Onze ambitie

- Vanuit eigenaarschap en samenwerking pakken we gezamenlijk vraagstukken op.
- We organiseren afdelingsoverstijgend integraal overleg om kernen of complexen te bespreken.

Uitdaging 3 | Professionalisering

FidesWonen werkt toe naar een digitale corporatie. We geloven dat dit een belangrijke voorwaarde is om onze werkwijze verder te professionaliseren. In 2017 hebben we ons nieuwe ERP-systeem AX in gebruik genomen. Dit systeem gaan we de komende periode verder uitbouwen en optuigen. Het is één van de manieren waarop we onze informatisering en automatisering naar een hoger en moderner peil willen brengen. Door te werken vanuit onze professionele inslag maken we als personeel een ontwikkeling door en verbetert onze dienstverlening.

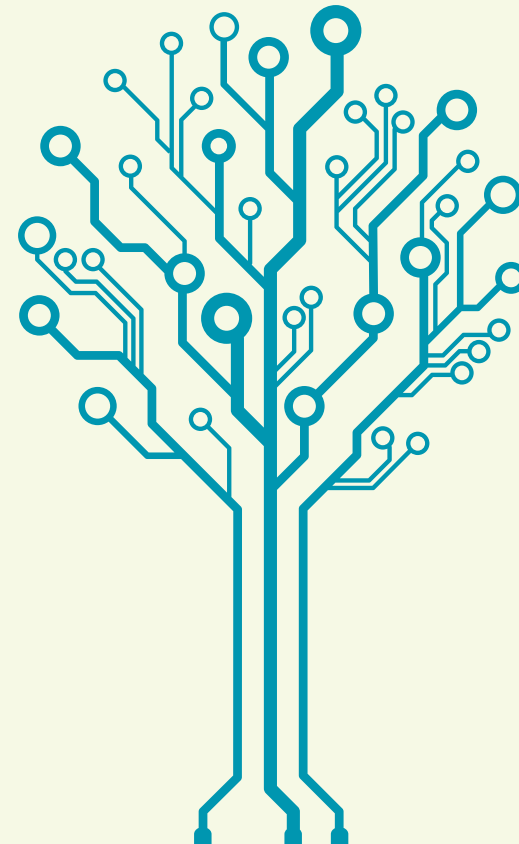
In de digitale professionaliseringsslag maken we continu de afweging. Want ja, we willen de effectiviteit van onze bedrijfsvoering verstevigen, maar niet ten koste van de menselijke maat. We zoeken naar een digitalisering die ondersteunend is aan onze medewerkers, onze processen, onze dienstverlening, onze organisatie.

Onze ambitie

- We stimuleren kennisverbreding en –verdieping met Permanente Educatie (PE) als middel.
- We werken aan een digitale corporatie via een efficiënt ICT landschap met geïntegreerd dataplatform.

“Het is goed om door te pakken in digitalisering en te investeren in intranet, DMS en een huurdersportaal. We moeten met de tijd mee.”

Medewerkers FidesWonen



Uitdaging 4 | Focus

Een andere uitdaging voor de komende jaren wordt het leggen van focus. We zijn ambitieus, willen graag verder, meer en beter, maar onze medewerkers ervaren ook een grote werkdruk.

De werkdruk zorgt ervoor dat we te veel geleefd worden door de waan van de dag. We kunnen zoveel hooi op onze vork nemen, dat het ten koste gaat van rust, het afmaken van zaken, verdieping en specialisatie. De komende periode gaan we daarom – zoals eerder ook al aangegeven – gericht werken aan het realistischer plannen van projecten en werkzaamheden.

“De medewerkers werken hard en zijn trots op hun bezit en de vooruitstrevende projecten, op hun omgang met huurders en op wat ze met elkaar bereikt hebben in de afgelopen jaren.”

Visitatie 2017

Onze ambitie

- FidesWonen is innovatief en vooruitstrevend.
- We zijn ambitieus én realistisch.
- In onze jaarplannen brengen we focus aan.

Uitdaging 5 | Goed werkgeverschap

FidesWonen wil een goed werkgever zijn. Goed werkgeverschap is belangrijk voor het verder professionaliseren van onze organisatie en de mensen die er werken. Om onze medewerkers optimaal te laten functioneren, bouwen we aan passende arbeidsvoorwaarden, professionele ontwikkelmogelijkheden en goede werkomstandigheden. Ook in aanloop naar een eventuele fusie.

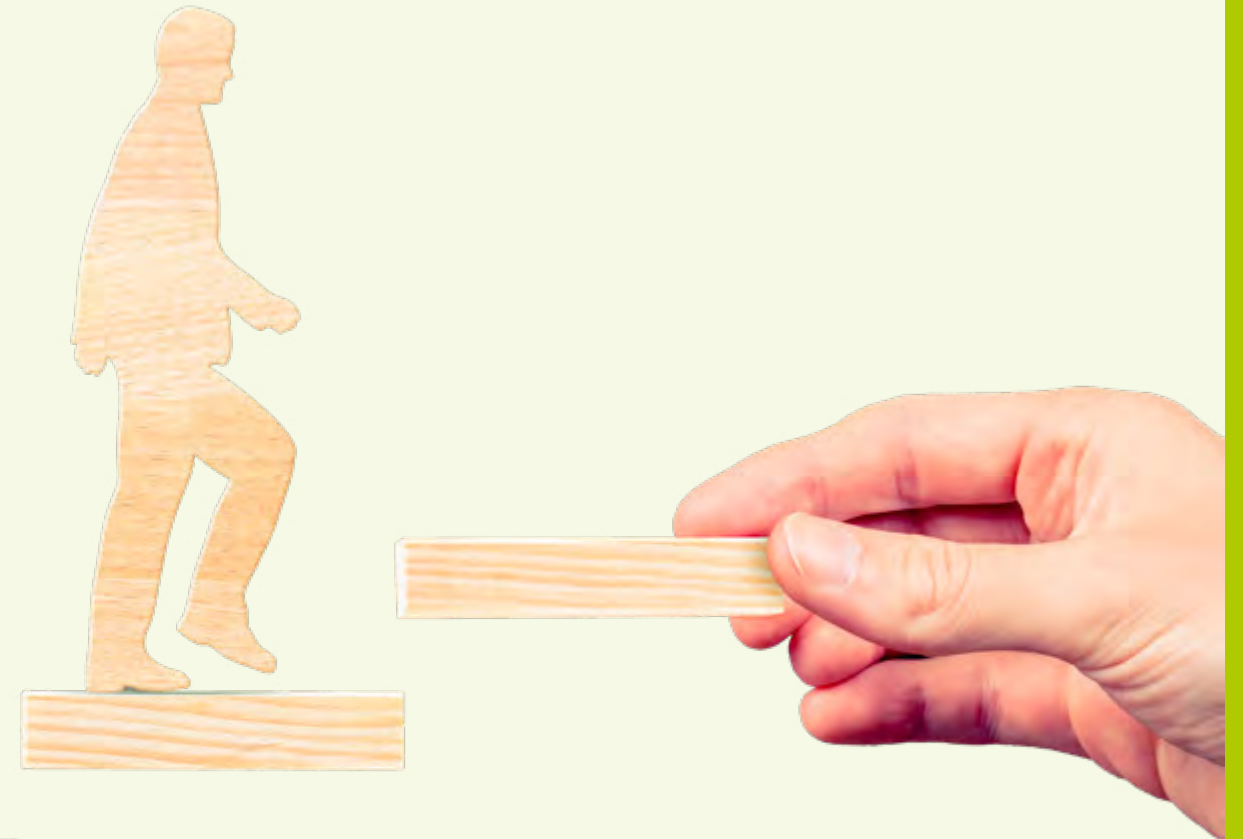
Zorg voor de FidesWonen-familie betekent zorgen voor het eigen personeel. Als we toewerken naar een fusie maken we ons hard voor onze mensen, hun banen, verantwoordelijkheden en arbeidsvoorwaarden. Een eventueel samengaan in een groter geheel zou arbeidsvoorwaardelijk overigens tegemoetkomen aan een wens van onze medewerkers: ruimere mogelijkheden voor professionele en vakinhoudelijke ontwikkeling. De afgelopen jaren hebben we als FidesWonen gericht geïnvesteerd in persoonlijke coaching en teamcoaching. Ook werken we inmiddels volgens een opleidingsplan. Dat plan blijft de komende periode leidraad voor de verdere groei en ontwikkeling van onze mensen en organisatie.

Onze ambitie

- De medewerkerstevredenheid is minimaal een 7,5.
- We investeren in zelfontwikkeling voor persoonlijke groei, de groei als team en als organisatie.
- Kennis en vaardigheden zijn up-to-date door Permanente Educatie.
- We behouden een vaste kern van professionele medewerkers.

“Door elkaar vast te houden, blijven we in een positieve flow.”

Management FidesWonen





KOERSPLAN

Tot slot

Deze koersnotitie is tot stand gekomen in nauwe samenspraak met het managementteam van FidesWonen en in overleg met de belangrijkste stakeholders van de corporatie: de huurders en de medewerkers. Speciaal voor deze notitie vond onder meer een medewerkersbijeenkomst plaats waar het voltallige personeel van FidesWonen aan de slag ging met waarden, wensen en acties voor de komende periode. De koers vormt een logische vervolgstap op input van de volledige reeks aan stakeholders (gemeente, raad van commissarissen, collega-corporaties, zorginstellingen) in het Visitatierapport 2017 en de Fusieverkenning, maar ook op de meest recente Benchmark en de Position Paper van het bestuur.

De komende periode worden voorbereidingen getroffen voor een eventuele fusie in 2019 met de collega-corporaties op het eiland. Insteek van de fusie is een bredere en sterkere basis voor het uitvoeren van de volkshuisvestelijke opdracht en specifieke uitdagingen op het eiland. We gaan dit koersplan vanuit onze eigen kracht vormgeven. We varen een consistente koers: een koers waarin de waarden betrokken, betrouwbaar, innovatief, ambitieus en samen de boventoon voeren.

“We gaan door zoals we dat nu doen.”

Medewerkers FidesWonen

BIJLAGE | In het kort

Koers thema 1: ‘Duurzaam wonen met toekomst’

Uitdagingen	Ambities
Betaalbaarheid	- Onze huren zijn betaalbaar en dat houden we zo. - Minimaal 80% van onze huren blijft onder de eerste aftoppingsgrens van de huurtoeslag. - Alle nieuwbouwwoningen krijgen een huur onder de eerste aftoppingsgrens van de huurtoeslag.
Beschikbaarheid	- We creëren een aanbod van woningen dat nodig, passend en levensloopbestendig is. - Woningzoekenden met urgentie helpen we binnen een jaar aan een woning. - Minimaal 90% van onze woningen is beschikbaar voor onze primaire doelgroep.
Kwaliteit	- We houden onze woningen op de juiste (onderhouds)kwaliteit conform de kwaliteitseisen van NEN2767, conditiescore 3. - Op basis van complexbeheerplannen maken we keuzen voor ons meerjarig onderhoud.
Duurzaamheid	- We streven naar een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. We stellen hiervoor een routekaart op. - Alle nieuwbouw is standaard NOM-keur. - In 2023 scoren we met ons woningbezit gemiddeld een Energieindex van 1,25 (label B). Dit betekent een CO₂-reductie van 15% ten opzichte van 2016. - Tot en met 2021 verduurzamen we 200 woningen. - We onderzoeken de mogelijkheid van een wijkbrede duurzaamheidsaanpak.
Zorg	- 40% van onze woningen zijn nultredewoningen en geschikt voor het verlenen van zorg. - In actieve samenwerking met zorginstellingen maken we 100 eengezinswoningen door- en toegankelijker. - Al onze woningen zijn in 2019 voorzien van een levenslooplabel.

Koers thema 2: ‘Meer dan een huis’

Uitdagingen	Ambities
Online dienstverlening en service	- We bieden gemak en dienstverlening aan, zonder te “pushen”. - We werken aan een verdergaande digitalisering met voldoende fysieke alternatieven. - Binnen twee jaar kunnen huurders online via de website reparatieverzoeken indienen. - Binnen twee jaar beschikken we over “Mijn FidesWonen” met alle (persoonlijke) informatie digitaal. - Onze huurderstevredenheid is minimaal een 7,5.
Communicatie	- Het vasthouden van de menselijke maat staat voorop. We communiceren open, transparant en met een luisterend oor. - (Schriftelijke) vragen worden binnen twee weken beantwoord. - We geven proactief en tijdig informatie over onze plannen en zetten daar onze website en FidesWonen magazine bij in.
Leefbaarheid	- Door initiatieven van dorpsraad/bewoners te ondersteunen, dragen we actief bij aan leefbaarheid. - We stellen een leefbaarheidsbeleid op in 2018.

Koers thema 3: 'Verantwoord ondernemen'

Uitdagingen	Ambities
Zakelijk verbinden	- Jaarlijks organiseren we een eilandelijk belanghoudersoverleg. - We willen de samenwerking met (individuele) belanghouders vasthouden en uitbouwen. - We optimaliseren de samenwerking met zakelijke partners binnen de procesketen. - Samen optrekken bij eilandbrede vraagstukken is ons uitgangspunt.
Financiën en vermogen	- We zetten financiële middelen voor de sociale volkshuisvesting optimaal in. - Door duurzaam te voldoen aan de genormeerde financiële ratio's, borgen we de financiële continuïteit.
Volkshuisvestelijke ontwikkeling	- We sluiten aan op de actuele woonvisie van de gemeente Goeree-Overflakkee en optimaliseren jaarlijks ons dynamisch Strategisch Vastgoed Beleid . - Jaarlijks stellen we prestatieafspraken op met huurdersverenigingen en de gemeente Goeree-Overflakkee. - Door verkoop en transitie maken we de stap naar meer seniorenwoningen.
Planning en realisatie	- We stellen realistische plannen op en bewaken die in de PDCA-cyclus.
Governance	- FidesWonen voldoet duurzaam aan de actuele Governancecode. - We vertalen onze doelstellingen in meetbare Kritische Prestatie Indicatoren. - Continuïteit in bestuur en toezicht is ons uitgangspunt. - Risico's worden op een gestructureerde wijze geïdentificeerd, geprioriteerd en beheerst.

Koers thema 4: 'Slimmer samenwerken'

Uitdagingen	Ambities
Cultuur	- FidesWonen is aanspreekbaar, staat open voor feedback en komt afspraken na. - We zijn een platte organisatie met een hoge mate van eigen verantwoordelijkheid. - We houden vast aan een informele laagdrempelige cultuur.
Collegiaal verbinden	- Vanuit eigenaarschap en samenwerking pakken we gezamenlijk vraagstukken op. - We organiseren afdelingsoverstijgend integraal overleg om kernen of complexen te bespreken.
Professionalisering	- We stimuleren kennisverbreding en –verdieping met Permanente Educatie (PE) als middel. - We werken aan een digitale corporatie via een efficiënt ICT-landschap met geïntegreerd dataplatform.
Focus	- FidesWonen is innovatief en vooruitstrevend. - We zijn ambitieus en realistisch. - In onze jaarplannen brengen we focus aan.
Goed werkgeverschap	- De medewerkerstevredenheid is minimaal een 7,5. - We investeren in zelfontwikkeling voor persoonlijke groei, de groei als team en als organisatie. - Kennis en vaardigheden zijn up-to-date door Permanente Educatie. - We behouden een vaste kern van professionele medewerkers.

Meer dan een huis

Werkgebied

Achthuizen, Den Bommel, Dirksland,
Herkingen, Melissant, Middelharnis,
Ooltgensplaat, Sommeldijk en Zuidzijde.

Kantooradres

FidesWonen
Langeweg 10
3241 KA Middelharnis

Contact

Postbus 9
3240 AA Middelharnis

Tel.: (0187) 89 04 00
info@fideswonen.nl
www.fideswonen.nl

Openingstijden

Ma. 8.30 uur t/m 16.30 uur
Di. 8.30 uur t/m 16.30 uur
Wo. 8.30 uur t/m 16.30 uur
Do. 8.30 uur t/m 16.30 uur
Vr. 8.30 uur t/m 12.00 uur

Tussen 12.00 uur en 13.00 uur
zijn wij gesloten.