







Inhoudsopgave

1. Inleiding	5	5.7. ZAV-beleid	28
1.1. Enkele cijfers	5	5.8. Projecten	29
1.2. Visitatie	6	6. Leefbaarheid	33
1.3. SWOT analyse	8	6.1. Voordeurtrots	33
1.4. Prestatieafspraken	12	6.2. Plezierig samenwonen	33
1.5. Speerpunten	12	6.3. Overlast	34
2. Missie en kernwaarden	15	6.4. Bewonersparticipatie	35
3. Beschikbaarheid	17	6.5. Huismeesters	36
3.1. Aantal woningen	17	6.6. Woonfraude	36
3.2. Type woningen	17	7. Dienstverlening	39
3.3. Woningen geschikt voor wonen met zorg	19	8. Organisatie 43	
4. Betaalbaarheid	23	8.1. Besturing en governance	43
4.1. Huurbeleid	23	8.2. Formatie	43
4.2. Servicekosten	24	8.3. Werkgeverschap	44
4.3. Woningtoewijzing	24	8.4. Technische Dienst	45
4.4. Incasso	24	8.5. Besturing	46
5. Kwaliteit en duurzaamheid	27	8.6. Processen en risico's	46
5.1. Duurzaamheid	27	8.7. Samenwerking	46
5.2. Tablis Wonen kwaliteit	27	8.7.1. Interne samenwerking	46
5.3. Regisserend samenwerken	28	8.7.2. Externe samenwerking	46
5.4. Assetmanagement en complexbeheerplannen	28	8.8. Huisvesting	47
5.5. Brandveiligheid	28	8.9. Bedrijfslasten	47
5.6. Onderhouds-ABC	28	8.10. Bedrijfsvoering	48
		8.11. ICT	48
		9. Financiën	53



An aerial photograph of a coastal town. In the foreground, a large, historic building with a red-tiled roof and a clock tower stands on a green lawn. To its right is a small, octagonal gazebo. The middle ground shows a marina filled with boats and a row of colorful houses. In the background, a large industrial port with many white storage containers and ships is situated along a river or canal. The sky is clear and blue.

Een goed thuis
in Sliedrecht en
Molenlanden





1. Inleiding

De afgelopen beleidsperiode kenmerkte zich door veel veranderingen. Er was een bestuurderswissel en een organisatieverandering. Ondanks deze lastige periode is er enorm veel werk verzet. Er zijn nieuwbouwwoningen opgeleverd, planmatig onderhoud uitgevoerd, een visitatie uitgevoerd, allerlei beleid ontwikkeld en vastgesteld en we zijn gestart met de luisterpanels, waarin huurders vertellen over hun ervaringen met Tablis Wonen waarbij onze medewerkers live meeluisteren. Een indringende wijze om inzicht te krijgen in onze dienstverlening en vooral ook in wat we nog beter kunnen doen. Met dat alles zijn we aan de slag gegaan.

Voor u ligt het beleidsplan voor de periode 2020 – 2023. Ons vorige beleidsplan liep tot 2019 en had als thema Goed wonen = samen doen! Het thema van ons nieuwe plan borduurt daarop voort: geWOON: plezierig wonen in een goed thuis. Want dat is de kern van ons werk: een goed huis bieden waarin onze huurders goed kunnen wonen. En natuurlijk doen we dat niet alleen, we doen het samen. Samen met de onze huurders, Slim Wonen, de beide gemeenten, met de collega-corporaties in de regio en met het Sociaal Team. We borduren voort op de koers en het thema van het vorige plan, ter bestendiging van het nieuwe evenwicht dat we aan het hervinden zijn. We doen de goede dingen voor onze huurders, maar het kan soms efficiënter en moderner.

1.1. Enkele cijfers

Tablis Wonen is een corporatie met 4.452 woongelegenheden die verspreid zijn over twee gemeenten: Molenlanden en Sliedrecht. In Molenlanden bestaat het bezit voor 90% uit eengezinswoningen en 10% uit meergezinswoningen. 10% van de woningen is specifiek gelabeld voor senioren. In Molenlanden is het bezit verspreid over de dorpen Brandwijk, Molenaarsgraaf, Goudriaan, Ottoland, Bleskensgraaf, Oud-Alblas en Wijngaarden. In Sliedrecht bestaat het bezit uit 30% eengezinswoningen en 70% meergezinswoningen, dit zijn zowel portiekwoningen als hoogbouwflats. 23% van de woningen in Sliedrecht is specifiek gelabeld voor senioren.





1. Inleiding

De gemeente Molenlanden verwacht tot 2030 een groei van 7% van het aantal huishoudens. Daarnaast zal het aantal senioren van 30% naar 50% groeien. De gemeente Sliedrecht verwacht een groei in de regio Drechtsteden maar zij blijft van mening dat het aantal sociale huurwoningen licht kan krimpen. Tablis Wonen verwacht op basis van het Rigo Woonmarktonderzoek uit 2017 echter een grotere groei van het aantal huishoudens in de regio Drechtsteden en voorziet daarmee een benodigde groei van 400 sociale huurwoningen om aan de toekomstige vraag te voldoen.

1.2. Visitatie

In 2018 heeft de visitatie van Tablis Wonen plaatsgevonden; een onderzoek volgens een vaste methodiek naar de maatschappelijke prestaties in de jaren 2014 t/m 2017. In de periode waarop is teruggekeken, is veel gerealiseerd door Tablis Wonen. Met name ons grootste herstructureringsproject, De Staatsliedenbuurt, springt in het oog. Tablis Wonen is zichtbaar geweest en haar maatschappelijke prestaties worden als (ruim) voldoende beoordeeld. De visitatieperiode is verder gekenmerkt door het opstellen van een nieuw

beleidsplan, het aantrekken van een nieuwe bestuurder en de daarop volgende organisatiewijziging. De governance is op orde. De commissie waardeert de aanpassingen en verbeteringen in de organisatie. De resultaten zijn overigens in deze periode nog niet zichtbaar.

We zijn blij dat de huurdersorganisatie herkent dat zij serieus wordt genomen. Haar aandacht voor de betaalbaarheid heeft geleid tot een zeer gematigd huurbeleid en zelfs incidenteel tot huurverlaging. We zijn uitermate trots op de goede waardering die we hebben mogen ontvangen van onze belanghouders. We zien in de samenwerking nog mogelijkheden tot verdere ontwikkeling.

We zijn trots op de resultaten: een 6,9 voor presteren naar opgaven & ambities, een 7,5 voor presteren volgens onze belanghebbenden, een 6,0 voor presteren naar vermogen en een 6,8 voor governance. Tegelijk weten we ook dat ons nog veel te doen staat. De commissie gaf ons daarvoor enkele bruikbare handvatten die kunnen leiden tot verdere verbetering en aanscherping van onze focus.







1. Inleiding

- Tablis Wonen heeft nieuwe ambities geformuleerd voor huurderstevredenheid, efficiency, lage bedrijfslasten en samenwerking. Daar mogen wij nog steviger op inzetten.
- De relatie tussen strategie en de doelen, en de niveaus waarop die geformuleerd worden, kan veel explicieter. Wij gaan hiervoor inzetten op verbetering van de plan-do-check-act cyclus.
- Tablis Wonen zal ook haar belanghouders eerder en beter betrekken bij keuzes omtrent de vermogensinzet.
- Tablis Wonen doet meer dan waarover ze rapporteert. Dit is, naast een compliment, een oproep om de prestaties meer voor het voetlicht te brengen.
- Open de deuren binnen en buiten. Tablis Wonen heeft een reorganisatie ondergaan. Het gaat er nu om beleid om te zetten in concrete resultaten voor onze huurders. Dat betekent monitoren, evalueren, concluderen en zo nodig bijstellen van onze manier van werken.

In deze visitatie deden we mee aan het experiment “Vernieuwing van het maatschappelijke gesprek”. Doel van het experiment was “meer

gesprek en minder (dubbel) werk”. Onze belangrijkste belanghouders, de beide gemeenten en huurdersorganisatie Slim Wonen, hebben de gespreksonderwerpen bepaald. Samen met de overige belanghouders zijn die onderwerpen in een live-dialoog met elkaar verdiept.

De commissie adviseerde om belanghouders eerder en nog meer bij het beleid te betrekken. Maak transparant en inzichtelijk wat Tablis Wonen doet en ga er overal en altijd het gesprek over aan. Dat is dan ook wat we onder andere met dit plan beogen. We hebben onze medewerkers, Slim Wonen en onze omgeving bij onze plannemakerij betrokken. Graag nemen we u mee in de resultaten.

1.3. SWOT analyse

Ter voorbereiding op het voor u liggende beleidsplan is met Slim Wonen, met de Raad van Commissarissen en met onze medewerkers een SWOT analyse gemaakt. Daarin zijn de sterke en de zwakke kanten van Tablis Wonen aan de orde gekomen, alsmede de kansen en bedreigingen.





Huurdersorganisatie SliM Wonen zet zich in voor alle huurders in Sliedrecht en Molenlanden.

SliM Wonen vraagt aandacht voor de betaalbaarheid van onze woningen, mede in relatie tot de overige woonlasten en duurzaamheid. Verduurzaming zou eigenlijk voor de huurder geen lastenverzwaring moeten betekenen. Een goede woning beantwoordt voor hen qua comfort aan de eisen van deze tijd, maar ook de buurt & omgeving moet 'goed' zijn. Zij erkennen dat daarvoor ook een inspanning van de gemeente en vooral van de bewoners zelf nodig is. Het gaat er daarbij om dat men elkaar leert kennen. De bestuursleden van SliM Wonen willen daarop inzetten, zodat bewoners samen verantwoordelijkheid kunnen ne-

men. Zodat iedereen die dat wil daadwerkelijk bij de samenleving betrokken wordt, dat men elkaar kent en aanspreekt en dat er genoeg voorzieningen zijn voor de jeugd.

SliM Wonen wil graag op de in het vorige beleidsplan ingeslagen weg verdergaan door nog intensiever samen te werken. Want dat is van belang in deze tijd waarin er veel verandert, de maatschappij zich verhardt en mensen steeds minder van elkaar kunnen hebben. Ze willen graag over vier jaar samen met ons kunnen terugkijken en zeggen 'We hebben het goed gedaan'.





1. Inleiding

De RvC ziet niet alleen het vastgoed als 'waarde', maar zeker ook de medewerkers. Daarin mag goed geïnvesteerd worden, zodat goede dienstverlening, goed timemanagement, persoonlijk leiderschap, pro-actief handelen en communiceren vanzelfsprekendheden worden. De RvC kijkt uit naar een 'slank' beleidsplan, waarbij de doelen steeds in de jaarplannen concreet en meetbaar worden vertaald.

De medewerkers voelen zich vertrouwd met de nieuwe kernwaarden: plezier, helder en betrokken. Tijdens de bespreking bleek dat de medewerkers sterk betrokken, zo niet 'verknocht' zijn aan Tablis Wonen en de huurders. Daarvoor gaan

ze door het vuur! We zijn trots op ons vastgoed, onze lokale verbondenheid en we willen met hart en ziel het verschil maken voor onze bewoners. Samen met elkaar en met de sociale partners, en daarbij gaan we maatwerkoplossingen niet uit de weg. We zien dat we er na de reorganisatie nog niet zijn, er schort nog wel eens wat aan de communicatie en aan de kennis van procedures. We hebben last van de achterblijvende digitalisering. Net als Slim Wonen hechten we sterk aan onze eigen onderhoudsdienst, en vinden we dat we een betere vinger aan de pols kunnen houden als het gaat om de werkzaamheden van derden.

Als sterke punten van Tablis Wonen worden door zowel Slim Wonen, RvC als medewerkers gezien:

- de goede financiële positie;
- de waardering van en de goede relatie en samenwerking met de belanghebbenden, die door Tablis Wonen serieus genomen worden;
- de eigen onderhoudsdienst met eigen vakmensen;
- goede onderhoudskwaliteit van het vastgoed.





De Raad van Commissarissen van Tablis Wonen met directeur-bestuurder Liesbeth Marchesini.

Als zwakkere punten worden herkend:

- achterblijvende digitalisering;
- de ouderdom van het vastgoed;
- pro-actieve communicatie en afspraken nakomen in de relatie met onze huurders;
- procedures en kennis bij de medewerkers;
- controle op het werk van derden.

Als kansen zien we:

- samenwerking met partners;
- onze sterke positie omdat we de enige sociale verhuurder zijn in Sliedrecht;
- de goede relatie met SliM Wonen, gemeenten en de overige belanghouders;
- de mogelijkheid om maatwerk te leveren voor hen die dat nodig hebben.





1. Inleiding

En tot slot de bedreigingen die we herkennen:

- de woningmarktgebieden, waardoor we niet meer in Molenlanden mogen investeren;
- de elkaar opvolgende veranderingen in de wet- en regelgeving;
- krapte op de bouwmarkt en stijgende bouwkosten, alsmede de kosten van verduurzaming;
- de leefbaarheid staat onder druk vanwege toenemende vraag van kwetsbare huishoudens.

1.4. Prestatieafspraken

Tablis Wonen maakt zowel met Sliedrecht als met Molenlanden prestatieafspraken. In Sliedrecht zijn deze vastgelegd als lokale invulling van de PALT afspraken, de prestatieafspraken lange termijn in de Drechtsteden. De afspraken zijn gebaseerd op de woonvisie van de gemeente Sliedrecht, die in juni 2019 voor het laatst is geactualiseerd. Onderwerpen waarover afspraken zijn gemaakt zijn:

1. lokale invulling ontwikkelrichting van de sociale voorraad;
2. doelstellingen op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid;

3. huisvesting van bijzondere doelgroepen;
4. leefbaarheid;
5. procesafspraken.

In Molenlanden maken we samen met Lek en Waard Wonen, Beter Wonen Streefkerk, Kleurrijk Wonen en de huurdersorganisaties de prestatieafspraken met de gemeente. De onderwerpen zijn:

1. beschikbaarheid;
2. betaalbaarheid;
3. duurzame woon- en leefomgeving.

1.5. Speerpunten

Deze onderwerpen komen allemaal terug in dit beleidsplan. We hebben verder vijf speerpunten geselecteerd en een omschrijving van wanneer we kunnen zeggen dat we het goed hebben gedaan.

1. Leefbaarheid die onder druk staat vanwege instroom kwetsbare huishoudens en vergrijzing. Doel is om in 2023 een rapportcijfer hoger te scoren op leefbaarheid dan tijdens de nog uit te voeren 0-meting.
2. Verduurzaming. Doel is om het verduurzamingsplan op schema uit te voeren.





Een van onze vijf speerpunten: tevreden huurders.

3. Teverden huurders. Doel is om in de Aedes-benchmark een A te scoren.
4. Reductie bedrijfslasten. Doel is om in de Aedesbenchmark een A te scoren.
5. Externe samenwerking. Doel is om stevig verankerd te zijn in het lokale en regionale netwerk en een gewaardeerd samenwerkingspartner te zijn.

Disclaimer

Dit beleidsplan schrijven we met de kennis van nu. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van gewijzigde omstandigheden dan kan dat zorgen voor aanpassingen.







2. Missie en kernwaarden

De missie van Tablis Wonen komt in essentie op het volgende neer:

“Tablis Wonen verhuurt, nu en in de toekomst, een goede woning in een plezierige woonomgeving aan iedereen met een laag of middeninkomen¹ in Sliedrecht en Molenlanden”.

Nader bekeken omvat de missie volgende thema's:

- We verhuren woningen: **beschikbaarheid**.
- Aan iedereen met een laag of middeninkomen: **betalbaarheid**.
- We verhuren goede woningen: **kwaliteit en duurzaamheid**.
- In een plezierige woonomgeving: **leefbaarheid**.
- In Sliedrecht en Molenlanden: lokale verankering en samenwerking met partners: **organisatie**.
- Nu en in de toekomst: **financiële randvoorwaarden**.

Dit realiseren we met ruim 50 medewerkers (41 fte) en goede digitale ondersteuning.

Het beleidsplan is rond deze thema's opgebouwd.

We beschrijven hier vooral het 'wat'. Het 'hoe' krijgt invulling in de jaarplannen. Behalve onze missie hebben we ook onze kernwaarden benoemd. Deze geven richting aan ons handelen. Hierop zijn we aanspreekbaar in onze dienstverlening. Deze kernwaarden zijn:

1. **Plezier**: we werken aan plezierig wonen en dat doen we met plezier; onze dienstverlening wordt als plezierig ervaren.
2. **Helder**: we zijn duidelijk in onze communicatie en komen onze afspraken na.
3. **Betrokken**: we kennen onze huurders en voelen ons verantwoordelijk voor goede dienstverlening.

1. Lagere en middeninkomens refereren aan de door de overheid vastgestelde inkomensgrenzen die jaarlijks worden aangepast (in 2019 € 38.035 en € 42.436).





LD
108
35

B

Aandacht voor
wonen met zorg





3. Beschikbaarheid

3.1. Aantal woningen

We hebben in het portefeuilleplan onze wensportefeuille vastgelegd. Op basis van woningmarktonderzoek² willen we in Sliedrecht de woningvoorraad laten toenemen van circa 3.600 tot 4.000 sociale huurwoningen. Door sloop is sinds 2016 de woningvoorraad gedaald van 3.800 woningen naar ongeveer 3.600 woningen. We zetten daarom in op een groei van 400 woningen tot 2030.

We beseffen dat het lastig is om deze ambitie te realiseren. De uitbreidingsmogelijkheden zijn beperkt en de gemeente Sliedrecht wil het aandeel sociale huurwoningen in de totale voorraad laten afnemen. Bij uitbreiding van de voorraad zal de focus van de gemeente vooral op vrije sector huur- en koopwoningen liggen.

In Molenlanden houden en beheren we de ca. 750 woningen die we daar hebben. We dragen deze woningen niet over aan een collegacorporatie omdat er geen volkshuisvestelijke noodzaak is en omdat we daarmee het draagvlak voor onze organisatie aantasten.

3.2. Type woningen

In ons portefeuilleplan hebben we onze wensportefeuille uitgedacht. Daarbij bleek dat we met de gemeente Sliedrecht een verschil van inzicht hebben over de gewenste toename van de sociale voorraad. Wij baseren ons beiden op het door Rigo uitgevoerde woningmarktonderzoek, waarbij de gemeente een afname wil van 37% naar 30% sociale voorraad. Onze wensportefeuille kent de volgende huidige en gewenste onderverdeling in grondgebonden woningen en appartementen:



2. Rigo Volkshuisvestelijke opgave in beeld, Woningmarkt Drechtsteden 2016-2031.





Aantal per 1-1-2020 in portefeuille	Type	Wensportefeuille aantal in 2030 in portefeuille
Sliedrecht		
2.324	Appartementen	2.862
1.244	Grondgebonden woningen	1.201
3.568	Totaal	4.063
Molenlanden		
57	Appartementen	87
692	Grondgebonden woningen	648
749	Totaal	735
4.317	Totaal generaal	4.798

In beide segmenten kunnen we nog toevoegen alvorens we de gewenste omvang bereiken.

Aantal per 1-1-2020 in portefeuille	Type	Wensportefeuille aantal in 2030 in portefeuille
Sliedrecht		
524	Woningen tot de kwaliteitskortingsgrens (10%)	400
2112	Woningen tot de eerste aftoppingsgrens (60%)	2.400
329	Woningen tot de tweede aftoppingsgrens (10%)	400
540	Woningen tot de sociale huurprijsgrens (20%)	800
63	Woningen met een huur boven de sociale huurprijsgrens (niet daeb)	63
3.568	Totaal	4.063
Molenlanden		
549	Woningen tot de eerste aftoppingsgrens (60%)	440
85	Woningen tot de tweede aftoppingsgrens (15%)	110
115		185
749	Totaal	735
4.317	Totaal generaal	4.798

We beraden ons op ons beleid voor de middenhuur (niet-daeb voorraad); vooralsnog zetten we hier niet op in. Over twee jaar zullen we dit beleid herijken.





3.3. Woningen geschikt voor wonen met zorg

In reguliere woningen kan over het algemeen prima zorg worden geleverd. Slechts in enkele gevallen wanneer mensen niet goed meer ter been zijn, zijn speciale voorzieningen noodzakelijk. We denken met 25 MIVA woningen in Sliedrecht en één woning in Molenlanden over een redelijke hoeveelheid aangepaste woningen te beschikken. In totaal hebben we 807 seniorenwoningen (55+ en 65+ label). Rekenen we de seniorenwoningen met het label zorgindicatie ook mee dan hebben we er in totaal 1.009.

Tablis Wonen zorgt, indien nodig, vraaggestuurd met maatwerk voor uitbreiding. Uiteraard zorgen we dat onze nieuw gebouwde woningen levensloopbestendig zijn of dat eenvoudig gemaakt kunnen worden. Wanneer we grootonderhoudsprojecten uitvoeren nemen we verbeteringen van de woningplattegrond als optie voor onze huurders mee.

Bij gestapelde nieuwbouw worden standaard scootmobielopstelplaatsen meegenomen; bij renovatie van gestapelde complexen worden indien mogelijk scootmobielopstelplaatsen gerealiseerd.





3. Beschikbaarheid

We gaan een onderzoek doen naar de toekomstbestendigheid van onze ouderencomplexen: welke ingrepen in het vastgoed en in het dienstverleningsaanbod zijn noodzakelijk om de complexen in de toekomst plezierig bewoonbaar te houden. In 30 complexen installeren we een digitaal toegangssysteem voor de centrale toegangsdeuren om de veiligheid van bewoners te vergroten en de toegankelijkheid te verbeteren.

We overwegen een nieuwe start te maken met een doorstroom-experiment: oudere bewoners van een eengezinswoning kunnen met een gematigde huursprong doorstromen naar een voor ouderen geschikte woning. De eengezinswoning komt dan beschikbaar voor grotere huishoudens.





Acties

3. Beschikbaarheid

2020

- Inventariseren uitbreidingslocaties i.s.m. gemeente Sliedrecht
- Installeren digitaal toegangssysteem

2021

- Doorstroomexperimenten heroverwegen
- Beleid middenhuur opstellen

2022

- Onderzoek toekomstbestendigheid ouderencomplexen

2023

- Actualiseren wensportefeuille

Doorlopend

- Aandacht voor scootmobielopstelplaatsen
- Aankoop woningen Mooiland in 2 complexen
- In gesprek blijven met de gemeente Sliedrecht over het gewenste aantal sociale huurwoningen





Plezierig
en betaalbaar
wonen





4. Betaalbaarheid

4.1. Huurbeleid

Indien de regelgeving dat toelaat zouden we in navolging van passend toewijzen ook passend wonen willen invoeren: de huur beweegt mee met het inkomen. Indien men na de toewijzing met een inkomensstijging of –daling te maken heeft beweegt de huur mee. Momenteel laat de regelgeving alleen toe dat de huur mee naar beneden beweegt bij een inkomensdaling, maar nog niet dat de huur ook mee naar boven kan bewegen. Zolang de regelgeving passend wonen nog niet mogelijk maakt hebben wij een huurbeleid dat daarop geïnspireerd is en dat uiteen valt in twee delen:

1. het huurbeleid bij mutatie
2. het beleid bij de jaarlijkse huurverhoging.

Met ons huurbeleid bij mutatie bevordert Tablis Wonen dat in elke prijsklasse voldoende woningen beschikbaar blijven. Dit doen we door bij een deel van de woningen huurkorting mogelijk te maken voor huishoudens met recht op huurtoeslag. Dit houdt in dat wanneer een kandidaat recht heeft op huurtoeslag, de huurprijs wordt verlaagd naar de aftoppingsgrens. Hiermee geven we gelijk ook invulling aan passend toewijzen.

Daarnaast houdt Tablis Wonen bepaalde woningen altijd beschikbaar voor de primaire doelgroep. Dit passen we toe bij de verhuring van MIVA-woningen, woningen bestemd voor bijzondere doelgroepen en woningen die met een zorgindicatie worden toegewezen. In Molenlanden hanteren we een streefhuurpercentage van 75% en in Sliedrecht van 80% van de maximaal redelijke huurprijs volgens de wettelijke ‘puntenwaardering’.

Bij de jaarlijkse huurverhoging zorgt Tablis Wonen dat de gemiddelde huurverhoging niet hoger is dan de inflatie. Individuele woningen met een relatief lage huurprijs krijgen een hogere huurverhoging (we maken gebruik van de huursombenadering). In beginsel passen we geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe.

Daarnaast geeft Tablis Wonen al enige jaren gedeeltelijk invulling aan passend wonen. We bieden huishoudens, die een hogere huurprijs betalen dan de streefhuur, de mogelijkheid om huurbevriezing/huurverlaging aan te vragen in geval van bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd of toename van de gezinsgrootte naar 4 of meer personen.





4. Betaalbaarheid

4.2. Servicekosten

Onderdeel van de maandelijkse woonlasten zijn ook de servicekosten. We gaan in de komende periode het servicekostenbeleid evalueren en indien nodig herzien.

4.3. Woningtoewijzing

Om de eenzijdige instroom in onze complexen te verminderen maken we maximaal gebruik van de ruimte om de middeninkomens te huisvesten (de zgn. 80-10-10 regel).

4.4. Incasso

We streven naar het voorkomen van problematische huurachterstanden en huisuitzettingen door een stringent incassobeleid met persoonlijke aandacht voor de huurder met betalingsachterstand. We streven naar een verlaging van de huurachterstand van zittende huurders van 0,78 naar 0,5% en een huurachterstand bij vertrokken huurders van 0,83 naar 0,5%.





Acties

4. Betaalbaarheid

2020

- Servicekostenbeleid evalueren en eventueel herzien
- Verlagen van de huurachterstand bij zittende en vertrokken huurders naar 0,6%

2021

- Terugbrengen aantal incasso-dossiers bij vertrokken huurders van 100 naar 70
- Verlagen van de huurachterstand bij zittende en vertrokken huurders naar 0,5%

2022

- Evalueren huurbeleid

2023

Doorlopend

- Maximaal gebruik van 80-10-10 regel





Zoveel mogelijk
woningen naar
energielabel B





5. Kwaliteit en duurzaamheid

5.1. Duurzaamheid

We hebben ons duurzaamheidsbeleid geformuleerd. In grote lijnen komt het op het volgende neer: in Sliedrecht renoveren we onze woningen naar label B en sluiten we onze woningen zo veel mogelijk aan op het warmtenet. Zodra het warmtenet een duurzame warmtebron heeft (bv. geothermie) is die woningvoorraad die is aangesloten op het warmtenet CO2 neutraal. In Molenlanden waar geen warmtenet zal komen renoveren we onze woningen voor 2035 naar label B. En zullen we tussen 2035 en 2050 nader bezien met welke techniek we de woningen CO2 neutraal kunnen maken. Dat laatste geldt voor alle woningen die niet op een warmtenet worden aangesloten.

De ambitie is dat al onze huurders, ongeacht waar ze wonen, in gelijke mate kunnen profiteren van zonnestroom. Zolang dit technisch nog niet te realiseren is, brengen we zonnepanelen aan waar dat zinvol is. We besteden het aanleggen en beheer van de panelen uit.

Wanneer we woningen renoveren naar label B of hoger dan vragen we daarvoor een kleine vergoeding van de huurders. We sluiten daarbij aan bij de Aedes-vergoedingentabel.

We ondervinden dat de aansluiting van onze woningen op het warmtenet een beslag legt op onze reguliere capaciteit. We onderzoeken of we de bezetting hier tijdelijk op aan moeten passen.

In onze eigen organisatie kiezen we daar waar dat kan voor duurzame oplossingen, bijvoorbeeld elektrische auto's, gebruik van duurzame materialen en terugdringing van het printen.

Duurzaamheid heeft ook een gedragscomponent: we investeren in voorlichting voor huurders over het gebruik van de installaties en de woning.

5.2. Tablis Wonen kwaliteit

We willen dat onze huurders in goede woningen wonen. Wat dat precies inhoudt hebben we nog niet gedefinieerd en gemeenschappelijk gemaakt. We hebben nog niet de "Tablis Wonen kwaliteit" gedefinieerd: het kwaliteitsniveau dat we nastreven bij de aanpak van het interieur en van het exterieur van de woningen. Dat gaan we in de komende periode opzetten. Hierbij hoort ook een PvE (programma van eisen) voor renovatie, dat weer input wordt voor het nieuwe onderhouds-





5. Kwaliteit en duurzaamheid

beleid. In dit beleid wordt dan meteen aandacht geschonken aan de vertaling in woningwaarderingpunten.

Voor nieuwbouwwoningen moet ons PvE worden herzien. Dat plannen we in 2021. Bij renovaties van complexen passen we een eenduidig sluitplan toe.

5.3. Regisserend samenwerken

Voor het reguliere schilonderhoud gaan we vanaf 2020 werken met drie partners (HEKO, BM van Houwelingen en Constructif). Hiermee hebben wij een RGS-contract gesloten (regisserend samenwerken). De vervanging van badkamers, keukens en toiletten willen we vraaggestuurd gaan doen.

De vervangingsnorm is als volgt:

Keukens	18 jaar
Badkamers	30 jaar
Toiletten	30 jaar

Jaarlijks reserveren we budget. Als bewoners een nieuwe keuken, badkamer of toilet willen kunnen zij hiervoor een verzoek indienen. Hoe we de verdere uitvoering gaan organiseren - bijvoorbeeld in RGS - stellen we nog vast.

5.4. Assetmanagement en complexbeheerplannen

Om betere besluiten te kunnen nemen over investeringen in ons vastgoed gaan we complexbeheerplannen opstellen en onze complexen verder analyseren voor wat betreft onderhoudskosten, verhuurbaarheid en rendement (assetmanagement). We stroomlijnen het proces van het bepalen en afgeven van energielabels.

5.5. Brandveiligheid

In de komende periode brengen we de brandveiligheid van onze complexen in beeld en treffen indien nodig passende maatregelen.

5.6. Onderhouds-ABC

We leven het onderhouds-ABC na: verrichtingen die voor rekening van de huurder komen worden in rekening gebracht. We onderzoeken of een service-abonnement voor huurders gewenst is.

5.7. ZAV-beleid

(beleid m.b.t. zelf aangebrachte voorzieningen)

Ons beleid voor wijzigingen die huurders zelf aan willen brengen is aan herijking toe. Dat plannen we in 2020.





5.8. Projecten

In de komende vier jaar voorzien we voor wat betreft voorbereiding en realisatie de volgende verduurzamings-, renovatie- of nieuwbouwprojecten:

Aantal te verduurzamen woningen per jaar		2020	2021	2022	2023
Complex 102	Blassekijnstraat e.o. Bleskensgraaf		35		
Complex 103	Blassekijnstraat e.o. Bleskensgraaf		58		
Complex 105	Dr. Ingelseplein Bleskensgraaf		10		
Complex 201	Beatrixstraat e.o. Brandwijk			52	
Complex 202	Beatrixstraat e.o. Brandwijk		29		
Complex 203	Prins Clausstraat e.o. Brandwijk			22	
Complex 301	Brederodeplein e.o. Goudriaan		31		
Complex 401	Molenhoek e.o. Molenaarsgraaf	25			
Complex 402	Brederodestraat e.o. Molenaarsgraaf	16			
Complex 404	Van Beyerenstraat e.o. Molenaarsgraaf			26	
Complex 503	Burgemeester Visserwerf Ottoland		15		
Complex 603	Iepenlaan Oud-Alblas		33		
Complex 604	Koningin Wilhelminalaan Oud-Alblas	18			
Complex 811	Merelstraat			10	
Complex 812	Havikstraat			160	
Complex 813	Valkhof		160		
Complex 818	Hoepel				70
Complex 880	Tuinfluitersstraat				135
Complex 903	Paulus Potterstraat			12	
Complex 908	Rembrandtlaan 310-468			80	





5. Kwaliteit en duurzaamheid

Complex 909	Reigerlaan 17-175				80
Complex 912	A. de Ruyter/Trompstraat	55			
Complex 914	De Savornin Lohmanlaan				
Complex 916	Dr. De Visserstraat	78			
Complex 917	Chr. Huygensstraat	81			
Complex 918	Rembrandtlaan 286-308			114	
Complex 919	Deltalaan			48	
Complex 920	Rembrandlaan 470-628			80	
Complex 921	Thorbeckelaan 71-229				80
Complex 922	Sperwerstraat			80	
Complex 923	Roerdompstraat 2 t/m 60			30	
Complex 926	De Horst			73	
Complex 932	Reigerlaan				50
Totaal		273	371	787	415

Aantal nieuw te bouwen woningen per jaar	2020	2021	2022	2023
Oud Alblas West	12			
Baanhoek West			20	
Totaal	12		20	

Bij de uitwerking van ons duurzaamheidsbeleid zijn wij ervan uitgegaan dat wij in principe al onze complexen gaan verduurzamen tot label B in de schil; dat is dan ook verwerkt in bovenstaand overzicht. Mogelijk komen we bij een aantal complexen

die nu in het overzicht bij 'te verduurzamen' staan bij de verdere uitwerking tot de conclusie dat een complex onvoldoende toekomstperspectief heeft en dat sloop bij nader inzien verstandiger is. Ook kunnen er nog verschuivingen plaatsvinden in de planning.





Acties

5. Kwaliteit en duurzaamheid

2020

- Tablis Wonen kwaliteit bij mutatie definiëren
- Werkwijze rondom vraaggestuurd vervangen van keukens, badkamers en toiletten vaststellen
- Passende tijdelijke bezetting bij warmtetransitie-opgave
- Herzien PvE voor nieuwbouw woningen
- Opzet van een sluitplan voor gehele bezit, in te voeren bij renovatie
- ZAV-beleid herzien

2021

- Brandveiligheid van onze complexen in beeld brengen en zo nodig maatregelen treffen
- Onderzoek naar wenselijkheid service-abonnement
- PvE voor renovatie opstellen
- Herijken onderhoudsbeleid met vertaling in WWD punten

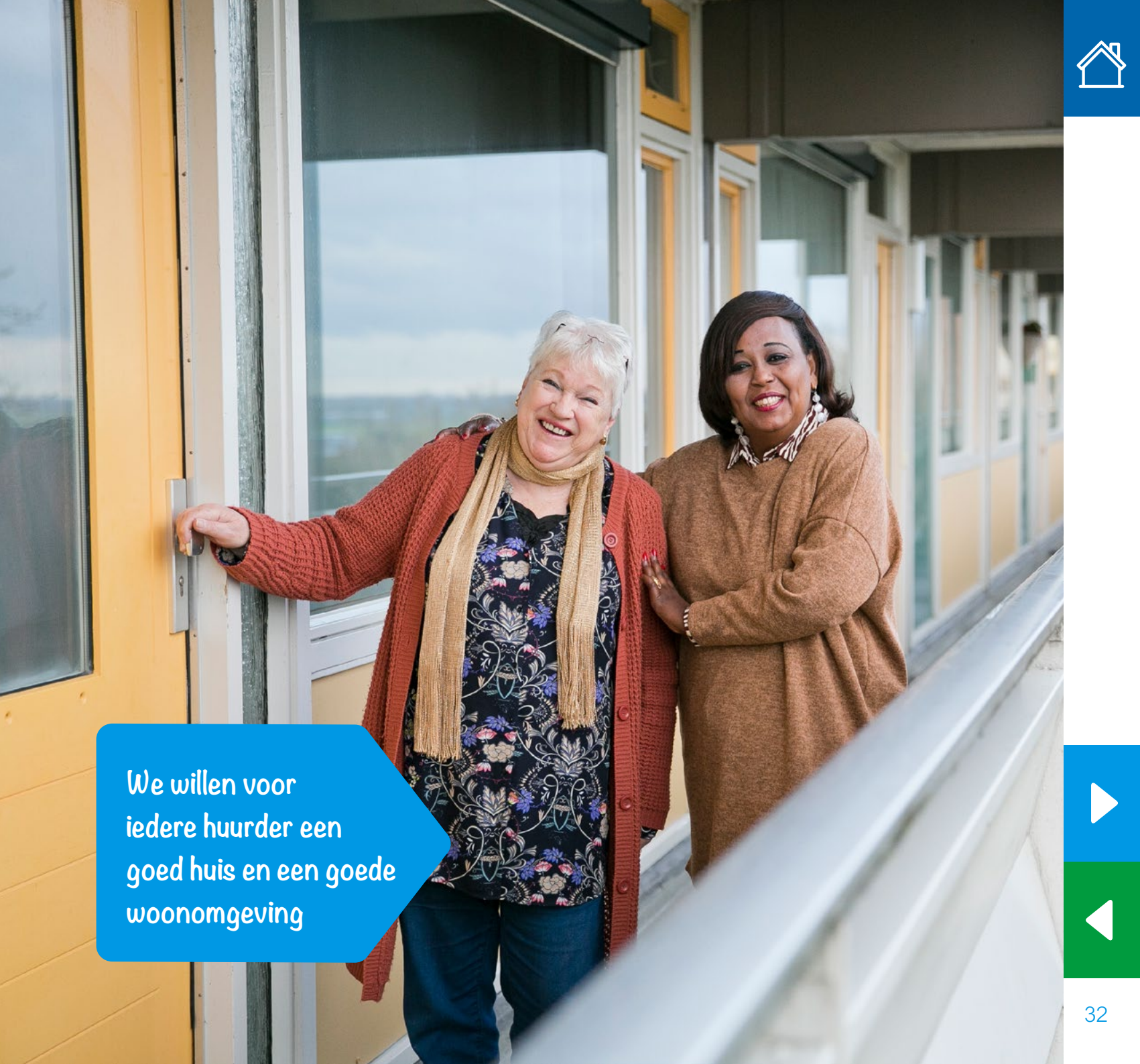
2022

- Complexbeheerplannen gereed
- Assetmanagement op orde
- Stroomlijnen van proces van bepalen en afgeven van energielabels

2023

- Herzien en actualiseren portefeuilleplan



A photograph of two women standing on a balcony with a glass railing. The woman on the left is older, with short white hair, wearing a red cardigan over a floral top and a yellow scarf. She is smiling and holding the balcony railing. The woman on the right is younger, with dark hair, wearing a brown sweater over a patterned top. She is also smiling. The background shows a view of a city or landscape through the balcony glass.

We willen voor
iedere huurder een
goed huis en een goede
woonomgeving





6. Leefbaarheid

6.1. Voordeurtrots

We willen voor iedere huurder een goed huis maar ook een goede woonomgeving: schoon, heel en veilig zijn de minimumnormen. Daar voegen we plezierig aan toe: een portiek is niet alleen schoon, heel en veilig maar ook plezierig om in te vertoeven: voordeurtrots. Het aangezicht en de openbare ruimte dragen bij aan het woonplezier. Dat betekent dat we esthetische aspecten meewegen in het beoordelen van een complex bij het opstellen van complexbeheerplannen of onderhoudsplannen. Indien er een kleurwijziging gewenst is betrekken we altijd een professionele kleuradviseur. De bewoners kunnen een keuze maken uit enkele kleurplannen. We beraden ons ook op het beeldkwaliteitsniveau van het groen rondom de complexen: hoeveel onkruid vinden we nog acceptabel en welke kwaliteit hebben de plantvakken?

Speciale aandacht gaat uit naar de portiekwoningen (portiekcontroles, fietswrakken opruimen, ontmoeting organiseren etc.); we merken dat de leefbaarheid daar onder druk staat.

6.2. Plezierig samenwonen

We stimuleren dat mensen plezierig samenwonen. Allereerst door innovatieve vormen van participatie waardoor we een goed beeld hebben van wat er leeft in onze complexen. Ook door goede relaties te onderhouden met de politie, het Sociaal Team en de gemeente. We hebben te maken met een veranderende doelgroep met steeds meer kwetsbare huishoudens die woonbegeleiding nodig hebben. Samen met het Sociaal Team en andere partners onderzoeken we hoe we huurders die uitstromen uit instellingen en veelal in de wat oudere seniorencomplexen gaan wonen, kunnen ondersteunen in het plezierig samenwonen.

Als het gaat om de huisvesting van ouderen benutten we onze samenwerking met het Sociaal Team en andere partners, bijvoorbeeld met demetieherkenning. Daarnaast houden we het wensfonds in stand: een fonds dat initiatieven om de woonomgeving te verbeteren kan financieren.





6. Leefbaarheid

6.3. Overlast

Door de extramuralisering van de GGZ en de ouderenzorg (weer thuis en langer thuis) en door de stringente toewijzingsnormen op basis van inkomen is de instroom in onze woningen kwetsbaarder. Dat leidt ook tot meer woonoverlast. Daar komt bij dat we tot nu toe iedere (overlast)melding in behandeling namen.

We maken de werklust door overlast inzichtelijk en ontwikkelen een vast stappenplan/toolkit voor de aanpak van overlast inclusief doorlooptijden. De inzet van buurtbemiddeling in Sliedrecht en Molenlanden is daar een onderdeel van. We maken ook helderder wat wel tot onze taak behoort en wat niet, zodat een huurder weet wat hij wel en niet mag verwachten wanneer hij zijn overlastklacht bij ons neerlegt. We gaan uit van de eigen kracht van mensen en organisaties.

We hebben een goede relatie met onze (sociale) netwerkpartners zoals de gemeente, de wijkagenten, Buurtbemiddeling en het Sociaal Team in Sliedrecht en Molenlanden en spannen ons in om dat te continueren.

Voor de 10-hoog flats bestaat er al een aantal jaar een gemeenschappelijke aanpak van politie, Tablis Wonen en de gemeente, onder andere met bijzondere toewijzingsnormen. Voor de rest van onze complexen hebben we geen gestructureerd beeld van de leefbaarheid. In de komende jaren gaan we dat systematischer opbouwen.

De activiteiten die we daarvoor ondernemen zijn de volgende:

- Eén keer per vier jaar onderzoeken we de leefbaarheid in al onze complexen op een gestandaardiseerde manier zodat vergelijkingen over de jaren heen gemaakt kunnen worden.
- Twee keer per jaar houden we in een deel van ons bezit een wijkscouw met gemeente, bewoners en medewerkers Tablis Wonen.





Tablis Wonen komt uw wijk in: in gesprek met onze huurders.

6.4. Bewonersparticipatie

Slim Wonen is onze huurdervertegenwoordiging waarmee we de formele participatie vormgeven. In enkele complexen zijn bewonerscommissies actief. Zolang het project Staatsliedenbuurt nog niet is afgerond is daarnaast het Bewonerscomité Staatsliedenbuurt actief (BCS).

Ook met hen geven we vorm aan de formele participatie volgens de overlegwet. Zowel Slim Wonen als wij onderkennen dat deze bewonerscommissies onvoldoende een afspiegeling vormen van onze huurders. We zijn daarom op zoek naar innovatieve vormen van participatie. In de ko-

mende periode gaan we met alternatieve vormen experimenteren. We proberen waar mogelijk op een aansprekende en luchtige manier participatie voor bewoners aantrekkelijk te maken.

Jaarlijks organiseren we een bijeenkomst met alle huurders die activiteiten voor Tablis Wonen verrichten. Dit doen we om ze beter te leren kennen en de communicatie te vergemakkelijken.

Waar zinvol en mogelijk willen we met onze huurders samenwerken om het toezicht op werk door derden te versterken. We starten in 2020 met een pilot.





6. Leefbaarheid

6.5. Huismeesters

In de gestapelde complexen in Sliedrecht hebben we drie huismeesters. Zij leveren een bijdrage aan een schoon, heel, veilig en plezierig leefklimaat in de buurt. Zij controleren daarom het schoonmaakbedrijf en de hovenier. Ze werken nauw samen met de wooncoaches en de wijk-agent. Ze spreken bewoners aan op ongewenst gedrag en treden op bij eenvoudige vormen van woonoverlast. Zo nodig verwijzen zij door.

De huismeesters heten alle nieuwe huurders in hun complexen persoonlijk welkom en gaan na of zij goed zijn geïnstalleerd. Daarnaast gaan ze na

of er nog opleverpunten zijn of dat er nog andere vragen leven.

We onderzoeken óf en zo ja hoe we de huurders die in een complex zijn komen wonen waar geen huismeester is actief welkom kunnen heten.

6.6. Woonfraude

We investeren in het signaleren en aanpakken van woonfraude. Samen met de gemeente en relevante maatschappelijke partners maken we een inschatting van de omvang en maken we een plan van aanpak.





Acties

6. Leefbaarheid

2020

- Starten met leefbaarheidsonderzoeken eens per vier jaar
- Starten met jaarlijkse schouwen, 1 x per jaar in Sliedrecht en 1 x per jaar in Molenlanden
- Starten met bijeenkomst voor betrokken huurders
- Ontwikkelen toolkit en standaard werkwijze voor overlast
- Inzichtelijk maken werklast door overlast
- Pilot huurderstoezicht werk derden
- Onderzoeken hoe nieuwe huurders welkom geheten kunnen worden indien zij niet in een complex zijn komen wonen waar een huismeester is
- Samen met partners senioren ondersteunen door bijv. dementie-herkenning

2021

- Implementeren nieuwe vormen van participatie
- Samen met partners uitstroom uit instellingen ondersteunen
- Definiëren wat wel en niet tot de taak behoort van Tablis Wonen op het gebied van leefbaarheid
- Beeldkwaliteitsplan buitenruimte opstellen
- Plan van aanpak woonfraude

2022

2023

Doorlopend

- Professioneel kleuradvies bij iedere kleurwijziging extern laten opstellen



A group of seven men, likely employees, are posed on a wide staircase in a large warehouse. They are dressed in work-appropriate clothing like jackets and sweaters. The staircase has a wooden handrail and metal balustrade. In the background, high industrial shelving units are filled with various wooden materials, including planks and panels. In the foreground, several large cardboard boxes are stacked, some with shipping labels. The overall atmosphere is professional and industrious.

Onze
dienstverlening
gaat over de wijze
waarop we ons
werk doen





7. Dienstverlening

Onze dienstverlening gaat over de wijze waarop we ons werk doen. We laten dit meten door KWH. We hebben de ambitie om in de Aedes benchmark een A te scoren voor dienstverlening (dan behoren we tot de 33% best presterende corporaties). Onze inzet op 'goed samen wonen' moet leiden tot een hoge score op dienstverlening. Daarom willen we een score behalen van 8 op het onderdeel reparatieverzoeken, een 7,5 voor vertrokken huurders en een 8 voor nieuwe huurders.

Iedere drie jaar organiseren we luisterpanels om meer kleur en achtergrond te krijgen bij hoe huurders onze dienstverlening ervaren. Eén van de uitkomsten van de laatste luisterpanels was dat we onvoldoende zichtbaar zijn. Daar gaan we in de komende periode aan werken door bijvoorbeeld regelmatig met een aantal collega's en netwerkpartners de wijken in te gaan.

Niet terugbellen en slecht communiceren kwamen met stip naar voren als irritaties bij huurders. We richten een systeem in om terugbelverzoeken te bewaken. We spreken elkaar actief aan op terugbellen en we plannen communicatiemomenten, ook als we niets nieuws te melden hebben.

Dat zullen we terugzien in afname van het aantal herhaaltelefoontjes. Momenteel is het aantal zo'n 30.000 per jaar, we streven naar een afname van 30% per jaar.

Alle medewerkers hebben straks een training gevolgd om hun werk goed te organiseren.

Een ander terugkerend punt van ontevredenheid is luisteren. Snappen wij goed wat de huurder bedoelt? Of menen we te weten wat hij bedoelt? We onderzoeken of een programma als "hostmanship" ons kan helpen om onze kernwaarden om te zetten in gedrag.





7. Dienstverlening

In 2017 zijn we gestart met de digitalisering van onze dienstverlening. De website is opgeleverd. Het huurdersportaal en het medewerkersportaal door problemen bij onze leverancier helaas nog niet. We hechten er groot belang aan om onze werkprocessen te faciliteren met digitale middelen met als doel om de huurder een communicatiekanaal te bieden op het moment dat hij dat zelf wil, en om met minder kosten ons werk goed

te kunnen doen. Ook (een deel van) onze huurders verwacht van ons een goed werkend digitaal kanaal. In 2020 willen we deze middelen tot onze beschikking hebben.

Jaarlijks ontvangen wij ontevredenheidsmeldingen. De ontevredenheidsmeldingen analyseren we jaarlijks om daar lessen voor onze dienstverlening uit te trekken.





Acties

7. Dienstverlening

2020

- Zichtbaarheid verbeteren door:
 - Bouwborden
 - Inzet social media
 - Herkenbare kleding
 - Tablis Wonen de wijk in/wijkschouwen
- Alle medewerkers hebben een training gevolgd om het werk goed te organiseren

2021

- Afname inkomend telefoonverkeer met 30% per jaar
- Huurdersportal en medewerkersportal online
- Luisterpanel organiseren
- Onderzoeken of hostmanship kan helpen om onze kernwaarden om te zetten in gedrag

2022

2023

Doorlopend

- Lessen trekken uit de ontevredenheidsmeldingen



A photograph of four people (three women and one man) standing on a modern staircase. The man is on the left, wearing a dark suit and light shirt. The woman next to him is wearing a dark blue shirt and black cardigan. The woman in the center is wearing a black dress and a white denim jacket. The woman on the right is wearing a blue top and black pants, sitting on the stairs. They are all smiling at the camera.

De MT-leden
bespreken alle
voorgestelde
besluiten





8. Organisatie

8.1. Besturing en governance

Tablis Wonen wordt bestuurd door een eenhoofdig bestuur. De bestuurder is voorzitter van het MT. Tweewekelijks komt het MT samen. In het MT worden alle voorgestelde besluiten besproken. De bestuurder besluit pas na input van het MT. Eén keer per 3 maanden is er een personeelsbijeenkomst. Hierin worden de belangrijkste besluiten toegelicht, worden relevante ontwikkelingen besproken en wordt input opgehaald voor nieuwe beleidsitems.

Eens per twee maanden vindt een managersoverleg plaats: het MT en de teamleiders bespreken de lopende zaken. Daarnaast zijn er in wisselende frequenties afdelingsoverleggen en projectoverleggen.

Vijf keer per jaar is er een “regulier overleg” tussen de bestuurder van Tablis Wonen en het bestuur van Slim Wonen waarin voorgenomen beleid en adviesaanvragen worden besproken.

Met onze overige belanghouders houden we op reguliere basis bestuurlijk contact.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht, adviseert en vervult de werkgeversrol voor de bestuurder. We leven de governancecode woningcorporaties actief na. Alle reglementen en statuten zijn actueel en beschikbaar via de website. We hebben een integriteitscode, een klokkenluidersregeling en een vertrouwenspersoon. Regelmatig is integriteit onderwerp van gesprek. In 2022 laten we ons weer visiteren.

De Raad van Commissarissen heeft jaarlijks op één of andere wijze contact met (een deel van) de belanghouders.

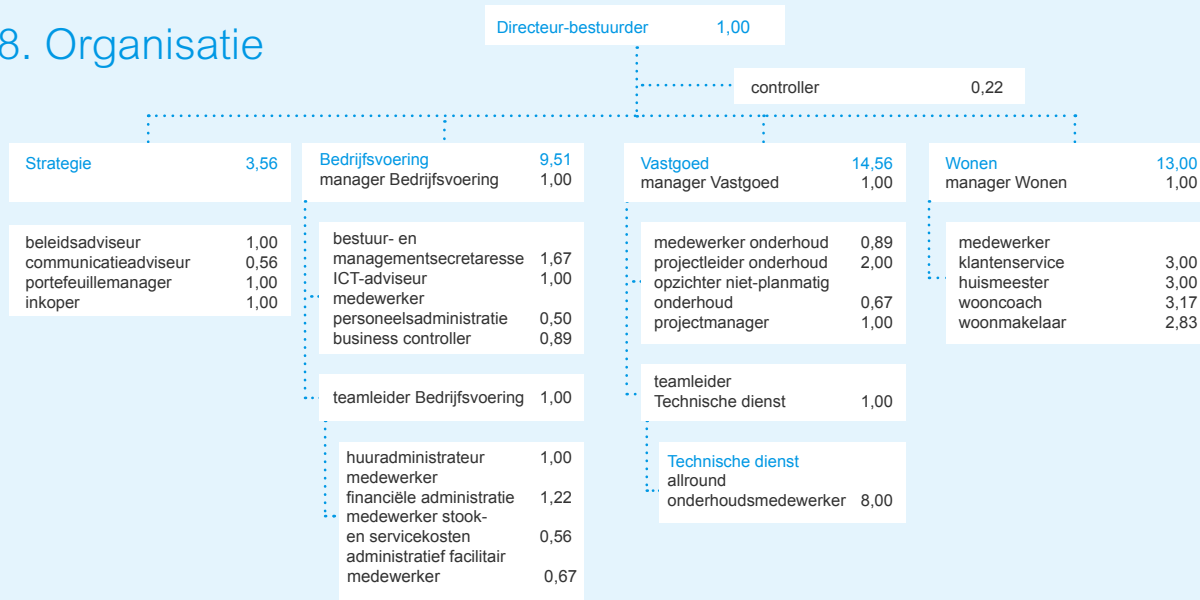
8.2. Formatie

We voeren ons werk uit met de onderstaande formatie. Deze formatie is gebaseerd op het reguliere werk met ondersteuning van digitale werkprocessen. Bij piekbelasting of behoefte aan aanvullende expertise huren we capaciteit in.





8. Organisatie



8.3. Werkgeverschap

We willen een goede werkgever zijn. Ieder twee jaar voeren we een medewerkersonderzoek uit. We faciliteren de scholing en opleiding van medewerkers met de Corporatie Academie. We zien er op toe dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. De plannings- en beoordelingscyclus brengen we in lijn met onze kernwaarden: plezierig, helder en betrokken

We actualiseren ons personeelshandboek.

Onze jaarlijkse vlootschouw breiden we uit met strategische personeelsplanning waarbij we in ogenschouw nemen wat de externe en interne ontwikkelingen betekenen voor de ontwikkeling van onze medewerkers.

We besteden aandacht aan ‘werknemerschap’. Onze medewerkers worden uitgenodigd zich te ontwikkelen, initiatief te nemen, informatie op te halen en de kernwaarden te doorleven en toe te passen.





8.4. Technische Dienst

We hebben een eigen Technische Dienst die we ook in huis willen houden. De vaklieden kennen ons bezit en onze huurders. Zij komen dagelijks achter vele voordeuren. Dit willen we meer benutten. We gaan een werkwijze ontwikkelen waarin we meer en systematischer gebruik gaan maken van het feit dat onze vaklieden achter de voordeur komen. Hun observaties en informatie over pand en klant komen breder beschikbaar, waarbij wij uiteraard zorgvuldig omgaan met de privacy van onze huurders.

Ook maken we inzichtelijk wat de financiële en andere verschillen zijn tussen werkzaamheden uitgevoerd door de Technische Dienst en door de aannemer. De uitkomsten van deze analyse kunnen leiden tot een aanpassing in het werkpakket en de formatie van de Technische Dienst.

We onderzoeken of het meerwaarde heeft om de vaklieden in te zetten voor preventief onderhoud: periodieke keuring en controle van elektra, gas en rookmelder.





8. Organisatie

8.5. Besturing

We ontwikkelen als MT een gemeenschappelijke visie op leiderschap. We richten onze informatiesystemen zo in dat we beschikken over de juiste stuurinformatie. Daarvoor is het noodzakelijk dat onze data op orde zijn en bekend is hoe de belangrijkste processen verlopen. We handhaven ons systeem van monitoren. We willen onze KPI's en meetpunten nog verder expliciteren.

8.6. Processen en risico's

We beschrijven de belangrijkste werkprocessen. De procesmanagers zijn hiervoor verantwoordelijk en worden hierin ondersteund door de business-controller. Per proces worden de risico's in kaart gebracht. Ieder proces wordt met een vastgestelde frequentie ge-audit. Verbeteringen die hieruit voortkomen worden weer in het proces verwerkt. We willen dat deze werkwijze ingebed wordt in de organisatie. Indien nodig investeren we in opleiding en training.

De risico's die per proces in kaart worden gebracht worden vastgelegd en van beheersmaatregelen met een planning voorzien. De monitoring en rapportage leggen we vast in Naris.

We actualiseren ons calamiteitenplan voor het geval er een externe of interne calamiteit plaatsvindt waarbij Tablis Wonen of onze huurders betrokken raken.

8.7. Samenwerking

8.7.1. Interne samenwerking

Het procesmatig werken maakt dat samenwerking belangrijk is. We hebben elkaar immers nodig om een proces goed te doorlopen. De procesmanager constateert waar de samenwerking verbeterd kan worden om het proces goed te laten lopen en stelt maatregelen voor om tot een procesverbetering te komen.

Voor een goede samenwerking is het voorts belangrijk dat mensen elkaar kennen en duidelijk kunnen communiceren over wat ze nodig hebben en waar ze eventueel last van hebben. We zullen de komende jaren blijven investeren in onderlinge kennismaking, communicatie, bespreken en aanspreken.

8.7.2. Externe samenwerking

De omvang van de organisatie maakt dat we relatief veel solofuncties hebben. Dat maakt dat we





Samenwerking met andere woningcorporaties in de Drechtsteden.

kwetsbaar zijn. Kwetsbaar in continuïteit, kwaliteit en kosten. Samenwerking met andere corporaties kan die kwetsbaarheid wegnemen. Het kan bijdragen aan lagere kosten of een betere kwaliteit. Waar dat mogelijk is werken we samen met andere corporaties. De inkoop samenwerking, de gemeenschappelijke inbox voor zorgvragen in de Drechtsteden en de verduurzaming (waaronder de aansluiting op het warmtenet van HVC) zijn daar goede voorbeelden van. Waar mogelijk en zinvol breiden we dat uit.

Een fusie met een andere corporatie sluiten we niet uit. Dit draagt bij aan een vermindering van

de kwetsbaarheid en een reductie van de bedrijfslasten. We hechten wel aan de lokale binding, betrokkenheid en aanspreekbaarheid.

8.8. Huisvesting

Om de interne samenwerking te versterken en de lijnen te verkorten onderzoeken we of we het kantoor en de Technische Dienst onder één dak kunnen brengen.

8.9. Bedrijfslasten

We hebben als doel geformuleerd dat we in de Aedes benchmark een A willen scoren: we horen dan bij de 33% corporaties met de laagste be-





8. Organisatie

drijfslasten. Aangezien de focus op de bedrijfslasten iets is waar alle corporaties mee bezig zijn is het nodig dat we meer dan de sector onze bedrijfslasten verminderen om onze relatieve positie te verbeteren. Voor de komende periode betekent dit dat we ons vooral moeten focussen op minder externe inhuur ten behoeve van de reguliere bedrijfsvoering. Voorwaarde daarbij is wel dat de digitalisering volledig is ingevoerd (klantportaal- en medewerkersportaal) en de vacatures ingevuld. We zien dat onze advieskosten nu nog relatief hoog zijn. We gaan nog meer de samenwerking met derden zoeken om ook deze post te verlagen. Dit doen we al ten aanzien van de ICT-kosten: daar waar mogelijk delen we opleidingskosten en proberen we schaalvoordeel te halen door met andere corporaties ICT-gerelateerde onderwerpen op te pakken.

8.10. Bedrijfsvoering

We streven naar een efficiënte bedrijfsvoering. Qua innovatie sluiten we aan op bestaande ontwikkelingen, Tablis Wonen is een 'slimme volger', we vinden onszelf te klein om voorop te willen lopen. Dat betekent dat we actief sturen op huur-

achterstand, oninbaar, huurderging door leegstand, kosten voor onderhoud en ziekteverzuim. Deze posten dienen zich in de komende tijd als volgt te ontwikkelen:

- huurachterstand zittende huurders naar 0,5%, huurachterstand vertrokken huurders ook naar 0,5%;
- huurderging door leegstand naar 0,75% (momenteel is dit 1,5%);
- kosten voor dagelijks onderhoud verlagen naar € 550 per woning (prijsspeil 2019); dit betekent een verlaging van 10%;
- kort ziekteverzuim op het huidige lage niveau van 3% houden.

8.11. ICT

We zetten steeds vaker ICT in om onze werkprocessen te ondersteunen. We maken maximaal gebruik van digitale middelen om onze werkprocessen te optimaliseren. Bij het inzetten van ICT zullen we ons zoveel mogelijk conformeren aan standaarden in de sector. We beogen daarmee een betere dienstverlening én een verlaging van de kosten.





We zijn bezig met het actualiseren danwel vervangen van ons ERP systeem, het programma waarmee we de primaire processen uitvoeren. Vanwege de vertraging met NCCW verwachten we uiterlijk in 2020 de keuze te maken en in 2021 de implementatie af te ronden.

Voor het deel van onze doelgroep dat daaraan behoefte heeft, zullen we altijd twee kanalen ondersteunen: het digitale kanaal voor digitaalvaardigen en persoonlijk contact voor hen die dat wensen. Voor het overige deel gaan we maximaal digitaal en verschuift ICT van ondersteuner naar motor.

Per applicatie hebben we key-users benoemd. Zij hebben de taak om (nieuwe) medewerkers de weg te wijzen in de applicatie. De ICT adviseur zit regelmatig met de key-users en proceseigenaren om de tafel om de inrichting en werking van de applicaties te bespreken. Met als doel de processen te optimaliseren en leveranciers goed aan te kunnen sturen. De key-users en proceseigenaren zorgen er vervolgens voor dat vernieuwingen en verbeteringen onder de aandacht van de gebruikers worden gebracht.

De beschikbaarheid van ICT is zeer kritisch. Plaats- en tijdsafhankelijk kunnen werken is hierbij steeds meer een vanzelfsprekendheid. Een verstoring heeft grote consequenties voor de dienstverlening. We kiezen er daarom voor om de applicaties waar mogelijk bij de leverancier te laten draaien. In ICT-termen ook wel SAAS genoemd (software as a service).

Naast beschikbaarheid is de veiligheid van ICT van groot belang. Huurders geven ons hun persoonsgegevens waar wij zorgvuldig mee omgaan. Hackers richten zich steeds vaker op midden- en kleinbedrijven. Mede daarom actualiseren wij ons veiligheidsbeleid om de veiligheid van gegevens te blijven waarborgen.

Wij blijven onze ICT-inrichting doorlichten en beoordelen op verbetermogelijkheden. De dagelijkse ondersteuning van de kantoorautomatisering is uitbesteed aan een externe partner.





Acties

8. Organisatie

2020

- Herhalen medewerkersonderzoek
- Werkwijze ontwikkelen om systematischer gebruik te maken van de observaties en informatie van de vaklieden over pand en klant
- Analyse werkzaamheden TD vs. aannemer en in beeld brengen van consequenties
- Beoordelingscyclus aanpassen aan kernwaarden
- Data op orde
- Keuze ERP-systeem
- Ontwikkelen gedeelde visie op leiderschap
- Doorzetten samenwerking met andere corporaties
- Doorlichten ICT-inrichting
- Pakketselectie voor pakket dat meerjarenonderhoudsbegroting ondersteunt
- Beoordelen of Vabi het beste pakket is voor assetmanagement
- Actualiseren Personeelshandboek
- Actualiseren ICT beleidsplan
- KPI's en meetpunten verder geëxpliciteerd





2021

- Implementatie ERP-systeem
- Procesmanagement en risicomanagement is ingebed: Naris is geïmplementeerd, de processen zijn beschreven en de audit frequenties zijn vastgesteld
- Investeren in kennismaken/elkaar kennen communicatie en aanspreken
- Onderzoek TD en kantoor in één pand huisvesten
- Visie op mogelijkheid fusie gereed
- Onderzoek naar meerwaarde en mogelijkheid om TD preventief onderhoud te laten uitvoeren

2022

- Visitatie uitvoeren
- Calamiteitenplan geactualiseerd

2023

Doorlopend

- Vlootschauw en strategische personeelsplanning
- Investeren in interne samenwerking





Tablis Wonen,
plezierig helder
en betrokken!





9. Financiën

Hoofddoelstelling is dat Tablis Wonen financieel gezond blijft. We blijven aan de minimale eisen van onze externe toezichthouders Aw en WSW voldoen waarbij we voor onszelf een minimale buffer van 10% gaan inbouwen. In de beleidsperiode worden onderstaande normen gehanteerd:

- ICR: minimaal 1,6 voor daeb en 2,0 voor niet-daeb;
- LTV op basis van beleidswaarde: maximaal 75% voor zowel daeb als niet-daeb;
- solvabiliteit op basis van beleidswaarde: minimaal 20% voor daeb en 40% voor niet-daeb;
- dekkingsratio op basis van marktwaarde in verhuurde staat: maximaal 70% voor zowel daeb als niet-daeb.

Deze interne normen zijn gebaseerd op de door Aw en WSW gepresenteerde normen in het 'gezamenlijk beoordelingskader Aw/WSW' d.d. 18 november 2018. Daarin is opgenomen dat de normen in Q1 2019 definitief zouden worden vastgesteld. Dat is echter nog steeds niet gebeurd. Mochten de eisen van Aw/WSW in de beleidsperiode worden gewijzigd, dan zullen de interne normen daarop worden aangepast.

Voor het doorrekenen van onze investeringen maken we gebruik van de rekentool van SMART Real Estate. We toetsen investeringen daarmee op:

1. IRR;
2. direct en indirect rendement versus de WACC (gemiddelde rentekostenvoet);
3. marktconformiteit (marktwaarde plus investering versus de leegwaarde);
4. terugverdiëntijd.

De jaarlijkse huurverhoging houden we gedurende de gehele beleidsperiode gemiddeld maximaal op prijsinflatie. Daarbij passen we de huursom-benadering toe.

We behouden de huidige verkoopvijver en verkopen in de beleidsperiode niet meer dan 40 woningen.





Acties

9. Financiën

2020

- We gaan de digitale factuurverwerking nog verder optimaliseren
- We gaan onderzoeken of het financieel noodzakelijk is de streefhuurpercentages aan te passen

2021

•

2022

•

2023

•







Zuiderzeestraat 210
Sliedrecht
T (0184) 44 48 44
E info@tabliswonen.nl
www.tabliswonen.nl

