

Bewoners magazine



Uw wensen zijn belangrijk



Wij vinden het erg belangrijk om goed te luisteren naar uw wensen. Zo willen we ervoor zorgen dat u plezierig in uw huis kunt wonen. De wensen van mensen zijn een belangrijk onderdeel in ons nieuwe beleidsplan: 'Mensen wensen wonen'.

Ons nieuwe beleidsplan

Op 16 februari hebben we ons nieuwe beleidsplan 2010-2014 gepresenteerd. Hierin staan de dingen die wij belangrijk vinden: betrouwbaar, open en deskundig zijn, en rekening houden met het milieu. Ook willen we de wensen van klanten nog beter vervullen, en willen we graag meer voor de maatschappij doen. In de bijlage bij dit bewonersmagazine leest u meer over ons nieuwe beleidsplan.

Onze projecten

Op dit moment zijn verschillende projecten in Sliedrecht en Graafstroom in de uitvoeringsfase.

- Achter de Kerkbuurt in Sliedrecht (Van Drunenlocatie) bouwen we tien starterswoningen.
- In Baanhoek West komen 32 eengezinswoningen. Ook wordt gestart met de bouw van De Blauwe Lis, een complex met 48 appartementen.
- Er wordt gestart met de sloop van de Oude Uitbreiding West.
- Op het Insigneterrein in Oud-Alblas bouwen we vijftien huurwoningen voor senioren.
- In het centrum van Bleskensgraaf komen een aantal winkels en 9 koopappartementen.

Crisis?

Het kost natuurlijk veel geld om de projecten uit te voeren. Maar we hebben het er graag voor over. We laten ons (nog) niet tegenhouden door de bezuinigingen van de overheid. Of door de economische crisis. We gaan gewoon door met onze projecten en 'Mensen wensen wonen'.

Henk Gravesteijn

directeur-bestuurder Tablis Wonen

In dit nummer o.a.:

Beleidsplan 2010-2014 feestelijk gepresenteerd

Mooie resultaten bij kwaliteitstest KWH

'Onze vakmensen zijn betrokken en servicegericht'

Elke maandagmiddag lekker kletsen

Tablis Wonen bouwt in Sliedrecht

Flinke opknabbeurt Havikflat

'Onze vakmensen zijn betrokken en servicegericht'

Dagelijks komen bij Tablis Wonen tientallen reparatieverzoeken binnen. Deze verzoeken betreffen bijvoorbeeld een kapotte stortbak, een kapot slot of een deur die niet goed meer sluit. Huurders kunnen reparatieverzoeken melden via de service-lijn, de site of een e-mail (zie kader). Daarna zorgt de technische dienst van Tablis Wonen voor een oplossing.

De technische dienst beschikt over acht vakmensen: twee timmerlieden, twee schilders, twee loodgieters, een metselaar en een technisch medewerker die zich bijvoorbeeld bezighoudt met cv's en mechanische ventilatie. Daarnaast zijn er zeven ingeleende medewerkers en schakelt Tablis Wonen externe bedrijven in voor specialistisch werk, zoals elektra en liften. Of als de hoeveelheid werk te groot is voor de eigen vakmensen.

De coördinatie van alle werkzaamheden is in handen van Jaap Kramer en Jan Kleinendorst. "We krijgen de meldingen door van het call-center", zegt coördinator en leidinggevende Jaap Kramer. "Dan ver-

deel ik het werk en maak ik opdrachtbonnen. In de meeste gevallen sturen we niet eerst een opzichter, maar direct de juiste vakman. Dan is één contact met de huurder voldoende. We hebben hier een loods vol materialen om de reparatie snel en goed uit te voeren. Echte spoedklussen doen we direct."

Is een reparatieverzoek minder helder, dan gaat onderhoudsopzichter Jan Kleinendorst eerst ter plekke poolshoogte nemen. Dat doet hij ook als de vakman constateert dat er meer aan de hand is.

"Een lekkage kan te maken hebben met een kapotte tegelvloer, maar het kan ook liggen aan de afvoer of aan de kitnaden", zegt Kleinendorst. "Als ik daar een beeld van heb, kunnen we er meer gericht iemand op afsturen."

De onderhoudsopzichter vervangt de coördinator als deze afwezig is. Beiden houden zich ook bezig met brandschades en asbestverwijderingen. Naast de reparatieverzoeken vallen mutaties (als een woning een nieuwe bewoner krijgt) onder de technische dienst van Tablis Wonen, inclusief eventuele renovaties.

Het is doorgaans een drukte van belang op

de technische dienst. De telefoon rinkelt bijna constant. "Het is hier bijna altijd hectisch", zegt Jaap Kramer. "We zouden elk klusje gelijk willen uitvoeren, maar we hebben nu eenmaal te maken met een flinke hoeveelheid werk. Toch lukt het bijna altijd om binnen een dag een afspraak te maken en binnen twee weken de reparatie uit te voeren."

Voordelen

Er zijn verhuurders die alle reparaties uitbesteden. Tablis Wonen heeft bewust gekozen voor een eigen technische dienst. "Je kent de woningen en de huurders krijgen vertrouwde mensen over de vloer", noemt Jaap Kramer als voordelen.

"Onze vakmensen hebben gevoel met de woningen en de bewoners", voegt Jan Kleinendorst toe. "Ze zijn betrokken en servicegericht."

Voor reparatieverzoeken heeft Tablis Wonen een servicelijn. Het telefoonnummer is 0184 - 44 48 55. Reparatieverzoeken doorgeven via de website (www.tabliswonen.nl) of via een e-mail (service@tabliswonen.nl) kan ook.

Jaap Kramer (links) en Jan Kleinendorst.



Beleidsplan 2010-2014 feestelijk gepresenteerd

Tijdens de presentatie werden aanwezigen geïnterviewd over het nieuwe beleidsplan.



Bij dit bewonersmagazine ontvangt u een samenvatting van het beleidsplan. U kunt deze bewaren in de bewonersinformatiemap.

Op dinsdag 16 februari presenteerde Tablis Wonen het beleidsplan 2010-2014: 'Mensen wensen wonen'. Ruim honderd belangstellenden, waaronder belanghouders en medewerkers van Tablis Wonen, kwamen naar de feestelijke bijeenkomst in het Griendencollege om geïnformeerd te worden over het nieuwe beleidsplan. "De klant staat centraal," lichte directeur-bestuurder Henk Gravesteijn toe. "Dat betekent beter luisteren en openstaan voor zijn of haar wensen. Het wordt nog meer maatwerk." Hij benadrukte dat een goede samenwerking met de belanghouders nodig is om de ambities waar te maken. "Tablis Wonen kan en wil het niet allemaal alleen."

De eerste exemplaren van het nieuwe beleidsplan werden overhandigd aan de heren Vroege (voorzitter huurdersorganisatie H3S), Lavooi en Heijkoop (wethouders van de gemeenten Sliedrecht en Graafstroom), Schoonderbeek (Stichting Welzijnswerk Sliedrecht) en De Gruijter (directeur-bestuurder van Westwaard Wonen). Samen een afspiegeling van alle belanghouders. De goed verzorgde catering was in handen van een aantal leerlingen en begeleiders van het Griendencollege.

Energieleverancier: ieders eigen keuze

Enkele jaren geleden is een aantal huurders van Tablis Wonen overgestapt op WoonEnergie. Dit na een aanbieding via Tablis Wonen. WoonEnergie was immers een initiatief vanuit de corporatiebranche. Op dat moment was het aantal aanbieders van groene energie nog niet zo groot. Voor sommige huurders was WoonEnergie op dat moment dan ook een goede keus. De situatie is echter veranderd. Het aantal aanbieders van groene stroom en de concurrentie op prijzen is toegenomen. Dat heeft ertoe geleid dat Tablis Wonen niet langer uitsluitend WoonEnergie aanbeveelt, maar de huurder adviseert zelf een leverancier te kiezen die het beste past bij zijn of haar energieverbruik. Daarmee komt ook een eind aan het beeld dat Tablis Wonen een soort tussenpersoon is, waar afnemers van WoonEnergie terecht kunnen met vragen. Voor 'grootverbruikers' als flatgebouwen heeft Tablis Wonen een contract met WoonEnergie gesloten voor de levering van energie. In 2010 gaat Tablis Wonen onderzoeken of andere leveranciers wellicht een gunstiger aanbod hebben voor grote complexen.

Mooie resultaten bij kwaliteitstest KWH

Als bezitter van het KWH-Huurlabel, een kwaliteitslabel voor woningcorporaties, wordt de dienstverlening van Tablis Wonen elk jaar op vijf verschillende onderdelen gemeten. Ook in 2009 is dat gebeurd.

Het ging om de onderdelen

- klachten afhandelen,
- corporatie bellen,
- woning veranderen,
- woning verlaten,
- woning onderhouden.

De scores waren zo goed, dat Tablis Wonen op de landelijke ranglijst van ruim 200 corpo-

raties met het KWH-Huurlabel een sprong maakte van positie 141 naar plaats 68. KWH test de waardering van de klant, beoordeelt onder andere het informatiemateriaal en de bereikbaarheid.

Met een 7,7 voor woning veranderen staat Tablis Wonen landelijk gezien op de dertiende plaats. De hogere score voor het onderdeel woning onderhouden is het gevolg van een aanscherping van het proces en meer aandacht voor communicatie.

Uit de meting komen ook aandachtspunten naar voren, zoals het afhandelen van klachten en het nakomen van vervolgspraken. Daar zijn al concrete veranderingen voor ingevoerd. Zoals: in geval van een spoedre-

paratie moet de klant binnen een half uur te horen krijgen wat er gaat gebeuren of binnen twee uur iemand in huis hebben om de reparatie uit te voeren.

In de meetperiode is Tablis Wonen ook gestart met de mogelijkheid ontevredenheidsmeldingen te doen (zie elders in dit bewonersmagazine). De effecten daarvan worden hopelijk in een volgende KWH-meting zichtbaar.

In het beleidsplan 2010-2014 heeft Tablis Wonen de ambitie uitgesproken om in de top 50 van KWH-corporaties te komen. Positie 68 komt al aardig in de buurt, maar Tablis Wonen gaat er dit jaar alles aan doen om verder te stijgen.

Olivijn in plaats van grind op flatdaken

In plaats van grind gaat Tablis Wonen een aantal flatdaken bedekken met olivijn. Olivijn is een mineraal, dat CO2 uit de lucht haalt. Het plan is om in 2010 de daken van vier vijfhoek flats op deze innovatieve manier te vernieuwen. In totaal gaat het om 6.000 vierkante meter. Het dakdekkerbedrijf dat de werkzaamheden gaat uitvoeren, neemt een deel van de meerkosten voor haar rekening. Tablis Wonen betaalt de rest. Daarmee draagt de klimaatcorporatie extra bij aan CO2-reductie en een duurzamer milieu.

Met pensioen

Na een jarenlang dienstverband zijn Jan Monster en Rinus Gaal per 1 maart 2010 met vervroegd pensioen gegaan.

Jan Monster begon in 1973 als timmerman en was, namens Bouwvereniging De Waert, ook enkele jaren beheerder van de Stichting Centrale Antenne Inrichting Sliedrecht. De meeste huurders van Tablis Wonen kennen Jan Monster als mutatieoprichter.

Rinus Gaal kwam in 1982 in dienst als schilder. Naast schilderwerk hield hij zich ook bezig met bijvoorbeeld het verwijderen van vloerbedekking en trapbekleding uit leeggekomen woningen.

Schulden, wat nu?

Hoe kom je elke maand rond met je inkomen? Hoe zet je een punt achter schulden? Wie antwoord op dit soort vragen zoekt, kan terecht bij de sociale dienst. Zowel de Sociale Dienst Drechtsteden (voor inwoners van Sliedrecht) als de Regionale Sociale Dienst Alblasserwaard/Vijfheerenlanden (voor inwoners van Graafstroom) bieden persoonlijk advies en een budgetcursus. De cursus leert deelnemers met geld om

te gaan, inclusief het ordenen van de administratie en tips om te besparen.

Meer informatie:

- 078 – 63 98 000 (Drechtsteden),
- 0183 – 65 02 00 (Alblasserwaard/Vijfheerenlanden).

Een folder is ook op te vragen bij Wout Rijnveld van Tablis Wonen.



Check Sociaal voorkomt betalingsproblemen

Sinds eind 2009 melden de woningadvertenties van Tablis Wonen dat er een Check Sociaal wordt uitgevoerd voordat de kandidaat de huurwoning kan betrekken. Datzelfde staat in de correspondentie van Tablis Wonen richting kandidaat. Wat is Check Sociaal? Een preventief middel om te voorkomen dat er huurachterstanden ontstaan en uiteindelijk ontruiming. Dit van-

uit het oogpunt dat het beter is om vooraf problemen te voorkomen dan ze achteraf op te lossen.

De Check Sociaal geeft Tablis Wonen vooraf inzicht in de kredietwaardigheid van de potentiële klant. Dat gebeurt via een computerprogramma van GGN gerechtsdeurwaarders. Is er sprake van schulden, wanbetaling of faillissement, dan verschijnt de code rood.

Er zijn, net als bij een verkeerslicht, ook codes oranje en groen. Groen betekent: niets aan de hand. Bij oranje is alertheid geboden op de financiële situatie van de cliënt.

Een code rood leidt tot een gesprek tussen corporatie en cliënt om diens financiële situatie te bespreken. Bijvoorbeeld door het doorverwijzen naar instanties als schuldhulp-

verlening of de sociale dienst. Bovendien sluiten Tablis Wonen en de huurder een huurcontract met aanvullende voorwaarden op financieel gebied.

Voor de goede orde: via Check Sociaal krijgt Tablis Wonen alleen een code groen, oranje of rood. Van meer informatie is geen sprake in verband met privacy-wetgeving.

Midden in de maatschappij

Als maatschappelijk ondernemer is Tablis Wonen graag betrokken bij de lokale samenleving. Dat blijkt op verschillende manieren.

"Wil je je rol als maatschappelijk ondernemer waarmaken, dan moet je weten wat er om je heen gebeurt, wat er speelt in je omgeving," legt directeur-bestuurder Henk Gravesteijn uit.

"Actief signaleren, midden in de maatschappij, dat is één. Twee is dat je signalen en wensen vertaalt naar je klanten, het wonen en de woonomgeving, en zo mogelijk tot actie overgaat. Dat betekent niet dat Tablis Wonen alles altijd zelf moet financieren. Maar constateer je een probleem – bijvoorbeeld op het gebied van welzijn, zorg of onderwijs – en betreft het je klanten, dan kun je wel een actieve rol spelen om samen met andere partijen tot een oplossing te

komen. Die andere partijen zijn gemeenten, zorginstellingen, scholen, welzijnsorganisaties, enzovoorts."

Gravesteijn geeft het voorbeeld van de bouw van woningen voor cliënten van Rivas en Philadelphia in Baanhoek West. De rol van Tablis Wonen is meedenken in de planvorming, het realiseren van de woningen en het beheren ervan. "Samen met de zorginstellingen geven we deze mensen een plaats in de samenleving." Ander voorbeeld: een zorgsteunpunt in een dorp of een recreatiezaal in een seniorencomplex kan ertoe bijdragen dat ouderen langer zelfstandig blijven wonen en niet in een isolement terechtkomen. Maar, geeft Gravesteijn aan, er zijn

wel grenzen. "Een sportzaal beheren zou kunnen, maar we nemen niet de judoleraar in dienst." Ook moet dat financieel haalbaar zijn. Tablis Wonen wil de rol van maatschappelijk ondernemer de komende jaren meer inhoud geven en daar heel transparant over zijn. Dat sluit aan bij de ambities in het beleidsplan 2010-2014. "We willen de klanten en onze andere belanghouders helder laten zien wat we doen. Ze mogen ons er altijd op aanspreken," aldus Henk Gravesteijn.

Ondersteuning

Als Tablis Wonen activiteiten of goede doelen 'sponsort', dan is het oogmerk niet om meer naamsbekendheid te creëren, maar om betrokkenheid bij de samenleving te tonen. De Knotsweek in Sliedrecht en een speldag in de gemeente Graafstroom zijn goed voor de sociale samenhang in onze wijken en buurten. Daarom ondersteunt Tablis Wonen dit soort activiteiten. Een speelvoorziening is belangrijk in een wijk met veel opgroeiende kinderen. Dat bevordert de leefbaarheid, het plezierig wonen. Daarom pakt Tablis Wonen ook in dit soort gevallen haar rol op, samen met bewoners en de gemeenten Sliedrecht en Graafstroom.

Tablis Wonen toont voorts maatschappelijke betrokkenheid door het ondersteunen van lokale doelen zoals de Voedselbank Sliedrecht, het Rode Kruis, Woord en Daad, Stichting Vluchtelingenwerk, De Hoop en de Roparun. Veelal gaat het hierbij om hulp aan kwetsbare doelgroepen. Landelijke goede doelen ondersteunt Tablis Wonen doorgaans alleen als er een relatie is met de volkshuisvesting.

Tablis Wonen sponsort de meisjes A 2 Topklasse van Sliedrecht Sport.



Bewonerscommissie betrokken bij planvorming Staatsliedenbuurt

Tablis Wonen wil eind 2010 een richtinggevend toekomstplan hebben voor de Staatsliedenbuurt in Sliedrecht. Momenteel is de planvorming in voorbereiding. Naast Tablis Wonen en de gemeente is de vorig jaar opgerichte bewonerscommissie daarbij een belangrijke gesprekspartner.

De Staatsliedenbuurt, vanaf de jaren veertig van de vorige eeuw gebouwd, is toe aan herstructurering. Tablis Wonen wil dat er een totaalvisie op de buurt komt. Daarbij moet de aandacht niet alleen uitgaan naar de woningen, maar ook naar bijvoorbeeld het groen, de parkeermogelijkheden en speelvoorzieningen. Doel is het creëren van een vitale wijk met nieuwe toekomstwaarde.

Hoe de herstructurering van de Staatsliedenbuurt eruit gaat zien, is nog niet bekend. Plannen liggen er nog niet. Tablis Wonen is momenteel bezig met een inventarisatie van de bouw- en woontechnische staat van de woningen. De uitkomsten hiervan gaan een rol spelen in de planvorming. Dat geldt ook voor de inbreng van de bewonerscommissie, die namens de bewoners betrokken zal zijn.

Daarnaast is Tablis Wonen met de gemeente Sliedrecht in gesprek om afspraken te maken over het proces. De aanpak van de woningen,

zal gecombineerd met de woonomgeving, naar verwachting in fases plaatsvinden tussen 2016 en 2020.



Een straat in de Staatsliedenbuurt.

Nieuw in dienst



Monique Doolaar: "Op 16 december 2009 ben ik bij Tablis Wonen begonnen als medewerkster onderhoud. Ik ben samen met mijn collega het aanspreekpunt voor de reparatieverzoeken. Vóór die tijd heb ik hetzelfde werk gedaan bij andere woningcorporaties, in Rotterdam en Schiedam. Het bevalt heel goed bij Tablis Wonen. Vooral omdat ik veel contacten heb met bewoners. Je kunt echt iets voor ze betekenen; het is een dienstverlenend beroep. Soms is het hectisch achter de telefoon, maar in het algemeen is het goed te doen."



Ruben Karel: "Er liggen veel uitdagingen om op te pakken, en dat bevalt me wel. Sinds 1 januari ben ik programmamanager strategisch voorraadbeleid. Kort samengevat is dat: de toekomstwaarde van complexen beoordelen en bepalen wat je er op termijn mee gaat doen. Dat kan van alles zijn: aanpassen, renoveren, slopen, nieuwe keukens plaatsen, verkopen, enzovoorts. Het afwegen doen we gezamenlijk en ik ben daarbij de spil. Hiervoor werkte ik als projectontwikkelaar. Er zijn zeker overeenkomsten met het huidige werk, maar nu kijk ik op een veel langere termijn en heb ik met een andere doelgroep – huurders – te maken."



Marcel Weijts: "Op 1 maart ben ik bij Tablis Wonen gestart als projectleider voor nieuwbouwprojecten. Ik houd mij bezig met het coördineren en bewaken van de voortgang en de kwaliteit van bouwprojecten. Mijn overstap naar een nieuwe werkkring heeft te maken met de economische omstandigheden. Ik was projectontwikkelaar bij een bouwbedrijf in Brabant. We deden vooral woningbouw. Wat mij erg aanstaat bij Tablis Wonen is dat je een stuk socialer bezig bent. Het gaat meer om de mensen dan om de gebouwen. Dat spreekt me erg aan."

Recreatiezaal Rondeel voorziet in behoefte

'Elke maandagmiddag lekker kletsen'

Zeker twintig bezoekers trekt de recreatiezaal in het Rondeel elke maandagmiddag. "We kletsen wat af", zegt initiatiefneemster Corrie Lavooij.

Een willekeurige maandagmiddag in maart. Twee vrijwilligers hebben koffie gezet. Vanaf half drie stromen de bewoners binnen. De mannen scharen zich rond de hoge tafel, achterin de gezellige ruimte. De vrouwen zoeken elkaar op bij 'het zitje' aan de andere kant van de schoorsteenmantel. "Zo gaat het elke week", zegt Corrie Lavooij. "We hebben een vaste kern van bezoekers die heel trouw komen. Ze kijken er naar uit, zeker de mensen die alleen zijn."

In april 2009, niet lang na de oplevering van het Rondeel, was de eerste koffiemiddag. Toen ging het vooral om kennismaking. Die is uiterst plezierig verlopen, met steeds een volle bak op maandagmiddag als gevolg.

"Het gaat om de sociale contacten, lekker kletsen. Maar we doen ook wel eens een quiz. Is er eens iemand ziek, dan sturen we

een kaartje of gaan we er naartoe. Komt een vaste bezoeker een keer niet, dan gaan we kijken of er iets aan de hand is", aldus Corrie Lavooij. "We kijken dus ook naar elkaar om."

Stichting Waardeburch beheert de recreatiezaal, die ook twee dagen in de week wordt gebruikt voor dagverzorging en te huur is voor bijvoorbeeld het vieren van een verjaardag. De stichting levert zorg aan bewoners in het Rondeel, maar stimuleert ook ontmoeting en sociale contacten. Zeven vrijwilligers runnen de koffiemiddag:

Naast de koffiemiddagen organiseerden de vrijwilligers een nieuwjaarsreceptie, die bijna zestig bezoekers trok. Verder is in maart een maandelijkse spelletjesavond van start gegaan.

Sjaan Bijl, Dicky de Groot, Dicky Hansum, Corrie Lavooij, Bets Nederlof, Dikkie Visser en Rini van der Waal.

Voor het reserveren van de zaal of vragen over de mogelijkheden, kan er contact opgenomen worden met het bedrijfsbureau van Stichting Waardeburch via 0800-45 60 456, keuze 2.

Drukte in de recreatiezaal in het Rondeel.



Vragen van bewoners

Waarom betaal ik meer huur dan mijn burens?

Er kunnen vele redenen zijn voor verschillen in huur tussen woningen die er op het eerste gezicht zo goed als hetzelfde uitzien. Meestal hebben die verschillen te maken met de geschiedenis van een woning. Enkele voorbeelden. Wanneer is er in de woning voor het laatst een nieuwe huurder gekomen, is de huur toen aangepast, en zo ja, met hoeveel? Op welk moment is er cv aangelegd? Met andere woorden: hoe vaak is op de cv-component in de huur de jaarlijkse huurverhoging toegepast, en wat kostte die cv toen? Is er in het verleden gerenoveerd en zijn er toen tegen huurverhoging extra zaken aangebracht die niet onder het onderhoud vielen?



Kan ik bij Tablis Wonen terecht als ik tijdelijk een woning nodig heb?

In principe sluit Tablis Wonen alleen huurcontracten af voor onbepaalde tijd. Bovendien is de opzegtermijn voor huurders maar één maand. In sommige gevallen verhuurt Tablis Wonen tijdelijk, al dan niet rechtstreeks. Bijvoorbeeld wanneer een buurt of wijk binnen afzienbare tijd wordt gesloopt en de oorspronkelijke bewoners zijn verhuisd. Soms huurt Tablis Wonen daarvoor een externe beheerder in, die de woningen in gebruik geeft. Bij tijdelijke verhuur is het belangrijk om te weten dat de huurder na het verstrijken van de huurperiode nooit recht heeft op vervangende huisvesting of voorrang bij de woningtoewijzing.

Planmatig onderhoud

Dakkapellen en goten inspecteren en zonodig repareren. Voordeuren of ramen vervangen. Gevels waterafstotend maken. Hang- en sluitwerk aanbrengen volgens het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Nieuwe keukenblokken plaatsen. Een schilderbeurt. Het zijn maar een paar voorbeelden van werkzaamheden die Tablis Wonen uitvoert tijdens het planmatig onderhoud. Bij het ene complex dit, bij het andere dat. Ook dit jaar voert Tablis Wonen groot onderhoud uit, zowel in Sliedrecht als in de gemeente Graafstroom. Alle huurders van woningen die dit jaar aan de beurt zijn, hebben daarover bericht ontvangen. Met een beknopte opsomming van de werkzaamheden. Tablis Wonen geeft nadere uitleg voordat de werkzaamheden plaatsvinden.

Een overzicht van het planmatig onderhoud in 2010 is ook te vinden op www.tabliswonen.nl.

H3S-nieuwsbulletin



Met dit bulletin houdt H3S de huurders op de hoogte van de activiteiten die aan de orde zijn binnen de gemeente Sliedrecht. Ook de afgelopen periode zijn er verscheidene vergaderingen geweest. Hieronder volgt daarvan een korte beschrijving.

Vergadering 14 december 2009

In dit overleg is een aantal onderwerpen zoals de brandveiligheid in de portiekflats Deltalaan en de vernieuwde Overlegwet besproken. Ook is Tablis Wonen door H3S aangesproken op de problemen bij de oplevering van de appartementen Hooghe Dijck. Dit heeft erin geresulteerd dat Tablis Wonen in de toekomst zeker meer aandacht gaat besteden aan de opleveringen. Een ander gespreksonderwerp was de opvolging van het door H3S (in 2005) voorgedragen lid van de Raad van Commissarissen van Tablis Wonen. Ook zijn een tweetal projecten besproken: Oude Uitbreiding West en de herinrichting van het Burg. Winklerplein. De te bouwen woningen in de Oude Uitbreiding West zijn inmiddels aangeboden en door bijna alle betrokkenen geaccepteerd. Wat betreft de voortgang van de herinrichting van het Burg. Winklerplein is er op 7 november 2009 geen beslissing genomen door de gemeenteraad. De wethouder heeft dit voor onbepaalde tijd uitgesteld. H3S heeft over dit project nog niet het laatste woord gesproken, mede gezien de consequenties voor de nieuwbouw aan de

Ruysdaelstraat. Tijdens de vergadering stelde Corry Veenis zich herkiesbaar als bestuurslid. Zij was per 31 december 2009 aftredend en herkozen voor een periode van vier jaar.

Vergadering 27 januari

Tijdens dit overleg werd het nieuwe beleidsplan 2010 – 2014 besproken. Op 20 januari heeft een vertegenwoordiger van H3S een vergadering bijgewoond van de klankbordgroep Oude Uitbreiding West. Geconstateerd werd dat onder andere de aandacht richting Vereniging van Eigenaren en de meerwerkprijzen te wensen overliet. H3S heeft hierover inmiddels contact opgenomen met Tablis Wonen.

Periodiek overleg 17 februari

H3S vraagt zich af of het zinvol is om positief te reageren op de vraag van de gemeente om het woonwagenveld, bij een verhuizing van de Leeghwaterstraat naar Baanhoek West, op te nemen in het woningbezit. Temeer daar de bewoners zelf tegen dit plan zijn.

Een ander discussiepunt is dat Tablis Wonen heeft voorgesteld binnen afzienbare tijd de

huur van mutatiwoningen te verhogen tot 80% van de maximaal toelaatbare huur. Dit kan voor een aantal woningen een relatieve verhoging van 23 procent betekenen. H3S plaatst vraagtekens bij de opstelling van de Vereniging van Eigenaren van het Rondeel over de toegankelijkheid van de 'nooduitgang' op de grens tussen de huur- en koopappartementen. Over deze kwestie neemt H3S contact op met Brandweer Sliedrecht.

Stand van zaken parkeren Burgemeester Winklerplein

Op 25 januari heeft H3S opnieuw overleg gevoerd met wethouder Tanis over het aantal openbare parkeerplaatsen. De manier waarop 'deskundigen' diverse 'kunstgrepen' toepassen, die in strijd zijn met de door de gemeenteraad in 2008 aangenomen Parkeernota, blijft helaas tot op heden een punt van discussie. Door onder meer het hanteren van onjuiste normen zal het aantal parkeerplaatsen afnemen. Door omliggende straten mee te tellen in het totaalplaatje moet het plan kost wat kost doorgang vinden. Inmiddels heeft H3S contact opgenomen met de Nationale Ombudsman, die zich in dit probleem gaat verdiepen.

Zijn er vragen, e-mail H3S dan via www.h3s-sliedrecht.nl.

Will van Wijngaarden zit tussen de verhuisdozen. Nog een paar dagen en ze kan verhuizen naar haar wisselwoning, tweehonderd meter verderop. "De wanden zijn gesausd, er ligt overal zeil, de keuken is in orde gebracht en gebreken zijn verholpen. Alleen de gordijnen moeten nog worden opgehangen. Tablis Wonen levert de wisselwoning gestoffeerd op. Ik hoef alleen mijn meubels er nog maar in te zetten."

Zeven jaar hebben Will van Wijngaarden en haar vriend aan de Julianastraat 15 gewoond. Met het oog op de sloop en nieuwbouw (Oude Uitbreiding West, deelgebied A) vertrekken ze. Eerst naar de wisselwoning en daarna, twee jaar later, naar een gloednieuwe woning aan de andere kant van de Julianastraat. "Een eengezinswoning met – heel belangrijk – een vaste trap naar zolder en een grote tuin op het zuiden. Ik denk dat het huis niet groter is, maar wel veel praktischer en moderner." Will is er erg blij mee, de toegewezen woning was haar eerste keus. "Ik moet er nog twee jaar op wachten, maar daar is wel overheen te zien." Aanvankelijk schrok ze toen Tablis Wonen de herstructurering van de Oude Uitbreiding West aankondigde. "We hebben hier zeven jaar heerlijk gewoond. Het is een knus huis. We zijn in het begin zeven weken bezig geweest om het naar onze zin te maken. Een jaar later kwam de mededeling



Will van Wijngaarden, vlak voor de verhuizing (foto Johan Sala).

dat de wijk plat gaat. Dat was wel een teleurstelling. Wij wilden helemaal niet weg. We hadden ons thuis gezocht en gevonden." Maar de stemming is daarna veranderd. "Ik heb er vrede mee en begrip voor, want deze huizen zijn wel gebrekkig en gedateerd. Ze tochten aan alle kanten, zijn heel gehorig en voldoen niet aan de eisen van deze tijd. Een

tweede toilet is er bijvoorbeeld niet. Als je ziek op bed ligt is dat toch wel gemakkelijk." Will van Wijngaarden wist direct dat ze in de Oude Uitbreiding West wilde blijven wonen. "Ideaal", omschrijft ze de wijk, "dicht bij de waterbus, het station, de winkels, de discotheek en de kerk. De saamhorigheid hier zou ik ook niet kunnen missen. Niet voor niets dat

zoveel mensen hier willen blijven wonen." Er zijn al veel lege woningen in deelgebied A. De verhuisdozen maken het er ook niet gezelliger op. Maar het toekomstperspectief is prima, geeft de bewoonster van de Julianastraat aan. "Tablis Wonen heeft het verdelen van de woningen goed aangepakt. Zelfs voor de wisselwoning kon je je wensen uiten." 

Tablis Wonen leert van ontevredenheidsmeldingen

'Ontevreden over Tablis Wonen? Maak er melding van!'. In het vorige bewonersmagazine riep Tablis Wonen de klanten op niet ontevreden rond te blijven lopen, maar melding hiervan te maken.


Het kan gaan over een product, service, personeel of het afhandelingproces. Zo kan Tablis Wonen de dienstverlening verbeteren en fouten zoveel mogelijk voorkomen. De eerste meldingen zijn inmiddels binnengekomen.

In de eerste twee maanden van 2010 ging het om ruim twintig ontevredenheidsmeldingen. Ontevredenheidsmeldingen zijn geen reparatieverzoeken of meldingen van overlast.

Een melding kan wel gaan over een reparatieverzoek dat niet naar tevredenheid is afgehandeld. Of over een afspraak die niet is nagekomen. Of over het gedrag van een medewerker van Tablis Wonen of een door de corporatie ingeschakeld bedrijf.

Tablis Wonen handelt elke melding apart en zo snel mogelijk af. Meldingen komen binnen per brief of e-mail, via de website of de telefoon, bij de balie of bij een medewerker. De registratie van de meldingen gebeurt centraal, op het secretariaat.

Het secretariaat bewaakt ook de afhandeling, nadat de melding op de betreffende afdeling is uitgezet, en de terugkoppeling naar de klant. In principe moet de klant binnen drie dagen bericht krijgen over de

verdere afhandeling. Soms is een snelle afhandeling mogelijk, in andere gevallen is er meer tijd nodig. Langer dan tien dagen mag de afhandeling in de regel niet duren. De meldingen die tot nu toe zijn ontvangen, hebben vooral te maken met communicatie. Vergeten terug te bellen, bijvoorbeeld. Daar kan Tablis Wonen lering uit trekken, zoals alle meldingen gebruikt worden om verbeteringen door te voeren en nog meer klantgedreven te worden. 

Tablis Wonen bouwt in Sliedrecht

Tablis Wonen is verschillende bouwprojecten aan het voorbereiden. De stand van zaken rond de herstructurering van de Oude Uitbreiding West en de nieuwbouw in Baanhoek West.

Oude Uitbreiding West

De herstructurering van de Oude Uitbreiding West in Sliedrecht gaat in 2010 van start. De planning is dat de gemeenteraad in juni het bestemmingsplan vaststelt. Vervolgens zal Tablis Wonen slopen, de grond saneren en een bouwvergunning ontvangen. In september kan de bouw van deelgebied A (fase 1) beginnen. Dat bestaat uit 88 koop- en huurwoningen. Onderzoek is gaande om alternatieve energie toe te passen. In deelgebied A zou het kunnen gaan om de restwarmte van de nieuwbouw die zorginstelling De Grote

Rivieren in de nabijheid realiseert. Met de restwarmte kunnen de 88 woningen mogelijk worden verwarmd en van warmwater voorzien. Bovendien is in de zomer koeling mogelijk via dezelfde installatie. Voor de deelgebieden B en C is de restwarmte van De Grote Rivieren niet voldoende. Daarom zoekt Tablis Wonen voor deze deelgebieden naar andere alternatieve energie. Als klimaatcorporatie is Tablis Wonen altijd bezig het beste te zoeken voor het milieu en de klant.

Baanhoek West

De ontwikkeling van Baanhoek West gaat verder met de bouw van 75 woningen. Van ontwikkelaar Blokland Huizen neemt Tablis Wonen 32 ruime eengezinswoningen af. Die komen in mei of juni op de markt. Het

gaat om twintig Koopgarant woningen, zes sociale huurwoningen en zes woningen die de klant naar eigen keuze kan huren of kopen. De bouw start naar verwachting na de bouwvakvakantie. Dit is afhankelijk van de verkoop van de overige woningen (43) door Blokland Huizen.

Halverwege 2010 start in Baanhoek West ook de bouw van De Blauwe Lis. Dit gebouw bevat 48 appartementen en een praktijkruimte voor onder meer een apotheek, een verloskundige, een huisarts en een fysiotherapeut. Een deel van de appartementen is bestemd voor vrijwel zelfstandig wonende cliënten van Rivas en Philadelphia. De overige appartementen zijn voor de sociale verhuur. De oplevering van De Blauwe Lis is naar verwachting eind 2011 of begin 2012. 

Start bouw seniorenwoningen in Oud-Alblas aanstaande

Op het Insigneterrein in Oud-Alblas komen vijftien huurappartementen voor senioren en een zorgsteunpunt, naast een aantal koopappartementen. Tablis Wonen realiseert dit project in samenwerking met Blokland Huizen. Alle vergunningen zijn afgegeven.

Nu Blokland Huizen 70 procent van de koopwoningen heeft verkocht, kan de eerste paal de grond in. Dit nadat de bestaande opstallen op het Insigneterrein zijn gesloopt.

Naar verwachting is de oplevering van de woningen eind 2011 of begin 2012. Tablis Wonen biedt de vijftien woningen binnenkort te huur aan.

Flinke opknopbeurt Havikflat

De Havikflat is bijna veertig jaar oud. Tijd voor een flinke opknopbeurt van de woningen. De huisnummers 1 tot en met 80 zijn door Tablis Wonen al verfraaid. Nu zijn de huisnummers 81 tot en met 160 aan de beurt.

Het groot onderhoud bestaat uit het vernieuwen van de standleidingen (riool) in de flat en het strippen en opnieuw opbouwen van de keukens, douche en het toilet in de woningen. Tegeltjes, keukenkastjes, handgrepen en het aanrechtblad kunnen de huurders zelf kiezen.

Extra's zoals bijvoorbeeld een verlengd aanrechtblad, thermostatische douchekraan, een verhoogd toilet of meer keukenkastjes zijn mogelijk tegen betaling. De standaard vernieuwingen zijn uiteraard gratis. Voor de huur heeft de opknopbeurt geen gevolgen.

Ook de keukens in de Havikflat worden onder handen genomen.



Voorafgaand aan de werkzaamheden zijn er kijkdagen geweest. Mensen konden dan het eindresultaat zien, maar tegelijk ook hun individuele keuzes doorgeven. Verder zal Tablis Wonen alle huurders persoonlijk bezoeken om verder uitleg te geven en wensen te horen.

In december is er schriftelijke informatie verspreid om de huurders te informeren over de gang van zaken, de planning en welke keuzes er mogelijk zijn.

Wisselwoningen

Per woning duurt de opknopbeurt twee werkweken. De werklieden pakken vier woningen tegelijk aan. De bewoners hoeven hun woning niet uit tijdens de werkzaamheden. Willen ze echter niet in de herrie en het stof zitten, dan kunnen ze terecht in een wisselwoning. Tablis Wonen heeft vier wisselwoningen in dezelfde flat beschikbaar. In deze wisselwoningen staan een tafel met vier stoelen, een wasmachine, een koelkast, een gasfornuis, een magnetron en een waterkoker. Overnachten is in een van de wisselwoningen ook mogelijk. Om dit mogelijk te maken zijn deze gestoffeerd. Huurders met gezondheidsproblemen kunnen gebruik maken van deze woning. De tweede fase van de opknopbeurt neemt het hele jaar 2010 in beslag.

Eerder heeft Tablis Wonen de hal en de lifttages van de Havikflat opgeknapt. De centrale hal is uitgebouwd.

Tablis Wonen

belangrijke telefoonnummers

Bezoekadres

Zuiderzeestraat 210, Sliedrecht

Openingstijden

Op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur

Postadres

Postbus 145, 3360 AC Sliedrecht

Telefoonnummer algemeen

(0184) 44 48 44

Telefoonnummer reparatieverzoeken

(0184) 44 48 55 (servicelijn)

Reparatieverzoeken kunt u natuurlijk ook doorgeven via onze website of mailen naar: service@tabliswonen.nl

Faxnummer

(0184) 44 48 66

Spoedeisende reparatieverzoeken of storingen buiten de openingstijden

Deze kunt u doorgeven via A.N.V.D. bewaking, telefoonnummer: (078) 653 10 37

Niet alle reparatieverzoeken of storingen hoeft u bij Tablis Wonen of de A.N.V.D. te melden.

Voor de volgende storingen kunt u contact opnemen met:

Electriciteit en gas

Eneco, 0800 - 0072 (24-uurservice)
Woonenergie, 0800 - 9009

Huurgeisers en boilers

Tempus Energie (088) 89 55 000

Glasbreuk

Samenwerking Glasverzekering, 0800 - 022 61 00

Verstoppingen

R.R.S., (010) 292 14 14

Drinkwater

Oasen, (0182) 59 37 72

Centrale antenne

UPC, 0900 - 1580 (€ 0,10 per minuut)

Individuele cv-installatie

woningen Sliedrecht

Belgas, (078) 614 77 70

Individuele cv-installatie

woningen Graafstroom

Wemmers, (0184) 69 14 45

Wijkplatforms richten zich op leefbaarheid

In Sliedrecht zijn drie wijkplatforms: één voor West, één voor Centrum en één voor Oost. De platforms, ontstaan nadat de gemeente wijkgericht ging werken, houden zich bezig met het verbeteren van de leefomgeving. Ze ondersteunen initiatieven van bewoners op dat gebied en signaleren zaken in de wijk die niet deugen, zoals verkeersoverlast of kapotte vuilcontainers. Elk platform bestaat uit een aantal bewoners, de burgemeester, de wijkcoördinator,

de buurtagent en een woonconsulent van Tablis Wonen.

"Het is goed om te weten wat er leeft in de wijken," zegt Vanessa Liebau, die namens Tablis Wonen de bijeenkomsten van wijkplatform Centrum bijwoont. Het wijkplatform komt enkele keren per jaar bijeen en maakt een jaarplan.

"Alles is erop gericht dat de wijk leefbaar is en blijft. Als er verpaupering wordt geconstateerd, kunnen we er wat aan

doen. Maar vanuit het wijkplatform worden ook activiteiten als de Nationale Straatspeeldag opgepakt."

De ervaringen zijn positief. "De gemeente, de politie en Tablis Wonen kunnen direct inspelen op vragen van bewoners. Vaak gaat het om hele concrete dingen. Dat Tablis Wonen aan tafel zit is logisch: we zijn betrokken bij de wijken waarin onze huurders wonen."

Tablis Wonen en aannemers praten over kwaliteitsnormen

Tablis Wonen hield eerder dit jaar een bijeenkomst met alle aannemers die reparaties uitvoeren in huurwoningen. Eenzelfde bijeenkomst volgt in mei met de aannemers die in opdracht van Tablis Wonen planmatig onderhoud uitvoeren.

Manager vastgoed Andy Bijkerk legt uit wat het doel hiervan is: "Tablis Wonen is, voortvloeiend uit het nieuwe beleidsplan, bezig een kwaliteitsslag te maken. Een beweging van klantgericht naar klantgedreven. We stellen hoge eisen aan vakmanschap, netheid, vriendelijkheid, afspraakmogelijkheden, afstemming, terugkoppeling, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid. De kwaliteitsnormen gelden voor onze onder-

houdsdienst, maar ook voor de aannemers die we inschakelen en Tablis Wonen bij de klant vertegenwoordigen."

Tijdens de drukbezochte bijeenkomst werd de achtergrond van de kwaliteitsslag toegelicht. Verder werden de normen en praktische invulling uitgebreid behandeld. Aan de hand van de vorige meting werden de prestaties onder de loep genomen. Heel veel gaat gewoon erg goed, zeker als het gaat over de kwaliteit van het geleverde werk. Communicatie is een duidelijk verbeterpunt. Het gevolg was een levendige, interactieve bijeenkomst, waarin met elkaar de standaard is neergezet voor de gewenste kwaliteit in de volle breedte van het woord.

Op verzoek van de aannemers is afgesproken dat de eis om de reparatie binnen twee weken uit te voeren, komt te vervallen. Daarentegen heeft de klant dan wel maximale invloed op het tijdstip en de termijn, binnen de mogelijkheden die de aannemer heeft. "Ook is afgesproken dat klanten absolute helderheid moeten krijgen wanneer er een vervolgspraak nodig is. Bij vertrek moet het glashelder zijn hoe de verdere planning eruitziet. Communicatie is het sleutelwoord," aldus Bijkerk.

Tablis Wonen werkt met ongeveer veertig aannemers, waaronder timmerlieden, metselaars, installatiebedrijven, liftmonteurs en schilders.

Colofon

Uitgave

Tablis Wonen
Zuiderzeestraat 210, Sliedrecht
T: (0184) 44 48 44
F: (0184) 44 48 66
E: info@tabliswonen.nl
I: www.tabliswonen.nl

Redactieraad

Peter Hoeckx, Ed Jonkers,
Ellen van Loon, Kees van Rixoord

Realisatie

Muurlink Creatieve Communicatie,
Maassluis

Fotografie

Nico Knol, Papendrecht

Drukwerk

Drukkerij de Waard, Sliedrecht

