

Goed wonen = samen doen!

Participatiemaatschappij

In Nederland leven we steeds meer in een participatiemaatschappij. We maken steeds meer gebruik van elkaars sterke punten en spreken elkaar aan op de eigen verantwoordelijkheid. Dat vereist van Tablis Wonen een verandering van houding.

De nieuwe
realiteit

Waar staan
wij voor

Onze
uitdagingen



Vergrijzing

Een steeds groter deel van onze klanten gaat bestaan uit ouderen en kleine huishoudens. Daardoor ontstaat een veranderende vraag naar huisvesting. Ons woningaanbod moet aansluiten bij deze vraag.

De nieuwe
realiteit

Waar staan
wij voor

Onze
uitdagingen



Langer zelfstandig wonen

Door nieuwe regels in de zorg én de toenemende vergrijzing is er een steeds grotere groep huurders die zorg aan huis nodig heeft en langer zelfstandig moet of wil wonen.

De nieuwe
realiteit

Waar staan
wij voor

Onze
uitdagingen



Nieuwe regels

De overheid heeft diverse regels ingevoerd die van invloed zijn op de activiteiten van woningcorporaties. Enkele belangrijke veranderingen zijn:

- Corporaties moeten hun activiteiten vooral richten op het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen.
- Corporaties moeten werken aan een goede relatie met mensen en organisaties binnen hun werkgebied.
- Een deel van het commerciële bezit van corporaties (bijvoorbeeld huurwoningen in de vrije sector) wordt afgestoten of afgescheiden.
- Corporaties maken afspraken met gemeenten over het aantal sociale huurwoningen en de manier van toewijzing.
- Huurprijzen moeten meer aansluiten bij actuele marktprijzen.
- Corporaties moeten zich actief inzetten om verhuizingen naar een meer passende woning te bevorderen.



**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Digitalisering

Steeds meer klanten zitten in een online omgeving en raken gewend om online hun zaken te regelen. Onze digitale dienstverlening sluit daar nog niet voldoende bij aan.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Waarom zijn wij er?

Iedereen in Nederland heeft recht op een goede woning in een prettige woonomgeving. Tablis Wonen zet zich in voor mensen die steun nodig hebben om dit zelfstandig te realiseren. Wij willen voldoende betaalbare en goede woningen beschikbaar hebben.

Onze missie:

Tablis Wonen biedt vandaag en morgen passende huisvesting voor wie ondersteuning nodig heeft op de woningmarkt, met name in Sliedrecht en Molenwaard. Wij zijn een netwerkspeler die uitgaat van de eigen kracht van mensen en organisaties.



**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Voor wie willen we er zijn?

Wij richten onze activiteiten op de volgende doelgroepen:

- Huishoudens met een inkomen tot € 34.911*.
- Mensen uit de aandachtsgroepen die extra hulp nodig hebben bij het vinden van een woning, bijvoorbeeld mensen met een beperking of vluchtelingen die hier mogen blijven.
- Een klein deel van de huishoudens met een inkomen tot € 43.786* die moeite hebben met het vinden van een passende (duurdere) huur- of koopwoning.

** Inkomens- en huurgrenzen steeds per 1-1-2015, tenzij anders vermeld.*

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Wat willen we in 2019 bereiken?

- Onze huurders en belanghouders zijn tevreden over wat Tablis Wonen heeft bereikt om de betaalbaarheid van onze woningen te verbeteren. Onze bewoners vinden dat ze prettig wonen in een woning die wat betreft huurprijs en ruimte goed bij hen past.
- Mensen uit onze doelgroepen die een goedkope en betaalbare woning zoeken hebben een grotere slaagkans.
- Samen met gemeenten en huurdersorganisaties hebben we een verantwoord huurbeleid vormgegeven.
- We moedigen eigen initiatief van bewoners aan en bieden hierbij zoveel mogelijk ondersteuning.
- De huisvesting van bijzondere doelgroepen krijgt onverminderd onze aandacht.
- Tablis Wonen werkt doelmatig en resultaatgericht.
- Onze woningen zijn comfortabel en energiezuiniger.
- We werken verder aan alle huidige renovatie- en nieuwbouwprojecten. Daarnaast presenteren we in 2019 een duidelijk plan voor de verdere aanpak van ons woningbezit.
- Gemeenten en huurdersorganisaties zijn belangrijke partners bij het ontwikkelen van beleid en de uitvoering daarvan.
- We zijn actief en flexibel en kunnen goed inspelen op veranderingen.
- We investeren om onze doelen te bereiken én blijven financieel gezond.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Wat zijn onze kernwaarden?

Tablis Wonen staat voor:

- Klantgericht:** Onze activiteiten en keuzes zijn afgestemd op de wensen van onze klanten.
- Kostenbewust:** We werken doelmatig: met minder middelen het beste resultaat.
- Samenwerkend:** We werken graag samen met collega's, partners en klanten.
- Professioneel:** We zijn deskundig en handelen professioneel.
- Resultaatgericht:** We vinden het resultaat belangrijk en maken duidelijke en doelmatige keuzes.



**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**

Tevreden klanten

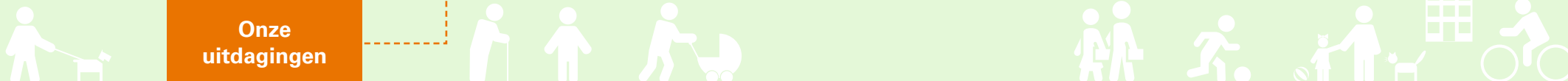
Ons doel

Wij zorgen voor voldoende, goede en betaalbare woningen voor onze doelgroepen, nu en in de toekomst. Onze bewoners wonen prettig en we bieden hen moderne dienstverlening.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Wat verandert er?

- We richten ons nadrukkelijker op de doelgroep met een inkomen tot € 34.911*.
- We stellen de wensen van onze doelgroepen centraal en gaan minder uit van algemene wensen en mogelijkheden.
- Er is meer aandacht voor de woonlasten van onze bewoners.
- We moedigen bewoners aan om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het onderhoud van de eigen woning.
- We maken gebruik van de mogelijkheden van digitale dienstverlening.

* *Inkomens- en huurgrenzen steeds per 1-1-2015, tenzij anders vermeld.*



**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Concrete acties

- We zorgen voor een woning die past bij het huishoudinkomen.
- We gaan de stijging van woonlasten beperken, onder andere door energiebesparende maatregelen, kritisch te kijken naar onze uitgaven en een bijdrage van onze huurders te vragen.
- We zorgen voor beter inzicht in de woonlasten bij het aanbieden van een sociale huurwoning.
- Om langer zelfstandig wonen mogelijk te maken, bieden we als maatwerk diverse keuzepakketten met aanpassingen in de woning aan.
- We moderniseren onze dienstverlening.
- Onderzoek speelt deze beleidsperiode een belangrijke rol. Onderwerpen die we onderzoeken zijn:
 - De omvang en wensen van onze doelgroepen zodat ons woningaanbod zo goed mogelijk hierbij aansluit.
 - Nieuwe manieren om de klanttevredenheid te meten.
 - Op welke wijze kan digitalisering onze dienstverlening verbeteren en kosten verlagen?
 - Hoe houden we bij onze keuzes goed rekening met de woonlasten van onze huurders?
 - Is het mogelijk huurverhoging of huurverlaging te realiseren bij (tijdelijke) inkomensverandering?

De nieuwe
realiteit

Waar staan
wij voor

Onze
uitdagingen

Midden in de samenleving

Ons doel

Goed wonen is ook samen wonen in een prettige buurt waar alle mensen kansen krijgen iets van hun leven te maken. Tablis Wonen zet zich hier samen met haar partners voor in.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Wat verandert er?

- We werken samen met partners op het gebied van wonen, zorg en welzijn aan fijne en prettige buurten en wijken. Onze beleidskeuzes stemmen we op elkaar af en eventuele knelpunten lossen we samen op.
- Om lokale eisen en wensen te realiseren maken we met de betrokken partners duidelijke afspraken over de werkwijze, beschikbaar budget, tijd en evaluatie.
- Onze activiteiten hebben meer een direct verband met ons vastgoed.
- Investerings in maatschappelijk vastgoed (bijvoorbeeld scholen en gezondheidscentra) zijn in het belang van onze huurders en voegen waarde toe aan ons woningaanbod.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**





**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**

Concrete acties

- We maken duidelijke afspraken met belangrijke organisaties waarmee we samenwerken. Hierbij willen we langdurige samenwerkingen en contracten realiseren.
- Regelmatig onderzoeken we met gemeenten en huurdersorganisaties of we nog de juiste activiteiten ondernemen of dat we onze acties moeten bijstellen.
- We zijn “de oren en ogen” in de wijk. Met onze netwerkpartners delen we informatie in het belang van onze huurders en/of de buurt.
- We hebben regelmatig overleg met onze belanghouders. We willen ons actief inzetten om van de overleggen netwerkbijeenkomsten te maken met al onze samenwerkingspartners.
- Initiatieven van bewoners die zich in willen zetten voor een fijne buurt, krijgen alle aandacht en ondersteuning die zij nodig hebben.
- We werken samen met andere corporaties in onze regio, bijvoorbeeld op het gebied van woonruimteverdeling.
- We moderniseren de wijze waarop huurders met ons mee kunnen denken en invloed kunnen hebben op ons beleid.
- We houden resultaten goed in de gaten van onderzoek naar hoe schoon, heel, veilig en prettig een buurt is. Waar het nodig is ondernemen we gezamenlijke acties.

Goede woningen

Ons doel

Om ook in de toekomst een goede woning te kunnen aanbieden, moeten we onze woningen goed blijven onderhouden en aanpassen. We stemmen onze woningvoorraad af op de toekomstige vraag.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**





**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**

Wat verandert er?

- In plaats van nieuw bouwen richten we ons meer op het geschikt maken van onze bestaande woningen voor mensen in alle levensfasen. Dus ook voor mensen met een hoge leeftijd of met een lichamelijke beperking.
- We passen ons aanbod aan bij de groeiende vraag naar geschikte woningen voor mensen met een zorgbehoefte.
- Onze woningen maken we energiezuiniger.
- We verkopen een beperkt aantal woningen om onze woningvoorraad beter aan te laten sluiten bij onze doelgroepen.



**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**



Concrete acties

- We werken aan een plan waarin staat op welke manier we de kwaliteit van onze woningen aan kunnen laten sluiten bij met de wensen van onze doelgroepen in de toekomst.
- We blijven werken aan comfortabele en meer energiezuinige woningen en delen informatie over de kosten en opbrengsten van investeringen in energiemaatregelen.
- We voeren de volgende projecten uit:
 - Herstructurering Staatsliedenbuurt Sliedrecht;
 - Herstructurering Oud Alblas West;
 - Aanpak flatgebouwen Lijsterhof, Merelnest, Nachtegaal en Reiger;
 - Herstructurering seniorenwoningen Genestetstraat Sliedrecht;
 - Renovatie en verkoop woningen Emmastraat te Sliedrecht;
 - Renovatie eengezinswoningen Potterstraat en Thorbeckelaan te Sliedrecht;
 - Renovatie eengezinswoningen Trompstraat e.a. (gemeentelijk monument);
 - Inbreng woningen ten behoeve van herstructurering Burgemeester Winklerplein te Sliedrecht;
 - Diverse kleinere herstructureringsprojecten vanuit ons strategisch voorraadbeleid.
- Noodzakelijke woningaanpassingen voeren we op aanvraag en op maat uit.
- We onderzoeken of het zinvol is om een deel van onze woningen echt goedkoop te houden door af te zien van verbeteringen en energiemaatregelen, zonder de veiligheid van de bewoners uit het oog te verliezen.



Professionele organisatie

Ons doel

We worden professioneler, doelmatiger, flexibeler en een echte netwerkspeler. We gaan het verschil benoemen in wat wel en wat niet door Tablis Wonen wordt gedaan en wat klanten zelf kunnen en willen oppakken. Dat moeten we leren en durven. We zorgen dat de kennis en vaardigheden van onze medewerkers aansluiten bij onze ambities.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**





**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**

Wat verandert er?

- De kracht en initiatieven van onze huurders staan in ons handelen centraal. We gaan minder 'zorgen voor' en meer 'zorgen dat', hierbij maken we duidelijke keuzes.
- We maken meer gebruik van de mogelijkheden van online dienstverlening.
- We gaan zo doelmatig en resultaatgericht mogelijk werken. We staan open voor nieuwe werkwijzen.
- We richten ons op maatwerk en bieden actief dienstverlening om huurders te ondersteunen bij financiële vragen en knelpunten.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**

Concrete acties

- We volgen op de voet of onze doelen, zowel per medewerker als per afdeling en organisatie als geheel, zijn gerealiseerd.
- In 2016 onderzoeken we hoe we onze interne organisatie moeten aanpassen aan de nieuwe koers.
- We realiseren goed en betrouwbaar onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers.
- We zetten in op verbetering en kostenbesparing van het onderhoud. Daarvoor onderzoeken we welke activiteiten we zelf nog doen of beter uit kunnen besteden.

Financieel gezond

Ons doel

Tablis Wonen blijft een financieel sterke en gezonde organisatie die voldoet aan de eisen die in- en externe toezichthouders stellen. Onze belangrijkste opdracht is zorgen voor voldoende goede en betaalbare woningen voor onze doelgroepen, nu en in de toekomst.

**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**





**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**

Wat verandert er?

- De zorg voor betaalbare woonlasten staat meer centraal in onze besluiten.
- Onze financiële positie past beter bij de doelen die we willen realiseren.
- We onderzoeken jaarlijks wat we uit eigen middelen kunnen investeren om passende huisvesting voor onze doelgroepen te realiseren.
- Kostenbesparing levert een behoorlijke bijdrage aan het beperken van woonlastenstijging voor onze huurders.
- Bij verkoop geven we voorrang aan onze huurders met een inkomen tot € 43.786*.
- We ondersteunen onderzoek naar de inzet van flexibele huurprijzen en nemen zo mogelijk maatregelen om dit te realiseren.

** Inkomens- en huurgrenzen steeds per 1-1-2015, tenzij anders vermeld.*



**De nieuwe
realiteit**

**Waar staan
wij voor**

**Onze
uitdagingen**

Concrete acties

- In overleg met gemeenten en huurdersorganisaties bepalen we wat we kunnen investeren om de gewenste doelstellingen te realiseren, zonder het voortbestaan van de organisatie in gevaar te brengen.
- Meer doelmatig werken vertalen we door naar bedrijfslasten.
- Met medewerkers onderzoeken we welke acties we, naast doelmatiger werken, nog meer kunnen ondernemen om kosten te besparen.
- We onderzoeken of kluswoningen een goede aanvulling zijn op ons aanbod "te verkopen woningen".
- Om huurachterstanden terug te brengen en in de hand te houden besteden we meer aandacht aan bijvoorbeeld: huisbezoek, vroege signalering van huurachterstand, budgetcoaching en onderzoek naar de achtergrond van toekomstige huurders.

Het wensbeeld van Tablis Wonen in 2019 door de ogen van onze klant.



Het is november 2019

Jan en Lia zijn getrouwd, en hun kinderen zijn net het huis uit naar Rotterdam om daar een bestaan op te bouwen. Jan en Lia zijn al 20 jaar trouwe huurders van Tablis Wonen. Zij behoren tot de primaire doelgroep van Tablis Wonen. Aan hen is gevraagd hoe zij tegen Tablis Wonen aankijken.

De dienstverlening van Tablis Wonen ervaren zij als erg prettig. Weliswaar zijn de openingstijden van het kantoor verminderd, maar er kan altijd een afspraak gemaakt worden met een medewerker. Het is aan Jan en Lia om het tijdstip te bepalen via het internet ("MijnTabliswonen.nl"). Ook kunnen zij kiezen tussen langslopen op kantoor of een afspraak maken (thuis of op kantoor) via internet. Een afspraak thuis kan ook tussen 17.00 en 18.30 uur gemaakt worden op maandag of donderdag.

De woning die zij van Tablis Wonen huren (een eengezinswoning van € 635/maand; p.p. 2015) staat er goed bij. De huurverhogingen zijn de afgelopen jaren beperkt gebleven tot de inflatie en, bij tijdelijke problemen zoals plotselinge werkloosheid, kan altijd een passende betalingsregeling worden getroffen.

Vorig jaar is de hele buitenboel geschilderd en met name aan de zuidzijde van de woning is een extra verflaag aangebracht om eventuele houtrot te voorkomen. Het totale onderhoud aan de buitenkant is uitbesteed voor een periode van 10 jaar aan een aannemersbedrijf. Elk jaar heeft dit bedrijf contact met hen om te informeren of er nog klachten zijn en komen ze ook de kwaliteit in en om de woning bekijken.

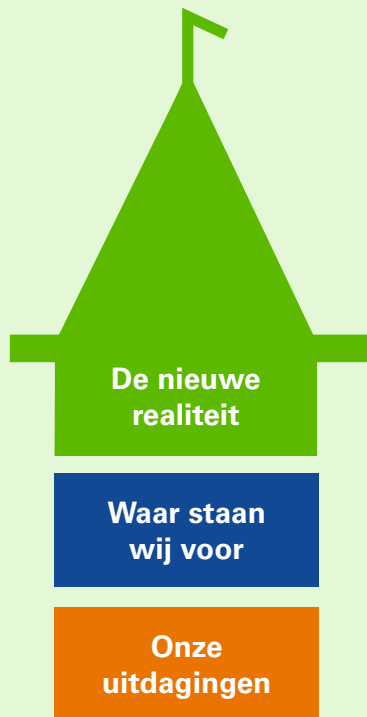
Elk jaar ontvangen zij van Tablis Wonen, via de mail en "MijnTabliswonen.nl", een brief waarin staat vermeld welk onderhoud aan de woning het jaar daarop en de 3 daarop volgende jaren gedaan wordt. Op die manier kunnen Jan en Lia ook plannen wanneer zij de tuin willen aanpakken of de bovenverdieping willen behangen en schilderen. Gelukkig is ook bekend wat de toekomst is van hun woning, wanneer een forse onderhoudsbeurt gepland staat en hoelang de woning nog blijft bestaan.



De nieuwe
realiteit

Waar staan
wij voor

Onze
uitdagingen



Pas was er een probleem met een keukenkastje in de woning. Jan heeft toen 's avond ingelogd op "MijnTabliswonen.nl" om aan te geven wat het probleem precies was. Ook kon Jan gelijk een afspraak voor twee dagen later plannen. De volgende ochtend ontving Jan een appje waarin de afspraak werd bevestigd. De monteur kwam keurig op tijd en het probleem werd snel verhelpen. Na afloop kreeg Jan een email met een korte vragenlijst toegestuurd waarin hij zijn ervaringen met de monteur en de service van Tablis Wonen kon aangeven.

Als Jan en Lia naar een algemeen beeld van Tablis Wonen wordt gevraagd antwoorden zij: "Tablis Wonen vinden wij echt goed in het begrijpen van hun klanten. Zij geven op maat advies, bijvoorbeeld ook op onze vraag voor toekomstige woningaanpassingen. Ook vinden we het vragen van een eigen bijdrage voor meer zaken dan vroeger eigenlijk best redelijk".

"Daarnaast zien we dat Tablis Wonen volop bezig is in onze gemeente. De projecten Staatsliedenbuurt in onze gemeente Sliedrecht, maar ook Oud Alblas West in Molenwaard lopen op schema. De daar gerealiseerde woningen zien er mooi uit, zijn energiezuinig (bijna nul op de meter) en, wanneer gewenst, eenvoudig aan te passen voor senioren of starters. Volgens ons geeft Tablis Wonen hun geld aan de goede dingen uit". Ook melden zij dat Tablis Wonen goede samenwerkingsovereenkomsten heeft afgesloten met haar partners op het raakvlak van wonen-welzijn-zorg.

Tablis Wonen publiceert uiteraard een jaarverslag waarin duidelijk blijkt waar de huurpenningen naar toe gaan. Uit dit verslag blijkt ook dat Tablis Wonen zich houdt aan de gemaakte prestatieafspraken, hun huurders op tijd betreft bij het formuleren van nieuw beleid en er alles aan doet om de huurniveaus redelijk te houden. "Wij zijn dan ook blij met hen als verhuurder".

Jan en Lia hebben nog wel een aandachtspunt. Een aantal woningcomplexen gaat de laatste jaren wel qua woonkwaliteit en leefbaarheid achteruit. Tablis Wonen heeft toegezegd volgend jaar met een voorstel te komen hoe hiermee wordt omgegaan. "Wij gaan er van uit dat ze de gemaakte afspraken, zoals gebruikelijk, weer nakomen".