

KWH

Maak kennis  
met kwaliteit

# Visitatierapport

## KWH-Visitatie Woningcorporaties

### Deel I: Maatschappelijke prestaties

*Verantwoording op basis van de methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland*

**Talis**

Rotterdam, versie september 2011

## Colofon

Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH)  
Oostzeedijk 62  
Postbus 4000  
3006 AA ROTTERDAM  
T 010 282 7088  
F 010 213 3727  
E [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)  
W [www.kwh.nl](http://www.kwh.nl)

### Visitatiecommissie:

- > De heer dr. D.K.J. Tommel (voorzitter)
- > De heer drs. A.T. Zandstra (visitator)
- > De heer M.E. van der Veen, Msc. (secretaris)

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

<b>0</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>6</b>
0.1	Beoordeling per ratio	6
0.2	Beoordeling per prestatieveld	7
0.3	Samenvattende scorekaart	8
0.4	De prestaties van Talis: een recensie	9
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>12</b>
1.1	Visitaties in de corporatiesector	12
1.2	De KWH-aanpak van visitaties	13
1.3	Talis en haar werkgebied: een impressie	16
1.4	Leeswijzer	17
<b>2</b>	<b>Presteren naar Opgaven (PnO)</b>	<b>19</b>
2.1	De maatschappelijke opgaven in Nijmegen en Wijchen	19
2.2	Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties	19
2.3	Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht	31
2.4	Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning	31
2.5	Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring	32
2.6	Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)	32
<b>3</b>	<b>Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)</b>	<b>33</b>
3.1	Missie en ambities	33
3.2	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties	33
3.3	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht	44
3.4	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning	45
3.5	Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring	45
3.6	Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	45
<b>4</b>	<b>Presteren volgens Belanghouders (PvB)</b>	<b>47</b>
4.1	De belangrijkste belanghouders van Talis	47
4.2	Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties	47
4.3	Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht	50
4.4	Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning	50
4.5	Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring	51
4.6	Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)	51
<b>5</b>	<b>Presteren naar Vermogen (PnV)</b>	<b>52</b>
5.1	Enkele kerngegevens	52
5.2	Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties	53
5.3	Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie	54

5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel	55
5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering	55
5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)	56

<b>6 Governance</b>	<b>57</b>
6.1 Goed bestuur	57
6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding	57
6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	58

## **Bijlagen**

- I. Onderzoeksverantwoording
- II. Samenstelling visitatiecommissie
- III. Overzicht geïnterviewde personen
- IV. Overzicht geraadpleegde documenten
- V. Bestuurlijke reactie Talis

## Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Talis die is uitgevoerd op basis van de KWH-Visitatiemethode. KWH is een door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland geaccrediteerde organisatie. Met behulp van deze visitatiemethode zijn de prestaties van Talis, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

De visitatie van Talis is in meerdere opzichten bijzonder. In eerste instantie de wijze waarop de startbijeenkomst is vormgegeven. Niet alleen werd in woord een beeld geschetst van Talis, ook door markante projecten te bezoeken is inzicht gegeven in Talis nu en de komende jaren. De door de corporatie zelf opgeleverde zelfevaluatie toont een positief zelfkritische houding. Een houding die in het vervolg van het traject ook is aangetroffen. Duidelijk is dat Talis het visitatietraject wil aangrijpen om te leren en te verbeteren.

Talis heeft zich bijzonder ingespannen om deze visitatie mogelijk te maken. Zij heeft haar 'ramen en deuren opengegooid', de visitatiecommissie toegang gegeven tot haar belanghouders, huurdersvertegenwoordigers, toezichthouder, medewerkers en niet te vergeten een groot aantal beleidsdocumenten. Zij heeft zich hiermee kwetsbaar durven opstellen. Dit getuigt van durf en ondernemerschap en de bereidheid om te leren en verantwoording af te leggen.

Ik wil Talis hartelijk danken voor haar bijdrage aan deze KWH-Visitatie en veel succes wensen bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap.

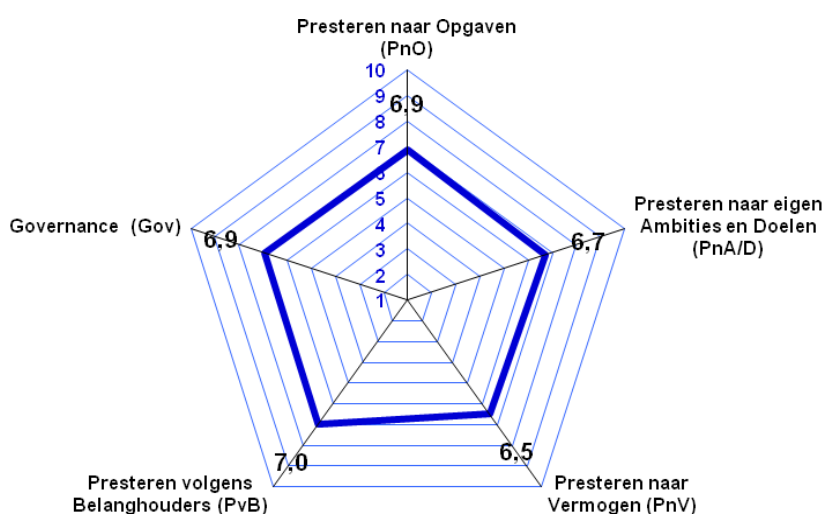
mr. S. (Sjoerd) Hooftman  
directeur-bestuurder KWH

# 0 Samenvatting

In deze samenvatting geven wij in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Talis.

## 0.1 Beoordeling per ratio

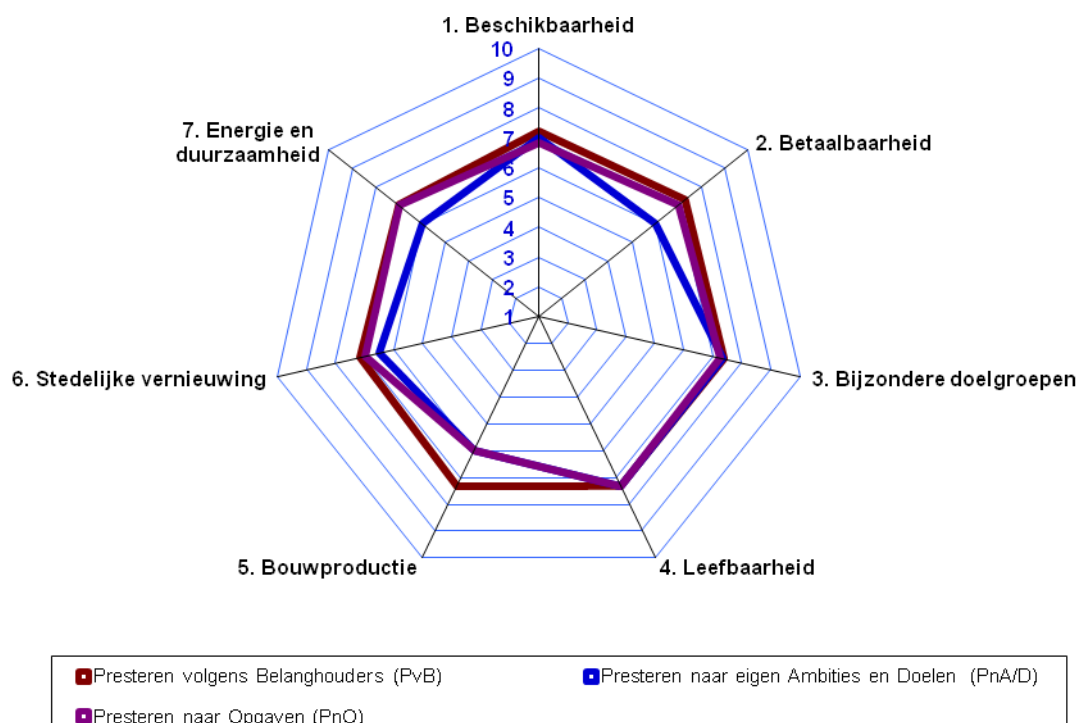
In onderstaande figuur staan de scores die Talis haalt op de verschillende ratio's (dit zijn perspectieven) die wij voor deze visitatie hanteren.



De prestaties van Talis worden gemiddeld met een 6,8 gewaardeerd. De hoogste score (7,0) wordt behaald op de ratio *Presteren volgens Belanghouders*. De relatief laagste score (6,5) wordt gehaald op de ratio *Presteren naar Vermogen*.

## 0.2 Beoordeling per prestatieveld

In onderstaande figuur staan de scores die Talis haalt op de verschillende prestatievelden. De prestatievelden vormen een onderdeel van de in paragraaf 0.1 genoemde ratio's Presteren volgens Belanghouders, Presteren naar Opgaven en Presteren naar eigen Ambities en Doelen. Van de ratio's Governance (Gov) en Presteren naar Vermogen (PnV), is hier geen dwarsdoorsnede gegeven, omdat deze niet zijn opgebouwd uit de genoemde prestatievelden.



Uit bovenstaande figuur blijkt dat Presteren volgens Belanghouders (PvB) op bijna alle prestatievelden hoger scoort dan de overige twee ratio's. Dit voornamelijk op de prestatievelden Betaalbaarheid en Bouwproductie. De scores op de prestatievelden Bijzondere doelgroepen en Leefbaarheid zijn hier uitzonderingen op. In de perceptie van de belanghouders levert Talis dus maatschappelijk gewaardeerde prestaties. Presteren volgens eigen Ambities en Doelen scoort gemiddeld genomen lager dan Presteren naar Opgave. Talis stelt zichzelf hoge ambities die niet altijd waargemaakt kunnen worden. De prestaties kunnen echter rekenen op een positief oordeel van de belanghouders.

De scores zijn in paragraaf 0.3 verder uitgewerkt en worden in de navolgende hoofdstukken in detail besproken.

### 0.3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel is de beoordeling van Talis in meer detail weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in hoofdstuk 3 tot en met 6.

	I	II	III	IV	
	Prestaties	Kennis en Inzicht	Planning	Monitoring	Totaal
<i>Wegingsfactor</i>	70%	10%	10%	10%	100%
<b>Presteren naar Opgaven (PnO)</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,8</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>
1. Beschikbaarheid	6,8				
2. Betaalbaarheid	7,0				
3. Bijzondere doelgroepen	7,3				
4. Leefbaarheid	7,3				
5. Bouwproductie	6,0				
6. Stedelijke vernieuwing	7,0				
7. Energie en duurzaamheid	7,0				
8. Overige opgaven	0,0				
<b>Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)</b>	<b>6,6</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>
1. Beschikbaarheid	7,0				
2. Betaalbaarheid	6,0				
3. Bijzondere doelgroepen	7,3				
4. Leefbaarheid	7,3				
5. Bouwproductie	6,0				
6. Stedelijke vernieuwing	6,5				
7. Energie en duurzaamheid	6,0				
8. Overige opgaven	7,0				
<b>Presteren volgens Belanghouders (PvB)</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>6,0</b>	<b>6,0</b>	<b>7,0</b>
1. Beschikbaarheid	7,2				
2. Betaalbaarheid	7,3				
3. Bijzondere doelgroepen	7,4				
4. Leefbaarheid	7,3				
5. Bouwproductie	7,3				
6. Stedelijke vernieuwing	7,2				
7. Energie en duurzaamheid	7,0				
8. Overige opgaven	0,0				
<b>Totaal</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,9</b>

	I	II	III	IV	
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	Totaal
<i>Wegingsfactor:</i>	70%	10%	10%	10%	100%
<b>Presteren naar Vermogen (PnV)</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,0</b>	<b>6,5</b>



	I	II				
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding				Totaal
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid belanghebbenden	Vermogen	
<b>Wegingsfactor:</b>	20%	20%	20%	20%	20%	100%
<b>Governance (Gov)</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>

## 0.4 De prestaties van Talis: een recensie

**Talis is terug aan het front: zo hoorden wij belanghouders de ontwikkeling van de afgelopen jaren typeren. Na aanvankelijk wat uit beeld te zijn verdwenen, is Talis er relatief snel in geslaagd om met een nieuwe strategie weer een toonaangevende positie in te nemen.**

De meetperiode waarop deze visitatie betrekking heeft, 2007 tot en met 2010, was voor Talis een turbulente periode. Het vertrek van de directeur-bestuurder - bepaald niet geruisloos - en meerdere wisselingen in het managementteam zorgden voor vele nieuwe gezichten. Tegelijk zorgde de introductie van een nieuw automatiseringssysteem voor jarenlange ellende en hoge kosten. De gevolgen ervan waren merkbaar voor bewoners en belanghouders. In hun beleving deed Talis een flinke stap terug.

Een nieuwe strategie, en in het bijzonder de komst van een nieuwe directeur-bestuurder die de koers verder aanscherpte, zorgde voor een ommekeer. De commissie is onder de indruk van de wijze waarop Talis er in betrekkelijk korte tijd in is geslaagd om weer een plek in de voorhoede van de volkshuisvesting in Nijmegen en Wijchen in te nemen. De omslag is op meerdere punten merkbaar. Op het punt van de strategie is de oriëntatie op vastgoed verruild voor een benadering waarin woning en wijk het fundament vormen voor de ontwikkelingsmogelijkheden van mensen en waarin Talis mensen op de woningmarkt in een kwetsbare positie, die vooruit willen, een 'steun in de rug' biedt. Deze strategiewijziging heeft gevolgen voor de positionering van de organisatie, waarin afstemming van wonen, zorg en welzijn en activiteiten in het kader van de leefbaarheid van wijken en zelfs opleiding en werk een plaats krijgen. Dit vergt allianties met onder meer zorgaanbieders en welzijnsinstellingen en het vergt vooral een open oor richting de samenleving. Talis is er, zo meent de commissie, goed in geslaagd om voeling te krijgen met wat er in haar maatschappelijke omgeving speelt. Van meerdere organisaties hoorden wij waardering voor de open en responsieve houding van Talis, die de basis vormt voor samenwerking op basis van vertrouwen. Merkbaar is ook een interne culturomslag, waarin de loyaliteit die kenmerkend was voor het 'familiebedrijf Talis' behouden bleef maar tegelijk een werkwijze haar intrede deed waarin ruimte is voor discussie en waarin collega's elkaar aanspreken op verwachtingen en prestaties.

De visitatiecommissie heeft waardering voor de medewerkers van Talis, die in soms lastige omstandigheden meer dan overeind zijn gebleven. Die waardering mag niet verhullen dat er in de visitatieperiode ook zaken mis zijn gegaan, in enkele gevallen zelfs behoorlijk. De naam en faam van Talis was onder meer verbonden aan de ontwikkeling van beeldbepalende vastgoedprojecten. In de omstandigheden van een aantal jaar geleden, en met de ruimte die het vermogen van Talis bood, ontstond een soms bonte verzameling projecten. Een deel daarvan bleek na het omslaan van de markt niet meer te ontwikkelen en wordt nu verlieslatend afgestoten. Tegelijk was het inzicht in de projecten en de daaraan verbonden risico's gering. De aanhoudende strubbelingen met de automatisering zorgden daarnaast voor een gebrekkige verslaglegging en zelfs een tekortschietende

huurincasso. En niet in het minst: de verhouding met een aantal bewonerscommissies is verstoord en Talis heeft nog geen goede vorm kunnen vinden voor huurdersparticipatie op beleidsniveau.

Zo sterk als Talis is geworden in het aanjagen van het publieke debat en het participeren in het netwerk van belanghouders, zo matig is voornog de betrokkenheid van bewoners bij de totstandkoming van het beleid. Hier ligt een voornaam aandachtspunt voor de komende jaren.

Er zijn nog meer uitdagingen voor Talis. De strategie richt zich op het steunen van mensen die op de woningmarkt vooruit willen en daarbij op het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid. Een actief verkoopbeleid past enerzijds in die benadering maar is anderzijds eenvoudigweg nodig om voldoende kasstromen te genereren voor de omvangrijke nieuwbouwopgave in de Waalsprong. Die opgave zal de komende jaren veel van de – letterlijke en figuurlijke – middelen van Talis op gaan slokken. Maar op die investeringscapaciteit zal ook de bestaande woningvoorraad in toenemende mate beslag gaan leggen. De kwaliteit ervan, in het bijzonder het uitrustingsniveau, is nog niet over de hele linie op het gewenste niveau terwijl het woningbezit langzaamaan wel in een oudere levensfase belandt. Daarbij winnen investeringen in toegankelijkheid (vanwege de woonzorgprofilering van Talis) en energiereductie (vanwege de woonlastenbenadering die Talis voorstaat) aan belang. Talis werkt momenteel aan een vastgoedstrategie die, naar de commissie hoopt, een evenwichtige balans vindt tussen kwaliteitsverbetering, uitbreiding, verkoop en behoud van de sociale huurvoorraad in Nijmegen en Wijchen.

### **Presteren naar Opgaven**

De prestaties van Talis sluiten voldoende aan bij de volkshuisvestingsopgaven die door de gemeenten Nijmegen en Wijchen worden geagendeerd. In de vorm van prestatieovereenkomsten heeft Talis haar bijdragen aan het lokale woonbeleid gelegitimeerd. Deze overeenkomsten hebben bovendien daadwerkelijk invloed op de beleidsruimte en -keuzen van Talis. Dat geldt in ieder geval voor een onderwerp als de omvang van de kernvoorraad, een onderwerp dat in de Nijmeegse politieke arena een groot gewicht heeft. Als wij naar de precieze aantallen kijken, blijft de omvang van de kernvoorraad bij Talis iets achter bij de afspraak. Die is, in letterlijke zin, dus niet nagekomen (vooral omdat al meegerekende nieuwbouwtoevoegingen niet tijdig konden worden gerealiseerd). De commissie stelt echter vast dat de afspraken weliswaar niet volledig zijn nagekomen maar wel degelijk van betekenis zijn omdat zij zorgen voor discussie over het te voeren beleid. Kunnen wij de prijsgrens van de kernvoorraad wellicht iets ruimer afbakenen als wij tegelijk zorgen voor beperking van het energieverbruik? Wat kunnen wij, onder meer in de vorm van de pilot scheefwonen, doen om de kernvoorraad doelmatiger te benutten? Kunnen wij verkoop-onder-voorwaarden beschouwen als bijdrage aan een kernvoorraad die uit sociale huur én sociale koopwoningen bestaat? De commissie meent dat de waarde van lokale prestatieovereenkomsten juist in het uitlokken en aanscherpen van deze discussies ligt.

### **Presenteren naar eigen Ambities**

De commissie constateert dat Talis de prestatie laagte betrekkelijk hoog legt. In het bijzonder op thema's die Talis na aan het hart liggen, zoals het werken voor bijzondere doelgroepen en aan goed functionerende wijken, zijn de doelen van de organisatie voldoende scherp geformuleerd en bovendien uitgewerkt in activiteiten en prestatie-indicatoren. Die aanpak maakt het mogelijk om vast te stellen dat niet alle ambities worden waargemaakt en biedt daarvoor tegelijk een gedeeltelijke verklaring. Die nuanceert het relatief lage rapportcijfer waarmee de prestaties ten opzichte van de eigen voornemens worden gewaardeerd. Toch constateert de commissie ook dat de voornemens op een kernthema als betaalbaarheid weliswaar ambitieus zijn – Talis wil een woonlastenbenadering introduceren – maar voornog buiten bereik blijven omdat een noodzakelijke basisprestatie - het zorgen voor een goede huuradministratie - de afgelopen jaren onvoldoende werd ingevuld. Het verder op orde brengen van de basisprestaties blijft nodig: zij vormen de springplank voor hogere ambities.

### **Presteren volgens Belanghouders**

Als wij alle perspectieven naast elkaar zetten, blijkt het cijfer dat de belanghouders toekennen aan de prestaties van Talis het hoogst te zijn. Die hoge score heeft betrekking op de feitelijke activiteiten van Talis - zoals de bouwproductie en de diverse leefbaarheidsinitiatieven - maar omvat ook waardering voor de wijze waarop de organisatie zichzelf weer in de voorhoede heeft gemanoeuvreerd en de open en transparante opstelling van de directeur-bestuurder. Talis is zich nadrukkelijk aan het positioneren in de ketens van zorg en welzijn en maakt daarbij onderscheid tussen kerntaakpartners en samenwerkingspartners.

De commissie stelt vast dat de betreffende belanghouders de visie van Talis redelijk tot goed herkennen: hier ligt een basis voor verdere uitbouw van de samenwerking. De commissie moet echter ook vaststellen dat de samenwerking met de georganiseerde huurders onder de maat is. Het oordeel van de bewonerscommissies - er zijn er 32 - over die samenwerking is divers maar laat veel kritiek horen, naast de breed gedeelde constatering dat men niet goed weet wat Talis met bewonersparticipatie voor ogen heeft. De visitatiecommissie sluit zich bij deze laatste constatering aan.

### **Presteren naar Vermogen**

Op de vraag of Talis naar vermogen presteert, heeft de commissie geen eenduidig antwoord kunnen vinden. Terugblikkend moet de constatering zijn dat er de afgelopen jaren investeringen zijn gedaan in projecten die aansprekend leken maar verliesgevend bleken. Ook de interne investeringen, met name de introductie van nieuwe software-applicaties, waren bepaald geen voorbeelden van een efficiënte inzet van middelen. Voor de komende jaren lijkt het beeld positiever. De projectenportefeuille is bijna opgeschoond, de huuradministratie raakt op orde. De financiële positie is goed en er ligt een onderbouwd financieel sturingsmodel dat gebruik maakt van rendementseisen. Voor de komende jaren staan omvangrijke investeringen in nieuwbouw gepland, waarvan de financiering afhankelijk is van de verkoop van huurwoningen, naast investeringen in de bestaande woningvoorraad. Het uitbalanceren van die investeringen en desinvesteringen vergt een goed management van risico's en rendementen maar is, zo meent de commissie, vooral een inhoudelijk vraagstuk: welke bestemming van het vermogen levert de hoogste volkshuisvestingsprestaties op?

### **Governance**

De beoordeling van de wijze waarop het interne toezicht functioneert, moet in het perspectief van de tijd worden geplaatst. De huidige Raad van Toezicht heeft nog geen lange geschiedenis. De raad zoekt nog naar de wijze waarop zij haar rol het beste vorm kan geven, zowel in relatie tot de directeur-bestuurder en de organisatie als in relatie tot de belanghouders van Talis. De commissie constateert zonder twijfel dat de voorwaarden voor een succesvolle invulling van de toezichthoudende functie aanwezig zijn. In de voorbije jaren heeft de Raad van Toezicht een nadrukkelijke rol gespeeld, in het bijzonder bij het vertrek van de toenmalige bestuurder. Hoewel er, bijvoorbeeld op het punt van de interne en externe communicatie, zeker zaken zijn misgegaan is het oordeel van de visitatiecommissie per saldo positief. De raad heeft ingegrepen toen dat nodig was, is niet zelf gaan besturen maar heeft wel de aanzet gegeven tot vernieuwing van de organisatie en haar koers en heeft tot slot ook zichzelf vernieuwd.

# 1 Inleiding

## 1.1 Visitaties in de corporatiesector

De samenleving heeft het laatste woord als het gaat over het maatschappelijk presteren van corporaties, niet de overheid, maar ook corporaties zelf niet. Verticaal toezicht door de overheid maakt plaats voor 'horizontale' verantwoording aan de samenleving. Huurders, gemeenten en andere belanghouders kunnen nu gefundeerd hun maatschappelijk oordeel uitspreken over prestaties van woningcorporaties. Een nieuw systeem van maatschappelijke visitatie biedt daarvoor alle handvatten. Het nieuwe visitatiestelsel maakt objectief zichtbaar en meetbaar wat corporaties nu en straks kunnen betekenen voor bestuurders, toezichthouders, de rijksoverheid en vooral voor de huurders, de buurten en andere belanghouders.

### Werking

Deelname aan maatschappelijke visitaties is verplicht voor corporaties die lid zijn van brancheorganisatie Aedes. Corporaties dienen zich eenmaal in de vier jaar te laten visiteren. Eens per vier jaar krijgt elke corporatie een deskundige visitatiecommissie op bezoek, samengesteld door een geaccrediteerd bureau. Die commissie licht de corporatie door vanuit het perspectief van de opgaven in het werkgebied en vanuit de verwachtingen van gemeente, huurders en andere belanghouders in de directe omgeving. Wat presteert de corporatie werkelijk? Welk vermogen is daarvoor echt beschikbaar? Wordt dat vermogen voldoende benut? Wat vinden belanghebbenden van het presteren van de corporatie? Hoe worden zij in de dagelijkse praktijk betrokken bij het beleid? Ook telt mee welke doelen de corporatie zelf heeft en of zij wel alles doet wat in haar vermogen ligt om deze doelen te realiseren. De bevindingen worden zo veel mogelijk meetbaar gemaakt, geanalyseerd, beoordeeld en gerapporteerd volgens een uniforme methodiek. Het visitatierapport is openbaar. De beoordeling van de prestaties heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In de onderstaande tabel is weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

### Normstelling prestatiebeoordeling

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 10	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking meer dan +75%</b>	De corporatie voldoet geheel aan de norm: <b>"Ja, en..."</b> De corporatie overstijgt deze op een inventieve en creatieve manier. De prestatie van de corporatie kan als best-practice voor de gehele branche gelden.
Rapportcijfer 9	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking +50% tot +75%</b>	De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: <b>"Ja, en..."</b>
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking +25% tot +50%</b>	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren: <b>"Ja, en..."</b>
Rapportcijfer 7	De prestatie is gelijk of enigszins hoger dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking 0% tot +25%</b>	De corporatie voldoet aan de norm,.: <b>"Ja"</b>
Rapportcijfer 6	De prestatie komt bijna overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het	De corporatie voldoet bijna aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
	werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking 0% tot -10%</b>	aan de norm te voldoen: " <b>Ja, maar...</b> "
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking -10% tot -25%</b>	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen: " <b>Nee, maar...</b> "
Rapportcijfer 4	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking -25% tot -50%</b>	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren: " <b>Nee, maar...</b> "
Rapportcijfer 3	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking -50% tot -75%</b>	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich hiervan bewust, maar heeft (nog) geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren: " <b>Nee</b> "
Rapportcijfer 2	Er zijn vrijwel geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking -75% tot -100%</b>	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht: " <b>Nee</b> "
Rapportcijfer 1	Er zijn geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders, of zijn zelfs schadelijk voor de doelstelling: <b>afwijking meer dan -100%</b>	De corporatie voldoet volkomen niet aan de norm en onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein: " <b>Nee, en...</b> "

## 1.2 De KWH-aanpak van visitaties

Talis heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitatiemethode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt de prestaties van Talis conform het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0. Dit stelsel wordt hieronder nader toegelicht. Deel II geeft concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren vanuit vijf perspectieven: de klant, bewonersparticipatie, belanghouders, intern toezicht en medewerkers. De scores in beide delen zijn gebaseerd op een beoordeling van de prestaties van Talis door een visitatiecommissie. Meer informatie over samenstelling van de commissie is opgenomen in de bijlagen.

### Deel I: beoordeling op basis van het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0

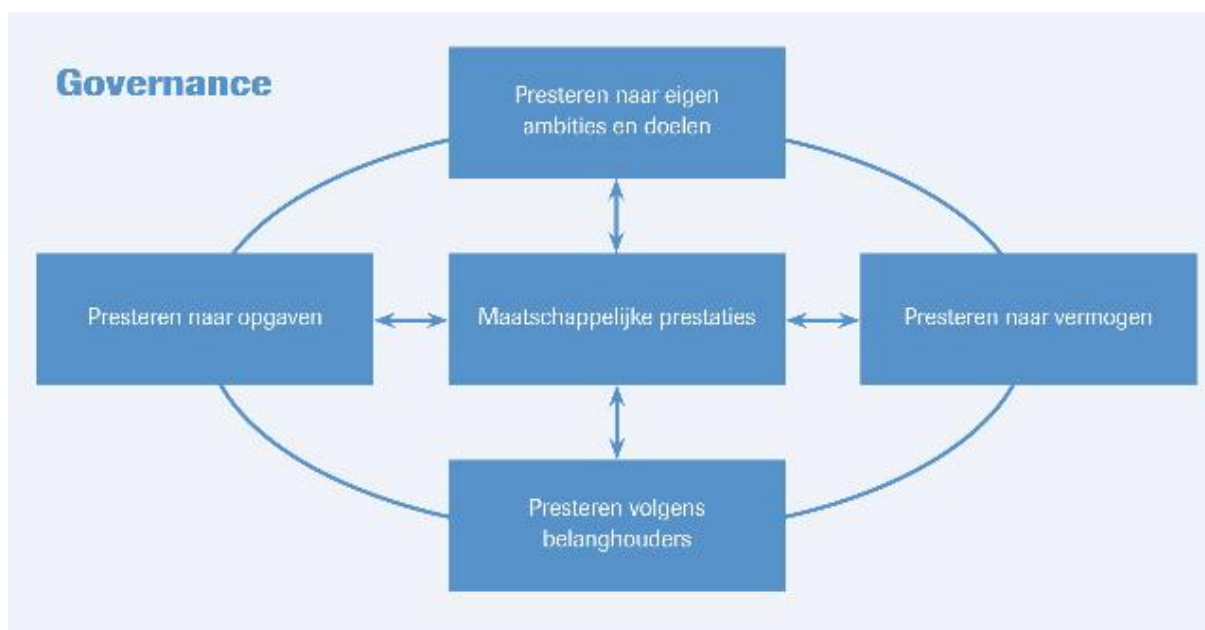
Het onderzoek in deel I van het rapport omvat een beoordeling van geleverde prestaties afgezet tegen vijf ratio's: ten eerste de opgaven in het werkgebied zoals deze zijn vastgelegd in prestatieafspraken en de Woonvisie van de gemeente. Daarnaast is gekeken naar de eigen prestaties in relatie tot de doelen en ambities van de corporatie, prestaties volgens belanghouders, het presteren naar (financieel) vermogen en ten slotte de kwaliteit van de besluitvorming/governance (zie figuur 1).

De beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses, gesprekken met belanghouders, zoals de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en bewonersvertegenwoordigers. Eveneens is gesproken met interne toezichthouders, directieleden, leidinggevenden, medewerkers en met de accountant van Talis.

Als onderdeel van de visitatie heeft Talis een zelfevaluatie opgesteld en gegevens verzameld over de opgaven in haar werkgebied, haar doelen en ambities en de door haar geleverde prestaties. Talis diende alle gegevens te onderbouwen met oorspronkelijke documenten, zoals beleidsplannen en jaarverslagen.

Een nadere toelichting op de structuur en werkwijze van deze KWH-Visitatie is opgenomen in de onderzoeksverantwoording in de bijlagen.

**Figuur 1. Structuur visitatiestelsel “Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties” versie 3.0**



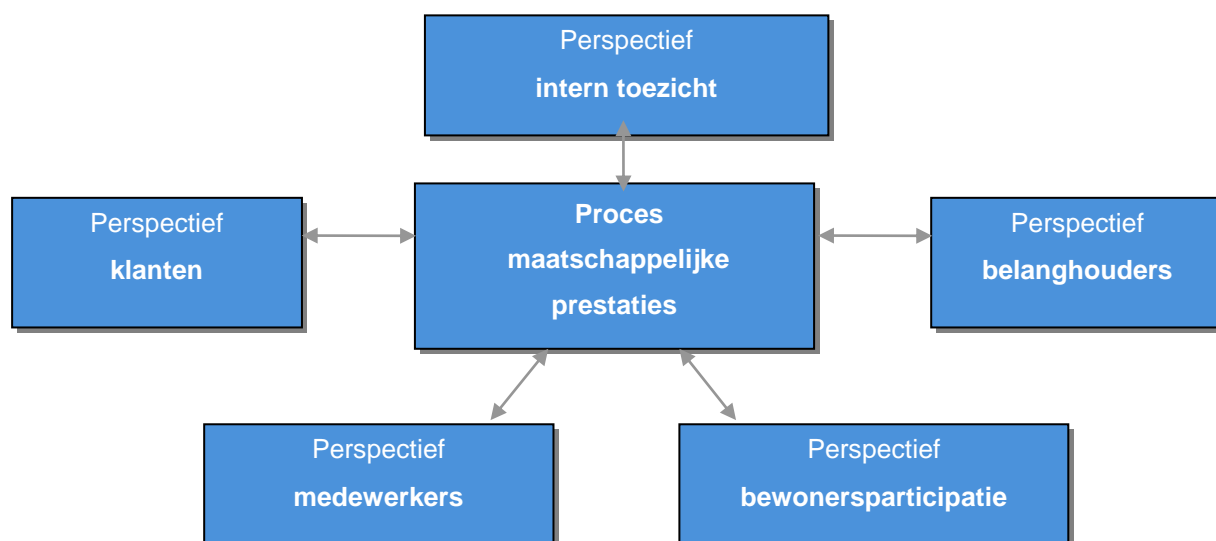
Het visitatiestelsel versie 3.0 gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

## Deel II: de perspectieven van KWH

In het tweede deel van de KWH-Visitatie wordt de waardering van klanten en belanghouders voor het maatschappelijk presteren van de corporatie in beeld gebracht. Deze waardering wordt gemeten met delen van KWH-meetproducten zoals het KWH-Participatielabel, het KWH-Maatschappijlabel en KWH-Huurlabel.

De meerwaarde van deel II van het rapport is dat naast het oordeel over prestaties ook een oordeel wordt gegeven over het beleidsproces van de corporatie en de mate waarin belanghouders tevreden zijn hierover aangevuld met de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de corporatie. Doordat gebruik wordt gemaakt van hele concrete normen en meetpunten, geeft het tweede deel van het rapport concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren.

**Figuur 2. De perspectieven van KWH in schema**



De visitatiecommissie zoekt in deel II verklaringen voor prestaties of het uitblijven daarvan. De sleutel kan bijvoorbeeld liggen in het interne toezicht, in de mate waarin de structuur, de bedrijfsvoering en de cultuur van de werkorganisatie zijn afgestemd op de ambities en externe opgave en uitdagingen van de corporatie, of in de frequentie en de diepgang van het overleg met de belanghouders. De visitatiecommissie kijkt niet alleen naar wat al is bereikt. Zij beoordeelt ook of er voldoende waarborgen zijn voor goed presteren in de nabije toekomst. Het is aan de visitatiecommissie om het presteren in perspectief te plaatsen en te komen tot een wijs en communiceerbaar oordeel.

De beoordeling van Talis in het tweede deel van dit onderzoek heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In de onderzoeksverantwoording in de bijlagen is weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

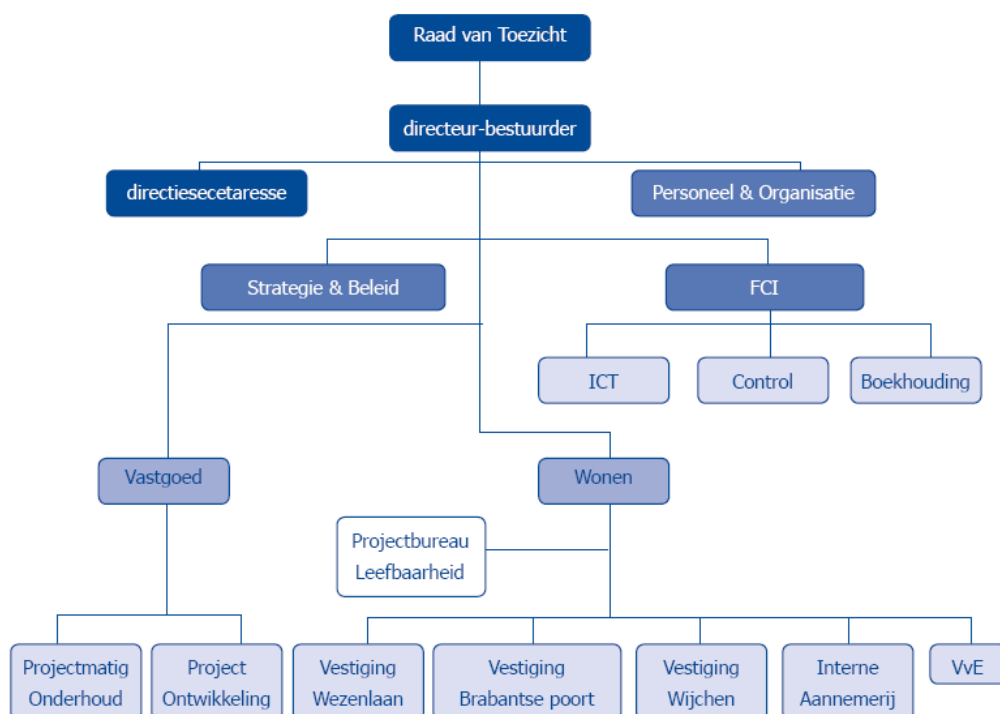
### 1.3 Talis en haar werkgebied: een impressie

Talis verhuurt circa 13.000 woningen in haar werkgebied Nijmegen en Wijchen. Collega corporaties die ook werkzaam zijn in het werkgebied zijn onder andere Portaal, Standvast Wonen en WoonGenoot. Talis opereert in een tal van samenwerkingsverbanden zoals onder andere de Stichting Maat, KR8 en Platform Nijmeegse woningcorporaties. Meer hierover in hoofdstuk vier.

#### Organisatie

Talis heeft 146 medewerkers. In de strategische koers is benoemd dat externe samenwerking iets is van de hele organisatie en dat Talis de ambitie heeft om intern en extern te functioneren als netwerkorganisatie. Om deze ambitie te realiseren is in 2010 gestart met een herinrichtingstraject. Dit traject kent twee peilers, namelijk één gericht op de cultuur en één gericht op de structuur.

Het huidige organigram ziet er als volgt uit:



De werkwijze van de Raad van Toezicht is vastgelegd in het Reglement Werkwijze RvT dat de raad op 10 oktober 2006 heeft vastgelegd. Dit Reglement is gestoeld op de principes en bepalingen van de governancecode van woningcorporaties en beschrijft tevens de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad. Daarnaast gaat het Reglement in op omvang, samenstelling, rooster van aftreden en werkwijze van Audit- en Remuneratiecommissie. De RvT bestaat momenteel uit zes leden waarvan twee benoemd op voordracht van de huurders.

#### Missie

De meetperiode van deze visitatie loopt van 2007 tot en met 2010. Gedurende deze periode kent Talis twee missies.



Het ondernemingsplan 2005-2007 omschrijft de missie van Talis als volgt:

“Talis wil een grote speler op de regionale woningmarkt blijven. Wij willen ruime woningen in alle prijssegmenten op voor de klant aantrekkelijke locaties ontwikkelen en verhuren. Wij hebben bijzondere aandacht voor huishoudens met een kwetsbare positie op de woningmarkt. Onze zorg voor leefbaarheid draagt bij aan een prettige woonomgeving.”

Eind 2008 zijn de ambities en doelen van Talis voor de periode 2009-2012 vastgesteld in de Strategische koers 2009-2012 ‘Talent’. Hierin is de missie als volgt geformuleerd:

“Wij bieden goede, betaalbare en toekomstbestendige woningen, vooral voor mensen met een moeilijke positie op de woningmarkt. Wij dragen actief bij aan het goed functioneren van onze wijken en werken daarvoor structureel samen met onze maatschappelijke partners. Wij willen dat onze klanten tevreden zijn over hun woning, hun wijk en over ons. Onze medewerkers ontwikkelen zich voortdurend en werken graag bij onze organisatie.”

Daarbij zijn drie overkoepelende strategische doelen benoemd:

1. Tevreden klanten: Dichterbij de klant
2. Goede woningen: Woningen met toekomst
3. Goed functioneren wijken: Samenwerken in de wijk

In het document “Ontwikkelingsvisie” uit 2010 zijn de missie en visie vervolgens aangescherpt. Belangrijke aanscherping is de toevoeging “Wij willen een steun in de rug zijn voor kwetsbaren op de woningmarkt”. De strategie van Talis richt zich in de eerstvolgende jaren op de verandering van de rol, taakopvatting en aanbod van de corporatie. Talis wil onderscheidende dienstverlening naar reguliere klanten en kwetsbare klanten ontwikkelen. Het onderscheid in dienstverlening betreft zowel een andere rol als een ander aanbod. De aangescherpte missie en visie vormen een belangrijke richtlijn voor met name prestaties die in de toekomst liggen.

### **Belanghouders**

Talis onderhoudt op verschillende manieren contact met haar belanghouders. Er zijn diverse samenwerkingsverbanden zoals KR8-corporaties (een verband van corporaties die de gezamenlijke uitdagingen op het gebied van de volkshuisvesting in de Stadsregio Arnhem Nijmegen oppakken), is zij voorzitter van het Platform Nijmeegse Woningcorporaties (waarin de corporaties die in Nijmegen werkzaam zijn thema's bespreken op het gebied van wonen waarover afstemming nodig is of een gezamenlijk standpunt wenselijk is) en is Talis venoot van MAAT (een samenwerkingsverband van dertien woon-, welzijn- en zorgorganisaties). Daarnaast is met diverse zorg en welzijnspartijen samenwerkingsovereenkomsten afgesloten. Ook wordt er in de wijk samengewerkt zoals Stichting Wij staan voor de Wijk en diverse onderwijsinstellingen. Momenteel kent Talis geen overkoepelende huurdersorganisatie.

## **1.4 Leeswijzer**

Dit rapport bestaat uit twee delen. In deel I worden de prestaties van Talis beoordeeld op basis van de visitatiemethodiek zoals die wordt beheerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). Dit deel toetst vooral de ‘harde’ prestaties en hoe deze door belanghouders worden gewaardeerd. In hoofdstuk 2 tot en met 5 bespreken wij de prestaties van Talis vanuit diverse invalshoeken: de opgaven in het werkgebied van Talis (PnO), de eigen ambities en doelen (PnA/D), de verwachtingen van belanghouders (PvB), de financiële mogelijkheden (PnV). In hoofdstuk 5 worden de kwaliteit van het bestuur en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Talis beoordeeld (Gov).

Deel II verdiept dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van de klanten, belanghouders bewonersorganisaties, intern toezicht en medewerkers. Dit deel belicht meer de 'zachte' kant van Talis. Er komen vragen aan bod zoals: hoe worden de producten en diensten van Talis gewaardeerd door haar klanten, hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Talis, voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen, hoe geeft Raad van Toezicht invulling aan haar rol van toezichthouder en adviseur, krijgen medewerkers voldoende ondersteuning en richting om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke prestaties van de organisatie? Deze vragen komen in deel II aan bod in hoofdstuk 7. Daar komen ook de conclusies en aanbevelingen aan bod.

## 2 Presteren naar Opgaven (PnO)

### 2.1 De maatschappelijke opgaven in Nijmegen en Wijchen

In het kader van de eigen prestatie-evaluatie levert de corporatie een overzicht aan van opgaven in het werkgebied op elk van de prestatievelden. Per prestatieveld benoemt de corporatie de opgaven, geeft aan waar (in welke documenten) wij deze opgaven kunnen terugvinden en in welke mate prestaties zijn gerealiseerd die bijdragen aan een oplossing voor deze opgaven.

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen - maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector - zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de gemeenteraad. Voor het beoordelen van de prestaties naar opgaven hebben wij daarom aansluiting gezocht bij beleidsdocumenten die door de gemeenteraad van zowel Nijmegen als Wijchen zijn vastgesteld.

Belangrijke opgaven voor de corporatie zijn te vinden in onder andere de prestatieafspraken met zowel de gemeente Wijchen als de gemeente Nijmegen, de coalitieakkoorden van beide collega's en de Woonvisie van de gemeente Nijmegen.

### 2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar Opgaven tot stand komen. De maatschappelijke opgaven zijn ontleend aan gemeentelijke beleidsnota's en de prestatieafspraken die Talis heeft afgesloten met de gemeenten Wijchen en Nijmegen.

#### PnO: Oordeel van de visitatiecommissie

	<b>Prestatieveld</b>	<b>Beoordeling</b>
1	Beschikbaarheid	6,8
2	Betaalbaarheid	7,0
3	Bijzondere doelgroepen	7,3
4	Leefbaarheid	7,3
5	Bouwproductie	6,0
6	Stedelijke vernieuwing	7,0
7	Energie en duurzaamheid	7,0
	<b>Totaal</b>	<b>6,9</b>

## Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Beschikbaarheid	<p><b>WOONRUIMTEVERDELING: AANBODMODEL</b>            Corporaties en gemeenten in de regio Arnhem/Nijmegen onderschrijven het belang van een rechtvaardige en transparante systematiek van verdeling van de beschikbare sociale huurwoningen. Door een eenvormige wijze van aanbieden van corporatiewoningen hebben woningzoekenden een makkelijke toegang tot het regionale woningaanbod.</p>	<p>Doelstelling bereikt.            Talis onderschrijft de uitgangspunten van het woonruimteverdeelsysteem van rechtvaardigheid, gelijkheid, transparantie en keuzevrijheid en waarbinnen het hoofdmodel geen passendheidseisen worden gesteld. Daartoe heeft Talis zich in regionaal verband mede georganiseerd in Enserve die de uitvoering van de woonruimteverdeling voor haar rekening neemt. Verdeling van woningen vindt plaats op basis van inschrijftijd voor starters en woonduur voor doorstromers. Er wordt binnen dit systeem dus niet met voorrang toegewezen, behalve de woningen die onder lokaal maatwerk vallen. Hierbinnen zijn nadere afspraken gemaakt over aantallen huisvesting van speciale groepen (zie hieronder lokaal maatwerk en urgenten).</p>
		<p><b>NIJMEGEN</b>            2006-2010: Wij zorgen in samenwerking met de woningcorporaties voor gemengde wijken, voor goede en betaalbare woningen, goed gespreid over Nijmegen, passend en bereikbaar voor verschillende doelgroepen. Bij woningtoewijzing maken wij gebruik van de ruimte die ons in KAN-verband wordt gegeven. 2010-2014: Bij de verdeling van de woonruimte in de stad vormt de wachtlijst voor huurwoningen het grootste knelpunt. Zo gaan wij het systeem van woonruimteverdeling evalueren.            Woonvisie: Het huidige systeem kent geen bindingseisen en geen passendheidseisen. Dat werkt goed. Woningzoekenden kunnen heel goed zelf bepalen waar zij willen wonen en hoeveel zij willen betalen. Onze centrale doelstelling van een eerlijke verdeling van schaarste is geoperationaliseerd in evenredige slaagkansen voor diverse groepenwoningzoekenden.  <b>WIJCHEN</b>            Uitgangspunt van de bepalingen voor woonruimteverdeling is waarborgen van kansen en keuzemogelijkheden van groepen woningzoekenden die vanwege het inkomen of andere beperkingen moeilijkheden ondervinden bij het vinden van passende huisvesting.</p>	<p>Werking woonruimteverdeelsysteem: doelstelling bereikt, maar systeem is niet altijd even transparant.            Talis heeft in KR8-verband opdracht gegeven voor een evaluatie van het woonruimteverdeelsysteem. Doordat er geen passendheidscriteria worden gesteld en geregistreerd, is niet met zekerheid te zeggen welke mensen welke woningen huren (uitgezonderd lokaal maatwerk, zie volgende punt). Het doel van het woonruimteverdeelsysteem om woningzoekenden zoveel mogelijk keuzevrijheid te bieden wordt hiermee echter wel gehaald. In 2010 heeft er een evaluatie van het woonruimteverdeelsysteem plaatsgevonden door Enserve. Daaruit blijkt dat de verdeling van woningen in het hoofdmodel duidelijk is, maar dat de verdeling van woningen onder urgenten en lokaal maatwerk niet transparant is. De regels en uitzonderingen die in het kader van lokaal maatwerk zijn opgesteld zijn zodanig complex, dat het voor de gemiddelde woningzoekende niet te volgen is. Uit het onderzoek blijkt bovendien dat er door de corporaties wel is toegewezen op basis van lokaal maatwerk, maar dat is verzuimd dit als zodanig te verantwoorden.</p>
		<p>In de regionale huisvestingsverordening is een artikel opgenomen over Lokaal Maatwerk. Hierbij wordt voor de verhuur van woningen afgeweken van de reguliere woonruimteverdeling door bijvoorbeeld passendheidseisen te stellen zoals inkomen, leeftijd of gezinssamenstelling. In principe vallen hier alle afwijkingen van de reguliere woonruimteverdeling onder, dus ook bemiddeling. In de prestatieovereenkomst met de gemeente Nijmegen is afgesproken dat maximaal 30% van de verhuringen onder lokaal maatwerk mag zijn. In de gemeente Wijchen zijn geen nadere afspraken gemaakt over lokaal maatwerk.</p>	<p>In Nijmegen heeft Talis afspraken gemaakt in het kader van lokaal maatwerk. Talis blijft binnen het maximum van 30%:            In 2007 heeft Talis 88 woningen (10,1%) als lokaal maatwerk verhuurd.            In 2008 heeft Talis 99 woningen (16%) als lokaal maatwerk verhuurd.            In 2009 heeft Talis 73 woningen (12%) als lokaal maatwerk verhuurd.</p>

		Een corporatie mag per jaar maximaal 30% van het vrijkomend aanbod onder de tweede aftoppingsgrens uitsluiten voor urgent woningzoekenden en herstructureringskandidaten.	Talis blijft binnen het maximum van 30%. 2007: In het eerste jaar van de invoering van de huisvestingsverordening heeft Talis in Nijmegen 35,5% van de geadverteerde woningen uitgesloten voor urgenten, in Wijchen 27,4%. 2008: In Nijmegen heeft Talis 23% van de geadverteerde woningen uitgesloten voor urgenten, in Wijchen 22%. 2009: In Nijmegen heeft Talis 25% van de geadverteerde woningen uitgesloten voor urgenten, in Wijchen is dit 18%. 2010: In Nijmegen heeft Talis 25% van de geadverteerde woningen uitgesloten voor urgenten, in Wijchen 18%.
		NIJMEGEN: Talis garandeert dat gedurende de looptijd van deze overeenkomst minimaal 8.482 woningen verhuurd worden met een huur tot de aftoppingsgrens voor een- en tweepersoonshuishoudens. WIJCHEN: Talis garandeert gedurende de looptijd van deze overeenkomst een minimale omvang van de kernvoorraad binnen haar woningbezit in Wijchen van 3.510 woningen.	Nijmegen: prestatie niet conform afspraak. Aantallen: 2007: 8.245 2008: 8.160 2009: 8.078 2010: 8.096 Wijchen: prestatie in meeste jaren conform afspraak. Aantallen: 2007: 3.566 2008: 3.518 2009: 3.485 2010: 3.760
		Score	6,8

#### Toelichting:

De mate waarin de corporatie een bijdrage heeft geleverd aan het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 6,8.

- > De doelstelling van meer keuzevrijheid in het woonruimteverdeelsysteem voor bewoners is bereikt. Potentieel nadeel is de verdrijving van lagers inkomens door hogere inkomens. Uit de Evaluatie woonruimteverdeelsysteem 2010 blijkt dat dit niet het geval is. Een aandachtspunt vormt de wachtlijst voor huurwoningen in de stad.
- > De prestatie met betrekking tot *Lokaal maatwerk* en *urgente* is conform opgave.
- > De prestatieafspraken met betrekking tot de kernvoorraad zijn scherp geformuleerd. Dit laat zien dat zowel de gemeenten Nijmegen en Wijchen als Talis bereid zijn met elkaar scherpe opgave op het gebied van de kernvoorraad te formuleren. Het betreft hier twee kwantitatief geformuleerde ambities en prestaties. De prestaties binnen de gemeente Nijmegen scoort een zes (onder presteren tussen 0 % en -10%). De prestaties voor de gemeente Wijchen scoort een zeven (over presteren tussen 0% en 10%). Dit maakt gemiddeld een 6,5.

## Betaalbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
2	Betaalbaarheid	<p>NIJMEGEN: Talis voert een huurbeleid waarbij ook bij harmonisatie de aftoppingsgrens voor een- en tweepersoonshuishoudens niet wordt overschreden, tenzij daar vanuit het voorraadbeleid sterke argumenten voor zijn.</p> <p>WIJCHEN: Talis voert een huurbeleid waarbij ook bij harmonisatie de eerste aftoppingsgrens uit de huursubsidieregeling niet overschreden wordt, tenzij daar vanuit het voorraadbeleid sterke argumenten voor zijn.</p>	Talis heeft een huurbeleid opgesteld waarbij in de huurharmonisatie rekening wordt gehouden met de prestatieafspraken zoals met de gemeente bepaald.
		<p>NIJMEGEN: De problematiek van het scheefwonen vraagt eveneens om een wijkgerichte aanpak. [...] In samenwerking met de woningcorporaties onderzoeken wij de mogelijkheden om hiermee te experimenteren.</p>	Talis heeft zich samen met de gemeente gebogen over het vraagstuk scheefwonen. In dit kader is een pilot met koopvormen gestart, waarmee aan dit vraagstuk invulling wordt gegeven. Het is een experiment waarmee meerdere doelen worden gediend en waarin samenwerking met de gemeente voorop staat. Zowel de gemeente als Talis leveren een bijdrage (de gemeente door beschikbaar stellen van een gunstige groenfinanciering en Talis door na-isolatie te bieden).
		<p>Als uitgangspunt voor de betaalbaarheid van de huurwoningen leggen wij de focus niet op de kale huurlasten maar op de woonlasten, dus de kale huur plus de energiekosten. Door de betaalbaarheidsgrens van huurwoningen te verhogen, kan een deel van de kosten van energiebesparende maatregelen in de huur worden verwerkt.</p>	Talis wil wonen blijvend betaalbaar houden. Daarvoor hebben wij samenwerkingspartners nodig. Wij overleggen hoe wij woonlasten kunnen stabiliseren en maken hier afspraken over. Talis heeft in een werkgroep met de ambtenaren van de gemeente Nijmegen uitgewerkt wat een verhoging van de huurprijs van nieuwbouwwoningen betekent voor de woonlasten. Deze uitwerking is de basis geweest voor de afspraken ten aanzien van de huurprijs in de stedelijke raamovereenkomst.
		<p>De verkoop van huurwoningen door corporaties is een goede zaak. Het aantal goedkope koopwoningen, waar veel vraag naar is, wordt hierdoor uitgebreid. Qua prijsstelling zijn het juist deze woningen die aansluiten bij de woonwensen van onder andere sociale stijgers. Een oplossing is het aanbieden van woningen in mengvormen tussen huur en koop. Als gemeente staan wij positief tegenover deze mengvormen als alternatief voor de klassieke verkoop.</p>	Talis wil mensen voor wie het vanwege hun inkomen lastig is, meer in de gelegenheid stellen om eigenaar te worden van hun woning. Dit draagt volgens Talis bij aan de tevredenheid van de klant omdat het beter kan aansluiten bij hun woonwensen. Daarom heeft Talis een onderzoek uitgevoerd en op basis hiervan een visie op mengvormen tussen huur en koop opgesteld. Naar aanleiding hiervan is het verkoopbeleid aangepast.
		Score	7,0

**Toelichting:**

De mate waarin Talis concrete doelstellingen heeft geformuleerd over de betaalbaarheid van haar woningen passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 7,0.

- > De gemiddelde huurprijs per woning ligt gemiddeld hoger dan die van de referentiegroep in de Corporatie in Perspectief-rapportage 2010 (€ 430,- ten opzichte van € 399,-). Ook de huur in % van de maximale huurprijs ligt hoger (74,4% ten opzichte van 71, 6%). Dit bij een gemiddeld genomen gelijk aantal punten woningwaardering huurwoningen (125 ten opzichte van 126). Het huurprijsbeleid komt echter wel overeen met de prestatieafspraken met de gemeente.

- > De pilot met betrekking tot scheefwonen is nog in de uitvoerende fase. Uit de gesprekken met de gemeente en de corporatie blijkt dat er tussen de gemeente en de corporatie consensus is over de aanpak en aard van het probleem.
- > De corporatie laat zien het voortouw te willen nemen in op een andere wijze vorm geven van de lasten van de huurders. Iets wat door de gemeente Nijmegen herkend en gewaardeerd wordt.
- > Op het gebied van de verkoop van huurwoningen zijn geen concrete afspraken gemaakt met de gemeente Nijmegen. Wel geeft de gemeente aan dat de wijze waarop Talis deze opgave oppakt en uitvoert positief is.

### Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	De Werkgroep Bijzondere Bemiddeling (WBB) is een samenwerkingsverband tussen de Nijmeegse woningcorporaties dat tot doel heeft bijzondere doelgroepen te huisvesten. De WBB regelt een evenredige verdeling van aanvragen voor woonruimten voor de corporaties in Nijmegen en is nauw betrokken bij overlegstructuren over het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Het secretariaat en voorzitterschap zijn ondergebracht bij Talis. In de prestatieafspraken met de gemeente is opgenomen dat maximaal 6% van de vrijkomende woningen op jaarbasis aan bijzondere doelgroepen wordt toegewezen. Bovendien is afgesproken dat Talis 32% van het totaal aantal aanvragen voor haar rekening neemt.	2007: Totaal zijn 133 aanvragen binnengekomen. Talis heeft hiervan 41 aanvragen behandeld en voldoet daarmee aan haar verplichting van 31%. 2008: Totaal zijn 215 aanvragen via de WBB binnengekomen, waarvan Talis er 66 heeft ontvangen. Hiermee voldoet Talis aan haar verplichting van 31%. 2009: Totaal zijn 157 aanvragen via de WBB binnengekomen, waarvan Talis er 49 voor haar rekening heeft genomen. Hiermee voldoet Talis aan haar verplichting van 31%. 2010: Talis heeft 47 van de in totaal 144 aanvragen in behandeling genomen. Dit is 33%. Talis voldoet met bovengenoemde aantallen tevens aan de prestatieafspraken met de gemeente om maximaal 6% van de vrijkomende woningen te reserveren voor bijzondere doelgroepen. Let wel, niet alle aanvragen zijn ook daadwerkelijk van huisvesting voorzien.
		Wijchen: 2006-210: De collegevormende partijen hebben het uitgangspunt 'goede en betaalbare huur- en koopwoningen voor iedere Wijchenaar' hoog in het vaandel staan. Hiermee worden dus ook de specifieke doelgroepen bedoeld. 2010-2010: Wij willen woningen realiseren die toekomstbestendig en kwalitatief verantwoord zijn en gericht zijn op maatwerk en behoefte. Met de nadruk op starters- en seniorenwoningen.	In Wijchen kennen wij geen afspraken in het kader van een werkgroep bijzondere bemiddeling. Met de gemeente zijn geen concrete afspraken gemaakt over de toewijzing van woningen aan bijzondere doelgroepen.
		In 2007 is door de Nijmeegse corporaties in samenwerking met het Meldpunt Bijzondere Zorg gestart met het experiment begeleide herkansing (= tweede kansbeleid). Talis is één van de initiatiefnemers van dit project. Het doel van dit project is om onder strikte voorwaarden ontruimde huishoudens een kans te bieden op vervangende huisvesting. In 2008 is het experiment met de nodige aanpassingen voortgezet.	In samenwerking met Meldpunt Bijzondere Zorg heeft Talis huishoudens een tweede kans geboden. Gemiddeld worden jaarlijks 20 huishoudens geplaatst. In april 2011 komt een evaluatie beschikbaar. 2007: - 2008: 8 huishoudens geplaatst 2009: 2 huishoudens geplaatst
		<b>NIEUWBOUW VOOR BIJZONDERE DOELGROEPEN NIJMEGEN:</b> Talis is bereid – als daar behoefte aan is – in samenwerking met de stichting Fokus een project van 12-15 woningen te realiseren voor fysiek gehandicapten. Talis zoekt daartoe het contact met Fokus.	Talis heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan de realisatie van nieuwbouwwoningen voor bijzondere doelgroepen. 2007: DE GLOBE: drie kleinschalige zorghuizen voor 15 dementerende ouderen, zes woningen voor mensen met een verstandelijke beperking, zes woningen voor mensen met een lichamelijke beperking en een

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
			<p>woongroep voor allochtone en autochtone ouderen.</p> <p>2008: STIJL6: In dit project is bewust voor variatie gekozen: er wonen huurders, kopers maar ook mensen met een verstandelijke of fysieke beperking. Het project bestaat uit 47 koop- en 44 huurappartementen. Daarnaast wonen er 26 cliënten van Fokus, RIBW en Pluryn. Acht woningen zijn voor Fokus gerealiseerd. Dit zijn aangepaste woningen (geen drempels et cetera) waar 24 uur dagelijkse zorg geleverd wordt (ADL-woningen - Activiteiten van het Dagelijkse Leven).</p> <p>2009: VESTE BRAKKESTEIN: 29 huurappartementen en een verpleeghuis nieuwe stijl.</p>
		<p>Wijchen: Gemeente en Talis streven naar een voldoende en kwalitatief goed aanbod aan woonvormen voor zorgbehoevenden. Op basis van bestaande plannen en later van het beleid maken gemeente en Talis concrete afspraken over de inzet van Talis en de gemeente ten behoeve van het realiseren van seniorenwoningen, specifiek woonaanbod voor lichamelijke en verstandelijk gehandicapten en zorgsteunpunten (vastgoed).</p>	<p>Met de gemeente Wijchen zijn op projectniveau afspraken gemaakt over de bouw van woningen voor bijzondere doelgroepen. In de afgelopen periode heeft Talis in dit kader de volgende projecten gerealiseerd:</p> <p>2007: PORTIUNCULA: 77 zelfstandige woonzorgappartementen en twee groepsappartementen voor religieuze ouderen. Bewoners kunnen zorg 'op maat' inkopen bij LuciVer.</p> <p>2007: VILLA MES: twaalf huurappartementen in één gebouw. De vier appartementen op de begane grond zijn gereserveerd voor huurders met een lichamelijke beperking. De acht overige appartementen zijn seniorenwoningen. Daarnaast zijn er 42 koopappartementen rond een gezamenlijke wintertuin gebouwd.</p> <p>2009: DE GEER: twee-onder-een-kapwoningen op, speciaal bedoeld voor woonwagenbewoners.</p> <p>2009: LINDENSTRAAT: 24 seniorenappartementen die bedoeld zijn voor vitale 55-plussers, die met het oog op de toekomst wat kleiner willen gaan wonen.</p> <p>2010: KRAANVOGEL: Hierin worden 16 appartementen verhuurd aan mensen met een verstandelijke beperking, waarvoor Driestroom de zorg levert.</p>
		Score	7,3

#### Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan de huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 7,3.

- > De opgave met betrekking tot de Werkgroep Bijzondere Bemiddeling (WBB) en tweede kansenbeleid zijn gerealiseerd.
- > Met de gemeente Wijchen zijn geen concrete afspraken gemaakt over de toewijzing van woningen aan bijzondere doelgroepen. Er is bij deze opgave dan ook geen prestatie benoemd.
- > Talis heeft zich meer dan gemiddeld ingezet voor de nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen. Iets wat niet alleen blijkt uit de gerealiseerde nieuwbouw, maar ook uit de wijze waarop belanghouders hier tegenaan



kijken. Dit laat zien dat de nieuwe koers van de corporatie richting wijk en leefbaarheid qua investeringen al is ingezet.

- > Ook in de gemeente Wijchen heeft Talis zich ingezet voor de bijzondere doelgroepen. Ondanks dat de opgaven niet meetbaar zijn geformuleerd. De visitatiecommissie constateert dat er veel projecten zijn opgeleverd en concludeert daarmee dat er in voldoende mate gestreefd is naar een voldoende en kwalitatief goed aanbod aan woonvormen voor zorgbehoevenden.

## Leefbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
4	Leefbaarheid	<p>Nijmegen zet in op leefbare wijken en kiest daarbij voor de wijkaanpak. Nijmegenaren krijgen meer zeggenschap over onderhoud en veiligheid in de eigen buurt, over initiatieven uit de eigen wijk. Bij het stimuleren van bewonersparticipatie gaan wij uit van de bewoners zelf, van maatwerk.</p> <p>Prestatieafspraken: onder andere: Talis herhaalt in 2007 en 2009 het leefbaarheidsonderzoek, zoals dat ook in 2005 is uitgevoerd. Talis garandeert dat haar budget leefbaarheid in de periode 2006 – 2009 minimaal € 550.000,- zal zijn. Bij meervoudige leefbaarheidsproblemen zijn partijen bereid (meerjarige) afspraken vast te leggen in convenanten.</p>	<p>In 2007 is het projectbureau Leefbaarheid bij Talis ingericht. In 2009 is het projectbureau verder geprofessionaliseerd door het invoeren van een projectadministratie waarmee de leefbaarheidsmethodieken verder zijn verfijnd.</p> <p>Talis heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in leefbaarheid. In de jaren 2007, 2008, 2009, 2010 is respectievelijk steeds € 920.000,-, € 1.868.000,-, € 1.550.000,-, € 1.209.000,- (inclusief kosten voor personele inzet) voor leefbaarheid beschikbaar gesteld.</p> <p>Wij peilen de tevredenheid van onze huurders in klanttevredenheidsonderzoeken, waaruit blijkt dat de huurders gemiddeld genomen tevreden zijn: in zowel 2007 als 2009 gaven zij een 7,4 voor de leefbaarheid.</p>
		<p>Wijchen: De collegevormende partijen onderkennen de belangrijke rol van intermediairs en belangenbehartigers van de inwoners in wijken en kernen. Een rol die door de leefbaarheidsgroepen wordt vervuld. Talis maakt een slag in de leefbaarheidsmethodiek, waarin leefbaarheidbudgetten apart worden gepresenteerd. Op deze manier kunnen leefbaarheidactiviteiten met de gemeente worden besproken en waar nodig afgestemd met investeringen van de gemeente.</p>	<p>Bij het ontwikkelen van activiteiten in het kader van leefbaarheid zoekt Talis steeds de samenwerking met andere partijen. Regelmatig ontwikkelen wij initiatieven in samenwerking met de gemeente. De afspraken die in dat kader zijn gemaakt zijn waar mogelijk vastgelegd in convenanten. Soms zijn dit overeenkomsten met alleen de gemeente samen, maar ook heeft Talis overeenkomsten met zorg- en welzijnsinstellingen, scholen, et cetera. In de periode 2007-2010 zijn in dat kader verschillende convenanten afgesloten. Enkele voorbeelden hiervan zijn:</p> <p>STICHTING WIJ STAAN VOOR DE WIJK: Deze nieuwe stichting initieert, ondersteunt en organiseert maatschappelijke projecten en activiteiten in de regio. Het is een samenwerking tussen Talis, N.E.C., Dar, Novio, ROC Nijmegen en de gemeente Nijmegen</p> <p>FUTSAL CHABBAB HEES: Deze programmaontwikkeling is een combinatie van zaalvoetbalprojecten en huiswerkbegeleiding voor circa tweehonderd jongeren in kwetsbare wijken.</p> <p>2SWITCH: Een samenwerking tussen Talis en 2Switch waarbij mensen die lange tijd werkloos zijn geweest weer aan de slag gaan en projecten uitvoeren gericht op het verfraaien van de woning, tuin en woonomgeving.</p> <p>BEESTENBENDE: Een project waarbij</p>

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
			kinderen van de basisschool aan de slag gaan om zwerfvuilproblematiek aan te pakken. ROC: Dit betreft een partnershipovereenkomst om leerlingen actiever te laten zijn in de wijken.
		In 2007 is in KR8-verband de Keten van Kansen geformuleerd. Hierbinnen wordt in projectvorm extra aandacht besteed aan kwetsbare groepen in de samenleving. Projecten uit de 'Keten van Kansen' worden door individuele corporaties, maar ook in lokale of regionale samenwerking, ontwikkeld. De kansen zijn dynamisch: sommigen worden gerealiseerd, andere vallen af en er komen nieuwe bij.	Er zijn in 2007 tien concrete projectplannen ontwikkeld, waarvan twee projecten door Talis zijn geadopteerd, namelijk een opvanghuis voor vrouwen en een project voor reïntegratie van ex-verslaafden. Het zijn projecten die zowel curatief als preventief werken. Een ander initiatief dat voortkomt uit de Keten van Kansen en waar Talis als partner in KR8 in heeft geparticipeerd is de ontwikkeling van een nieuwe opleiding bij de HAN VDO tot Sociaal Architect. Woonconsulenten krijgen inzicht in sociale netwerken en leefbaarheidsproblematiek. Zij leren processen registreren en zelf netwerken opbouwen en onderhouden. In 2009 hebben drie woonconsulenten van Talis meegedaan aan de pilot. Verder hebben wij input geleverd voor de inhoud van de opleiding en waren wij betrokken bij de evaluatie en bijstelling.
		Score	7,3

### Toelichting:

De mate waarin Talis een concrete bijdrage heeft geleverd, passend bij de opgave in haar werkgebied, op het gebied van leefbaarheid in de buurten en wijken waar haar woongelegenheden gelegen zijn, wordt beoordeeld met een 7,3.

- > Talis heeft laten zien niet alleen te investeren in leefbaarheid maar de uitkomsten hiervan ook actief te monitoren. In de Corporatie in Perspectief-rapportage 2010 blijkt dat Talis meer investeert dan de referentiegroep. Deze investeringen vinden zowel binnen de organisatie (projectbureau leefbaarheid) als buiten de organisaties plaats.
- > Talis heeft zich meer dan actief ingezet op het gebied van leefbaarheidsinitiatieven. WSVDW is daar een mooi voorbeeld van. Uitdaging blijft om binnen dit soort samenwerkingen in de toekomst te zoeken naar nieuwe verdienmodellen.

### Bouwproductie

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
5	Bouwproductie	NIJMEGEN: WAALSPRONG In Nijmegen bestaat een tekort aan betaalbare woningen. Om dit tekort op te kunnen lossen worden er in de periode tot 2020 zo'n 12.000 woningen in een nieuw stadsdeel van Nijmegen gebouwd, namelijk in de Waalsprong. Talis heeft afgesproken in de periode tot 2009 806 woningen te bouwen, waarvan de strategie uitbreiding van de voorraad is. Een concrete ambitie over het tempo van de nieuwbouw is niet geformuleerd, omdat Talis teveel afhankelijk is van andere partijen. Wel heeft Talis de ambitie om mee te denken in de ontwikkeling van de plannen in de Waalsprong.	De strategie voor de Waalsprong is uitbreiden. In het portefeuillebeleid gaat Talis uit van totaal zo'n 1.700 woningen. De voorgenomen bouwproductie is nog niet gehaald, maar ernstig vertraagd. Dit komt door vier ingrijpende gebeurtenissen: 1. Het oordeel van de Raad van State dat voor de Waalsprong een MER-procedure moest worden gevolgd (dit heeft tot vertraging geleid in de realisering van Woonpark Oosterhout). 2. Het besluit van Rijkswaterstaat om de dijk bij Nijmegen te verleggen (waarmee circa 1.500 reeds ontworpen woningen de prullenbak in konden). 3. Het raadsbesluit om het centrum van

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
			<p>de Waalsprong te verplaatsen naar een locatie bij de Waal (Citadel).</p> <p>4. De crisis op de woningmarkt. Om mee te kunnen denken en voldoende grondposities in de Waalsprong te hebben, is Talis een verbinding aangegeven in de Grond ExploitatieMaatschappij Waalsprong (GEM), hierin is Talis Beherend Vennoot.</p> <p>Samen met Portaal is Talis bovendien verenigd in Novio Noord BV. Deze BV participeert in het aandelenkapitaal van de GEM BV (1/12 deel). Daarnaast is Novio Noord commandite in de GEM C.V. De GEM (Grondexploitiemaatschappij) heeft als voornaamste doel het verwerven en bouwrijp maken van gronden geschikt voor woningbouw in de Vinexlocatie De Waalsprong.</p>
		<p>De prioriteit ligt bij het uitbreiden van de woningvoorraad om de gewenste groei te verwezenlijken. In de periode 2004-2009 worden er circa 1.500 woningen bijgebouwd, waarvan circa 1.000 op uitbreidingslocaties Kerkeveld en Huurlingsedam.</p>	<p>De strategie voor de nieuw te bouwen wijken Huurlingsedam is uitbreiden. In 2010 is de eerste fase van de Huurlingsesam opgeleverd.</p>
		<p>Rolstoelgeschikte woningen: Talis realiseert bij de ontwikkeling van nieuwbouwcomplexen een aantal rolstoelgeschikte woningen op het Woonkeur-basisniveau. Partijen maken in concrete gevallen in een vroegtijdig stadium nadere afspraken in inhoud van het plan, financiën en administratieve afhandeling. In dat verband voeren partijen ook nader overleg over het opplussen van woningen in relatie met een WVG-bijdrage.</p>	<p>Veel complexen zijn door kleine ingrepen geschikt te maken voor ouderen. In 2007 is het aantal opgepluste woningen bijvoorbeeld met 241 toegenomen. Een gedeelte van de flat in het Zwanenveld (Nijmegen) is in 2007 opgeplust tot aan de voordeur. In de nieuwbouw zijn de complexen Portiuncula (Wijchen) en De Globe (Nijmegen) opgeleverd en geoormd als zorggeschikt.</p>
		<p>Op basis van een onderzoek is voor de gemeente Wijchen de voorraad eengezinswoningen gescand op haar potentiële geschiktheid voor ouderen. Het percentage potentieel geschikte huurwoningen in de kern Wijchen is 33%. Op basis van het onderzoek kunnen afspraken gemaakt worden over het opplussen van woningen.</p>	<p>Naar aanleiding van de doorzonscan heeft Talis in 2010 in een pilotproject van het planmatig vervangen van badkamers bekeken welke maatregelen genomen kunnen worden in het kader van het levensloopbestendig maken van de woningen. Op basis hiervan is complex De Ververt in Wijchen geselecteerd. Uitvoering hiervan is gestart.</p>
		Score	6,0

### Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan de uitbreiding, aanpassing en/of verbetering van de woningvoorraad passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 6,0.

- > De Corporatie in Perspectief-rapportage laat een realisatie-index op het gebied van de nieuwbouwprognoses zien van 35% over de periode 2007 tot en met 2009.
- > De voorgenomen bouw van 1.700 woningen in de Waalsprong heeft vertraging opgelopen. Een deel van deze vertraging ligt in externe ontwikkelingen waarop de corporatie geen invloed heeft zoals het volgen van een MER-procedure en het verleggen van de dijk. Talis heeft 300 miljoen euro gereserveerd om genoemde opgave van 1.700 woningen in de toekomst alsnog te realiseren. Dit gecombineerd met de reeds gerealiseerde woningen in Nijmegen en Wijchen maakt dat er een vruchtbare bodem ligt om de 1.700 woningen in de nabije toekomst alsnog te realiseren.
- > Talis heeft duidelijk haar verantwoordelijkheid genomen gedurende de economische crisis. De wijze waarop Talis, ondanks de crisis, een aantal projecten heeft gerealiseerd, dan wel mogelijk heeft gemaakt, kan rekenen op veel waardering van de belanghouders.

- > De nieuwbouw Huurlingsedam is niet binnen de geplande periode gerealiseerd. Momenteel wordt uitvoering gegeven aan de opgave. Dit biedt perspectief dat de opgave uiteindelijk wel degelijk gerealiseerd wordt.
- > Talis laat zien actief te zijn op het onderwerp levensloopbestendige woningen. Er is een aantal projecten gerealiseerd in zowel Nijmegen als Wijchen. De opgave is echter onvoldoende meetbaar geformuleerd om de prestaties op waarde te kunnen schatten.
- > De prestatie met betrekking tot het complex De Ververt is nog in de opstartfase. Onduidelijk is wat de consequenties zijn van de doorzonscan en de pilot voor het uiteindelijke aantal levensloopgeschikte gemaakte woningen.

### Stedelijke vernieuwing

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	Koers West is een visie op de ontwikkeling van Nijmegen-West. Het bestaat uit drie pijlers: het Waalfront (waar het gebied wordt ontwikkeld tot een prettig woon-werk-milieu), de Stadsbrug en de revitalisering van het Bedrijventerrein Noord- en Oost Kanaalhaven. In 2007 heeft de raad groen licht gegeven voor de ontwikkeling.	Voor de ontwikkeling van het Waalfront is het project Nieuwe Voorstad ontstaan. Om het project tot uitvoering te kunnen brengen is inzet van corporaties en ontwikkelaars noodzakelijk. In het project Nieuwe Voorstad in Nijmegen-West heeft Talis 78 zorgappartementen en 67 appartementen van Strukton Projectontwikkeling aangekocht. De appartementen zijn bestemd voor de verhuur. De realisatie van dit project is hiermee gegarandeerd.
		De gemeente Nijmegen heeft de ambitie om in 2020 al haar wijken levensloopbestendig te hebben. Daarvoor worden woonservicegebieden gerealiseerd, welke op maat worden gemaakt per wijk.	In Nijmegen is in een planningskader vastgelegd hoe de woonservicegebieden in de wijken tot stand moeten komen. Talis heeft zich hier aan gecommitteerd voor die wijken waar wij bezit hebben en een bijdrage aan het woonservicegebied mogelijk is. In de wijk Bottendaal heeft Talis bijgedragen aan het realiseren van een woonservicegebied door het ontwikkelen van De Globe op het Dobbelmanterrein. Hierin wonen zowel ouderen als gehandicapten en is geïntegreerde zorgverlening nagestreefd. Bovendien heeft Talis hier het Bakkerscafé gerealiseerd. Hier kunnen mensen lunchen en brood kopen en werken mensen uit de psychiatrie en mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. Talis werkt hier samen met Pluryn, RIBW en De Driestroom.
		Wij streven ernaar dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen en mee kan doen in de samenleving. In Wijchen bestaat de ambitie om tot drie woonservicegebieden te komen. Alverna heeft daarbij een bijzondere positie.	Talis heeft in haar strategische koers 2009-2012 aangegeven levensloopbestendige wijken na te streven. Daartoe is Talis nu bezig met de ontwikkeling van project Klapstraat waar een divers aanbod van woningen, zorg- en welzijnsvoorzieningen worden gerealiseerd. Voor Wijchen-Zuid heeft Talis de afgelopen twee jaar in samenwerking met de gemeente Wijchen en zorg- en welzijnspartijen een visie ontwikkeld. De komende jaren wordt verder invulling gegeven aan de ontwikkeling van de woonservicegebieden.
		NIJMEGEN: De laatste jaren is het wijkgericht werken sterk ontwikkeld. Van een aanvankelijke nadruk op het fysieke beheer is het werkerterrein verbreed naar leefbaarheid en veiligheid. De wijkaanpak werpt zijn	Aandacht voor onze wijken is een speerpunt van Talis. De ontwikkeling tot goed functionerende en levensloopbestendige wijken kan alleen als wij daarin samenwerken met

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
		vruchten af. Het werken op stads- en wijkniveau vraagt veel van de gemeente maar ook van andere organisaties. Kernwoorden in de samenwerking zijn schakelen, verbinden en verankeren. WIJCHEN: Blij nieuwbouw is het mogelijk aan te sluiten bij de gebiedsgerichte benadering zoals beschreven in het afsprakenkader kostenverdeling.	partners en nieuwe verbindingen leggen. Een duidelijke visie op de wensen en behoeften voor een wijk is dan nodig. Daarom heeft Talis een visie op Wijken in balans opgesteld. Dit is de basis voor het opstellen van de wijkvisie voor onze prioriteitswijken. Talis heeft voor het realiseren van ambities ook andere partijen nodig. Daarom benutten wij het talent van samenwerkingspartners en maken wij concrete afspraken over wie waarin de regie voert en wie wat doet. Deze uitgangspunten zijn inmiddels benoemd en vastgelegd, maar prestatieafspraken moeten nog gemaakt worden. Er zit iets vertraging in het opstellen hiervan.
		De gezamenlijke ambitie van de ondertekenaars (gemeente, Talis, Portaal en WoonGenoot) is om van de wijk Hatert in een tijdsbestek van tien jaar een gemiddelde prachtwijk te maken. Met het Uitvoeringsprogramma WAP Hatert fase 1 (2008 tot en met 2011) geven gemeente en corporaties concreet invulling aan het Wijkactieplan Hatert. Investeringskosten voor Talis bedragen voor de periode 2008-2011 € 3.563.384,-	Talis heeft mede in samenwerking met de gemeente, Portaal en WoonGenoot het Wijkactieplan opgesteld. Talis heeft het afgesproken budget voor de uitvoering hiervan beschikbaar gesteld en in dat kader zijn diverse concrete projecten door Talis in Hatert uitgevoerd door Projectbureau Leefbaarheid. Enkele voorbeelden: Uitbreiding van wijkbeheerders in de wijk, afleggen van huisbezoeken, projecten zoals 'Talis over de schutting' (waarbij Talis schuttingen heeft geplaatst en bewoners hun tuin opruimen en onderhouden) en 'Tuinenproject' (een leerwerkproject waarbij VMBO-leerlingen van Helicon Opleidingen Groen Nijmegen voortuinen aanpakken van bewoners die graag een mooie voortuin hebben, maar hem zelf niet meer goed kunnen onderhouden).
		Score	7,0

#### Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan stedelijke vernieuwing en/of dorpsvernieuwing passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 7,0.

- > De realisatie van De Globe op het Dobbermanterrein is een concrete bijdrage aan de realisatie van het woonservicegebied in de wijk Bottendaal en getuigt van een mooie verbinding tussen stedelijke vernieuwing en bijzondere doelgroepen.
- > De opgaven in de wijk Hatert worden voortvarend opgepakt. Hierbij wordt een verbinding gemaakt tussen fysiek (sloop en nieuwbouw) en sociaal (bijvoorbeeld Talis over de schutting).
- > De overige opgaven bevinden zich voornamelijk in de visiefase, maar laten zien dat Talis zich ook in de toekomst wil inspinnen op het gebied van stedelijke vernieuwing.

#### Energie en Duurzaamheid

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	De gemeente Nijmegen heeft hoge ambities op het terrein van duurzaamheid. Voor de woningbouw richt zij zich met name op energiebesparing. Voor bestaande woningen worden sterke prikkels ontwikkeld om energiebesparende maatregelen te treffen.	Talis hecht veel waarde aan kwalitatief goede woningen en heeft daarbij ook oog voor maatschappelijke opgaven zoals het terugdringen van de CO2-uitstoot. In dat kader heeft Talis zich bijvoorbeeld gecommitteerd aan het

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
		Daarbij worden onder andere financierings- en subsidieregelingen aangekondigd voor zonneboilers, warmtepompen en zon-pv (zonnecellen).	Nijmeegs Energie Convenant. Daarnaast zijn concrete afspraken over energiebesparing gemaakt in de Stedelijke Raamovereenkomst Prestatieafspraken 2010-2015. Ook heeft Talis met de gemeente samenwerkingsafspraken gemaakt, waarbij de gemeente een financieringsregeling beschikbaar stelt aan kopers van een woning met een tussenvorm en waarbij Talis de isolatie voor haar rekening neemt. Tot slot heeft Talis in samenwerking met de gemeente en andere partijen een aantal projecten gestart waarbij sprake is van duurzame energietoepassingen. Een voorbeeld hiervan is het Project Hatert Zonnepanelen.
		Wijchen: Wij stimuleren het realiseren van energiezuinige aanpassingen, in bestaande bouw en in nieuwbouw.	Met de gemeente Wijchen heeft Talis geen concrete afspraken gemaakt op het gebied van energie en duurzaamheid. Talis heeft wel zelf de ambitie om in 2016 haar woningen op minimaal label C niveau te hebben. Het isolatiebeleid is hier op aangepast. Eind 2010 was het % woningen in Wijchen met C-label of hoger 46%. Volgens de planning wordt de ambitie gerealiseerd.
		KR8 wil nu ook grootschalig experimenteren met energiezuinige woningen in nieuwbouw en bestaande woonwijken. De gemeente Nijmegen op projectbasis in op het opwekken van duurzame energie. Mogelijkheden hiervoor zijn naast woninggebonden systemen ook het aan te leggen hybride warmtenet.	Talis is samen met Portaal verenigd in Novio Noord BV en fungeert in dit verband als deelnemer van de GEM Waalsprong. Talis onderschrijft de uitgangspunten ten aanzien van energie en duurzaamheid die in KR8-verband en op gemeentelijk niveau in de raamovereenkomst zijn geformuleerd en is bereid om hier het voortouw in te nemen. Vanuit haar positie in de GEM is het mogelijk om mee te denken over ontwikkelingen. Op dit moment wordt onderzocht of de ambitie van een hybride warmtenet in een deel van de Waalsprong haalbaar is.
		Score	7,0

#### Toelichting:

De mate waarin Talis een concrete bijdrage levert aan de energiezuinigheid en duurzaamheid bij het bouwen en beheren van woningen passend bij de opgave in haar werkgebied wordt beoordeeld met een 7,0.

- > Talis conformeert zich aan de opgave van de gemeente Nijmegen. De corporatie en de gemeente zitten hierbij op één lijn. Concrete prestaties liggen echter voornamelijk nog in de toekomst besloten. De zonnepanelen in de wijk Hatert zijn daarbij wel een veelbelovende start.
- > Ook in KR8-verband zijn afspraken gemaakt op het gebied van energie en duurzaamheid. Deze afspraken hebben vooral hun weerslag in de nieuwbouw van de Waalsprong.
- > De opgave om energiezuinige aanpassingen in bestaande en nieuwbouw te realiseren, wordt door de corporatie voornamelijk geconcretiseerd door de doelstelling om alle woningen in 2016 minimaal op energielabel C niveau te hebben.

## 2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en voor zover relevant ook landelijk en regionaal voordoen.	7,0
II.1 De corporatie beschikt op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht in lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet.	7,0
II.2 De corporatie brengt de ontwikkeling van -voor het beleid- relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen (zie II.1) systematisch en periodiek in beeld.	7,0

### Toelichting:

Talis is goed op de hoogte van de lokale, regionale en landelijke opgave. Voorbeelden hiervan zijn ABF Woningmarktverkenning Nijmegen 2008, Behoeftetepeiling Woonservicegebied Alverna 2010, Gemeente Nijmegen - Structuurvisie 2010 en de Kernpublicatie WoON 2009 Stadsregio Arnhem Nijmegen. Daarnaast zijn diverse samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met zorg- en welzijnspartijen waarbinnen deze opgave (ten dele) gekwantificeerd zijn.

## 2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	6,8
III.1 De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet.	6,7
III.2 De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	6,6
III.3 De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen nodig is, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	7,1

### Toelichting:

- > Leidend voor de opgaven voor de corporatie zijn de prestatieafspraken met de gemeente Wijchen en de gemeente Nijmegen. Daarnaast zijn er diverse samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met zorg- en welzijnspartijen. Aandachtspunt is dat beleid vaak op onderdelen herijkt wordt, waardoor er meerdere losse notities bestaan in plaats van dat het integraal herijkt wordt. Hierdoor kan beleid versnipperd raken en bestaat het gevaar dat het totaaloverzicht verloren gaat (uit de zelfevaluatie van Talis).
- > De mate waarin de door de corporatie benoemde opgaven meetbaar geformuleerd zijn, verschilt sterk per prestatieveld. De opgave op het gebied van bijvoorbeeld bouwproductie en bijzondere doelgroepen zijn vrij concreet, de opgaven op het gebied van energie en duurzaamheid daarentegen zijn minder meetbaar geformuleerd.
- > Talis heeft zeer goed op het netvlies wie haar belanghouders zijn. Wel worden er in verschillende documenten verschillende belanghouders genoemd. Er is een aantal samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met de belangrijkste partners. Deze zijn wel aan een herijking toe, maar geven aan dat de corporatie de samenwerking niet vrijblijvend wil insteken.

## 2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
<b>IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.</b>	<b>6,5</b>
IV.1 De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd.	7,0
IV.2 De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	6,0

### Toelichting:

- > Talis voert diverse monitoringsonderzoeken uit. Al dan niet in KAN-, KR8- of Stichting Maat-verband. Er is een goed zicht op de ontwikkeling van de woningmarkt en de bewoners worden ook regelmatig bevraagd op onder andere het thema leefbaarheid. Intern worden de prestaties onder andere gemonitord via de marap's waarin kritische prestatie-indicatoren zijn benoemd bij de verschillende opgaven.
- > Een structuur om bij onderpresteren verbetermaatregelen te treffen is niet aangetroffen.

## 2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,9
II Kennis en inzicht	10%	7,0
III Planning	10%	6,8
IV Monitoring	10%	6,5
<b>Totaal</b>		<b>6,9</b>

### Toelichting:

- > Talis scoort voor Presteren naar Opgaven een 6,9.
- > Gedurende de meetperiode heeft Talis diverse opgaven voortvarend opgepakt. In het bijzonder op het gebied van leefbaarheid en bijzondere doelgroepen.
- > De relatief laagste score wordt behaald op het gebied van monitoring. Het gaat daarbij voornamelijk om het opstellen van verbeterplannen bij onderpresteren.
- > De relatief hoogste score wordt behaald op het gebied van kennis en inzicht.



## 3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

### 3.1 Missie en ambities

De meetperiode van deze visitatie loopt van 2007 tot en met 2010. Gedurende deze periode kent Talis twee missies.

Het ondernemingsplan 2005-2007 omschrijft de missie van Talis als volgt:

“Talis wil een grote speler op de regionale woonmarkt blijven. Wij willen ruime woningen in alle prijssegmenten op voor de klant aantrekkelijke locaties ontwikkelen en verhuren. Wij hebben bijzondere aandacht voor huishoudens met een kwetsbare positie op de woningmarkt. Onze zorg voor leefbaarheid draagt bij aan een prettige woonomgeving.”

Eind 2008 zijn de ambities en doelen van Talis voor de periode 2009-2012 vastgesteld in de Strategische koers 2009-2012 ‘Talent’. Hierin is de missie als volgt geformuleerd:

“Wij bieden goede, betaalbare en toekomstbestendige woningen, vooral voor mensen met een moeilijke positie op de woningmarkt. Wij dragen actief bij aan het goed functioneren van onze wijken en werken daarvoor structureel samen met onze maatschappelijke partners. Wij willen dat onze klanten tevreden zijn over hun woning, hun wijk en over ons. Onze medewerkers ontwikkelen zich voortdurend en werken graag bij onze organisatie.”

In het document “Ontwikkelingsvisie” uit 2010 zijn de missie en visie vervolgens aangescherpt. Belangrijke aanscherping is de toevoeging “Wij willen een steun in de rug zijn voor kwetsbaren op de woningmarkt.” De strategie van Talis richt zich in de eerstvolgende jaren op de verandering van de rol, taakopvatting en aanbod van de corporatie. Talis wil onderscheidende dienstverlening naar reguliere klanten en kwetsbare klanten ontwikkelen. Het onderscheid in dienstverlening betreft zowel een andere rol als een ander aanbod. De aangescherpte missie en visie vormen een belangrijke richtlijn voor met name prestaties die in de toekomst liggen.

### 3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar eigen Ambities en Doelen tot stand komen. Het overzicht is door Talis aangeleverd en door de commissie getoetst.

Op basis van de geleverde prestaties in verhouding tot de eigen doelen en ambities van Talis komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.

## PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

Prestatieveld		Beoordeling
1	Beschikbaarheid	7,0
2	Betaalbaarheid	6,0
3	Bijzondere doelgroepen	7,3
4	Leefbaarheid	7,3
5	Bouwproductie	6,0
6	Stedelijke vernieuwing	6,5
7	Energie en duurzaamheid	6,0
8	Overige opgaven	7,0
<b>Totaal</b>		<b>6,6</b>

## Beschikbaarheid

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties	
1	Beschikbaarheid	<p>Het huisvesten van de doelgroep staat bij Talis voorop. In het ondernemingsplan 2005-2008 kwam dit tot uiting in een tweetal strategische doelen, namelijk 'Adequate omvang van de kernvoorraad' en 'Sterke positie in zorgtoegankelijke woningen'. In de Strategische Koers 2009-2012 is dit geformuleerd in de visie als "Wij bieden goede, betaalbare en toekomstbestendige woningen, vooral voor mensen met een moeilijke positie op de arbeidsmarkt. Daarbij hebben wij speciale aandacht voor kwetsbare groepen: mensen die professionele zorg of begeleiding nodig hebben in of rond hun woning, zoals zorgbehoevenden, geestelijk of fysiek gehandicapten, psychiatrische patiënten en dementerenden."</p>	<p>Talis heeft naar aanleiding van haar missie geen aanvullend eigen beleid geformuleerd op woonruimteverdeling omdat dit regionaal is georganiseerd en vastgelegd in de Regionale Huisvestingsverordening Stadsregio Arnhem Nijmegen (zie voor meer informatie het schema Presteren naar Opgave). Wel heeft Talis naar aanleiding van de evaluatie van de woonruimteverdeling door Enserve de discussie op tafel gelegd of aanpassing van het systeem gewenst is. Overigens heeft Talis vanaf 1 januari 2011 een afwijkend standpunt ingenomen ten aanzien van de woonruimteverdeling wat betreft het toewijzen van sociale huurwoningen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 33.614,-. Talis heeft er voor gekozen om in eerste instantie NIET te gaan toewijzen op basis van inkomens en heeft hierover dus wel een eigen beleidsuitgangspunt geformuleerd.</p>
		<p>Zowel de gemeente Nijmegen als de Nijmeegse corporaties willen gebruik maken van lokaal maatwerk.</p>	<p>Doel bereikt/prestatie conform opgave. Talis heeft nadere afspraken gemaakt over aantallen woningen die worden toegewezen in het kader van lokaal maatwerk en over urgenten.</p>
		<p>Talis wil een grote speler op de regionale woningmarkt blijven. Wij willen ruime woningen in alle prijssegmenten op voor de klant aantrekkelijke locaties ontwikkelen en verhuren. Wij hebben bijzondere aandacht voor huishoudens met een kwetsbare positie op de woningmarkt. Wij onderzoeken de marktontwikkelingen en zorgen voortdurend voor de benodigde verversing van onze woningvoorraad. Met de gemeenten Nijmegen en Wijchen spreken wij af hoeveel betaalbare woningen wij minimaal in bezit houden.</p> <p>Afspraken over aantallen woningen: Nijmegen: 8.482 Wijchen: 3.510</p>	<p>Nijmegen: doel niet bereikt Onvoldoende aantal woningen onder de eerste aftoppingsgrens die gelden tot de kernvoorraad. Aantallen: 2007: 8.245 2008: 8.160 2009: 8.078 2010: 8.096 Wijchen: doel niet alle jaren bereikt. Aantallen: 2007: 3.566 2008: 3.518 2009: 3.485 2010: 3.760</p>
		Score	7,0

**Toelichting:**

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities ten aanzien van het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep worden beoordeeld met een 7,0.

- > Talis doet zich tekort met de wijze waarop ambities en prestaties worden gepresenteerd. Er zijn wel degelijk prestaties geleverd die aansluiten op de ambitie. Bijvoorbeeld door scherpe afspraken te maken over de kernvoorraad. Tevens blijkt uit de evaluatie van het woonruimteverdeelsysteem dat de slaagkans van de verschillende groepen woningzoekenden in evenwichtige verhouding staan.
- > De ambities met betrekking tot lokaal maatwerk en de omvang van de kernvoorraad zijn beoordeeld in het hoofdstuk Presteren naar Opgave.

**Betaalbaarheid**

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
2	Betaalbaarheid	Talis heeft de ambitie om streefhuren zoveel mogelijk marktconform te bepalen, in plaats van een vast percentage van maximaal redelijk te rekenen. Daartoe is binnen Talis een eigen systematiek ontwikkeld, waarbij de WOZ-waarde van een woning leidend is. Op basis van de WOZ-waarde wordt een markthuur bepaald. Deze geldt als streefhuur, waarbij de huur in ieder geval wordt begrensd door de maximaal redelijke huurprijs en door de aftoppingsgrens van de huurtoeslag als het een woning is die onder de kernvoorraad valt. Voor woningen die onder de kernvoorraad vallen geldt dat bij harmonisatie de aftoppingsgrens van een- en tweepersoonshuishoudens niet mag worden overschreden.	In 2004 is gestart met huurharmonisatie waarbij streefhuren zijn aangepast op basis van de WOZ-waarde. Hierdoor is een markthuur te bepalen. Bij mutatie wordt de huurprijs geharmoniseerd. Methodiek wordt nog steeds gehanteerd, waarbij in 2011 op basis van geactualiseerde WOZ-waarden nieuwe streefhuren worden vastgesteld.
		In 2004 is gestart met huurharmonisatie waarbij streefhuren zijn aangepast op basis van de WOZ-waarde. Hierdoor is een markthuur te bepalen. Bij mutatie wordt de huurprijs geharmoniseerd. Methodiek wordt nog steeds gehanteerd, waarbij in 2011 op basis van geactualiseerde WOZ-waarden nieuwe streefhuren worden vastgesteld.	Doel bereikt. Ten behoeve van de jaarlijkse huurverhoging wordt jaarlijks een analyse gemaakt van de verschillende typen contracten: (gemiddelde) Verhoging sociale contracten: 2007: 1,1% (inflatie 1,1%) 2008: 1,6% (inflatie 1,6%) 2009: 2,5% (inflatie 2,5%) 2010: 1,2% (inflatie 1,2%) Verhogingen geliberaliseerde woningen: 2007: 1,1% - 1,6% - 2,1% 2008: 1,6% - 2,1% - 2,6% 2009: 2,5% - 3% - 3,5% 2010: 1,2% - 1,7% - 2,2% Onzelfstandige woningen en BOG: 2007: 1,1% 2008: 1,6% 2009: 2,5% 2010: 1,2%
		Wij willen met onze klanten een plezierige en langdurige relatie opbouwen. Wij maken ons zorgen over de zogenaamde doelgroep plus: mensen die eigenlijk te veel verdienen voor een sociale huurwoning, te weinig om in aanmerking te komen voor een hypotheek, maar wel graag eigenaar van hun woning willen zijn. Hiervoor onderzoeken wij de mogelijkheden om onze woningen met een tussenvariant te koop aan te bieden en bepalen wij welke eigendomsvormen een toegevoegde waarde hebben voor onze klanten, wijken, woningen en organisatie. Hiermee beogen wij de keuzevrijheid voor onze klanten te vergroten.	Doelstelling bereikt. Op basis van onderzoek hebben wij bepaald welke tussenvormen aansluiten bij onze strategische doelen: hiervoor komen Koopgarant en de Startersrenteregeling voor in aanmerking. Een werkgroep is gestart om de woningen - in samenwerking met VoVwoon - uit de verkoopvijver aan te bieden aan zittende huurders. Hiervoor is een aparte website geopend: <a href="http://www.taliseigenhuis.nl">www.taliseigenhuis.nl</a> . De implementatie van deze tussenvormen draagt bij aan het vergroten van de keuzevrijheid van onze klanten.

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
	<p>VERKOOPBELEID: UITBREIDING VERKOOPVIJVER</p> <p>Talis moet een deel van haar woningportefeuille verkopen om zo middelen te genereren om te investeren in o.a. nieuwbouw en om positieve kasstromen te realiseren. Het verkoopbeleid is onderdeel van het Portefeuillebeleid 2006, waarin de woningen zijn opgenomen die worden afgestoten. De realisatie van de verkopen is achtergebleven bij de verwachte verkopen, terwijl de vaste kosten zijn toegenomen (onder andere door de verplichting van vennootschapsbelasting). Daarom is de verkoopvijver in 2010 uitgebreid. Hiervoor is een aantal randvoorwaarden opgesteld. De woningen in de uitbreidingsvijver worden verkocht met de tussenvorm Koopgarant. Met deze uitbreiding wordt beoogd 152 extra woningen in 2010 te verkopen. Verwachtingen aantallen te verkopen woningen in de reguliere verkoop volgens de begroting:</p> <p>2007: 110 2008: 96 2009: 50 2010 regulier: 39 2010 met tussenvorm: 152</p>	<p>VERKOOPBELEID</p> <p>Doelstelling niet gehaald. Het beoogde aantal te verkopen woningen volgens reguliere verkoop en in de uitbreidingsvijver is niet gehaald:</p> <p>2007: 100 2008: 79 2009: 45 2010 regulier: 48 2010 met tussenvorm: 1</p>
	<p>De primaire doelgroep van Talis bestaat uit mensen met een moeilijke positie op de woningmarkt. Talis heeft specifiek aandacht voor mensen met sociale problemen die daarbij ondersteuning nodig hebben. Wij helpen hen door deze via reguliere wegen woonruimte te bieden, maar hebben hierbij ook hulp van samenwerkingspartners nodig. Talis vervult dan een signalerende functie en brengt deze mensen in contact met andere instanties die hen kunnen helpen, zoals schuldhulpverlening. Omdat huisuitzettingen voor 80% zijn gebaseerd op huurachterstanden wil Talis zich preventief inzetten. Door in een vroeg stadium huurachterstanden aan te pakken, kunnen problematische huurachterstanden of huisuitzetting van huurders voorkomen worden.</p>	<p>In 2007 is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met NIM Maatschappelijk werk. In het kader van het project preventieve schuldhulpverlening is een pilot gestart op de vestiging Brabantse Poort met als uiteindelijk doel voorkomen van huisuitzetting. In 2008 zijn 100 huurders met een achterstand bereikt en heeft 74% hiervan met behulp van het NIM de schuldproblematiek succesvol aan weten te pakken. Het aantal ontruiming is de afgelopen jaren afgenomen:</p> <p>2007: 48 2008: 9 2009: 24 2010: 24</p>
	Score	6,0

### Toelichting:

De prestaties van Talis naar eigen doelen en ambities ten aanzien van de betaalbaarheid van haar woningen wordt beoordeeld met een 6,0.

- > De ambities met betrekking tot de streefhuren en de huurharmonisatie zijn gerealiseerd.
- > Talis heeft de ambitie om verschillende koopvarianten te ontwikkelen voor haar huurders die vallen binnen de doelgroep plus: mensen die eigenlijk te veel verdienen voor een sociale huurwoning, te weinig om in aanmerking te komen voor een hypotheek, maar wel graag eigenaar van hun woning willen zijn. Deze varianten zijn ontwikkeld. De verkoopaantallen blijven echter achter op de eigen ambitie. Dit is wel een punt van aandacht. Talis moet namelijk een deel van haar woningportefeuille verkopen om zo middelen te genereren om te investeren in onder andere nieuwbouw.
- > Talis heeft zich tot doel gesteld om huurachterstanden aan te pakken. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met het NIM en is een pilot gestart. Het aantal ontruiming is afgenomen. Maar door de invoering van het SAP-systeem binnen de eigen organisatie zijn er juist grote achterstanden ontstaan in de huurincasso bij de corporatie. Dit staat haaks op de eigen ambitie. Hierdoor liepen huurachterstanden juist op.

## Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	<p>Talis wil een belangrijke speler zijn op de markt van wonen, zorg en welzijn en gaat daarom strategische allianties aan met zorgpartijen.</p> <p>Talis heeft speciale aandacht voor kwetsbare groepen. Dat betekent dat wij voor deze mensen voldoende passende woonruimte bouwen en bieden en daarbij samenwerken met partners. Wij moeten hierin keuzes maken, omdat wij niet alles kunnen. Daarom stellen wij een toetsingskader op zodat duidelijk is wat wij wel en niet doen en met welke partijen wij dergelijke projecten uitvoeren. Met deze partners maken wij prestatieafspraken over aantallen en typen woningen voor kwetsbare groepen.</p>	<p>Talis vindt het belangrijk om ook een eigen visie te hebben op wonen met zorg en deze visie samen met zorg- en welzijnspartijen uit te werken in projecten. Daarom heeft Talis in 2009 de Visie op Wonen met Zorg opgesteld, waarin onze ambities zijn opgenomen ten aanzien van het ontwikkelen van woonconcepten met zorg.</p> <p>In het verleden zijn meerdere samenwerkingsovereenkomsten gesloten met zorg- en welzijnspartijen zonder dat daar een concrete visie onder lag. Om duidelijker aan te kunnen geven wat wij wel en niet doen en wie wel en niet, is in 2010 de notitie Talis en haar Stakeholders opgesteld waarin wij de kaders schetsen voor strategische, tactische en operationele samenwerking en daar ook partners aan koppelen.</p>
		<p>Talis levert een substantiële bijdrage aan de huisvesting van ouderen, gehandicapten of mensen met een psychiatrische beperking en streeft daarbij naar een evenwichtige samenstelling van de groep zorgvragende klanten (het accent wordt dus niet louter op ouderen of op gehandicapten gelegd). Afhankelijk van de mogelijkheden realiseert Talis dit door nieuwbouw die levenslooptbestendig en aanpasbaar is of door aanpassen, c.q. opplussen van bestaande complexen. Woningen met toekomst: Onze nieuwbouwwoningen worden zoveel mogelijk levenslooptbestendig gebouwd. Wij hebben speciale aandacht voor kwetsbare groepen en dat betekent dat wij voor deze groepen mensen voldoende passende woonruimte bouwen en bieden.</p>	<p>Projecten gerealiseerd (zie voor uitgebreide toelichting de beschrijving bij Prestatie naar Opgave):</p> <p>2007: DE GLOBE, PORTIUNCULA, VILLA MES</p> <p>2008: STIJL6</p> <p>2009: VESTE BRAKKESTEIN, DE GEER, LINDENSTRAAT</p> <p>2010: KRAANVOGEL</p>
			<p>Projecten in ontwikkeling:</p> <p>KLAPSTRAAT: In samenwerking met ZZG Zorggroep ontwikkelt Talis in Wijchen in de eerste fase 102 zorgappartementen en een multifunctioneel centrum voor zorgbewoners. In de tweede fase worden vergelijkbare kleinschalige gebouwen gerealiseerd.</p> <p>PLEINZICHT: In 2010 is gestart met de bouw van een appartementengebouw voor 18 cliënten van zorggroep 's Heeren Loo waar de doelgroep zo zelfstandig mogelijk kan gaan wonen.</p> <p>CIRCUSTERREIN: Eind 2009 is gestart met de bouw van 35 appartementen voor mensen met een zorgindicatie van minimaal vijf uur per week.</p> <p>SPERWERSTRAAT: Talis neemt hier een complex af van ontwikkelaar Giesbers waarbinnen vier groepswoonruimten voor senioren met een psychogeriatrische beperking (dementerend). Op de bovenste verdiepingen komen appartementen die deels beschikbaar zijn voor partners van dementerenden en deels voor starters.</p>
		Score	7,3

### Toelichting:

De prestaties van Talis naar eigen doelen en ambities ten aanzien van de huisvesting voor bijzondere doelgroepen, zoals ouderen, gehandicapten of personen die extra zorg of begeleiding nodig hebben, wordt beoordeeld met een 7,3.

- > Talis is nadrukkelijk bezig zich te positioneren binnen het netwerk Wonen, Welzijn en Zorg. Belanghouders zijn zeer positief over de samenwerking. De samenwerking is niet vrijblijvend gezien de diverse samenwerkingsovereenkomsten die Talis heeft afgesloten met partijen binnen welzijn en zorg. Talis zoekt actief naar manieren om elkaar te versterken binnen het netwerk en heeft concrete prestaties geleverd voor bijzondere doelgroepen.
- > Talis heeft gedurende de meetperiode een aantal projecten opgeleverd voor bijzondere doelgroepen. Voorbeelden hiervan zijn De Globe en Brakkestein.
- > Een aantal projecten op het gebied van bijzondere doelgroepen zoals de Elsthof in Wijchen heeft in de periode 2008-2009 grote vertraging opgelopen. Deze worden nu weer opgepakt.

### Leefbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
4	Leefbaarheid	<p>Talis ontwikkeld veel activiteiten op het gebied van leefbaarheid, echter voornamelijk op ad-hoc basis. Om de projecten rondom leefbaarheid meer gestructureerd en professioneler te laten verlopen is de ambitie geformuleerd om leefbaarheid een volwaardig onderdeel van de bedrijfsvoering van Talis te maken, waardoor leefbaarheidsprojecten dezelfde status en beleidsaandacht krijgen als de vastgoedprojecten. Deze ambitie heeft vorm gekregen in de doelstelling om een Projectbureau Leefbaarheid in te richten dat zich uitsluitend met leefbaarheidsprojecten bezighoudt.</p>	<p>In 2007 is het Projectbureau Leefbaarheid opgericht. Hiervoor is een projectmanager aangesteld, die medeverantwoordelijk is voor het opstellen van het leefbaarheidsbeleid en tevens als coördinator fungeert voor de uitvoering van projecten. In 2009 is het Projectbureau verder geprofessionaliseerd door een projectadministratie in SAP in te richten. Ten behoeve hiervan zijn ook procesbeschrijvingen leefbaarheid opgesteld.</p>
		<p>De missie van Talis voor het leefbaarheidsbeleid is als volgt geformuleerd: "Talis streeft voor haar woningen naar een, voor alle betrokkenen, goede kwalitatieve woonomgeving. Talis houdt de verwachtingen en beoordelingen van alle betrokkenen scherp in de gaten en reageert met een adequate integrale aanpak om de leefbaarheid op het gewenste niveau te behouden dan wel te krijgen." Daartoe zijn drie strategische doelen benoemd:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het verkrijgen van een goede beoordeling van de leefbaarheid in de wijken en complexen waar woningen van Talis staan. Dit betreft de beoordeling door bewoners en door de belangrijkste maatschappelijke stakeholders van Talis. De norm die is bepaald is dat 95% van de complexen minimaal een 6,5 scoort op de algehele tevredenheid over leefbaarheid.</li> <li>2. Het verkrijgen van een goede interne beoordeling van de leefbaarheid in de wijken en complexen waar woningen van Talis staan. De preventieve invalshoek staat hier voorop.</li> <li>3. Het effectief samenwerken met de partijen die mede invloed hebben op het gebied leefbaarheid: gemeente, politie, bewoner en andere woningcorporaties, door hier initiatiefnemer in te zijn en samen met deze partijen complex- of wijkgebonden integrale aanpakken op te zetten.</li> </ol>	<p>Sinds 2007 voert Talis tweemaal een klanttevredenheidsonderzoek uit waar leefbaarheid een substantieel onderdeel van uitmaakt. 2007: 84,6% van de complexen geeft minimaal een 7,0, in 2009 was dit 86%.</p> <p>In 2007 is de vragenlijst die aan huurders is voorgelegd ook gescoord door woonconsulenten. De uitkomsten hiervan zijn vergeleken met de uitkomsten van huurders. Het doel hiervan is om de resultaten uit het onderzoek in te bedden in de organisatie en er concrete acties op te ondernemen. In 2009 is voor een andere aanpak gekozen. Toen zijn de resultaten per vestiging in een groepsgesprek besproken en zijn naar aanleiding daarvan afspraken gemaakt, onder andere met bewonerscommissies.</p> <p>Sinds de oprichting van het Projectbureau Leefbaarheid zijn verschillende samenwerkingsovereenkomsten gesloten die hebben geleid tot succesvolle leefbaarheidsprojecten. Hiertoe zijn plannen en convenanten ontwikkeld tussen bewoners, gemeente en maatschappelijke organisaties om samen te werken aan de verbetering van de leefbaarheid. Voorbeelden van deze programmaontwikkelingen zijn: * Stichting Wij staan voor de Wijk</p>

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
			* Futsal Chabbab  * Partnershipovereenkomst met Interlokaal om speelvoorziening in de Meijhorst aan te leggen * Partnershipovereenkomst met de gemeente Wijchen voor een woonomgevingsploeg waarbij werklozen aan de slag gaan.
		Talis wil haar klanten graag woningen bieden in een wijk waar zij graag (blijven) wonen en waar het vastgoed zijn waarde ten minste behoudt. Om te bepalen wat een goede wijk is heeft Talis samen met partners uit de omgeving bedacht hoe 'winst voor de wijk' kan worden behaald. Op basis van deze verkenning is een aantal projecten benoemd waar concreet uitvoering aan gegeven gaat worden. Talis wil hiermee inspireren en meer halen uit samenwerking tussen partijen. De volgende projecten zijn benoemd: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinderen houden schoonmaakacties in de wijk</li> <li>2. Leerling-ondernemingen leveren diensten in de wijk</li> <li>3. Wijk servicedienst verzorgt steunstructuren</li> <li>4. Bedrijfsverzamelgebouw voor starters en zelfstandigen</li> </ol>	De projecten zijn toegewezen aan verschillende projectleiders. Niet alle projecten zijn tot uitvoering gekomen. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dit project heeft geresulteerd in de Beestenbende in Wijchen (zwerfvuiloopruipliegje van kinderen).</li> <li>2. De leerlingonderneming waarvoor de ontmoetingsruimte in de Jadestraat is ingezet.</li> <li>3. De wijk servicedienst is gerealiseerd door middel van een leer-werkploeg voor Lindenholt.</li> <li>4. Het bedrijfsverzamelgebouw is na een verkennend onderzoek door studenten van de HAN niet van de grond gekomen, omdat het te kostbaar was. Daarnaast zijn verschillende acties van de actiekaart verder opgepakt. Enkele voorbeelden: BEWEEGTUIN LEVENSBROEK: een combinatie van speel- en fitnessapparaten voor peuters en senioren. 2SWITCH: Werkzoekenden krijgen via Talis de kans om aan het werk te gaan in onze woningen en wijken.</li> </ol>
		Score	7,3

### Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities op het gebied van leefbaarheid in de wijken en woonkernen waar haar woongelegenheden gelegen zijn, wordt beoordeeld met een 7,3.

- > Het aanstellen van een projectbureau leefbaarheid is geen maatschappelijke prestatie op zichzelf en dus niet beoordeeld, maar laat zien dat Talis middelen in zet om de leefbaarheidsinspanningen kracht bij te zetten.
- > Talis is bereid om zichzelf concrete normen op te leggen om zodoende de effecten van leefbaarheid in kaart te brengen. Dit gebeurt aan de hand van de tweejaarlijkse klantonderzoeken. De norm van een 6,5 is later bijgesteld tot een 7,0 en is gerealiseerd.
- > De samenwerkingsovereenkomsten met de zorg- en welzijnspartijen laten zien dat Talis de samenwerking niet vrijblijvend insteekt. Momenteel worden de samenwerkingsovereenkomsten geactualiseerd.
- > De ambities voor Winst voor de Wijk zijn grotendeels gerealiseerd.

### Bouwproductie

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
5	Bouwproductie	Talis voert een strategisch vastgoedbeleid. Dit beleid is een continu proces gericht op het optimaliseren van de voorraad woningen. Het strategische element heeft vooral betrekking op het anticiperen op toekomstige ontwikkelingen in de woningmarkt. Het strategisch vastgoedbeleid dat Talis uit wil voeren is eigenlijk een actief portefeuillemanagement. Strategische doelen	De vastgoedportefeuille van Talis heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld volgens het instrumentarium van het portefeuillebeleid. Bij nieuwbouwprojecten is gerekend volgens de investeringsparameters die daarvoor zijn opgesteld.

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
	<p>van het portefeuillebeleid zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Aantal woningen voor de doelgroep handhaven</li> <li>* Toevoegen sterke en afname zwakke producten</li> <li>* Tempo van vernieuwing</li> <li>* Resterende levensduur</li> </ul> <p>In een werkgroep investeringen zijn de parameters bepaald voor nieuwbouw.</p>	
	<p>In het portefeuillebeleid van Talis is voor een aantal stadsdelen en wijken nieuwbouwprojecten geformuleerd. Deze concentreren zich voornamelijk in stadsdeel Centrum/Oost. Het gaat hierbij deels om herontwikkeling. Nieuwbouwprojecten die in dit kader genoemd worden: Metterswane, Hessenberg, Postkantoor Van Schevichavenstraat, GAB Spoorstraat, Castella (woontoren), De Dominicaan en Neboklooster. (NB dit zijn projecten welke niet zijn bedoeld voor bijzondere doelgroepen)</p>	<p>Een deel van de voorgenomen projecten is daadwerkelijk al gerealiseerd:</p> <p>2008: POSTKANTOOR: In het monumentale pand heeft Talis 26 huurappartementen gerealiseerd met een bijzondere indeling met meerdere verdiepingen.</p> <p>2008: THOMASKLOOSTER: Het voormalige Thomasklooster in Nijmegen heeft een woonbestemming gekregen en is verbouwd tot zes huurappartementen.</p> <p>2009: HESSENBERG: In het oude centrum van Nijmegen zijn in totaal 186 woningen gerealiseerd, waarvan Talis er 140 verhuurt.</p> <p>Een deel van de voorgenomen projecten is vertraagd. Dit betreft:</p> <p>SPOORSTRAAT: In de huidige planontwikkeling komen hier 112 appartementen, BOG en parkeerplaatsen.</p> <p>CASTELLA: Deze woontoren omvat 60 appartementen - geschikt voor senioren - BOG en ondergrondse parkeerplaatsen.</p> <p>Een aantal voorgenomen projecten is beëindigd:</p> <p>NEBOKLOOSTER: wordt afgestoten</p> <p>METTERSwane: wordt afgestoten</p>
	<p>De nieuwbouw in Wijchen bestaat voor het overgrote deel uit uitbreiding. Hiervoor is in het portefeuillebeleid per wijk opgenomen welke projecten hiervoor in aanmerking komen: Passerot, Tuin van Woezik, Beuningsesteeg, Hof van Achterlo. (NB dit zijn projecten welke niet zijn bedoeld voor bijzondere doelgroepen)</p>	<p>Een deel van de voorgenomen projecten is daadwerkelijk al gerealiseerd:</p> <p>2009/2010: HUURLINGSSEDAM FASE 1: 2009: MARTENSTERREIN: 24 zelfstandige huurwoningen voor senioren.</p> <p>Een deel van de voorgenomen projecten is vertraagd:</p> <p>BEUNINGSESTEEG: Plannen zijn nog in ontwikkeling.</p> <p>TUIN VAN WOEZIK: Eind 2010 is de eerste paal de grond in gegaan. Het project kent een groene opzet en Talis neemt hier woningen af van Proper Stok.</p> <p>HOF VAN ACHTERLO: Talis realiseert hier 28 appartementen, waarvan vier in de vrije sector.</p> <p>Voor een aantal projecten is de status onduidelijk:</p> <p>PASSEROT: Talis heeft hier grond in bezit, maar er zijn nog geen concrete ontwikkelplannen.</p>
	<p>Voor de bestaande bouw is in de meerjarenonderhoudsbegroting steeds per complex opgenomen welke maatregelen worden getroffen in het kader van planmatig onderhoud. Daarnaast worden jaarlijks in de begroting strategische maatregelen opgenomen in het kader van de verbetering</p>	<p>In de jaren 2007-2010 heeft Talis jaarlijks conform planning onderhoud gepleegd en woningverbeteringen doorgevoerd. Vanaf 2009 is er ook extra ingezet op de na-isolatie van woningen ten gunste van de energetische kwaliteit van de woningen.</p>



Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
	<p>van de bestaande voorraad. Tot slot onderscheid Talis de post dagelijks onderhoud voor de werkzaamheden die de Interne Aannemerij uitvoert (reparatieverzoeken en mutatieonderhoud).</p> <p>In de begroting is opgenomen (x € 1.000,-):            2007 onderhoud: € 15.968,-            2007 strategische maatregelen: € 3.148,-            2007 dagelijks onderhoud: € 4.430,-            2008 onderhoud: € 14.024,-            2008 strategische maatregelen: € 2.626,-            2008: dagelijks onderhoud: € 5.345,-            2009 onderhoud: € 13.918,-            2009 strategische maatregelen: € 6.358,-            2009 dagelijks onderhoud: € 5.355,-            2010 onderhoud: € 16.100,-            2010 strategische maatregelen: € 3.200,-            2010 dagelijks onderhoud: € 5.900,-</p>	<p>Verschillen tussen de begroting en realisatie zijn een gevolg van diverse meer- en minderwerken, aanbestedingen en overlopende posten uit het voorgaande jaar.</p> <p>Realisatie onderhoud (x € 1.000,-):            2007 onderhoud: € 15.150,-            2007 strategische maatregelen: € 2.830,-            2007 dagelijks onderhoud: € 6.017,-            2008 onderhoud: € 12.842,-            2008 strategische maatregelen: € 1.451,-            2008 dagelijks onderhoud: ,-            2009 strategische maatregelen: € 4.946,-            2009 dagelijks onderhoud: € 7.894,-</p>
	Score	6,0

### Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities ten aanzien van de uitbreiding, aanpassing en/of verbetering van de woningvoorraad wordt beoordeeld met een 6,0.

- > Geconcludeerd kan worden dat er gedurende de meetperiode projecten zijn aangegaan waarvan achteraf met de bijbehorende afschrijvingen afscheid van is genomen (bijvoorbeeld Neboklooster en Metterswane). Ook de projectadministratie was vooral gedurende 2007-2008 niet passend bij wat van een corporatie verwacht wordt. Na 2009 is er stevig gewerkt aan een professionalisering en is het aantal projecten opgeschoond. Het opschonen van een aantal projecten leidt ertoe dat de corporatie ook in de toekomst financiële armslag heeft om te kunnen investeren.
- > De voorgenomen nieuwbouw is niet geheel en al gerealiseerd. De bouwplannen hebben een tijdje stilgelegen (bijvoorbeeld Elsthof in Wijchen). Voornamelijk in de periode 2008-2009. Dit tot onvrede van diverse belanghouders. Herhaaldelijke gesprekken hierover met de corporatie brachten niet de gehoopte versnelling. Vanaf 2009 is er echter een inhaalslag gemaakt door de corporatie. Door open en transparant het gesprek aan te gaan met de belanghouders is veel onvrede weggenomen. Een aantal nieuwbouwprojecten is ook weer opgepakt.
- > Het verouderende bezit van Talis brengt vooral voor de toekomst een grote uitdaging mee qua kwaliteit van de woningen en de bijbehorende investeringslasten.

### Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties	
6	Stedelijke vernieuwing	<p>Talis biedt haar klanten goede woningen in goed functionerende wijken. Een goed functionerende wijk is voor Talis een levensloopbestendige wijk, met een goed evenwicht tussen wonen, werken en voorzieningen. Aandacht voor onze wijken is dan ook een speerpunt. In dat kader gaat Talis wijkvisies en wijkactieprogramma's ontwikkelen. Hierbij werken wij samen met andere relevante partners in de wijk en zoeken wij steeds naar innoverende concepten.</p>	<p>Randvoorwaarden voor realisatie doel geschapen. Uitvoering nog starten. De procesbeschrijving voor het komen tot wijkvisies en wijkactieprogramma's is gereed. Tevens is een aantal prioriteitswijken aangewezen waar Talis zich in eerste instantie op gaat richten. Ook is beoordeeld met welke stakeholders Talis op strategisch, tactisch en operationeel niveau wil samenwerken in de wijk. Om wijkgericht werken en denken te bevorderen is Talis mede ontwikkelaar</p>

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			van innoverende concepten. Een voorbeeld hiervan is de participatie in Stichting Maat.  Hiermee voldoen wij tevens aan onze prestatieafspraken met de gemeente.
		Talis wil actieve speler zijn op de markt van wonen en zorg. Daarbij kiest Talis voor een gebiedsgerichte benadering en sluit Talis strategische allianties met zorg- en welzijnspartijen.  Talis werkt steeds meer gebiedsgericht en procesgericht: hierbij gaat het niet alleen om de woning, maar ook om de omgeving rondom die woning: biedt deze een uitdaging voor ontmoeten en participeren? Met partners wordt gezocht naar win-win situaties, waarbij het belang van de bewoner voorop staat. Voor Wijchen heeft Talis de ambitie vitale leefgemeenschappen te ontwikkelen. De initiatiefnemers hiervan (gemeente Wijchen, Talis, LuciVer) treden daarvoor in dialoog met de brede omgeving van Wijchen-Zuid om met hen een aantrekkelijk aanbod van voorzieningen te bespreken. De toekomstvisie is geen blauwdruk maar een dynamisch proces.	Talis heeft al enige zorgcomplexen gerealiseerd in het kader van wijk- en gebiedsontwikkeling. Zo is in 2007 De Globe gerealiseerd, een complex waarin kleinschalige zorgwoningen zijn ontwikkeld. De Globe is onderdeel van een gebiedsontwikkeling van de wijk Bottendaal in Nijmegen. Talis ontwikkelt samen met ZZG, de gemeente en Maat partijen woonservicegebieden in Nijmegen. In Wijchen-Noord ontwikkelt Talis samen met ZZG, LuciVer en de gemeente een woonservicegebied met het project Klapstraat. Hierbij worden zorgappartementen ontwikkeld, maar ook een multifunctioneel centrum, waarmee een inspirerende omgeving wordt gerealiseerd die uitnodigt voor ontmoeting.
		Score	6,5

#### Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities op het gebied van stedelijke en/of dorpsvernieuwing wordt beoordeeld met een 6,5.

- > De ambitie "Goed functionerende wijken" is niet concreet geformuleerd. Momenteel wordt uitvoering gegeven aan de ambitie. Het gaat daarbij voornamelijk om visieontwikkeling. Een concrete bijdrage is de deelname aan Stichting Maat.
- > Op het gebied van Vitale leefgemeenschappen heeft de corporatie laten zien concrete prestaties neer te zetten die worden gewaardeerd door haar belanghouders.

#### Energie en duurzaamheid

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	Talis heeft de ambitie om haar woningbezit in 2016 op minimaal label C te hebben. Dit komt de energetische kwaliteit van de woningen ten goede, waar onze huurders direct profijt van hebben doordat zij een lagere energierekening hebben. Dit past bij ons uitgangspunt om te sturen op woonlasten in plaats van op huurlasten. De uitdaging van het energiezuinig maken van woningen ligt in de bestaande voorraad. Waar mogelijk gaat Talis nog een stapje verder en zetten wij duurzame energietoepassingen in voor de bestaande voorraad. Het energiebesparingsvoordeel wordt hiermee voor de klant nog groter.	In de marap wordt steeds gemonitord in hoeverre de ambitie van het bezit op minimaal label C wordt gerealiseerd. Uit de laatste Marap van 2010 blijkt dat 47% van ons middels een label C of hoger heeft. De verwachting is dat met de huidige na-isolatieplanning onze ambitie gerealiseerd gaat worden. Over de realisatie van onze ambitie leggen wij uiteraard ook verantwoording af in ons jaarverslag. Enkele voorbeelden van duurzame projecten voor de bestaande bouw zijn: ZONNEPANELEN HATERT: een samenwerkingsproject met de

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			gemeente Nijmegen en NUON waar in de wijk Hatert 240 etagewoningen worden voorzien van zonnepanelen. WARMTEPOMP WATERSTRAAT: een proefproject waarbij 24 bestaande appartementen aangesloten zijn op een verwarmingssysteem dat gebruik maakt van aardwarmte en zonnepanelen. LED VERLICHTING: De galerijen van complex Rentmeesterhof zijn voorzien van LED-verlichtingen. FSC-HOUT BIJ RENOVATIE: renovatie van 140 woningen in Wijchen waar aluminium kozijnen zijn vervangen door 100% FSC-gecertificeerd hout.
		Talis zal bij nieuwbouw op bouwplanniveau de financiële en technische haalbaarheid van Duurzame Energie onderzoeken en mogelijk Duurzame Energie toepassen. In circa 100 woningen per jaar dient Duurzame Energie daadwerkelijk te worden toegepast. Om de meerkosten af te dekken, dient jaarlijks een budget van € 500.000,- te worden gereserveerd.	Er zijn geen 100 nieuwbouwwoningen per jaar gerealiseerd met duurzame energie. Het jaarlijks te reserveren budget is niet opgenomen in de begroting. Wel wordt in een aantal nieuwbouwprojecten die nu worden ontwikkeld de mogelijkheid van duurzame energie toegepast. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van het circusterrein waar woningen worden opgeleverd met een duurzame koude- warmtelevering.
		Talis vindt het belangrijk om bij te dragen aan het klimaat door de hoeveelheid CO2-uitstoot terug te dringen. Daarvoor gaat Talis een stapje verder dan in Aedes-verband afgesproken ambitie van terugdringen van 2% per jaar. In 2007 heeft Talis het Nijmeegs Energie Convenant ondertekend. Hierin hebben 14 beeldbepalende bedrijven in Nijmegen afgesproken dat zij drie jaar (2008-2010) lang minimaal 3% CO2 minder uitstoten. Gezamenlijk willen zij van Nijmegen een stad maken die op kop loopt met de vermindering van CO2-uitstoot. Talis heeft als extra ambitie afgesproken om in drie jaar tijd 10% CO2-uitstoot te verminderen.	Talis heeft het doel van 3% minder CO2-uitstoot in de periode 2008, 2009, 2010 gerealiseerd. De extra ambitie van 10% in drie jaar is net niet gehaald.
		Score	6,0

### Toelichting:

De prestaties van Talis naar eigen doelen en ambities op het gebied van energiezuinigheid en duurzaamheid bij het bouwen en beheren van woningen wordt beoordeeld met een 6,0.

- > Doelstellingen op het gebied van bestaande bouw zijn nog niet allemaal gerealiseerd. Wel zit er voldoende vaart in. Dit biedt perspectief dat de doelstellingen uiteindelijk wel gerealiseerd gaan worden.
- > De doelstelling om in circa 100 woningen per jaar Duurzame Energie toe te passen of om budget hiervoor vrij te maken, is niet gerealiseerd. De corporatie is zich hiervan bewust.
- > De doelstelling om de CO2-uitstoot te verminderen met 3% is gerealiseerd.

### Overige opgaven

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
8	Overige doelen/ ambities	Wij hebben onze processen, communicatie en structuur aangepast aan onze ambities en daarbij onze klanten en de samenwerking met partners centraal gesteld. Externe samenwerking is iets van de hele organisatie. Wij zijn, in- en extern, te typeren als netwerkorganisatie. Wij werken in wijkteams en veelal projectmatig. Wij hebben veel	In 2010 is gestart met de uitrol van de centrale boodschap. Hiertoe zijn twee interne werkgroepen gestart: de regiegroep houdt zich bezig met de cultuur en een taakgroep inrichting heeft zich bezig gehouden met de structuur van de organisatie. De taakgroep heeft een bestuursmodel opgeleverd en een plan van aanpak

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
	verantwoordelijkheden en bevoegdheden lager in de organisatie gelegd. Wij hebben onze systemen zo ingericht dat wij in staat zijn kennis met elkaar te delen en contacten en afspraken met klanten en partners op een eenvoudige manier vast te leggen.	voor de implementatie. Eind 2010 is gestart met de detailuitwerking van het bestuursmodel. In 2011 wordt het traject van herinrichting afgerond. Daarmee hebben wij de randvoorwaarden geschapen (en voldoen wij daarmee aan onze ambitie) om een netwerkorganisatie te zijn.
	Door stageplaatsen en leer- en werkplekken te creëren in én voor de wijk, bereiken wij bewoners ook op een andere manier. De stageplaatsen en leer- en werkplekken zijn speciaal bedoeld voor jongeren uit Nijmegen en Wijchen. Jaarlijkse stellen wij dergelijke plaatsen beschikbaar. Dit is benoemd als kritische prestatie-indicator waarop in de trimesterrapportages wordt gestuurd.	Talis heeft met diverse partijen (bijvoorbeeld Mondial College, ROC, HAN, Futsal Chabbab) overeenkomsten gesloten voor leer- en werkplaatsen. Daarnaast lopen er op iedere afdeling regelmatig scholieren en studenten stage bij Talis.
	Score	7,0

#### Toelichting:

De prestaties van de corporaties naar eigen doelen en ambities op overige, maatschappelijk relevante, gebieden wordt beoordeeld met een 7,0.

- > De professionalisering van de interne organisatie is geen maatschappelijke prestatie, maar een interne organisatiedoelstelling. De beoordeling hiervan wordt meegenomen in de hoofdstukken Presteren volgens Vermogen en Governance maar is hier niet beoordeeld.
- > De stageplaatsen en leer- en werkplekken zijn gerealiseerd. Dit past binnen de vernieuwde strategie waarin het accent ligt op het geven van “een steuntje in de rug”.

### 3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht

	Normen en meetpunten	Cijfer
II	De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is.	7,0
II.1	De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelstellingen.	7,0

#### Toelichting:

- > De corporatie beschikt over een actueel managementdocument waarin de eigen missie is beschreven. Eind 2008 zijn de ambities en doelen van Talis voor de periode 2009-2012 vastgesteld in de Strategische koers 2009-2012 ‘Talent’. Hierin is ook de eigen missie beschreven. Deze missie is binnen de organisatie gecommuniceerd.
- > De corporatie heeft de eigen missie vertaald in meetbare doelen. Er is naast een strategische nota, ook een actielijst opgesteld. Deze worden gemonitord via de managementrapportages aan de hand van kritische prestatie-indicatoren.
- > De leidinggevenden en medewerkers zijn bekend met de missie en de doelen.

### 3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden.	7,0
III.1 De corporatie heeft de geplande doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) uitgewerkt in meetbare eenheden, zodat het doelbereik ook als zodanig kan worden gemeten.	7,0
III.2 De corporatie heeft bij haar doelstellingen een kostenoverzicht met bijbehorende dekking opgenomen.	7,0

#### Toelichting:

- > Achter de strategische nota "Talent" is een actielijst opgesteld waarin per jaar de geplande prestaties zijn weergegeven. Daaraan gekoppeld zijn kritische prestatie-indicatoren opgesteld die worden gemonitord via de marap's. Verder worden er jaarplannen opgesteld die een vertaalslag maken van strategisch naar tactisch en meer operationeel niveau.
- > Talis heeft bij haar doelstellingen een kostenoverzicht met bijbehorende dekking opgenomen.

### 3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.	6,5
IV.1 De corporatie evalueert jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities op de prestatievelden.	7,0
IV.2 Bij onderpresteren formuleert de corporatie verbeteracties.	6,0

#### Toelichting:

- > Talis stelt ieder trimester een managementrapportage (marap) op, waarin de beleidsmatige ontwikkelingen, de financiële positie en de kritische prestatie indicatoren centraal staan. Deze marap wordt in het MT besproken en vervolgens met de Raad van Toezicht doorgenomen. Soms leidt dit tot aanpassingen.
- > In het verleden heeft Talis soms te lang gewacht om beleid bij te stellen. Een voorbeeld hiervan is de projectadministratie en de invoering van SAP. Momenteel laat de corporatie echter hierop een veel beter beeld zien. Zo zijn de projecten opgeschoond en is SAP nu operationeel en werkzaam.

### 3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,6
II Kennis en inzicht	10%	7,0
III Planning	10%	7,0
IV Monitoring	10%	6,5
<b>Totaal</b>		<b>6,7</b>

**Toelichting:**

- > Presteren naar eigen Ambities en Doelen wordt beoordeeld met een 6,7.
- > Talis legt de meetlat voor zichzelf vrij hoog. Op een aantal onderwerpen is dit door Talis goed uitgewerkt.
- > Een aantal basisstructuren zoals de administratie was echter lange tijd niet optimaal.
- > Talis heeft maatschappelijk gewaardeerde prestaties geleverd. Een verbeterslag is te maken op de prestatievelden bouwproductie en energie en duurzaamheid.
- > Op de gebieden kennis en planning scoort de corporatie een ruime voldoende.
- > Monitoring, en dan met name het formuleren van verbeteracties, scoort relatief het laagst met een 6,5.

## 4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

### 4.1 De belangrijkste belanghouders van Talis

In het stakeholdersbeleid 2010 wordt een onderscheid gemaakt in kerntaakpartners en samenwerkingspartners. De kerntaakpartners staan direct in relatie tot de kerntaak om huisvesting te bieden aan kwetsbare groepen op de woningmarkt. De groep direct daarom heen, de zogenaamde samenwerkingspartners, leveren hieraan geen substantiële bijdrage, maar met hen wil Talis wel samenwerken om goed functionerende woonomgevingen te ontwikkelen die bijdragen aan zelfredzaamheid en participatie van onze doelgroep (uit: *Notitie Focus Wonen met Zorg*).

#### Kerntaakpartners

- > de gemeente Nijmegen
- > de gemeente Wijchen
- > Zorginstellingen ZZG, LuciVer, Dichterbij, RIBW, Driestroom, Pluryn, Iriszorg

#### Samenwerkingspartners

- > Collega corporaties
- > Zorginstellingen zoals Kalorama, Waalboog, Pro Persona, Koninklijke Visio, 's Heerenloo
- > Welzijnsorganisaties NIM, Interlokaal, Tandem, SWON, MEER welzijn Wijchen
- > GGD, Riagg
- > MEE
- > Stichting Maat

### 4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties

Scores in onderstaande tabel komen uit de vragenlijsten die aan belanghouders worden voorgelegd. Eén van de vragen gaat over de waardering voor prestaties van de corporatie op elk van de prestatievelden. De score is gebaseerd op het gemiddelde van alle ondervraagde belanghouders. Onder de tabel worden enkele opmerkingen weergegeven van belanghouders die per prestatieveld het cijfer illustreren. Eventuele citaten van belanghouders zijn alleen bedoeld ter illustratie en hebben geen invloed op de puntenscore.



	I.1	I.2	I.3	
	Het belang dat de belanghouders aan de prestatie toekennen.	De waardering die belanghouders geven aan de prestaties van de afgelopen jaren.	De waardering die belanghouders hebben voor de ambities en doelen voor de komende jaren.	Totaal
Prestatieveld				
Beschikbaarheid	7,8 (22)	7,1 (16)	7,3 (19)	7,2
Betaalbaarheid	8,4 (22)	7,2 (15)	7,4 (18)	7,3
Bijzondere doelgroepen	8,5 (22)	7,1 (19)	7,7 (21)	7,4
Leefbaarheid	8,1 (22)	7,1 (20)	7,6 (20)	7,3
Bouwproductie	7,4 (22)	7,3 (15)	7,4 (14)	7,3
Stedelijke vernieuwing	6,8 (22)	7,1 (18)	7,2 (17)	7,2
Energie en duurzaamheid	7,4 (23)	6,7 (13)	7,3 (15)	7,0
<b>Totaal</b>	<b>7,8</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>

*Noot: een aantal belanghouders kon op een aantal punten geen uitspraak doen over de prestaties van de corporatie. In de tabel staat tussen haakjes het aantal ontvangen reacties.*

### Typering

Bij de typering van de corporatie wordt door de belanghouders veelal een onderscheid gemaakt in drie perioden. De periode voor 2008, de periode 2008-2009 en de periode na 2009. In de periode voor 2008 positioneerde de corporatie zich als vastgoed- gedreven met een herkenbaar profiel in beide gemeenten. In de periode 2008-2009 was de corporatie minder zichtbaar. Een aantal projecten vertraagde en het profiel van de corporatie verbleekte. Waar de corporatie in eerste instantie als responsief werd gekenmerkt ontstond het beeld van een corporatie die afhield en vooral intern gericht was. Na 2009 ontstaat weer een onder beeld. De corporatie "terug op aarde" werkend aan een herkenbaar profiel. Er wordt een transitie gemaakt van vastgoed- naar maatschappijgedreven. Typeringen die worden genoemd zijn innovatief op strategisch niveau, responsief en open in de dialoog. Een corporatie die haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt. De genoemde transitie krijgt volgens veel belanghouders vorm in de wijze waarop de corporatie de dialoog entameert over samenwerking binnen wonen, welzijn en zorg op wijkniveau. De uitdaging ligt om de komende vier jaar de visie te concretiseren. De belanghouders zijn allen zeer positief over de transitie.

### Beschikbaarheid

- > Belanghouders geven aan dat het huisvesten van bijzondere doelgroepen, en dan met name ouderen, van blijvend belang is voor de komende periode.
- > Tussen de in Wijchen en Nijmegen actieve corporaties is geen consensus over de toewijzing in het kader van de nieuwe Europese regelgeving. Talis neemt hierin een aparte positie door vooralsnog onverminderd toe te wijzen aan huurders boven de vastgestelde inkomensgrens.

### Betaalbaarheid

- > Op het gebied van de prestaties rondom betaalbaarheid zijn de belanghouders positief. In de gemeente Nijmegen ligt de doelstelling om alle wijken in de stad toegankelijk te maken voor bewoners met een laag inkomen. Hieraan werkt Talis mee.





### **Bijzondere doelgroepen**

- > Talis heeft zich gedurende de meetperiode actief ingezet voor de bijzondere doelgroepen. Dit wordt gezien en gewaardeerd door de diverse belanghouders. Ook de toekomst biedt voor de belanghouders voldoende perspectief doordat Talis blijvend bezig is te zoeken naar meerwaarde in samenwerking tussen wonen, welzijn en zorg.

### **Bouwproductie**

- > Diverse belanghouders geven aan dat Talis een aantal "pareltjes" heeft toegevoegd aan de stad. Talis liep niet weg voor uitdagende projecten.
- > Na een periode van stilstand toont Talis aan weer voortvarend met een aantal projecten door te gaan.
- > De samenwerking in de Waalsprong wordt als zeer constructief ervaren door zowel de gemeente Nijmegen als de GEM.

### **Leefbaarheid**

- > Talis is zichtbaar in de wijk. Er worden actief samenwerkingsverbanden aangegaan en gewerkt aan de leefbaarheid in de wijken.
- > Belanghouders vinden Talis nu voornamelijk in de visievormingsfase over de richting en inrichting van de samenwerking.
- > Uitdaging ligt de komende periode in het concreet krijgen van deze visie en concrete acties formuleren.
- > Sommige belanghouders voelen een verschil in beleving tussen het bestuur en de rest van de organisatie. Het bestuur loopt voorop, uitdaging ligt in het meekrijgen van de rest van de organisatie.

### **Stedelijke vernieuwing**

- > Voor de meeste belanghouders liggen bouwproductie en stedelijke vernieuwing in elkaars verlengde.
- > In de wijk Hatert wordt constructief samengewerkt.
- > Het Dobbelmanterrein is in de ogen van de belanghouders een mooi voorbeeld van stedelijke vernieuwing.

### **Energie en duurzaamheid**

- > Belanghouders geven aan dat het profiel van de corporatie op het gebied van energie en duurzaamheid niet al te sterk is.
- > Wel worden de intenties van de corporatie op dit gebied als voldoende gezien.
- > In de Waalsprong neemt Talis het voortouw op dit prestatievelid.

### **Presteren naar Vermogen**

- > De periode voor 2008 wordt vaak gekenschetst als "het kon niet op".
- > Financieel gezien is de corporatie nu weer "terug op aarde".
- > Het opschonen van de projectenportefeuille is volgens de belanghouders open en transparant aangepakt.
- > Belanghouders zien in dat de corporatie nu minder vermogend is maar wel haar ambities en opgaven financieel waar kan maken.

### **Tips van belanghouders**

De tips van de belanghouders laten zich het beste samenvatten via de volgende drie quotes:

- > *"Is er voldoende contact en realiteitsgehalte tussen strategische ambities/beleid en de dagelijkse praktijk van de uitvoering?"*
- > *"Blijf zoals nu het geval is werken aan het samenwerken met de partners in de stad. Blijf open en constructief. Heeft in de afgelopen periode de vruchten afgeworpen."*
- > *"Zorg ervoor dat de ingezette beweging naar meer wijkgericht en klantgericht, geborgd wordt."*



### 4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie kent alle relevante belanghouders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	7,4
II.1 De corporatie benoemt de voor haar relevante belanghouders op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden).	7,3
II.2 De corporatie communiceert het benoemen van haar belanghouders met haar maatschappelijke omgeving.	6,7
II.3 De corporatie voert met haar belanghouders een dialoog over de uitvoering van het beleid.	8,0
II.4 De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belanghouders en maakt deze openbaar.	7,5

#### Toelichting:

- > In de nota en memo participatiebeleid worden een aantal belanghouders genoemd. Tevens worden de belangrijkste partners op het gebied van wonen en welzijn benoemd in de visie Wonen Welzijn en Zorg.
- > De corporatie houdt een lijst (register) bij van relevante belanghouders.
- > De corporatie communiceert deze lijst met haar belanghouders bijvoorbeeld via internet of door middel van gesprekken met de belanghouders.
- > De rol en positie van de huurders is erg onduidelijk en heeft de afgelopen periode duidelijk geen prioriteit gekregen van de corporatie. In het memo participatiebeleid wordt wel het één en ander geschreven over de positie van de huurders maar dit heeft niet geleid tot keuzes en uitvoering van een keuze op dit gebied. De corporatie kent geen centrale huurdersorganisatie. Voor de bewonerscommissies is het onduidelijk op wat voor een type ondersteuning men recht heeft van de corporatie.
- > Er is veel overleg met de diverse belanghouders. Met de gemeente is regelmatig contact via het bestuurlijke overleg of bilateraal. Met de zorgpartners wordt veelal gesproken in Stichting Maat, waarvan de corporatie momenteel één van de trekkers is. Ander belangrijk contactmoment is het KR8-verband (corporaties).
- > Bij het huidige ondernemingsplan is uitgebreid gesproken met belanghouders. Daarnaast worden door middel van bijvoorbeeld samenwerkingsovereenkomsten de wensen en verlangens besproken. Ook organiseert de corporatie debatavonden (Lux debatten) waarin op een prikkelende wijze de discussie aangegaan wordt met en tussen belanghouders.

### 4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van belanghouders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	6,0
III.1 De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en licht eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen toe.	6,0

#### Toelichting:

- > De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden maar er is een contrast waarneembaar

tussen gesprekken op meer strategisch niveau waarbij er meer consensus is over de strategiediscussies en de praktijk van de uitvoering waarbij belanghouders ervaren dat de verwachtingen en wensen nog wel eens verschillen.

#### 4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie betreft de oordelen van de belanghouders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	6,0
IV.1 Bij het opstellen van de doelen voert de corporatie overleg met de belanghouders over het presteren van de corporatie in voorgaande jaren.	6,0

##### Toelichting:

- > Evaluatie van strategisch beleid vindt op dit moment nog niet expliciet plaats. Wel worden de bewoners op meer operationeel niveau bevroegd naar de waardering (klantenpanels). Geconcludeerd wordt dat evaluatie en monitoring op operationeel niveau goed verloopt, maar dat de uitdaging van de corporatie ligt in een expliciete monitoring en evaluatie op meer strategisch niveau.
- > Ondernemingsplan is een vertaalslag van het ophalen van informatie naar doelstelling van de komende jaren.

#### 4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,2
II Kennis en inzicht	10%	7,4
III Planning	10%	6,0
IV Monitoring	10%	6,0
<b>Totaal</b>		<b>7,0</b>

##### Toelichting:

- > Prestaties volgens belanghouders wordt beoordeeld met een 7,0.
- > De prestaties van de corporatie worden hoog gewaardeerd en de corporatie wordt omschreven als samenwerkingsgericht door de belanghouders.
- > In contrast hiermee staat de onduidelijke rol en positie van de huurders op strategisch en operationeel niveau.

## 5 Presteren naar Vermogen (PnV)

### 5.1 Enkele kerngegevens

#### Kengetallen financiële positie

Deze kengetallen zijn ontleend aan de *Corporatie in Perspectief-rapportage 2010 van het CFV*

	Talis	Referentie	Landelijk
Huur per woning per jaar	€ 5.165,-	€ 4.779,-	€ 4.911,-
Huur in percentage van de maximale huur in 2009	74,4%	71,6%	71,5%
Gemiddeld aantal punten woningwaardering in 2009	125	126	130
Onderhoud per woning in 2009 (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	€ 1.629,-	€ 1.449,-	€ 1.445,-
WOZ-waarde per woning in 2009 in €	€ 164.131,-	€ 156.815,-	€ 159.816,-
Bedrijfswaarde per woning in 2009 in €	€ 32.012,-		€ 37.888,-
Risicobeoordeling jaarverslag ( <i>in % van het balanstotaal</i> )	9,5%	9,7%	9,1%
Solvabiliteitsoordeel	voldoende		
Schuldverdienratio (langlopende leningen/ nettokasstroom exclusief Verkopen) per vhe	30,1	67,6	45,3
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in % van het balanstotaal)	21,1%	26,6%	29,3%
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in € per vhe)	€ 7.719,-	€ 10.280,-	€ 13.400,-
Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (in € per vhe)	€ 12.491,-	€ 14.159,-	€ 16.132,-
Netto bedrijfslasten per vhe (in € per vhe)	€ 1.514,-	€ 1.462,-	€ 1.396,-

#### Toelichting:

- > Talis kent relatief hoge huren in vergelijking met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.
- > De uitgave op het gebied van het onderhoud per woning ligt hoger dan de referentiegroep.
- > De WOZ-waarde ligt boven die van de referentiegroep.
- > De risicobeoordeling is gemiddeld genomen vergelijkbaar.
- > Het volkshuisvestelijk vermogen is lager dan die van de referentiegroep.
- > De netto bedrijfslasten liggen hoger.

## 5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

Onderdelen	Cijfer
I Het beschikbare eigen vermogen wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,6
I.1 De corporatie heeft inzicht in het vermogen dat beschikbaar is voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,3
I.2 De corporatie heeft extra potenties voor haar vermogensontwikkeling verkend en maakt hier maximaal gebruik van.	6,3
I.3 De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	7,0

*Dit oordeel telt voor 70% mee voor het waarderen van het onderdeel Presteren naar Vermogen (PnV).*

### Toelichting:

De mate waarin het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties wordt beoordeeld met een 6,6. De becijfering is als volgt opgebouwd.

### Ontwikkeling vermogen op basis van bedrijfswaarde (Specificatie onderdeel I.1)

- > De corporatie heeft een actuele vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde (= contante waarde toekomstige inkomsten minus contante waarde toekomstige uitgaven van de portefeuille).
- > De corporatie beschikt over een berekening van het bestemd vermogen rekening houdend met de strategie (onderhoud, huurbeleid) voor het eigen woningbezit en het daaraan gekoppelde investeringsprogramma. De horizon is echter niet de in de visitatiemethodiek gehanteerde norm van minimaal 20 jaar maar er wordt gewerkt met een horizon van tien jaar.
- > “In 2004 is Talis begonnen met het ontwikkelen van investeringsparameters voor nieuwbouwprojecten. Hiervoor zijn bijvoorbeeld rendementseisen opgesteld die worden gebruikt bij de investeringsberekeningen. In 2010 zijn deze uitgangspunten herijkt en vastgelegd in een Investeringsmethodiek. Het bijbehorende Financiële sturingsmodel is begin 2011 gefiatteerd door de Raad van Toezicht. Bij de verkoop van woningen wordt rekening gehouden met rendementseisen zoals die in het Portefeuillebeleid 2006 zijn geformuleerd” (uit zelfevaluatie Talis).

### Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)

De mate waarin de corporaties extra potenties voor haar vermogensontwikkeling heeft verkend en hier maximaal gebruik van maakt, is beoordeeld met een 6,3.

- > Het meest recente verkoopprogramma is vastgelegd in de MT Notitie Uitbreiding verkoopvijver. Talis kent een groot verkoopprogramma. Dit is noodzakelijk om extra middelen te genereren. In de WSW-beoordeling 2010 wordt Talis gewezen op de snel afnemende kaspositie. Dit voornamelijk door het ambitieuze investeringsprogramma. Risico is uiteraard dat de verkopen tegenvallen. Een risico dat erkend wordt door de corporatie. Niet duidelijk is welke prioritering is ingebracht in wat gerealiseerd moet worden bij eventuele terugvallende verkopen.
- > Er zijn geen andere risicobuffers aangetroffen dan die van het CFV. In het continuïteitsoordeel wordt daarbij aangegeven dat de huidige (risico)prognoses geen aanleiding geven tot nader financieel onderzoek. De corporatie voert zelf geen actief beleid op dit gebied.
- > De corporatie maakt maximaal gebruik van haar borgingsruimte bij het WSW om vreemd eigen vermogen aan te trekken en in te zetten.

**Ontwikkeling en aanwending vermogen 2009 tot en met 2014 (x € 1.000,-) (Specificatie onderdeel I.3)**

Prognose beschikbaar komende middelen				Prognose beslag op vermogen	
1	Rendement op materiële vaste activa in exploitatie	183.909	7	Nieuwbouw woongelegenheden en overig vastgoed	104.371
2	Af: rendement op leningen	-128.729	8	Aankoop woongelegenheden en overig vastgoed	0
3	Verkoop bestaand bezit	45.318	9	Sloop/woongelegenheden en overig vastgoed	0
4	Productie nieuwbouw voor verkoop	-1.496	10	Verbetering woongelegenheden en overig vastgoed	13.651
5	Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie	41.890	11	Vennootschapbelasting	21.260
6	Vermogenseffect verbindingen	0	12	Effect heffing projectsteun 40 wijken	0
<b>TOTAAL</b>		<b>140.892</b>		<b>TOTAAL</b>	<b>139.3281</b>

Bron: Continuïteitsoordeel Talis 2010, CFV

**Continuïteitsoordeel**

Op basis van de door Talis ingediende prognosegegevens concludeert het CFV dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie, hetgeen tot een (positief) A-oordeel leidt.

**Solvabiliteitsoordeel**

Het Fonds concludeert dat het vermogen van de corporatie op peildatum 31 december 2009 groter is dan het vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming, hetgeen tot het oordeel voldoende solvabiliteit leidt.

**5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie**

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen en de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgave in het werkgebied.	6,7
II.1 De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen.	7,0
II.2 De corporatie heeft een duidelijk visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen.	7,0
II.3 De corporatie heeft haar visie en doelstelling over het rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied.	6,0

**Toelichting:**

- > Talis heeft een rendementseis op het eigen vermogen benoemd. Namelijk de omvang van het eigen vermogen + inflatie.

- > De corporatie heeft een duidelijke visie over de besteding van de ruimte in het eigen vermogen. Hiervoor hanteert de corporatie een solvabiliteitsnorm van 20%. Daarnaast streeft de corporatie naar een A-oordeel en stuurt de corporatie actief op het generen van positieve kasstromen.  
De prestatieafspraken die in 2005 zijn opgesteld met de gemeente Wijchen zijn opgesteld aan de hand van de transparantiemethodiek. Hierin onder andere aandacht voor de besteding van middelen.
- > In openbaar beschikbare documenten (zoals een jaarverslag) is ten dele een onderbouwing op basis van maatschappelijke opgaven opgenomen van de omvang en besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen.

#### 5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel

Onderdelen	Cijfer
III. De corporatie beschikt over een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.	6,5
III.1 De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstelling die is toegelicht in interne (bijvoorbeeld begroting, jaarrekening) en/of externe (bijvoorbeeld jaarverslag) documenten.	6,5

##### Toelichting:

- > Talis streeft naar een minimale solvabiliteit van 20% op basis van waardering op bedrijfswaarde. Momenteel ligt de solvabiliteit op 35%. In de begroting 2011 is de solvabiliteit in tijd uitgezet. Deze blijft ook de komende jaren boven de 20%.
- > De corporatie heeft haar solvabiliteitsdoelstelling afdoende onderbouwd op basis van haar investeringsprogramma's.
- > Het volkshuisvestelijk vermogen als % van het balanstotaal bedraagt 21,1%. Die van de referentiegroep bedraagt 26,6%. Het VHV-vermogen van Talis ligt dus onder die van de referentiegroep (rapport CIP 2010).
- > Ook de geprognosticeerde volkshuisvestelijk vermogen ligt iets onder die van de referentiegroep.

#### 5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie presteert efficiënt.	6,0
IV.1 De corporatie onderneemt aantoonbare maatregelen om haar efficiëntie te vergroten.	6,0

##### Toelichting:

- > In relevante documenten, zoals een jaarplan of bedrijfsvoeringplan, zijn maatregelen opgenomen om de efficiency te vergroten. Momenteel wordt gewerkt aan het verbeteren van de structuur en cultuur van de organisatie passend bij de ambities en opgaven van de corporatie. In het verleden was de projectadministratie onvoldoende op orde. Er zijn projecten aangegaan die maatschappelijk vermogen hebben gekost. Tevens was de huuradministratie gedurende een periode niet op orde. De corporatie maakt hierin momenteel een inhaalslag. Zo zijn de projecten opgeschoond en is administratiesysteem SAP na een periode van bijna vier jaar ingevoerd. De aanloop tot de invoering van het SAP-systeem heeft echter niet bijgedragen aan de efficiëntie van de organisatie.
- > De bedrijfslasten van de corporatie komen overeen met die van de referentiegroep in de CIP-rapportage van het CFV.

## 5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,6
II Visie	10%	6,7
III Risicoprofiel	10%	6,5
IV Bedrijfsvoering	10%	6,0
<b>Totaal</b>		<b>6,5</b>

### Toelichting:

- > Prestaties naar Vermogen wordt beoordeeld met een 6,5.
- > De corporatie heeft een A-status en is geborgd door het WSW.
- > Visie op rendement is een belangrijk aandachtspunt.



## 6 Governance

### 6.1 Goed bestuur

Het onderdeel goed bestuur is verdeeld in diverse normen en meetpunten. Het oordeel van de visitatiecommissie staat vermeld in de onderstaande tabel met aansluitend een toelichting.

	Normen en meetpunten	Cijfer
I	De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd (zie hoofdstuk III Aedes Governance Code).	7,0
I.1	De interne toezichthouder (RvC) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Aedes Governance Code.	7,0
I.2	De interne toezichthouder (RvC) heeft vastgesteld wat de gewenste output van het toezicht is en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten.	7,0
I.3	De interne toezichthouder (RvC) heeft een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders.	7,0

#### Toelichting:

- > De huidige raad is vrij nieuw in samenstelling. Momenteel is de raad bezig zich een nieuwe cultuur aan te meten. Een voorbeeld hiervan is de wijze waarop met belanghouders wordt geacteerd.
- > De RvT heeft de gewenste samenstelling en deskundigheid vastgelegd in een profielschets. De daadwerkelijke samenstelling en deskundigheid van de RvC sluit aan bij de profielschets.
- > De gewenste samenstelling en deskundigheid van de RvC sluit aan bij de aard van de corporatie en haar activiteiten. Momenteel bestaat de RvT uit zes personen. Uit de zelfevaluatie blijkt dat de raad zich ook actief buigt over de samenstelling van de raad en de passendheid met de ambities van de corporatie.
- > De RvT heeft gedurende de periode 2008-2009 haar verantwoordelijkheid genomen door het toezicht te verstevigen en een aantal forse beslissingen te nemen.

### 6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

	Normen en meetpunten	Cijfer
II	<b>Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.</b>	6,9
II.1	<b>Eigen ambities en doelen</b> De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit is af te leiden welke rol de corporatie inneemt in haar werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners.	7,0
II.2	<b>Opgaven in het werkgebied</b> De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden.	7,0
II.3	<b>Belanghouders</b> De corporatie houdt ten minste één keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten.	6,7
II.4	<b>Vermogen</b> De accountant maakt een verslag van analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant	7,0

**Normen en meetpunten****Cijfer**

bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie.

**Toelichting:**

- > De corporatie beschikt over een door de interne toezichthouder goedgekeurd en actueel strategiedocument, namelijk de strategie nota "Talent", waarin haar maatschappelijke positie in algemene zin en haar positionering in het werkgebied blijkt en wordt gemotiveerd.
- > De strategische nota is vertaald naar een actielijst, afdelingsplannen en worden via de marap's en de daarin gehanteerde kritische prestatie-indicatoren gemonitord.
- > De corporatie maakt haar beleidsvoornemens, prestatieafspraken en geleverde prestaties inzichtelijk voor derden, zie bijvoorbeeld de website.
- > De corporatie heeft een belanghebbendenregister waarin staat wie zij tot haar belanghouders rekent. Op de website staat een opsomming van deze belanghouders.
- > De corporatie houdt minimaal eenmaal per jaar een bijeenkomst met belanghouders, maar dit is niet vastgelegd in een reglement. De RvT zijn niet altijd aanwezig bij de vergadering met belanghebbenden. Wel is één van de leden van de raad aanwezig op de door Talis gehouden Lux debatten.
- > Het voormalige RvT heeft de toenmalige bestuurder een door de belanghouders als niet maatschappelijk verantwoordelijk salaris toegekend. Met het aantreden van de huidige bestuurder is dit gecorrigeerd.
- > De corporatie beschikt over een verslag van de externe accountant met analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaten die bijdragen aan het inzicht in de positie en resultaten van de woningcorporatie.

**6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance**

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Goed Bestuur	20%	7,0
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden ten aanzien van:		6,9
- ambities en doelen	20%	7,0
- opgaven in het werkgebied	20%	7,0
- betrokkenheid van belanghebbenden	20%	6,7
- vermogen	20%	7,0
	<b>Totaal</b>	<b>6,9</b>

**Toelichting:**

- > Het onderdeel Governance wordt beoordeeld met een 6,9.
- > De raad voldoet aan de governancecode.
- > Uitdaging ligt in de zichtbaarheid bij de belanghouders van de raad.

## Bijlage I. Onderzoeksverantwoording

### Deel I

De visitatie bestaat uit vijf ratio's:

- > **Presteren naar Opgaven (PnO)**, het betreft hier landelijke, lokale en regionale opgaven op het gebied van wonen.
- > **Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)**, het betreft hier de eigen visie en doelstellingen van de corporaties.
- > **Presteren volgens Belanghouders (PvB)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de verwachtingen en wensen van andere betrokken partijen?
- > **Presteren naar Vermogen (PnV)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de financiële mogelijkheden van de corporatie?
- > **Governance (Gov)**, is er sprake van een zorgvuldige besluitvorming, werkt het interne toezicht naar behoren, hebben belanghouders invloed op het beleid en de activiteiten van de corporatie?

Iedere ratio is verdeeld in vier onderdelen ook wel 'standaarden' genoemd:

- > I Prestaties (*wegingspercentage 70%*);
- > II Kennis en inzicht (*wegingspercentage 10%*);
- > III Planning (*wegingspercentage 10%*);
- > IV Monitoring (*wegingspercentage 10%*).

Voor de ratio's Presteren naar Vermogen (PnV) en voor Governance (Gov) wordt een iets andere indeling gebruikt.

De te beoordelen prestaties zijn onderverdeeld in een aantal prestatievelden die zijn ontleend aan het BBSH en de decemberbrief van toenmalige Minister van VROM. Het betreft de volgende prestatievelden:

1. **Beschikbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep door het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep passend bij de opgave in haar werkgebied.
2. **Betaalbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep.
3. **Bijzondere doelgroepen**, realiseren van huisvesting die specifiek geschikt is voor ouderen, gehandicapten en andere personen die zorg of begeleiding behoeven of speciale eisen aan hun woning stellen.
4. **Leefbaarheid** in de wijken en buurten waarin de woningen van de corporatie zijn gelegen.
5. **Bouwproductie** in de vorm van nieuwbouw, verkoop, aankoop, aanpassing of verbetering.
6. **Stedelijke vernieuwing** door fysiek, sociale en economische investeringen.
7. **Energie en duurzaamheid**, bijvoorbeeld door het gebruik van duurzame materialen en verantwoord omgaan met energieverbruik.

Een beoordeling gegeven in cijfers die kunnen variëren van 1 tot en met 10. In de onderstaande tabel is weergegeven wanneer welk cijfer wordt toegekend.

### Normstelling prestatiebeoordeling

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 10	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking meer dan +75%</b>	De corporatie voldoet geheel aan de norm: <b>"Ja, en..."</b> De corporatie overstijgt deze op een inventieve en creatieve manier. De prestatie van de corporatie kan als best-practice voor de gehele branche gelden.
Rapportcijfer 9	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking +50% tot +75%</b>	De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: <b>"Ja, en..."</b>
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking +25% tot +50%</b>	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren: <b>"Ja, en..."</b>
Rapportcijfer 7	De prestatie is gelijk of enigszins hoger dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking 0% tot +25%</b>	De corporatie voldoet aan de norm, : <b>"Ja"</b>
Rapportcijfer 6	De prestatie komt bijna overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking 0% tot -10%</b>	De corporatie voldoet bijna aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar aan de norm te voldoen: <b>"Ja, maar..."</b>
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking -10% tot -25%</b>	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen: <b>"Nee, maar..."</b>
Rapportcijfer 4	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking -25% tot -50%</b>	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren: <b>"Nee, maar..."</b>
Rapportcijfer 3	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking -50% tot -75%</b>	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich hiervan bewust, maar heeft (nog) geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren: <b>"Nee"</b>
Rapportcijfer 2	Er zijn vrijwel geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: <b>afwijking -75% tot -100%</b>	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht: <b>"Nee"</b>
Rapportcijfer 1	Er zijn geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders, of zijn zelfs schadelijk voor de doelstelling: <b>afwijking meer dan -100%</b>	De corporatie voldoet volkomen niet aan de norm en onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein: <b>"Nee, en..."</b>

## Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

### **Dr. D.K.J. (Dick) Tommel**

De heer Tommel vervult verschillende bestuursfuncties op het gebied van volkshuisvesting en duurzaam bouwen. Hij is onder meer president-commissaris van woningcorporatie Havensteder en voorzitter van Vastgoedbelang (vereniging van particuliere beleggers in vastgoed). Tussen 1994 en 1998 was de heer Tommel staatssecretaris van VROM.

### **Drs. A.T. (Arjen) Zandstra**

De heer Zandstra (partner) arriveerde in 1992 bij RIGO. Beleidsadvisering op het gebied van de volkshuisvesting is sindsdien zijn onderwerp. De heer Zandstra ondersteunde tal van gemeenten en woningcorporaties bij het ontwikkelen van woonbeleid en de vertaling daarvan in uitvoeringsstrategieën. Voor de rijksoverheid voerde hij diverse evaluaties uit en adviseerde hij over de ontwikkeling van nieuw beleid. Het grensvlak tussen onderzoek en advies en beleid en bestuur heeft daarbij steeds zijn bijzondere belangstelling. De heer Zandstra is geboeid door het vraagstuk van governance bij maatschappelijke ondernemingen. Voor de VTW verzorgt hij workshops over volkshuisvestelijk toezicht, namens KWH is hij visitator bij woningcorporaties.

### **M.E. (Maarten Eeke) van der Veen MSc (secretaris)**

De heer Van der Veen is werkzaam als consultant bij het adviesbureau Quintis. Quintis is een managementadviesbureau op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Opdrachtgevers zijn woningcorporaties, gemeenten, zorgorganisaties en andere maatschappelijke ondernemingen. Aandachtsgebieden van de heer Van der Veen zijn onder andere strategie en beleid, bedrijfsvoering en governance.

## Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

### Telefonische interviews

Dhr.	de	Wilde	Grond Exploitatie Maatschappij Waalsprong (GEM)	13-apr-11
Dhr.		Swart	Stichting Wij staan voor de Wijk	18-apr-11
Mevr.	van de	Akker	KR8: Keten voor Kansen	18-apr-11
Mevr.		Schimmel	HAN	18-apr-11
Dhr.		Jaspers	de Gelderlander	18-apr-11
Dhr.	van	Rossum	VOV Woon	18-apr-11
Mevr.		Berben	ROC	18-apr-11
Dhr.		Weyers	Stichting Maat	18-apr-11
Mevr.		Cornuit	LuciVer	21-apr-11
Dhr.		Spelbos	Accountant PWC	21-apr-11
Mevr.	Van	Baardewijk	SWON (Stichting Welzijn Ouderen Nijmegen)	21-apr-11
Dhr.		Vos	ZZG Zorggroep	22-apr-11
Dhr.		Muilenberg	Driestroom	28-apr-11

### Face to Face interviews

Datum	Tijdstip	Interview
<b>12-apr</b>	<b>10:00-12:00</b>	<b>Bewonerscommissies</b>
<b>12-apr</b>	<b>13:30-15:30</b>	<b>Interview zorgorganisaties</b>
		* Dhr. Vonken (Dichterbij)
		* Mevr. De Vries (Pluryn)
		* Mevr. Plass (Tandem Welzijn)
<b>14-apr</b>	<b>9:00-11:00</b>	<b>Interview corporatie</b>
		*Dhr. Heijen (WoonGenoot)
		*Dhr. van Grinsven (Standvast Wonen)
		*Dhr. Janssen (Oosterpoort)
<b>18-apr</b>	<b>14:30-16:00</b>	<b>Interview Wethouders Wijchen</b>
		* Dhr. Tijssen
		* Dhr. Engels
<b>21-apr</b>	<b>13:30-15:30</b>	<b>Interviews Wethouders Nijmegen</b>
		* Mevr. Kunst
		* Dhr. Van der Meer

## Bijlage IV. Overzicht geraadpleegde documenten

### Governance

Bestuursstatuut Talis  
 Bonusbeleid  
 Fraudeprotocol  
 Gedragscode Talis 2008  
 Gedragscode Talis 2009  
 Geweldsprotocol  
 Klachtencommissie - brochure  
 Klachtencommissie - reglement  
 Regeling melding misstanden woningcorporaties  
 Regeling melding misstanden woningcorporaties - toelichting  
 Reglement Ondernemingsraad  
 RvT - Notulen 201-10-13 RvT VOORBEELD  
 RvT - Profielschets nieuw lid  
 RvT - Profielschets voorzitter  
 RvT - Profielschetsen 2 leden RvT  
 RvT - Reglement Werkwijze Raad van Toezicht Talis  
 RvT - Vergaderschema 2007  
 RvT - Vergaderschema 2008  
 RvT - Vergaderschema 2009  
 RvT - Vergaderschema 2010  
 RvT - Verslag reflectiebijeenkomst RvT 2007  
 RvT - Zelfevaluatie  
 Statuten Talis Akte van Wijziging

### Presteren naar Opgave

ABF Woningmarktverkenning Nijmegen 2008  
 Behoeftetepeiling Woonservicegebied Alverna 2010  
 Gemeente Nijmegen - Coalitieakkoord 2006 - 2010  
 Gemeente Nijmegen - Coalitieakkoord 2010 - 2014  
 Gemeente Nijmegen - Kadernotitie Klimaat  
 Gemeente Nijmegen - Koersdocument Koers West  
 Gemeente Nijmegen - Monitor Waalsprong 2009  
 Gemeente Nijmegen - Notitie politiescreening  
 Gemeente Nijmegen - Rapportage woonzorggebieden 2009  
 Gemeente Nijmegen - Structuurvisie 2010  
 Gemeente Nijmegen - Trends in bouwen en wonen Nijmegen - situatie eind 2007  
 Gemeente Nijmegen - Trends in bouwen en wonen Nijmegen - situatie eind 2008  
 Gemeente Nijmegen - Trends in bouwen en wonen Nijmegen - situatie eind 2009  
 Gemeente Nijmegen - Trends in bouwen en wonen Nijmegen - situatie halverwege 2008  
 Gemeente Nijmegen - Trends in bouwen en wonen Nijmegen - situatie halverwege 2009  
 Gemeente Nijmegen - Trends in bouwen en wonen Nijmegen - situatie halverwege 2010

Gemeente Nijmegen - Trends in bouwen en wonen Nijmegen- situatie halverwege 2007  
 Gemeente Nijmegen - Woonvisie 2009-2020 Wonen Leeft!  
 Gemeente Nijmegen - Woonvisie 2009-2020 - resultaten 2009 en uitvoeringsprogramma 2010-2014  
 Gemeente Nijmegen Stads- en Wijkmonitor 2007, deel Stad  
 Gemeente Nijmegen Stads- en Wijkmonitor 2007, deel Wijk  
 Gemeente Nijmegen Stads- en Wijkmonitor 2009, deel Stad  
 Gemeente Nijmegen Stads- en Wijkmonitor 2009, deel Wijk  
 Gemeente Nijmegen - Woonservicegebieden in Nijmegen  
 Gemeente Wijchen - Coalitieakkoord 2006-2010  
 Gemeente Wijchen - Coalitieakkoord 2010  
 Gemeente Wijchen - Informatienota ontwikkelen woonservicegebieden  
 Gemeente Wijchen - Strategische visie Wijchen 2025  
 Gemeente Wijchen - Werken aan meedoen Beleidsplan WMO  
 Gemeente Wijchen - Woonvisie 2005-2008  
 Jaarverslag MAAT 2008  
 Jaarverslag MAAT 2009  
 Kernpublicatie WoON 2009 Stadsregio Arnhem Nijmegen  
 Kernpublicatie WoON 2009 Stadsregio Arnhem Nijmegen -tabellenboek  
 KR8 - Keten van Kansen - Doelstelling  
 KR8 - Keten van Kansen - Programma 2011-2013  
 KR8 - Manifest  
 KR8 - Position Paper Verstedelijkingsopgave 2010-2020  
 KR8-inventarisatie 2007 Q3  
 KR8-inventarisatie 2007 Q4  
 KR8-inventarisatie 2008 Q1  
 KR8-inventarisatie 2008 Q2  
 KR8-inventarisatie 2008 Q3  
 KR8-inventarisatie 2008 Q4  
 KR8-inventarisatie 2009 Q1  
 KR8-inventarisatie 2009 Q3  
 KR8-inventarisatie 2010 Q1  
 KR8-inventarisatie 2010 Q3  
 Monitorrapportage effecten woonruimteverdeling 2008  
 Monitorrapportage effecten woonruimteverdeling 2009  
 Planningskader wonen, welzijn en zorg Dukenburg 2009  
 Planningskader wonen, welzijn en zorg Lindenholt 2009  
 Planningskader wonen, welzijn en zorg Waalsprong 2009  
 Planningskader wonen, welzijn en zorg Wijchen 2009  
 Prachtwijk Hatert - Eindrapportage visitatie  
 Prachtwijk Hatert - uitvoeringsovereenkomst  
 Prachtwijk Hatert - Uitvoeringsprogramma WAP Hatert fase 1 (2008-2011)  
 Prachtwijk Hatert - Wijkactieplan Ongedeeld Hatert  
 Prachtwijk Hatert Agenda 2008 november (voorbeeld)  
 Prachtwijk Hatert Agenda 2008 september (voorbeeld)  
 Prachtwijk Hatert Agenda 2009 januari (voorbeeld)  
 Prachtwijk Hatert Agenda 2009 oktober (voorbeeld)



Prachtwijk Hatert Agenda 2010 maart (voorbeeld)  
 Prachtwijk Hatert Agenda 2010 oktober (voorbeeld)  
 Provincie Gelderland - Doorzonscan Gemeente Wijchen  
 Provincie Gelderland - Wonen in Gelderland 2009 - monitoring van het woonbeleid  
 Regionale Huisvestingsverordening - wijziging 2010  
 Regionale Huisvestingsverordening 2007  
 Rigo - Bewonerspeilingen 2009  
 Spectrum - Wijchen ouderenproof Wensen van toekomstige ouderen in beeld gebracht  
 Stadsregio Factsheet Betaalbaar bouwen 2005-2010 (gepubliceerd 2009)  
 Stec Groep - Marktscan dure huur Wijchen 2009  
 Stec Groep Marktkansen - en risico's 2008  
 Woonruimteverdeling - ingezonden stuk Walter Hamers

## Presteren naar Ambities en Doelen

### Naam document

2007 Afdelingsplan Financiën  
 2007 Afdelingsplan PO  
 2007 Afdelingsplan SB  
 2007 Afdelingsplan Vastgoed  
 2007 Afdelingsplan Wonen  
 2008 Afdelingsplan Financiën  
 2008 Afdelingsplan PO  
 2008 Afdelingsplan SB  
 2008 Afdelingsplan Vastgoed  
 2008 Afdelingsplan Wonen  
 2009 Afdelingsplan Financiën  
 2009 Afdelingsplan PO  
 2009 Afdelingsplan SB  
 2009 Afdelingsplan Vastgoed  
 2009 Afdelingsplan Vastgoed Bijlage  
 2009 Afdelingsplan Wonen  
 2010 Afdelingsplan Financiën  
 2010 Afdelingsplan SB  
 2010 Afdelingsplan Vastgoed  
 2010 Afdelingsplan Wonen  
 Aanscherping incassotraject 2010  
 Communicatie - E-mailwijzer 2009  
 Communicatie - persprotocol  
 Communicatie - Schrijfwijzer 2008  
 Communicatie - Sponsor- en donatiebeleid 2009  
 Communicatiebeleidsplan 2007  
 Corporatiekaart Nijmegen 2007  
 Corporatiekaart Nijmegen 2009  
 Energiebeleid 2006 - Beleidsplan  
 Energiebeleid 2007 - Toepassing duurzame energie

Energiebeleid 2008 - Toepassing duurzame energie  
 Energiebeleid 2008 - Wijziging isolatiebeleid  
 Energiebeleid 2010 Advies Energie exploitatie  
 Energiebeleid 2010 Quick Scan Duurzaamheid  
 Energiebeleid 2010 - Zonnepanelen Hatert  
 Energiebeleid - Resultaten Nijmeegs Energie Convenant  
 Enserve - Evaluatie woonruimteverdeelsysteem  
 Huurbeleid 2007 - jaarlijkse huurverhoging  
 Huurbeleid 2007 - Verhogen streefhuren  
 Huurbeleid 2008 - jaarlijkse huurverhoging  
 Huurbeleid 2009 - jaarlijkse huurverhoging  
 Huurbeleid 2010 - jaarlijkse huurverhoging - aanpassen streefhuren  
 Huurbeleid 2010- jaarlijkse huurverhoging  
 Huurbeleid - Streefhuren - Notitie Implementatie huurharmonisatie  
 Huurbeleid - Woonlasten huursprongen gemeente Nijmegen - memo  
 Huurbeleid - Woonlasten huursprongen gemeente Nijmegen - tabellen  
 Jaarverslag 2007  
 Jaarverslag 2008  
 Jaarverslag 2009 - Glazen Huis deel 1  
 Jaarverslag 2009 - Glazen Huis deel 2  
 Jaarverslag 2009 - Glazen Huis Trendrapport  
 Jaarverslag 2009 (jaarbeeld)  
 Jaarverslag 2010 (jaarbeeld)  
 Klantbeleid - Visie op klantgerichtheid 2009  
 Leefbaarheid - Beleidsplan leefbaarheid 2005-2007  
 Leefbaarheid - Notitie Kader en Uitgangspunten projectbureau  
 Leefbaarheid - Notitie Opzetten Projectbureau Leefbaarheid  
 Leefbaarheid - Winst voor de Wijk - actiekaart  
 Leefbaarheid - Winst voor de Wijk - Beleidsverkenning  
 Leefbaarheid - Winst voor de Wijk - MT notitie  
 Marap 2007-1  
 Marap 2007-2  
 Marap 2007-3  
 Marap 2008-1  
 Marap 2008-2  
 Marap 2008-3  
 Marap 2009-1  
 Marap 2009-2  
 Marap 2010-1  
 Marap 2010-2  
 Marap 2010-3  
 Onderhoudsbeleid - Handboek Dagelijks Onderhoud  
 Onderhoudsbeleid 2007 - Onderzoek onderhoudskosten  
 Onderhoudsbeleid 2010 - Gewijzigde uitgangspunten  
 Ondernemingsplan 2005-2007  
 Ondernemingsplan 2005-2007 - Samenvatting

Onderzoek Koopvormen  
 Participatiebeleid 2006  
 Participatiebeleid 2010 - MT notitie voortgang participatie  
 Personeelsbeleid  
 Portefeuillebeleid 2006  
 Portefeuillebeleid 2006 - Bijlagen  
 Portefeuillebeleid 2009 - MT Notitie implementatie koopvormen  
 Portefeuillebeleid 2010 - MT Notitie Uitbreiding verkoopvijver  
 Portefeuillebeleid 2010 - MT Notitie Randvoorwaarden uitbreiding verkoopvijver  
 Portefeuillebeleid 2010 - Pilot scheefwonen afspraken  
 Portefeuillebeleid 2010 - Pilot scheefwonen brief raad  
 Portefeuillebeleid 2010 - Pilot scheefwonen collegevoorstel  
 Portefeuillebeleid 2010 - Pilot scheefwonen persbericht  
 Portefeuillebeleid 2010 - Tussenevaluatie Waalsprong  
 Portefeuillebeleid 2010 - Tussenrapportage Een Eigen Huis  
 Schuldhulpverlening NIM - Evaluatie 2007-2008  
 Schuldhulpverlening NIM - Evaluatie 2009  
 Schuldhulpverlening NIM - Opdrachtbevestiging  
 Schuldhulpverlening NIM - Overzicht ontruimingen  
 Sociaal jaarverslag 2007  
 Sociaal jaarverslag 2008  
 Strategische visie 2009-2012 Talis - Actielijst  
 Strategische visie 2009-2012 Talis - Actielijst  
 Strategische visie 2009-2012 Talis - Samenvatting  
 Wijken 2008 - MT notitie prioriteitswijken  
 Wijken 2009 - Notitie Wijken in balans 2009  
 Wijken 2010 - Alverna kwalitatief behoefteonderzoek  
 Wijken 2010 - Visiedocument 'Een vitale leefgemeenschap in Wijchen-Zuid'  
 Wijken 2010 - Plan van aanpak woonservicegebied Alverna  
 Wijken 2010 - Alverna Behoeftetepeiling  
 Wonen met Zorg 2009 - MT notitie Visie wonen met zorg  
 Wonen met Zorg 2009 - Visie  
 Wonen met Zorg 2010 - MT notitie Herijkte Visie wonen met zorg

## **Presteren naar Vermogen**

Accountantsverslag verslagjaar 2007.pdf  
 Accountantsverslag verslagjaar 2008.pdf  
 Accountantsverslag verslagjaar 2009.pdf  
 Aedex 2007 - Fonds Controle Rapport.pdf  
 Aedex 2008 - Fonds Controle Rapport.pdf  
 Aedex 2008 - Vergelijkend rapport.pdf  
 Aedex 2009 - Vergelijkend rapport.pdf  
 Aedxs 2009 - Fonds Controle Rapport.pdf  
 Begroting 2007.pdf  
 Begroting 2008.pdf  
 Begroting 2009.pdf

Begroting 2010.pdf  
 Begroting 2011.pdf  
 Continuïteitsoordeel 2008.pdf  
 Continuïteitsoordeel 2009.pdf  
 Continuïteitsoordeel 2010.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2007 - Analyse.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2007 - Begeleidende brief.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2007 - Samenvatting.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2007 - Toelichting.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2008 - Analyse.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2008 - Samenvatting.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2008 - Toelichting.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2009 - Analyse.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2009 - Samenvatting.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2009 - Toelichting.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2010 - Analyse.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2010 - Samenvatting.pdf  
 Corporatie in Perspectief 2010 - Toelichting.pdf  
 Financieel sturingsmodel Talis - Mt notitie.pdf  
 Financieel sturingsmodel Talis - schema.pdf  
 Investeringsmethodiek 2010 - MT notitie Herijken parameters.pdf  
 Mail Frank Reuser.pdf  
 Management letter 2008.pdf  
 Management letter 2009.pdf  
 Management letter 2010.pdf  
 Meerjaren onderhoudsbegroting 2007-2016.pdf  
 Meerjaren onderhoudsbegroting 2008-2017.pdf  
 Meerjaren onderhoudsbegroting 2009-2018.pdf  
 Meerjaren onderhoudsbegroting 2010-2019.pdf  
 Oordeelsbrief 2008.pdf  
 Oordeelsbrief 2009.pdf  
 Oordeelsbrief 2010.pdf  
 Solvabiliteitsoordeel 2007.pdf  
 Solvabiliteitsoordeel 2008.pdf  
 Solvabiliteitsoordeel 2009.pdf  
 Treasury jaarplan 2007.pdf  
 Treasury jaarplan 2008.pdf  
 Treasury jaarplan 2009.pdf  
 Treasury jaarplan 2010.pdf  
 Treasury statuut (2005).pdf  
 Volkshuisvestelijk jaarverslag en jaarrekening 2007.pdf  
 Volkshuisvestelijk jaarverslag en jaarrekening 2008.pdf  
 Volkshuisvestelijk jaarverslag en jaarrekening 2009.pdf  
 Woonbench 2009.pdf  
 WoonBench 2010.pdf  
 WSW kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2008.pdf  
 WSW kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2009.pdf  
 WSW kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2010.pdf

## Presteren volgens stakeholders

2007 Talis Thuis - april  
 2007 Talis Thuis - december  
 2007 Talis Thuis - juni  
 2007 Talis Thuis - oktober  
 2007 Talis Trends 12  
 2007 Talis Trends 13  
 2007 Talis Trends 14  
 2008 Talis Thuis - april  
 2008 Talis Thuis - juli  
 2008 Talis Thuis - september  
 2008 Talis Trends 15  
 2008 Talis Trends 16  
 2008 Talis Trends 17  
 2008 Talis Thuis - december  
 2009 Talis Thuis - april  
 2009 Talis Thuis - december  
 2009 Talis Thuis - juni  
 2009 Talis Thuis - september  
 2009 Talis Trends 18  
 2009 Talis Trends 19  
 2009 Talis Trends 20  
 2010 Talis Thuis - april  
 2010 Talis Thuis - juni  
 2010 Talis Thuis - november  
 2010 Talis Thuis - september  
 2010 Talis Trends 21  
 2010 Talis Trends 22  
 2010 Talis Trends 23  
 Begeleide Herkansing - Experimentopzet  
 Begeleide Herkansing - Overeenkomst MBZ (1)  
 Begeleide Herkansing - Overeenkomst MBZ (2)  
 Begeleide Herkansing - Prestatieovereenkomst 2009-2012  
 Bewonerscommissies - Brief Gedragslijn Talis EU beschikking  
 Bewonerscommissies - Brief werving nieuw lid RvT  
 Bewonerscommissies - Uitnodiging cursus  
 Bewonerscommissies - Uitnodiging eindejaarsbijeenkomst  
 Bewonerscommissies Huurbeleid 2007 - Verslag huurdersparticipatie  
 Bewonerscommissies Huurbeleid 2008 - Advies Woonbond namens huurders  
 Bewonerscommissies Huurbeleid 2008 - Uitnodiging bijeenkomst huurders  
 Bewonerscommissies Huurbeleid 2009 - Brief bewonerscommissies  
 Bewonerscommissies Huurbeleid 2009 - Reactie advies bewonerscommissies  
 Bewonerscommissies Huurbeleid 2009 - Adviesreactieformulier bewonerscommissies  
 Bewonerscommissies Huurbeleid 2010 - Adviesreactieformulier bewonerscommissies  
 Bewonerscommissies Huurbeleid 2010 - Brief bewonerscommissies

Bewonerscommissies - Overeenkomst Centraal Wonen Opaalstraat  
 Bewonerscommissies - Overeenkomst Buffelstraat  
 Bewonerscommissies - Overeenkomst Kan Mijlinkck Heemraad Baljuwstraat  
 Bewonerscommissies - Overeenkomst Rentmeestercomplex  
 Bewonerscommissies - Overeenkomst Van Schaek MathonSingel  
 Bewonerscommissies - Overeenkomst Meijhorst Hoogbouw  
 Bewonerscommissies - Samenwerkingsovereenkomst Activiteitencommissie NIEUW  
 Bewonerscommissies - Samenwerkingsovereenkomst Bewonerscommissie NIEUW  
 Brief fractievoorzitters - Gemeenteraad Nijmegen  
 Brief fractievoorzitters - Gemeenteraad Wijchen  
 Brief Gedragslijn Talis EU beschikking - stakeholders  
 Brochure voor raadsleden - Samen werken aan wonen in Nijmegen  
 Brochure voor raadsleden - Wonen in Wijchen - een gezamenlijke uitdaging  
 Imago-onderzoek 2007  
 Klantenpanel 2008 Kwaliteit van de opgeleverde woning  
 Klantenpanel 2009 Onderhoud Diepvoorde  
 Klantenpanel 2009 Onderhoud Elsland  
 Klantenpanel 2009 Rol van bewonersparticipatie - bewonerscommissies  
 Klantenpanel 2009 Rol van bewonersparticipatie - huurders  
 Klanttevredenheid Groot onderhoud 2008 - Arend Buizend  
 Klanttevredenheid Groot onderhoud 2008 - Zwanenveld flats  
 Klanttevredenheid Groot onderhoud 2009 - Diepvoorde  
 Klanttevredenheid Groot onderhoud 2009 - Elsland Abersland  
 Klanttevredenheid Groot onderhoud 2010 - Bottendaal  
 Klanttevredenheid Groot onderhoud 2010 - Grootstal  
 Klanttevredenheidsonderzoek 2007  
 Klanttevredenheidsonderzoek 2007 - Leefbaarheid  
 Klanttevredenheidsonderzoek 2009  
 Klanttevredenheidsonderzoek Mutaties 2010 - 1e kwartaal  
 Klanttevredenheidsonderzoek Mutaties 2010 - 2e kwartaal  
 Klanttevredenheidsonderzoek Mutaties 2010 - 3e kwartaal  
 Klanttevredenheidsonderzoek Mutaties 2010 - 4e kwartaal  
 Klanttevredenheidsonderzoek Reparatieverzoeken 2010 - 3e kwartaal  
 Koepelovereenkomst prestatieafspraken Wonen Nijmegen 2006-2009  
 Lokaal Maatwerk - Principeakkoord 2008-2009  
 Lokaal Maatwerk - Verantwoording 2007  
 Lokaal Maatwerk - Verantwoording 2008  
 Lokaal Maatwerk - Verantwoording 2009  
 Monitorrapportage Effecten woonruimteverdeling 2009  
 Partnerdag 2009 - Verslag  
 PNW 2007 Verslag 1 februari  
 PNW 2007 Verslag 2 juni  
 PNW 2007 Verslag 3 november  
 PNW 2008 Verslag 1 februari  
 PNW 2008 Verslag 2 mei  
 PNW 2008 Verslag 3 november

PNW 2009 Verslag 2 oktober  
 PNW 2009 Verslag 1 maart  
 PNW 2009 Verslag 3 november  
 PNW 2010 Verslag 1 maart  
 PNW 2010 Verslag 2 juli  
 PNW 2010 Verslag november  
 Positioneringsonderzoek 2007  
 Prestatieovereenkomst Nijmegen 2006-2009  
 Prestatieovereenkomst Wijchen 2005-2008  
 Prestatieovereenkomst Wijchen 2010-2013  
 Samenwerkingsovereenkomst Talis en Habicura  
 Samenwerkingsovereenkomst Talis en LaVerna  
 Samenwerkingsovereenkomst Talis en Passade  
 Samenwerkingsovereenkomst Talis en Pluryr Werkenrode Groep  
 Samenwerkingsovereenkomst Talis en Tandem  
 Samenwerkingsovereenkomst Talis, Waalborg en De Driestroom  
 Stedelijke raamovereenkomst Wonen Nijmegen 2010-2015  
 Talis en haar stakeholders - MT notitie 2010  
 Talis Lux Debat 2009 - Help ik zoek een huis  
 Talis Lux Debat 2009 - Wat moeten bewoners doen met een miljoen?  
 Talis Lux Debat 2010 - Een Eigen Huis  
 Talis Lux Debatten - overzicht 2007-2010  
 Urgentiewijzer  
 Visienota Talis en Habicura - Goed wonen, goed geregeld  
 Visienota Talis en Passade - Onderdak  
 Visienota Talis en Tandem - Samen sterk  
 Visienota Talis, Waalborg en De Driestroom - Gewoon wonen met zorg in Wijchen  
 Visitatiescan 2009 - MT Notitie Aanbevelingen uit visitatiescan  
 Visitatiescan 2009 - Rapportage  
 Werkgroep Bijzondere Bemiddeling - Reglement

## Nagezonden stukken

Brief aan RvT - Brief + bijlagen voor bijeenkomst RvT + MT op 22-12-2010  
 Centrale boodschap - presentatie december 2009  
 Noties Focus Wonen met zorg bijlage 2 RvT en MT sessie 22122010 \_2  
 Ontwikkelingsvisie 10102010 tbv 22122010 RvT  
 Visie van Talis samengevat in 10 ankerpunten tbv sessie RvT en MT 22122010  
 Talis-GezondeBalans-A5-150dpi  
 Overzicht opgeleverde nieuwbouw Talis 2007-2010

RO7 09 verslag RvT 27-02 07 – aangepaste versie van 25 mei  
 RO7 20 verslag RvT 24-04-07  
 RO7 28 verslag RvT 20-06-07  
 RO7 31 verslag RvT 26-06-07  
 RO7 41 verslag RvT 12-09-07  
 RO7 42 verslag RvT 09-10-07

RO7 49 verslag RvT 07-11-07  
 RO7 56 verslag RvT 12-12-07  
 RO8 04 verslag RvT 20-02-08  
 RO8 13 verslag RvT 23-04-08  
 RO8 23 verslag RvT 18-06-08  
 RO8 31 verslag RvT 10-09-08  
 RO8 37 verslag RvT 22-10-08  
 RO8 45 verslag RvT 12-11-08  
 RO8 51 verslag RvT 10-12-08  
 R10 11 verslag RvT 10-02-2010  
 R10 23 verslag RvT 21-04-2010  
 R10 34 verslag RvT 16-06-2010  
 R10 42 verslag RvT 08-09-2010  
 R10 42 verslag RvT 08-09-2010  
 R10 50 verslag RvT 13-10-2010  
 R10 54 verslag RvT 10-11-2010  
 R10 57 Definitief verslag RvT 08-12-2010  
 Talis R09 11 verslag RvT 04-03-2009  
 Talis R09 23 verslag RvT 18-02-2009  
 Talis R09 25 verslag RvT 22-04-2009  
 Talis R09 44 verslag RvT 17-06-2009  
 Talis R09 47 verslag RvT 02-07-2009  
 Talis R09 58 verslag RvT 15-09-2009  
 Talis R09 66 verslag RvT 21-10-2009  
 Talis R09 69 verslag RvT 11-11-2009  
 Buurtbemiddeling Ngen  
 HBOleergang Sociaal architect Contract HAN\_VDO en KR8  
 JOLO Jongeren Lossen het op  
 Kolpingbuurt Samenwerkingsovereenk Politie\_GemeenteNgen  
 Kop van Tolhuis Samenwerkingsovereenk Politie\_GemeenteNgen  
 Overeenkomst 25Switch  
 Overeenkomst BeestenBende Gemeente Wijchen  
 Partnershipovereenkomst Inter-lokaal Voetbalkooi Meijhorst  
 Partnershipovereenkomst Koprol  
 Partnershipovereenkomst SRRN Sportactiviteiten Risicojongeren Rijk van Ngen  
 Partnershipovereenkomst Wij staan voor de Wijk  
 Partnershipovereenkomst Woonomgevingsploeg Wijchen  
 Preventieve schuldhulpverlening Samenwerkingsovereenk NIM  
 Samenwerkingsovereenk Kandinsky College  
 Voorblad scans 20110412



## Bijlage V. bestuurlijke reactie Talis

<b>Datum</b>	Oktober 2011
<b>Betreft</b>	Bestuurlijke reactie visitatie
<b>Onderwerp</b>	Bestuurlijke reactie op visitatierapport KWH-Visitatie Woningcorporaties Talis augustus 2011

Geachte leden van de visitatiecommissie,

Talis onderschrijft de AedesCode waarin het uitvoeren van een visitatie is opgenomen. De code past bij ons karakter van zakelijk, sociaal, transparant en in balans. In 2011 hebben wij voor de eerste keer een visitatie laten uitvoeren. De resultaten schetsen een herkenbaar beeld van Talis. Het is goed om te lezen dat onze stakeholders de nieuw ingeslagen strategie herkennen en waarderen. Dit geeft ons energie om de komende jaren met stakeholders en huurders de ingeslagen weg verder te vervolgen. Daarnaast is het op zijn plaats om hier trots uit te spreken richting onze medewerkers die overeind zijn gebleven in de turbulente periode die Talis de afgelopen 4 jaar heeft gekend.

### **Visitatie: een kans om te leren**

Een visitatie is een verantwoordingsinstrument waarin horizontale verantwoording plaatsvindt van de corporatie naar de stakeholders en huurders over haar maatschappelijke prestaties. Het past niet bij ons karakter om de visitatie enkel en alleen als verantwoordingsinstrument te zien. Wij zien de visitatie dan ook vooral als een leermoment. Een evaluatie die terugkijkt op de turbulente jaren 2007 t/m 2010 en ons handvatten ter lering en verbetering voor de toekomst biedt. Als zodanig is de visitatie een instrument om het lerend vermogen van onze organisatie te versterken. Tegelijkertijd dient de visitatie als nulmeting met een lerend perspectief voor de interne ontwikkeling naar een netwerkorganisatie waar wij naar streven.

### **Visitatie bij Talis: een spiegel met een scherpe blik**

Allereerst onze complimenten aan de visitatiecommissies voor de goed leesbare rapportage. Bij de samenvatting geeft u een heldere en voor ons herkenbare schets van Talis gedurende de afgelopen 4 jaar. De rapportage biedt ons bovendien voldoende aanknopingspunten om op onderdelen verbeterlagen te maken. In die zin heeft de visitatie ons een spiegel voorgehouden en ons met een scherpe blik naar onszelf laten kijken. Graag informeren wij u over de wijze waarop wij met de belangrijkste leerpunten aan de slag willen gaan.

### **Leerpunten voor de interne organisatie: een kritische kijk naar ambities en prestaties**

De visitatie heeft ons een beter inzicht geleverd in onze sterke kanten, maar ook in onze ontwikkelpunten. Met deze ontwikkelpunten gaan wij aan de slag.

#### Vaker evalueren en keuzes maken

Talis heeft zichzelf veel ambities gesteld. De prestatie ligt bij ons erg hoog. Wij zijn ons hiervan zeker bewust, maar de opgave waar wij voor staan is ook groot. En wij willen de uitdaging van de woonopgave in Nijmegen en Wijchen aangaan. Uit de visitatie is naar voren gekomen dat wij achterblijvende prestaties onvoldoende onderbouwen. Wij herkennen dit. Daarom is meer aandacht voor de oorzaak van achterblijvende prestaties en de bijbehorende verbeterprogramma's nodig. Het werken volgens Plan-Do-Check-Act cyclus krijgt een duidelijke plaats bij alle projecten die we doen.

#### Actief inzetten op risicomanagement

De visitatiecommissie heeft ons er op gewezen dat een koppeling tussen de woonopgave en onze ambities enerzijds en de aanwezigheid van mogelijke risico's anderzijds verder uitgebouwd kan worden. Wij zijn voornemens om scenariodenken als vast onderdeel van beleidsontwikkeling in onze organisatie te maken. Hiermee maken we risico markt-, macroeconomische- en operationele risico's inzichtelijk en kunnen we beter inspelen op de dynamiek van de woningmarkt.

#### **De route naar het realiseren van onze ambitie: samen op weg**

Talis biedt woningzoekenden met een kwetsbare positie op de woningmarkt die vooruit willen een steun in de rug. Wij hebben daarvoor ambities geformuleerd ten aanzien van goede woningen, goed functionerende wijken en tevreden klanten maar wij kunnen het niet alleen. Voor het realiseren van onze ambities hebben wij samenwerkingspartners nodig. Daarom zijn wij altijd op zoek naar nieuwe en innovatieve verbindingen met stakeholders én huurders

#### Doorontwikkelen van participatie van huurders

Het mag duidelijk zijn dat participatie van huurders – bij gebrek aan een centrale huurdersvereniging – onvoldoende georganiseerd is bij Talis. Wij hebben hier de afgelopen jaren te weinig oog voor gehad. Onze grootste prioriteit ligt daarom de komende tijd op het versterken van de relatie met onze bewonerscommissies en huurders. Het uitgangspunt daarbij is dat we het niet gaan vormgeven vóór onze huurders, maar samen met onze huurders. Wij doen dit vanuit de overtuiging dat een duurzame relatie met huurders bijdraagt aan het realiseren van onze ambities.

#### Werken aan verwachtingenmanagement van stakeholders

Talis wil veel, maar kan niet alles alleen. Wij werken daarom samen met partners in de wijk. We betrekken stakeholders zoveel mogelijk bij onze activiteiten. Dit wordt gewaardeerd. Het is daarbij wel ons leerpunt om hen beter aan te geven hoe wij hun wensen en eisen vertalen in ons beleid en welke taken en verantwoordelijkheden zij van ons wel en niet kunnen verwachten.

Concreet en op korte termijn gaan wij aan de slag om samen met stakeholders en huurders in 2012 het huidige ondernemingsplan verder aan te scherpen en om de relatie met bewonerscommissies nog te versterken. Het uitgangspunt daarbij is altijd dat we het samen doen.

#### **Tot slot**

Talis staat de komende jaren voor flinke uitdagingen. Uitdagingen waar we niet voor weglopen, maar die we samen met onze stakeholders aanpakken. Wij gaan er van uit dat deze ambitie door onze stakeholders wordt herkend en leidt tot een hoger eindoordeel bij een volgende visitatie die wij vol vertrouwen tegemoet zien.

Nijmegen, oktober 2011



Walter Hamers  
Directeur-bestuurder