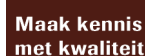




KWH



Maak kennis
met kwaliteit

Visitatierapport

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

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

Tablis Wonen

Rotterdam, januari 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
W www.kwh.nl

Visitatiecommissie:

- > Ir. C.W.P. Pijlman (voorzitter)
- > Mw. G.J.M.B Paardekooper – van der Kooij (visitorator)
- > Dr. J.S.C.M. Hoekstra (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord

0 Samenvatting	6
0.1 Beoordeling per ratio	6
0.2 Beoordeling per prestatieveld	7
0.3 Samenvattende scorekaart	8
0.4 De prestaties van Tablis Wonen: een recensie	10
1 Inleiding	12
1.1 Visitaties in de corporatiesector	12
1.2 De KWH-aanpak van visitaties	13
1.3 Bijzondere aanpak visitatie Tablis Wonen	16
1.4 Tablis Wonen en haar werkgebied: een impressie	16
1.5 Leeswijzer	17
2 Presteren naar opgaven (PnO)	18
2.1 De maatschappelijke opgaven in Sliedrecht en Graafstroom	18
2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties	18
2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht	25
2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning	26
2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring	26
2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)	27
3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	28
3.1 Missie en ambities	28
3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties	28
3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht	37
3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning	37
3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring	38
3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	38
4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)	39
4.1 De belangrijkste belanghouders van Tablis Wonen	39
4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties en ambities	39
4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht	44
4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning	44
4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring	45
4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)	45
5 Presteren naar Vermogen (PnV)	46
5.1 Enkele kerngegevens	46
5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties	46
5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie	48
5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel	48

5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering	49
5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)	49

6 Governance	50
6.1 Goed bestuur	50
6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding	51
6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	52

Bijlagen

- I. Onderzoeksverantwoording
- II. Samenstelling visitatiecommissie
- III. Overzicht geïnterviewde personen
- IV. Overzicht geraadpleegde documenten



Voorwoord

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

De visitatie van Tablis Wonen is bijzonder omdat de corporatie actief is in twee sterk van elkaar verschillende werkgebieden. Tablis Wonen verhuurt niet alleen woningen in het relatief grote en tot de regio Drechtsteden behorende Sliedrecht maar ook in de kleine kernen van de landelijke gemeente Graafstroom.

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

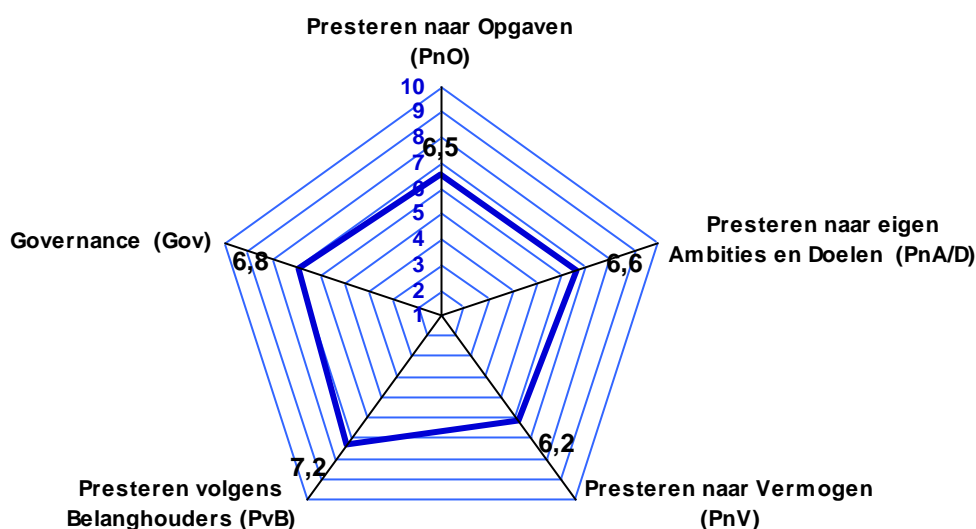
mr. Sjoerd Hooftman
directeur-bestuurder KWH

0 Samenvatting

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

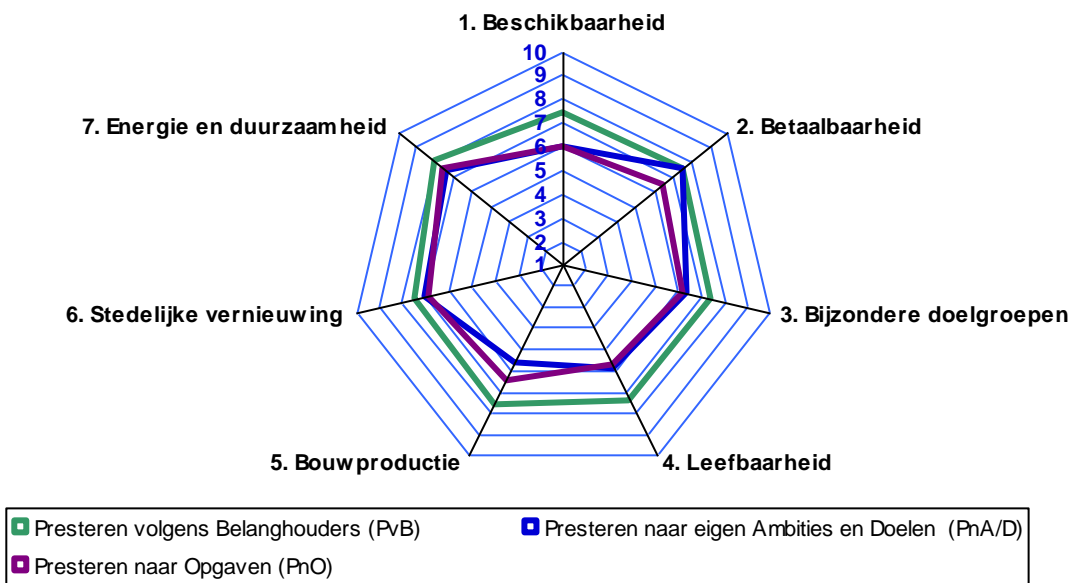
0.1 Beoordeling per ratio

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



Op alle vijf de ratio's presteert Tablis Wonen voldoende tot ruim voldoende. De laagste score (6,2) wordt behaald op de ratio 'Presteren naar Vermogen'. Het feit dat er geen onvoldoendes worden gegeven, impliceert dat Tablis Wonen haar zaken over de gehele linie in behoorlijke mate op orde heeft.

0.2 Beoordeling per prestatieveld



De belanghouders beoordelen de prestaties van Tablis Wonen met een gemiddeld rapportcijfer 7,5 (hoogste score 7,9: energie en duurzaamheid, voor alle andere prestatievelden gemiddelde rapportcijfer van 7,4 of 7,5)

Op de ratio Presteren naar Opgaven (prestaties) scoort Tablis Wonen een gemiddeld rapportcijfer 6,4 (hoogste score 7,5: energie en duurzaamheid, laagste score 5,7: leefbaarheid).

Voor wat betreft het Presteren naar eigen Ambities en Doelen (prestaties) scoort Tablis Wonen gemiddeld een 6,6 (hoogste score 7,5: betaalbaarheid, laagste score 5,6: bouwproductie).

Per saldo constateert de visitatiecommissie dat Tablis Wonen voldoende tot ruim voldoende presteert op de ratio's 'Presteren naar Opgaven' en 'Presteren naar eigen Ambities en Doelen'. De belanghouders zijn van mening dat Tablis Wonen goede maatschappelijke prestaties levert.

0.3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel wordt de beoordeling van Tablis Wonen per onderdeel weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstukken 2 tot en met 6 van dit rapport.

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

	I	II	III	IV	
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	Totaal
<i>Wegingsfactor</i>	70%	10%	10%	10%	
Presteren naar Vermogen (PnV)	6,2	5,7	5,8	7,0	6,2

	I	II				
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en Beleidsbeïnvloeding				Totaal
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid van belanghebbenden	Vermogen	
<i>Wegingsfactor</i>	20%	20%	20%	20%	20%	
Governance (Gov)	6,6	7,0	7,0	6,7	7,0	6,8

0.4 De prestaties van Tablis Wonen: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van Tablis Wonen op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

Algemeen

Tablis Wonen is in de gemeenten Sliedrecht en Graafstroom een gewaardeerd hoofdrolspeelster en de belangrijkste investeerder op het terrein van de volkshuisvesting. Begin 2010 publiceerde de corporatie haar beleidsplan voor de periode 2010-2014, onder de titel *Mensen wensen wonen*. Uit het beleidsplan spreekt het streven om Tablis Wonen een bredere oriëntatie op haar taak te geven en te laten groeien naar een klant- en maatschappijgedreven organisatie. Beseft wordt dat die doelstelling een verandering betekent die niet in één keer kan plaatsvinden. Onder leiding van de in 2008 aangetreden directeur-bestuurder wil de corporatie veranderen van een tamelijk naar binnen gekeerde en op de primaire doelgroep gerichte organisatie naar een organisatie die de luiken open heeft, maar ook zakelijker zal gaan opereren.

Van de ruim 4.700 woongelegenheden in het bezit van Tablis Wonen is bijna 30% gelabeld als seniorenwoning of als een zorgwoningvorm. De corporatie is hiermee voor senioren en zorgbehoevenden een belangrijke huisvester, die een adequate samenwerking met meerdere zorgaanbieders in stand houdt. Een ander opvallende kwaliteit is de bijzondere aandacht voor duurzaam bouwen en renoveren. Tablis Wonen is sinds 2005 een Klimaatcorporatie, wat ondermeer betekent dat de corporatie voldoet aan specifieke eisen met betrekking tot de eigen organisatie, het toepassen van energiebesparende maatregelen in de woningvoorraad en de informatievoorziening aan haar huurders. De commissie acht deze bijzondere kwalificaties waardevol voor de beeldvorming van Tablis Wonen; veel belanghouders noemen en waarderen dit beeld.

Hoofdconclusies

- > Tablis Wonen presteert voldoende tot goed. De beste prestaties worden geleverd op de gebieden Betaalbaarheid, Stedelijke vernieuwing en Energie en duurzaamheid. De prestaties op het gebied Leefbaarheid vragen om een eigen programma; er wordt nu vooral gereageerd op initiatieven van derden. De rol van belanghouders – vooral van bewoners – bij de beleidsvorming vraagt om een verder uitgewerkte visie met een ontwikkelingsprogramma.
- > Tablis Wonen had en heeft een stevig investeringsprogramma, maar de vastgoedstrategie van de corporatie is nog zwak onderbouwd. De ontwikkeling van omgevingsanalyses en scenarioverkenningen op basis van bedrijfswaarde heeft volgens de commissie een hoge prioriteit.
- > De corporatie heeft een door belanghouders onderkende sterke eigen identiteit. Het is volgens de commissie verstandig deze identiteit te bewaken en verder uit te bouwen.

Presteren naar Opgaven (PnO)

Tablis Wonen presteert voldoende, gemeten naar de volkshuisvestelijke opgaven in Sliedrecht en Graafstroom. De corporatie is bereid nieuwe taken op te pakken, maar wel onder haar eigen voorwaarden. Tablis Wonen heeft meerjarige prestatieafspraken met de beide gemeenten, met Graafstroom verder uitgewerkt dan met Sliedrecht. Er zijn in beide gemeenten afspraken gemaakt over bouwproductie, woningtoewijzing, huurbeleid, verkoopbeleid, leefbaarheid en wonen, welzijn en zorg. In Graafstroom is men tevreden over de tot nu toe geleverde prestaties. Bij de gemeente Sliedrecht bestaat er scepsis over de waarde van dergelijke afspraken, omdat de omstandigheden waaronder deze nagekomen moeten worden vaak niet (te) voorzien zijn.

Voor zover de prestatieafspraken helder benoemd en goed te meten zijn presteert Tablis Wonen voldoende, al is verbetering volgens de commissie mogelijk. De prestaties op het gebied van leefbaarheid zijn merendeels reactief en vragen om een eigen programma van de corporatie. Tablis Wonen onderscheidt zich zeer positief binnen de sector met haar goede prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid.

Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Tablis Wonen presteert naar eigen ambities en doelen voldoende. De corporatie is zich bewust van haar belangrijke positie in Sliedrecht en Graafstroom en heeft een hoog ambitieniveau op vrijwel alle prestatievelden. In recente jaren zijn enkele projecten voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd in samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen. Tablis Wonen wil zich op dit prestatieveld verder onderscheiden.

Het hoge ambitieniveau van Tablis Wonen is echter (nog) onvoldoende omgezet in heldere doelen en een harde planning en budgettering. De realisatie van nieuwbouw- en renovatieprojecten is in de visitatieperiode achtergebleven bij de eigen planning. De corporatie beseft dat hier een verbeterzaak ligt. Uitgaande van deze opmerking van Tablis Wonen vermoedt de commissie dat planning en monitoren vertrouwde sturingsinstrumenten voor de corporatie gaan worden.

Op het prestatieveld energie en duurzaamheid presteert de corporatie ook volgens haar eigen hoge ambitie ruim voldoende tot goed. De eisen van het certificaat Klimaatcorporatie zijn voor Tablis Wonen wezenlijke ijkpunten voor haar functioneren.

Presteren volgens Belanghouders (PvB)

Volgens haar belanghouders presteert Tablis Wonen ruim voldoende tot goed. Belanghouders zijn zeer tevreden over de prestaties van de corporatie, op een enkel kritiekpunt na. Communicatie met bewoners over projecten en over klachten zou soms beter moeten. De gemeenten constateren voldoende bereidheid bij de corporatie om aan de volkshuisvestelijke opgaven te werken en om nieuwe taken op te pakken.

Onder de zorg- en welzijnsinstellingen bestaat er behoefte aan duidelijker keuzes van Tablis Wonen voor de samenwerking op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Naast de waardering die deze belanghouders hebben voor de inzet van Tablis Wonen voor bijzondere doelgroepen bestaat bij hen de indruk dat de corporatie ad hoc stuurt op concrete behoeften en zich voordoende kansen.

Presteren naar Vermogen (PnV)

Tablis Wonen presteert net voldoende naar vermogen; een heldere lange termijn visie op de inzet van het beschikbare vermogen ontbreekt. De commissie heeft geen beeld gekregen van het inzicht dat Tablis Wonen heeft van de vermogensontwikkeling in relatie met de eigen ambities en de investeringsopgave in het statutaire werkgebied. De corporatie noemt 10% solvabiliteit als harde bodem. Volgens de beoordelingen van het CFV had en heeft de corporatie een ruime risicobuffer. Het faciliteringsvolume van het WSW wordt niet volledig benut.

Er wordt nog gestuurd op basis van historische kostprijs in plaats van bedrijfswaarde en het meerjarenperspectief reikt niet verder dan 10 jaar. Wel benut Tablis Wonen de verkoop van woningen als extra potentie voor haar vermogensontwikkeling. En de bedrijfsvoering mag efficiënt genoemd worden; de netto bedrijfslasten liggen royaal onder het niveau van de referentiegroep.

Governance (Gov)

De governance van Tablis Wonen is voldoende, met enkele sterke en minder sterke elementen. Sterk is het instellen van de Klankbordgroep. In deze groep komen in principe alle belanghouders van Tablis Wonen tweemaal per jaar samen met de corporatie. Hier worden beleidvoornemens besproken, de voortgang van bijzondere projecten behandeld en contacten onderhouden. De commissie beoordeelt deze situatie als goed. Hetzelfde oordeel heeft de commissie over de serieuze en kritische zelfevaluatie van de raad van commissarissen.

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 ze 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: afwijking meer dan +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja, en ..." 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: afwijking +50% tot +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: "Ja, en..."
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +25% tot +50%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren: "Ja, en .."
Rapportcijfer 7	De prestatie is gelijk of enigszins hoger dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot +25%	De corporatie voldoet aan de norm,: "Ja"
Rapportcijfer 6	De prestatie komt bijna overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot - 10%	De corporatie voldoet bijna aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar aan de norm te voldoen: "Ja, maar..."

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

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

Tablis Wonen heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitatie methode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt de prestaties van Tablis Wonen 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 Tablis Wonen door een visitatiecommissie. Meer informatie over samenstelling van de commissie is opgenomen in bijlage II.

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

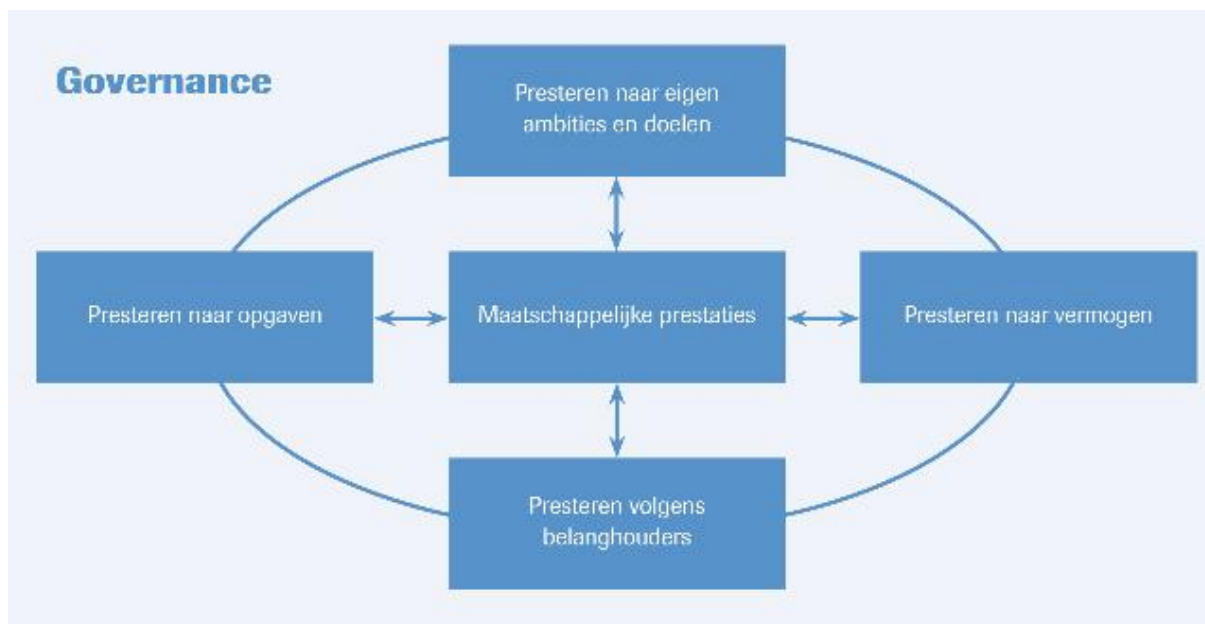
Het onderzoek in deel I van het rapport omvat een beoordeling van geleverde prestaties afgezet tegen vijf ratio's: ten eerste de opgaven in het werkgebied zoals deze zijn vastgelegd in prestatieafspraken en de woonvisies van de gemeenten in het werkgebied. Daarnaast is gekeken naar de eigen prestaties in relatie tot de doelen en ambities van de corporatie, de 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, wijkraden en bewonersvertegenwoordigers. Eveneens is gesproken met interne toezichthouders, directieleden, leidinggevendenden, medewerkers en met de accountant van Tablis Wonen. Een compleet overzicht van de geïnterviewde personen is te vinden in bijlage III.

Als onderdeel van de visitatie heeft Tablis Wonen een zelfevaluatie opgesteld en gegevens verzameld over de opgaven in haar werkgebied, haar doelen en ambities en de door haar geleverde prestaties. Tablis Wonen diende

alle gegevens te onderbouwen met oorspronkelijke documenten, zoals beleidsplannen en jaarverslagen. Een compleet overzicht van alle in het kader van deze visitatie geraadpleegde documenten is te vinden in bijlage IV. Een nadere toelichting op de structuur en werkwijze van deze KWH-Visitatie is opgenomen in de onderzoeksverantwoording in bijlage I.

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

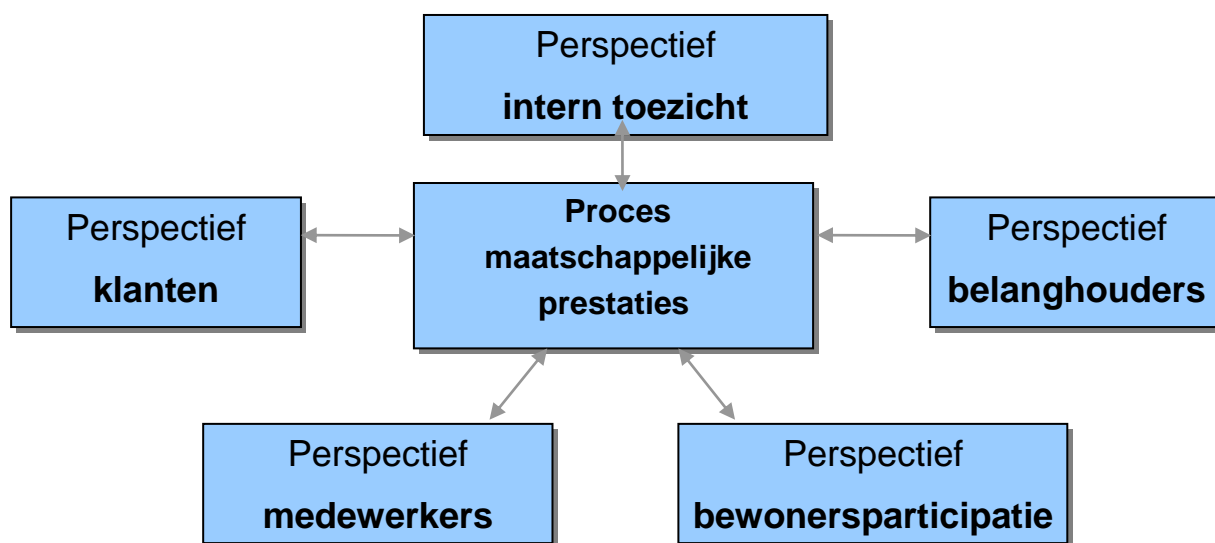


Het visitatiestelsel versie 3.0 gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

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 commissie kijkt niet alleen naar wat al is bereikt. Ze 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 Tablis Wonen in het tweede deel van dit onderzoek heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In bijlage I van visitatierapport deel II wordt de gekozen onderzoeksmethodiek nader toegelicht.

1.3 Bijzondere aanpak visitatie Tablis Wonen

De visitatie van Tablis Wonen is bijzonder omdat de corporatie actief is in twee sterk van elkaar verschillende werkgebieden. Tablis Wonen verhuurt niet alleen woningen in het relatief grote en tot de regio Drechtsteden behorende Sliedrecht maar ook in de kleine kernen van de landelijke gemeente Graafstroom. Waar mogelijk zal in deze rapportage onderscheid worden gemaakt tussen deze twee werkgebieden.

1.4 Tablis Wonen en haar werkgebied: een impressie

Organisatie en werkgebied

Tablis Wonen is in 2003 ontstaan na een fusie tussen Woningstichting de Waert en de Woningstichting Banieneo en is nu is een sociale verhuurder met ongeveer 4700 woningen. Het woningbezit van Tablis Wonen is verdeeld over de gemeenten Sliedrecht (ongeveer 3900 woningen) en Graafstroom (ongeveer 800 woningen). Hiermee heeft Tablis Wonen een positie in de regio Drechtsteden en de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden. In Sliedrecht bestaat de woningvoorraad van Tablis Wonen vooral uit meergezinswoningen, terwijl de corporatie in de gemeente Graafstroom voornamelijk eengezinswoningen verhuurt. De overgrote meerderheid van de woningen van de corporatie bevindt zich in het goedkope en/of betaalbare segment (onder de aftoppingsgrenzen uit de huurtoeslagwet).

Tablis Wonen heeft een formatie van 47 fte, inclusief een eigen technische dienst (9 fte) en een schoonmaakdienst (1,4 fte). In totaal werken er 56 mensen, verdeeld over twee kantoren (het hoofdkantoor en een aparte vestiging voor de technische dienst). Tablis Wonen heeft een 'klassieke organisatiestructuur', met afdelingen wonen, vastgoed en financiën. De managers van deze drie afdelingen vormen samen met de directeur-bestuurder het Managementteam (MT). De huidige directeur-bestuurder van Tablis Wonen, de heer Gravesteijn, is per 1 september 2008 in dienst. Het interne toezicht, onder voorzitterschap van de heer Trapman, wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen van vijf leden.

Missie

In het beleidsplan 'Mensen wensen wonen' (2010-2014) wordt de missie van Tablis Wonen als volgt gedefinieerd:

Tablis Wonen is een maatschappelijke organisatie, die in de regio waarin zij voornamelijk wil opereren een klantgerichte partner wil zijn voor uiteenlopende doelgroepen die behoefte hebben aan ondersteuning op het vlak van huisvesting, zorg en welzijn.

Bij deze missie horen volgens de corporatie de volgende vijf kernwaarden:

- > Transparant
- > Klantgedreven
- > Deskundig
- > Betrouwbaar
- > Milieubewust

Belanghouders

Tablis Wonen zoekt actief samenwerking met haar belanghouders: gemeenten, zorg- en onderwijsinstellingen, huurders, en collega-corporaties. Veel belanghouders van de corporatie maken deel uit van de zogenaamde klankbordgroep, die twee keer per jaar bij elkaar komt. De klankbordgroep fungeert als 'kritische toetsers/adviseur' van de ambities van Tablis Wonen op het terrein van maatschappelijk ondernemen.



1.5 Leeswijzer

Het visitatierapport bestaat uit twee delen. In deel I worden de prestaties van Tablis Wonen 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 van deel I worden de prestaties van Tablis Wonen afgezet tegen respectievelijk de opgaven in het werkgebied (PnO), de eigen ambities en doelen (PnA/D), de verwachtingen van de belanghouders (PvB) en de financiële mogelijkheden (PnV). In hoofdstuk 6 van deel I worden de kwaliteit van het bestuur en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Tablis Wonen beoordeeld (Gov).

Deel II verdiept dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van de klanten, de bewonersorganisaties, het intern toezicht en de medewerkers. Dit deel belicht meer de 'zachte' kant van Tablis Wonen. Er komen vragen aan bod zoals: hoe worden de producten en diensten van Tablis Wonen gewaardeerd door haar klanten?; hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Tablis Wonen?; voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen?; hoe geeft de RvC invulling aan haar rol van toezichthouder en adviseur?; krijgen medewerkers voldoende sturing en ondersteuning? Op basis van de bevindingen uit deel II formuleert de visitatiecommissie tot slot een aantal aanbevelingen.

2 Presteren naar opgaven (PnO)

2.1 De maatschappelijke opgaven in Sliedrecht en Graafstroom

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 en wordt aangegeven waar (in welke documenten) deze opgaven zijn gedocumenteerd. Daarnaast heeft Tablis Wonen ook aangegeven in welke mate er 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. Bij het formuleren van de maatschappelijke opgaven heeft Tablis Wonen daarom aansluiting gezocht bij documenten die door de gemeenteraad van Sliedrecht of Graafstroom zijn opgesteld (woonvisies, huisvestingsverordeningen) en bij de prestatieafspraken die tussen deze gemeenten en Tablis Wonen zijn gemaakt.

Een deel van de door Tablis Wonen aangeleverde maatschappelijke opgaven is afkomstig uit de regionale Woonvisie Drechtsteden 2004. Deze opgaven betroffen de gewenste woningmarktvoorraad en woningmarktontwikkelingen in de regio Drechtsteden als geheel, zonder heldere uitsplitsing naar individuele woningcorporaties. De Woonvisie is hierdoor geen goed toetsingskader voor de prestaties van Tablis Wonen en de genoemde opgaven zijn niet meegenomen in de beoordeling. Het latere document 'Palt herijkt' – met de wel naar gemeente en corporatie uitgesplitste afspraken – is door de commissie als toetsingskader voor de beoordeling benut.

2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht worden de Prestaties naar Opgaven van Tablis Wonen op de verschillende prestatievelden uitgedrukt in een rapportcijfer. In de rest van deze paragraaf lichten we uitgebreid toe hoe deze cijfers tot stand zijn gekomen.

PnO: Oordeel van de visitatiecommissie

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

Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Beschikbaarheid	Drechtsteden (Palt herijkt, 2006-2010) Partijen baseren hun taken en bevoegdheden wat de woonruimteverdeling betreft mede op de overeenkomsten op het gebied van de woonruimteverdeling die zij per 1 maart 2005 hebben gesloten. Partijen evalueren elke drie jaar, in overeenstemming met artikel 10.	Drechtsteden De woonruimteverdeling in de regio Drechtsteden wordt nog steeds op regionale basis georganiseerd. Dit is vastgelegd in het document 'Richtlijnen uitvoering woonruimteverdeling 1 januari 2010 t/m 31 december 2010'.
		Drechtsteden (Palt herijkt, 2006-2010) De nieuwbouw van de sociale voorraad wordt zoveel mogelijk toegewezen aan de doelgroep.	Woningtoewijzing aan primaire doelgroep (totale bezit Tablis): 2006: 65% 2007: 64% 2008: 60 % 2009: 59%
		Score: 6,0	

Toelichting:

- > De procesafspraken op het gebied van woonruimteverdeling worden geconcretiseerd in duidelijke richtlijnen. Daarentegen constateert de commissie wel dat de overeenkomsten niet elke drie jaar worden geëvalueerd aangezien het meest recente evaluatieonderzoek (uitgevoerd door het Onderzoeksinstituut OTB) dateert uit 2006 en er volgens de herijkte prestatieafspraken uit 2007 (Palt herijkt) ook in 2009 weer een evaluatie had moeten plaatsvinden. De commissie heeft een dergelijk evaluatierapport echter niet aangetroffen tussen de door Tablis Wonen aangeleverde stukken en gaat er derhalve vanuit dat het niet bestaat.
- > De opgave met betrekking tot de woningtoewijzing van nieuwe sociale huurwoningen is niet erg 'smart' geformuleerd en bovendien ook niet toetsbaar omdat Tablis Wonen geen gegevens heeft verschaft m.b.t. toewijzing van nieuwe sociale huurwoningen. Wel kan worden geconstateerd dat bijna 40% van de vrijkomende sociale huurwoningen van Tablis Wonen (zowel nieuwbouw als bestaande voorraad) aan huishoudens buiten de primaire doelgroep is toegewezen. De commissie merkt hierbij op dat de woningtoewijzing naar inkomen, als gevolg van het regionale woonruimteverdelingsysteem, niet door Tablis Wonen kan worden beïnvloed.

Betaalbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
2	Betaalbaarheid	Sliedrecht 2007-2015 Er ligt een opgave om 40 starterswoningen te realiseren.	2009: verkoop/oplevering 28 Koopgarantwoningen Baanhoek-West 2010: start bouw van 10 starterswoningen op de van Drunenlocatie in Sliedrecht
		Sliedrecht 2007-2015 Onderzoek naar de toepassing van Koopgarant en startersleningen bij nieuwbouwprojecten.	Tablis is sinds 2009 aan de slag gegaan met Koopgarantwoningen. Vooralsnog betreft dit alleen nieuwbouwwoningen maar er wordt onderzocht of het concept ook kan worden uitgebreid naar de bestaande woningvoorraad.
		Graafstroom De Toegelaten Instelling is verplicht de woningen zoveel mogelijk beschikbaar te houden voor de primaire doelgroep zoals deze omschreven is in artikel 13 van het Besluit Beheer Sociale	In de periode 2006 t/m 2009 behoorde 96% van het woningbezit van Tablis Wonen tot het betaalbare segment.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
	Huursector en artikel 10 lid 1 van het Convenant.	
	Graafstroom 2008-2012 Tablis Wonen is vanuit haar maatschappelijke positie en binnen haar mogelijkheden, bereid betaalbare koopwoningen in Maatschappelijk Gebonden Eigendom (Koopgarant) te bouwen en aan te bieden.	Implementatie Koopgarant in 2009. In Graafstroom zijn er echter nog geen nieuwe Koopgarantwoningen gebouwd.
	Graafstroom 2008-2012 De gemeente Graafstroom en Tablis Wonen maken afspraken over het labelen van woningen voor starters.	De eengezinswoningen met een oppervlakte < 64 vierkante meter mogen volgens de Huisvestingsverordening van de gemeente Graafstroom alleen aan 1-persoons huishoudens worden toegewezen.
	Sliedrecht 2005-2010 Woningbouwopgave 2005-2010: bouw 281 sociaal, 22 markt, onttrekkingen 121 sociaal	Productie 2006-2009: 186 sociaal en 41 markt, onttrekkingen: 56 woningen Grevelingenlaan e.o. 39 woningen Westerhoek en 40 woningen Ruysdaelstraat. In totaal zijn er 135 sociale huurwoningen onttrokken.
	Sliedrecht 2005-2010 Baanhoek-West 30% sociaal (15% huur/15%koop)	Als gevolg van een overeenkomst tussen de gemeente Sliedrecht en de in het gebied actieve projectontwikkelaar zal er uiteindelijk 26 % sociaal gerealiseerd worden.
	Sliedrecht 2005-2010 Substantieel aandeel meergezinswoningen geschikt voor ouderen in nieuwbouwprojecten van sociale huurwoningen.	Alle opgeleverde meergezinswoningen in de sociale huursector zijn geschikt voor ouderen.
	Score: 6,4	

Toelichting:

- > De commissie constateert dat de opgave om 40 starterswoningen te realiseren wordt genoemd in de beleidsnotitie 'Huisvestingsmogelijkheden voor starters in Sliedrecht' (2009), een beleidsnotitie die is opgesteld naar aanleiding van de Woonvisie Sliedrecht 2007-2015. Deze 40 woningen kunnen door meerdere opdrachtgevers worden gerealiseerd. Uit de prestaties blijkt dat Tablis Wonen er in behoorlijke mate in slaagt om aan haar opgave te voldoen. Daarnaast geeft Tablis Wonen ook bij de verkoop van bestaande huurwoningen voorkeur aan starters.
- > Het onderzoek naar toepassing van Koopgarant en startersleningen is eveneens afkomstig uit de beleidsnotitie 'Huisvestingsmogelijkheden voor starters in Sliedrecht'. De commissie constateert dat het concept Koopgarant voortvarend door Tablis is opgepakt in de gemeente Sliedrecht, doch dat Koopgarant in Graafstroom nog niet geïntroduceerd kan worden. Onderzoek naar de mogelijkheden van startersleningen is volgens de commissie een taak voor de gemeente.
- > Het overgrote deel van de woningvoorraad van Tablis Wonen is toegankelijk en betaalbaar voor huishoudens die tot de primaire doelgroep behoren. Op dit punt presteert Tablis Wonen volgens de commissie goed.
- > Met betrekking tot het labelen van starterswoningen constateert de commissie dat de woningen in de huisvestingsverordening van de gemeente Graafstroom niet zozeer worden gelabeld als woningen voor starters als wel als woningen voor 1-persoonshuishoudens. De 1-persoonshuishoudens kunnen niet per

definitie op één lijn gesteld worden met starters. Verder stelt de commissie vast dat de labeling deel uitmaakt van de door de gemeente Graafstroom ingestelde huisvestingsverordening.

Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	<p>Sliedrecht 2007-2015</p> <p>Sliedrecht heeft al veel voorzieningen voor mensen die tot de bijzondere doelgroep kunnen worden gerekend. In Drechtstedenverband wordt gestreefd naar spreiding van voorzieningen voor deze groep over het hele gebied. Nieuwe activiteiten op dit gebied zijn dan ook niet direct noodzakelijk, al gaat vervanging van bestaande huisvesting wel gewoon door. Ook in Baanhoek-West zullen huisvesting en voorzieningen voor deze groep inwoners niet ontbreken.</p>	Ontwikkeling Blauwe Lis Baanhoek-West
		<p>Sliedrecht 2007-2015</p> <p>De toegankelijkheid met rollator en rolstoel van de woningen van Tablis Wonen is een belangrijk aandachtspunt. Van de geschikte corporatiewoningen voor mensen met een beperking is in de Drechtsteden ongeveer 40% rollator toegankelijk. In Sliedrecht is dit slechts 2% van de woningen van Tablis. Bovendien speelt bij een groot deel van de 1350 voor de mensen met een beperking geschikte woningen dat de breedte van de galerij niet voldoet aan de breedte van 1,2 meter.</p>	Opgeplust (galerijvloeren ophogen, toegangshallen, liftvervanging, scootmobielruimten) zijn de woongebouwen Rijnstraat, Lijsterhof, Merelnest, Tuinfluterstraat en Elzenhof (ook met recreatieruimte/zorgsteunpunt De Hofstee)
		<p>Graafstroom 2005-2006</p> <p>Oplevering 32 aanleunwoningen Graafzicht</p>	Opgeleverd en verhuurd in 2007
		<p>Graafstroom 2008-2012</p> <p>Voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen vanuit de maatschappelijke opvang zal de gemeente Graafstroom samen met Tablis Wonen de opgave invullen.</p>	Samen met diverse zorgaanbieders en de gemeente Graafstroom zijn diverse locaties onderzocht voor zorgboerderijen.
		<p>Sliedrecht 2006-2010</p> <p>Lokale taakstelling voor wat betreft de huisvesting van statushouders realiseren.</p>	Nog te huisvesten personen per 31-12-2009 Graafstroom nog 20 personen, Sliedrecht nog 14.
		Score: 6,2	

Toelichting:

- > De commissie constateert dat Tablis Wonen bijzonder actief is op het gebied van wonen en zorg. Het project de Blauwe Lis in Baanhoek-West bestaat uit een gebouw met 47 nieuwe sociale huurappartementen waarvan de plint gereserveerd is voor de vestiging van 1^e lijns zorgpartijen. De meeste appartementen zullen worden verhuurd aan cliënten van de zorginstellingen Rivas en Philadelphia, maar ongeveer 10 tot 15 woningen zullen als regulier sociaal huurappartement in de markt worden gezet. De woningen worden naar verwachting eind 2010 opgeleverd. Naast de Blauwe Lis heeft Tablis Wonen 12 woonunits voor zorginstelling Gemiva gerealiseerd (de Hooghe Dijck) en is men bezig het realiseren van huisvesting voor een woongroep



autistische jong volwassenen in Oude uitbreiding West. Volgens de gemeente Sliedrecht doet Tablis Wonen op het gebied van wonen en zorg eerder te veel dan te weinig.

- > De toegankelijkheid van woningen met behulp van een rolstoel of een rollator heeft de aandacht van Tablis Wonen. Het is de commissie echter niet duidelijk hoeveel woningen van Tablis Wonen in Sliedrecht daadwerkelijk toegankelijk zijn voor een rolstoel of een rollator. Ook vraagt de commissie zich af of het ophogen van galerijvloeren wat dit betreft wel een afdoende maatregel is; in de Woonvisie Sliedrecht 2007-2015 wordt geconstateerd dat vooral de breedte van de galerijen een knelpunt is.
- > In Graafstroom is de realisatie door Tablis Wonen van 32 aanleunwoningen bij woonzorgcentrum Graafzicht volgens afspraak (Intentieafspraken gemeente Graafstroom – Tablis Wonen 2005-2006) verlopen.
- > Met betrekking tot de huisvesting van bijzondere doelgroepen in de gemeente Graafstroom in de periode 2008-2012 constateert de commissie dat er verschillende haalbaarheidsonderzoeken zijn uitgevoerd, maar dat er vooralsnog geen concrete besluiten zijn genomen. De financiële haalbaarheid is hierbij soms een belemmering. Daarnaast vraagt de commissie zich af of Graafstroom wel daadwerkelijk behoefte heeft aan nieuwe huisvestingsprojecten voor bijzondere doelgroepen; door vertegenwoordigers van deze gemeente werden hierover wisselende signalen afgegeven. Ook werd hierbij aangestipt dat zorgbehoevende bewoners van Graafstroom meestal zo lang mogelijk thuis willen wonen. Door de goed ontwikkelde mantelzorg in de gemeente, mede door de inzet van veel vrijwilligers, is dit vaak ook mogelijk.
- > De commissie constateert dat Tablis Wonen haar best doet om aan de taakstelling op het gebied van huisvesting van asielzoekers te voldoen; er wordt altijd een woning aangeboden. Dat de taakstelling niet wordt gehaald heeft waarschijnlijk te maken met feit dat Sliedrecht en Graafstroom weinig populair zijn als woongebied voor statushouders.

Leefbaarheid

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
4	Leefbaarheid	Graafstroom 2008-2012 Bij de bouw van woningen, de renovatie van woningen en aanleg van de woonomgeving hanteren de gemeente en Tablis Wonen de eisen van het politiekeurmerk Veilig Wonen als uitgangspunt.	Deze eisen zijn vanaf 2005 geïntegreerd in het programma van eisen dat Tablis Wonen hanteert bij nieuwbouwwoningen.
		Graafstroom 2008-2012 Gemeente en Tablis Wonen streven naar het behoud van vitale kernen. Zo mogelijk worden de komende jaren door Tablis Wonen in elke kern zorgsteunpunten ontwikkeld.	Steunpunt Oud Alblas was er al, 2007 steunpunt Bleskensgraaf in nieuwbouw Graafzicht
		Graafstroom 2008-2012 Tablis Wonen is bereid en in staat door ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed bij te dragen aan de vitaliteit van de kernen.	In Graafstroom heeft Tablis Wonen de volgende vormen van maatschappelijk vastgoed ontwikkeld: allerlei ruimtes binnen Nieuwbouw Graafzicht, ontwikkeling Dorpshart Bleskensgraaf, Trefpunt Oud Alblas.
		Score: 5,7	

Toelichting:

- > De door de commissie getoetste prestaties op het gebied van leefbaarheid zijn alleen beoordeeld voor de gemeente Graafstroom. De opgaven die voor de gemeente Sliedrecht waren gedefinieerd zijn dermate vaag en algemeen, dat ze niet op een goede wijze getoetst konden worden.
- > In het programma van eisen dat Tablis Wonen hanteert voor nieuwbouwwoningen en renovatiewoningen staat dat deze woningen dienen te voldoen aan de klasse 2 eisen (risicoklasse 'zwaar') van het

politiekeurmerk veilig wonen. Hiermee wordt dus voldaan aan de prestatieafspraken die er met de gemeente Graafstroom is gemaakt.

- > De commissie constateert dat er tot op heden slechts in twee van zeven kernen van de gemeente Graafstroom zorgsteunpunten zijn gerealiseerd. Tablis Wonen en de gemeente zijn echter in overleg over de behoefte aan zorg in de andere kernen.
- > De commissie constateert dat er in de periode 2008-2012 vooralsnog geen maatschappelijk vastgoed door Tablis Wonen is gerealiseerd in de gemeente Graafstroom. De ruimtes binnen de nieuwbouw Graafzicht en het trefpunt Oud-Alblas dateren van voor 2008, terwijl de ontwikkeling van het dorpshart Bleskensgraaf zich eind 2010 nog niet in de bouwfase bevindt. De gemeente is echter bij deze opgave leidend en de corporatie volgt met de invulling.

Bouwproductie

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
5	Bouwproductie	Graafstroom 2008-2012 Tablis Wonen zal nieuw te bouwen woningen zoveel mogelijk levensloopbestendig (volgens de eisen van het Woonkeur) realiseren. Bij renovatie zullen de eisen van het Woonkeur binnen de mogelijkheden maximaal worden gerealiseerd.	De eisen van woonkeur zijn sinds 2005 opgenomen in de programma's van eisen voor onderhoud en nieuwbouw die Tablis Wonen hanteert.
		Sliedrecht 2005-2010 Woningbouwopgave 2005-2010: bouw 303 onttrekkingen 121	Productie 2006-2009: 186 sociaal en 41 markt, onttrekkingen: 135
		Score: 6,5	

Toelichting:

- > Op het gebied van de bouwproductie staan er verschillende opgaven gedefinieerd in de regionale Woonvisie Drechtsteden uit 2004. Deze opgaven betreffen vooral de gewenste samenstelling van de woningvoorraad in de Drechtsteden als geheel in 2010. In juni 2007 zijn vervolgens per gemeente en per woningcorporatie in deze regio de opgaven verder uitgewerkt in het document PALT Herijkt.
- > De commissie constateert dat Woonkeur in de programma's van eisen voor nieuwbouw en renovatie inderdaad wordt genoemd. De commissie gaat er daarom van uit dat er in de praktijk ook daadwerkelijk aan de door Woonkeur gestelde eisen wordt voldaan.
- > De nieuwbouwproductie van Tablis Wonen in Sliedrecht is achtergebleven bij de opgave, maar de redenen hiervoor vallen deels buiten de verantwoordelijkheid van de corporatie. Qua onttrekkingen ligt Tablis Wonen in Sliedrecht wel op schema.

Stedelijke vernieuwing

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	<p>Slidrecht 2007-2015</p> <p>Herstructurering Burgemeester Winkler plein, 2008 definitieve plan, daarna gefaseerde uitvoering</p>	<p>Met betrekking tot de planvorming rondom de revitalisering van het Winklerplein is er op dit moment geen voortgang te melden. Het Masterplan van eind 2009 is op een aantal (knelpunten) verder uitgewerkt en zal eerst door de gemeenteraad moeten worden vastgesteld alvorens verder gewerkt kan worden aan de verdere uitwerking van de plannen.</p>
		<p>Slidrecht 2007-2015</p> <p>Herstructurering Oude uitbreiding West, realisatie 2009-2012</p>	<p>In 2010 is hard gewerkt om de bestaande woningen in deelgebied A leeg te maken. Er is inmiddels gestart met het verwijderen van asbest en de sloop van de eerste woningen. Aansluitend op de sloop zal de bodem gesaneerd en bouwrijp gemaakt worden. De bedoeling is om uiterlijk december 2010 te starten met de realisatie van de nieuwbouw in deelgebied A. Nadat deelgebied A geheel zal zijn gerealiseerd zal een aanvang gemaakt worden met de realisatie van deelgebied B en C.</p>
		<p>Slidrecht 2007-2015</p> <p>Herstructurering Karekietflat, verzoek verhuren onder leegstandswet 2008</p>	<p>Juni 2010: startnotitie Tablis Wonen (SVB) gereed, communicatieplan gereed, intentieovereenkomst (IOK) met gemeente gereed. Oktober 2010: Nota van uitgangspunten gemeente Slidrecht vastgesteld. Januari 2011: stedenbouwkundig schetsontwerp gereed. 1e kwartaal 2011: overgang naar definitiefase inclusief haalbaarheidsonderzoek en pre-investeringsvoorstel.</p>
		<p>Slidrecht 2007-2015</p> <p>Herstructurering Staatsliedenbuurt, na stedenbouwkundige studie uitvoering omstreeks 2020</p>	<p>April - Juni 2010: opstellen communicatieplan, opstellen intentieovereenkomst (IOK) met gemeente gereed, inventarisatie woningkwaliteit. Juni - November 2010: Voorlopige plannen (vlekkenplan) definiëren in overleg met gemeente en bewoners. December 2010 - Januari 2011: Vaststellen herstructureringsplan en vervolgproces.</p>
		Score: 6,8	

Toelichting:

- > De commissie constateert dat de herstructurering van het Burgemeester Winklerplein vertraging heeft opgelopen, maar dat de oorzaak hiervoor vooral politiek van aard is.
- > De herstructurering van de wijk Oude uitbreiding West wordt door Tablis Wonen voortvarend aangepakt.
- > De Karekietflat wordt inmiddels tijdelijk verhuurd en ook aan de plannen voor sloop en vervangende nieuwbouw wordt hard gewerkt.

- > Tablis Wonen is mooi op tijd begonnen met de voorbereiding van de herstructurering van de Staatsliedenbuurt.

Energie en Duurzaamheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	Sliedrecht 2007-2015 De corporaties zorgen er voor dat alle door hen te bouwen woningen voldoen aan de Kwaliteitseisen nieuwbouwwoningen Drechtsteden	Deze eisen zijn verwerkt in de programma's van eisen voor nieuwbouw en renovatie die Tablis Wonen hanteert.
		Graafstroom 2008-2012 Voor begin 2009 energieprestatie woningen in beeld brengen	Alle energielabels zijn vastgelegd voor 1-1-2008
		Score: 7,5	

Toelichting:

- > Op het gebied van energie en duurzaamheid heeft Tablis Wonen op prima wijze aan de geformuleerde opgaven voldaan. Dit geldt zowel voor de gemeente Sliedrecht als voor de gemeente Graafstroom. Met duurzaamheidseisen die aan nieuwbouw worden gesteld gaat Tablis Wonen als Klimaatcorporatie een stuk verder dan de meeste andere woningcorporaties.

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.	6,5
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.	6,0

Toelichting:

- > Op basis van de gevoerde gesprekken concludeert de commissie dat Tablis Wonen voldoende overzicht heeft op de lokale en regionale opgaven. Al dan niet in samenwerking met andere partijen worden er regelmatig onderzoeken naar de relevante vraagstukken uitgezet.
- > Hoewel er regelmatig onderzoeken worden uitgezet, brengt Tablis Wonen de relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen nog niet systematisch en periodiek in beeld.

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.	6,7
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.	7,0
III.2 De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	6,0
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.	7,0

Toelichting:

- > In haar beleidsplannen formuleert Tablis Wonen meerdere doelstellingen die de relevante prestatievelden grotendeels afdekken. In de jaarplannen worden veel van deze doelstellingen nader geconcretiseerd en gekwantificeerd.
- > Een prioritering in de beleidsdoelen is door Tablis Wonen niet aangebracht.
- > In het beleidsplan 2006-2009 is duidelijk aangegeven welke projecten Tablis Wonen met welke belanghouders wil(de) realiseren. Op basis van de gevoerde gesprekken heeft de commissie geconcludeerd dat de samenwerking met de betrokken belanghouders vruchtbaar verloopt.

2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	6,5
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:

- > De Business Balanced Score Card (BBSC) van Tablis Wonen laat degelijke en uitgebreide kwartaalrapportages zien. Het opstellen van deze kwartaalrapportages leidt tot verhoogde werkdruk voor de betrokken medewerkers, terwijl ook de computersystemen niet goed zijn ingericht op het leveren van de gevraagde informatie, zo bleek tijdens het gesprek met de medewerkers. Er wordt momenteel wel gewerkt aan het vervangen en/of verbeteren van deze systemen.
- > In het BBSC-systeem wordt in principe aangegeven welke verbeteracties nodig zijn indien bepaalde doelen niet worden gehaald. Uit de zelfevaluatie van Tablis Wonen is echter gebleken dat er nog niet altijd wordt gewerkt volgens dit principe van 'leer en verbeter'. Volgens de corporatie zelf moet de aandacht voor bijsturing door het MT beter.

2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,4
II Kennis en inzicht	10%	6,5
III Planning	10%	6,7
IV Monitoring	10%	6,5
Totaal		6,5

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

3.1 Missie en ambities

De missie van Tablis Wonen luidt:

Tablis Wonen is een maatschappelijke organisatie, die in de regio waarin zij voornamelijk wil opereren een klantgerichte partner wil zijn voor uiteenlopende doelgroepen die behoefte hebben aan ondersteuning op het vlak van huisvesting, zorg en welzijn.

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 Tablis Wonen aangeleverd en door de commissie getoetst. De ambities en doelen die zijn geformuleerd zijn allemaal afkomstig uit 'Samenwerken aan wonen. Beleidsplan 2006-2009'.

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

PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

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

Beschikbaarheid

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
1	Beschikbaarheid	Zorgdragen dat minimaal 70% van de voor verhuur vrijkomende goedkope en betaalbare woningen wordt toegewezen aan de primaire doelgroep. Hiervoor zullen sturingsinstrumenten, binnen het regionale woonruimteverdelingssysteem, worden ingezet.
		Toewijzingen aan de primaire doelgroep: 2006: 65% 2007: 64% 2008: 60 % 2009: 59%
	Score: 6,0	

Toelichting:

- > Over de periode 2006 t/m 2009 is gemiddeld 62% van de vrijkomende goedkope en betaalbare woningen toegewezen aan huishoudens uit de primaire doelgroep, wat betekent dat de geformuleerde doelstelling van 70% niet is gehaald. Hierbij moet worden aangetekend dat Tablis Wonen de toewijzing naar inkomen zelf niet kan sturen en dat uit monitoring voor de regio Drechtsteden blijkt dat er in dit gebied geen verdringing van de primaire doelgroep plaatsvindt.

Betaalbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
2	Betaalbaarheid	Zorgdragen dat minimaal 70% van de bestaande voorraad huurwoningen behoort tot het goedkope en betaalbare segment	2006-2009: 96% van de woningvoorraad van Tablis Wonen behoort tot het goedkope of betaalbare segment.
		Zorgdragen dat minimaal 80% van de nieuwbouwwoningen bestaat uit betaalbare woningen	Aandeel betaalbare woningen binnen de nieuwbouwproductie: 2007: 100% 2008: 74% 2009: 76%
		Score: 7,5	

Toelichting:

- > Meer dan 95% van de woningvoorraad van Tablis Wonen behoort tot het goedkope of betaalbare segment. Hiermee profileert Tablis Wonen zich nadrukkelijk als aanbieder van betaalbare huisvesting.
- > In de periode 2006-2009 heeft Tablis Wonen in totaal 227 nieuwe huurwoningen opgeleverd waarvan er 186 (82%) betaalbaar zijn. Dit betekent dat aan de doelstelling van 80% is voldaan.

Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	Naast het huisvesten van de primaire doelgroep vindt Tablis Wonen dat zij een speciale taak heeft in de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Na heroriëntatie zal Tablis Wonen bepalen welke doelgroepen in welke mate bediend gaan worden. In regionaal verband kunnen afspraken worden gemaakt en initiatieven worden gesteund voor de opvang van bepaalde groepen.	t/m 2006: 44 woningen/woonunits aan instellingen verhuurd, daarnaast in 2006 18 (Sliedrecht) +4(Graafstroom) verhuringen, 2007: 14 woningen/woonunits idem daarnaast 39 (Sliedrecht)+ 31 (Graafstroom) verhuringen, 2008: 5 woningen/woonunits idem daarnaast 74 (Sliedrecht)+31(Graafstroom) verhuringen, 2009 13 woningen/woonunits aan instellingen verhuurd, daarnaast 35 verhuringen. 2007 convenant spreiding en huisvesting en zorg bijzondere groepen
		Graafstroom Het invullen van het Pact van Bleskensgraaf waarin prestatieafspraken m.b.t. wonen, zorg en welzijn staan. Voor Tablis Wonen is vaststelling van de gewenste zorgsteunpunten een belangrijk onderdeel	Het pact van Bleskensgraaf wordt verder ingevuld in het 'Actieplan Wonen-Zorg-Welzijn Pact van Bleskensgraaf'
		Deelname aan of realiseren van Leerpark Griendencollege	Opgeleverd in 2008
		Deelname aan of realiseren van Project Hooghe Dijck/t Vlot.	Opgeleverd in 2009
		Deelname aan of realiseren: Project brede school, Woon- en zorgboerderijen in de gemeente Graafstroom.	2005-2006 haalbaarheidsonderzoek met gemeente Graafstroom, st. Philadelphia naar Noordzijde 48 Goudriaan, 2006 onderzoek door architect haalbaarheid Dorpsstraat 16 Wijngaarden, 2006-2007 haalbaarheidsonderzoek met gemeente Graafstroom, Rivas zorggroep en

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
		Zorgberaad naar A14-A16 Ottoland
	Deelname aan of realiseren van Logeerwoning/kamers in de seniorencomplexen Elzenhof en Tuinfluiterstraat;	Logeerwoning Elzenhof is in 2006 in gebruik genomen.
	Deelname aan of realiseren Civil society met gemeente Sliedrecht in het kader van de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning	Actieve deelname aan werkgroep uitwerking WMO die advies aan gemeenteraad heeft gemaakt
	Deelname aan of realiseren van diverse projecten in samenwerking met o.a. de organisaties: A.S.V.Z. (De Merwebolder), Philadelphia, Gemiva, Syndion en Humanitas.	2009 oplevering 12 woonunits Gemiva project Hooghe Dijck, start 44 app. Blauwe Lis 2010, start 10 app v. Drunen 2010
	Formuleren en uitvoeren van beleid voor 'laatste kans wonen': opvang uitgezette huurders, huisvesting met intensieve begeleiding.	Geformuleerd in 2010
	Het ontwikkelen van een zorg- welzijnsvisie vóór 1 juli 2006.	Advies klankbordgroep was niet verder doorpakken, input voor Woonvisie. Tablis Wonen heeft dit advies overgenomen.
	Score: 6,4	

Toelichting:

- > De algemene ambitie m.b.t. bijzondere doelgroepen (eerste rij van de tabel) is weinig 'smart' en kan daarom eigenlijk niet worden getoetst. Uit de gesprekken met verschillende belanghouders is wel gebleken dat Tablis Wonen goede prestaties levert op dit prestatieveld.
- > Het Pact van Bleskensgraaf is inmiddels nader ingevuld. De oorspronkelijke ambitie om in iedere kern in de gemeente Graafstroom een zorgsteunpunt te vestigen is echter naar beneden bijgesteld; vooralsnog bestaat een dergelijke steunpunt slechts in twee van de zeven woonkernen.
- > De projecten 'leerpark Griendencollege' en 'Hooghe Dijck/'t Vlot' zijn volgens planning gerealiseerd.
- > Tablis Wonen heeft nadrukkelijk de ambitie uitgesproken om in de gemeente Graafstroom huisvesting voor bijzondere doelgroepen te realiseren. Met uitzondering van 'Graafzicht', heeft deze ambitie nog niet geleid tot concrete projecten. Er zijn weliswaar verschillende haalbaarheidsonderzoeken uitgevoerd, maar dit heeft nog niet geleid tot een plan dat ook door de gemeente Graafstroom wordt gesteund.
- > Van de twee geplande logeerwoningen is er slechts één gerealiseerd.
- > Uit de gesprekken met de belanghouders heeft de commissie geconcludeerd dat Tablis Wonen een belangrijke bijdrage levert binnen het lokale WMO-overleg.
- > De commissie constateert dat Tablis Wonen voldoende actief is in de samenwerking met zorginstellingen en ook participeert in diverse projecten waarin maatschappelijk vastgoed voor dergelijke instellingen wordt gerealiseerd. Dit betreft met name projecten in Sliedrecht.
- > Door een verandering in prioriteitstelling is het laatste-kans-beleid van Tablis Wonen later dan gepland vastgesteld.
- > In het beleidsplan 2006-2009 stelde Tablis Wonen zich tot doel om voor 1 juli 2006 een zorg- en welzijnsvisie te ontwikkelen. Deze ambitie heeft geresulteerd in een richtinggevende notitie die is besproken met de klankbordgroep. Naar aanleiding van deze notitie heeft de klankbordgroep geadviseerd om 'niet verder door te pakken' en de richtinggevende notitie als input te laten fungeren voor de gemeentelijke woonvisie. Tablis Wonen heeft dit advies overgenomen. De commissie vindt dit een verstandige keuze.

Leefbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
4	Leefbaarheid	In 2006 te starten met een terugkerende tevredenheidsenquête (door bijvoorbeeld LEMON toe te passen);	niet gedaan, wel regionaal onderzoek Drechtsteden '05 en '09 in opdracht van gemeenten
		Prioriteiten vast te stellen ten behoeve van opstellen complexbeheerplannen; Opstellen wijk- en complexbeheerplannen	in 2009 stagiaire voor procesbeschrijving. In 2010 aanstelling programmamanager strategisch voorraadbeleid.
		Jaarlijks minimaal één vernieuwingsproject uitvoeren in het kader van verbetering van de leefbaarheid;	Een scala aan activiteiten en prestaties zie jaarrekeningen.
		Bij 100% van de overlastklachten wordt een enquête uitgezet. De klanten waarderen Tablis Wonen met gemiddeld minimaal een zeven en de respons zal minimaal 50% moeten zijn.	2006: respons 29%, waardering 6,7, 2007: respons 44%, waardering 6,7, 2008: respons 48 % waardering 6,5
		Samen met de gemeente wordt deelgenomen aan wijkshouwen in die wijken waar Tablis Wonen woningbezit heeft.	2006: 6 wijkshouwen, 2007: 8 Wijkshouwen, 2008: wijkshouwen in alle wijken, 2009: geen wijkshouwen meer
		Binnen twee dagen na melding van vernielingen/vandalisme zal het vernielde object gerepareerd of vervangen zijn.	Vanaf 2009 gemeten en steeds binnen twee dagen gereed
		Het uitgeven van een overlastbrochure.	Overlastbrochure uitgegeven in december 2007
		Instellingen, vrijwilligersorganisaties en gemeenten helpen om de sociale cohesie in de wijken te versterken door samen met bewoners het leefklimaat in de buurt te verbeteren.	Een scala aan activiteiten en prestaties: Sponsoring nationaal straatfeest, Beleidsstuk st. welzijn Sliedrecht beoordeeld, bijdrage achterpadverlichting Graafstroom, faciliteren/ter beschikking stellen recreatieruimtes (Elzenhof, Tuinfluiterstraat, Lekstraat, Hooghe Dijk, Oranjelaan etc)
		Nadrukkelijk de verbinding leggen tussen initiatieven ter verbetering van de ruimtelijke en de sociale kwaliteit van de leefomgeving, samen met de bewoners. Hierbij methoden en werkwijzen aandragen, die helpen het voorzieningenniveau en de potentie van wijken en dorpen te verbeteren.	"Een scala aan activiteiten en prestaties: Schoolterrein wordt leerpark: april 2006. Open tafel in Tuinfluiter: september 2006. Zalen Deltaborgh en Tuinfluiter weer als nieuw: december 2006. Proeven van elkaars cultuur tijdens feest in Havikstraat: september 2007. Sjuttel houdt senioren in beweging: december 2007. Huurders kunnen hun ideeën realiseren via het Wensfonds: december 2007. Jeugdfeest Knuts verdient steun: december 2007. Vrijwilligers houden ouderen in

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
		Graafstroom langer zelfstandig: december 2007. Tuinfluiterstraat opgefleurd: september 2008. Steun aan voedselbank: april 2009. Actieve vrijwilligers zorgen voor gezelligheid: september 2009. Laatste vakantie week was weer Knots: september 2009. Goede ideeën voor kwaliteit van wonen zijn welkom (wensfonds): december 2009.
	Score: 5,9	

Toelichting:

- > De doelstelling om ieder jaar de leefbaarheid te meten onder de huurders van Tablis Wonen is niet gerealiseerd. Het meeliften met het periodieke regionale onderzoek lijkt niettemin een aanvaardbaar alternatief.
- > De realisatie van de doelstellingen die zijn gesteld op het gebied van strategisch voorraadbeleid heeft aanzienlijke vertraging opgelopen. Volgens Tablis Wonen komt dit vanwege capaciteitsgebrek en de vele concrete bouwprojecten die in de afgelopen jaren speelden. De commissie meent echter dat strategisch voorraadbeleid dermate belangrijk is dat het op zijn beloop laten van deze doelstelling niet kan worden gerechtvaardigd vanuit capaciteitsgebrek.
- > Nadat er sprake is geweest van een melding van overlast stuurt Tablis Wonen altijd een enquête. Qua respons en waardering blijven de resultaten van deze enquête achter bij de gestelde doelen.
- > In samenwerking met de gemeente is een groot aantal wijkschouwen uitgevoerd. Tijdens een wijkschouw zoeken vertegenwoordigers van de gemeente en de woningcorporatie actief contact met de bewoners van hun wijk, zodat deze eventuele problemen die ze ervaren op het vlak van leefbaarheid aan de orde kunnen stellen. Vanaf 2009 organiseert de gemeente Sliedrecht dergelijke wijkschouwen alleen nog op speciaal verzoek.
- > Pas sinds 2009 wordt door Tablis Wonen gemeten of de doelstelling om vernielde objecten binnen twee dagen te repareren of te vervangen ook daadwerkelijk wordt gehaald. In 2010 is Tablis Wonen weer gestopt met dergelijke metingen omdat de corporatie inmiddels andere prioriteiten heeft.
- > De doelstelling van Tablis Wonen om een overlastbrochure uit te geven is gehaald
- > Tablis Wonen ontplooit behoorlijk wat activiteiten op het gebied van leefbaarheid en heeft hier ook een budget voor. Volgens gegevens uit CiP 2010 ligt dit budget (55€ per woning) overigens wel duidelijk onder het gemiddelde in zowel Nederland (118 € per woning) als ook van de referentiegroep (124 € per woning).
- > De leefbaarheidsinitiatieven die Tablis Wonen ontplooit komen op de commissie als versnipperd over en ontberen een eigen programma. De koppeling tussen doelstellingen en in te zetten middelen ontbreekt. Tijdens de interne gesprekken is voorts gebleken dat Tablis Wonen alleen initiatieven ondersteunt die ook zelfwerkzaamheid van de bewoners vragen.

Bouwproductie

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
5	Bouwproductie	Uitvoeren, in samenspraak met de klankbordgroep, van de heroriëntatie van het strategisch voorraadbeleid. Hierbij zal ook een beleidslijn worden ontwikkeld voor de levensloopbestendigheid van onze woningen.	Uitgebreid intern proces doorlopen en met klankbordgroep besproken in 2005 en 2006
		Uitbreiden van de keuzemogelijkheden bij groot onderhouds- en nieuwbouwprojecten. Tablis Wonen zal hiervoor per project gerichte keuzepakketten samenstellen.	Dergelijke keuzepakketten zijn inmiddels beschikbaar.
		Zorgen voor een goede verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van onze producten. Hiervoor worden labels ontwikkeld voor de referentiekwaliteit van woningen	Bespreking 3 kwaliteitsniveaus met Klankbordgroep, daarna niets mee gedaan.
		Het jaarlijks realiseren van de geplande planmatige onderhoudswerkzaamheden.	2006: kostenrealisatie 85% aanbestede werkzaamheden 100%, 2007: kostenrealisatie 82% aanbestede werkzaamheden 100%, 2008: kostenrealisatie 80% aanbestede werkzaamheden: 100%, 2009: kostenrealisatie 91% aanbestede werkzaamheden: 101%
		Tablis Wonen onderzoekt de mate waarin Domotica-toepassingen, initiatieven op het gebied van breedband, glasvezel en energie gewenst zijn.	In programma van eisen voor nieuwbouwwoningen is opgenomen dat de woning geschikt moet zijn voor domotica-toepassingen.
		Score: 5,6	

Toelichting:

- > De commissie constateert dat er in de periode 2006-2009 weliswaar een start is gemaakt met de heroriëntatie van het strategisch voorraadbeleid maar dat het proces sinds die tijd stagneert. Dit blijkt onder meer uit het feit dat het opstellen van de complex- en wijkbeheerplannen vertraging heeft opgelopen (zie ook het prestatieveld leefbaarheid). Met de aanstelling van een programmamanager strategisch voorraadbeleid heeft Tablis Wonen dit thema recent echter weer opgepakt.
- > Bij groot onderhouds- en nieuwbouwprojecten hanteert Tablis Wonen keuzepakketten. Het aantal keuzemogelijkheden in dergelijke pakketten is afhankelijk van het moment waarop Tablis Wonen instapt. In het algemeen zijn de keuzemogelijkheden groter bij eengezinswoningen dan bij meergezinswoningen.
- > In het beleidsplan 2006-2009 spreekt Tablis Wonen de ambitie uit om binnen de huurvoorraad onderscheid te maken naar drie kwaliteitsniveaus: basiswoning, standaardwoning en comfortwoning. Dit idee is besproken in de klankbordgroep die het te ingewikkeld vond. Naar aanleiding hiervan heeft Tablis Wonen besloten om de gestelde ambitie los te laten.
- > De kostenrealisatie van de planmatige onderhoudswerkzaamheden valt structureel lager uit dan voorzien, mede omdat een deel van de werkzaamheden wordt doorgeschoven naar een volgend jaar. Volgens de huurdersorganisaties komt uitstel van geplande onderhoudswerkzaamheden regelmatig voor. Daarnaast zorgen gunstige aanbestedingen voor kostenreductie op jaarbasis.
- > Het Programma van eisen voor nieuwbouw dat Tablis Wonen hanteert zorgt er voor dat nieuwe woningen geschikt worden gemaakt voor domotica-toepassingen. Het geplande onderzoek naar de behoefte aan, en de wenselijkheid van, dergelijke toepassingen heeft echter niet plaatsgevonden.

Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	Nieuwbouw Westerhoek. Op de voormalige plaats van 39 vooroorlogse woningen zullen 15 eengezinswoningen en 11 seniorenwoningen gerealiseerd worden.	Oplevering in 2007.
		Bouw van 22 huurappartementen locatie Prinses Irene/Jan Ligthartschool	Oplevering in 2008
		Vorbereiding sloop/nieuwbouw Ruysdaelstraat. De bestaande 40 eengezinswoningen zullen vervangen worden door eengezinswoningen en seniorenwoningen;	Oplevering 19 eengezinswoningen in 2008. Start 28 seniorenwoningen verwacht in 2010
		Vorbereiding sloop/nieuwbouw Hooghe Dijk. Binnen het nieuwe gebouw gaat Tablis Wonen 12 huurappartementen, 12 zorgwoningen en één multifunctionele ruimte realiseren	Oplevering in 2009
		Uitvoering haalbaarheidsonderzoek leerpark locatie Griendencollege. Het gaat hier om een ambitieus project van 20 zorgwoningen samen met school en bedrijfsleven.	Oplevering in 2008
		Uitvoering haalbaarheidsonderzoek Oranjelaan Oud Alblas	In 2010 is gestart met de bouw van 15 seniorenappartementen op deze locatie
		Nieuwbouw Graafzicht, binnen de totale nieuwbouw van verzorgingshuis Graafzicht zal Tablis Wonen 32 zorgappartementen realiseren.	Oplevering in 2007
		Uitvoering haalbaarheidsonderzoek herstructurering Burgemeester Winklerplein.	start bouw onzeker, mogelijk in de periode 2011-2013
		Score: 7,0	

Toelichting:

- > Het nieuwbouwproject Westerhoek is inmiddels opgeleverd. Behalve 15 eengezinswoningen en 11 seniorenwoningen in de huursector bevat het project ook nog 6 koopwoningen.
- > Op de locatie Prinses Irene /Jan Ligthartschool zijn zoals gepland 22 huurappartementen gerealiseerd.
- > Zoals voorzien is de herstructurering van de Ruysdealstraat in de periode 2006 tot en met 2009 in gang gezet.
- > Het project de 'Hooghe Dijk' is volgens de gestelde doelstellingen gerealiseerd.
- > De commissie constateert dat Tablis Wonen voortvarend heeft gehandeld bij het realiseren van het leerpark op de locatie Griendencollege. Terwijl de doelstelling alleen was om in de periode 2006 t/m 2009 een haalbaarheidsonderzoek uit te voeren, zijn de woningen al in 2008 opgeleverd!
- > Ook op de Oranjelaan in Oud Alblas heeft het voorgenomen haalbaarheidsonderzoek inmiddels geresulteerd in een concreet bouwproject.
- > In de gemeente Graafstroom heeft Tablis Wonen binnen de nieuwbouw van woonzorgcomplex Graafzicht 32 zorgappartementen gerealiseerd.
- > Het proces van planvorming met betrekking tot het Burgemeester Winklerplein verloopt langzaam. De oorzaak moet vooral gezocht worden in politieke perikelen.

Energie en duurzaamheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	Het instandhouden van de certificaten Klimaatcorporatie en Klimaatwoning tijdens de beleidsperiode	certificaat klimaatcorporatie behouden
		Mutatieonderhoud doen volgens een duurzaam programma van eisen;	voldaan aan jaarlijkse toets SKW in het kader van klimaatcorporatie
		Renovaties uitvoeren volgens een duurzaam programma van eisen.	voldaan aan jaarlijkse toets SKW in het kader van klimaatcorporatie
		Voldoen bij nieuwbouw aan de DUBO eisen categorie B.	Zit vanaf 2005 of eerder in ons Programma van eisen nieuwbouw.
		Participatie bij ontwikkeling van distributie restwarmte, afkomstig van de zware industrie uit de Drechtsteden.	ondertekening position paper HVC groep
		Het ontwikkelen van een eigen milieubeleidsplan;	energiebeleid woningen uitgewerkt, FSC partner geworden.
		Het uitwerken van het plan van aanpak t.b.v. gericht voorlichtingsmateriaal voor een energiecampagne in 2006.	Deelnemer actie energiewinst huurder, uitgifte energiekrant onder alle huurders in 2007, 2008 en 2009. Nieuwe huurders krijgen allen een klustas met o.a. spaarlampen en boek hart voor je huis. Bij elke woningadvertentie wordt het energielabel vermeld. De nieuwe huurders krijgen het label ook uitgereikt. De energielabels zijn ook opgenomen in de woninggegevens/website.
		Score: 7,3	

Toelichting:

- > Dat Tablis Wonen groot belang hecht aan energie en duurzaamheid blijkt wel uit het feit dat het één van de weinige Nederlandse woningcorporaties is die het certificaat 'Klimaatcorporatie' mag voeren.
- > Tablis Wonen voert het mutatieonderhoud uit volgens een duurzaam programma van eisen. Niettemin heeft de commissie bij de huurdersorganisaties de perceptie ervaren dat Tablis Wonen bij mutatie onvoldoende isolatiemaatregelen neemt aan de woningen.
- > Het programma van eisen voor nieuwbouw dat Tablis Wonen hanteert beoogt dat alle nieuwbouwwoningen die worden gerealiseerd voldoen aan de DUBO-eisen categorie B.
- > Tablis Wonen participeert in het initiatief dat probeert restwarmte die afkomstig is uit de zware industrie te distribueren. Dit is een langdurig project dat zich op dit moment nog in de onderzoeksfase bevindt.
- > De commissie is vol lof over de hoge ambities die worden gesteld in de nota Energiebeleid woningbezit. Een integraal milieubeleidsplan, dat verder reikt dan energiebesparing alleen, is overigens nog niet ontwikkeld. Dit staat voor 2010 op de rol.
- > De actie Energiewinst huurders is i.v.m. het vervallen van de subsidie uiteindelijk niet gerealiseerd. Niettemin constateert de commissie dat Tablis Wonen de bewoners ruim voldoende voorlichting geeft over energiebesparing en duurzaamheid.

Overige opgaven

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
8	Overige doelen / ambities: maatschappelijke onderneming zijn	Voor haar belanghebbenden wil Tablis Wonen een aantrekkelijke samenwerkingspartner zijn, die weet wat ze wil, meedenkt en anticipeert op nieuwe ontwikkelingen. Tablis Wonen onderkent als haar belangrijkste belanghouders (stakeholders): - De huurders en woningzoekenden van Tablis Wonen; - De huurdersorganisaties H3S, AHG en bewonerscommissies; - De gemeenten Sliedrecht en Graafstroom; - De zorgaanbieders; - De klankbordgroep. De klankbordgroep bestaat uit een afvaardiging van organisaties die in de praktijk een relatie hebben met het werk van Tablis Wonen.	Realisatie van een goede overlegstructuur met belanghouders
		Tablis Wonen wil zich meer en meer profileren als een klantgerichte en marktgeoriënteerde organisatie	Klantgerichtheid: stijging positie KWH huurlabel (van positie 175 naar 70). Gemiddelde cijfer over 10 labelonderdelen van 7,5 naar 7,8. Ontwikkeling/implementatie Koopgarant begin 2009, Uitgebreide marktverkenning door More for you
		In de beleidsperiode zal een uitgebreid behoefteonderzoek plaatshebben onder de huurders en belanghouders. Dit om te bepalen welke nieuwe producten er ontwikkeld moeten worden.	Behoefteteonderzoek uitgevoerd in 2006
		Bewoners betrekken bij beleid.	participatiestructuur op 4 niveaus gerealiseerd
		Jaarlijks wordt van het totale aantal woningen, niet zijnde herstructureringsprojecten, 20% voorzien van een politiekeurmerk.	2006:>20%, 2007>40%,2008: >60%, 2009: 82%
		Stevige lik-op-stuk aanpak van overlastgevers, met aan de andere kant een nog te ontwikkelen tweede kansbeleid om dakloosheid te voorkomen.	Plaatsing beveiligingscamera's en het zoveel mogelijk doen van aangifte bij de politie. Tablis Wonen voegt zich altijd als civiele partij binnen strafzaken.
		Het bevorderen van opleiding en scholing van personeel voor de sector door jaarlijks minimaal één stageplaats en een leerlingenbouwplaats aan te bieden.	2006 en 2007: >1 leerlingenbouwplaats (Westerhoek), 2007 2 stageplaatsen praktijkonderwijs, 2009 >1 stageplaats HAVO, idem 1 MBO en idem 1 HBO
		Score: 6,7	

Toelichting:

- > Uit de gesprekken die zijn gevoerd met de belanghouders heeft de commissie opgemaakt dat Tablis Wonen deze groep zeer serieus neemt. De klankbordgroep functioneert redelijk en wordt door de meeste belanghouders op prijs gesteld.
- > Op basis van de geleverde prestaties en de gevoerde gesprekken concludeert de commissie dat Tablis Wonen op het gebied van klantgerichtheid duidelijk vooruitgang heeft geboekt. Er is echter nog ruimte voor verbetering.
- > De doelstelling om een behoefteonderzoek uit te voeren is gerealiseerd.

- > De ontwikkeling van het beleid dat zich richt op het vergroten van de betrokkenheid van bewoners bij de beleidsvorming verloopt erg langzaam. Uit de BBSC-rapportages blijkt dat de geplande startnotitie en het onderzoek naar de instrumenten van KWH en de Woonbond verschillende malen zijn uitgesteld. In 2008 is een en ander in ontwikkeling genomen, maar het is onduidelijk wat de huidige stand van zaken is. In de meeste recente BBSC-rapportage komt het thema niet meer aan de orde en uit de interne gesprekken heeft de commissie geconcludeerd dat dit thema geen hoge prioriteit heeft binnen Tablis Wonen.
- > De doelstelling om jaarlijks 20% van de woningen te voorzien van een politiekeurmerk is gerealiseerd.
- > De commissie heeft de indruk dat Tablis Wonen adequaat optreedt in situaties van overlast. Het tweede-kans beleid ter voorkoming van dakloosheid is echter pas recent ontwikkeld.
- > De gestelde doelstelling op het gebied van opleiding en scholing is gerealiseerd.

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 as corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is	6,8
II.1	De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelstellingen.	6,8

Toelichting:

- > Met 'Mensen wensen wonen. Beleidsplan 2010-2014' beschikt Tablis Wonen over een actueel beleidsplan waarin de missie van de corporatie wordt beschreven.
- > De missie is vertaald in een aantal doelstellingen die in het beleidsplan niet allemaal even 'smart' geformuleerd zijn.
- > De medewerkers zijn in voldoende mate betrokken geweest bij het formuleren van de missie en het opstellen van het beleidsplan. Dit blijkt ook wel uit het feit dat het nieuwe beleidsplan is voorbereid door een projectgroep met deelnemers uit alle geledingen van de organisatie.
- > De omschreven missie is voor veel medewerkers lastig te onthouden. Mede daarom is de missie ook vertaald in een vijftal kernwaarden, die op zich nog wel levend gemaakt en gehouden moeten worden.

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:

- > De geplande doelstellingen worden zoveel mogelijk in meetbare eenheden uitgewerkt in de jaarplannen, waarna ze in de kwartaalrapportages periodiek worden getoetst op basis van het BBSC-systeem. Wel kan worden geconstateerd dat niet alle doelstellingen even goed meetbaar zijn. In 2011 moeten de doelstellingen

van het beleidsplan 2010-2014 voor het eerst worden vertaald naar het jaarplan. In het najaar van 2010 wordt hieraan gewerkt.

- > In beleidsplannen en jaarplannen van Tablis Wonen wordt geen directe koppeling gelegd tussen de doelen en de kosten van het voorgenomen beleid. Budgetten voor de beleidsdoelstellingen zijn wel in de meerjarenbegroting opgenomen. Daarnaast wordt ook in de kwartaalrapportages ingegaan op de financiële aspecten van het beleid. Niettemin vraagt de commissie zich af of Tablis Wonen wel voldoende zicht heeft op de financiële onzekerheden die het voorgenomen beleid met zich meebrengt, omdat inzichtelijke risicoanalyses ontbreken.

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 prestatievelen.	7,0
IV.2 Bij onderpresteren formuleert de corporatie verbeteracties.	6,0

Toelichting:

- > Tablis Wonen volgt het eigen presteren voornamelijk via de BBSC-systematiek. De commissie vindt dit dat op een goede wijze gebeurt. Wel is uit de zelfevaluatie gebleken dat prestatie-evaluaties, en daar uit voortvloeiende voorstellen voor verbetering, meer expliciet in de P&C -cyclus zouden moeten worden opgenomen. Sinds 2010 wordt er in de kwartaalrapportages ook meer aandacht besteed aan relevante projectrisico's en de commissie vindt dit een goede zaak.

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%	6,8
III Planning	10%	7,0
IV Monitoring	10%	6,5
Totaal		6,6

4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

4.1 De belangrijkste belanghouders van Tablis Wonen

In de zelfevaluatie die Tablis Wonen als onderdeel van de visitatie heeft opgesteld ziet Tablis Wonen de volgende partijen als haar meest relevante belanghouders:

- > De gemeenten in het werkgebied
- > De twee huurdersorganisaties
- > Instellingen en stichtingen op het gebied van zorg, welzijn en onderwijs
- > Collega-corporaties

4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties en ambities

Scores in onderstaande tabel komen uit de vragenlijsten die aan belanghouders worden voorgelegd. De scores zijn gebaseerd op het gemiddelde van alle ondervraagde belanghouders.

	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 (gemiddelde I.2+I.3)
Prestatieveld				
Beschikbaarheid	7,9 (15)	7,3 (13)	7,4 (14)	7,4
Betaalbaarheid	7,6 (16)	7,3 (16)	7,6 (14)	7,4
Bijzondere doelgroepen	8,1 (15)	7,4 (16)	7,4 (14)	7,4
Leefbaarheid	7,2 (15)	7,6 (13)	7,2 (13)	7,4
Bouwproductie	7,3 (16)	7,5 (14)	7,6 (14)	7,5
Stedelijke vernieuwing	7,1 (16)	7,5 (13)	7,3 (12)	7,4
Energie en duurzaamheid	7,4 (16)	8,3 (11)	7,5 (13)	7,9
Totaal	7,5	7,5	7,4	7,5

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

In de vragenlijst is aan iedere belanghouder gevraagd om Tablis Wonen te typeren aan de hand van een aantal kernwoorden. De volgende kernwoorden zijn door meerdere respondenten genoemd:

- > Betrouwbaar (4 keer)
- > Maatschappelijk verantwoord/sociaal (4 keer)
- > Ondernemend/ontwikkelend (3 keer)
- > Duurzaam/milieubewust (3 keer)
- > Verbeteringsgericht/innovatief (3 keer)
- > Professioneel (2 keer)
- > Degelijk/gedegen (2 keer)
- > Doelgericht/slagvaardig (2 keer)
- > Goede samenwerkingspartner (2 keer)

Prestaties

Prestaties: beschikbaarheid

De belanghouders waarderen de prestaties van Tablis Wonen op het gebied van beschikbaarheid met een gemiddeld rapportcijfer 7,3. Vijf belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Vier van deze vijf belanghouders geven een toelichting op hun positieve beoordeling, waarbij de volgende zaken worden genoemd:

- > De wachtlijsten worden niet langer en de huurders zijn over het algemeen tevreden.
- > Na verschillende gesprekken heeft Tablis Wonen aangetoond mee te zoeken naar mogelijkheden.
- > In Sliedrecht is de omvang van de sociale woningvoorraad meer dan voldoende, zeker gezien de omvang van de groep lagere inkomens.
- > Tablis Wonen houdt zich aan woningtoewijzingscriteria.

Prestaties: betaalbaarheid

De door Tablis Wonen geleverde prestaties op het gebied van betaalbaarheid worden door de belanghouders gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer 7.3. In totaal negen belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Van deze negen belanghouders hebben er zes een toelichting gegeven op hun positieve beoordeling:

- > Tablis Wonen heeft meer dan voldoende woningen in het betaalbare segment; iets teveel zelfs
- > In de diverse prijscategorieën zijn woningen beschikbaar.
- > Tot nu toe is er een gematigd huurbeleid gevoerd.
- > In Sliedrecht is de omvang van de sociale woningvoorraad meer dan voldoende, zeker gezien de omvang van de groep lagere inkomens.
- > Bij herstructurering en nieuwbouw wordt uitgegaan van betaalbare woningen.
- > Betaalbare woningen zowel op huur als op koopbasis produceren in deze crisistijd.

Prestaties: bijzondere doelgroepen

Voor de prestaties van Tablis Wonen op het prestatieveld 'bijzondere doelgroepen' wordt een gemiddeld rapportcijfer gegeven van 7,4. Niettemin wordt er door één belanghouder een onvoldoende gegeven (rapportcijfer 5). Deze belanghouder is van mening dat bijzondere doelgroepen weliswaar de aandacht hebben van Tablis Wonen, maar dat de door de corporatie geleverde prestaties tot op heden niet overtuigend zijn. Er zijn zeven belanghouders die de prestaties van Tablis Wonen op het gebied van bijzondere doelgroepen met een rapportcijfer 8 of hoger waarderen. Vier van deze zeven belanghouders geven hierbij ook een toelichting:

- > Bijdragen in woonvoorzieningen, seniorenwoningen. Waar nodig verzoeken om urgentie e.d.
- > Na verschillende gesprekken heeft Tablis Wonen aangetoond mee te zoeken naar mogelijkheden
- > Er zijn regionale afspraken gemaakt over de huisvesting van bijzondere doelgroepen. De bijdrage die door Sliedrecht (en daarbinnen Tablis) daaraan wordt geleverd is meer dan evenredig. Al moet daarbij worden aangetekend dat dit vooral op het conto van de ASVZ (een organisatie voor zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking) komt.
- > Tablis Wonen werkt samen met zorginstellingen en levert voor die doelgroep passende huisvesting.

Prestaties: bouwproductie

De prestaties van Tablis Wonen op het gebied van bouwproductie worden door de belanghouders met een gemiddeld rapportcijfer 7,5 gewaardeerd. In totaal zes belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Vijf van deze zes belanghouders geven ook een toelichting op hun positieve beoordeling:

- > Tablis Wonen is een actieve participant op nieuwbouwlocaties en bij herstructurering
- > Tablis Wonen treedt inmiddels op als ontwikkelaar van huurwoningen, koopwoningen, appartementen en maatschappelijk vastgoed.
- > Hoewel de start van de VINEX-locatie Baanhoek West lang op zich heeft laten wachten, zorgt Tablis Wonen - nu die start er eenmaal is - voor een goede productie.

- > Tablis Wonen is ondanks de huidige economische crisis volop actief met de bouw van nieuwe woningen en de aanpak van hun eigen woningbezit (sloop, vervangende nieuwbouw en renovatie)
- > Betaalbare woningen zowel op huur- als op koopbasis produceren in deze crisistijd => Baanhoek West, havengebied.

Prestaties: leefbaarheid

De prestaties van Tablis Wonen op het gebied van leefbaarheid worden door de belanghouders met een gemiddeld rapportcijfer 7,5 gewaardeerd. Zeven belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Vier van deze zeven belanghouders hebben ook een toelichting gegeven op hun positieve beoordeling:

- > Tablis Wonen treedt op als mede-investeerder in woonzorgvoorzieningen en infrastructuur
- > Tablis Wonen denkt mee en ontwikkelt mee bij de aanleg van algemene voorzieningen en de ruimte daaromheen. Ook is er betrokkenheid bij structuurvisies, bestemmingsplannen enz.
- > In het bezit van Tablis Wonen komen weinig leefbaarheidsproblemen voor. Dat is mede te danken aan de kleinschalige benadering en de inzet van huismeesters door Tablis Wonen
- > Met name bij herstructurering wordt samen met de gemeente aandacht besteed aan een leefbare woonomgeving.

Prestaties: stedelijke vernieuwing

Voor de door Tablis Wonen geleverde prestaties op het gebied van stedelijke vernieuwing geven de belanghouders een gemiddeld rapportcijfer 7,5. Eén belanghouder geeft een onvoldoende (rapportcijfer 5). Deze belanghouder is van mening dat Tablis Wonen bij stedelijke vernieuwingsprojecten onvoldoende luistert naar de omgeving. Als gevolg hiervan zijn de prijzen van de nieuwbouwwoningen veel hoger dan de prijzen van de woningen die gesloopt zijn. Zeven belanghouders waarderen de prestaties van Tablis Wonen op het prestatieveld 'stedelijke vernieuwing' met het rapportcijfer 8 of hoger. Vier van deze zeven belanghouders onderbouwen hun hoge waardering met een toelichting:

- > Tablis Wonen treedt inmiddels op als ontwikkelaar van huurwoningen, koopwoningen, appartementen en maatschappelijk vastgoed.
- > Tablis Wonen is goed van start gegaan met de aanpak van de buitenuitbreiding
- > Tablis Wonen heeft een strategisch voorraadbeleid en op basis daarvan worden wijken op korte, middellange en lange termijn geherstructureerd.
- > Tablis Wonen denkt actief mee en toont oplossend vermogen rondom het Burgemeester Winklerplein, herstructurering havengebied, en de Kerkbuurt.

Prestaties: energie en duurzaamheid

Voor de door Tablis Wonen geleverde prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid geven de belanghouders een gemiddeld rapportcijfer 8,3. Van de tien belanghouders die de vraag met betrekking tot dit onderwerp hebben beantwoord, geven er 8 een rapportcijfer 8 of hoger. Van deze 8 belanghouders geven er vijf ook een motivatie voor hun positieve beoordeling. Hierbij worden de volgende aspecten genoemd:

- > Zichtbare zonnecollectoren en toepassing van Drechtstedelijke normen op dit gebied
- > Bij nieuwbouw, herstructurering en renovatie worden duurzaamheidscriteria zwaar meegewogen
- > Veel aandacht aan gegeven in zowel nieuwbouw als bestaande bouw
- > Tablis Wonen onderscheidt zich op dit gebied positief van de gemiddelde corporatie; niet alleen in de Drechtsteden, maar ook in Nederland
- > Tablis Wonen speelt nadrukkelijk in op energiezuinig bouwen. Aspecten van duurzaamheid worden daarin ook meegenomen.

Ambities

Ambities: beschikbaarheid

De belanghouders waarderen de ambities van Tablis Wonen op het gebied van beschikbaarheid met een gemiddeld rapportcijfer 7,4. In totaal zeven belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Van deze zeven belanghouders geven er vier ook een motivatie voor hun beoordeling:

- > Geplande productie
- > Tablis Wonen voert een actief beleid op het gebied van herstructurering, nieuwbouw en renovatie
- > Tablis Wonen heeft zich bereid verklaard om de omvang van haar bezit enigszins te laten krimpen om daarmee ruimte te scheppen voor meer kwaliteit en meer aanbod in het middensegment. Dat getuigt van verantwoordelijkheidsgevoel en van besef van maatschappelijke verantwoordelijkheid
- > Contacten binnen de maatschappij, aantal nieuwbouwprojecten

Ambities: betaalbaarheid

De ambities van Tablis Wonen op het gebied van betaalbaarheid worden door de belanghouders gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer 7,6. Acht belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Vier van deze acht geven hiervoor ook een motivatie. In dit verband worden de volgende aspecten genoemd:

- > Geplande productie in relatie tot de prijs
- > Tablis Wonen blijft aandacht vragen voor, en werken aan, huurprijzen die mensen in staat stellen fatsoenlijk te wonen voor een redelijke prijs
- > In de huidige plannen voor de nabije toekomst (3-5 jaar) is hier voldoende aandacht voor.
- > Oplossingsgerichtheid en creativiteit m.b.t. woonaanbod en overdraagbaarheid

Ambities: bijzondere doelgroepen

De belanghouders waarderen de ambities van Tablis Wonen op het gebied van bijzondere doelgroepen met een gemiddeld rapportcijfer 7,4. Eén van de ondervraagde belanghouders geeft een onvoldoende (rapportcijfer 5). Deze belanghouder vindt dat er inmiddels wel genoeg gebouwd is voor de 50-plussers maar dat de starters worden vergeten. Er zijn acht belanghouders die een rapportcijfer 8 of hoger geven. Vijf van deze acht belanghouders geven ook een toelichting op deze positieve beoordeling:

- > Concreet bouwproject in Baanhoek-west
- > Bijdragen in woonvoorzieningen en seniorenwoningen en waar nodig verzoeken om urgentie e.d.
- > De toekomstvisie richt zich mede op sociaal uitgangspunt
- > Tablis Wonen werkt op dit moment aan projecten voor de huisvesting van APZ-patiënten
- > Blauwe Lis en samenwerking met Julius

Ambities: leefbaarheid

De ondervraagde belanghouders waarderen de ambities van Tablis Wonen op het gebied van leefbaarheid met een gemiddeld rapportcijfer 7,2. Eén belanghouder geeft een onvoldoende voor deze ambities. Deze belanghouder geeft aan dat er in de wijken waar Tablis Wonen bezit heeft onvoldoende parkeergelegenheid is. In totaal zeven belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Van deze zeven geven er drie ook een toelichting op hun beoordeling:

- > Medewerking aan infrastructurele aanpassingen
- > In het beleidsplan is aangegeven dat men een actieve rol wil spelen bij het realiseren van een leefbare woonomgeving
- > Tablis Wonen houdt aandacht voor een voldoende kleinschaligheid zodat concentraties van mensen met weinig perspectief worden voorkomen. Ook worden oplossingen gezocht (en gevonden) voor mensen die écht niet in staat zijn 'gewoon' - d.w.z. tussen andere mensen - te wonen

Ambities: bouwproductie

De ambities van Tablis Wonen op het gebied van de bouwproductie worden door Tablis Wonen met een gemiddeld rapportcijfer 7,6 gewaardeerd. In totaal zeven belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger voor deze ambities. Van deze zeven belanghouders geven er vijf ook een motivatie voor hun beoordeling:

- > Bouwplannen Baanhoek-west
- > De plannen zien er goed uit ook in dorpskernen buiten Sliedrecht
- > Tablis Wonen investeert fors (en bovendien onrendabel) in Baanhoek West en is daarmee een van de meest betrouwbare bouwpartners voor de gemeente Sliedrecht. En dat in een periode dat veel commerciële ontwikkelaars afhaken. Dat verdient lof.
- > Het investeringsprogramma geeft hier blijk van de komende jaren
- > Baanhoek west, Bleskensgraaf

Ambities: stedelijke vernieuwing

De belanghouders waarderen de ambities van Tablis Wonen op het gebied van stedelijke vernieuwing met een gemiddeld rapportcijfer 7,3. Eén belanghouder geeft een onvoldoende (rapportcijfer 5) voor deze ambities. Deze belanghouder vindt dat er in de stedelijke vernieuwing meer moet worden geluisterd naar de vraag van de klant. In totaal zes belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger. Van deze zes belanghouders geven er drie ook een toelichting:

- > Ontwikkeling van 3 locaties
- > Tablis Wonen durft uitvoering te geven aan de regionale woonvisie door woningen die te klein en oud zijn en niet meer voldoen aan de eisen van deze tijd, te slopen en te vervangen door grotere, betere en duurdere nieuwbouw. Dat is onze regio hard nodig
- > Oude uitbreiding West
- > Burgemeester Winklerplein

Ambities: energie en duurzaamheid

De ambities van Tablis Wonen op het gebied van energie en duurzaamheid worden gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer 7,5. In totaal zeven belanghouders geven een rapportcijfer 8 of hoger voor deze ambities. Van deze zeven belanghouders geven er drie ook een toelichting op hun beoordeling:

- > Beleidsplan
- > Tablis Wonen wil certificering op het gebied van duurzaamheid behouden
- > De inspanningen en prestaties van Tablis Wonen op dit terrein dienen als voorbeeld en referentie voor de collega-corporaties

Tips van belanghouders

De belanghouders geven de volgende adviezen aan Tablis Wonen:

- > Meer het achterste van de tong laten zien, met name op financieel gebied
- > Blijf goed het meerjarig perspectief in het vizier houden
- > Neem wat meer risico en besteed meer aandacht aan maatschappelijke projecten (projecten voor specifieke doelgroepen, leefbaarheid wijken etc.).
- > Blijf een kleine, toegankelijke organisatie met realistische doelen
- > Regelmatig klant contact en evalueren
- > Ik heb lang in Sliedrecht gewoond en spreek nog regelmatig klanten van Tablis. Daarbij hoor ik het meest de klacht dat de medewerkers zich eens wat meer in de positie van de klant moeten verplaatsen in geval van problemen. Regelmatig heeft men het gevoel met een kluitje in het riet te zijn gestuurd.
- > Zelfbewuster: laat zien wie je bent en wat je doet.
- > Prima dat u zo actief bent. Kijk uit dat je niet alles oppakt. Te enthousiast zijn kan zich ook tegen je keren
- > Blijf steeds met je bewoners en voor je bewoners vechten voor de beste oplossing!

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.	6,9
II.1 De corporatie benoemt de voor haar relevante belanghouders op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden).	7,0
II.2 De corporatie communiceert het benoemen van haar belanghouders met haar maatschappelijke omgeving.	7,0
II.3 De corporatie voert met haar belanghouders een dialoog over de uitvoering van het beleid.	7,0
II.4 De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belanghouders en maakt deze openbaar.	6,7

Toelichting:

- > Tablis Wonen hanteert een uitgebreid belanghoudersregister en maakt ook regelmatig gebruik van de inbreng van belanghouders. Dit blijkt uit het feit dat men een klankbordgroep heeft ingesteld die twee keer per jaar bij elkaar komt. Daarnaast is er bij het opstellen van het nieuwe beleidsplan gebruik gemaakt van het MRM-model (MaatschappijRelatieManagement) van Aedes. Volgens de Raad van Commissarissen is de kwaliteit van de gevoerde discussies in de klankbordgroep goed. Wel zijn de deelnemers voornamelijk reactief. Per klankbordbijeenkomst worden er ongeveer 20 mensen uitgenodigd waarvan er 10 tot 15 komen.
- > De meeste belanghouders vinden dat zij voldoende tot goed worden betrokken bij het beleid van Tablis Wonen. Alleen de collega-corporaties uit het werkgebied zijn op dit punt terughoudender en deze belanghouders maken geen deel uit van de klankbordgroep.
- > Er worden verslagen gemaakt van de bijeenkomsten van de klankbordgroep, maar deze zijn niet op de website van Tablis Wonen te vinden. De agenda van de belanghoudersbijeenkomsten wordt daarentegen wel op deze website gepubliceerd.

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.	7,0
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.	7,0

Toelichting:

- > De commissie heeft de indruk dat Tablis Wonen de wensen, verwachtingen en verlangens van haar belanghouders uitermate serieus neemt. Dit blijkt ook wel uit het feit dat bepaalde ambities zijn bijgesteld nadat er met de klankbordgroep over was gesproken (zie ook presteren naar eigen ambities en doelen).

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:

- > Als antwoord op de stelling 'de corporatie weet hoe ik haar beleid waardeer' gaven de ondervraagde belanghouders een gemiddeld rapportcijfer 6,4. Terugkoppeling met de belanghouders vindt plaats in de klankbordgroep. Het beleidsplan 2010-2014 met de titel 'Mensen wensen wonen' is gepresenteerd tijdens een officiële bijeenkomst waar ongeveer 80 genodigden, onder wie veel belanghouders, aanwezig waren.

4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,5
II Kennis en inzicht	10%	6,9
III Planning	10%	7,0
IV Monitoring	10%	6,0
Totaal		7,2

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

	Tablis Wonen	Referentie	Landelijk
Gemiddelde huurprijs per maand per woning in 2009	€ 385	€ 408	€ 411
Huur in percentage van de maximale huur in 2009	67,1%	68,4%	71,5%
Gemiddeld aantal punten woningwaardering in 2009	132	133	130
Onderhoud per woning in 2009 (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	€ 2.105	€ 1.443	€ 1.446
WOZ-waarde per woning in 2009 in €	€ 146.069	€ 126.425	€ 159.816
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde per woning in 2009	€ 26.917	€ 38.016	€ 37.542
Netto kasstroom per VHE (exclusief verkopen en voor rente) in 2009	€ 1.450	€ 2.105	€ 2.042
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in % van het balanstotaal)	42,7%	33,7%	27,8%
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (per vhe)	€ 13.734	€ 14.749	€ 12.953
Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (per vhe)	€ 14.422	€ 16.620	€ 16.132
Netto bedrijfslasten per vhe in 2009	€ 1.057	€ 1.322	€ 1.396

- > Ten opzichte van de geboden kwaliteit zijn de huurniveaus bij Tablis Wonen relatief laag. Het beleid is er echter op gericht om deze huurniveaus te verhogen. Het voornemen is om, na overleg met de beide huurdersorganisaties, de huurprijs bij mutatie vast te stellen op 75 tot 80% van de maximaal redelijke huur.
- > Tablis Wonen geeft relatief veel geld uit aan klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud. De commissie heeft geen analyse van de oorzaken aangetroffen.
- > De solvabiliteit van Tablis Wonen is nu nog hoger dan gemiddeld maar zal in de komende jaren dalen als gevolg van de geplande investeringen.
- > De netto bedrijfslasten van Tablis Wonen liggen duidelijk onder het landelijke gemiddelde. De commissie heeft de indruk dat de corporatie over het algemeen efficiënt werkt.

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

Onderdelen	Cijfer
I Het beschikbare eigen vermogen wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,2
1.1 De corporatie heeft inzicht in het vermogen dat beschikbaar is voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	5,0
1.2 De corporaties heeft extra potenties voor haar vermogensontwikkeling verkend en maakt hier maximaal gebruik van.	6,7
1.3 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:

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

- > In de interne gesprekken en uit documenten heeft de commissie geconstateerd dat Tablis Wonen in haar financiële beleid nog werkt met de historische kostprijs in plaats van met de bedrijfswaarde.
- > De meerjarenbegroting van Tablis Wonen heeft een termijn van 10 jaar.
- > Tablis Wonen hanteert nog geen rendementseisen per type investering. In de managementletter 2009 van de accountant wordt dit ook als specifiek aandachtspunt genoemd. De directeur-bestuurder van Tablis Wonen heeft als reactie hierop aangegeven dat er in 2010 een besluit zal worden genomen over de financiële sturing op projecten, waarbij ook de rendementsnormen aan de orde zullen komen. In de door Tablis Wonen aangeleverde stukken was echter nog niets van dit nieuwe beleid terug te vinden.

Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)

- > Volgens het actuele beleidsplan streeft Tablis Wonen er naar om ongeveer 15 woningen per jaar te verkopen. Het verkoopbeleid is gekoppeld aan het strategisch voorraadbeleid. Zittende huurders die hun woning willen kopen krijgen een korting van maximaal 10% van de taxatiewaarde.
 - a. *Leenpotentie*
Van de ruim € 72 miljoen faciliteringsvolume bij het WSW is nog bijna € 32 miljoen niet benut. Uit het gesprek dat de commissie met de RvC heeft gevoerd is gebleken dat de gewenste investeringen leidend zijn voor het deel van de borgingsruimte dat wordt benut.
 - b. *Risicobuffers*
Tablis Wonen voldoet aan de criteria die het Centraal Fonds Volkshuisvesting voor een financieel gezonde woningcorporatie stelt met betrekking tot de solvabiliteit (solvabiliteitsoordeel) en de toekomstige aanwending van het eigen vermogen (continuïteitsoordeel). Dit betekent dat de risicobuffers voldoende groot zijn.

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	48.925	7	Nieuwbouw woonegelegenheden en overig vastgoed	35.789
2	Af: rendement op leningen	-32.418	8	Aankoop woonegelegenheden en overig vastgoed	1.132
3	Verkoop bestaand bezit	15.626	9	Sloop woonegelegenheden en overig vastgoed	1.456
4	Productie nieuwbouw voor verkoop	-5.502	10	Verbetering woonegelegenheden en overig vastgoed	4.293
5	Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie	14.238	11	Vennootschapbelasting	5.351
6	Vermogenseffect verbindingen	545	12	Projectverliezen	0
TOTAAL		41.413		TOTAAL	48.021

Bron: Continuïteitsoordeel Tablis Wonen 2010, CFV

Continuïteitsoordeel

Als gevolg van de geplande investeringen zal Tablis Wonen de komende jaren gaan interen op haar eigen vermogen. De financiële continuïteit van de corporatie komt hierdoor echter niet in gevaar. Het continuïteitsoordeel van het CFV voor 2010 was A1. Dit betekent dat de door Tablis Wonen voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.

Solvabiliteitsoordeel

Ultimo 2009 bedroeg het volkshuisvestelijk vermogen van Tablis Wonen 42,7% van het balanstotaal. Op basis hiervan heeft het CFV geconcludeerd dat de corporatie voldoende solvabel is (solvabiliteitsoordeel).

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.	5,7
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.	5,0
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.	5,0

Toelichting:

- > Tablis Wonen hanteert een solvabiliteitsdoelstelling van 10% (uitgaande van de historische kostprijs). De corporatie beschikt over een treasury statuut waarin een aantal uitgangspunten is opgenomen m.b.t. de financiële continuïteit. Het treasury beleid van Tablis Wonen wordt ondersteund door Atrivé.
- > In het treasury statuut en het beleidsplan 2010-2014 wordt aangegeven dat financiële continuïteit van de corporatie een belangrijk uitgangspunt is. Binnen de financiële randvoorwaarden die nodig zijn om deze financiële continuïteit te waarborgen, dient het beschikbare vermogen zoveel mogelijk te worden ingezet voor het voldoen aan de huisvestings- en maatschappelijke taken. Een meer specifieke doelstelling met betrekking tot de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen heeft de commissie echter niet in de stukken kunnen terugvinden. In de aangeleverde stukken wordt geen directe relatie gelegd tussen de maatschappelijke opgaven en 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.	5,8
III.1 De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstellingen die is toegelicht in interne (b.v. Begroting, jaarrekening) en/of externe (b.v. Jaarverslag) documenten	5,8

Toelichting:

- > Zoals hierboven al gesteld is, hanteert Tablis Wonen geen dynamische, tweezijdige relatie tussen het investeringsprogramma en de solvabiliteitsdoelstelling. Er is eerder sprake van een eenzijdige relatie; de solvabiliteitsdoelstelling bepaalt welke investeringen er wel en niet mogelijk zijn.



5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie presteert efficiënt	7,0
IV.1 De corporatie onderneemt aantoonbare maatregelen om haar efficiëntie te vergroten	7,0

Toelichting:

- > De netto bedrijfslasten van Tablis Wonen bedragen in 2008 € 1.057 per vhe en zijn hiermee beduidend lager dan in de referentiegroep: € 1.322 per vhe.
- > In het beleidsplan 2010-2014 komt het begrip efficiency niet als thema naar voren.

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,2
II Visie	10%	5,7
III Risicoprofiel	10%	5,8
IV Bedrijfsvoering	10%	7,0
Totaal		6,2

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 Governance Code)	6,6
I.1	De interne toezichthouder (RvC) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Governance Code	6,7
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.	6,0

Toelichting:

- > De RvC beschikt over een uitgebreide profielschets waarin niet alleen algemene eisen worden gesteld maar ook specifieke kwaliteitsprofielen per commissaris zijn opgenomen. De RvC van Tablis Wonen onderschrijft de Governance Code Woningcorporaties.
- > De kwaliteitsprofielen volkshuisvesting/ RO, financieel-economisch, juridisch, personeel en organisatie en sociaal-maatschappelijk dekken de activiteiten van Tablis Wonen redelijk goed af. Opvallend is wel dat er geen kwaliteitsprofiel 'politiek-bestuurlijk' (dit valt onder juridisch) is opgesteld, terwijl uit het gesprek met de RvC is gebleken dat er binnen de raad juist op dit terrein behoefte bestaat aan extra kennis.
- > Ook op het gebied van personeel en organisatie, projectontwikkeling/commercieel vastgoed en marketing/commerciële dienstverlening is de expertise in de huidige RvC wat minder groot, zoals blijkt uit de zelfevaluatie 2010. Uit deze zelfevaluatie blijkt eveneens dat de directeur-bestuurder van mening is dat de RvC een wat grotere volkshuisvestelijke focus zou moeten hebben. Tijdens het gesprek dat de commissie met de RvC heeft gevoerd, is aangegeven dat de meeste RvC-leden meerdere kwaliteitsprofielen afdekken.
- > De RvC van Tablis Wonen beschikt over een reglement waarin wordt aangegeven hoe de raad invulling wil geven aan zijn toezichtsrol. Daarnaast besteedt de RvC ook in de jaarlijkse zelfevaluatie veel aandacht aan de wijze waarop hij zijn werkzaamheden wil invullen.
- > Uit het gesprek dat de commissie met de RvC heeft gevoerd is gebleken dat de RvC het functioneren van de directeur-bestuurder beoordeelt aan de hand van een aantal concrete doelen en normen die zijn vastgelegd in een document (dit document heeft de commissie niet ontvangen en kunnen beoordelen). In het beoordelingsgesprek wordt vervolgens bekeken welk van deze doelen en normen aan de orde zijn. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een beoordelingsformat van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties.
- > De beoordeling van de directeur-bestuurder vindt één keer per jaar plaats. Het verslag van het beoordelingsgesprek wordt teruggekoppeld naar de voltallige RvC.
- > De RvC evalueert 1 maal per jaar zijn eigen functioneren en legt dit vast in een rapportage. De commissie is van mening dat de verantwoording van deze zelfevaluatie van goede kwaliteit is. Positief is verder dat de resultaten van de zelfevaluatie ook in het jaarverslag van de RvC aan de orde komen.
- > Het is de commissie niet duidelijk of de RvC beschikt over een duidelijke taakomschrijving voor de directeur-bestuurder. Een dergelijk document heeft de commissie niet aangetroffen.
- > De taken en verantwoordelijkheden van de RvC-leden worden volgens de commissie op adequate wijze omschreven. De profielschets, het reglement van de RvC en de verslagen van de zelfevaluatie scheppen op dit vlak voldoende duidelijkheid.

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

Normen en meetpunten		Cijfer
II	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	6,9
II.1	Eigen ambities en doelen 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	Opgaven in het werkgebied De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden.	7,0
II.3	Belanghouders De corporatie houdt ten minste een keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten.	6,7
II.4	Vermogen 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 bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie.	7,0

Toelichting:

Ten aanzien van de eigen ambities en doelen:

- > Met het beleidsplan 2010-2014 'Mensen wensen wonen' beschikt Tablis Wonen over een door de interne toezichthouder goedgekeurd en actueel strategiedocument waarin haar maatschappelijke positie in algemene zin en haar positionering in het werkgebied blijkt en wordt gemotiveerd.
- > Het genoemde beleidsplan bevat een aantal heldere doelstellingen voor de toekomst, die overigens niet allemaal even 'smart' zijn geformuleerd.
- > De voortgang van de gestelde ambities en doelen wordt gemeten aan de hand van de kwartaalrapportages waarin wordt gewerkt met de Business Balanced Score Card (BBSC)-methodiek. De commissie vindt dit een goede wijze van monitoring.

Ten aanzien van de opgaven in het werkgebied

- > Het beleidsplan 2010-2014 en het jaarverslag 2009 zijn te vinden op de website van Tablis Wonen. Daarnaast vind de communicatie met de belanghouders ook plaats via de klankbordgroep en de diverse formele en informele overleggen.

Ten aanzien van de betrokkenheid van belanghebbenden:

- > Tablis Wonen beschikt over een belanghoudersregister maar dit wordt niet gepubliceerd op de website. Op de website is wel beknopte informatie te vinden over de klankbordgroep. Met uitzondering van de collega-corporaties is het werkgebied, maken alle belangrijke belanghouders van Tablis Wonen deel uit van deze klankbordgroep. De klankbordgroep komt twee keer per jaar bij elkaar. De werkwijze van de klankbordgroep wordt beknopt beschreven op de website van Tablis Wonen en in het beleidsplan 2010-2014.
- > Een afvaardiging van de RvC is als toehoorder aanwezig bij de bijeenkomsten van de klankbordgroep.
- > Van elke vergadering van de klankbordgroep wordt een verslag gemaakt maar deze verslagen worden niet op de website van Tablis Wonen gepubliceerd.

Ten aanzien van het vermogen:

- > De accountant van Tablis Wonen doet zijn werk naar behoren. Hij houdt niet alleen financieel toezicht maar doet ook suggesties voor het verbeteren van de Planning en Control-cyclus. Volgens de accountant voert Tablis Wonen een zorgvuldig overwogen beleid en is men betrouwbaar in de verslaglegging en de interne controle. Wat betreft planning en monitoren moet Tablis Wonen volgens de accountant nog een slag maken. Bij het ontwikkelen van bouwprojecten is de voorfase van risico-identificatie en risicoanalyse nog onder de maat. Eenmaal aan het bouwen gaat de technische en financiële bewaking echter zeer goed.

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Goed Bestuur	20%	6,6
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden t.a.v.:		
- ambities en doelen	20%	7,0
- opgaven in het werkgebied	20%	7,0
- betrokkenheid van belanghebbenden	20%	6,7
- vermogen	20%	7,0
	Totaal	6,8

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.

Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

Ir. C.W.P. Pijlman (voorzitter)

De heer Pijlman is bijna veertig jaar actief in de stadsvernieuwing en volkshuisvesting; tegenwoordig als zelfstandig adviseur en toezichthouder in de woningcorporatiesector. In de periode 2001-2004 was hij directeur-bestuurder van woningcorporatie Com.wonen in Rotterdam en daarvoor geruime tijd directeur en bestuurder van een rechtsvoorgangster van deze grote fusiecorporatie. Hij is voorts actief in de monumentenzorg in Rotterdam

Mw. G.J.M.B Paardekooper – Van der Kooij (visitor)

Na een lange carrière in de woningcorporatiewereld (verschillende functies waaronder MT-lid) is mevrouw Paardekooper sinds 2010 actief als zelfstandig adviseur, visitor/auditor en toezichthouder van de Stichting Beheer Servicecentra Wassenaar. Behalve visitor bij KWH is ze ook auditor bij het INK instituut en in de zorgsector (HKZ kwaliteitssysteem).

Dr. J.S.C.M. Hoekstra (secretaris)

De heer Hoekstra werkt als onderzoeker bij het Onderzoeksinstituut OTB van de TU Delft, waar hij zowel puur wetenschappelijk als ook contractonderzoek verricht. Zijn specialisaties zijn internationaal vergelijkend onderzoek, woonbeleid en woningmarktontwikkelingen. De heer Hoekstra is redacteur van het internationaal wetenschappelijke tijdschrift *Journal of Housing and the Built Environment*

Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

Groepsgesprek met vier medewerkers van Tablis Wonen (12-10-2010)

Mw. Y. Everse, afdelingsassistente vastgoed

Dhr. J. Kleinenkast, opzichter onderhoud

Dhr. S. de Graaf, medewerker financiën

Dhr. P. Hoeks, woonconsulent

Groepsgesprek met twee MT-leden van Tablis Wonen (12-10-2010)

Dhr. W. de Koning, manager financiën

Dhr. A. Bijkerk, manager vastgoed

Face-to-face interview met de directeur-bestuurder van Tablis Wonen (12-10-2010)

Dhr. H. Gravensteijn

Groepsgesprek met vier leden van de RvC van Tablis Wonen (12-10-2010)

Mevrouw L. Hulswit

De heer G. Sekeris

De heer J. Trapman

Mevrouw A. Zebel-Vaudo

Face-to-face interview met de manager Wonen van Tablis Wonen (3-11-2010)

Dhr. E. Jonkers

Face-to-face interviews met belanghouders van Tablis Wonen (tussen 14-10 en 3-11-2010)

Dhr. J.A. Lavooi, wethouder gemeente Sliedrecht

Dhr. D.A. Heijkoop, wethouder gemeente Graafstroom

Dhr. W. Vroege, huurdersorganisatie H3S

Dhr. G. Elkhuizen, huurdersorganisatie AHG

Dhr. H. Klop, Stichting Waardeburgh

Dhr. J. Koch, Rivas

Dhr. R. van der Veer, Woonzorgcentrum Graafzicht

Dhr. T. Van Dalen, Woningcorporatie Kleurrijk Wonen

Telefonische interviews met belanghouders van Tablis Wonen (tussen 13-10 en 2-11-2010)

Mw. N. de Waard, Anbo

Mw. J.A.C. Tukker-Blok, Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland

Dhr. J. de Gruijter, Westwaard Wonen

Dhr. W. van der Linden, Trivire

Dhr. J. van de Voort, Griendencollege

Dhr. D. van 't Hoff, gemeente Sliedrecht

Dhr. B. Renes, gemeente Graafstroom

Dhr. E. Verstraete RA, PWC

Dhr. M.W. Hesselman, CFV,

Dhr. P.J.T.C.M. van Bakel, ondernemersvereniging VSO

Bijlage IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Nr	Document naam
	Visitatie algemeen
1.1	Zelfevaluatiepresentatie HG.ppt
1.2	Prestatie evaluatie Tablis Wonen.xls
1.3	090813 Arbo Unie MTO def.pdf
1.4	2010 cfv solvabiliteisoordeel.pdf
1.5	2009 Maku rapportage PALT 2009.pdf
	Presteren naar Opgave – woonvisies e.d.
2.1	Woonvisie Sliedrecht april 2008.pdf
2.2	Drechtsteden Woonvisie april 2004.pdf
2.3	Tussen groei en krimp in het Groene Hart.pdf
2.4	Beleidsnotitie starters in Sliedrecht.pdf
2.5	Projectenplan structuurvisie Graafstroom.pdf
2.6	Drechtsteden woonvisie 2010-2020.pdf
2.7	Graafstroom Gebiedsvisie Dorpskernen.pdf
2.8	Woonvisie Albi Vijfh 2006-2009.pdf
2.9	Structuurvisie Graafstroom Deel A ruimtelijk Casco.pdf
2.10	Visie landelijk gebied Alblasserwaard en Vijfheerenlanden 2007.pdf
	Presteren naar Opgave – prestatieafspraken met stakeholders
2.11	Intentieafspraken Graafstroom 2005-2006.pdf
2.12	2006 OTB eindrapport WRV Drechtsteden.pdf
2.13	PALT Herijkt.pdf
2.14	2010 Richtlijnen def Drechtsteden.pdf
2.15	Prestatie afsprakenGraafstroom 2008-2012.pdf
2.16	Graafstroom Huisvestingsverordening.pdf
2.17	PALT Drechtsteden 2003-2010.pdf
	Presteren naar Opgave – relevante convenanten, contracten
2.18	Convenant spreiding huisvesting en zorg bijzondere groepen.pdf
2.19	Convenant woonvoorzieningen Graafstroom.pdf
	Overeenkomst samenspel Tablis Wonen en Gemeente Sliedrecht bij
2.20	herstructureringsopgaven.pdf
2.21	Overeenkomst Graafzicht Oranjelaan.pdf
2.22	Intentie overeenkomst projecten Bleskensgraaf.pdf
2.23	Pact van Bleskensgraaf definitief plan Graafstroom 20 december 2007.pdf
2.24	Actieplan Wonen, Welzijn en Zorg Pact van Bleskensgraaf Graafstroom.pdf
2.25	WMO woningaanpassingen Drechtsteden.pdf
2.26	Brief Baanhoek West.pdf
2.27	Graafstroom Huisvestingsverordening.pdf
2.28	2010 Richtlijnen def Drechtsteden.pdf
2.29	Protocol Dreigend dakloze gezinnen.pdf
2.30	Nadere overeenkomst Waardeburgh Tablis Wonen.pdf
2.31	Intentieovereenkomst project Hooghe Dijck.pdf
2.32	Pact van Bleskensgraaf.pdf
2.33	Intentie overeenkomst Griendencollege projectplan Gemeente.pdf
2.34	Kaderovereenkomst Waardeburgh Tablis Wonen.pdf
2.35	Procedure woningontuimingen Graafstroom.pdf

Nr	Document naam
2.36	Samenwerkingsovereenkomst vermindering huurschulden Drechtsteden.pdf
	Presteren naar opgave - documenten met en over eigen doelstellingen
2.37	Laatste Kans Beleid notitie 1 _2.pdf
2.38	Bod regio Drechtsteden.pdf
2.39	Tablis Wonen Beleidsvisie leefbaarheid.pdf
2.40	Bod aan de regio AenV.pdf
	Presteren naar opgave – eigen woningmarktgegevens
2.41	Woonbeleving Sliedrecht.pdf
2.42	Visie MfY juni 2010.pdf
2.43	ABF rapport woningzoekende starters AenV.pdf
2.44	Woonbeleving Drechtsteden 2006.pdf
2.45	Definitieve rapportage Woonbeleving Drechtsteden.pdf
2.46	Rapportage USP Graafstroom 2006 def.pdf
	Presteren naar opgave – strategisch voorraadbeleid
2.47	2008 proces SVB.pdf
2.48	2008 SVB-notitie Einde exploitatie div complexen.pdf
2.49	2010 Prioriteiten SVB met planning.pdf
2.50	2002 Procesverslag SVB.pdf
2.51	2009 Scriptie Stefanie van Zanten.pdf
2.52	2007 SVB-memo SVB-algemeen 2.pdf
2.53	2007 SVB-samenvatting 2007-2012.pdf
2.54	2006 SVB-memo SVB-algemeen 1.pdf
2.55	2007 SVB-complexenboek.pdf
	Presteren naar opgave – verkoopbeleid bezit
2.56	Folder website verkoopbeleid.pdf
2.57	Verruiming verkoopbeleid.pdf
2.58	Verkoopbeleid Sliedrecht.pdf
2.59	Verkoopbeleid Graafstroom, pdf.pdf
2.60	Notities verkoopbeleid.pdf
	Presteren naar opgave - leefbaarheidsmonitor
2.61	Leefbaarheid en Veiligheid 2009 Drechtsteden.pdf
	Presteren naar Ambitie/Doelen: monitoring van prestaties
3.1	Overeenkomst KWH.pdf
3.2	Overeenkomst Woonenergie.pdf
3.3	2006-2009 realisatie PO-SVB.pdf
3.4	Duurzame warmtelevering Drechtsteden.pdf
3.5	2005-2006 Vergaderverslagen lokaal platform WMO.pdf
3.6	2008 Projecten-memo Stand van Zaken _26.pdf
3.7	2006-2009 huurprijzen nieuwbouw.pdf
3.8	Contract Woningnet.pdf
3.9	Concept wijkaanpak st welzijn Sliedrecht.pdf
3.10	Convenant FSC.pdf
3.11	Fundeon erkend leerbedrijf.pdf
3.12	NV Stadsherstel.pdf



Nr	Document naam
3.13	Folder KOOPGARANT algemeen.pdf
3.14	Klimaatcorporatie 2008-2011.pdf
3.15	Fundeon certificaat.pdf
3.16	Wijkschouwen Sliedrecht.pdf
3.17	Klimaatcorporatie 2005-2008.pdf
3.18	2006 projecten-memo Stand van Zaken _1.pdf
3.19	Keuzepakket.pdf
3.20	2007 Projecten-memo Stand van Zaken _22.pdf
3.21	Wegwijzer st welzijn Sliedrecht.pdf
3.22	2006 OTB eindrapport WRV Drechtsteden.pdf
3.23	2007 Wmo Sliedrecht-Drechtsteden.pdf
3.24	Achterpadverlichting Graafstroom.pdf
3.25	Koopgarant overeenkomst.pdf
3.26	2007 Projecten-memo Stand van Zaken _10.pdf
3.27	2007 Projecten-memo Stand van Zaken _20.pdf
3.28	Verhuur bijz doelgroep 2009.pdf
3.29	Folder wonen doe je samen mei 2008.pdf
	Presteren naar Ambities / Doelen - bewonersmagazines
3.30	Tablis_Magazine_3_2008_12.pdf
3.31	Tablis_Magazine_2_2008_9.pdf
3.32	Tablis_Magazine_1_2009_4.pdf
3.33	Tablis_Magazine_1_2007_4.pdf
3.34	Tablis_Magazine_1_2008_4.pdf
3.35	Tablis_Magazine_3_2007_12.pdf
3.36	Tablis_magazine_2_2009_12.pdf
3.37	Tablis_magazine_2_2009_9.pdf
3.38	Tablis_Magazine_3_2006_12.pdf
3.39	Tablis_Magazine_1_2006_4.pdf
3.40	Tablis_Magazine_2_2007_9.pdf
3.41	Tablis_Magazine_2_2006_9.pdf
	Presteren naar Ambities / Doelen - kwartaalrapportages
3.42	2008 BSC-liggend 1e rapportage.pdf
3.43	2008 BSC-liggend.2e rapportage.pdf
3.44	2010 BSC.2e rapportage.pdf
3.45	2009 BSC.2e rapportage.pdf
3.46	2010 BSC.1e rapportage.pdf
3.47	2008 BSC-liggend.3e rapportage.pdf
3.48	2007 BSC-liggend.2e rapportage.pdf
3.49	2009 BSC.4e rapportage.pdf
3.50	2006 BSC-liggend.3e rapportage.pdf
3.51	2009 BSC.3e rapportage.pdf
3.52	2006 BSC-liggend.1e rapportage.pdf
3.53	2007 BSC-liggend.3e rapportage.pdf
3.54	2007 BSC-liggend.1e rapportage.pdf
3.55	2006 BSC-liggend.2e rapportage.pdf
3.56	2009 BSC.1e rapportage.pdf

Nr	Document naam
	Presteren naar Ambities / Doelen – jaarplannen en werk- of activiteitenplannen
3.57	2009 jaarplan begroting 2009 versie 1.2.pdf
3.58	2006-2010 Jaarplannen Wonen.pdf
3.59	2007-2009 Jaarplannen Vastgoed.pdf
3.60	2007 jaarplan Financien.pdf
3.61	2009 jaarplan Financien.pdf
	Presteren naar Ambities / Doelen – correspondentie VROM/ WWI
3.62	2006 WWI oordeelsbrief.pdf
3.63	2008 WWI oordeelsbrief.pdf
3.64	2007 WWI oordeelsbrief.pdf
3.65	2009 WWI oordeelsbrief.pdf
	Presteren naar Ambities / Doelen - Plannen
3.66	Beleidsplan 2010-2014
3.67	Beleidsplan 2006-2009
	Presteren naar Ambities / Doelen - jaarverslagen
3.68	2008 Jaarrekening.pdf
3.69	2007 Jaarrekening.pdf
3.70	2009 Jaarrekening.pdf
3.71	2006 Jaarrekening.pdf
	Presteren naar Ambities / Doelen – beleidsnotities specifieke onderwerpen
3.72	Memo woningtoewijzing Rondeel.pdf
3.73	Memo voorstel verandering ZAV 1.pdf
3.74	Memo Toestemming tot inwoning.pdf
3.75	Beleid energiebesparing regio AenV.pdf
3.76	Programma van eisen onderhoud 2009 definitief.pdf
3.77	Memo Geschillencommissie.pdf
3.78	Memo achterpadverlichting GS.pdf
3.79	Memo milieuparken.pdf
3.80	Programma van eisen nieuwbouw 2009 definitief.pdf
3.81	Memo garage 1.pdf
3.82	Memo wensfonds.pdf
3.83	Memo administratiekosten.pdf
3.84	Memo Extra kelders.pdf
3.85	Memo Logeerkamer.pdf
3.86	Memo Toestemming tot inwoning 1.pdf
3.87	Energiebeleid woningbezit.pdf
3.88	Memo aktie energiewinst huurders.pdf
3.89	Beleidsvoorstel isolatiemaatregelen.pdf
3.90	Memo verhuiskostenvergoeding MIVA.pdf
3.91	Memo huurincasso werkafspraken.pdf
3.92	Memo beheer recreatiezaal Elzenhof.pdf
3.93	Servicekostenbeleid 2.2.pdf
3.94	Memo directe bemiddeling.pdf

Nr	Document naam
	Presteren volgens Belanghouders: Stakeholdersregister
4.1	Tablis Wonen belanghouders.pdf
4.2	Presteren volgens Belanghouders: opvattingen stakeholders
4.3	MRM rapportage Tablis versie 2.pdf
4.4	USP rapportagebehoefte onderzoek.pdf
4.5	USP bewonersscan 2006.pdf
	Presteren volgens Belanghouders: Verslagen van overleg met stakeholders
4.6	2008 verslagen bestuurlijk overleg WZW.pdf
4.7	2006 verslagen bestuurlijk overleg WZW.pdf
4.8	2006-2009 verslagen bestuurlijk overleg Graafstroom.pdf
4.9	2006-2009 klankbordgroep Tablis Wonen.pdf
4.10	2009 verslagen bestuurlijk overleg WZW.pdf
4.11	2007 verslagen bestuurlijk overleg WZW.pdf
4.12	2006-2009 verslagen bestuurlijk overleg Sliedrecht.pdf
	Presteren volgens Belanghouders: onderzoeken tevredenheid
4.13	2006-2009 tevredenheid reparatieverzoeken.pdf
4.14	2006-2009 tevredenheid vertrokken huurders.pdf
4.15	2009-1 2010-1 tevredenheidsenquête nieuwe huurders.pdf
4.16	KWHrapportage 2009.doc
4.17	Rapport bellen 2009.pdf
4.18	KWH-rapport_2008.html
4.19	KWH-rapport_2007.html
4.20	04 KWH Managementbrief.pdf
4.20	02 Bijlagen resultaten meting 2006.pdf
4.22	01 KWH 2006 Resultaten meting.pdf
	Presteren volgens Belanghouders: Prestatie-afspraken, convenanten, contracten
4.23	Intentieafspraken Graafstroom 2005-2006.pdf
4.24	Procedure woningont ruimingen Graafstroom.pdf
4.25	Intentie overeenkomst Griendencollege projectplan Gemeente.pdf
4.26	Overeenkomst Graafzicht Oranjelaan.pdf
4.27	Sociaal plan herstructurering Graafstroom.pdf
4.28	Prestatie afsprakenGraafstroom 2008-2012.pdf
4.29	Actieplan Wonen, Welzijn en Zorg Pact van Bleskensgraaf Graafstroom.pdf
4.30	Nadere overeenkomst Waardeburgh Tablis Wonen.pdf
4.31	Samenwerkingsovereenkomst vermindering huurschulden Drechtsteden.pdf
4.32	Pact van Bleskensgraaf.pdf
4.33	Kadereovereenkomst Waardeburgh Tablis Wonen.pdf
4.34	Overeenkomst samenspel Tablis Wonen en Gemeente Sliedrecht bij herstructureringsopgaven.pdf
4.35	Protocol dreigend dakloze gezinnen.pdf
4.36	PALT Drechtsteden 2003-2010.pdf
4.37	Convenant woonvoorzieningen Graafstroom.pdf
4.38	PALT Herijkt 22062007.pdf
4.39	Convenant spreiding huisvesting en zorg bijzondere groepen.pdf
4.40	Pact van Blaskensgraaf definitief plan Graafstroom 20 december 2007.pdf
4.41	Intentieovereenkomst project Hooghe Dijck.pdf

Nr	Document naam
4.42	03 Telefonische bereikbaarheid 2006.pdf
4.43	Samenwerkingsovereenkomst H3S.pdf
4.44	Samenwerkingsovereenkomst AHG.pdf
	Presteren naar vermogen - CFV
5.1	2007 centraal fonds volkshuisvesting.pdf
5.2	2008 centraal fonds volkshuisvesting.pdf
5.3	2009 centraal fonds volkshuisvesting.pdf
5.4	2006 centraal fonds volkshuisvesting.pdf
	Presteren naar vermogen - Jaarrekeningen
5.5	2008 Jaarrekening.pdf
5.6	2006 Jaarrekening.pdf
5.7	2007 Jaarrekening.pdf
5.8	2009 Jaarrekening.pdf
	Presteren naar vermogen - begroting
5.9	2008 Begroting.pdf
5.10	2006 Begroting.pdf
5.11	2009 Begroting.pdf
5.12	2007 Begroting.pdf
	Presteren naar vermogen: accountant
5.13	2009 TablisAccVerslag 24 mei 2010.pdf
5.14	2008 Accountantsrapport.pdf
5.15	2008 DVI verslag accountant.pdf
5.16	2006 Accountantsrapport volkshv bijlag 1V.pdf
5.17	2008 accountantsverklaring jaarrekening.pdf
5.18	2007 Accountantsrapport.pdf
5.19	2009 Accountantsverklaring jaarrekening.pdf
5.20	2007 Accountantsrapport volkshv bijlag 1V.pdf
5.21	2008 Rapport van feitelijke bevindingen.pdf
5.22	2008 Rapport feitelijk bevind volkshuisvest.pdf
	Presteren naar vermogen: managementletters
5.23	2008 managementletter.pdf
5.24	2006 managementletter.pdf
5.25	2007 managementletter.pdf
5.26	2009 managementletter.pdf
	Presteren naar vermogen - eigenstukken financiële sturing
5.27	2009 Treasuryjaarplan.pdf
5.28	2007 Analyse Fraudebestendigheid.pdf
5.29	2008 Treasuryjaarplan.pdf
5.30	2006 Treasuryjaarplan.pdf
5.31	2007 Treasuryjaarplan.pdf
5.32	2008 Treasurystatuut.pdf
	Presteren naar vermogen: WSW
5.33	2009 WSW beoordeling faciliteringsruimte.pdf

Nr	Document naam
5.34	2010 WSW beoordeling faciliteringsruimte.pdf
5.35	2007 WSW beoordeling faciliteringsruimte.pdf
5.36	2006 WSW Beoordeling Kredietwaardigheid.pdf
5.37	2008 WSW beoordeling faciliteringsruimte.pdf
	Governance
6.1	2008 Jaarverslag RvC.pdf
6.2	2006 Jaarverslag RvC.pdf
6.3	Governance uit verslagen RvC.pdf
6.4	2007 Jaarverslag RvC.pdf
6.5	Klokkenluidersregeling 2010.pdf
6.6	2009 Jaarverslag RvC.pdf
6.7	Profielchetsen.pdf
6.8	Gedragscode.pdf
6.9	RvC verslag workshop zelfevaluatie Feb-2010-definitief.pdf
6.10	Zelfevaluatie RVC 2009.pdf
6.11	2009 Werkconferentie RvC en directie maart 2009.pdf
6.12	Reglement RvC.pdf