



Visitatierapport

Stichting Christelijke Woningcorporatie
2015-2018



20 juni 2019

Visitatiecommissie

Jan Haagsma, voorzitter

Ronald Bruin, visitator

Jan Wachtmeester, secretaris

Marcel Gubbels, secretaris i.o.

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van corporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van SCW over de periode 2015-2018.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart	9
1.4 Samenvatting	10
1.5 SWOT	11
2 Stichting Christelijke Woningcorporatie	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	14
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
3.1 Beoordelingskader	15
3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	15
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken	16
3.5 Beoordeling feitelijke prestaties	18
3.6 Beoordeling van de ambities	21
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
4 Presteren volgens Belanghebbenden	24
4.1 Beoordelingskader	24
4.2 Werkwijze	24
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	24
4.4 Belanghebbenden over SCW	26
4.5 De reputatie van SCW	31
4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	31
5 Presteren naar vermogen	32
5.1 Beoordelingskader	32
5.1 Relevante ontwikkelingen	32
5.2 Basisinformatie	33
5.3 Vermogensinzet	34
5.4 Bewonder- en verwonderpunten	35
6 Governance	36
6.1 Beoordelingskader	36
6.2 Korte beschrijving governance-structuur	36
6.3 Relevante ontwikkelingen	36
6.4 Strategievorming en sturing op prestaties	37
6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen	40

6.6	Externe legitimering en verantwoording	42
6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	44
6.8	Totale beoordeling Governance	45
7	Bijlagen	46
	Position paper	47
	Factsheet maatschappelijke prestaties	52
	Reputatie Quotiënt Model SCW	65
	Waardering netwerk SCW	66
	Overzicht geïnterviewde personen	67
	Korte cv's visitatoren	69
	Onafhankelijkheidsverklaringen	70
	Meetschaal	72
	Werkwijze visitatiecommissie	73
	Bronnenoverzicht	74
	Uitgebreid overzicht prestaties	76

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

SCW is in 2015 gevisiteerd over de periode 2011-2014. Uit die visitatie kwam een tweetal verbeterpunten naar voren:

Meer aandacht voor bijzondere doelgroepen

De gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen waren kritisch op de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zij vroegen van SCW daarvoor meer aandacht en wensten meer betrokken te worden bij de beleidsvorming voor deze groep.

De belanghebbenden formuleerden de volgende verbeterpunten:

- Meer vertrouwen in samenwerkingspartners hebben en ook durven loslaten
- Meer veranderingsgericht worden
- Samenwerking moet van twee kanten uitgaan
- Bijzondere, kwetsbare doelgroepen in de maatschappij accepteren en daar wat voor doen.

Governance

Een belangrijk verbeterpunt was het eerder betrekken van het Huurdersplatform, de zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporatie Kleurrijk Wonen bij de beleidsvoornemens van SCW.

Verbeterpunten in de praktijk 2015-2018:

SCW is de afgelopen jaren aan de slag gegaan met de verbeterpunten en heeft nieuwe initiatieven ontplooid. Vanuit het perspectief van de nieuwe strategische visie: 'Thuis in Tiel, doen we samen' zet SCW zich in voor kwetsbare personen en heeft hiervoor meer de samenwerking met haar belanghebbenden gezocht.

SCW is procestrekker geweest om tot een pilot vroegsignalering schuldhulpverlening te komen in samenwerking met onder meer de gemeente Tiel, BKR, BSR, zorgverzekeraars en energieleveranciers. Eind 2017 is daartoe een convenant gesloten. De pilot is begin 2018 gestart, verloopt succesvol en wordt in 2019 doorgezet.

Tevens heeft SCW in 2017 met 7 maatschappelijke partners een samenwerkingsovereenkomst 'Pilot aanpak kwetsbare personen Rauwenhof' gesloten om in het kader van vroegsignalering kwetsbare personen een vernieuwende aanpak op te stellen met de mogelijkheid om persoonlijke keuzes te maken in geval van hulp en ondersteuning in relatie met wijkcohesie en gerichte professionele opvolging. De pilot is in 2018 van start gegaan en heeft een looptijd van twee jaar.

Ook conform de aanbeveling uit de vorige visitatie, heeft SCW het Huurdersplatform meer betrokken bij strategische thema's. In een werkgroep, bestaande uit leden van het Huurdersplatform en SCW, is samengewerkt aan de implementatie daarvan. Tevens zijn huurders en belanghebbenden betrokken bij de opstelling van de strategische visie in 2016 tijdens het visiecafé. 'Samen naar nieuwe oplossingen' is één van de vijf thema's in de strategische visie.

SCW is continu bezig om contact te onderhouden met de samenwerkingspartners. Zo hebben uitvoerende medewerkers van gemeente, zorg en welzijn op initiatief van SCW met elkaar gesproken, nodigt SCW af en toe partners uit bij een afdelingsoverleg en zijn medewerkers in 2018 bij belanghebbenden op de koffie geweest om met elkaar te spreken over wat er speelt bij hen en welke rol SCW hierin kan spelen.

De huidige visitatiecommissie constateert dat SCW adequaat met de opmerkingen uit de vorige visitatie aan de slag is geweest.

1.2 Recensie

SCW belangrijk voor Tiel

Het bezit van SCW staat volledig in de gemeente Tiel. Daarmee is er een directe verbinding tussen de gemeente Tiel en SCW. In de visitatie is het de commissie duidelijk geworden dat SCW zich met hart en ziel inzet voor Tiel en de huurders die zijn aangewezen op een sociale huurwoning. Renovatieprojecten als de Vinkenhof en de Molukse wijk zijn daar prachtige voorbeelden van. SCW heeft daarbij in de tijd van de crisis en vervolgens de verhuurders- en saneringsheffingen besloten om deze projecten, weliswaar gefaseerd, door te zetten. In het belang van de huurders en de gemeente. Daarbij heeft SCW de grenzen van haar financiële mogelijkheden opgezocht en zijn de financiële mogelijkheden voor andere investeringen beperkt geworden. SCW heeft haar prestatieafspraken netjes gerealiseerd, maar heeft dit soms soberder gedaan dan ze had gewild. Ook zijn nieuwbouwprojecten uitgesteld, dit was echter al in de prestatieafspraken verdisconteerd. Een ontwikkeling die is voorzien en geaccepteerd als een consequentie van de keuze om de projecten toch door te zetten.

SCW levert grote inspanningen om deze en andere projecten tot een succes te maken. In de ogen van de visitatiecommissie is SCW te bescheiden in het bekend maken en vieren van deze successen. De prestaties zijn maatschappelijk immers van groot belang.

Position paper

In de Position paper blikt de bestuurder terug op de vorige visitatie en benoemt de ontwikkelingen sindsdien. De visitatiecommissie herkent het door de bestuurder geschetste beeld van belangwekkende projecten die SCW realiseert of heeft gerealiseerd. Door de keuze om deze projecten, ondanks de aanzienlijke vermindering van de financiële mogelijkheden toch gefaseerd door te zetten moet SCW goed op de centen passen. Met het in de visitatieperiode ingevoerde Strategisch Dashboard is daar op een degelijke manier invulling aangegeven.

Woningmarkt wordt complex

Tiel vervult een centrumfunctie in Rivierenland. Dit betekent ook een centrumfunctie voor mensen die aangewezen zijn op een sociale huurwoning en mensen die zorg of andere ondersteuning behoeven. SCW vervult een belangrijke rol om deze groep te huisvesten in Tiel. Zorg- en welzijnspartijen met wie de visitatiecommissie gesproken heeft geven ook aan dat er een grote behoefte bestaat in Tiel aan betaalbare woningen voor mensen die zorg en ondersteuning behoeven.

Bij de ontwikkeling van de nieuwe woonvisie (in 2019) heeft het gemeentebestuur aangegeven dat zij het aantal bewoners die zorg en ondersteuning behoeven als een belangrijke oorzaak zien van de financiële problemen die de gemeente Tiel kent. Voor de toekomst wil de gemeente het accent leggen op het aantrekken van bewoners met een goed inkomen en die niet afhankelijk zijn van zorg, bijstand of iets dergelijks.

Verwacht mag worden dat het voorgenomen beleid van de gemeente Tiel tot spanningen en complexiteit in de woningmarkt zal leiden. De vraag naar sociale huurwoningen blijft naar verwachting onveranderd groot, terwijl het aanbod van woningen door de houding van de gemeente achter zal blijven bij de vraag. Het is de commissie in haar gesprekken niet duidelijk geworden welke visie de gemeente heeft op het oplossen van deze spanning. Het is daarbij zaak om bij de prestatieafspraken die worden gebaseerd op de nieuwe woonvisie de wederkerigheid in deze afspraken goed tot uiting te laten komen.

SCW gewaardeerde partner

In de gesprekken met de belanghebbenden is gebleken dat SCW een zeer gewaardeerde partner is. Een partner die zich altijd bereid toont om samen te zoeken naar oplossingen voor ontstane problemen. SCW is ook een

geziene partner in de zogenaamde Regiegroep Wonen, Welzijn Zorg. In deze groep vindt afstemming plaats over wonen en zorg, zowel over vraagstukken in het heden als over de toekomst.

Naar mening van de visitatiecommissie zou dit ook het platform zijn om het met alle betrokken partners te hebben over de gevolgen van de voorgenomen woonvisie van de gemeente en hoe daar gezamenlijk mee om te gaan.

Krappe financiële situatie

SCW heeft weinig mogelijkheden tot investeren. De LTV was zelfs enige tijd buiten de norm en op verzoek van de WSW heeft SCW een herstelplan opgesteld, waarbij de LTV binnen de norm wordt gebracht. SCW voldoet daarmee aan de normen. De oorzaak van dit alles ligt nog voor de visitatieperiode. SCW heeft in 2008, tijdens de crisis, besloten de voorgenomen renovatieprojecten Vinkenhof en Molukse wijk door te zetten gegeven het maatschappelijk belang van deze projecten. Wel heeft SCW deze projecten gefaseerd om binnen de financiële mogelijkheden te passen, maar daarbij heeft SCW wel de grenzen van wat mogelijk is opgezocht. Dit is een weloverwogen en doordacht besluit van SCW geweest, die daarmee haar maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft gepakt.

Er blijft voor SCW een uiterst beperkte investeringsruimte, mede reden om met SBW uit Lienden in gesprek te gaan over een mogelijke fusie. Inmiddels is de intentieverklaring getekend om deze fusie per 1 januari 2020 te realiseren.

Maatschappelijk betrokken raad van commissarissen en degelijke governance

De visitatiecommissie heeft in haar gesprekken vastgesteld dat er sprake is van een gedegen governance, met een raad van commissarissen die op diverse manieren zich verdiept in de maatschappelijke vraagstukken en ontwikkelingen in Tiel. In de vergaderingen van de raad van commissarissen krijgt dit vorm en inhoud door een tweedeling in de vergadering: een deel met dialoog tussen raad van commissarissen, bestuurder en (leden van het) MT over (maatschappelijke) ontwikkelingen, ideeën over de gewenste koers et cetera en een deel waar de going concern zaken centraal staan. In het eerste deel komt de klankbord en netwerkrol van de raad van commissarissen tot uiting, terwijl het tweede deel meer gericht is op de toezichtrol. Hierbij is er in eerdere overleggen al zo veel over deze onderwerpen gesproken, dat bij de besluitvorming slechts beperkt discussie gevoerd wordt.

Breed in de organisatie is men positief over de prikkelende, positief kritische houding van de raad van commissarissen en hun actieve betrokkenheid. De raad van commissarissen participeert ook in de themabijeenkomsten waar met elkaar wordt nagedacht over de strategie. De raad van commissarissen heeft ook een positieve rol gespeeld bij de gesprekken over de renovatie van de Molukse wijk met de bewoners.

De integrale beoordelingen en inspectie in de visitatieperiode hebben de Aw geen aanleiding gegeven tot interventies. De samenwerking bij de uitvoering van het toezicht door de Aw wordt niet eensluidend als constructief beoordeeld. De bevindingen vanuit de inspectie t.a.v. samenwerking tussen RvC en bestuur en t.a.v. de kwaliteit en tijdigheid van informatie gaven SCW aanleiding om een reactie te schrijven met daarin oproep tot nuancering en aangeven van onherkenbare passages. De inspectie stelt dat de notulen geen goed beeld lijken te geven van de betrokkenheid van de raad bij de besluitvorming. De visitatiecommissie herkent dat de stukken, zoals de notulen van de raad van commissarissen, geen gedetailleerd beeld geven van de gesprekken en discussies over strategie en maatschappelijke afwegingen. De gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met de raad van commissarissen, bestuurder en MT geven daar echter wel een goed beeld van. Ook de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gehad met andere medewerkers van SCW en belanghebbenden wijzen erop dat de raad van commissarissen nauw betrokken is bij verschillende fases van besluitvorming..

In de ogen van de visitatiecommissie zou het een goede zaak zijn, gelet op de opmerkingen van de Aw, om in de notulen nadrukkelijke de onderwerpen en de strekkingen van de gesprekken uit met name het eerste deel van de vergaderingen te vermelden.

In haar gesprekken heeft de commissie gemerkt dat de verhouding tussen Aw en SCW gespannen te noemen is. De visitatiecommissie is ook van mening dat het zaak is "de lucht tussen Aw en SCW te klaren". Deze relatie legt een schaduw over het functioneren van SCW, die naar onze mening niet gerechtvaardigd is. Het zou goed zijn als SCW en Aw daarover in gesprek gaan.

Voorgenomen fusie

Stichting Woningbeheer Betuwe (SWB) te Lienden en SCW hebben het voornemen tot fusie kenbaar gemaakt. De visitatiecommissie heeft enkele maanden geleden ook de visitatie bij SWB uitgevoerd en is van mening dat beide partijen goed bij elkaar passen en elkaar kunnen versterken. Beide corporatie kenmerken zich door een sociaal hart en grote gedrevenheid om iets te betekenen voor de huurders. Het is nu zaak om deze fusie samen vorm en inhoud te geven en het personeel hierbij goed en intensief te betrekken. Het personeel ziet veel mogelijkheden en kansen bij een fusie en wil zich inzetten om deze te realiseren.

Aandachtspunten:

- De nieuwe woonvisie die de gemeente in ontwikkeling heeft roept grote vraagstukken op over de toekomstige invulling van wonen en zorg voor de mensen die zijn aangewezen op sociale huur. Het is zaak om daarover met alle betrokken partners in gesprek te gaan hoe hier in de toekomst mee om te gaan.
- De relatie tussen SCW en de Aw is in de ogen van de visitatiecommissie onnodig ongezond. Het is van belang actie te ondernemen om deze relatie te normaliseren.
- Wees minder bescheiden en benoem en vier de successen van SCW.
- Heb aandacht voor de wederkerigheid in de prestatieafspraken. Gelet op de verwacht Woonvisie van de gemeente is het van belang daar ook de zorg- en welzijn partijen bij te betrekken.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities											
	Thema								gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5 / 7	6	8				
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	8	7	7	7	7	7	7,1	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven									7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden											
	Thema								gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7	8			
Maatschappelijke prestaties	7,5	6,9	6,8	7,7	7,2	7,6	7,4	7,7	7,3	50%	7,3
Relatie en communicatie									7,5	25%	
Invloed op beleid									7,0	25%	
Presteren naar vermogen											
										weging	eindcijfer
Vermogensinzet									7	100%	7,0

Governance					
			gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatie­sturing	Strategievorming	7	7,0	33%	7,2
	Prestatie­sturing	7			
Maatschappelijke rol RvC			8	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7	6,5	33%	
	Openbare verantwoording	6			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Betaalbaarheid van het wonen
2. Ontwikkeling sociale huurvoorraad
3. Energiebesparing
4. Wonen en zorg: voldoende en toegankelijke woningen hebben voor senioren en mensen met een beperking
5. Wonen en zorg: voldoende specifieke woonvormen en specifieke woningen
6. Bijzondere doelgroepen: statushouders
7. Bijzondere doelgroepen: individuele mensen met een zorgvraag vanuit een zorginstelling
8. Leefbaarheid en wijk­aanpak

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van SCW over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in februari 2019.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,1

Op het onderdeel presteren naar Opgaven en ambities scoort SCW een 7,1. SCW komt de gemaakte prestatieafspraken netjes na. De financiële mogelijkheden van SCW zijn beperkt. Binnen deze mogelijkheden doet SCW het maximale om maatschappelijk prestaties te leveren. SCW voldoet op alle onderdelen aan de gemaakte afspraken, maar heeft tegelijkertijd weinig mogelijkheden om extra's te bieden die leiden tot een hogere beoordeling.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,3

De belanghebbenden zijn tevreden over SCW en haar prestaties. Opvallend hierbij is het zeer positieve oordeel van de huurders. Zij tonen zich meer tevreden dan de andere belanghebbenden. De bijeenkomsten die SCW organiseert om met haar belanghebbenden te spreken over de toekomst worden zeer op prijs gesteld door de belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen: 7,0

SCW scoort een 7 voor de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Voor het vermogen zijn de in het verleden gemaakte keuzes van grote invloed. De keuze om enkele maatschappelijk zeer relevante projecten toch door te zetten terwijl door externe factoren (crisis en heffingen) de financiële mogelijkheden ernstig werden beperkt, heeft de financiële mogelijkheden van SCW sterk beperkt. Binnen die mogelijkheden slaagt SCW er in om maatschappelijk relevante prestaties te leveren.

Governance: 7,2

SCW scoort voor haar governance een 7,2. De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen wordt daarbij met een 8 beoordeeld. Op diverse manieren wordt daar invulling aan gegeven. Ook de overige onderdelen scoren een (ruime) voldoende.

1.5 SWOT

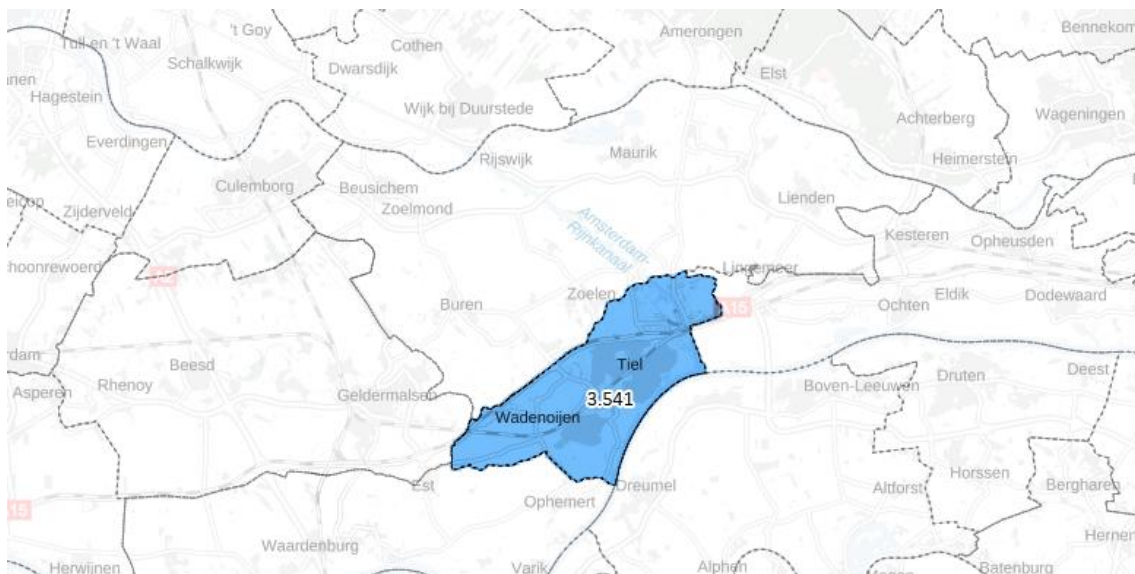
In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> Leg de (verdiepende) gesprekken over ontwikkelingen in de maatschappij en de betekenis daarvan voor SCW beter vast in verslagen 	<ul style="list-style-type: none"> SCW staat dicht bij de huurder SCW is creatief om met beperkte middelen goede prestaties te leveren
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers zijn zeer gedreven en werken met een sociaal hart om van betekenis te zijn voor de huurders De voorgenomen fusie met SWB geeft nieuwe mogelijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> Beperkte financiële mogelijkheden tot investeren De opvattingen van de gemeente voor de toekomstige woonvisie, waarbij de gemeente Tiel geen ruimte meer wil bieden voor mensen die zijn aangewezen op sociale huur met een zorg en/of ondersteuningsbehoefte

2 Stichting Christelijke Woningcorporatie

Stichting Christelijke Woningcorporatie (SCW) is een woningcorporatie in de gemeente Tiel. SCW is in 1980 ontstaan uit een fusie van de Sint Josephstichting en de protestantse woningbouwvereniging Patrimonium. Ze vinden beide hun oorsprong in de vakbeweging op confessionele grondslag. Anno 2018 bezit SCW bijna 3.600 woningen in de gemeente Tiel.

Tiel is een Hanzestad en gemeente in de provincie Gelderland. De gemeente telt ruim 40.000 inwoners. Tiel ligt aan de A15 en ligt ingeklemd tussen de rivieren de Waal (in het zuiden), de Linge (in het noorden) en het Amsterdam-Rijnkanaal (in het oosten). De mascotte van de stad is Flipje, het fruitbaasje (de stripfiguur van de voormalige lokale jamfabriek De Betuwe). Van Flipje staat een standbeeld in het stadscentrum.



SCW heeft met de gemeente Tiel prestatieafspraken. Momenteel wordt door de gemeente gewerkt aan een nieuwe woonvisie. Meer dan de helft van de woningen van SCW bestaat uit eengezinswoningen met een betaalbare huur.

Naast SCW is ook Kleurrijk Wonen in Tiel actief. Deze corporatie heeft een groot werkgebied met 7 gemeenten in de regio's Rivierenland en Alblasserwaard en Vijfheerenlanden en heeft meer dan 15.000 verhuureenheden. Daarnaast werkt SCW samen met Stichting Woningbeheer Betuwe en gaat daar mee fuseren per 1 januari 2020.

De huurders van SCW zijn verenigd in het Huurdersplatform SCW. Met deze stichting heeft SCW een samenwerkingsovereenkomst. Regelmatig vindt overleg plaats.

De organisatie wordt bestuurd door een eenhoofdig bestuur. Het intern toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen die uit minimaal 3 en maximaal 5 leden bestaat. Anno 2018 waren dat er 4.

De missie van SCW is opgenomen in 'Thuis in Tiel, doen we samen' strategische visie 2016-2021:

“Wij bieden betaalbare woningen voor mensen die vanwege hun inkomen niet in hun eigen woonbehoefte kunnen voorzien. We kijken daarbij verder dan de woningen en nemen ook verantwoordelijkheid om te werken aan leefbare en vitale wijken en buurten. Een opgave die we samen met de gemeente, bewoners en andere maatschappelijke partners willen oppakken.”

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De opgaven en de geleverde prestaties zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. De Prestatiemonitor bevat informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

SCW heeft prestatieafspraken met de gemeente Tiel. Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Betaalbaarheid van het wonen
2. Ontwikkeling sociale huurvoorraad
3. Energiebesparing
4. Wonen en zorg: voldoende en toegankelijke woningen hebben voor senioren en mensen met een beperking
5. Wonen en zorg: voldoende specifieke woonvormen en specifieke woningen
6. Bijzondere doelgroepen: statushouders
7. Bijzondere doelgroepen: individuele mensen met een zorgvraag vanuit een zorginstelling
8. Leefbaarheid en wijkaanpak

De corporatie heeft aangegeven veel belang te hechten aan de opsplitsing van de thema's 4 tot en met 7, met name om hierover goed de mening van de belanghebbenden (zoals in de gesprekken en de enquêtes) te kunnen krijgen. Anders wordt het onderwerp te groot en zegt het minder. De visitatiecommissie heeft met deze benaderingswijze ingestemd.

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente(n) en huurdersorganisatie(s), besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd. De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor opgenomen. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie en andere partijen (de opgaven), de ambities en de prestaties van de

corporatie. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Om het oordeel van de commissie op een gedetailleerd niveau te kunnen volgen, dient deze Prestatiemonitor bij de hand te worden gehouden.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Aangezien SCW alleen werkzaam is in de gemeente Tiel, is zij nauw verbonden met de opgaven en ambities van deze gemeente. In de visitatieperiode is met Stichting Woningbeheer Betuwe te Lienden afgesproken per 1 januari 2020 te gaan fuseren. Dat zal een verbreding van de opgaven tot gevolg hebben aangezien Stichting Woningbeheer Betuwe in de gemeenten Neder-Betuwe en Buren werkzaam is.

SCW heeft ondanks haar geringe financiële mogelijkheden haar ambities zo goed als mogelijk proberen uit te voeren. Dat is bijvoorbeeld goed zichtbaar in de vernieuwing van het historische complex Vinkenhof en de zogenoemde Molukse wijk.

De gemeente Tiel ziet de opgave voor de nabije toekomst vooral in het toevoegen van duurdere woningen. De sociale huurvoorraad kan absoluut iets groeien maar in aandeel dalen. In de nieuwe Woonvisie (waar al enige jaren aan gewerkt wordt) zal dit concreet gemaakt worden. Dit zal uiteraard ook gevolgen hebben voor de prestatieafspraken.

3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt aan de hand van diverse aandachtspunten besproken.

Waardering van het tripartite overleg

SCW is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg is in een enquête gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen SCW. Dit maakt de beoordeling van SCW door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk van alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van SCW heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹. De scores per vraag zijn opgenomen in de bijlagen.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen samen is een ruime voldoende (7,4). Het Huurdersplatform waardeert het overleg het hoogst met een 8,7. De gemeente het laagst met een 6,6. SCW beoordeelt het overleg met een 6,9. De gemeente scoort relatief laag aangezien zij vindt dat zij zelf te weinig regie voert en ook te weinig extra middelen beschikbaar stelt om specifieke vraagstukken op te lossen. Daarentegen scoort de huurdersvertegenwoordiging hoog aangezien zij zeer tevreden zijn (geven op onderdelen 10-en) over de samenwerking in algemene zin. De corporatie zit daar tussenin.

De commissie herkent het beeld dat uit deze enquête ontstaat uit de gevoerde gesprekken. De gemeente werkt aan een nieuwe woonvisie, die, zoals in de gesprekken is gebleken, sterk zal afwijken van de oude woonvisie.

1

Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennepe BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

Hiermee ontbreekt het aan een basis om goed regie te kunnen voeren. Partijen overleggen tamelijk intensief met elkaar, maar het ontbreekt nog aan een richtinggevende visie.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. De gemeente Tiel ziet mogelijke verbeteringen in de lange termijnplanning, het elkaar nog eerder betrekken bij keuzes en meer buiten de kaders denken. Zij zou zelf aan de verbetering van het overleg kunnen bijdragen door meer initiatief te nemen voor regelmatig overleg en meer informatie te delen.

Het Huurdersplatform ziet verbetering van het overleg vooral in betere onderlinge communicatie, vooral nu de fusie met SWB op komst is. Zij kan daar zelf aan bijdragen door een goede vertegenwoordiging van de huurders van SCW te zijn.

SCW ziet mogelijkheden tot verbetering wanneer er meer prioriteit aan het overleg gegeven wordt en er meer creativiteit loskomt. De gemeente moet wel een heldere visie hebben. Ook kunnen actiepunten sneller opgepakt worden. SCW zou aan de verbetering zelf kunnen bijdragen door ambtenaren te blijven meenemen, mee te denken over creatieve oplossingen, voorbeeldgedrag te vertonen, de huurders goed mee te nemen en duidelijkheid in rollen en taken te scheppen.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

De bijdragen van de corporaties en de gemeente zijn duidelijk; echter is niet altijd even duidelijk hoe de bijdragen onderling zijn verdeeld tussen SCW en Kleurrijk Wonen. Dit geldt bijvoorbeeld niet bij afspraken over de beschikbaarheid van woningen (ook voor de bijzondere doelgroepen). Hierbij wordt er namelijk wel gesteld dat SCW minimaal 3.100 woningen dient te hebben en Kleurrijk Wonen 2.900. SCW zou graag meer wederkerigheid in de afspraken terugzien. Uit haar gesprekken herkent de visitatiecommissie dit beeld. Er lijkt een onbalans tussen de wensen van de gemeente en de eigen bijdragen aan het realiseren van deze wensen. Dit zou het wonen en de woonomgeving zeker ten goede komen. Dit geldt bijvoorbeeld bij het convenant over verwarde personen, wat nog niet verlengd is, omdat de gemeente financieel niet wil bijdragen.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

Een deel van de prestatieafspraken is SMART. Hierbij is de ambitie een meetbare statistiek en wordt er een einddatum gegeven om die ambitie te realiseren. Bij een groot deel mist deze einddatum en concrete ambitie vooral omdat het over te voeren beleid gaat. De afspraken zijn wel altijd gedetailleerd. Dit lijkt een tegenstelling doch is het niet. Een gedetailleerde afspraak hoeft geen concreet doel of ambitie in zich te hebben maar kan bijvoorbeeld heel gedetailleerd over het proces gaan. De afspraken bestrijken wel het hele palet aan onderwerpen die in Tiel spelen.

Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

SCW is niet tevreden over hoe het proces om tot prestatieafspraken te komen, loopt, maar vindt het ook te ver gaan om zelf de prestatieafspraken op te stellen. Die regierol ligt bij de gemeente. SCW probeert wel de gemeente te helpen en te stimuleren, maar dat levert nog niet altijd een bevredigend resultaat op. Het belangrijkste voorbeeld is de traagheid waarmee de nieuwe woonvisie tot stand komt. Ambtenaren weten zo ook niet waar ze aan toe zijn en welke kaders er gelden.

Door het ontbreken van een nieuwe (breed gedragen) Woonvisie vanuit de gemeente ontbreekt het aan een basis voor het maken van gerichte prestatieafspraken. T.a.v. de Woonvisie tekent zich in dit stadium een groot verschil af tussen de behoefte van de huidige bewoners van Tiel en zorgpartijen uit Tiel en de politieke ambitie. De politieke ambities is om meer middeninkomens te huisvesten, vanuit huurders en zorgpartijen is grote behoefte gearticuleerd t.a.v. uitbreiding sociale voorraad en zorgspecifieke objecten.

Betrokkenheid van partijen

Naast Kleurrijk Wonen, de gemeente en huurders zijn ook zorgaanbieders betrokken bij enkele prestatieafspraken. Deze betreffen vooral het toewijzen van woningen aan bijzondere doelgroepen buiten de spelregels van de woningtoewijzing via Woongaard om. In totaal betreft dit jaarlijks 36 woningen, waarvan de helft door SCW geleverd wordt en de andere helft door Kleurrijk Wonen.

De actualiteit van de prestatieafspraken

De stand van zaken van de prestatieafspraken worden altijd in oktober bij het bestuurlijk overleg besproken. Daarnaast is het expliciet in 2016 en 2017 geïnventariseerd. In 2018 zouden de afspraken herijkt worden. Enkele onderdelen (zoals energiebesparing) worden vaker besproken tijdens het bestuurlijk overleg. Het wachten is nu op de nieuwe Woonvisie van de gemeente Tiel.

Overige relevante zaken

Tijdens het gesprek van de visitatiecommissie met de nieuwe wethouder wonen werd duidelijk dat het nieuwe College van B&W een nieuwe koers wil varen en naar goed overleg met externe partijen streeft. De inzet is nu geheel gericht op de realisatie van de nieuwe Woonvisie zodat er gericht gewerkt kan worden. SCW kijkt daar naar uit.

3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

Thema 1: Betaalbaarheid van het wonen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Conform de staatssteunregeling wees SCW meer dan 90% van de vrijgekomen woningen toe aan huishoudens met een gemaximeerd inkomen (in 2015 – 94%, in 2016 – 93%, in 2017 – 96% en in 2018 – 93%). Het lukt echt nog niet echt om de ruimte van 10% in te zetten voor de middeninkomens. In de visitatieperiode waren dat steeds maar enkele procenten 1%, 4%, 3% en 4%). Hier is ook duidelijk minder vraag naar, zoals uit de cijfers van het woonruimteverdeelsysteem blijkt.

Ook is SCW net als alle andere corporatie gehouden aan het passend toewijzen. Vanaf 2016 moeten huishoudens met recht op huurtoeslag een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken. SCW realiseerde dit ruimschoots met 99%, 99% en 100% (in respectievelijk 2016, 2017 en 2018).

Voor het jaar 2016 zijn ook diverse lokale prestatieafspraken gemaakt. Zoals de omvang van de sociale woningvoorraad, waarbij SCW minimaal 3.100 woningen beschikbaar zou moeten hebben. SCW realiseerde er dat jaar ruim 3.300. Ook zijn de landelijke afspraken omtrent het toewijzen in de lokale afspraken in 2016 opgenomen en gerealiseerd zoals hiervoor aangegeven.

SCW heeft gedurende de visitatieperiode de primaire doelgroep van beleid consequent ruim voldoende bediend. De feitelijke prestaties op dit thema overtreffen dan ook de prestatieafspraken, om die reden kent de commissie een pluspunt toe.

Thema 2: Ontwikkeling van de sociale huurvoorraad

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De prestatieafspraken betreffen voor dit thema 2 onderwerpen: de omvang van de sociale woningvoorraad (zoals bij thema 1 aangegeven) en de verkoop van woningen. De verwachting was dat er in de periode 2014 t/m 2018 ongeveer 240 woningen door de 2 Tielse corporaties verkocht zouden worden. Dit was geen harde afspraak maar meer een soort verwachting, afhankelijk van de belangstelling van bewoners. SCW verkocht er in totaal in de periode 2015-2018 70 woningen.

Oorspronkelijk was ook de afspraak om de te verkopen woningen met een starterslening aan te bieden. Hier was gezien de marktontwikkelingen nauwelijks behoefte aan. Zowel de gemeente als de corporaties zijn daar mee gestopt.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken, om die reden geeft de commissie een pluspunt.

Thema 3: Energiebesparing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De landelijke afspraken om gemiddeld label B voor het hele bezit te hebben uiterlijk eind 2020, is door SCW al gerealiseerd. In 2017 had al 60% van het bezit label B of beter. De energie-index is ook beter dan het Nederlandse gemiddelde (SCW heeft in 2018 1,53, landelijk is dat gemiddeld 1,65).

De afspraak om 20% CO₂ uitstoot te minderen, is al bijna door SCW gehaald (19% in 2018). Daarmee loopt SCW voor in de sector.

Door de gemeente en SCW is afgesproken de hierna volgende lijn te volgen. Dat wordt ook zo door SCW uitgevoerd: Als door de corporatie voor een complex de strategie doorexploiteren is vastgesteld, is het streven bij groot onderhoud of renovatie het treffen van energiemaatregelen die leiden tot een gemiddelde energielabel B of een dubbele labelsprong. Bij het uitvoeren van groot onderhoud of renovatie in complexen met een monumentale status wordt door de corporatie nagegaan of en zo ja, welke energiebesparende maatregelen in het complex uitgevoerd kunnen worden. Maatregelen worden alleen uitgevoerd als er tenminste een besparing van 15% op de gemiddelde energielasten in het complex oplevert bij een terugverdientijd van 25 jaar. Voor zonneboilers/zonnepanelen geldt een terugverdientijd van 10 jaar.

Bij het uitvoeren van grootschalig onderhoud waarbij collectief energiebesparende maatregelen worden genomen, krijgen eigenaren van tussenliggende koopwoningen of een aangrenzende hoekwoning de mogelijkheid geboden om tegen kostprijs mee te doen met deze maatregelen.

Bij verkoop van bestaand bezit overhandigen de corporaties als extra service de koper een algemeen advies over energiebesparing en duurzame energie.

De commissie geeft twee pluspunten op grond van:

- De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken.
- SCW heeft zich zeer actief opgesteld in het realiseren van energiebesparing, hetgeen tot uiting komt in het beter presteren dan de sector.

Thema 4: Wonen en zorg voldoende en toegankelijke woningen hebben voor senioren en mensen met een beperking.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Afgesproken is dat tot en met 2018 SCW en Kleurrijk Wonen 21 2-sterren (rollator toe- en doorgankelijke) woningen, en 63 3-sterren (rolstoeltoegankelijk en rollator toe- en doorgankelijke) woningen bouwt. SCW heeft 21 flexwoningen gerealiseerd (3 sterren) en zou 28 (3 sterren of meer) woningen met Westlede gaan realiseren. De

bouw van de 28 woningen heeft vertraging opgelopen, onder andere door gemeentelijke procedures. De bouw zal vanaf mei 2019 starten.

Tot en met 2018 zouden SCW en Kleurrijk Wonen 82 woningen opwaarderen van 1-ster naar 2-sterren woningen. SCW heeft door een lift te plaatsen bij 3 flatgebouwen 60 woningen gelijkvloers gemaakt. Daarnaast zijn door SCW bij 105 woningen aanpassingen gedaan waardoor deze nu (of bij mutatie als de huidige bewoners niet mee wilde doen) 2 sterren zijn.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken op het gebied van het realiseren van toegankelijke woningen van de verschillende niveaus. De prestaties van SCW overtreffen de afspraken waar het gaat om het opwaarderen van woningen.

Om deze reden kent de visitatiecommissie één pluspunt toe.

Thema 5: Wonen en zorg: voldoende specifieke woonvormen en specifieke woningen en Thema 7: Bijzondere doelgroepen: individuele mensen met een zorgvraag vanuit een zorginstelling

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Afgesproken is dat SCW 18 woningen beschikbaar stelt voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Zorgorganisaties hebben regelmatig behoefte aan een woning waar een cliënt met een bepaalde mate van begeleiding kan wonen. Om aan de vraag naar woningen tegemoet te komen stellen de corporaties sinds 2010 jaarlijks in totaal 36 woningen beschikbaar uit hun reguliere woningbezit voor bijzondere doelgroepen. In totaal zijn er per jaar tussen de 10-15 cliënten van zorgpartijen op deze manier gehuisvest. Dit is lager dan de maximale 36, omdat er vanuit de zorgpartijen niet meer verzoeken zijn ingediend.

Jaarlijks wordt het overzicht op basis van de daadwerkelijke vraag vanuit de zorgpartijen herijkt.

De feitelijke prestaties op deze thema's evenaren de prestatieafspraken en voldoen aan de maatschappelijke behoefte. Om die reden geeft de visitatiecommissie één pluspunt.

Thema 6: Bijzondere doelgroepen: statushouders

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Via de prestatieafspraken doet de gemeente een beroep op SCW en Kleurrijk Wonen om een door het rijk opgelegd aantal statushouders te huisvesten. De corporaties stellen de benodigde woningen binnen een half jaar ter beschikking, met uitloop van maximaal nog een half jaar als er in het eerste half jaar onvoldoende woningen beschikbaar zijn.

In 2016 is voldaan aan de taakstelling; SCW heeft 20 woningen en 8 kamers aan statushouders verhuurd.

In 2017 is voldaan aan de taakstelling; SCW heeft 7 woningen en één kamer aan statushouders verhuurd.

Eind 2018 waren er 36 geregistreerde statushouders in Tiel gehuisvest, terwijl de taakstelling 59 was. Deze achterstand zit met name in nareizigers die nog niet naar Nederland zijn gekomen, maar waarvan het COA wel verwacht dat ze op korte termijn kunnen komen. Vanwege deze verwachte nareizigers zijn er weinig andere statushouders aan Tiel gekoppeld door het COA. Er is onlangs overleg geweest tussen COA, Vluchtelingenwerk Oost-Nederland, gemeente Tiel, Kleurrijk Wonen en SCW, waarin zij met elkaar hebben geconcludeerd dat iedereen verwacht de achterstand in 2019 in te kunnen lopen.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken en voorzien in de feitelijke behoefte. Om die reden geeft de visitatiecommissie één pluspunt.

Thema 8: Leefbaarheid en wijkaanpak

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

In de prestatieafspraken is afgesproken dat gemeente, SCW en Kleurrijk Wonen samen werken om huisuitzettingen vanwege betalingsachterstanden en woonoverlast zoveel mogelijk te voorkomen. Hier worden de twee protocollen 'protocol voorkomen huisuitzettingen in verband met huurschuld' en 'protocol voorkomen huisuitzettingen in verband met overlast' voor gebruikt.

In Tiel zijn vijf Veiliger Wijk Teams actief met als doel de veiligheid, leefbaarheid en ordehandhaving in de vijf wijken in Tiel te bevorderen door samenwerking in een multidisciplinair team.

SCW en Kleurrijk Wonen nemen deel aan de wijkschouwen van de gemeente in de wijken waar de corporaties bezit hebben, en gebruiken de wijkschouw ook actief als platform voor informatieverstrekking, het ophalen van kennis en het versterken van de betrokkenheid.

Voor de duur van de prestatieafspraken stelt SCW elk jaar €50.000,- beschikbaar dat ingezet wordt voor leefbaarheidsactiviteiten die een directe koppeling hebben met haar woningbezit. Elk jaar wordt het geld gebruikt voor kleinschalige initiatieven als een tuinopruimactie of de organisatie van een zeskamp.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken. De commissie kent op grond daarvan één pluspunt toe.

3.6 Beoordeling van de ambities

3.6.1 Beschrijving van de ambities

De ambities van SCW zijn in diverse documenten opgenomen en uitgewerkt. Hieronder worden de hoofdlijnen weergegeven. Dit betreft de Strategische Visie 2016-2021.

Uit Strategische Visie SCW:

We hebben de landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen geanalyseerd en hebben aan de hand hiervan vijf strategische thema's benoemd. Deze zijn de komende jaren van belang voor SCW. Per strategisch thema geven wij aan welke strategische keuzes we maken en welke richting SCW op gaat richting 2020. De strategische keuzes die we gemaakt hebben staan steeds per thema beschreven.

De vijf strategische thema's zijn:

1. Een betaalbaar huis voor nu en later

- a. We streven naar een betaalbare en passende woningvoorraad, ondanks de beperkingen van ons verdienmodel en de heffingen die we moeten afdragen. De verwachte groei van de doelgroep betekent dat we onze focus verleggen van verbeteren van de huidige voorraad en verminderen van het woningbezit naar het minimaal op peil houden van het bezit en realiseren van kleinschalige nieuwbouw.
- b. We gaan sturen op de hoogte van de huurprijzen. We bepalen de prijs/ kwaliteit verhouding per complex en houden ons hieraan. Dit betekent dat we soberder zijn bij projecten, planmatig onderhoud en mutaties en minder kwaliteit toevoegen aan woningen, omdat hiervoor geen huurverhogingen gevraagd kan worden.
- c. Bij het op peil te houden van onze voorraad focussen we meer op kleinere huishoudens en de vraag naar goedkopere woningen.
- d. We nemen energiebesparende maatregelen die de woonlasten van onze bewoners naar beneden brengen en waar dit past binnen de huurgrenzen, en zoeken indien nodig naar innovatieve oplossingen om dit te realiseren.
- e. We gaan meer sturen op het rendement (zowel maatschappelijk als financieel) van ons vastgoed

2. *Inspelen op een veranderende doelgroep*
 - a. Een passende dienstverlening bieden vanuit het wonen. Zowel op gebied van sociaal beheren verhuur.
 - b. We zorgen voor een aanbod dat past bij de veranderende doelgroep (bv door rollator geschikte woningen of zorgwoningen te realiseren)
 - c. Ons profileren op huisvesting voor bijzondere doelgroepen in Tiel, door (samen met zorgpartijen) aanbod te creëren waar dat nodig is.

3. *Leefbare buurten*
 - a. We zetten ons in voor leefbare buurten, daar waar het woningbezit van SCW betreft. Dit betekent dat we meer dan voorheen kijken hoe leefbaarheidsaspecten gelinkt zijn aan het woningbezit van SCW, voordat we hieraan een bijdrage leveren.
 - b. We faciliteren nieuwe initiatieven van onze bewoners, als deze de leefbaarheid in en om onze complexen ten goede komt.
 - c. We communiceren aan gemeente en bewoners wat ze wel en niet van SCW kunnen verwachten op het gebied van leefbaarheid.

4. *Samen naar nieuwe oplossingen*
 - a. We gaan voor bondgenootschap met onze belanghouders
 - b. SCW investeert in andere vormen van samenwerken.

5. *Werken aan verdere professionalisering van de organisatie*
 - a. De beleidskaders worden meer uitgezet in scenario's en richtingen in het belang van onze koers en de gewenste wendbaarheid .
 - b. Medewerkers krijgen meer ruimte om oplossingen te vinden en deze in de praktijk toe te passen.
 - c. Door onze processen handiger (o.a. door ICT, afkoop en ketensamenwerking) en meer lean aan te pakken beperken we onze bedrijfskosten.
 - d. We maken gebruik van onze flexibele schil en netwerk om de noodzakelijk taken te kunnen blijven doen
 - e. We trainen onze mensen om de gewenste competenties te krijgen of verbeteren
 - f. De organisatie is communicatief: communicatie is niet meer alleen het domein van de communicatiemedewerker, maar van alle medewerkers. De communicatiemedewerker krijgt een andere rol: inspireert, coacht en faciliteert.
 - g. We zetten nog meer in op digitale communicatie via website, huurdersportaal en social media. Voor wie wil of dat nodig heeft, blijft persoonlijk contact (telefoon of op kantoor) mogelijk.

3.6.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van SCW met een 7.

SCW heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet SCW aan het ijkpunt voor een 6.

De ambities van SCW zijn actueel en toegespitst op de ontwikkelingen in Tiel. Dit is opgenomen in de Strategische Visie 2016-2021 en uitgewerkt in daarop volgende documenten.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- SCW heeft het financieel zwaar gehad de afgelopen jaren omdat zij niet bereid was zomaar voorgenomen activiteiten te schrappen door de invoering van de verhuurderheffing. Daardoor is er meer in Tiel gerealiseerd dan verwacht gezien de omstandigheden.
- De opgave in Tiel is nog steeds groot. SCW heeft de strategische keuze gemaakt te gaan fuseren met Stichting Woningbeheer Betuwe in Lienden die een minder grote opgave heeft maar wel meer investeringsruimte. Een goede keuze die ten goede komt aan de volkshuisvesting in Tiel.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De blijvende inzet van SCW op haar maatschappelijke ambities ondanks de geringe financiële mogelijkheden.
- De ingrijpende renovatie van de Vinkenhof en de Molukse Wijk; een prachtig resultaat voor Tiel.

Verwonderpunten

- Jammer dat het de gemeente nog niet is gelukt om de Woonvisie te actualiseren. Hierdoor mist er een duidelijk richtsnoer in Tiel en wordt er wellicht minder gerealiseerd dan mogelijk is.

3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,1 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Betaalbaarheid van het wonen	7	7
Thema 2: Ontwikkeling sociale huurvoorraad	7	
Thema 3: Energiebesparing	8	
Thema 4: Wonen en zorg: voldoende en toegankelijke woningen hebben voor senioren en mensen met een beperking	7	
Thema 5: Wonen en zorg: voldoende specifieke woonvormen en specifieke woningen en Thema 7: Bijzondere doelgroepen: individuele mensen met een zorgvraag vanuit een zorginstelling	7	
Thema 6: Bijzondere doelgroepen: statushouders	7	
Thema 8: Leefbaarheid en wijkaanpak	7	
Oordeel	7,1	
Gewogen oordeel	7,1	

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per categorie belanghebbenden.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

Daarnaast is een beoordeling door de betrokken partijen toegevoegd van het functioneren van het overleg over de prestatieafspraken. Ook dit maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek. De resultaten hiervan zijn opgenomen in paragraaf 3.4.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

SCW is werkzaam in de gemeente Tiel. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Tiel

Tiel is één van de oudste steden van Nederland. In de tiende eeuw was het zelfs een handelsplaats van internationale betekenis. In de eeuwen daarna werd Tiel steeds minder invloedrijk, maar was nog wel een belangrijk lid van het internationale Hanzeverbond. Veel monumenten in Tiel herinneren hier nog aan, zoals de Maartenskerk en de Waterpoort.

De gemeente telt ruim 40.000 inwoners. Tiel ligt aan de A15 en ligt ingeklemd tussen de rivieren de Waal (in het zuiden), de Linge (in het noorden) en het Amsterdam-Rijnkanaal (in het oosten). De mascotte van de stad is Flipje, het fruitbaasje (de stripfiguur van de voormalige lokale jamfabriek De Betuwe). Van Flipje staat een standbeeld in het stadscentrum.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. Melissen, wethouder en mevrouw K. Blaauw, ambtenaar.

Huurdersplatform SCW

Het Huurdersplatform is een stichting van en voor huurders van SCW-woningen. Het doel van het platform is het behartigen van belangen van huurders. Een en ander is beschreven in de samenwerkingsovereenkomst met SCW. In deze overeenkomst is onder meer vastgelegd het adviesrecht en instemmingsrecht. Zo vraagt SCW advies in zaken als: Beleid klachtenonderhoud, Procedure reparatieonderhoud, Meerjarenplanning onderhoud en onderhoudsbegroting, Beleid servicekosten, Beleid huurprijsvaststelling, Wijziging inhoud en prijsbepaling van het servicefonds. En instemming voor: Wijziging van het servicepakket en servicekosten (abonnement) en Huurovereenkomst algemene voorwaarden.

Het Huurdersplatform komt zes maal per jaar bijeen voor de reguliere vergaderingen. Ook vergadert het Huurdersplatform regelmatig met de directie van SCW. Tweemaal per jaar wordt er vergaderd met een delegatie van de raad van commissarissen van SCW.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren D. Jansen, voorzitter, B. van Empel, secretaris en P. van de Pol, lid.

Maatschappelijke organisaties

Santé Partners - heeft ten doel het versterken van de zelfstandigheid en het welbevinden van de mensen in de regio's waarin zij actief is, door mensgerichte zorg en ondersteuning te bieden in de eigen woon- en leefomgeving. De stichting is voor klanten, familie, ketenpartners en financiers een partner in (jeugd)zorg, wonen en welzijn. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw A. Gelderloos, manager jeugd, gezin en welzijn en de heer T. Alphen, locatiemanager.

Mozaïek Welzijn – wil een bijdrage leveren in de aanpak van maatschappelijke vraagstukken: Leveren van diensten waardoor het zelfsturend vermogen van mensen toeneemt en zij de regie over hun leven kunnen houden; Werken aan de sociale infrastructuur en samenhang en Signaleren en rapporteren van maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Andree, directeur-bestuurder.

J.P. van den Bent stichting - ondersteunt mensen bij hun leven. Dat kan bijvoorbeeld bij wonen, werken, invulling van vrije tijd of contacten met anderen. Ondersteuning is voor iedereen anders, want ieder mens is uniek. Daarom is het belangrijk iemand écht te zien, met oprechte aandacht en interesse.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw A. Story, regiomanager.

4.4 Belanghebbenden over SCW

4.4.1 Typering van SCW

Aan de belanghebbenden is gevraagd SCW in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. SCW wordt door haar belanghebbenden vooral getypeerd als sociaal, betrokken en bereikbaar.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over SCW

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,3

Het algemene beeld is dat SCW doet wat ze moet doen en wat is afgesproken over de verschillende thema's. De huurders vinden dat SCW gemiddeld genomen meer doet dan zij moet doen, de gemeente en de overige belanghebbenden geven aan dat over het algemeen SCW doet wat zij moet doen. De gemeente vindt dat SCW meer doet dan zij moet doen bij de thema's wonen en zorg. De overige belanghebbenden geven aan dat voor wat betreft betaalbaarheid, ontwikkeling sociale huurvoorraad en bijzondere doelgroepen SCW iets meer doet dan zij moet doen. De huurders geven zowel bij wonen en zorg, bijzondere doelgroepen en leefbaarheid aan dat SCW meer doet dan dat zij moet doen.

Thema 1: betaalbaarheid (7,5)

De prestaties van SCW op het gebied van betaalbaarheid worden gemiddeld genomen goed beoordeeld door de belanghebbenden. De huurders geven een 8,0, de gemeente een 7,6 en de overige belanghebbenden een 6,9. De gemeente geeft bijvoorbeeld aan dat zij de inspanningen van SCW om het grootste deel van de woningen betaalbaar te houden, waardeert.

Thema 2: ontwikkeling sociale huurvoorraad (6,9)

Ook bij het thema ontwikkeling van de sociale woningvoorraad wordt de prestaties van SCW met gemiddeld een ruime voldoende beoordeeld. Ook hier scoren de huurders hoger dan zowel de gemeente als de overige belanghebbenden.

Thema 3: energiebesparing (6,8)

Voor wat betreft de prestaties op het gebied van de energiebesparing worden de prestaties van SCW gemiddeld met een ruime voldoende beoordeeld. En ook hier is het beeld dat de huurders de meest positieve beoordeling geven, de overige belanghebbenden lager en de gemeente daar tussen in.

Thema 4: wonen en zorg (voldoende en toegankelijke woningen hebben voor senioren en mensen met een beperking) (7,7)

Met een gemiddelde van 7,7 scoren de prestaties van SCW op dit gebied hoog. Vooral de huurders (een 8,8) en de overige belanghebbenden (7,5) scoren hoog. SCW doet wat ze moet doen.

Thema 5: wonen en zorg (voldoende specifieke woonvormen en specifieke woningen) (7,2)

Op dit thema scoort SCW een 7,2. De huurders waarderen dit zeer met een 8,3, gevolgd door de overige belanghebbenden (6,9) en de gemeente (6,6). Door de overige belanghebbenden wordt een aantal keren benoemd dat zij vinden dat SCW wat meer lef en durf mag tonen. Er zou best meer kunnen als ze dat samen willen.

Thema 6: bijzondere doelgroepen (statushouders) (7,6)

Ook het huisvesten van statushouders scoort een mooi cijfer bij de belanghebbenden van SCW. De huurders wederom het hoogst (8,3) gevolgd door de overige belanghebbenden (7,4) en de gemeente (7,1). Iedereen waardeert de inzet van SCW op dit thema.

Thema 7: bijzondere doelgroepen(individuele mensen met een zorgvraag vanuit een zorginstelling) (7,4)

Het 7^e thema wordt gewaardeerd met gemiddeld een 7,4. Door de zorg en welzijnspartijen werd aangegeven dat SCW hier nog actiever zou kunnen zijn bijvoorbeeld door voor specifieke doelgroepen (zoals tienermoeders) meer woningen beschikbaar te stellen.

Thema 8: leefbaarheid en wijkaanpak (7,7)

De prestaties van SCW op het gebied van leefbaarheid en wijkaanpak wordt door de huurders zeer goed gewaardeerd met een 8,8. De gemeente (7,3) en de overige belanghebbenden scoren wat lager, maar ook goed.

De zorg- en welzijnspartijen geven aan dat hier nog wel meer meerwaarde uit concrete samenwerking op wijkniveau te halen is, zoals bijvoorbeeld door het delen van accommodaties. Iedereen realiseert zich wel dat de nieuwe Woningwet de afgelopen jaren beperkend heeft gewerkt.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,5

SCW scoort een mooie 7,5 als het om de beoordeling door de belanghebbenden van de relatie en de communicatie gaat. De huurders zijn zeer tevreden en geven een 8,0. Ook de gemeente en de overige belanghebbenden scoren hier ruim voldoende. De meeste belanghebbenden waar de visitatiecommissie mee gesproken heeft zien hierin een verbetering ten opzichte van de vorige visitatieperiode en geven aan dat zij voldoende en op het juiste moment door SCW geïnformeerd worden.

De gemeente wil samen met SCW werken aan een effectievere relatie, gericht op het realiseren van mooie projecten voor Tiel. Dat is een beetje geven en nemen, ook voor SCW.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,0

De cijfers over de tevredenheid over de invloed op het beleid is een ruime voldoende gemiddeld. Ook hier zijn de huurders het meest positief. Diverse belanghebbenden noemen de visiecafés die SCW de laatste jaren heeft georganiseerd.

De gemeente verwacht veel van de nieuwe Woonvisie en de daarop volgende prestatieafspraken. Dan kan er weer samengewerkt worden aan dezelfde doelen en ambities. Het werken aan verouderde ambities en afspraken is voor alle partijen niet bevredigend en betekend dat niet altijd hetzelfde (meer) wordt gedacht over onderwerpen. De visie van de gemeente lijkt ook een andere insteek te kennen ten aanzien van de sociale huur en dat draagt bij aan de onduidelijkheid zolang deze niet is vastgesteld.

Zorg- en welzijnspartijen zouden wel meer met SCW in gesprek willen om over grotere strategische vraagstukken te kunnen spreken.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders SCW beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet. Daarnaast heeft een lid van een bewonerscommissie gereageerd via een enquête. Deze beoordeling is in de 2^e kolom weergegeven.

Prestatievelden		Huurders-vertegenwoordiging	Bewoners-commissie	gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N = 3</i>	<i>N = 1</i>	<i>N = 4</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbaarheid van het wonen	8,3	7	8,0
	Thema 2: Ontwikkeling sociale huurvoorraad	7,7	6	7,3
	Thema 3: Energiebesparing	7,3	6	7,0
	Thema 4: Wonen en zorg: voldoende en toegankelijke woningen hebben voor senioren en mensen met een beperking	9,7	6	8,8
	Thema 5: Wonen en zorg: voldoende specifieke woonvormen en specifieke woningen	9,0	6	8,3
	Thema 6: Bijzondere doelgroepen: stathouders	9,0	6	8,3
	Thema 7: Bijzondere doelgroepen: individuele mensen met een zorgvraag vanuit een zorginstelling	9,3	6	8,5
	Thema 8: Leefbaarheid en wijkaanpak	9,0	8	8,8
	Gemiddelde	8,7	6,4	8,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,3	7,0	8,0

De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	8,0	8,0	8,0
--	-----	-----	-----

De weging van elke respondent is even zwaar binnen deze categorie.

In de tweede tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega corporaties en overigen.

Prestatievelden		Collega-corporaties	Zorg- en welzijns partijen	Overige	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N = 5</i>	<i>N = 10</i>	<i>N = 1</i>	<i>N = 16</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbaarheid van het wonen	7,6	6,4	-	6,9
	Thema 2: Ontwikkeling sociale huurvoorraad	7,2	6,5	-	6,8
	Thema 3: Energiebesparing	7,2	6,3	-	6,7
	Thema 4: Wonen en zorg: voldoende en toegankelijke woningen hebben voor senioren en mensen met een beperking	7,8	5,9	-	7,5
	Thema 5: Wonen en zorg: voldoende specifieke woonvormen en specifieke woningen	7,8	6,3	-	6,9
	Thema 6: Bijzondere doelgroepen: statushouders	7,6	7,0	-	7,4
	Thema 7: Bijzondere doelgroepen: individuele mensen met een zorgvraag vanuit een zorginstelling	7,4	6,7	-	7,0
	Thema 8: Leefbaarheid en wijkaanpak	7,6	6,6	7	6,9
	Gemiddelde	7,5	6,7	7,0	7,0
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,4	6,4	9	7,3
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,3	6,7	8	6,9

De weging van elke respondent is even zwaar binnen deze categorie.

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

Prestatievelden		Huurders	Gemeente Tiel	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N= 4</i>	<i>N= 9</i>	<i>N= 16</i>	<i>N= 29</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbaarheid van het wonen	8,0	7,6	6,9	7,5
	Thema 2: Ontwikkeling sociale huurvoorraad	7,3	6,8	6,8	6,9
	Thema 3: Energiebesparing	7,0	6,8	6,7	6,8
	Thema 4: Wonen en zorg: voldoende en toegankelijke woningen hebben voor senioren en mensen met een beperking	8,8	6,9	7,5	7,7
	Thema 5: Wonen en zorg: voldoende specifieke woonvormen en specifieke woningen	8,3	6,6	6,9	7,2
	Thema 6: Bijzondere doelgroepen: statushouders	8,3	7,1	7,4	7,6
	Thema 7: Bijzondere doelgroepen: individuele mensen met een zorgvraag vanuit een zorginstelling	8,5	6,6	7,0	7,4

Thema 8: Leefbaarheid en wijkaanpak	8,8	7,3	6,9	7,7
Gemiddelde	8,1	6,9	7,1	7,3
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	8,0	7,1	7,3	7,5
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	8,0	6,1	6,9	7,0

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor SCW. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeente

- gezamenlijk belang zoeken
- meer lef tonen
- leefbaarheid
- bouwen voor middengroepen
- belanghebbenden meer meenemen in keuzes
- eerder overleg over plannen
- openstaan voor overleg
- samen optrekken met gemeente
- gemeenschappelijk doel zoeken

Huurders

- nog betere communicatie met huurdersplatform
- verbetering communicatie

Overige belanghebbenden

- begrip voor elkaars visie
- te weinig capaciteit bij beleidsvorming
- proactiever in informatie delen
- meer samenspraak op strategisch niveau
- meer verbinding m.b.t. wijkaanpak
- wijkteam serieuzer nemen
- zelfregie stimuleren
- gezamenlijk visie opstellen
- duidelijker communicatie t.b.v. bewoners
- meer integrale aanpak woonomgeving
- ketensamenwerking
- leefbaarheid samen oppakken
- meer samenspraak op strategisch niveau
- meer verbinding m.b.t. wijkaanpak
- wijkteam serieuzer nemen
- minder in concurrentie denken
- wachttijden verkorten voor specifieke doelgroepen
- duidelijker communicatie t.b.v. bewoners

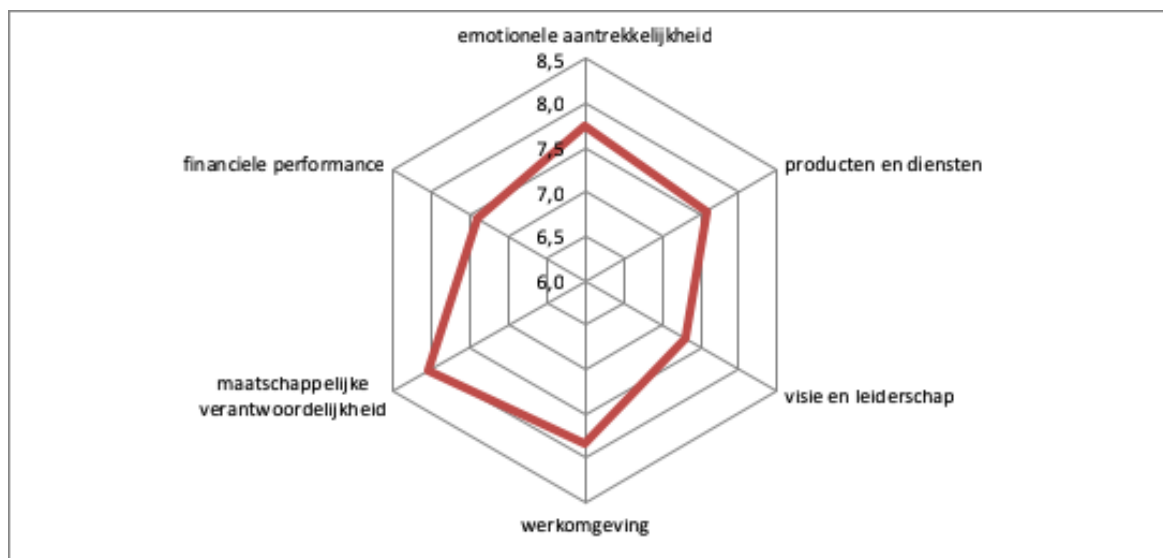
- meer integrale aanpak woonomgeving.

4.5 De reputatie van SCW

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over SCW. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

SCW scoort een **7,7** voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren de emotionele aantrekkelijkheid (goed gevoel, bewondering en respect, vertrouwen), de werkomgeving (goed georganiseerd, aantrekkelijke werkgever, goed gekwalificeerde medewerkers), maatschappelijke verantwoordelijkheid (duurzaamheid en met respect met elkaar omgaan) en de financiële performance (financiën op orde, goede vooruitzichten voor de toekomst). Iets lager dan het gemiddelde scoren producten en diensten (hoge kwaliteit, nieuwe en innovatieve producten) en visie en leiderschap (goed leiderschap, heldere visie op de toekomst en marktkansen zien en benutten).

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De beoordeling door de huurders is erg hoog. Daar kan SCW zeer trots op zijn.

5 Presteren naar vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of SCW voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

5.1 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is, gedurende de visitatieperiode, volop in beweging geweest.

Het beleid tot garantstelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het toezicht door de Autoriteit woningcorporaties.

Met de invoering van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde en aanscherping van het in- en externe toezicht).

Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd gekenmerkt door heffingen en toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector.

SCW kende daarnaast een eigen dynamiek. In de tijden van de crisis en de invoering van de verhuurdersheffing en de saneringsheffing heeft SCW, in tegenstelling tot andere corporaties, ervoor gekozen om voorgenoemde projecten binnen de financiële kaders toch door te zetten.

Vanwege de forse vermindering van de financiële mogelijkheden moesten deze projecten wel gefaseerd uitgevoerd worden. De financiële consequenties van deze keuze zijn uitgebreid doorgerekend en zowel intern als extern besproken. Op basis daarvan is besloten deze gekozen lijn toch door te zetten en daarmee de gevolgen van "financieel scherp aan de wind te gaan varen" te aanvaarden om zo aan de volkshuisvestelijke opgave in Tiel te blijven voldoen. Gevolg is ook dat de toezichthouders SCW aandachtig volgen. De Aw spreekt in haar Oordeelsbrieven jaarlijks haar zorgen uit over de kwaliteit van de financiële organisatie en verwijst voor de structurele overschrijding van de loan to value naar WSW. Uit het opgestelde herstelplan (zie verderop) blijkt dat er door een fout een inkomensstroom dubbel is geteld. Omdat het een aanzienlijk bedrag betreft uit langlopende contractuele verplichtingen heeft dit gevolgen voor de loan to value die daardoor boven de norm kwam en langere tijd bleef.

Het WSW deelt de zorgen van het Aw en stelt in haar beoordeling van 2018 dat de afgelopen jaren herhaaldelijk sprake was van het overschrijden van de loan to value. Bij het WSW leeft het beeld van een financieel kwetsbare corporatie met behoorlijke ambities. Geconcludeerd wordt dat er nauwelijks ruimte is voor grote investeringen en het opvangen van tegenvallers. Het WSW hanteert jaarlijks het drukmiddel van periodiek overleg met de raad van commissarissen en de manager financiën, in combinatie met concrete voortgangsafspraken over de te leveren documenten. Ook heeft het WSW gevraagd een herstelplan op te stellen. Dit herstelplan is op 4 april 2018 opgeleverd door SCW. Door verhoging van het aantal te verkopen woningen, verhoging van de verkoopprijs naar 100% van de WOZ-waarde en het verschuiven van de kasstroom Batouwe van 2019 naar 2020 komt de loan to value al in 2018 onder de norm van 75% en daalt in de loop der jaren naar 60,8% in 2025.

Zo doende informeert SCW nadrukkelijk het WSW bij de doorontwikkeling van de portefeuillestrategie met concrete wensportefeuille en bijbehorende scenario-analyses, de aansluitende financieringsstrategie, de financiële sturing en het integrale risicomanagement.

De accountant komt tot de conclusie dat SCW een risicomijdend beleid voert en onderkent de reductie van de schuldpositie als belangrijk aandachtspunt.

5.2 Basisinformatie

In de strategische visie 'Van 2016 tot 2021 en verder... Thuis in Tiel', wordt ingezet op vijf strategische thema's, waarbij de afweging van de ambities tegen de financiële randvoorwaarden ontbreekt.

De financiële positie van SCW is in de visitatieperiode dusdanig beperkt dat de IBW op 0 is gesteld. Deze realiteit is voor ieder belanghebbende en betrokkene bij SCW evident. Het strategisch plan is tegen deze achtergrond gemaakt en is gericht op het zijn van een betrouwbaar maatschappelijk partner die lange termijn ambities waarmaakt die ondanks beperkte financiële ruimte uitdagende ambities formuleert. Het strategisch plan bevat daarom logischerwijze geen andere forse investeringsprojecten dan de reeds lopende (die tot ver in de strategische periode doorlopen) en wel forse ambities t.a.v. professionalisering dienstverlening, samenwerking met zorgpartijen, ruimte bieden voor bewonersinitiatief.

De Aedes benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Dit zijn opgeschoonde cijfers, die ten doel hebben de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen. De referentiegroep zijn de corporaties van 2.501 tot 5.000 gewogen vhe.

Bedrijfslasten SCW in de Aedes Benchmark				
	2015	2016	2017	2018
Score in de benchmark	C	C	C	n.b.
Bedrijfslasten in €/vhe	€ 1.159	€ 1.022	€ 1.045	
Ontwikkeling/jaar in €/vhe	+€ 92	-€ 137	+€ 23	
Vhe/fte	114	127	131	n.b.
Referentie corporaties	110	n.b.	n.b.	

Bron: benchmark Aedes verslagjaren 2015/2016/2017, CIP2015, CIP 2015, JV'17 en MJB'18/'27

De visitatiecommissie constateert het volgende:

- In de Aedes benchmark is SCW stabiel bij de corporaties met een C-score in de opgeschoonde bedrijfslasten. Dat wil zeggen dat de bedrijfslasten boven het gemiddelde liggen van de referentiecorporaties. Daarmede beperkt SCW haar schuldafbouw en investeringscapaciteit. In haar gesprekken heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat SCW zich bewust is van deze score. SCW geeft daarbij dat dit deels veroorzaakt wordt de posten waarop kosten geregistreerd worden die dan wel of niet meetellen in de benchmark. SCW stelt zich daarbij op het standpunt dat zij geen energie wil steken in aanpassingen in de financiële administratie. Daarnaast bezit SCW een duur bedrijfspand. De kosten daarvan worden thans gedrukt door verhuur van een deel van dit gebouw aan andere partijen.
- In het jaar 2015 is het aantal vhe/fte ietwat gunstiger dan de referentiegroep. Voor de jaren er na is geen referentie meer.

Onderstaand de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weer gegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daar goed bij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

IBW SCW in miljoenen €, gemeente Tiel			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 0	€ 0	€ 0
2018-2022	€ 0	€ 0	€ 0

SCW voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	112 vhe	€ 21 mln.	1,64%
2018-2022	121 vhe	€ 19 mln.	1,86%

Uit de bovenste tabel komt naar voren dat de investeringscapaciteit in beide perioden gelijk is aan, dan wel kleiner is dan de voornemens die in de dPi's zijn verwoord. Er is dus geen extra investerings-capaciteit beschikbaar, hetgeen samenhangt met de schuldpositie van SCW.

In de onderste tabel zijn de voornemens opgenomen die in de IBW zijn opgenomen. Uit de tabel komt naar voren, dat SCW met haar circa 3.500 woningen voornemens is haar investeringen op te voeren en de gemiddelde, te realiseren huurverhoging ietwat te verhogen.

De Aedes benchmark Duurzaamheid 2017 levert een score A op, in 2018 een B.

5.3 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

SCW voldoet aan de norm voor een 6: de keuzes voor de inzet van haar vermogen zijn weliswaar van voor de visitatieperiode, maar duidelijk gemotiveerd en verantwoord. Bij zowel de huurders als de gemeente is ook veel waardering voor deze indertijd gemaakte keuze.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Er heeft een goede maatschappelijke afweging plaatsgevonden bij maken van de keuze de projecten, ondanks verminderde financiële mogelijkheden, door te zetten. De visitatiecommissie heeft ook kunnen vaststellen dat tot op de dag van vandaag deze keuzes doorwerken en leiden tot continue afwegingen tussen wensen en (financiële) mogelijkheden. SCW is genoodzaakt geweest om doelen en plannen de afgelopen visitatieperiode meermaals te herijken. Met name ten aanzien van de renovatieopgaven is dit expliciet aan de orde geweest. In de bedrijfsplannen is ten aanzien van realisatie van deze projecten transparant terughoudendheid en voorbehoud terug te vinden. De

vervolgfases van deze projecten zijn zoals vermeld gecontinueerd maar de plannen zijn deels aangepast zodat het kostenefficiënter kon worden uitgevoerd en zijn gefaseerd uitgevoerd.

- De voorgenomen fusie van SCW met SWB heeft mede een achtergrond in de beperkte financiële mogelijkheden en de juist zeer ruime financiële mogelijkheden van SWB. De samenwerking wordt mede gezocht om financieel meer mogelijkheden te creëren.

5.4 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- SCW heeft de durf gehad om financieel scherp aan de wind te gaan varen om maatschappelijk zeer relevante projecten te kunnen realiseren.

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

6.2 Korte beschrijving governance-structuur

SCW kent een raad van commissarissen, bestaande uit vijf commissarissen en een éénhoofdig bestuur/directeur. SCW heeft een tweetal verbindingen, SCW Projecten BV en SCW Energie BV ten behoeve van het ontwikkelen en exploiteren van duurzame decentrale energievoorzieningen. De rol van de raad van commissarissen strekt zich ook uit tot deze verbindingen van SCW.

De samenstelling van de raad van commissarissen en het bestuur is in de visitatieperiode ongewijzigd gebleven. Het aftreedschema van de raad van commissarissen voorziet in een aftreden van de individuele leden in de periode december 2018 – december 2020 conform de Governance Code.

6.3 Relevante ontwikkelingen

Met de invoering van de Woningwet in 2015 en de vernieuwing van de Governance Code is er een aanscherping in het in- en externe toezicht ontstaan. SCW heeft in verlengde van de nieuwe Woningwet en vernieuwing van de Code haar statuten en reglementen in 2016 herijkt.

Het beleid tot garantiestelling door het WSW werd aangescherpt, evenals het toezicht door Aw. SCW heeft dit in de afgelopen visitatieperiode uitdrukkelijk ervaren. Het WSW is in haar beoordelingsbrieven met name gericht op de loan to value en de interne beheersing binnen SCW. In de visitatieperiode is meermaals de LTV-norm overschreden. Het WSW heeft hier een herstelplan voor gevraagd en dit als realistisch en haalbaar gekwalificeerd. Door middel van periodiek overleg met de raad van commissarissen en de manager financiën, in combinatie met concrete voortgangsaftspraken over de te leveren documenten, hebben het WSW en SCW intensief afgestemd (op initiatief van SCW) over het te volgen beleid en hoe een en ander te verwerken in de dPi. Deze samenwerking wordt door zowel WSW als SCW als constructief beoordeeld.

Het Aw heeft sinds de invoering van de Woningwet in 2015 het toezicht op SCW geïntensiveerd. Enerzijds door structureel geïnformeerd te willen worden aan de hand van reguliere tertiaal- en managementrapportages, anderzijds door naast het integrale toezicht, een governance inspectie aan te kondigen en uit te voeren, gevolgd door een governance audit. Deze integrale beoordelingen en inspectie gaven de Aw geen aanleiding tot interventies in de afgelopen visitatieperiode. De bevindingen vanuit de inspectie in de governance inspectie gaven SCW aanleiding om een reactie te schrijven met daarin oproep tot nuancering en aangeven van onherkenbare passages. De bevindingen vanuit de inspectie t.a.v. samenwerking tussen raad van commissarissen en bestuur en t.a.v. de kwaliteit en tijdigheid van informatie werden niet volledig door bestuur en raad van commissarissen herkend. De samenwerking bij de uitvoering van dit toezicht wordt niet eensluidend als constructief beoordeeld.

De raad van commissarissen is in de visitatieperiode zich meer gaan richten op het verbeteren van interne beheersing en het managen van risico's, daarnaast is ze expliciet gericht geweest op het vervullen van haar maatschappelijke rol juist in situaties die maatschappelijk complex waren.

6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

6.4.1 Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

SCW heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

In het huidige beleidsplan "Thuis in Tiel" wordt de lange termijnvisie vertaald. Deze visie is tot stand gekomen in dialoog met externe belanghouders. In zogenaamde visie-café's en in gesprekken met externe belanghouders zijn relevante ontwikkelingen en de betekenis voor de eigen positie en/of het toekomstig functioneren in het lokale netwerk besproken. Beide Meerjarenbeleidsplannen (Realistisch ondernemen 2012-2016 en Thuis in Tiel 2016-2021) zijn gevormd op basis van gesprekken met het huurdersplatform, wethouders, collegacorporaties (Kleurrijk Wonen), directeuren van zorg- en welzijnsinstellingen en andere partners uit het maatschappelijk middenveld en de teams binnen SCW.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- SCW heeft in afgelopen visitatieperiode in haar strategievorming expliciet een afweging moeten maken tussen het zijn van een betrouwbaar partner richting belanghebbenden (waaronder huurders, gemeente en lokale partners) en het voldoen aan scherpe richtlijnen vanuit centrale overheid. De (verhuurders- en solidariteits-) heffingen hebben een grote impact gehad op de financiële positie van SCW. Voor SCW is dat een complexe afweging geweest tussen het realiseren van maatschappelijk rendement of het verbeteren van de vermogenspositie. De raad van commissarissen en directeur/bestuurder hebben weloverwogen, transparant de keuze gemaakt om consistent beleid te voeren en in gang gezette grootschalige herontwikkelingen binnen Tiel (bijvoorbeeld Vinkenhof en Molukse Wijk) te continueren en tegelijkertijd een herstelplan in te zetten om binnen LTV-norm te komen. Op deze wijze is de reflex van stopzetten van ontwikkeling voorkomen en is het dilemma in de tijd geplaatst. De visitatiecommissie heeft waardering voor dit behoedzaam acteren richting belanghebbenden en het strategisch plannen.
- SCW is genooddaakt geweest om doelen en plannen de afgelopen visitatieperiode meermaals te herijken. Met name ten aanzien van de renovatieopgaven is dit expliciet aan de orde geweest. In de bedrijfsplannen is ten aanzien van realisatie van deze projecten transparant terughoudendheid en voorbehoud terug te vinden. De vervolgfases van deze projecten zijn zoals vermeld gecontinueerd maar de plannen zijn deels aangepast zodat het kostenefficiënter kon worden uitgevoerd.
- SCW heeft in de visitatieperiode een nieuw meerjarenbeleidsplan vastgesteld (Thuis in Tiel 2016 – 2021). De visitatiecommissie beoordeelt het positief dat hierin consistentie in visie en kernwaarden te herkennen is en expliciet een koppeling is gemaakt tussen strategische keuzes / speerpunten en de daarbij behorende acties. Deze zijn visueel overzichtelijk gepresenteerd in een zogenaamde ordeningsmatrix zodat in één oogopslag een integraal en meerjarenoverzicht ontstaat van acties gekoppeld aan strategische speerpunten.
- De raad van commissarissen is gedurende de visitatieperiode actief betrokken bij uitwerking van de visie op beleidsterreinen en op projectniveau. Themabijeenkomsten zijn hierbij goede vorm voor intensieve

gedachtenuitwisseling en meningsvorming. Onderwerpen die gedurende de visitatieperiode zijn uitgediept zijn: routekaart klimaat / energie transitie, stakeholder management, project Batouwen, huurbeleid, mogelijke fusie.

- In de bedrijfsplannen is expliciet aandacht voor relevante ontwikkelingen en betekenis voor de eigen positie en/of het toekomstig functioneren in het lokale netwerk; de in kaart gebrachte sterktes en zwaktes van de eigen organisatie in het licht van de maatschappelijke functie en lokale context en de gerichtheid op het voorzien in sociale woningbouw, doelgroepgericht (zeker na 2015).
- de actieve wijze van hanteren van de visie, doelen en plannen wat betreft de wijze waarop en mate waarin deze verankerd zijn in speerpunten in de organisatie en bij de raad van commissarissen en in 2016 herijkt is en vorm heeft gekregen in de visie op besturen en toezichthouden conform de Governance Code 2015 en de wijze waarop en de mate waarin deze worden gehanteerd bij de contacten met belanghebbenden bij het uitbrengen van het bod aan de gemeente Tiel. Het “bod” wordt in samenspraak met Kleurrijk Wonen en de beide huurdersorganisaties uitgebracht en is gekoppeld aan de gemeentelijke woonvisie 2014-2018 (die medio 2018 ontbreekt na de gemeentelijke verkiezingen en de veranderingen in het College).
- In de strategische plannen is uitdrukkelijk oog voor het borgen van de duurzame bedrijfs- en procesvoering:
 - Zoeken naar een gezonde balans tussen investeren in vastgoed en het halen van financiële ratio's (balans tussen maatschappelijk en financieel rendement)
 - De financieringsstrategie verder in lijn brengen met de ondernemingsdoelstellingen op loan to value om investeren weer mogelijk te maken
 - Het optimaliseren van de bedrijfslasten waar mogelijk
 - Fuseren en/of samenwerken niet uitsluiten maar onderzoeken (onderzoek naar wenselijkheid en haalbaarheid fusie met SWB is in 2018 afgerond. De uitkomst van het onderzoek gaven geen contra-indicaties aan die een fusie in de weg zouden kunnen staan en is een intentieovereenkomst tot fusie met streefdatum 1 januari 2020 ondertekend
 - Aanpassing van het verkoopbeleid, vastgoedbeleid en huurbeleid.

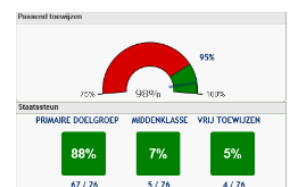
6.4.2 Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

SCW volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De Meerjarenstrategie wordt gebruikt in het opstellen van Jaarplannen (bedrijfsplannen) en voor beleid en participatie van huurders. In verlengde van de Bedrijfsplannen zijn de tertiaalrapportages opgesteld. In deze rapportages is per strategisch speerpunt de voortgang van acties en prestaties te monitoren. In de rapportages wordt gebruikt gemaakt van een systeem/dashboard met stoplichten en metertjes (zie hiernaast), zodat de realisatie van doelen scherp bewaakt wordt. De rapportages sluiten aan op visie en strategische planvorming.
- Er is een dashboard met de uitkomsten van de metingen van de Aedes benchmark. In 2016 is het beleid herijkt en heeft vorm gekregen in de visie op besturen en toezichthouden conform de Governance Code 2015
- Het meten van de doelrealisatie wordt gedaan door middel van:



- De financiële ratio's, zoals de loan to value, solvabiliteit en dekkingsratio's.
- De algemene bedrijfslasten per vhe, afgezet tegen de bedrijfslasten van vergelijkbare corporaties (en Kleurrijk wonen) in de benchmark van Aedes.
- In 2015 is door middel van de TRIAS legitimatiecheck op wederzijdse verwachtingen en belangen van belanghouders gematched.
- Het in 2017 geformuleerde belanghoudersbeleid, is gebaseerd op de Governance Code 2015
- Het in 2017 ontwikkelde format ten behoeve van door de raad van commissarissen goed te keuren beleidsdocumenten met 4 hoekpunten en 8 ijkpunten.
- Het compleet zijn van het monitorings- en rapportagesysteem voor wat betreft:
 - Het kunnen volgen van de volkshuisvestelijke prestaties in relatie tot de gemaakte (prestatie) afspraken door middel van de tertiaalrapportages.
 - Het in samenhang kunnen volgen van de maatschappelijke prestaties met de doelen op het gebied van de bedrijfsvoering en andere randvoorwaarden, waarbij sterk op financiële kaders gestuurd wordt. Verduurzaming bijvoorbeeld, moet rendabel zijn anders wordt het niet uitgevoerd.
 - Het in samenhang kunnen volgen van de sturing bij afwijkingen in relatie tot de visie en doelen
 - De gebruiksmogelijkheden voor zo wel de organisatie als de raad van commissarissen. Er is geen afzonderlijke rapportage voor de raad van commissarissen, zodat de bedrijfsvoering, besluitvorming en stuurcyclus in lijn liggen met elkaar.
 - De maandelijkse rapportages over de stand van de huursombenadering.
 - SCW heeft in de afgelopen jaren haar financiële verantwoording (dpi en dvi rapportage), ook op aandringen van Aw, verbeterd.
- de actieve wijze van hanteren van het monitorings- en rapportagesysteem:
 - De management rapportages worden actief en breed benut, zowel door SCW om prestaties te monitoren als door de Aw om intensief toezicht te houden. In de rapportage is per actie en prestatie ruimte voor toelichting en vervolg opgenomen. Er binnen SCW van een discipline om iedere afwijking (oranje of rood stoplicht) nauwgezet toe te lichten en te voorzien van verbeteracties door trekkers van de actiepunten of de directeur/bestuurder. Sturing en bijsturing vindt laag in de organisatie plaats. Dit heeft tot gevolg dat de rapportages van dusdanige kwaliteit zijn en de (bij)sturing dusdanig adequaat dat de rapportages in veel raad van commissarissenvergaderingen voor kennisgeving aangenomen worden. Dit laat onverlet dat de raad van commissarissen de rapportages nauwgezet volgt. Pas bij noodzaak stuurt de raad van commissarissen bij (bijvoorbeeld notulen raad van commissarissen 20-2-17) waar gevraagd wordt om structureel uitleg bij "rood licht".
 - De wijze waarop en de mate waarin het systeem wordt gehanteerd en steeds wordt verbeterd door bespreking in de raad van commissarissen. Het gebruik van een oplegger die gerelateerd is aan het toezichtkader, waarin visie, huurders, financiën en stakeholders met elkaar gerelateerd worden is hier een voorbeeld van.
- de verantwoording van:
 - De gemaakte keuzes t.a.v. de wijze van bijsturing bij afwijkingen (1e of 2e orde sturing).
 - De gewijzigde plannen bij 2e orde sturing, inclusief financiële paragraaf (begrenzing van de mogelijkheden) en planning. Bijvoorbeeld bij verdergaande verduurzaming wordt het te behalen rendement (financieel en maatschappelijk) voorop gesteld in samenhang met de primaire verantwoordelijkheid m.b.t. beschikbaarheid en betaalbaarheid van het wonen.
- de actieve wijze van sturing bij afwijkingen:
 - De tijdigheid van adresseren van afwijkingen door het tertiaalrapportagesysteem met stoplichtmodellen en grafieken.
 - De mate waarin er bij (dreigend) onvoldoende presteren een verbeterprogramma /-voorstellen opgesteld wordt. De raad van commissarissen stuurt hier daadwerkelijk op mee.

- De expliciete bijstelling van doelen indien realisatie van oorspronkelijke doelen niet haalbaar blijken.
- Er wordt wekelijks met leegstand overzichten gewerkt, waarop te zien is welke woningen leeg staan vanwege: onderhoud, geen geschikte kandidaat, verkoop enz. Op deze overzichten wordt bijgestuurd indien leegstanden te ver oplopen.
- Bestuurlijke cyclus procesmatig door het jaar heen, voortgangsbewaking door intern auditor, MT en raad van commissarissen inclusief de conferentie, de tertiaalrapportages worden binnen 1 maand na afloop ter hand gesteld van de raad van commissarissen. Ook de mate waarin er bij onvoldoende presteren een verbeterprogramma /-voorstellen opgesteld wordt, zoals in de Molukse Wijk bijvoorbeeld gebeurde.

6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7,0:

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	7
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	7,0

6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

6.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie herkent evenals de Aw dat de notulen van de raad van commissarissen tot halverwege 2017 en de verslagen van bijeenkomsten, geen gedetailleerd beeld geven van maatschappelijke rol die de raad van commissarissen speelt. Om een goed beeld te krijgen heeft de commissie hier specifiek naar geïnformeerd in de gesprekken die gevoerd zijn met de raad van commissarissen, de bestuurder en het MT. Deze bieden een helder beeld over de wijze waarop de raad van commissarissen betrokken is bij alle fases in de besluitvorming en op welke wijze zij invulling geeft aan haar maatschappelijk rol. Ook de gesprekken die de visitatiecommissie heeft

gehad met andere medewerkers van SCW en de belanghebbenden van SCW wijzen erop dat de raad van commissarissen nauw betrokken is bij verschillende fases van besluitvorming en zeer actief invulling geeft aan haar maatschappelijke rol.

De raad van commissarissen heeft een gedeelde visie op haar rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk, waarbij die rol in activiteiten uitmondt. De raad van commissarissen bespreekt haar rol frequent. Bij de reflecties wordt de visie besproken op uitvoerbaarheid in relatie tot de financiële mogelijkheden van de corporatie. Samenwerking met andere corporaties om de visie toch te realiseren wordt niet uitgesloten.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De raad van commissarissen heeft een gedeelde visie op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.
 - De rol van de raad van commissarissen wordt duidelijk omschreven in de “profielchets RvC SCW 2012”. Bovendien in de notitie “Governance en Besturen 2017” en het uitvoerend in het “Reglement RvC van 2017”. Er zijn vijf principes benoemd.
 - Binnen SCW is belanghoudersbeleid opgesteld en door raad van commissarissen vastgesteld. Dit voorziet in een duidelijke beschrijving van de rollen van medewerkers, directie en raad van commissarissen en zorgt voor een expliciete verbinding tussen de activiteiten van diverse functionarissen. De raad van commissarissen wordt geïnformeerd over aantal contacten dat met diverse belanghebbenden is geweest en hoofdpunten uit deze gesprekken.
 - De vergaderingen van de raad van commissarissen zijn (vanaf eind 2017) ingericht in twee delen, waarbij het eerste deel een dialoog is op spelende kwesties en over het realiseren van de visie. Het tweede deel betreft de concernonderwerpen. In het eerste deel, maar ook in de zelfreflecties wordt het vervullen van de maatschappelijke rol als onderwerp benoemd.
 - Zowel in de vergaderingen als in specifieke workshops komen maatschappelijke onderwerpen aan de orde. Er is jaarlijks een themagerichte bijeenkomst of visiecafé voor belanghouders, voorbereid door medewerkers in samenspraak met de raad van commissarissen (belanghoudersbeleid), waarbij ook die inbreng in beleidsvorming terecht komt en input/verwachtingen van de deelnemers waardevol zijn voor onze beleidsvorming.
- De raad van commissarissen ziet actief en nauwgezet toe op de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid, d.w.z.:
 - Dat de raad van commissarissen en de bestuurder een actieve, kritisch stimulerende en sturende rol vervullen bij de strategievorming in relatie tot de omgeving. Bij de gemeente Tiel is hier duidelijk sprake van en is de relatie met de gemeente hecht.
 - Dat de raad van commissarissen een duidelijk eigen beeld heeft van welke informatie (intern en extern) hierbij noodzakelijk is en ze genereert die ook, bijvoorbeeld in een omgevingsanalyse of benchmark. Omgevingsanalyses en imago-onderzoek worden in dit kader ook genoemd. Waar nodig vraagt de raad van commissarissen om een scenario met onderbouwing van risico’s.
 - Dat de raad van commissarissen alertheid toont m.b.t. de balans tussen de maatschappelijke doelen en de randvoorwaarden van de corporatie, waarbij de financiële mogelijkheden een belangrijk kader vormen en dat verduurzaming alleen tot stand komt bij voldoende rendement.
- de actieve wijze waarop de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol neemt bij het volgen van de maatschappelijke prestaties, d.w.z.:
 - In relatie tot het strategisch beleid en veranderingen in het lokale netwerk om Tiel te verbeteren qua wonen en leefbaarheid neemt SCW een belangrijke rol op zich. SCW is een belangrijke speler in het netwerk.

- De raad van commissarissen goed zicht heeft op wat er leeft en speelt bij externe belanghouders in de lokale context. SCW is goed verbonden met lokaal bestuur en lokale partners en stakeholders.
- het contact met huurders en gemeente optimaal benut om voeling te houden met wat er leeft en dit per wijk realiseert. Het overleg met de Molukse wijk is een voorbeeld hierin.
- de wijze waarop de raad van commissarissen zijn rol neemt bij de besluitvorming over de maatschappelijke prestaties, d.w.z.:
 - Dat de raad van commissarissen inzicht en/of betrokkenheid heeft bij de voorbereiding en/of bij de goedkeuring van het bod en de prestatieafspraken. Het bod wordt in Tiel door SCW en Kleurrijk Wonen uitgebracht in onderlinge samenwerking en afstemming. Beide raden van commissarissen hebben onderling intensief contact.
 - Aandacht heeft voor de lokale maatschappelijke consequenties bij besluiten over nieuw beleid (bijv. m.b.t. incasso, duurzaamheid, zorg) of bij de goedkeuring van afgeleide plannen zoals investeringen in nieuwbouw, duurzaamheid etc.
- de wijze waarop de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol in het lokale netwerk zichtbaar en toegankelijk invulling geeft, d.w.z.:
 - De raad van commissarissen oriënteert zich regelmatig over wat er bij de gemeente, huurdersplatform en andere belanghebbenden leeft en legt aan die belanghebbenden periodiek verantwoording af over de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht heeft gehouden. In de verslagen van de raad van commissarissen wordt hiervan melding gemaakt.
 - In de Jaarverslagen is een ontwikkeling te zien in de relatie met het huurdersplatform en de kwaliteit van het overleg. Er is een gedifferentieerd huurdersbeleid met verschillende percentages aan huurverhogingen per doelgroep. De scheiding Daeb/niet Daeb is adequaat ingevoerd, waarbij de nadruk ligt op het realiseren van de visie op Daeb.
 - Er is regelmatig overleg met de collega corporaties Kleurrijk Wonen en SWB over totstandkoming van nieuwe gezamenlijke samenwerkingsverbanden
 - Naast de gedetailleerde uitwerking van het belanghoudersbeleid en de actieve rol van de raad van commissarissen in verlengde hiervan, heeft de commissie extra waardering voor de proactieve rol die de raad van commissarissen vervult bij complexe opgaven van SCW en strategische ontwikkelingen. Gedurende de visitatieperiode was dit bijvoorbeeld het geval bij de renovatie van de Molukse Wijk en het verlopen van het convenant vroegsignalering. Recent heeft de raad van commissarissen belanghebbenden proactief benaderd om te polsen hoe een optie tot fusie door hen wordt gepercipieerd.

6.6 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.6.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

SCW betreft belanghebbenden gestructureerd en proactief bij de beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- de actieve en passende manier waarop de corporatie de belanghebbenden betreft:

- De corporatie, raad van commissarissen en bestuur hebben structureel overleg met mede corporaties, externe accountant, huurdersplatform, OR, Aw, WSW en gemeente. Op deze wijze wordt vooraf geborgd dat externe invloeden het beleid van de corporatie mede beïnvloeden.
- De corporatie heeft zowel bij de input voor het beleid als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen een netwerk van belanghebbenden dat ingeschakeld wordt. In ieder geval wordt het huurdersplatform en de gemeente gekend in de ontwikkelingen.
- Daarnaast zorgen de visiecafés voor belanghebbenden en de ‘op de koffiegesprekken’ door bestuurder en medewerkers, voor input en een beeld voor wat er leeft bij de belanghouders.
- Bij eventuele bijstelling van plannen wordt daarover actief gecommuniceerd. Bij fase 4 in de Molukse wijk zijn er bijeenkomsten georganiseerd voor huurders en is een aanvullend op de doelgroep gericht overlegspoor ingericht om draagvlak te verwerven.
- De raad van commissarissen heeft contact met belanghebbenden (in elk geval de huurdersvereniging) en de behoeften en wensen van belanghebbenden worden meegenomen in het beoordelen van strategisch beleid en de risico’s. De raad van commissarissen stuurt op onderbouwing van de risico’s voordat besluiten worden genomen.
- de verantwoording van haar belanghebbendenmanagement door:
 - De corporatie heeft een heldere visie op haar belanghebbenden deze is beschreven in haar belanghoudersbeleid.
 - Uit de heldere jaarverslagen van SCW blijken de de contacten die raad van commissarissen heeft gehad in het kader van belanghoudersbeleid. Uit de gesprekken met belanghebbenden blijkt dat die de contacten goed worden gewaardeerd.
 - Binnen SCW is SCWiki in gebruik waar gemonitord wordt welke contacten medewerkers hebben gehad met belanghouders en wat hierin is besproken. In dit systeem wordt zeer transparant vastgelegd hoe de dialoog met belanghebbenden heeft plaats gevonden. Dit is biedt ook de basis om raad van commissarissen vanuit de organisatie te informeren over hetgeen bij belanghebbenden leeft.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden:
 - De site van SCW is zeer toegankelijk en voorziet tegelijkertijd in het bewonersblad. Op de nieuwspagina wordt op doelgroepen toegespitste informatie verstrekt over actualiteit en beleid.
 - Met name bij de strategische projecten in de afgelopen visitatieperiode (Molukse wijk en Vinkenhof) is veel betrokkenheid en inbreng georganiseerd van bewoners en is in begrijpelijke en respectvolle communiqués de visie en de doelen van SCW Tiel herkenbaar gemaakt voor de specifieke doelgroepen.
 - . Aan alle belanghouders is de schijf van 5 gepresenteerd waarin de uitvoering van de 5 thema’s aan bod zijn geweest. Nieuwsflitsen zijn in 2016 uitgegeven om belanghouders op de hoogte te stellen van de voortgang van de gang van zaken/ visie en samen met de SWR corporaties is een bijeenkomst georganiseerd voor de gehele regio om de 3 belangrijkste thema’s te agenderen en hen mee te nemen naar de dilemma’s waar zij als corporaties voor staan.
 - Via de website worden bewoners ook begrijpelijk geïnformeerd over nieuw beleid, bijvoorbeeld recent doorstroombeleid en de voortgang op projecten.

6.6.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

SCW leunt voor het verantwoorden van haar voorgenomen en gerealiseerde prestaties voor een belangrijk deel op het jaarverslag. De corporatie heeft heldere jaarverslagen die een terugkoppeling geven op het vooraf geformuleerde beleid, maar de toegankelijkheid van de jaarverslagen is beperkt. Het ontbreekt aan een laagdrempelig toegankelijk (samenvattend) document waaruit belanghebbenden een samenhangend beeld kunnen krijgen over voorgenomen en gerealiseerde prestaties.

De berichtgeving ten aanzien van individuele gerealiseerde prestaties is voor huurders via het bewonersblad mee te krijgen. Met name grootschalige renovatieprojecten zijn hierin beeldend uitgelicht

Op de website wordt relevant nieuws gemeld voor bewoners, bijvoorbeeld de publicatie van nieuw beleid (bijvoorbeeld recent doorstroombeleid), de voortgang op projecten, de terugkoppeling van huurderstevredenheid en ook lief & leed berichten.

Toch is de commissie t.a.v. openbare verantwoording terughoudend met het toekennen van pluspunten omdat de individuele berichtgeving informatief is maar het ontbreekt aan ordening en clustering waardoor de overzichtelijkheid en toegankelijkheid beperkt is.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6,5:

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimatie	7
Openbare verantwoording	6
Oordeel	6,5

6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Zonder uitzondering zijn belanghebbenden in de omgeving van Tiel tevreden over de maatschappelijke rol die raad van commissarissen vervult. Medewerkers, ondernemingsraad, huurdersplatform zijn zeer tevreden over zichtbaarheid en toegankelijkheid. De raad van commissarissen is nauw betrokken bij strategievorming en treedt actief op bij complexe vraagstukken.
- SCW is erin geslaagd om betrouwbaar partner te blijven voor huurders en gemeente en een realistisch verbeterplan voor de loan to value te ontwikkelen.
- De strategievorming en prestatiesturing van SCW zijn d.m.v. bedrijfsplannen en tertiaalrapportages één op één te volgen.

Verwonderpunten

- De goede maatschappelijke prestaties lenen zich bij uitstek om explicieter gedeeld te worden.
- De spanning die afgelopen periode is ontstaan tussen Aw en SCW.

6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,2:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7,0
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	6,5
Oordeel Governance	7,2

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Prestatiemonitor
- Reputatie-Quotiënt

Position paper

Thuis in Tiel, doen we samen

SCW staat voor 100 jaar volkshuisvesting in Tiel. In 2019 vieren we dat. Een mooi moment om terug te kijken en stil te staan bij wat er bereikt is.



Tijden veranderen, wat blijft is de opgave om te voorzien in kwalitatief goede, passende en betaalbare huisvesting. We moeten bij de tijd blijven, want omstandigheden veranderen en daarmee ook de opgaven voor ons als corporatie. Vergrijzing, ontgroening, vereenzaming, verduurzaming en digitalisering zijn belangrijke ontwikkelingen waar we rekening mee moeten houden.

De implementatie van de Woningwet deed een behoorlijk beroep op het aanpassingsvermogen van onze organisatie. Niettemin zijn we de afgelopen jaren blijven bouwen en verbeteren. We hebben strategische lijnen uitgezet naar de toekomst met onze *Strategische visie 2016 – 2021 en verder* met de titel *'Thuis in Tiel, doen we samen!'*. Daarin hebben we een gemeenschappelijke toekomstdroom geformuleerd voor 2020: al onze bewoners voelen zich in 2020 thuis in Tiel. We willen die droom werkelijkheid laten worden door samen met onze huurders en belanghouders invulling te geven aan 5 *strategische keuzen*:

1. Een betaalbaar huis voor nu en later
2. Inspelen op een veranderende doelgroep
3. Leefbare buurten
4. Samen naar nieuwe oplossingen
5. Werken aan verdere professionalisering van de organisatie.

We zijn in 2017 met de implementatie van deze visie gestart. 2019 is een mooi moment om terug te kijken naar de afgelopen jaren. Liggen we op koers en waar kunnen we verbeteren? We doen dat onder andere door ons opnieuw te laten visiteren.

Terugkijken naar de vorige visitatie

Uit het vorige *Visitatierapport* van mei 2015 kwam een positieve beoordeling naar voren en een aantal verbeterpunten:

Goede aansluiting – De visitatiecommissie constateerde dat de ambities van SCW kwalitatief en kwantitatief goed overeenkomen met de maatschappelijke opgaven. Gelet op de vijf prestatievelden waren de belanghebbenden ruim voldoende tevreden over de prestaties van SCW.

Goede prijs-kwaliteit – Opvallend was de goede prijs-kwaliteitverhouding van de woningen, mede door veel inspanning op het punt van energiebesparing, waardoor bijna 70% van het woningbezit al een energielabel C of hoger had. Ook werd geconstateerd dat SCW relatief veel geschikte woningen heeft voor ouderen en gehandicapten. De inzet op het gebied van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en overlast werd gewaardeerd. Het huurdersplatform was tevreden over de resultaten en gaf een 7,0

Meer aandacht voor bijzondere doelgroepen – De gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen waren kritisch op de *Huisvesting van bijzondere doelgroepen*. Zij vroegen van SCW daarvoor meer aandacht en wensten meer betrokken te worden bij de beleidsvorming voor deze groep.

Meer verbeterpunten – De belanghouders formuleerden de volgende verbeterpunten:

- Meer vertrouwen in samenwerkingspartners hebben en ook durven loslaten

- Meer veranderingsgericht worden
- Samenwerking moet van twee kanten uitgaan
- Bijzondere, kwetsbare doelgroepen in de maatschappij accepteren en daar wat voor doen.

Inzichtelijke financiën – SCW scoorde gemiddeld boven het ijkpunt op het prestatieveld Presteren naar Vermogen: “SCW stuurt adequaat op haar financiële kengetallen en laat dat voldoende inzichtelijk terugkomen in haar financiële overzichten.” Hier was de kritische noot dat het invoeren van het risicomangementsysteem en het afwegingskader voor het maatschappelijk en financieel rendement sneller en effectiever had gekund.

Pluim voor de RvC – Ook op het prestatieveld Governance scoorden we een voldoende. De RvC kreeg een pluim. Een belangrijk verbeterpunt was het eerder betrekken van de zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporatie KleurrijkWonen bij de beleidsvoornemens van SCW. Positief was de wijze waarop SCW openbare verantwoording aflegde over de gerealiseerde doelstellingen. Afwijkingen van deze prestaties ten opzichte van de voornemens werden helder uitgelegd en toegelicht.

Verbeterpunten in de praktijk gebracht

We zijn de afgelopen jaren aan de slag gegaan met de verbeterpunten en hebben nieuwe initiatieven ontplooid. Vanuit het perspectief van de nieuwe strategische visie: ‘*Thuis in Tiel, doen we samen*’ zet SCW zich in voor kwetsbare personen en hebben we hiervoor meer de samenwerking met onze belanghouders gezocht.

Schuldhelp – In de afgelopen jaren zijn we procestrekker geweest om tot een *pilot vroegsignalering schuldhulpverlening* te komen in samenwerking met onder meer de gemeente Tiel, BKR, BSR, zorgverzekeraars en energieleveranciers. Eind 2017 is daartoe een convenant gesloten. De pilot is begin 2018 gestart, verloopt succesvol en wordt in 2019 doorgezet.

Kwetsbare personen – Tevens heeft SCW in 2017 met 7 maatschappelijke partners een samenwerkingsovereenkomst ‘*Pilot aanpak kwetsbare personen Rauwenhof*’ gesloten om in het kader van vroegsignalering kwetsbare personen een vernieuwende aanpak op te stellen met de mogelijkheid om persoonlijke keuzes te maken in geval van hulp en ondersteuning in relatie met wijkcohesie en gerichte professionele opvolging. De pilot is in 2018 van start gegaan en heeft een looptijd van twee jaar.

In het kader van de Woningwet in 2015 hebben we, conform de aanbeveling uit de vorige visitatie, ook het Huurdersplatform meer betrokken bij strategische thema’s. In de werkgroep, bestaat uit leden van ons Huurdersplatform en SCW-medewerkers, is samengewerkt aan de implementatie daarvan. Tevens zijn onze huurders en belanghouders betrokken bij de opstelling van de strategische visie in 2016 tijdens ons visiecafé. ‘Samen naar nieuwe oplossingen’ is één van de vijf thema’s in onze strategische visie.

We zijn continu bezig om contact te onderhouden met onze samenwerkingspartners. Zo hebben uitvoerende medewerkers van gemeente, zorg en welzijn op initiatief van SCW met elkaar gespeeddate, nodigen we af en toe partners uit bij een afdelingsoverleg en zijn medewerkers in 2018 bij belanghouders op de koffie geweest om met elkaar te spreken over wat er speelt bij hen en welke rol SCW hierin kan spelen. Zo leggen we een goede basis om elkaar snel te kunnen vinden en samen oplossingen te vinden.

Verbouwen en verduurzamen

We zijn bijzonder trots op de realisatie van enkele grote (ver)bouwprojecten, zoals het

wijkontwikkelingsproces *Molukse Wijk* dat in 2010 gestart is en in 2019 afgerond wordt. Maar ook de ingrijpende vernieuwbouw van *de Vinkenhof*, het eerste sociale woningbouwcomplex van Tiel. De bijna 80 monumentale woningen uit 1921 en de woonomgeving zijn van een ‘versteende’ uitstraling weer veranderd in een ‘tuindorp’ met veel groen en kunnen weer vele jaren mee. Over duurzaam gesproken. Dat we ondanks de beperkte middelen toch veel hebben kunnen oppakken, is ook terug te zien op het gebied van verduurzamen van *de Ridderweideflat*. Maar we hebben ook projecten op andere gebieden gerealiseerd, zoals de kamergewijze verhuur aan statushouders en splitsing van vier grote eengezinswoningen in acht boven-beneden appartementen voor begeleid wonen. Met deze kleinschalige projecten konden we inspelen op de vragen vanuit de samenwerkingspartners.

Ook binnen, in ons eigen huis, is er het nodige werk verzet. Naast de implementatie van de Woningwet, met onder meer de scheiding tussen Daeb en niet-Daeb, en het waarderen op marktwaarde, hebben we het risicomanagement verder verbeterd. Risicomanagement is een dynamisch proces dat onderhouden moet worden. In de afgelopen jaren is de toepassing en het bewustzijn van risicomanagement breed in de organisatie aan de orde gesteld en verder verankerd, onder meer door het uitvoeren van interne audits door de leden van het managementteam in afstemming met de Interne Auditor.

In control en ruimte voor initiatief

Vanaf 2015 is het *Strategisch Dashboard* operationeel, dat enorm behulpzaam is bij de sturing en monitoring van velerlei aspecten (indicatoren en budgetten) van de bedrijfsvoering. Ook de acties uit de strategische visie en uit het jaarplan zijn in het dashboard opgenomen, waarover per tertiaal wordt gerapporteerd. Tevens zijn in 2017 *risico-* en *soft control* workshops in de organisatie gehouden met als uitkomst dat we ons zeer bewust zijn van het belang van soft control en dat volgens de accountants ons daarmee onderscheiden van andere corporaties en ook van andere bedrijven en instellingen. Al met al ervaren we allemaal hoe belangrijk en prettig het is om het gevoel te hebben ‘in control’ te zijn.

Dat schept de vrijheid om nieuwe initiatieven te ontplooiën, los te laten en principes van resultaatsturing toe te passen.

Stappen in vastgoedbeheer – Bij het vastgoedbeheer hebben we met behulp van het *lean-gedachtengoed* slagen gemaakt en hebben we de eerste meters gemaakt op de weg van de *ketensamenwerking*. In 2017 hebben we ervaring opgedaan in een pilot ketenintegratie bij het vernieuwen van badkamers. Hier zijn we trots op, maar het kan nog beter. Met de ervaringen uit deze pilot gaan we ketenintegratie de komende jaren implementeren in het onderhoud. 2017 was ook het eerste volledige jaar met afkoop van reparatieonderhoud en werkzaamheden serviceabonnement. Het resultaat stemt tevreden, minder administratieve handelingen en (zicht) op lagere kosten. Structurele verlaging van de bedrijfslasten blijft een doel.

Passende dienstverlening – Begin 2018 zijn we gestart met ‘*passende dienstverlening*’ binnen SCW waarbij onze huurders bijvoorbeeld ook ‘s avonds afspraken kunnen maken voor een huisbezoek, bezichtiging of een belronde ‘s avonds in het kader van huurachterstand.

Kernwaarden als kompas – In veranderende tijden is het goed om een kompas te hebben, kernwaarden zijn een (moreel) kompas. Wij hebben vier kernwaarden geformuleerd. Overtuigingen die aangeven wat wij juist en van wezenlijk belang vinden. Ze geven aan waar SCW voor staat en zijn richtinggevend aan onze keuzes en voor ons gedrag. We hebben drie kernwaarden uit onze vorige strategische visie doorgezet: *dichtbij*, *verstandig* en *proactief*. De kernwaarde *eenduidig* hebben we vervangen door *meedenkend*, omdat we nog groter belang zijn gaan hechten aan partnerschap om doelen te bereiken.

Daarnaast werkten we aan de ontwikkeling van *kwaliteiten* die passend bij de ontwikkelingen om ons heen en de opgaven in de maatschappij. Onze gewenste kernkwaliteiten zijn *creatief, flexibel, kritisch en nieuwsgierig*. We bieden onze medewerkers alle ruimte om deze kernkwaliteiten verder te ontwikkelen.

Richtinggevend – Onze kernwaarden en -kwaliteiten zijn richtinggevend voor onze organisatieontwikkeling. Dat vraagt een verdere professionalisering, zoals bijvoorbeeld meer flexibiliteit van onze medewerkers om passende dienstverlening te kunnen leveren aan een veranderende doelgroep. Wij hebben onderzocht wat we hieronder verstaan en wat we van elkaar verwachten in het kader van meer ruimte geven en nemen. Onze organisatie ontwikkelen we hier verder op door met als hulpmiddel de in 2017 ingevoerde *strategische personeelsplanning*, opgesteld met en door het MT.

Een helder verhaal – Twee kernboodschappen zijn de komende jaren leidend in de communicatie van SCW: 'Thuis' en 'Samen'. Wij weten hoe belangrijk een thuis is. Een plek waar je veilig, vertrouwd en verbonden voelt, en waar persoonlijke invulling voorop staat.

Prestatieafspraken

Met de gemeente Tiel, onze huurdersorganisatie, collega corporatie KleurrijkWonen en hun huurdersorganisatie, maken we jaarlijks prestatieafspraken. Dat gebeurt op inhoud en in goede harmonie. De gemeente is met al deze partijen gestart met het opstellen van een nieuwe Woonvisie. Dat vinden we gezien de ontwikkeling in Tiel belangrijk omdat de bouw van woningen en het sturen op gedifferentieerde wijken bijna stil is blijven staan. We zijn in 2016 al gezamenlijk gestart om een beeld te vormen van wat er al loopt en gaat lopen om op deze manier een passend beeld te krijgen voor de verschillende wijken in Tiel en hoe we hier kunnen komen. Met de Woonvisie en prestatieafspraken zijn we bezig om deze koers duidelijk en gericht op papier te krijgen.

Behoedzaam blijven investeren

De financiële lasten voor woningcorporaties zijn door onder meer de verhuurdersheffing en de geringe mogelijkheden om huren te verhogen, flink verzwaaard. Corporaties kunnen minder investeren dan nodig is. Bij eventuele bijstelling van plannen zoals bij serviceflat De Batouwe en de Molukse Wijk wordt daarover actief gecommuniceerd. Bij de Molukse Wijk zijn er bijeenkomsten georganiseerd voor huurders, door aan het overleg tussen huurder en verhuurder op een op de doelgroep gerichte, constructieve wijze invulling te geven.

Ook nieuwbouw voor de toegenomen vraag naar kleinere woningen met een passende kwaliteit en huur, voor een- of tweepersoonshuishoudens, staat onder druk. We varen financieel gezien scherp aan de wind. Dat betekent dat we ook de komende jaren scherpere investeringsafwegingen moeten maken. Geld kun je maar één keer uitgeven. Reden voor de Autoriteit woningcorporaties om in gesprek te gaan over de te hoge waarde van de Loan to Value, de verhouding tussen het lening volume en de waarde van het woningbezit. Inmiddels zijn daar passende maatregelen voor genomen.

Duidelijk is dat we ook de komende jaren behoedzaam te werk moeten blijven gaan. Immers, met 'betaalbaarheid op 1' en de enorme verduurzamingsuitdaging die zich uitstrekt over de komende decennia (Routekaart 2050) is een gezonde financiële positie belangrijk. Met de wijsheid opgebouwd in de afgelopen 100 jaar in onze rugzak vervolgen we met vertrouwen onze weg. Op die weg zijn we collega corporatie SWB in Lienden tegengekomen, waarmee we op 22 januari 2019 een 'Intentieovereenkomst tot fusie' hebben gesloten met als doel onze krachten te bundelen.

We dagen iedereen die deelneemt aan de visitatie uit om zich uit te spreken en met ons mee te denken over de keuzes die belangrijk zijn voor de volkshuisvesting in Tiel.

Herman Suijddorp, bestuurder

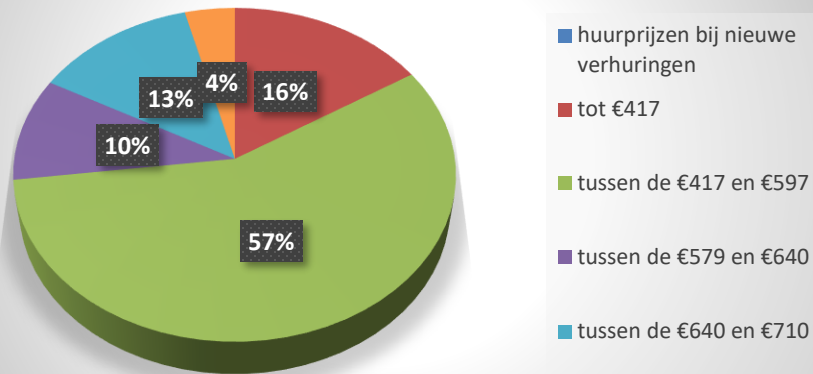
Factsheet maatschappelijke prestaties

FACTSHEET: OVERZICHT VAN ONZE PRESTATIES

- ❖ In deze factsheet treft u per thema in het kort wat SCW de afgelopen 4 jaar heeft gerealiseerd.

- ❖ Het gaat hierbij om de thema's:
 - Betaalbaarheid van het wonen
 - Ontwikkeling sociale huurvoorraad
 - Energiebesparing
 - Wonen en zorg
 - Bijzondere doelgroepen
 - Leefbaarheid en wijkaanpak

Huurprijzen bij nieuwe verhuringen



Door woningen te isoleren of zonnepanelen/-boilers aan te brengen **verlagen** we de **woonlasten** van onze bewoners en houden we de woningen betaalbaar.



Bij woningtoewijzingen hebben we te maken met de regels van het passend toewijzen. Hierbij mogen nieuwe huurders met recht op **huurtoeslag** geen duurder woningen krijgen dan ongeveer 600/ 640 euro. Om dit te realiseren verlagen we bij **425** woningen de huur. Hierdoor wordt het voor een groot deel van onze huurders ook mogelijk om een woning in een duurder complex zoals De Vier Gravinnen te huren.

Pilot vroegsignalering bij schulden.

Het doel van dit project is dat de gemeente Tiel met relevante samenwerkingspartners (CZ, VGZ en Menzis, SCW, KleurrijkWonen, Nuon, Eneco, Essent, Vitens, BSR en Stichting BKR) inwoners met schulden vroegtijdig signaleren om toekomstige problematische schulden te voorkomen en adequaat aan te pakken door tijdig financiële ondersteuning te bieden. Op deze manier kunnen inwoners, die te maken krijgen met schulden, weten hoe zij hulp kunnen vinden bij het inzichtelijk krijgen en/ of oplossen van hun schulden. SCW was de trekker hierin.

Toewijzingen van onze woningen

94% van de woningen wordt verhuurd aan onze primaire doelgroep <36.797, 3% < 41.056 en 3% daarboven



Inkomsten (gemiddeld)		% van totaal	Uitgaven (gemiddeld)		% van totaal	
Inkomen uit werk (inclusief bijbaantjes)	€	1.315,00	79%	Essentiële uitgaven (huur, telefoon, etc.)	€ 878,96	58%
Toeslagen (zorgtoeslag, huurtoeslag, etc.)	€	210,00	13%	Reiskosten	€ 157,00	10%
Bonus (13e maand, uitbetaalde vakantiedagen, etc.)	€	85,00	5%	Boodschappen	€ 296,82	20%
Overige inkomsten	€	50,00	3%	Vrije tijd (vakanties, uitjes, etc.)	€ 25,00	2%
Extra veld 1	€	-	0%	Eten en drinken buitenshuis	€ 5,66	0%
Extra veld 2	€	-	0%	Verplichtingen (abonnementen, rente, etc.)	€ 44,00	3%
Extra veld 3	€	-	0%	Persoonlijke verzorging	€ 68,03	5%
Extra veld 4	€	-	0%	Overige uitgaven	€ 34,93	2%
Extra veld 5	€	-	0%	Extra veld 1	€ -	0%
				Extra veld 2	€ -	0%
				Extra veld 3	€ -	0%
				Extra veld 4	€ -	0%
				Extra veld 5	€ -	0%
Totaal	€	1.660,00		Totaal	€	1.510,40

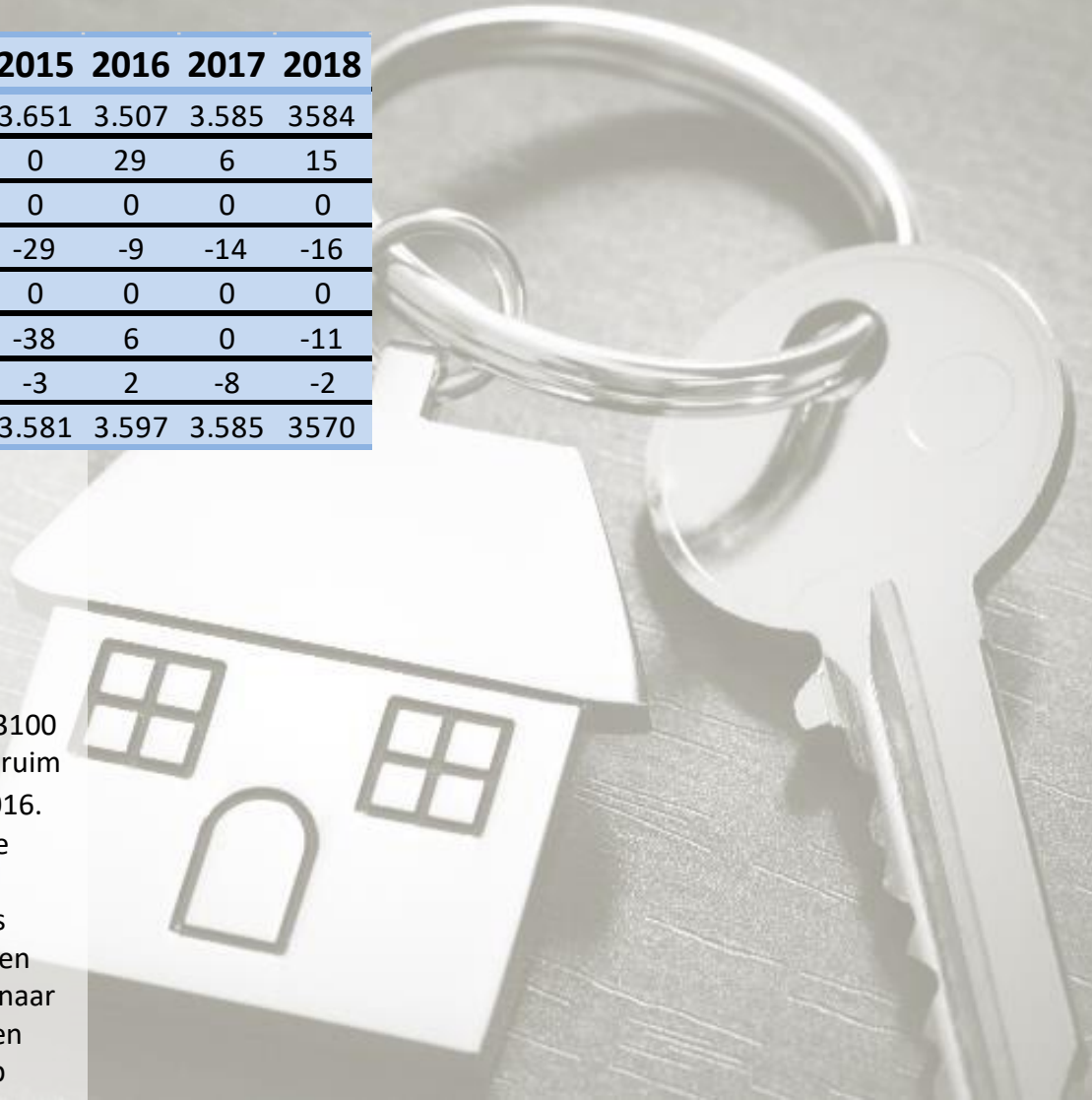
	Uitgaven streefbedrag	Uitgaven huidige maand	Budget over			
Essentiële uitgaven (huur, telefoon, etc.)	€ 900,00	€ 865,00	€ 35,00			
Reiskosten	€ 160,00	€ 130,00	€ 30,00			
Boodschappen	€ 300,00	€ 283,04	€ 16,96			
Vrije tijd (vakanties, uitjes, etc.)	€ 25,00	€ 20,00	€ 5,00			
Eten en drinken buitenshuis	€ 5,00	€ 10,00	€ -5,00			
Verplichtingen (abonnementen, rente, etc.)	€ 35,00	€ 30,00	€ 5,00			
Persoonlijke verzorging	€ 65,00	€ 50,00	€ 15,00			
Overige uitgaven	€ 35,00	€ 30,00	€ 5,00			
Extra veld 1	€ -	€ -	€ -			
Extra veld 2	€ -	€ -	€ -			
Extra veld 3	€ -	€ -	€ -			
Extra veld 4	€ -	€ -	€ -			
Extra veld 5	€ -	€ -	€ -			
Totaal	€	1.525,00	€	1.418,04	€	106,96

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# huurwoningen aan begin van het jaar	3.651	3.507	3.585	3584
# toegevoegde nieuwbouw	0	29	6	15
# aangekocht	0	0	0	0
# verkocht (individueel)	-29	-9	-14	-16
# verkocht (complex)	0	0	0	0
# gesloopt	-38	6	0	-11
# overige mutaties	-3	2	-8	-2
Totaal # huurwoningen aan het eind van het jaar	3.581	3.597	3.585	3570

3450 huurwoningen in de kernvoorraad en minder verkopen

We hebben met de gemeente afgesproken minimaal 3100 woningen in de kernvoorraad te houden. Dit aantal is ruim gehaald! SCW heeft er **3450** in de kernvoorraad in 2016. Hiervoor is gekozen omdat we een toename zien in de vraag naar sociale huurwoningen.

Daarnaast was afgesproken dat we 1000 woningen als corporaties in de verkoop mochten hebben. Wij hebben als SCW de aantallen te verkopen woningen verlaagd naar ongeveer 250 om ervoor te zorgen dat er voldoende en betaalbare woningen overblijven voor onze doelgroep





Molukse wijk

Het gaat in totaal om **71** woningen, verdeeld over 4 fases. Fase 1 en 2 is in de periode 2014-2016 gerealiseerd. Fase 3 en 4 in 2016-2019. Hierbij gaat het om 23 sloop- en nieuwbouwwoningen en renovatie van 48 woningen.



Vinkenhof

78 woningen zijn opnieuw opgebouwd en naar de wensen van nu gebracht waarbij alleen de voorgevel en fundering is blijven staan.

Niet alleen in grote projecten, maar ook in individuele woningen hebben we onze woningen weer aangepakt. Er zijn ongeveer **425** keukens en zo'n **160** badkamers vervangen.



Door ook de buitenkanten van complexen en de leefomgeving aan te pakken, zorgen we voor aantrekkelijkere, toegankelijker en leefbaardere buurten.



Nieuwe entree voor de Ridderweide.

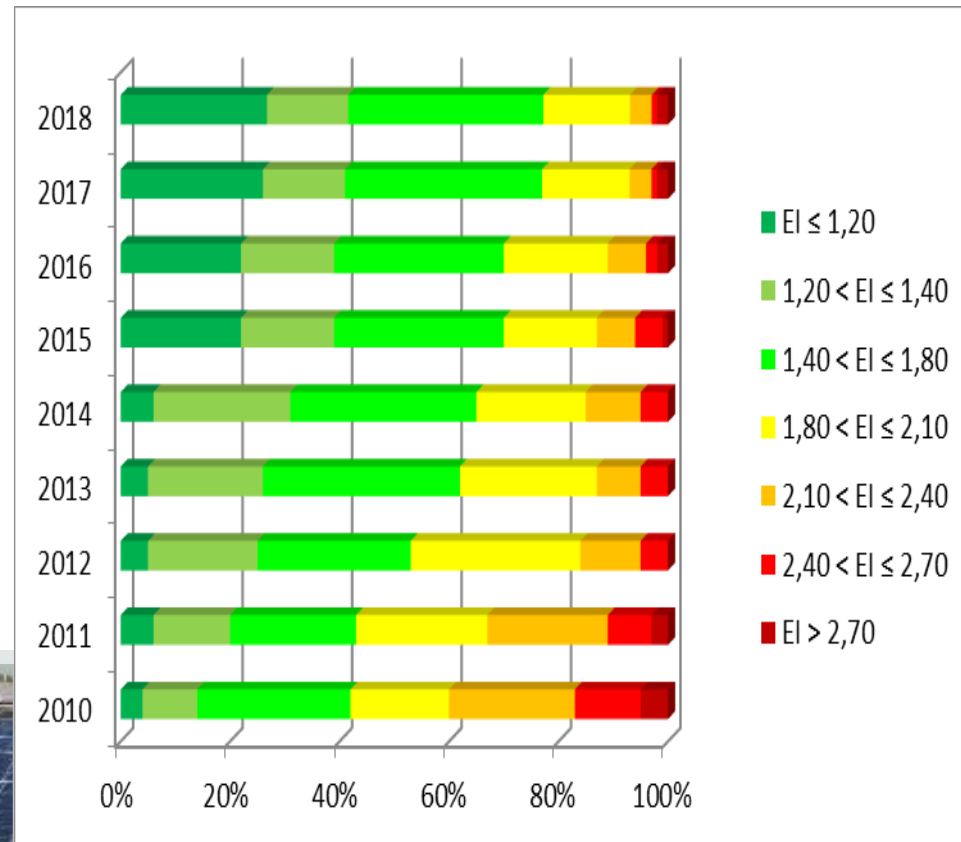


Aan de Graaf Waltgerlaan werd een lift geplaatst en de buitenruimte opgeknapt. Op het plein kwam een speeltuin.



Energiebesparing: zorgen voor lagere woonlasten voor onze huurders

- ❖ Op **140** woningen zijn zonnepanelen aangebracht, op **88** woningen zonneboilers
- ❖ Woningen voorzien van dak en vloerisolatie
- ❖ Ongeveer **900** nieuwe CV ketels zijn aangebracht en **70** hete luchtverwarmingen
- ❖ **183** woningen hebben een warmte terugwin installatie gekregen
- ❖ **197** woningen op de Liedenlaan hebben een warmte krachtkoppeling



Toegankelijkheid woningen



Voorzieningen voor senioren

Gelijkvloers

We hebben bijna **1200 woningen** die minimaal gelijkvloers zijn. Dit is meer dan **1/3** van onze woningvoorraad.

Geschikt voor rollator of rolstoel

Bijna **500 woningen** zijn inmiddels rollatorgeschikt en circa **200 woningen** zijn rolstoelgeschikt.



Aan de Nicolaas Beetsstraat bouwden we **4 eengezins-woningen** om naar een boven- en beneden-woning (in totaal 8) voor de JP van den Bentstichting.

BIJZONDERE DOELGROEPEN

Verhuringen	2015	2016	2017	2018
Reguliere verhuringen	141	201	221	150
Zorgwoningen	14	15	16	21
Statushouders	13	29	8	6
Verhuurd aan zorginstelling	3	4	17	2
Urgenten	1	42	6	8
Bemiddelingen en handmatige toewijzingen	21	4	6	46



Samen met KleurrijkWonen hebben we de taakstelling **statushouders** opgepakt. Om grote toestroom in 2015-2016 te huisvesten, hebben we **2 woningen** omgebouwd voor kamergewijze verhuur (**8 stuks**), samen met Vluchtelingenwerk en gemeente Tiel.

Jaarlijks wijzen we maximaal **18 woningen** toe aan specifieke zorgvragen van individuele mensen vanuit zorginstellingen

Op tijd erbij

Verwarde personen kunnen voor overlast in de wijk zorgen. Door middel van **vroegsignalering** proberen we er op tijd bij te zijn en de juiste mensen in te schakelen om zo passende begeleiding te organiseren. In de wijk Rauwenhof wordt hier een **pilot** mee gedaan.



Zwerfafval is een van de grootste ergernissen van onze bewoners. Met prikacties met kinderen halen we het afval weg en leren we hen dat je niet alles op straat kan gooien.



Onze **huismeesters** houden dagelijks de leefbaarheid in de wijken op peil en helpen bewoners elkaar te leren kennen.



De mening van onze belanghouders is belangrijk. We raadplegen elkaar:

- ❖ bij het jaarlijkse onderzoek onder huurders voor Aedes
- ❖ bij het tweejaarlijkse huurderstevredenheidsonderzoek
- ❖ tijdens onze visiecafés met de thema's *strategische visie* en *vroegsignalering bij personen met verward gedrag*
- ❖ in persoonlijke ontmoetingen, waarbij we langs gaan bij onze belanghouders onder het motto van 'Op de koffie bij'.
- ❖ in onze Contacten met huurdersplatform en bewonerscommissies
- ❖ Aannemersbijeenkomsten



Digitale bereikbaarheid via MijnSCW

We investeerden in onze digitale bereikbaarheid. Via **MijnSCW** kunnen huurders 24/7 hun huurzaken regelen, online (reparatie)meldingen doen en zelf een afspraak inplannen met de aannemer, op het moment dat het hen zelf het beste uitkomt.



We bieden medewerkers ruimte en flexibiliteit om **passende dienstverlening** mogelijk te maken. Ook stimuleerden we de samenwerking, intern en met onze partners'.

Reputatie Quotiënt Model SCW

Emotionele aantrekkelijkheid			7,8
	Sympathie	8,0	
	Waardering en respect	7,6	
	Vertrouwen	7,8	
Producten en diensten			7,6
	Staat garant voor haar producten en diensten	8,2	
	Kwaliteit	7,8	
	Innovatief	7,2	
	Prijs / waardeverhouding	7,4	
Visie en leiderschap			7,5
	Sterk leiderschap	7,5	
	Inspirerende visie	7,5	
	Herkent en benut marktkansen	7,4	
Werkomgeving			8,0
	Goed georganiseerd	7,9	
	Aantrekkelijke werkgever	7,7	
	Goed gekwalificeerd personeel	8,3	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			8,1
	Zet zich in voor duurzaamheid	7,8	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	8,5	
Financiële performance			7,9
	Financiën op orde	8,2	
	Presteert beter dan collega corporaties	7,7	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,9	

Waardering netwerk SCW

SCW is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen SCW. Dit maakt de beoordeling van SCW door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van SCW heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹.

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	7,6
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	5,8
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	4,8
De inbreng van elke deelnemer aan het overleg wordt door de andere deelnemers serieus genomen en er wordt naar geluisterd.	7,6
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	8,1
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	8,4
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	7,9
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	7,8
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	6,9
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	7,9
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	8,2
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,4
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	6,9
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	7,9
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	8,2
De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	8,3
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,7
Totaal	7,4

¹ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennepe BV, 2009

Overzicht geïnterviewde personen***Raad van Commissarissen SCW***

de heer D. Hommes, voorzitter
mevrouw J. Go-Hippe
de heer P. van den Bosch
de heer E. Brunekreeft

directeur-bestuurder SCW

de heer H. Suijddorp

Ondernemingsraad SCW

de heer S. Janssen, voorzitter
mevrouw A. Selles, secretaris

managementteam SCW

mevrouw F. den Breejen, manager wonen
de heer J. van der Staak, manager vastgoed
de heer B. de Bruijn, manager informatievoorziening en financiën

medewerkers SCW

mevrouw M. Verest, medewerker strategie en beleid
mevrouw G. Ruven, directiesecretaresse
de heer P. Otten, medewerker informatisering
de heer R. Scholtus, werkvoorbereider
mevrouw M. Bos, medewerker klantenservice

gemeente Tiel

de heer M. Melissen, wethouder
mevrouw K. Blaauw, ambtenaar

Huurdersplatform SCW

de heer D. Jansen, voorzitter
de heer B. van Empel, secretaris
de heer P. van de Pol

Welzijnsinstellingen

de heer J. Andree, directeur-bestuurder Mozaïek Welzijn

Zorginstellingen

mevrouw A. Gelderloos, manager jeugd gezin en welzijn Santé Partners
de heer T. van Alphen, locatiemanager Santé Partners
mevrouw A. Story, regiomanager J.P. van den Bent stichting

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

De heer H. Driessen, voormalig wethouder gemeente Tiel

Mevrouw N. Peters Sengers, beleidsmedewerker gemeente Tiel
De heer M. Buuron, beleidsmedewerker gemeente Tiel
Mevrouw J. Doorenbosch, beleidsmedewerker gemeente Tiel
De heer J. Strijker, projectleider gemeente Tiel
Mevrouw R. Valerianus, regisseur geëscaleerde zorg gemeente Tiel
Mevrouw M. van Toorn, wijkregisseur gemeente Tiel
Mevrouw A. van Velden, beleidsadviseur a.i. gemeente Tiel
Mevrouw S. Klijn, teamleider Vluchtelingenwerk Oost Nederland
De heer G. Gloudemans, manager wonen en behandeling Sante Partners
De heer M. van Lee, directeur RIBW Nijmegen & Rivierenland
Mevrouw J. Goossens, portefeuillehouder verhuur Kleurrijk Wonen
Mevrouw T. van Wouwe, portefeuillehouder Wijkbeheer, Overlast en Leefbaarheid Kleurrijk Wonen
De heer A. Giffen, adviseur Strategie en Beleid Kleurrijk Wonen
De heer J. Heesen, directeur-bestuurder Stichting Woningbeheer Betuwe
Mevrouw M. Schuurman, jeugd- en gezinswerker Jeugdwijkteam Tiel West
Mevrouw M. Venema, trajectcoördinator Humanitas DMH
De heer G. Hurkens, wijkagent Tiel West
De heer T. Jacobs, directeur SZR
Mevrouw R. Maas, raad van bestuur Zorgcentra De Betuwe
De heer H. Johnk, bewonerscommissie Hertogenwijk
De heer A. Moret, penningmeester Huurdersplatform SCW
De heer G. van Buren, Huurdersplatform SCW

Korte cv's visitatoren

Jan Haagsma (voorzitter) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Ronald Bruin (visitor) is partner bij de Galan Groep te Baarn waar hij acteert als organisatieadviseur en voorziet in interim-management behoeften binnen het Publiek Domein waaronder corporaties. Daarvoor was hij partner bij Boer & Croon en werkte hij voor Resources Global Professionals en Ernst & Young. Hij is deskundig op het gebied van strategieontwikkeling, organisatiebesturing en -inrichting en organisatieontwikkeling. Hij is mede-initiatiefnemer van de Stichting Huisvesting Middengroepen, een woningfonds dat zich opstelt als woningcorporatie en open staat voor institutionele beleggers om langdurig te investeren in middenhuur woningen in Nederland met als doelstellingen om dit segment voor doelgroep te beschikbaar en betaalbaar te houden en te verduurzamen. Daarnaast is hij lid van de Raad van Toezicht (vicevoorzitter en lid van de commissie audit en financiën) van MBO-Amersfoort.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als visitor/ secretaris voor Cognitum en heeft al vele visitaties uitgevoerd. Daarnaast werkt hij als manager strategie en beleid / bestuurssecretaris bij Woonkwartier in Zevenbergen. Hiervoor werkte hij bij Stad & Natuur Almere, een natuur- en milieueducatiecentrum in Almere en als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Marcel Gubbels is sinds medio 2018 gevestigd als zzp'er en treedt op als interim (bestuurs)secretaris. Daarvoor heeft hij ruim 30 jaar gewerkt bij FGH Bank N.V. in verscheidene commerciële en leidinggevende functies, waarvan sinds 2005 als secretaris van de directie en de raad van commissarissen, alsmede medezeggenschaps-adviseur. Tevens was hij van 2007 tot begin 2014 hoofd Compliance. Daarnaast was hij in de periode 2010 tot 2018 betrokken bij het Integriteits Overleg Vastgoedsector (IOV), waaraan onder andere Aedes deelnam. Naast deze werkzaamheden voor de bank vervult hij diverse bestuurlijke functies bij non-profit organisaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **SCW** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 4 februari 2019

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **SCW** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 5 februari 2019

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Ronald Bruin verklaart hierbij dat de visitatie van **SCW** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ronald Bruin heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Ronald Bruin** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Ronald Bruin** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Hilversum

Datum: 10 februari 2019

Naam, handtekening:

Ronald Bruin



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **SCW** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

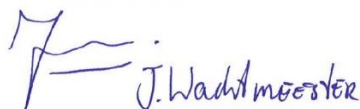
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Almere

Datum: 5 februari 2019

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Referentiekader voor plus- en minpunten

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance). Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten SCW, 2016
- Bestuursreglement, augustus 2018
- Governance en visie op besturen, 2017
- brief Aw d.d. 6 april 2017 nav governance inspectie 2017
- Profielschets raad van commissarissen, 2012
- Reglement raad van commissarissen, 2018
- notulen vergaderingen raad van commissarissen, 2015 t/m 2018
- Belanghoudersbeleid 2017
- Visitatierapport 2015
- Bestuurlijke reactie op visitatierapport 2015
- Persbericht intentie tot fusie Stichting Woningbeheer Betuwe en SCW, 22 januari 2019
- Position Paper SCW in het kader van de visitatie 2019
-

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2015 t/m 2017

Ambities

- Strategische Visie SCW van 2016 tot 2021 en verder ... Thuis in Tiel doen we samen, mei 2016
- Ondernemingsplan 2012-2017
- Bedrijfsplannen 2015 t/m 2018
- Vastgoedportefeuillebeleid 2017-2021
- Huurbeleid SCW, 2017
- Jaarrapportages Woongaard 2016 t/m 2018
- Uitgangspunten routekaart 2050 mei 2018
- Huurprijsbeleid en verkoopbeleid 2017
- Notitie verkoopbeleid
- Afronding renovatie 78 woningen Vinkenhof, 2018
- Projectenoverzicht

Opgaven

- Typisch Tiel, september 2018
- Tielse woningbouwontwikkelingen – meer beweging op de woningmarkt, april 2017
- Regionaal Woningbehoefteonderzoek Regio Rivierenland, april 2015
- Factsheet WBO, gemeente Tiel
- Woonvisie Tiel 2014-2018 'gewoon goed wonen'
- Gemeente Tiel, jaarbrief Wonen 2017
- Bod aan de gemeente Tiel van SCW en Kleurrijk Wonen 2016
- Bod aan de gemeente Tiel van SCW en Kleurrijk Wonen 2017
- Voorgenomen activiteiten 2018-2021 in de gemeente Tiel
- Afspraken woningtoewijzingen aan bijzondere doelgroepen, evaluatie over 2018
- Afspraken woningtoewijzingen aan bijzondere doelgroepen, stand van zaken september 2017
- Afspraken woningtoewijzingen aan bijzondere doelgroepen, stand van zaken april 2015
- Prestatieafspraken 2014-2018 'gewoon goed samenwerken' + bijlagen

- Actieprogramma Prestatieafspraken 2014-2018 'gewoon goed samenwerken'
- Tussentijdse evaluatie Prestatieafspraken 2014-2018 'gewoon goed samenwerken'
- Inspanningsverplichtingen huisvesting statushouders, zonder datum
- Afspraken energieprestatie huurwoningen gemeente Tiel , SWC en Kleurrijk Wonen, april 2015
- Evaluatie energieprestatieafspraken gemeente Tiel , SWC en SVT, januari 2014
- Evaluatie energieprestatieafspraken gemeente Tiel , SWC en Kleurrijk Wonen, februari 2017
- Evaluatie prestatieafspraken / nieuwe woonvisie, tbv bestuurlijk overleg en corporaties, september 2017
- Afspraak woningvoorraad huurwoningen, notitie tbv bestuurlijk overleg gemeente en corporaties, versies van april 2015, april 2016 en april 2017
- Convenant Veiliger Wijk Team, juni 2015
- Convenant vroegsignalering schulden Tiel, 2018
- Samenwerkingsovereenkomst pilot aanpak personen met verward gedrag – Rauwenhof Tiel, 1 juni 2017
- Regionaal Hennepconvenant, augustus 2014

Belanghebbenden

- Notulen najaarsoverleg tussen raad van commissarissen en huurdersplatform 2016
- Notulen voorjaarsoverleg tussen raad van commissarissen en huurdersplatform 2017
- Notulen voorjaarsoverleg tussen raad van commissarissen en huurdersplatform 2018
- Verslagen overleg bestuurder met huurdersplatform 2015 t/m 2018
- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersplatform en SCW, 2010
- Terugkoppeling informeel gesprek 25 januari 2017 met delegatie gemeentebestuur Tiel over Strategische Visie SCW
- Verslagen Bestuurlijk overleg met gemeente Tiel, 2015 t/m 2018
- Verslag Driepartijenoverleg 22 mei 2018
- Resultaten tevredenheidsonderzoek 2016 huurders Tiel
- Resultaten tevredenheidsonderzoek 2018 huurders Tiel
- Verslagen overlegvergadering bestuurder – ondernemingsraad, 2015 t/m 2018
- SCW Info blad tbv huurders, 2015 t/m 2018
- Evaluatie Dag van de samenwerking, juni 2018
- Nieuwsflitsen mbt de nieuwe Strategische Visie
- Op de koffie bij ...
- Verslag visiecafé, 2015 en 2018

Vermogen

- Jaarverslagen 2015 t/m 2017
- Tertiaalrapportages 2015 t/m 2018
- Oordeels- en toezichtbrieven Aw
- Rapport governance inspectie Aw + reactie van SCW daarop; 2017
- Accountantsverslagen 2015 t/m 2017
- Rapportage BDO naar aanleiding van risico en soft control workshops 2017
- Auditplan 2017 en 2018
- Brieven WSW betreffende borgingsplafond en business risks, 2015 t/m 2018
- Plan van aanpak verbeteren loan to value, april 2018
- LtV in historisch perspectief, 20 maart 2019
- Rapportage internal audit support, BDO 2015 en 2016
- dVi's 2015 t/m 2017

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met SCW is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.



Stichting Christelijke Woningcorporatie,

Tiel

L0939

Woningmarktregio Woongaard

Inleiding

In de prestatie-monitor van SCW Tiel wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van SCW Tiel.

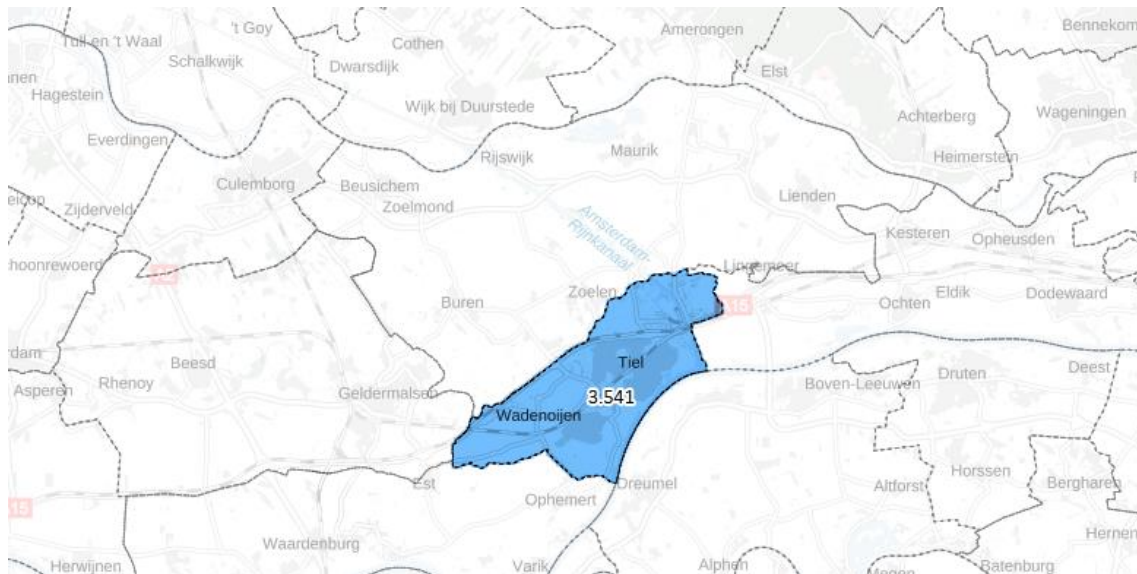
De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van SCW Tiel de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van SCW Tiel ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van SCW Tiel



	Woningen ultimo 2017	Ultimo 2018
Gemeente Tiel	3541	3.578
Totaal	3541	3.578

NB: We hebben nieuwe woningen opgeleverd, maar er zijn ook een aantal vhe's in het systeem toegevoegd. We werkte eerst met 'bulk' contracten. Die telden voor 1 vhe terwijl er bv 10 woningen onder vielen. Tot voorkort kon ons systeem dit niet omzetten, maar nu wel. Vandaar dat er nu meer vhe's hebben dan er woningen bij zijn gebouwd.

Bron: dVi 2017

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

1.2 Regionale afspraken

SCW Tiel heeft geen (prestatie)afspraken op regionaal niveau.

1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten SCW Tiel bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Prestatieafspraken 2014-2018 'Gewoon goed samenwerken' tussen de gemeente Tiel en woningcorporaties SCW en Kleurrijk Wonen				

SCW Tiel is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Convenant tot samenwerking voor Veiliger Wijk Teams				

Convenant Vroegsignalering Schulden Tiel				
Samenwerkingsovereenkomst Pilot aanpak personen met verward gedrag				
Afspraken woningtoewijzingen aan bijzondere doelgroepen				

Het Convenant Veilige Wijkteams liep formeel op 1 juli 2017 af. De gemeente Tiel is nog bezig om het convenant te actualiseren en aan te passen op de nieuwe AVG. De samenwerking tussen partijen loopt gewoon door.

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

Tiel – Een deel van de prestatieafspraken zijn SMART. Hierbij is de ambitie een meetbare statistiek en wordt er een einddatum gegeven om die ambitie te realiseren. Bij een groot deel mist deze einddatum en concrete ambitie vooral omdat het over te voeren beleid gaat, maar de afspraken zijn wel altijd gedetailleerd.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

Tiel – De bijdragen van de corporaties en de gemeente zijn duidelijk; echter is niet altijd even duidelijk hoe de bijdragen onderling zijn verdeeld tussen SCW en Kleurrijk Wonen. Dit geldt niet bij afspraken over de beschikbaarheid van woningen (ook voor de bijzondere doelgroepen),. Hierbij wordt er nl gesteld dat SCW minimaal 3100 woningen dient te hebben en KW 2900. Voor de realisatie van sterwoningen is dit wel het geval.

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

Tiel – SCW heeft steeds geprobeerd om de acties uit te zetten en deze op de agenda te houden. Er zijn extra vergaderingen ingepland en actieplannen uitgezet om ervoor te zorgen dat de genoemde acties (mn door de gemeente) ook uitgevoerd werden.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Tiel – Naast Kleurrijk Wonen, de gemeente, en huurders zijn ook zorgaanbieders betrokken bij enkele prestatieafspraken.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

Tiel – De stand van zaken van de prestatieafspraken worden in oktober bij het bestuurlijk overleg bijgehouden wat de stand van zaken is. Daarnaast is het expliciet in 2016 en 2017 geïnventariseerd. In 2018 worden de afspraken herijkt. Enkele onderdelen (zoals energiebesparing) worden vaker besproken tijdens het jaarlijkse bestuurlijk overleg.

2.6 De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

Pilots zoals personen met verward gedrag in Rauwenhof, of pilot vroegsignalering schulden, Invoering van 2-hurenbeleid om woningen goedkoper te houden voor wie het nodig hebben Ten tijde van grote taakstelling alleenstaande vluchtelingen in 2016 gemeente, SCW en Vluchtelingenwerk samen 2 woningen gerealiseerd voor kamergewijze verhuur, waarbij SCW de projectleidersrol had (in korte tijd met elkaar gezamenlijk doel bereikt, waarbij ook de communicatie met omwonenden goed is verlopen. In tegenstelling tot in sommige andere gemeenten waar buurtbewoners de komst van alleenstaande mannen verhinderden).

In 2016 gezamenlijke aanpak ingewikkelde casus rond 'verward persoon' (gemeente, zorg, SCW): SCW heeft huurder andere woning toegewezen d.m.v. laatste kans contract, inclusief harde afspraken met zorgpartijen. Dit is later als voorbeeld gebruikt door gemeente bij diverse bijeenkomsten.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Tiel zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

Indeling / thema's Tiel			
2015	2016	2017	2018
	Betaalbaarheid van het wonen		
	Ontwikkeling sociale huurvoorraad		
	Energiebesparing		
	Wonen en zorg		
	Bijzondere doelgroepen		
	Leefbaarheid en wijkaanpak		

3.2 Realisatie van de afspraken

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid van het wonen		
Afspraken Tiel 2016	Prestatie	
SCW Tiel heeft tot 2016 minstens 3.100 sociale huurwoningen beschikbaar. Het gaat hierbij om de huurwoningen tot de huurtoeslaggrens (€699,48 prijspeil 1 januari 2014).	Zie tabel 3 – SCW Tiel had in 2016 3.301 sociale huurwoningen (huurwoningen tot €710,68).	v
Minimaal 90% van hun sociale huurvoorraad met een huur tot aan de liberalisatiegrens (€699,48, prijspeil 2014) te verhuren aan huishoudens met een laag inkomen. In 2014 is de inkomensgrens vastgesteld op €34.678,-.	Zie tabel 4 – SCW Tiel is van de 373 totaal aangegane huurovereenkomsten 365 (94%) huurovereenkomsten aangegaan met huishoudinkomens ten hoogste €34.911,- in 2015. In 2016 waren dit 313 van de 336 (93%). In 2017 waren dit 260 van de 270 (96%). In 2018 waren dit er 244 (93%)	v
Corporaties benutten de vrije woningtoewijzing van 10% onder meer voor het toewijzen van woningen aan huishoudens met een middeninkomen vanaf €34.768,- tot €43.000,-.	Zie tabel 4 – In 2015 waren dit 4 van de 373 (1%). In 2016 waren dit er 13 van de 336 (4%). In 2017 waren dit er 9 van de 270 (3%). In 2018 waren dit er 10 van de 261 (4%)	v
Het kabinet heeft aangekondigd dat de toewijzingsnormen tijdelijk worden verruimd: voor een periode van vijf jaar kan een extra 10% van de sociale woningen worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tussen €34.000,- en €38.000,-. Indien dit in werking treedt, dan benutten de corporaties deze 10% om extra woningen toe te kunnen wijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 34.768,- tot €43.000,-.	Zie bovenstaand.	v

Afspraken m.b.t. ontwikkeling sociale huurvoorraad		
Afspraken Tiel 2016	Prestatie	
<p>Corporaties hebben op 1 januari 2014 ongeveer 1.000 woningen gelabeld voor verkoop. Op basis van de huidige verkooplijst is de inschatting dat in de periode 2014 t/m 2018 ongeveer 240 huurwoningen worden verkocht aan de huidige bewoner of, als de woning vrijkomt na verhuizing van de huidige bewoner. Het werkelijke aantal is afhankelijk van de interesse van de huidige bewoners, het aantal vrijkomende woningen, en de vraag vanuit de markt.</p> <p>SCW en KLEURRIJK WONEN bieden de te verkopen woningen aan met een startersrenteregeling.</p>	<p>Zie tabel 2 –</p> <p>In 2015 zijn 29 woningen verkocht aan toekomstige bewoners.</p> <p>In 2016 zijn 9 woningen verkocht aan toekomstige bewoners.</p> <p>In 2017 zijn 14 woningen verkocht aan toekomstige bewoners.</p> <p>In 2018 zijn 18 woningen verkocht</p> <p>De gemeente heeft de starterslening afgeschaft.</p>	v

Afspraken m.b.t. energiebesparing		
Afspraken Tiel 2016	Prestatie	
In de periode 2010-2020 wordt het CO2-verbruik van de woningvoorraad gereduceerd met 20%, berekend naar de gemiddelde uitstoot per woning.	Zie bijlage evaluatie energieafspraken – 20% is nog niet gehaald; op dit moment zit SCW op 19%.	v
Als door de corporatie voor een complex de strategie doorexploiteren is vastgesteld, is het streven bij groot onderhoud of renovatie het treffen van energiemaatregelen die leiden tot een gemiddelde energielabel B of een dubbele labelsprong.	Staand beleid.	v
Bij het uitvoeren van groot onderhoud of renovatie in complexen met een monumentale status wordt door de corporatie nagegaan of en zo ja, welke energiebesparende maatregelen in het complex uitgevoerd kunnen worden. Maatregelen worden alleen uitgevoerd als er tenminste een besparing van 15% op de gemiddelde energielasten in het complex oplevert bij een terugverdiertijd van 25 jaar. Voor zonneboilers/zonnepanelen geldt een terugverdiertijd van 10 jaar.	Staand beleid.	v
Bij het uitvoeren van grootschalig onderhoud waarbij collectief energiebesparende maatregelen worden genomen, krijgen eigenaren van tussenliggende koopwoningen of een aangrenzende hoekwoning de mogelijkheid geboden om tegen kostprijs mee te doen met deze maatregelen.	Staand beleid.	v
Bij verkoop van bestaand bezit overhandigen de corporaties als extra service de koper een algemeen advies over energiebesparing en duurzame energie.	Staand beleid.	v

Afspraken m.b.t. wonen en zorg		
Afspraken Tiel 2016	Prestatie	
Tot en met 2018 bouwen SCW en KLEURRIJK WONEN 21 2-sterren (rollator toe- en doorgankelijke) woningen, en 63 3-sterren (rolstoeltoegankelijk en rollator toe- en doorgankelijke) woningen.	SCW heeft 21 flexwoningen gerealiseerd (3 sterren) en zou 28 (3 of meer) woningen met Westlede gaan realiseren. De bouw van de 28 woningen heeft vertraging opgelopen, o.a. door gemeentelijke procedures. De bouw zal vanaf mei 2019 gaan starten . KleurrijkWonen heeft 95 woningen gerealiseerd (2 of meer sterren)	v
Tot en met 2018 gaan SCW en KLEURRIJK WONEN 82 woningen opwaarderen van 1-ster naar 2-sterren woningen.	SCW heeft door een lift te plaatsen bij 3 flatgebouwen 60 woningen gelijkvloers gemaakt. Daarnaast zijn door SCW bij 105 woningen aanpassingen gedaan waardoor deze nu (of bij mutatie als de huidige bewoners niet mee wilde doen) 2 sterren zijn.	v
Op het moment dat het SCW signaleert dat een huurder moeite heeft om zonder begeleiding zelfstandig te wonen, dan meldt de corporatie dit bij de gemeente.	Staannd beleid.	v

Afspraken m.b.t. bijzondere doelgroepen		
Afspraken Tiel 2016	Prestatie	
Zorgorganisaties hebben regelmatig behoefte aan een woning waar een cliënt met een bepaalde mate van begeleiding kan wonen. Om aan de vraag naar woningen tegemoet te komen stellen SCW en KLEURRIJK WONEN sinds 2010 jaarlijks in totaal 36 woningen beschikbaar uit hun reguliere woningbezit voor bijzondere doelgroepen.	zie hiervoor notitie svz bijzondere doelgroepen en de actualisatie. In totaal zijn er per jaar tussen de 10-15 cliënten van zorgpartijen op deze manier gehuisvest. Dit is lager dan de maximale 36, omdat er vanuit de zorgpartijen niet meer verzoeken zijn ingediend. We herijken jaarlijks het overzicht obv daadwerkelijke vraag vanuit de zorgpartijen. In 2018 hebben we een actualisatie gedaan zijn en zijn de aantallen per zorgpartij aangepast naar de actuele vraag.	
De gemeente doet een beroep op SCW en KLEURRIJK WONEN om een door het rijk opgelegd aantal statushouders te huisvesten. KLEURRIJK WONEN en SCW stellen de benodigde woningen binnen een half jaar ter beschikking, met uitloop van maximaal nog een half jaar als er in het eerste half jaar onvoldoende woningen beschikbaar zijn.	Zie jaarverslag 2016 – In 2016 is voldaan aan de taakstelling; SCW heeft 20 woningen en 8 kamers aan statushouders verhuurd. Zie jaarverslag 2017 – In 2017 is voldaan aan de taakstelling; SCW heeft 7 woningen en één kamer aan statushouders verhuurd.	v

	Eind 2018 waren er 36 geregistreerde statushouders in Tiel gehuisvest, terwijl de taakstelling 59 was. Deze achterstand zit met name in nareizigers die nog niet naar Nederland zijn gekomen, maar waarvan het COA wel verwacht dat ze op korte termijn kunnen komen. Vanwege deze verwachte nareizigers zijn er weinig andere statushouders aan Tiel gekoppeld door het COA. Er is onlangs een overleg geweest tussen COA, Vluchtelingenwerk Oost-Nederland, gemeente Tiel, KleurrijkWonen en SCW, waarin we met elkaar hebben geconcludeerd dat we verwachten de achterstand in 2019 in te kunnen lopen.	
--	--	--

Afspraken m.b.t. leefbaarheid en wijkaanpak		
Afspraken Tiel 2016	Prestatie	
Gemeente, SCW en KLEURRIJK WONEN werken samen om huisuitzettingen vanwege betalingsachterstanden en woonoverlast zoveel mogelijk te voorkomen. Hier worden de twee protocollen 'protocol voorkomen huisuitzettingen in verband met huurschuld' en 'protocol voorkomen huisuitzettingen in verband met overlast' voor gebruikt.	Standaard beleid.	v
In Tiel zijn vijf Veiliger Wijk Teams actief met als doel de veiligheid, leefbaarheid en ordehandhaving in de vijf wijken in Tiel te bevorderen door samenwerking in een multidisciplinair team.	Standaard beleid.	v
SCW en KLEURRIJK WONEN nemen deel aan de wijkschouwen van de gemeente in de wijken waar de corporaties bezit hebben, en gebruiken de wijkschouw ook actief als platform voor informatieverstrekking, het ophalen van kennis en het versterken van de betrokkenheid.	Standaard beleid.	v
Voor de duur van deze prestatieafspraken stelt SCW elk jaar €50.000,- beschikbaar dat ingezet wordt voor leefbaarheidsactiviteiten die een directe koppeling hebben met haar woningbezit.	Zie jaarverslag 2016 en 2017 – Elk jaar wordt het geld gebruikt voor kleinschalige initiatieven als een tuinenopruimactie of de organisatie van een zeskamp als ontmoeting in het kader van het bevorderen van de sociale cohesie in straten en buurten	v

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van SCW Tiel zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Ondernemingsplan 2012 – 2017				
Bedrijfsplan 2015				
Bedrijfsplan 2016				
Bedrijfsplan 2017				
Bedrijfsplan 2018				
Verkoopbeleid (2013-2017 en 2017 en verder)				
Huurbeleid (2012- 2017 en 2017 en verder)				
Vastgoedportefeuillebeleid				
Strategische Visie SCW 2016 – 2021				

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

Uit Strategische Visie SCW:

We hebben de landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen geanalyseerd en hebben aan de hand hiervan vijf strategische thema's benoemd. Deze zijn de komende jaren van belang voor SCW. Per strategisch thema geven wij aan welke strategische keuzes we maken en welke richting SCW op gaat richting 2020. De strategische keuzes die we gemaakt hebben staan steeds per thema beschreven.

De vijf strategische thema's zijn:

1. Een betaalbaar huis voor nu en later
 - a. We streven naar een betaalbare en passende woningvoorraad, ondanks de beperkingen van ons verdienmodel en de heffingen die we moeten afdragen. De verwachte groei van de doelgroep betekent dat we onze focus verleggen van verbeteren van de huidige voorraad en verminderen van het woningbezit naar het minimaal op peil houden van het bezit en realiseren van kleinschalige nieuwbouw.
 - b. We gaan sturen op de hoogte van de huurprijzen. We bepalen de prijs/ kwaliteit verhouding per complex en houden ons hieraan. Dit betekent dat we soberder zijn bij projecten, planmatig onderhoud en mutaties en minder kwaliteit toevoegen aan woningen, omdat hiervoor geen huurverhogingen gevraagd kan worden.
 - c. Bij het op peil te houden van onze voorraad focussen we meer op kleinere huishoudens en de vraag naar goedkopere woningen.
 - d. We nemen energiebesparende maatregelen die de woonlasten van onze bewoners naar beneden brengen en waar dit past binnen de huurgrenzen, en zoeken indien nodig naar innovatieve oplossingen om dit te realiseren.
 - e. We gaan meer sturen op het rendement (zowel maatschappelijk als financieel) van ons vastgoed
2. Inspelen op een veranderende doelgroep

- a. Een passende dienstverlening bieden vanuit het wonen. Zowel op gebied van sociaal beheren verhuur.
 - b. We zorgen voor een aanbod dat past bij de veranderende doelgroep (bv door rollator geschikte woningen of zorgwoningen te realiseren)
 - c. Ons profileren op huisvesting voor bijzondere doelgroepen in Tiel, door (samen met zorgpartijen) aanbod te creëren waar dat nodig is.
3. Leefbare buurten
- a. We zetten ons in voor leefbare buurten, daar waar het woningbezit van SCW betreft. Dit betekent dat we meer dan voorheen kijken hoe leefbaarheidsaspecten gelinkt zijn aan het woningbezit van SCW, voordat we hieraan een bijdrage leveren.
 - b. We faciliteren nieuwe initiatieven van onze bewoners, als deze de leefbaarheid in en om onze complexen ten goede komt.
 - c. We communiceren aan gemeente en bewoners wat ze wel en niet van SCW kunnen verwachten op het gebied van leefbaarheid.
4. Samen naar nieuwe oplossingen
- a. We gaan voor bondgenootschap met onze belanghouders
 - b. SCW investeert in andere vormen van samenwerken.
5. Werken aan verdere professionalisering van de organisatie
- a. De beleidskaders worden meer uitgezet in scenario's en richtingen in het belang van onze koers en de gewenste wendbaarheid .
 - b. Medewerkers krijgen meer ruimte om oplossingen te vinden en deze in de praktijk toe te passen.
 - c. Door onze processen handiger (o.a. door ICT, afkoop en ketensamenwerking) en meer lean aan te pakken beperken we onze bedrijfskosten.
 - d. We maken gebruik van onze flexibele schil en netwerk om de noodzakelijk taken te kunnen blijven doen
 - e. We trainen onze mensen om de gewenste competenties te krijgen of verbeteren
 - f. De organisatie is communicatief: communicatie is niet meer alleen het domein van de communicatiemedewerker, maar van alle medewerkers. De communicatiemedewerker krijgt een andere rol: inspireert, coacht en faciliteert.
 - g. We zetten nog meer in op digitale communicatie via website, huurdersportaal en social media. Voor wie wil of dat nodig heeft, blijft persoonlijk contact (telefoon of op kantoor) mogelijk.

5. Prestaties SCW

TABEL 1: Het bezit van SCW Tiel

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	3.435	3.476	3.541	3509
# Onzelfstandige wooneenheden	146	20	21	61
# Intramuraal (zorgvastgoed)		101	112	
# Totaal woonegelegenheden	3.581	3.597	3.585	3570
% Eengezinswoningen			61%	56,7%
% Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen			11%	11,3%
% Meergezinswoning met lift			19%	30,3%
% Hoogbouw			7%	0,0%
% Onzelfstandig			4%	1,7%
# Garages		518	516	468
# Maatschappelijk vastgoed	-	16	15	
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	71	71	72	7
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB				59
# Overig bezit	48	-	-	40
# Verhuureenheden ongewogen	4.188	4.202	4.188	4144

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens SCW

TABEL 2: Mutaties in het bezit van SCW Tiel

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# huurwoningen aan begin van het jaar	3.651	3.507	3.585	3.584
# toegevoegde nieuwbouw	0	29	6	15
# aangekocht	0	0	0	0
# verkocht (individueel)	-29	-9	-14	-16
# verkocht (complex)	0	0	0	0
# gesloopt	-38	6	0	-11
# overige mutaties	-3	2	-8	-2
Totaal # huurwoningen aan het eind van het jaar	3.581	3.597	3.585	3.570

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens SCW

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van SCW Tiel

(Betreft zelfstandige woningen)	2015	2016	2017	2018
# goedkope woningen	576	664	644	566
# betaalbare woningen	2.291	2.187	2.232	2.289

# duur DAEB	436	450	419	385
# duur niet-DAEB	132	175	157	330
Totaal	3.435	3.476	3.452	3.570

SCW heeft in 2017 en 2018 slechts 43 niet-daeb woningen. De overige woningen hebben door de huurverhogingen de afgelopen jaren een huur boven de liberalisatiegrens gekregen. Deze woningen worden bij mutatie weer verlaagd naar onder deze grens!

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens SCW

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door SCW Tiel

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	373	336	270	261
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	365 (98%)	313 (93%)	260 (96%)	244 (93%)
Oordeel Aw				

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, Oordeelsbrief AW staatssteun 2017, gegevens SCW

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door SCW Tiel

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	207	205
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	(99%)	(99%)	(100%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	voldoet aan de norm

Opmerking: in 2016 zijn de verkeerde cijfers aangeleverd voor het dVi. We hebben ook in 2016 passend toegewezen en zijn binnen de norm gebleven.

Bronnen: jaarverslag 2017, dVi 2017, gegevens SCW

TABEL 6: Huurverhoging door SCW Tiel

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	2,24 %	n.b.	1,06%	n.b.
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	n.b.	€ 562	€515	€507

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens SCW

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	1%	1%	1%	1%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,89%	0,88%	0,72%	0,65%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand en overlast	7	5	5	7

Bronnen: jaarverslag 2016, dVi 2017, gegevens SCW

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	%	%	3%	3%
Jaren 45-59	%	%	14%	10%
Jaren 60-69	%	%	22%	28%
Jaren 70-79	%	%	22%	18%
Jaren 80-89	%	%	21%	18%
Jaren 90-99	%	%	8%	8%
Jaren 00-09	%	%	3%	3%
Jaren 10-19	%	%	9%	12%

Bronnen: dVi 2017, gegevens SCW

TABEL 9: Conditie score van het bezit

Per categorie in % van totaal / <i>conditiescore NEN 2767</i>	2015	2016	2017	2018
Score 1	%	%	23%	36%
Score 2	%	%	72%	48%
Score 3	%	%	1%	6%
Score 4	%	%	0%	5%

Score 5	%	%	0%	0%
Score 6	%	%	0%	0%
Onbekend	100%	100%	4%	5%

Bronnen: dVi 2017, gegevens SCW

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017		2018	
	woco	NL	woco	NL
Letter Onderhoud & verbetering	CAB		CAA	
Instandhoudingsindex	204		170	
Technische woningkwaliteit	90		94	
Ervaren woningkwaliteit	102		105	

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 - 2018

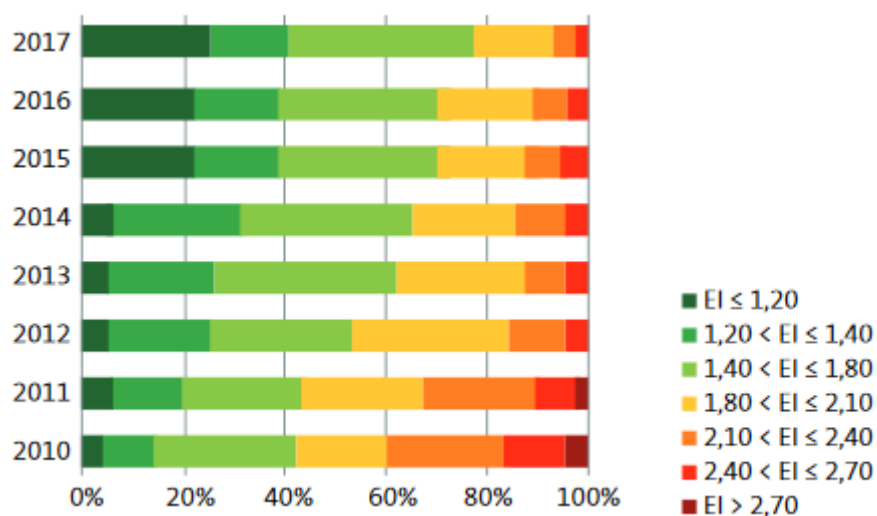
TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel		C	C	A
Deelscore nieuwe huurders	-	7,2	7,5	7,4
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	-	7,3	7,1	7,9
Deelscore vertrokken huurders	-	7,8	7,6	7,8

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 - 2018

TABEL 12: Energie-index bezit SCW Tiel

Bronnen: jaarverslag 2016, 2017, Aedes Benchmark 2017 - 2018



Bron: jaarverslag 2017

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	A	B
Deelletter energetische prestatie	-	-	A	B
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	A	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 - 2018