

## Bestuurlijke reactie Visitatie KleurrijkWonen

De visitatie die bij KleurrijkWonen heeft plaatsgevonden, is, ondanks de coronacrisis waarin we elkaar niet live konden ontmoeten, als prettig ervaren. Procesmatig en inhoudelijk is de visitatie goed verlopen. De doorlooptijd was conform planning. De diverse belanghouders zijn goed bevraagd en geënquêteerd en de interne organisatie heeft vanuit de verschillende geledingen haar input kunnen leveren. Door zowel de belanghouders als de interne organisatie is de visitatie als constructief ervaren. Met dank aan de visitatiecommissie en organisatie vanuit Pro-Corp.

De inhoud van het visitatierapport vervult ons met gepaste trots. We werken hard aan onze doelstellingen en leggen de lat voor onszelf hoog. Het is fijn om te lezen dat de visitatiecommissie het noemenswaardig vindt dat we de lat hoog leggen, verregaande ambities hebben en de drive tonen om onszelf steeds te verbeteren. In dat kader past ook een woord van dank richting onze collega's die de flexibiliteit tonen om mee te gaan in de ontwikkelingen van zowel de organisatie als de maatschappij.

Het huurdersplatform is tevreden over ons werk. De partners in het maatschappelijk veld, zoals de zorgpartners, welzijnspartners en gemeenten werken graag met ons samen en zijn tevreden over deze samenwerking. Dat doet ons goed. De aanbeveling om met onze partners meer het regionale belang op te zoeken en te werken vanuit een regionale visie is ons uit het hart gegrepen. Deze aanbeveling spoort ons aan om de ingeslagen weg te vervolgen en op zoek te gaan naar nog meer mogelijkheden om dit te realiseren. Wij zijn blij met het oordeel van de visitatiecommissie en onder het motto "be good and tell it" gaan we op zoek naar een gepaste communicatie ter versterking van ons imago.

### Ondernemingsplan

In ons ondernemingsplan hebben we zes speerpunten benoemd om de focus in ons werk te bepalen. De visitatie heeft plaatsgevonden midden in de looptijd van ons ondernemingsplan. Een mooi moment om te bezien hoe de visitatiecommissie tegen de voortgang van onze zes speerpunten aankijkt. Zijn we op de goede weg?

#### *Betaalbaar Wonen*

De visitatiecommissie oordeelt dat we actief bezig zijn met het vraagstuk omtrent betaalbaarheid van onze woningen. We zoeken actief naar mogelijkheden om huurverlaging toe te passen waar dat nodig is. Daarnaast sturen we actief op het betaalbaar houden van onze woningen door een gematigde huurverhoging. Met ons nieuwe huurbeleid spelen we hier nog meer op in. Ook op het gebied van incasso wordt zoveel mogelijk gekeken naar de mogelijkheden om de oorzaken van de achterstanden weg te nemen en is bij de afspraken over aflossingen oog voor de menselijke maat. Dit wordt ook erkend door de gemeenten.

#### *Acceptabele kans op Wonen*

Door de krapte op de woningmarkt scoren we volgens onze belanghebbenden wat minder op ons speerpunt acceptabele kans op wonen. We zetten ons actief in om ons doorstroombeleid onder de aandacht te brengen van onze huurders en tevens proberen wij actief binnen onze gemeenten de bouw van sociale huurwoningen vlot te trekken, o.a. door te werken aan kansencarten die de mogelijkheden binnen een gemeente in kaart brengen. Ook regionaal zijn we actief betrokken op dit onderwerp.

## Bestuurlijke reactie Visitatie KleurrijkWonen

### *Goede woning en prettige leefomgeving*

De visitatiecommissie is positief verrast te zien dat we een duidelijk en uitgebreid beleid hanteren op het gebied van duurzaamheid. We tonen hiermee niet alleen ons strategisch vermogen, maar ook onze ambities. Met een actief duurzaamheidsplan sturen we op de verbetering van onze woningvoorraad. Meerdere uitgedachte scenario's rondom de verduurzaming van onze woningvoorraad hebben we gekoppeld aan benodigde investeringen en vertaald naar een routekaart. Hiermee lopen we vóór op de sector doelstelling. In de nieuwbouw wordt met strenge duurzaamheidseisen gewerkt en gaan we in 2021 ons eerste biobased project realiseren.

Op het gebied van het sociaal wijkbeheer en leefbaarheid in de wijken is de visitatiecommissie van mening dat we een steviger eigen beleid kunnen ontwikkelen en een proactievere houding kunnen aannemen. Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie dat we als maatschappelijk ondernemer investeren in de fysieke en sociale leefbaarheid van onze wijken. We hebben onszelf goed en veelzijdig ingezet voor leefbare wijken. In 2021 zijn we aan de slag gegaan met een nieuwe uitwerking van ons leefbaarheidsbeleid.

### *Langer zelfstandig wonen*

De voortschrijdende vergrijzing, maar ook het gebrek aan (duurzame) nieuwbouwlocaties, vraagt om een transitie van de woningvoorraad. Levensloopbestendig wonen is hier de nieuwe 'trend'. Het is goed om te lezen dat de visitatiecommissie heeft geconstateerd dat we actief zijn met het ontwikkelen van woonproducten die inspelen op de vergrijzing en huisvesting van bijzondere doelgroepen. Om de bestaande voorraad beter geschikt te maken voor de wensportefeuille, investeren we in het aanpassen van de bestaande voorraad. Zo hebben we op basis van gesprekken met huurders een lijst opgesteld om individuele woningaanpassingen aan huurders aan te kunnen bieden om langer zelfstandig te kunnen wonen. Betreffende huurders hebben van KleurrijkWonen een individueel "budget" gekregen waarmee ze deze aanpassingen kunnen "bekostigen".

### *Persoonlijk en dichtbij*

Onze belanghebbenden geven aan dat we goed scoren op het gebied van persoonlijk contact en dicht bij de klant staan. We betrekken onze huurders actief bij de gang van zaken van KleurrijkWonen via de Community KleurrijkWonen. Tegelijkertijd geeft de visitatiecommissie aan dat we moeten werken aan de terugkoppeling van de dialoog met onze belanghebbenden. Het is voor belanghebbenden soms onduidelijk hoe gemaakte keuzes in het beleid tot stand zijn gekomen.

### *Flexibel en maatwerk*

We hebben gewerkt aan een flexibele en slanke organisatie, waarin de bedrijfslasten voor de huisvesting, bestuurskosten en algemene kosten verder zijn teruggedrongen. Doordat we een flexibele organisatie zijn, zijn we in staat om te anticiperen op nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen. Tegelijkertijd geeft de visitatiecommissie aan dat onze processen, budgetten en rapportages voor medewerkers soms belemmerend kunnen werken om maatwerk te leveren. In september 2020 hebben we, mede om die reden, het organisatiemodel gedraaid

## Bestuurlijke reactie Visitatie KleurrijkWonen

naar regioteams waarbinnen alle “functionaliteiten” m.b.t. die regio zijn gebundeld. Tegelijkertijd werken we aan de implementatie van zelforganiserend werken van teams en worden de processen, mandaten en budgetten zodanig aangepast dat die deze werkwijze ondersteunen.

### Wat doen we met de adviezen?

We ervaren de visitatie als positieve feedback. We blijven werken aan de zes speerpunten uit ons ondernemingsplan. Het visitatierapport bevestigt dat we op de goede weg zijn. Wat doen we met de adviezen?

De adviezen van de visitatiecommissie en onze belanghebbenden nemen we ter harte. We gaan hen nog meer betrekken bij de keuzes die we maken en als deze keuzes afwijken van de input van belanghebbenden lichten we beter toe waarom we een bepaalde keuze hebben gemaakt. Het hoe wordt in 2021 verder uitgewerkt.

We gaan ook nog een slag maken in het relatiebeheer met de gemeenten en overige maatschappelijke partners. Waar nodig zullen we brede ontwikkelingen toelichten zodat de gemeenten en overige maatschappelijke partners een beter beeld krijgen van onze totale opgaven en ambities.

### Tot slot

We zijn blij met dit mooie visitatierapport. Tegelijkertijd is het des te schrijnender dat we merken dat de landelijke politiek sterk gericht is (hopelijk was) op het beperken van het werkveld en het minimaliseren van de (financiële ruimte van de) sociale huursector. Daarnaast maken we ook graag van deze gelegenheid gebruik om onze gemeenten nogmaals op te roepen daadwerkelijk te komen tot een versnelling van de realisatie van de sociale huurwoningen binnen hun grenzen. Het is onze wens om samen met de gemeenten kansen te benutten en nieuwe wegen te bewandelen om onze bewoners en woningzoekenden een prima huis in een plezierige woonomgeving aan te bieden. Laten we daarbij vooral de focus leggen op wat er wel kan, dan zullen we ontdekken dat dit nog best heel veel is. KleurrijkWonen is er klaar voor!

Tiel, mei 2021

Tjapko van Dalen

Directeur-bestuurder  
KleurrijkWonen