



Maatschappelijke Visitatie 2016 – 2019

Stichting KleurrijkWonen

Rapport Maatschappelijke visitatie

Stichting KleurrijkWonen



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.

De Vork 2

3984 PA Odijk

info@pro-corp.nl

www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:

ir. H.P.M. (Leny) Braks | Voorzitter

drs. H.M. (Ellen) Olde Bijvank MRE | Lid

ir. D. (Daniël) Koningen | Secretaris

24 maart 2021



Voorwoord

Woningcorporatie KleurrijkWonen, verder te noemen KleurrijkWonen, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2016 tot en met 2019 uit te voeren.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Dat doen ze samen met anderen: huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorg- en onderwijsinstellingen, politie, energiebedrijven etc. Visitatie is een belangrijk instrument om die maatschappelijke waarde zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Het accent in dit visitatierapport ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context. Van belang is dat de visitatiecommissie ruime aandacht geeft aan 'het verhaal achter de cijfers en feiten'. Welke – onderbouwde – visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige maatschappelijke prestaties? Welke keuzes worden, mede in relatie tot de lokale context, daarin gemaakt en verantwoord? En hoe zorgt de corporatie dat de gemaakte keuzes, plannen en afspraken ook worden gerealiseerd en gemonitord? Met andere woorden voldoet de corporatie niet alleen op papier aan de criteria, maar handelt ze ook in de praktijk daarnaar? En worden, omgekeerd, de praktijk en de daarin gemaakte keuzes juist verantwoord en vastgelegd?

De visitatie is een vorm van maatschappelijke verantwoording, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren.

Procorp is een coöperatieve vereniging die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast en inspiratie biedt voor de corporatie en haar belanghebbenden.

Inhoudsopgave

INLEIDING	5
METHODIEK 6.0	5
LEESWIJZER	5
DEEL 1 BEOORDELING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIES	6
A RECENSIE	7
MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2011-2015	7
RESULTATEN VISITATIE 2020 OVER DE PERIODE 2016 T/M 2019	8
INTEGRALE SCOREKAART	11
B SAMENVATTING	12
C BEOORDELING SAMENVATTING	14
DEEL 2 TOELICHTING OP DE BEOORDELINGEN	16
1 PRESTEREN NAAR OPGAVEN EN AMBITIES	17
1.1 BESCHRIJVING VAN DE PRESTATIEAFSPRAKEN	17
1.2 BESCHOUWING VAN DE KWALITEIT VAN DE PRESTATIEAFSPRAKEN EN HET PROCES	23
1.3 BEOORDELING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIES IN RELATIE TOT DE PRESTATIEAFSPRAKEN	24
1.4 AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN	32
2 PRESTEREN VOLGENS BELANGHEBBENDEN	36
2.1 BESCHRIJVING VAN DE BELANGRIJKSTE BELANGHEBBENDEN.....	36
2.2 PRESTEREN VOLGENS BELANGHEBBENDEN	38
2.3 VERBETERPUNTEN VOLGENS BELANGHEBBENDEN	42
2.4 MENING VAN GEMEENTEN EN HUURDERS OVER KWALITEIT EN PROCES PRESTATIEAFSPRAKEN.....	42
3 PRESTEREN NAAR VERMOGEN	44
3.1 BEOORDELING VAN DE VERMOGENSINZET	44
4 GOVERNANCE VAN MAATSCHAPPELIJK PRESTEREN	47
4.1 DE BEOORDELING OVER DE STRATEGIEVORMING EN PRESTATIESTURING	47
4.1.1 <i>Strategievorming</i>	47
4.1.2 <i>Sturing op prestaties</i>	48
4.2 DE BEOORDELING OVER DE MAATSCHAPPELIJKE ROL VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN	49
4.2.1 <i>Externe legitimatie</i>	50
4.2.2 <i>Openbare verantwoording</i>	51
DEEL 3 BIJLAGE	52
BIJLAGE 1: GEREALISEERDE PRESTATIES.....	53
BIJLAGE 2: POSITION PAPER.....	69
BIJLAGE 3: GEÏNTERVIEWDE EN GEÏNQUÊTEERDE BELANGHEBBENDEN.....	76
BIJLAGE 4: BRONNENLIJST	78
BIJLAGE 5: DE MEETSCHAAL	80
BIJLAGE 6: DE VIER PERSPECTIEVEN TOEGELICHT	81
BIJLAGE 7: VISITATIECOMMISSIE EN ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARINGEN	83

Inleiding

Methodiek 6.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen.

Methodiek 6.0 bestaat uit vier perspectieven van waaruit de maatschappelijke prestaties – in de lokale context – worden beoordeeld namelijk:

- Presteren naar Opgaven & Ambities,
- Presteren volgens Belanghebbenden,
- Presteren naar Vermogen,
- Governance van maatschappelijk presteren.

Een uitgebreide toelichting op de vier perspectieven is te vinden in bijlage 6.

Het accent in methodiek 6.0 ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context: doet de corporatie de goede dingen gezien de lokale volkshuisvestelijke en/of maatschappelijke situatie? Dat betekent dat bij alle beoordelingsperspectieven meer gekeken wordt naar welke maatschappelijke prestaties de corporatie heeft afgesproken en geleverd, de keuzes die daarin zijn gemaakt en verantwoord, hoe belanghebbenden daarbij betrokken zijn, hoe daarop gestuurd is door bestuur en raad van commissarissen, wat de corporatie hiervan kan leren voor de toekomst en hoe een en ander feitelijk is vertaald in termen van vermogensinzet.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en de commissie reflecteert in een recensie op de maatschappelijke prestaties van de corporatie binnen de lokale context in het verleden en de (verbeter-) mogelijkheden voor de toekomst.

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.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting beoordelingen
- Korte schets van de corporatie
- Korte terugblik op het vorige visitatierapport

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities
- Presteren volgens Belanghebbenden
- Presteren naar Vermogen
- Governance van maatschappelijk presteren

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

A Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011-2015

KleurrijkWonen ontving in de vorige visitatie goede beoordelingen voor de vier prestatieperspectieven van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek 5.0. De commissie gaf enkele aandachts- en verbeterpunten mee:

- 1) Inschatten tempo veranderbaarheid organisatie in relatie tot ambitie Raad van Bestuur.
- 2) Net nog iets handiger omgaan in de relatie met de met name kleine partijen in de omgeving van KleurrijkWonen; inhaken op het gevoel – mogelijk angst- van te veel verzakelijking van Kleurrijk Wonen.
- 3) Aandacht voor verbinding Raad van Bestuur/ strategisch adviseurs én Managementteam.
- 4) Zoeken naar mogelijkheden voor nemen van verantwoordelijkheid voor (is niet gelijk aan verantwoordelijk zijn voor) en het bijdragen aan de regie op het proces van intergemeentelijke/ regionale samenwerking met name in Rivierenland.

Sinds de vorige visitatieperiode heeft KleurrijkWonen eerst het accent gelegd op het stroomlijnen van de processen en de structuur van de organisatie. Hiervoor zijn diverse procesmanagers aangesteld. In het meest recente ondernemingsplan wordt een omslag gemaakt naar meer klantgerichtheid. Zoals één van de bestuurders formuleerde: 'eerst moet er zakelijkheid komen, en nu dat staat, is er meer ruimte voor klantgerichtheid en onze maatschappelijke rol.' Daarnaast zijn managers meer in positie gekomen, hoewel de commissie heeft geconstateerd dat zij bij de stakeholders nog nauwelijks bekend zijn en de beide bestuurders worden gezien als het 'gezicht van KleurrijkWonen'. Met het vertrek van één van beide bestuurders per 1 januari 2021 is de verwachting dat managers meer naar buiten zullen treden. De meest recente organisatiewijziging (met onder andere de stap naar drie regionale teams binnen de afdeling Wonen) beoogt dat verantwoordelijkheden lager in de organisatie komen te liggen. Hierdoor hebben verbeterpunten 1 en 3 meer aandacht gekregen en deze verbeterpunten zijn dus goed opgepakt. Andere aandachtspunten uit de vorige visitatie richtten zich op de rol van KleurrijkWonen in het Rivierenland en de relatie met de met name kleine partijen in de omgeving van KleurrijkWonen.

KleurrijkWonen was en is een naar omvang grote partij in het werkgebied, zeker in relatie tot de gemeenten en de meeste andere woningcorporaties. Diverse gemeentelijke herindelingen hebben hier meer balans in gebracht. Wat vanuit de omgeving wordt gezien als 'verzakelijking' ziet KleurrijkWonen zelf als het strak inrichten van de organisatie en werkprocessen. Vanuit die basis wordt nu een omslag gemaakt van 'binnen naar buiten'. Ook in het regionale samenwerkingsverband Rivierenland pakt KleurrijkWonen haar rol. Tijdens de diverse visitatiegesprekken is gebleken dat in Rivierenland recent afspraken zijn gemaakt over de regionale Woonagenda en de aantallen te ontwikkelen nieuwbouwwoningen. Over het aandeel sociale huurwoningen is nog nader overleg nodig en volgens een aantal belanghebbenden moeten de "Samenwerkende corporaties Rivierenland" daar nog meer in positie komen. Met zoveel partijen, zoveel verschillende belangen en de diverse culturen in de diverse subregio's blijft het lastig om tot goede afspraken te komen. KleurrijkWonen wordt hierin gezien als een goede collegiale samenwerkingspartner. Daarnaast werken corporaties onderling samen, bijvoorbeeld in het woonruimteverdeelsysteem. Naar de mening van de belanghebbenden pakt KleurrijkWonen hierbij de rol die op basis van de omvang en professionaliteit kan worden verwacht.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de verbeterpunten uit het vorige visitatierapport goed zijn opgepakt zoals in dit rapport/recensie zal blijken.

Resultaten visitatie 2020 over de periode 2016 t/m 2019

BESCHOUWING VAN DE VISITATIECOMMISSIE

De formele visitatieperiode betreft de jaren 2016 – 2019. Vanwege Corona is de visitatie een aantal keer uitgesteld en heeft deze uiteindelijk pas in november 2020 volledig digitaal plaatsgevonden. Het ondernemingsplan uit 2019 heeft geleid tot een aantal organisatiewijzigingen in september 2020. Dit behelst met name de klantfocus en lokale verbondenheid. Deze organisatiewijziging is een logisch gevolg op de fase ervoor, waarbij de processturing centraal stond. Omdat deze ontwikkeling de wendbaarheid van KleurrijkWonen kenmerkt, en tevens een antwoord is op wat vanuit de omgeving wordt gevraagd, heeft de visitatiecommissie ervoor gekozen om hier in de recensie bij stil te staan in de beoordeling van de diverse perspectieven is wel de periode 2016-2019 aangehouden.

Position paper

In de position paper heeft KleurrijkWonen een korte samenvatting opgenomen van het recent ontwikkelde ondernemingsplan, maar vooral ook ingezoomd op de meest recente ontwikkelingen en het ondernemingsplan. In 2020 is een organisatiewijziging voorgesteld waarbij de klant meer centraal komt en de organisatie hierop ook wordt gericht. Dit is een belangrijke wijziging van de oriëntatie van KleurrijkWonen de afgelopen jaren. Na de fusie en een moeizame periode heeft de focus een aantal jaren op de financiële resultaten, processen en inrichting van de organisatie gelegen. Nu deze basis op orde is, wordt ruimte ervaren voor meer zelfsturing en klantgerichtheid. De visitatiecommissie stelt het op prijs dat KleurrijkWonen onder andere een SWOT-analyse heeft toegevoegd aan het positionpaper. De punten uit deze SWOT-analyse zijn herkenbaar voor de visitatiecommissie en tijdens de visitatie regelmatig aan bod gekomen. Wat in de position paper ontbreekt is een reflectie op het functioneren van de lokale driehoek (proces en inhoud prestatieafspraken). Dit onderwerp is echter in de aanloop naar de visitatie en tijdens de visitatie regelmatig aan bod geweest. Kleurrijk Wonen is maar liefst in twee regio's en zes gemeenten werkzaam. Door gemeentelijke herindelingen zijn niet in alle gemeenten in de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt. Kleurrijk Wonen heeft wel ieder jaar een goed onderbouwd bod neergelegd.

Organisatieontwikkeling – focus op de klant

In 2019 bleek uit een serie klantenpanels dat voor een goede service en dienstverlening, meer klantfocus en flexibiliteit nodig is. Met haar nieuwe ondernemingsplan wil KleurrijkWonen hierop inspelen. Twee pijlers uit haar nieuwe ondernemingsplan voor de periode 2019-2022 luiden dan ook: 'Persoonlijk & Dichtbij' en 'Flexibel & Maatwerk'.

Om invulling te geven aan hoe en onder welke condities beter met de klant om te gaan, heeft het MT samen met de andere medewerkers, OR en RvC, een plan 'Sturing KleurrijkWonen' opgesteld om beter te focussen op haar bewoners, woningzoekenden en belanghebbenden. Voor de realisatie van dit plan is KleurrijkWonen in 2020 begonnen met het aanpassen van haar organisatiestructuur. Dit valt ook in lijn met het aankomende vertrek (met ingang van 1 januari 2021) van een van de twee directeur-bestuurders. De verantwoordelijkheid binnen de corporatie wordt meer horizontaal verbreed. Vanuit de afdeling Wonen gaat er gewerkt worden met drie regioteams, dicht bij de klant, zichtbaar en lokaal opererend. Het MT krijgt een prominentere rol in het uitdragen van de visie van KleurrijkWonen. De verbinding tussen strategisch, operationeel en tactisch niveau wordt aangescherpt. Zodoende verstevigt KleurrijkWonen het fundament van haar organisatie en is daardoor beter voorbereid op de uitdagingen in de toekomst.

Omvangrijk werkgebied

KleurrijkWonen is actief in Woongaard. Woongaard is een samenwerkingsverband van corporaties uit de regio's Alblasserwaard-Vijfheerenlanden, Land van Heusden en Altena, Bommelerwaard en Rivierenland. KleurrijkWonen biedt haar woningen aan via Woongaard. In deze regio's is haar woningbezit verdeeld over zes gemeenten en een groot aantal kernen. De complexiteit voor KleurrijkWonen zit hem in de diversiteit aan bestuurs- en beleidsorganen, het schaalniveau van het werkgebied en de heel verschillende woningmarkttypologieën in het werkgebied.. De commissie oordeelt dat KleurrijkWonen zich goed staande houdt en actief het gesprek opzoekt over voorliggende opgaven. Dit heeft geresulteerd in het maken van aparte prestatieafspraken met iedere gemeente waarbij wordt ingezet op maatwerk. In de visitatiegesprekken geven gemeenten aan dit als positief te ervaren. Daarin onderscheidt KleurrijkWonen zich van veel collega corporaties. Zo heeft KleurrijkWonen in de afgelopen visitatieperiode te maken gehad met een aantal gemeentelijke herindelingen. De uitdaging zet hem toen vooral in het uitbalanceren van de maatschappelijke opgaven, zowel in de grotere kernen als de kleinere kernen. Dit heeft KleurrijkWonen naar inzicht van de visitatiecommissie goed ingevuld.

Zowel bestuurlijk als ambtelijk was de focus gericht op deze herindelingen. Daardoor bestond in een aantal gemeente geen actuele Woonvisie en waren er geen of heel beperkte prestatieafspraken. Nu het stof is neergedaald kan door de gemeenten en KleurrijkWonen weer actief en intensief worden samengewerkt. In de fusiegemeenten zijn de laatste loodjes gelegd aan de Woonvisies. Dit vormt de opmaat naar meerjarige prestatieafspraken. De commissie stelt dat KleurrijkWonen hierin de voortrekkersrol vervult in dit proces. Waar de meerjaren prestatieafspraken momenteel nog ontbreken, houdt KleurrijkWonen de oude afspraken met de voormalige gemeenten aan.

Maatschappelijke opgaven

KleurrijkWonen heeft te maken met een aantal complexe externe opgaven. De voortschrijdende vergrijzing, maar ook het gebrek aan (duurzame) nieuwbouwlocaties, vraagt om een transitie van de woningvoorraad van eengezinswoningen en appartementen zonder lift naar grondgebonden gelijkvloerse woningen en appartementen met lift. Levensloopbestendig wonen is hier de nieuwe 'trend'. Dit gaat hand in hand met de extramuralisatie van de zorg. Vanuit de overheid wordt steeds meer gestuurd op het langer zelfstandig thuis wonen. Dit vraagt niet alleen om aanpasbaarheid van woningen, maar ook een andere houding van de corporatie jegens haar huurders. Een groeiende groep mensen heeft begeleiding of zorg nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Bovendien is vanuit de zorg- en welzijnspartijen behoefte om het maatschappelijke netwerk te versterken. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat KleurrijkWonen actief is met het ontwikkelen van woonproducten die inspelen op de vergrijzing en huisvesting van bijzondere doelgroepen. KleurrijkWonen opereert op het gebied van sociaal wijkbeheer en leefbaarheid nog vooral reactief. In Culemborg, Leerdam en Tiel wordt in sommige wijken intensief samengewerkt op deze thema's en zijn integrale wijkplannen gemaakt, meestal op initiatief van de betreffende gemeente. De visitatiecommissie is van mening dat KleurrijkWonen van sociaal wijkbeheer en leefbaarheid in wijken nog steviger eigen beleid kan ontwikkelen en hierin meer proactief kan zijn.

KleurrijkWonen is zich in de laatste jaren steeds meer gaan richten op duurzaamheid. Dit ziet de commissie terug in de doelstellingen die KleurrijkWonen zich heeft gesteld. De corporatie heeft hierin een proactieve houding en doelstellingen hiervoor worden ruimschoots gehaald.

Sommige nieuwbouwprojecten hebben vertraging opgelopen, doordat er herindelingen hebben plaatsgevonden binnen gemeentes en door de stikstofproblematiek. De commissie ziet dat KleurrijkWonen zich ondanks deze hordes opzoek gaat naar andere verbeteringen en alternatieve investeringsmogelijkheden.

Sterke punten

- KleurrijkWonen heeft de afgelopen periode een flinke professionaliseringsslag gemaakt en beschikt over een gezonde financiële positie;
- KleurrijkWonen legt jaarlijks een concreet en uitgewerkt bod neer bij de gemeente en huurders dat bestaat uit een uitgebreid meerjarig activiteitenoverzicht, met daarin per gemeente opgenomen concrete en SMART-gestuurde doelstellingen en te maken prestatieafspraken.
- Belanghebbenden beschouwen KleurrijkWonen als betrouwbaar, betrokken en professioneel.
- Er is één centrale huurdersorganisatie, één regionale en vijf lokale huurdersorganisaties. De huurders worden aan de voorkant betrokken bij het beleid en oefenen actief invloed daarop uit.
- KleurrijkWonen is voortdurend bezig om invulling te geven aan haar maatschappelijk taken. De recent ingezette organisatieontwikkeling biedt hier structuur aan.

Verbeterpunten

- KleurrijkWonen heeft het imago dat ze een eigen koers vaart, wel input ophaalt voor het beleid, maar hierin eigen keuzes maakt. Leg belanghebbenden beter en transparant beargumenteerd uit hoe KleurrijkWonen keuzes heeft gemaakt. Leg daarnaast uit waarom deze afwijken van de input van de belanghebbenden.
- Belanghebbenden merken nog weinig van de recent ingezette klantoriëntatie en bijbehorende organisatiewijziging. Draag deze actief uit en vertel belanghebbenden wat ze hiervan kunnen verwachten.
- Als het gaat om wijkbeheer en sociaal beheer dan is KleurrijkWonen reactief en komt pas in actie als er acute problemen zijn. Een aantal belanghebbenden heeft aangegeven dat KleurrijkWonen meer inspanningen zou moeten leveren om leefbaarheidsproblemen te voorkomen en preventieve inzet te leveren. Hierbij is de wil om in de meer kwetsbare wijken integrale wijkvisies te maken.
- Voer actief relatiebeheer met gemeenten (en overige maatschappelijke partners) en licht brede ontwikkelingen toe zodat de gemeenten beeld krijgen van de totale opgaven en ambities van KleurrijkWonen. Verdiep hierbij thema's en verken de gezamenlijke opgaven. Probeer te komen tot een gelijkwaardige relatie.

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	
Presteren naar Opgaven en Ambities	Thema:								
	1	2	3	4	5				
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	8,0	7,0	7,0	7,0	8,0		7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden	Thema:								
	1	2	3	4	5				
Prestaties	7,2	6,7	7,2	7,2	7,1		7,1	50%	7,3
Relatie en communicatie							7,5	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet							7,0	100%	7,0
Governance van maatschappelijk presteren									
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming					8,0	7,5	33%	7,5
	Prestatiebestuur					7,0			
Maatschappelijke rol RvC							8,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

De volgende thema's zijn gehanteerd:

Thema 1: Betaalbaar wonen

Thema 2: Acceptabele kans op wonen

Thema 3: Leefbaarheid

Thema 4: Huisvesting van specifieke doelgroepen

Thema 5: Woningvoorraad – Duurzaamheid, investeringen en differentiatie

B Samenvatting

Profiel

KleurrijkWonen is een actieve, moderne woningcorporatie werkzaam in de regio's Rivierenland en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. In haar aanpak is ze ambitieus en modern. Starters, gezinnen, alleenwonenden en mensen met een zorgbehoefte kunnen terecht voor prettig en betaalbaar wonen.

De missie van KleurrijkWonen luidt als volgt:

"KleurrijkWonen zorgt voor goede, betaalbare woningen en draagt bij aan een prettige leefomgeving. De lokale maatschappelijke behoeften kleuren onze keuzes. Wij zetten ons met passie in, vooral voor mensen met een lager inkomen."

Organisatie

KleurrijkWonen is een stichting met een tweelagenstructuur, bestaande uit een raad van bestuur en een raad van commissarissen. De raad van bestuur bestaat uit twee directeur-bestuurders. De raad van commissarissen bestaat uit vijf leden, waarvan twee huurderscommissarissen. Het aantal personeelsleden, berekend op fulltime basis (fte), bedroeg ultimo 2019 151,2.

Daarnaast kent KleurrijkWonen drie afdelingen (Klant, Ontwikkeling en Bedrijf) met ieder een manager. De manager van iedere afdeling geeft samen met de directeur-bestuurders uitvoering aan de uitgezette koers van de organisatie.

Woningvoorraad/ vastgoedportefeuille

Op 31 december 2019 telde de woningvoorraad van KleurrijkWonen 16.012 verhuureenheden, waarvan 14.631 woningen verdeeld over zes gemeenten. Het meeste bezit ligt in de gemeenten Culemborg, Tiel, Vijfheerenlanden en West-Betuwe. De woningportefeuille wordt gekenmerkt door veel eengezinswoningen. Het overige deel bestaat uit appartementen en grondgebonden gelijkvloerse woningen.

Totaal verhuureenheden	2019	Waarvan woningen	2018	2017	2016	2015
Buren	753	726	758	762	783	741
Culemborg	3.756	3.404	3.824	3.830	3.847	3.704
Molenlanden	1.281	1.111	1.282	1.286	1.297	1.279
Tiel	3.290	2.933	3.292	3.321	3.460	3.275
Vijfheerenlanden	3.335	3.063	3.343	3.322	3.377	3.207
West Betuwe	3.595	3.393	3.609	3.556	3.475	3.436
Zaltbommel *	2	1	2	1	1	1
Totaal	16.012	14.631	16.110	16.078	16.240	15.643

*Verhuureenheden zijn woningen, woonwagens, bedrijfsonroerend goed, garages etc. *In Zaltbommel is één VHE gesplitst in een woning en parkeergelegenheid.

KleurrijkWonen is ieder jaar volop bezig op het gebied van sloop-/nieuwbouw en herstructurering. Daarvoor investeert KleurrijkWonen in nieuwbouwprojecten en renovatieprojecten.

Werkgebied

KleurrijkWonen heeft een verspreid werkgebied, verdeeld over drie provincies, twee regio's en zes gemeenten. KleurrijkWonen is actief in de provincies Gelderland, Utrecht en Zuid-Holland en in de regio's Rivierenland en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Binnen deze regio's heeft KleurrijkWonen haar woningbezit verdeeld over zes gemeenten: Buren, Culemborg, Molenlanden, Tiel, Vijfheerenlanden en West-Betuwe. Drie van deze gemeenten zijn op 1 januari 2019 ontstaan na een gemeentelijke herindeling, te weten Molenlanden, Vijfheerenlanden en West-Betuwe.

De regio Rivierenland is een samenwerkingsverband van acht gemeenten in de provincie Gelderland. De gemeenten die in deze regio samenwerken zijn Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West-Betuwe, West Maas en Waal en Zaltbommel.

Regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden is een samenwerkingsverband van zeven gemeenten in de provincies Utrecht en Zuid-Holland. De gemeenten die in deze regio samenwerken zijn Alblasserdam, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Molenlanden, Papendrecht, Sliedrecht en Vijfheerenlanden.

Buren is een vestingstadje en gemeente in de provincie Gelderland. De gemeente is actief in de regio Rivierenland. Op 1 augustus 2020 telde de gemeente 26.021 inwoners. De gemeente bestaat naast Buren uit vijftien kleine kernen. KleurrijkWonen heeft een aandeel van 6% aan sociale huurwoningen in de gemeente Buren.

Procentueel gezien is het grootste deel van het bezit van KleurrijkWonen gevestigd in de gemeente Culemborg. Culemborg is een stad en gemeente in de Neder-Betuwe in de provincie Gelderland. De gemeente is actief in de regio Rivierenland. Op 1 augustus 2020 telde de gemeente 29.020 inwoners. KleurrijkWonen heeft een aandeel van 23% aan sociale huurwoningen in de gemeente Culemborg.

Molenlanden is een fusiegemeente in de provincie Zuid-Holland, ontstaan uit een herindeling van de gemeenten Molenwaard en Giessenlanden. De gemeente is actief in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Op 1 augustus 2020 telde de gemeente 44.042 inwoners. De gemeente bestaat uit meerdere kleine kernen. Het bezit van KleurrijkWonen bevindt zich in de voormalige gemeente Giessenlanden. KleurrijkWonen heeft een aandeel van 6% aan sociale huurwoningen in de gemeente Molenlanden.

Tiel is een stad en gemeente in de provincie Gelderland. De gemeente is actief in de regio Rivierenland. Op 1 augustus 2020 telde de gemeente 41.962 inwoners. KleurrijkWonen heeft een aandeel van 14% aan sociale huurwoningen in de gemeente Tiel.

Vijfheerenlanden is een fusiegemeente in de provincie Utrecht, ontstaan uit een herindeling van de gemeenten Leerdam, Vianen en Zederik. De gemeente is actief in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Op 1 augustus 2020 telde de gemeente 57.525 inwoners. De gemeente bestaat uit vijftien woonplaatsen. Het bezit van KleurrijkWonen bevindt zich in de voormalige gemeente Leerdam. KleurrijkWonen heeft een aandeel van 11% aan sociale huurwoningen in de gemeente Vijfheerenlanden.

West-Betuwe is een fusiegemeente in de provincie Gelderland, ontstaan uit een herindeling van de gemeenten Geldermalsen, Neerijnen en Lingewaal. De gemeente is actief in de regio Rivierenland. Op 1 augustus 2020 telde de gemeente 51.281 inwoners. De gemeente bestaat uit meerdere kleine kernen. Het bezit van KleurrijkWonen bevindt zich in de voormalige gemeenten Geldermalsen en Lingewaal. KleurrijkWonen heeft een aandeel van 14% aan sociale huurwoningen in de gemeente West-Betuwe.



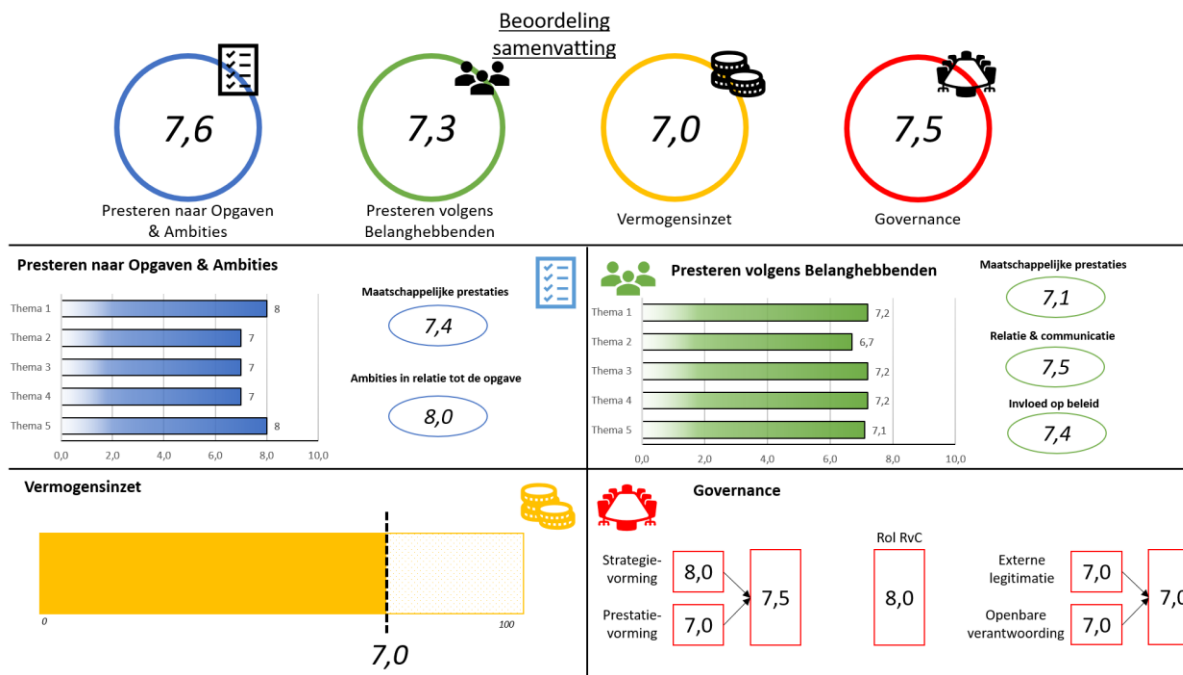
Figuur 1: werkgebied KleurrijkWonen

C Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke prestaties van KleurrijkWonen zijn beoordeeld vanuit de volgende vier perspectieven:

1. Presteren naar Opgaven & Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance van maatschappelijk presteren.

Hieronder volgt per perspectief een korte samenvatting van de beoordeling.



Beoordeling Presteren naar Opgaven & Ambities

Het onderdeel presteren naar opgaven & ambities wordt beoordeeld met een 7,6.

KleurrijkWonen heeft door haar grote en verspreide werkgebied te maken met een breed pallet aan externe opgaven, verdeeld over een breed scala aan kleine en grote kernen. De uitdaging voor KleurrijkWonen zit hem in het uitbalanceren van de invulling van de maatschappelijke opgaven, zowel in de grotere kernen als de kleine kernen. En dit hebben ze naar inzicht van de visitatiecommissie goed ingevuld.

Er is een duidelijk verband tussen de ambities van de gemeenten, en de ambities van KleurrijkWonen. De ondernemingsplannen zijn prima geïntegreerd en sluiten goed aan op de externe opgaven. Veel geformuleerde doelstellingen zijn in de afgelopen jaren bereikt. In de gesprekken met belanghebbenden en op basis van de documentatie is duidelijk te zien dat KleurrijkWonen in de afgelopen jaren grote stappen heeft gezet om haar doelstellingen te bereiken. Ook de aansluiting met de achterban wordt steeds meer benadrukt en dientengevolge gewaardeerd. Daarnaast is de corporatie continue op zoek naar creatieve manieren om invulling te geven aan lokale opgaven. De visitatiecommissie vindt het noemenswaardig dat KleurrijkWonen de lat hoog legt, verregaande ambities heeft en de drive toont om (zichzelf) steeds te verbeteren.

De visitatiecommissie oordeelt dat KleurrijkWonen een woningcorporatie is die actief bezig is met vraagstukken omtrent betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid, huisvesting van bijzondere doelgroepen, transitie van de woningvoorraad en duurzaamheid. Dit blijkt goed uit gerealiseerde maatschappelijke prestaties.

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort KleurrijkWonen een 7,3 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken met een gemiddelde van 7,1. Vooral op het gebied van persoonlijk contact en dicht bij de klant staan scoort KleurrijkWonen goed onder haar belanghebbenden. Acceptabele kans op wonen wordt minder beoordeeld. De voornaamste reden hiervoor ligt in de krapte op de woningmarkt.

Huurders noemen als verbeter- en aandachtspunten onder andere de communicatie bij klachten en reparaties, betere verdeling van statushouders en betaalbaarheid en beschikbaarheid van passende woningen. De gemeenten noemen als verbeter- en aandachtspunten onder andere het voeren van de dialoog over de koers, opgaven en het beleid, een pro-actievere houding bij grond/-positie verwerving, meer met een maatschappelijke bril naar problemen kijken, inzet op kwetsbare, bijzondere doelgroepen en inzetten op regionale samenwerking in plaats van lobby.

Beoordeling Presteren naar Vermogen

Het presteren naar vermogen wordt beoordeeld met een 7,0. In haar portefeuillestrategie heeft KleurrijkWonen haar vermogenskoers uitvoerig vormgegeven. Zo legt de corporatie de link tussen haar financiële positie enerzijds en wat ze volkshuisvestelijk aankan en praktisch uitvoerbaar is, anderzijds. De visitatiecommissie beoordeelt positief dat KleurrijkWonen een duidelijke lange termijn visie heeft met betrekking tot de verduurzaming en transitie van de woningvoorraad. Met een actief duurzaamheidsplan wordt op de verbetering van de woningvoorraad gestuurd. Meerdere uitgedachte scenario's rondom de verduurzaming van de woningvoorraad zijn gekoppeld aan benodigde investeringen en vertaald naar een routekaart. Hierdoor loopt de corporatie vóór op de sectordienststelling.

De bedrijfslasten zijn in 2019 verder gedaald als gevolg van het verder optimaliseren van de bedrijfsvoering. De lagere bedrijfslasten dragen bij aan een positief resultaat en komen ten goede aan de taakstelling op het gebied van de sociale volkshuisvesting. Door uitstel van werkzaamheden en nieuwbouw, vanwege de herindeling van de gemeentes en de stikstofproblematiek, zijn veel projecten in 2019 niet van de grond gekomen. Deze zijn doorgeschoven naar 2020. Hierdoor is het eigen vermogen van KleurrijkWonen gestegen en heeft het ingezet op de verlaging van de leningportefeuille en de verduurzaming van de voorraad.

Beoordeling Governance van maatschappelijk presteren

De governance van maatschappelijk presteren wordt beoordeeld met een 7,5. Het ondernemingsplan dient als leidraad bij strategische keuzes en wordt vertaald via doelstellingen in een meerjarige activiteitenplanning. Op deze manier formuleert KleurrijkWonen haar doelstellingen SMART. Aan de hand van een uitvoerig en volledig monitoringssysteem en rapportagesysteem wordt op actieve wijze sturing gegeven en verantwoording afgelegd. Realisatie versus planning van het jaarplan wordt periodiek gemonitord en bijgestuurd. Het dashboard en de rapportages worden periodiek besproken met de RvC. Hierdoor heeft de corporatie grip op de situatie.

Deze manier van werken sluit goed aan bij de rol van de raad van commissarissen als toezichthouder. De RvC heeft haar visie op bestuur en toezicht vastgesteld. Hierin geeft de raad actief invulling aan haar rol als toezichthouder en klankbord voor het bestuur door toe te zien op de voortgang en realisatie van de doelstellingen en volkshuisvestelijke opgaven. De raad laat zichzelf informeren over beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en wensen en behoeften van belanghebbenden en neemt dit actief mee in gesprekken met het bestuur. Ook de externe legitimatie en verantwoording richting haar belanghebbenden wordt positief ervaren. KleurrijkWonen doet actief aan belanghebbendenmanagement en onderhoudt periodiek – formeel en informeel – contact met alle belanghebbenden. In het jaarverslag wordt de visie op het belanghebbendenmanagement gedeeld en de voortgang van projecten gedeeld. Ook in een digitale nieuwsbrief worden bewoners op de hoogte van projecten gesteld. Daarnaast betreft KleurrijkWonen haar huurders actief bij de gang van zaken van KleurrijkWonen via een apart platform: Community KleurrijkWonen.



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Het beoordelingskader bij Presteren naar Opgaven bestaat uit drie delen, namelijk:

1. De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
2. De prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
3. De ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beschrijft in het visitatierapport de kwaliteit van de prestatieafspraken aan de hand van de genoemde aandachtspunten; dit leidt alleen tot een beschouwing in woorden, niet tot een beoordeling in cijfers. De feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de afspraken worden wel beoordeeld in cijfers volgens het genoemde referentiekader.

1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken

De feitelijke prestaties van de corporatie worden beoordeeld in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/ landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisies.

Kleurrijk Wonen is in een verspreid gebied werkzaam bestaande uit twee regio's, drie provincies en zes gemeenten. Drie van de zes gemeenten hebben een gemeentelijke herindeling gehad en zijn ontstaan op 1 januari 2019. Bij deze gemeenten zijn de woonvisies en (meerjarige) prestatieafspraken of nog in ontwikkeling of gericht op de periode na 2019. Daarom zijn de woonvisies van de voormalige gemeenten meegenomen in de beoordeling.

Normaliter is het zaak dat de thema's van de prestatieafspraken van de grootste gemeente leidend is voor de indeling van de maatschappelijk prestaties. KleurrijkWonen heeft echter bezit in zes verschillende gemeentes. Geen gemeente heeft hier de voorhand in. De visitatiecommissie heeft daarom, in overleg met KleurrijkWonen, alle prestatieafspraken met elkaar verweven, zodat het voor iedereen herkenbaar zal zijn.

Voor een gedetailleerde uitwerking van de ambities/ prestatieafspraken uit de woonvisie wordt verwezen naar de gedetailleerde uitwerkingen in bijlage 1.

WOONVISIE BUREN 2014-2020

De gemeente Buren scheidt met haar woonvisie een kader waarbinnen zij haar doelstellingen op het gebied van wonen wil bereiken. Dit kader biedt ruimte voor flexibiliteit en maatwerk. Het hoofddoel van de visie omvat onder andere het prettig wonen voor de inwoner van de gemeente Buren in de gemeente Buren. Hier gaat het om een goede woon- en leefomgeving.

De gemeente Buren heeft het hoofddoel uitgewerkt in een aantal ambities voor wonen:

1. *Mensen in de gemeente Buren kunnen nu en in de toekomst wonen waar zij willen.*
 - a. *Kwaliteit van de woningen en de woonomgeving sluiten aan op de vraag;*
 - b. *Mensen krijgen een woning die aansluit bij hun persoonlijke situatie;*
 - c. *Mensen die met spoed een woonruimte nodig hebben, kunnen deze ook verkrijgen.*
2. *Inwoners van de gemeente Buren kunnen nu en in de toekomst de zorg organiseren die ze nodig hebben.*
 - a. *Het benutten en versterken van de kracht van de inwoners;*
 - b. *Het aanbod van voorzieningen sluit aan op de vraag.*
3. *De gemeente weet waar ze moeten en kunnen sturen.*
 - a. *De gemeente neemt een regierol op het gebied van wonen in;*
 - b. *De gemeente wil de belangen van de inwoners in de gemeente Buren goed kunnen behartigen.*

PRESTATIEAFSPRAKEN BUREN 2017-2021

Om invulling te geven aan de volkshuisvestelijke opgaven uit de woonvisie hebben de gemeente, KleurrijkWonen, SWB (tegenwoordig woningcorporatie Thius), de huurdersvereniging Lingewaarden en de

bewonersraad Tiel/ Buren meerjarige prestatieafspraken opgesteld. Het doel is om de beschikbaarheid van voldoende en betaalbare woningen te borgen voor diegenen die niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien.

De verschillende thema's in de prestatieafspraken zijn gebundeld tot de volgende zes onderdelen:

1. Beschikbaarheid en betaalbaarheid
2. Woonruimteverdeling
3. Huisvesting van specifieke doelgroepen
4. Sociaal beleid
5. Nieuwbouw
6. Duurzaamheid

WOONVISIE CULEMBORG 2017-2026

De instroom van statushouders tot 2020 en krimp in omliggende gemeenten zorgen ervoor dat het aantal huishoudens in Culemborg groeit. De verwachting is dat dit ook in de komende jaren het geval zal zijn, mede door gezinsverdunning. Daarnaast is er een groeiende vraag naar kleinere wooneenheden. De gemeente zet daarom onder andere in op het differentiëren van de woningvoorraad, het vergroten van de slaagkans en bereikbaarheid van de woningmarkt en verlagen van woning gebonden energiegebruik. Ook wordt gekeken naar nieuwe passende en innovatieve woonvormen voor zorg- en bijzondere doelgroepen en het huisvesten van statushouders en vluchtelingen in passende woonvormen.

De doelen uit het gemeentelijk beleid richten zich op hoofdlijnen op de volgende thema's:

1. *Differentiatie en menging*
2. *Wonen & zorg bijzondere doelgroepen*
3. *Doorstroming en betaalbaarheid*
4. *Leefbaarheid en woonomgeving*
5. *Duurzaamheid en kwaliteit*

PRESTATIEAFSPRAKEN CULEMBORG 2014-2018

In 2014 hebben de gemeente Culemborg en KleurrijkWonen prestatieafspraken opgesteld voor de periode 2014-2018. De discussie richtte zich voornamelijk op de kernvoorraad, wachtlijsten en het aantal woningzoekenden. Het gemeenschappelijke doel is om woningzoekenden in Culemborg aan een passende woning te helpen.

Vanuit het gesprek tussen KleurrijkWonen en de gemeente zijn twee doelstellingen geformuleerd waaraan in de prestatieafspraken verdieping wordt gegeven:

1. Het verbeteren van de slaagkans in Culemborg met 2,5% in de periode 2014-2018.
2. 80% van de bewoners in Culemborg geeft minimaal een 7 voor haar woning en een 7 voor haar woonomgeving.

PRESTATIEAFSPRAKEN CULEMBORG 2019-2023

Om invulling te geven aan de opgaven uit de woonvisie hebben de gemeente Culemborg, KleurrijkWonen en de huurdersbelangenvereniging Culemborg in tripartiet overleg prestatieafspraken opgesteld voor de periode tot 2023. Met de gemaakte afspraken worden beleid en activiteiten van beide partijen op elkaar afgestemd. De afspraken hebben betrekking op de sociale huur- en koopwoningen van KleurrijkWonen, de bewoners van deze woningen en de directe omgeving.

De verschillende thema's in de prestatieafspraken zijn gebundeld tot de volgende vijf onderdelen:

1. Betaalbaarheid en woonruimteverdeling (beschikbaarheid)
2. Investerings, differentiatie, kwaliteit
3. Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen
4. Duurzaamheid
5. Leefbaarheid en woonomgeving

WOONVISIE WESTBETUWE, VOORHEEN GELDERMALSEN 2016-2025

De voormalige gemeente Geldermalsen (tegenwoordig gemeente West-Betuwe) heeft haar woonvisie opgesteld voor de periode tot 2020, met een doorkijk tot 2025. Hiermee sluit de woonvisie aan bij de Regionale Woonagenda en het regionaal woningbehoefteonderzoek voor de periode 2015-2025. De gemeente ziet de hoofddoelstellingen tweeledig. Enerzijds wil de gemeente in haar visie voorzien in de woonbehoefte van de eigen inwoners en huishoudens. Hier liggen een aantal opgaven. Er is aandacht voor huishoudens met een middeninkomen die niet in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. Het aanbod geschikte woningen voor ouderen met een zorgvraag is beperkt. Tevens is er zorg over de betaalbaarheid van het wonen voor de laagste inkomensgroepen.

De gemeente streeft naar het handhaven van haar status als groene gemeente. Aandacht gaat uit naar de kwaliteit en duurzaamheid van de woningen.

Op basis van de hoofddoelstellingen is het gemeentelijk beleid op hoofdlijnen als volgt samengevat:

1. Woningbouwprogramma
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Langer zelfstandig wonen
4. Duurzaamheid

PRESTATIEAFSPRAKEN WEST-BETUWE, VOORHEEN GELDERMALSEN 2017-2022

Om invulling te geven aan de doelstellingen van de gemeente uit de woonvisie heeft KleurrijkWonen een bod op het woonbeleid neergelegd bij de gemeente Geldermalsen. Dit vormt het vertrekpunt voor de prestatieafspraken tussen gemeente, KleurrijkWonen en de huurdersorganisatie. De afspraken staan aan de basis van het realiseren van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven in de gemeente Geldermalsen.

De verschillende thema's in de prestatieafspraken zijn gebundeld tot de volgende vier onderdelen:

1. Woningbouwprogramma
2. Langer zelfstandig wonen
3. Leefbaarheid
4. Duurzaamheid

WOONVISIE MOLENLANDEN, VOORHEEN GIESSENLANDEN

De voormalige gemeente Giessenlanden (tegenwoordig gemeente Molenlanden) heeft in 2016 haar woonvisie opgesteld. Het doel van de woonvisie is: "Een goede kwaliteit van de leefomgeving en de woningvoorraad is van groot belang om de kernen vitaal en leefbaar te houden en verder te ontwikkelen." Hiermee sluit de gemeente aan op maatschappelijke ontwikkelingen als gevolg van een veranderende woningvraag en een afvlakkende groei van de bevolking.

De gemeente richt zich hierbij op de volgende drie thema's:

1. *Het faciliteren van initiatieven;*
2. *Aandacht voor kwaliteit, duurzaamheid en toekomstbestendigheid;*
3. *Het bevorderen van doorstroming.*

In 2020 is er een nieuwe woonvisie opgesteld. Deze valt buiten de scope van de visitatie.

PRESTATIEAFSPRAKEN MOLENLANDEN, VOORHEEN GIESSENLANDEN 2017-2020

Om invulling te geven aan de thema's uit de prestatieafspraken heeft de voormalige gemeente Giessenlanden in overleg met KleurrijkWonen en de huurdersraad Giessenlanden prestatieafspraken opgesteld. KleurrijkWonen heeft op haar beurt een activiteitenoverzicht gezonden dat zich kenmerkt als bod. Dit vormt het vertrekpunt voor de prestatieafspraken.

De verschillende thema's in de prestatieafspraken zijn gebundeld tot de volgende onderdelen:

1. Betaalbaar en beschikbaar wonen
 - a. Inzicht in het functioneren van de woningmarkt
 - b. Werken aan beschikbaarheid
 - c. Werken aan betaalbaarheid
2. Kwaliteit, duurzaamheid en toekomstbestendigheid
 - a. Inzicht in kwaliteit, duurzaamheid en toekomstbestendigheid
 - b. Werken aan kwaliteit, duurzaamheid en toekomstbestendigheid

WOONVISIE WEST-BETUWE, VOORHEEN LINGEWAAL 2016-2025

De voormalige gemeente Lingewaal (tegenwoordig gemeente West-Betuwe) heeft in 2016 haar woonvisie opgesteld voor de periode tot 2025. Hierin houdt de gemeente rekening met een beperkte bevolkingsgroei en een toenemende vergrijzing. Ook het aantal eenpersoonshuishoudens groeit. Dit vraagt om een transitie in de woningvoorraad. De gemeente stelt zichzelf een aantal doelen tot 2025 op het gebied van wonen:

- Leefbare kernen, met een voorzieningenniveau passend bij de kern.
- Geschikte, betaalbare woningen voor de inwoners van Lingewaal, zoveel mogelijk levensloopbestendig.
- Nieuwbouw rond de 20 en 30 woningen per jaar. Passend verdeeld over de kernen.
- Ruimte voor Collectief particulier opdrachtgeverschap.

PRESTATIEAFSPRAKEN WEST-BETUWE, VOORHEEN LINGEWAAL 2017-2022

Om invulling te geven aan de doelstellingen uit de woonvisie heeft de voormalige gemeente Lingewaal met KleurrijkWonen en de huurdersorganisatie in een tripartiet overleg prestatieafspraken opgesteld. KleurrijkWonen heeft hiervoor een bod op het volkshuisvestingsbeleid van de gemeente gedaan. Dit vormt het vertrekpunt voor de prestatieafspraken.

De verschillende thema's in de prestatieafspraken zijn gebundeld tot de volgende zes onderdelen:

1. Betaalbaarheid en bereikbaarheid
2. Huisvesting van specifieke doelgroepen
3. Leefbaarheid
4. Kwaliteit van woningen
5. Liberalisatie en verkoop
6. Sloop en nieuwbouw

WOONAGENDA VIJFHEERENLANDEN, VOORHEEN LEERDAM 2016-2020

De voormalige gemeente Leerdam (tegenwoordig gemeente Vijfheerenlanden) heeft in 2016 haar woonagenda opgesteld voor de periode tot 2020. In de woonagenda zijn concrete opgaven en uitgangspunten voor de gemeente Leerdam op het gebied van wonen gebundeld.

De vergrijzing van de bevolking vraagt om een transitie van het woningbezit en de woonomgeving. Daarnaast wordt met extramuralisering van de zorg gestuurd op het langer zelfstandig thuis blijven wonen van kwetsbare doelgroepen. Deze ontwikkelingen leiden tot een veranderende vraag naar toegankelijke en geschikte woningen waarbij de woonomgeving aansluit de doelgroep. Levensloopbestendig wonen is het uitgangspunt met toegankelijke en geschikte woningen, waar zorg aan/nabij huis mogelijk is. Ook zet de gemeente in op het op niveau houden van de sociale huurwoningvoorraad, zowel kwalitatief als kwantitatief.

Op basis van bovengenoemde maatschappelijke ontwikkelingen richt de gemeente Leerdam zich op de volgende drie thema's:

1. Wonen met zorg
2. Nieuwbouw en kwaliteit
3. Beschikbaarheid en betaalbaarheid

PRESTATIEAFSPRAKEN VIJFHEERENLANDEN, VOORHEEN LEERDAM 2017-2020

Om invulling te geven aan de opgaven uit de woonagenda zijn meerjarige prestatieafspraken opgesteld tussen de gemeente Leerdam, KleurrijkWonen en huurdersbelangenorganisatie Lingesteden (HBL). Deze afspraken houden dezelfde thematiek aan als de drie thema's uit de Woonagenda. Het doel is dat er voldoende woningen beschikbaar zijn met betaalbare woonlasten, gelegen in een prettige en veilige leefomgeving. Aandacht gaat hierbij uit naar de lage inkomens en sociaal kwetsbare bewoners.

De verschillende thema's in de prestatieafspraken zijn gebundeld tot de volgende drie onderdelen:

1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
2. Nieuwbouw en kwaliteit
3. Wonen met zorg

WOONVISIE TIEL 2019-2023

Om de woningmarkt in Tiel verder te versterken richt de gemeente zich in de komende jaren op 'bouwen' en 'leefbaarheid'. Bouwen in bestaande wijken, aansluitend op de woonwensen onder andere senioren. Leefbaarheid van wijken versterken door woningen aan bestaande wijken toe te voeren. De vernieuwing van de bestaande woningvoorraad staat centraal.

De gemeente verwacht een stijging in het aantal huishoudens en een toename van ongeveer 700 woningen tot 2023. Het aandeel ouderen zal verder stijgen, net als het aantal een- en tweepersoonshuishoudens. Dit vraagt om een transitie van de woonomgeving die hierop aansluit.

De gemeente Tiel richt zich op toekomstbestendig, aantrekkelijk en duurzaam wonen en vitale wijken en dorpen. Hiervoor wil het een woningmarkt in balans met voldoende en geschikte sociale woningen in de verschillende wijken. Er moeten goede mogelijkheden zijn voor zorg in woningen en de woonomgeving. Ook wordt ingezet op duurzaam wonen via energiebesparende maatregelen die voor iedereen bereikbaar en financieel aantrekkelijk zijn.

PRESTATIEAFSPRAKEN TIEL 2020-2023

Om invulling te geven aan de opgaven uit de woonvisie heeft de gemeente Tiel met KleurrijkWonen, SCW (tegenwoordig woningcorporatie Thius) en de huurdersorganisaties meerjarige prestatieafspraken opgesteld voor de periode 2020-2023. De prestatieafspraken volgen de inrichting van de woonvisie. Hiermee is de basis gelegd voor zowel inhoudelijke afspraken als de manier van samenwerking.

De verschillende thema's in de prestatieafspraken zijn gebundeld tot de volgende vier onderdelen:

1. Toekomstbestendig woonaanbod
2. Aantrekkelijke woonomgeving
3. Vitale wijken en dorpen
4. Duurzaam wonen

PRESTATIEAFSPRAKEN MOLENLANDEN 2020

Na een gemeentelijke herindeling is op 1 januari 2019 de gemeente Molenlanden ontstaan uit de gemeenten Giessenlanden en Molenwaard. De woonvisie van de gemeente is recentelijk vastgesteld en ligt ter goedkeuring. De belangrijkste opgaven uit de woonvisie richten zich op het vernieuwen, omvormen en verduurzamen van het woningbezit. De veranderende samenstelling van de bevolking – steeds kleinere en oudere huishoudens – ligt hieraan ten grondslag. Door het formeel ontbreken van een woonvisie is er geen basis voor prestatieafspraken. Desalniettemin hebben alle partijen de intentie uitgesproken om toch nieuwe afspraken te maken. Zodoende is ervoor gekozen om kortlopende en beknopte afspraken te maken voor het jaar 2020.

De verschillende thema's in de prestatieafspraken zijn gebundeld tot de volgende drie onderdelen:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid
3. Leefbaarheid

1.2 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

In de meeste gemeenten is KleurrijkWonen de grootste corporatie met het meeste bezit. Dit geeft KleurrijkWonen een verantwoordelijkheidsgevoel jegens kleinere collega-corporaties in het prestatieafsprakenproces. De visitatiecommissie beschouwt dat KleurrijkWonen de voortrekkersrol in het proces voor het opstellen van de prestatieafspraken actief op zich neemt. Ook kleinere collega-corporaties in het werkgebied worden actief aangehaakt in dat proces. Zo worden in sommige gemeenten gemeenschappelijk meerjarige prestatieafspraken gemaakt waarin ook aparte afspraken per corporatie in worden opgenomen. Deze manier van samenwerken bij prestatieafspraken wordt door de kleinere collega-corporaties gewaardeerd. In deze hoedanigheid legt KleurrijkWonen bij iedere gemeente jaarlijks een meerjarig, uitgebreid activiteitenvoorstel neer waarin zij de opgaven uit de woonvisie koppelt aan haar eigen taakveld. Hierin wordt uitgebreid stilgestaan bij alle te nemen maatregelen om de prestatieafspraken te realiseren. In de loop van de jaren is het specifiek op de betreffende gemeente toegespitste onderdeel in dit activiteitenvoorstel uitgebreid, tot tevredenheid van de gemeenten. De afspraken worden SMART geformuleerd zodat ze in ambtelijke en bestuurlijke gesprekken met de gemeenten kunnen worden gemonitord en geëvalueerd. Waar nodig wordt bijgestuurd. Doordat KleurrijkWonen per gemeente aparte prestatieafspraken opstelt, wordt maatwerk geleverd. De prestatieafspraken sluiten inhoudelijk aan op de respectievelijke opgaven.

De indeling in meerjarige prestatieafspraken met jaarlijkse herijking werkt praktisch goed en vinden alle drie de partijen prettig. Op inhoudelijk vlak zitten er verschillen tussen inhoud en thema's van de prestatieafspraken. Met name in de gemeenten Culemborg en Tiel zijn integrale afspraken opgesteld waarbij ook thema's als wonen en zorg, leefbaarheid, armoede, etcetera zijn opgenomen. Ook zitten er verschillen in de SMART doelstellingen. In dit laatste kunnen de partijen nog een slag maken, evenals in het monitoren van resultaten en het bijsturen (PDCA-cyclus). Ook komt de wederkerigheid nog te weinig terug in de afspraken. Waar kan KleurrijkWonen de gemeenten op aanspreken? Wat is hun bijdrage? De uitdaging is om te verkennen op welke thema's de wederkerigheid vergroot kan worden.

In haar voortrekkersrol neemt KleurrijkWonen haar huurders gedurende het hele prestatieafsprakenproces mee. Zij krijgen de mogelijkheid om actief invulling te geven aan hun rol en input te leveren. De visitatiecommissie is positief verrast dat het huurdersplatform goed op de hoogte is van de gang van zaken rondom de vorm en inhoud van de prestatieafspraken.

1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties (periode 2016 t/m 2019) van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie en het ondernemingsplan. De commissie beoordeelt deze prestaties met een 7,4 gemiddeld.

KleurrijkWonen heeft de afgelopen visitatieperiode ruimschoots voldaan aan de gemaakte prestatieafspraken.

THEMA 1: BETAALBAAR WONEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

KleurrijkWonen zoekt actief naar mogelijkheden om huurverlaging toe te passen waar dat nodig is. Zo heeft de pilot 'tijdelijke vermindering van de betalingsverplichting' in 2018 geresulteerd in een definitieve verlaging van de huur tot aan de nieuwe streefhuur voor een deel van de pilotdeelnemers. Hiermee stuurt het actief op het verminderen van huurachterstanden.

KleurrijkWonen stuurt actief op het betaalbaar houden van haar woningen door een inkomensafhankelijke huurverhoging en een gematigde huurverhoging. Hiervoor heeft KleurrijkWonen onder andere een pilot 'betaalbaarheid' opgezet. De huurders met een laag inkomen krijgen een procentuele huurverhoging onder het inflatiepercentage. Slechts een klein deel van de huurders krijgt een inkomensafhankelijke huurverhoging die hoger uitvalt. Hiermee stimuleert KleurrijkWonen adequaat de doorstroming binnen de woonportefeuille.

De opgave voor KleurrijkWonen is het zorgen dat klanten betaalbaar kunnen blijven wonen met acceptabele woonlasten.

In de prestatieafspraken met alle gemeenten wordt uitgegaan van een inkomensafhankelijke huurverhoging om doorstroming binnen het bezit van KleurrijkWonen te stimuleren. KleurrijkWonen heeft de inkomensafhankelijke huurverhoging beperkt doorgevoerd. In 2017 heeft 7% van de huurders de maximale inkomensafhankelijke huurverhoging van 4,3% ontvangen; in 2018 en 2019 kregen respectievelijk 6% en 5% van de huurders de maximale inkomensafhankelijke huurverhoging van respectievelijk 5,4% en 5,6%. In haar eigen ondernemingsplan 2019-2022 en in de prestatieafspraken heeft KleurrijkWonen opgenomen dat zowel gemeente als KleurrijkWonen zich gezamenlijk inzet om de lasten voor de huurders te matigen. De verhoging bedroeg in 2017, 2018 en 2019 respectievelijk 0,3%, 1,4% en 1,4%. Hiermee ligt de verhoging onder de inflatie. De gemiddelde huurverhoging in 2017, 2018 en 2019 kwam respectievelijk uit op 0,57%, 1,57% en in 2019 1,59%.

In de prestatieafspraken met de gemeenten Buren, Leerdam en Giessenlanden is afgesproken om in 2017 een pilot te starten om huurverlaging toe te passen bij zittende huurders die niet in aanmerking komen voor huurtoeslag, maar wel volgens Nibudnormen te hoge woonlasten hebben. KleurrijkWonen heeft in 2017 de pilot 'tijdelijke vermindering van de betalingsverplichting' vervuld. 136 huurders hebben middels een tijdelijke vermindering van hun betalingsverplichting aan betaalbaar wonen geholpen. In 2018 is voor een deel van de pilotdeelnemers de huur definitief verlaagd tot aan de nieuwe streefhuur. Echter, is dit experiment beëindigd door de Aw.

In 2016 is KleurrijkWonen van start gegaan met een nieuw huurprijsbeleid naar aanleiding van de scheiding tussen DAEB en niet-DAEB bezit. Hierin zijn vijf huurprijsklassen ingericht waarin de verschillende doelgroepen worden geholpen aan een betaalbare en passende woning. Per huurprijsklasse is er een

minimaal percentage bepaald. In de prestatieafspraken met de gemeenten Culemborg, Leerdam en Giessenlanden is afgesproken om een bepaald percentage aan jaarlijkse verhuringen per huurklasse te realiseren. In 2016 en 2017 werden de doelstellingen voor de gehele portefeuille net niet gehaald. Verklaring hiervoor ligt in de verschuiving van de voormalige vrijesectorwoningen. In 2018 werden de percentages ruim gehaald.

In 2019 heeft KleurrijkWonen haar huurprijsbeleid herijkt. De minimale percentages per huurklasse zijn aangepast. Zo probeert KleurrijkWonen haar doelgroepen zo goed mogelijk te helpen aan een betaalbare en passende woning. Er zijn een drietal keuzes gemaakt die invloed hebben gehad op het huurbeleid anno 2019. In haar huur- en toewijzingsbeleid houdt KleurrijkWonen rekening met een passende woonlast voor de (toekomstige) huurder.

1. De relatie tussen prijs en kwaliteit is aangescherpt. Zo heeft KleurrijkWonen ervoor gekozen dat niet-DAEB woningen meer kwaliteit mogen bieden dan DAEB-woningen. Ook woningen boven de aftoppingsgrens mogen een hoger kwaliteitsniveau hebben. Dit is een wijziging ten opzichte van voorgaande jaren waarbij exact dezelfde woningen verschillende (streef)huurprijzen hadden.
2. Er heeft een verschuiving van huurklassen plaatsgevonden. Door de ontwikkeling naar kleinere huishoudens en minder gezinnen, heeft er een verschuiving plaatsgevonden van de 2^e aftoppingsklasse naar de 1^e aftoppingsklasse. Hierdoor kunnen woningen passend worden toegewezen aan de veranderende doelgroep. Zo zijn in 2019 meer woningen verhuurd met een huurprijs tussen de kwaliteitskortingsgrens en de 1^e aftoppingsgrens.
3. KleurrijkWonen probeert gedifferentieerde huren te behouden. In buurten waar veel bezit is, worden meerdere huurklassen aangewezen. Hierdoor probeert KleurrijkWonen te voorkomen dat wijken eenzijdig en kwetsbaar worden.

In 2019 wijkt de daadwerkelijke toewijzing af van de nieuwe doelstelling. Dit komt onder andere doordat de nieuwe doelstelling pas in het eerste half jaar geheel is geëffectueerd.

THEMA 2: ACCEPTABELE KANS OP WONEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent één pluspunt toe, vanwege:

KleurrijkWonen zet zich actief in om het doorstroombeleid onder haar huurders onder de aandacht te brengen. Dit heeft in 2018 geleid tot een flinke stijging in de doorstroom van huurders.

In de prestatieafspraken met de gemeenten Buren, Lingewaal en Leerdam is afgesproken dat minimaal 95% van de huurtoeslaggerechtigden passend worden toegewezen conform de Woningwet. KleurrijkWonen heeft in de periode 2016 tot en met 2019 respectievelijk 98%, 99%, 98% en 98% van deze doelgroep passend toegewezen. Hiermee voldoet KleurrijkWonen ruimschoots aan de gestelde normen van Passend Toewijzen uit de Woningwet.

Volgens de norm van de Europese toewijzingsregels dient minimaal 80% van het aanbod huurwoningen met een huur tot € 720,42 (prijspeil 2019) te worden toegewezen aan de doelgroep met een inkomen tot €38.035 (prijspeil 2019). KleurrijkWonen heeft in 2016 tot en met 2019 respectievelijk 92%, 94%, 92% en 92% van de vrijkomende huurwoningen met een huur tot de huurtoeslaggrens toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 38.035 (prijspeil 2019).

Conform de prestatieafspraken met de gemeenten is afgesproken dat het toewijzen van een huurwoning loopt via het Woonruimteverdeelsysteem Woongaard. De wachttijden zijn, met uitzondering van de gemeente Molenlanden, in 2019 toegenomen ten opzichte van 2018. De reden hiervoor is de lage mutatiegraad (geen nieuwbouw) in 2019 en de toename van het aantal actieve woningzoekenden.

Wachttijd in jaren	Buren	Culemborg	Molenlanden	Tiel	Vijfheeren-landen	West Betuwe
2019 gemiddeld	6,0	6,6	3,6	6,7	5,1	5,3
2018 gemiddeld	5,0	5,4	3,9	3,7	2,6	4,6
2017 gemiddeld	6,5	5,8	5,2	3,5	4,5	3,7

Aanvullend is ook de gemiddelde zoektijd per woningzoekende binnen Woongaard toegenomen. De actieve zoektijd is aanmerkelijk lager dan de gemiddelde wachttijd. Woningzoekenden staan vaak eerst een tijd passief ingeschreven.

Zoektijd in jaren	Buren	Culemborg	Molenlanden	Tiel	Vijfheeren-landen	West Betuwe
2019 gemiddeld	1,5	1,4	1,1	1,4	1,5	1,2
2018 gemiddeld	1,2	1,1	0,8	0,8	1,3	1,1
2017 gemiddeld	0,7	0,9	0,7	0,5	0,8	1

Woningzoekenden met een urgentieverklaring kunnen versneld verhuizen. KleurrijkWonen werkt hiervoor sinds 2017 samen met adviesbureau Enserve. In de prestatieafspraken met de gemeente Buren en Leerdam is aanvullend afgesproken om jaarlijks circa 4% van het vrijkomende woningaanbod van KleurrijkWonen toe te wijzen aan woningzoekenden met urgentie en 6% naar bijzondere bemiddeling zoals woningzoekenden met een zorgvraag. Of deze afspraken zijn gehaald en de onderlinge verdeling bij woningzoekenden wordt niet vermeld.

Met de gemeenten Leerdam en Giessenlanden zijn afspraken gemaakt over het doorstroombeleid van KleurrijkWonen. KleurrijkWonen streeft naar respectievelijk vijftien en vijf extra verhuisketens per twee jaar via het doorstroombeleid. Uit de cijfers valt niet te achterhalen of KleurrijkWonen aan deze cijfers heeft voldaan. Wel heeft KleurrijkWonen eind 2018 haar doorstroombeleid opnieuw onder de aandacht gebracht. Dit heeft geleid tot de doorstroom van 62 huurders. Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2017 (11) en 2016 (15). In 2019 waren er nog eens 43 huurders gebruik gemaakt van de doorstroomoptie. De daling ten opzichte van 2018 heeft een directe relatie met de daling van de mutatiegraad in 2019.

THEMA 3: LEEFBAARHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent één pluspunt toe, vanwege:

De afgelopen visitatieperiode heeft de focus gelegen op het verhogen van de klanttevredenheid. In 2019 is de corporatie hiervoor beloond met de letter A blijkens de Aedes-benchmark. Ook in haar klanttevredenheidsonderzoeken ziet KleurrijkWonen een stijging van de tevredenheid in de afgelopen jaren. Dit valt samen met het feit dat wijkbeheerders steeds meer actief zijn in de wijk en veel meer huurders actief een bijdrage leveren aan hun woonomgeving.

De leefbaarheid heeft te maken met de directe woon- en leefomgeving van de bewoners, ook met de kwaliteit van de woning en woonomgeving. KleurrijkWonen investeert als maatschappelijk ondernemer in de fysieke en sociale leefbaarheid. Het gaat hier zowel over tastbare zaken die de leefomgeving bevorderen als het sociale karakter van de wijk of buurt. Er wordt gewerkt aan de hand van wijkactieplannen en initiatieven van huurders. In 2018 zijn 11 wijkplannen opgesteld volgens een nieuw format, dat in de komende jaren verder wordt uitgewerkt.

In de visitatieperiode heeft KleurrijkWonen zich goed en veelzijdig ingezet voor leefbare wijken. Zo is er veel aandacht besteed aan onder andere zwerfvuilacties, herinrichting (binnen)tuinen, aanpak zwakke (hang)plekken, herbestrating van achterpaden, extra verlichting aanbrengen, verharding loze groenstroken, aanpak fietsenoverlast en aanpassing entrees. Ook is er geïnvesteerd in zaken die eigendom betreffen zoals achterpaden van woningen en algemene ruimten van appartementencomplexen.

KleurrijkWonen werkt op het gebied van leefbaarheid samen met haar bewoners en de wijkbeheerders. Op sociaal gebied organiseert KleurrijkWonen koffiecontactmomenten, overleggen met groepen bewoners, maar ook met een persoonlijk gesprek in de wijk of woning. Een belangrijke rol op het gebied van leefbaarheid is weggelegd voor Woongoudvrijwilligers. Dit zijn actieve huurders die in hun woonomgeving medebewoners helpen en fungeren als aanspreekpunt. In 2018 waren dit 109 vrijwilligers, in 2019 bijna 150. Dit benadrukt de ambitie van KleurrijkWonen om dit aantal verder uit te breiden. Hierdoor is de betrokkenheid van belanghebbenden vergroot bij de ontwikkeling van de openbare ruimte. Dit laat ook zien dat de zichtbaarheid van KleurrijkWonen in de wijk is verbeterd. Wijkbeheerders doen minder kantoorwerk en zijn actiever aanwezig in de wijk.

In prestatieafspraken met de gemeente Culemborg, Tiel en Buren is afgesproken om huurschulden en huurachterstanden vroegtijdig op te pakken. Dit project – vroegsignalering – heeft als doel om betalingsproblemen bij huurders te voorkomen door huurders vroegtijdig hulp te bieden. Het project vroegsignalering is in Tiel in 2018 gestart. Met andere gemeenten in de regio wordt het gesprek gevoerd om dit project ook op te starten.

Om de leefbaarheid in de gemeenten te consolideren, maakt KleurrijkWonen tweejaarlijks gebruik van een tevredenheidsonderzoek onder haar huurders over de woning en de woonomgeving. Resultaten uit het onderzoek worden samen met de gemeente geanalyseerd en waar nodig verwerkt in wijkplannen. De doelstelling uit het beleidsplan dat 80% van de inwoners tevreden zijn over hun woning en woonomgeving, is in de prestatieafspraken met sommige gemeenten overgenomen. In 2017 werd de doelstelling niet gehaald. 71% van de huurders was tevreden over de woning en 68% van de huurders was tevreden over de woonomgeving. KleurrijkWonen heeft op diverse manieren gestuurd op het verhogen van de leefbaarheid. Enerzijds via het inzetten van leefbaarheidsplannen per wijk en kern, en anderzijds door het continue meten en monitoren van de klanttevredenheid op planmatig onderhoud. In 2019 heeft KleurrijkWonen goede stappen in de tevredenheidsmeting van klanten. Dit wordt positief bevestigd en blijkt uit de Aedes-benchmark (A) op het huurdersoordeel (2018: B).

THEMA 4: HUISVESTING VAN SPECIFIEKE DOELGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent één pluspunt toe, vanwege:

KleurrijkWonen heeft met een aantal projecten het aantal woonvormen voor specifieke doelgroepen uitgebreid (denk aan Zorghuis Kedichem, De Ark, Giessenburg, Geldermalsen). Hiermee voldoen ze aan de lokale vragen, ondanks het feit dat dit soms tegen de stroming van de gemeente ingaat. Hiermee hebben ze aantoonbare inspanningen geleverd, door verschillende woonvormen te realiseren met enige risico.

De opgave voor KleurrijkWonen is om een passend woningaanbod aan te bieden aan een veranderende samenleving die wordt gekenmerkt door vergrijzing, extramuralisatie in de zorg en langer zelfstandig wonen. Met alle gemeenten zijn prestatieafspraken opgesteld over het huisvesten van bijzondere en kwetsbare doelgroepen en het aanpassen van de woningvoorraad op basis van toegankelijkheid, aanpasbaarheid en levensloopbestendigheid.

Naast de reguliere verhuur, zijn er bijzondere doelgroepen die een beroep doen op de voorraad sociale huurwoningen. KleurrijkWonen stelt een deel van het aanbod beschikbaar voor bijzondere doelgroepen. Zorgorganisaties waarmee KleurrijkWonen samenwerkt dragen cliënten voor. In Culemborg en Tiel zijn afspraken gemaakt met zowel zorgorganisaties als de gemeenten. Ook in de gefuseerde gemeenten Vijfheerenlanden en West-Betuwe zijn afspraken gemaakt met een zorgorganisatie. Deze zijn gebaseerd op de afspraken met Geldermalsen en Leerdam. Deze afspraken dienen wel opnieuw te worden afgestemd. Dit geldt ook voor de gemeente Buren.

In 2019 lag er bij KleurrijkWonen een forse taakstelling om 239 statushouders te huisvesten. Deze taakstelling komt voort uit de opgave voor 2019 vermeerderd met het restant van de opgave 2018. De

doelstelling is in 2019 gehaald voor de gemeente Culemborg en Buren. In de overige gemeenten is de doelstelling niet gehaald.

Voor de gemeente Molenlanden komt dit door een lage mutatiegraad en een vrijkomend aanbod dat onvoldoende paste bij de gekoppelde huishoudens.

In Tiel en Vijfheerenlanden is de doelstelling niet gehaald doordat er in 2019 meer alleenstaanden zijn geplaatst.

De achterstand in de gemeente West-Betuwe komt doordat er grote gezinnen aan de gemeente zijn gekoppeld. KleurrijkWonen heeft geen passende woning voor deze gezinnen.

De achterstand in het huisvesten van statushouders is inmiddels in 2020 weggepoetst.

Gemeente	Restant opgave 2018	Opgave 2019	Totale opgave 2019	Gehuisveste statushouders volgens COA	Stand eind 2019 COA
Buren	14	18	32	33	-1
Culemborg	1	20	21	24	-3
Molenlanden	7	30	37	16	21
Tiel	12	30	42	26	16
Vijfheerenlanden	3	38	41	38	3
West-Betuwe	30	36	66	23	43
Totaal	67	172	239	160	79

In 2016 en 2017 zijn de doelstellingen in de meeste gemeenten wel gehaald of waren de verschillen klein. In 2016 werd de doelstelling niet gehaald in de gemeente Buren en Geldermalsen. Dit werd deels veroorzaakt doordat relatief veel alleenstaanden zijn gehuisvest en door de gevoeligheid van de plaatsingen in het publieke debat rondom statushouders. In 2017 werd in vier gemeenten de doelstelling niet gehaald doordat aangeboden woningen pas in januari 2018 beschikbaar waren.

Met onder andere de gemeente Buren en voormalige gemeenten Geldermalsen en Lingewaal zijn afspraken gemaakt over het aantal aan te passen woningen van de woningvoorraad zodat deze zorggeschikt zijn. Er zijn geen gegevens bekend over de realisatie van deze prestatieafspraken. Een van de strategieën van KleurrijkWonen is het investeren in het aanpassen van de bestaande voorraad om deze beter geschikt te maken voor de wensportefeuille. Het gaat hier om bijvoorbeeld het bijplaatsen van een lift bij complexen of het zorggeschikt maken van appartementen. Ook is er op basis van gesprekken met huurders een lijst opgesteld tot het aanbieden van individuele woningaanpassingen aan huurders om langer zelfstandig te kunnen wonen. In het bedrijfsinformatiesysteem van KleurrijkWonen is vastgelegd dat huurders die in aanmerking komen voor het beleid (70 jaar en ouder of een zorgindicatie) punten ontvangen die ze kunnen inwisselen voor aanpassingen.

THEMA 5: WONINGVOORRAAD – DUURZAAMHEID, INVESTERINGEN EN DIFFERENTIATIE

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

KleurrijkWonen is zeer actief op het gebied van de verduurzaming van de woonportefeuille en gestelde doelstellingen zijn ruim behaald. Zo heeft zij in de afgelopen jaren flink geïnvesteerd en ligt op de route om de sectordoelstelling voor 2021 te halen. De portefeuille heeft gemiddeld energielabel B. Ook wordt in samenwerking met de gemeenten warmtetransitievisies opgesteld en doet zij actief aan gedragsbeïnvloeding van haar bewoners door het inzetten van energiecoaches en het zoeken naar efficiënte informatievoorziening.

KleurrijkWonen voldoet met haar investeringsbeleid aan de gemaakte afspraken met de gemeenten of ligt ruim op schema. In de meesten gemeenten levert KleurrijkWonen meer woningen op dan minimaal afgesproken. Hier laat de corporatie zien dat het zo goed mogelijk invulling geeft aan de lokale opgaven.

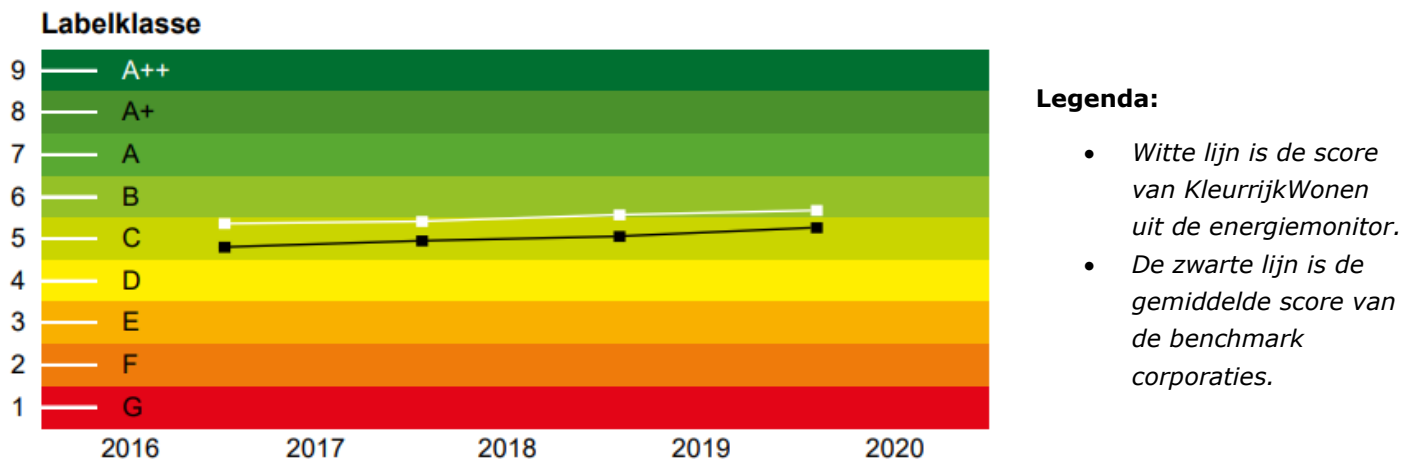
Duurzaamheid

In 2021 gemiddeld energielabel B was de opgave waar KleurrijkWonen voor staat. Inmiddels is deze doelstelling in begin 2020 al behaald. Maar KleurrijkWonen kijkt verder dan 2021. In 2018 heeft zij haar beleidsplan duurzaamheid 2018-2023 en een routekaart tot 2050 gepresenteerd. Het doel: CO₂-neutraliteit in 2050. Duurzaamheidsambities zijn gekoppeld aan complexstrategieën. In 2018 is met de gemeenten Culemborg en Tiel gewerkt aan wamtetransitieplannen. In Culemborg is gestart om voor drie pilotwijken, samen met de bewoners, te komen tot een wijktransitieplan. In 2019 is het eerste wijktransitieplan (Lanxmeer) opgeleverd. Het maken van warmtetransitievisies en de ambities uit het beleidsplan sluiten aan op de prestatieafspraken met de gemeenten. Zo is met de gemeenten onder andere afgesproken om nieuwbouwwoningen gasloos, energiezuinig en duurzaam op te leveren. Voor alle nieuwbouwwoningen heeft KleurrijkWonen een lijst ontwikkeld die als leidraad dient voor de minimale duurzaamheidsprestatie van een woning. Hiervoor zijn een aantal eisen uit het Bouwbesluit overgenomen en iets naar boven bijgesteld en een aantal eisen toegevoegd. Zo heeft KleurrijkWonen in de afgelopen jaren diverse nul-op-de-meter projecten afgerond.

Gecombineerd met het planmatig onderhoud, kiest KleurrijkWonen ervoor om energetische verbetermaatregelen door te voeren. In 2017 kregen huurders de mogelijkheid om tegen huurverhoging een pakket zonnepanelen op hun woning te laten plaatsen. 202 huurders hebben hier gebruik van gemaakt.

In 2018 zijn bij 154 woningen energieverbetermaatregelen uitgevoerd, in 2019 bij 301 woningen. Werkzaamheden varieerden van isoleren van gevels, vloeren en daken tot het plaatsen van isolerende beglazing. Door deze maatregelen hadden de woningen, nadat ze in 2019 werden afgemeld, energielabel B. Door de forse investeringen in de afgelopen jaren heeft het woningbezit van KleurrijkWonen een energie-index van 1,38. Hiermee voldoet KleurrijkWonen aan de sectorafpraak om eind 2021 een gemiddelde energie-index van 1,40 (energielabel B) te hebben. KleurrijkWonen laat haar bezit ook jaarlijks monitoren door de Energiemonitor Atrienensis. De stijgende lijn (witte lijn), ten opzichte van de sectordoelstelling (zwarte lijn), in de afgelopen jaren is hieronder goed te zien. In de Aedes-benchmark wordt KleurrijkWonen voor haar goede werk beloond met de letter A.

In de afgelopen jaren heeft KleurrijkWonen ruim voldaan aan de gemaakte prestatieafspraken met de gemeenten Buren en Geldermalsen om 85 woningen te verduurzamen. Respectievelijk heeft KleurrijkWonen 203 en 276 woningen verduurzaamd.



Energiemonitor Atrientis KleurrijkWonen

Zodra de gemeenten hun warmtetransitievisies hebben uitgerold, zal KleurrijkWonen daarop inspelen met duurzaamheidsmaatregelen. In de komende jaren staan forse investeringen gepland om de doelstellingen uit het Klimaatakkoord in 2050 te bereiken.

In haar beleidsplan duurzaamheid heeft KleurrijkWonen ook het kwalitatieve deel van de verduurzaming van de portefeuille belicht. Zo benadrukt de corporatie dat energiebesparing door beïnvloeding van bewonersgedrag bijdraagt aan het behalen van de doelstelling tot 2050. De gedragsbeïnvloeding vindt tweeledig plaats. Enerzijds zijn in een aantal gemeenten energiecoaches actief. KleurrijkWonen inventariseert in hoeverre en hoe deze energiecoaches ingezet kunnen worden voor haar bewoners. Waar nodig investeert KleurrijkWonen in het opleiden van extra energiecoaches binnen of buiten de eigen organisatie. Hier trekt KleurrijkWonen samen op met huurdersorganisaties en lokale partners. Daarnaast onderzoekt KleurrijkWonen hoe de informatievoorziening naar bewoners aantrekkelijker en duidelijker kan worden voor wat betreft de installaties in de woning. Ook zet KleurrijkWonen in op softwaretoepassing om woonlasten te voorspellen voor specifieke bewoners.

De visitatiecommissie is onder de indruk dat KleurrijkWonen, ondanks haar grote woningportefeuille, de sector doelstelling ruimschoots heeft gehaald. Bovendien laat KleurrijkWonen ambitie zien door ook voor wat betreft de woonkwaliteit de bewoners daarbij te betrekken door middel van gedragsadvies en energiecoaches.

Investerings & differentiatie

Verkoop

KleurrijkWonen heeft voor de periode 2016 tot en met 2018 een verkooptarget van 100 woningen per jaar gehanteerd. In 2016 tot en met 2018 heeft KleurrijkWonen respectievelijk 139, 77 en 86 woningen verkocht. Hiermee heeft KleurrijkWonen alleen in 2016 haar verkooptarget gehaald. Dit had verschillende redenen. In 2017 zijn diverse afspraken gemaakt over de verkoopaantallen met gemeenten. In 2018 kwamen er weinig woningen beschikbaar vanuit mutaties. In 2019 heeft KleurrijkWonen 73 woningen verkocht. Dit is precies conform de verkoopdoelstelling uit de begroting.

Aansluitend op de doelstelling van KleurrijkWonen zijn prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Giessenlanden, Leerdam en Lingewaal over de gemiddelde jaarlijkse verkoop van sociale huurwoningen. Deze afspraken zijn door KleurrijkWonen ruimschoots gehaald voor alle gemeenten.

Nieuwbouw

In de periode 2016 tot en met 2018 zijn een flink aantal nieuwbouwprojecten opgeleverd. In 2019 zijn er geen nieuwbouwprojecten opgeleverd. Projecten hebben door diverse externe omstandigheden vertraging opgelopen door de herindelingen van gemeentes en de stikstofproblematiek. Wel is er in 2019 gestart met

de voorbereidingen voor de bouw van woningen die in 2020 en 2021 worden opgeleverd. Per gemeente worden de gerealiseerde prestaties van KleurrijkWonen weergegeven.

In de prestatieafspraken met de gemeente Geldermalsen is afgesproken om in 2017 71 sociale huurwoningen op te leveren en 32 onzelfstandige woonruimten voor Psychogeriatrische zorg. Het betreft de projecten Tunnelwegkerk (39 appartementen reguliere huur), Koningsweg/ van Houtenstraat (32 appartementen voor dementerenden) en Lingewaard (17 appartementen sociale reguliere huur en 15 appartementen met zorg op afspraak/ thuiszorg). Op Lingewaard (oplevering 2018) na zijn de projecten in 2017 opgeleverd. Verder is in 2019 gestart met de voorbereidingen voor het project Plantage (fase 2) in Meteren. Hier worden 19 appartementen met lift, 10 grondgebonden woningen en 7 eengezinswoningen gerealiseerd. De oplevering staat voor 2021.

In de prestatieafspraken met de gemeente Buren is afgesproken dat de voorraad sociale huurwoningen gelijk dient te blijven. Bij nieuwbouw is de realisatie van sociale huurwoningen een voorwaarde. In 2016 zijn 14 woningen (project Scharenburg Zoelen) opgeleverd in Buren. In 2019 is gestart met de voorbereidingen voor het project Allardhof fase 2, de bouw van negen woningen. De oplevering staat voor 2021.

In de prestatieafspraken met de gemeente Lingewaal is de sloop-/nieuwbouw van 42 woningen in Asperen in de periode 2016-2018 afgesproken. In 2017 en 2018 is de sloop van 42 woningen en de nieuwbouw van 12 grondgebonden seniorenwoningen en 28 appartementen gefaseerd voltooid. Ook zijn afspraken gemaakt over het realiseren van het project 'De Eng', bestaande uit 13 grondgebonden woningen in Asperen. Dit project is in januari 2018 opgeleverd. Ook zijn in samenspraak met de gemeente plannen uitgewerkt voor het project Nieuwe Steeg in Herwijnen. In 2019 zijn de voorbereidingen hiervoor begonnen. Oplevering staat gepland voor eind 2020, begin 2021.

In de prestatieafspraken met de gemeente Leerdam is afgesproken dat KleurrijkWonen in de jaren tot 2021 minimaal 150 woningen bruto toevoegt aan haar bezit. Ook is afgesproken dat KleurrijkWonen de ruimte en grond van het project Broekgraaf in bezit krijgt om 100 sociale huurwoningen te realiseren. In 2018 is het project Siemenstraat met 34 zeer energiezuinige woningen opgeleverd. In 2019 zijn de voorbereidingen van diverse projecten gestart. Aan de Rozen/Tulpstraat worden 58 woningen gesloopt en 36 grondgebonden woningen gerealiseerd. Aan het Lingeplein worden 50 woningen gesloopt en 19 eengezinswoningen en 16 grondgebonden woningen gerealiseerd. Binnen het project de Broekgraaf worden 72 appartementen met lift gerealiseerd. De oplevering voor deze projecten staan gepland in 2020 en 2021.

In de prestatieafspraken met de gemeente Giessenlanden is afgesproken dat KleurrijkWonen in de jaren tot 2021 minimaal 50 woningen toevoegt aan de portefeuille door nieuwbouw of aankoop van woningen. In de voormalige gemeente Giessenlanden in de kern Arkel is in 2017 één woonwagen vervangen. In 2019 zijn in de fusiegemeente Molenlanden in de kernen Giessenburg en Hoornaar de voorbereidingen voor de bouw van respectievelijk 36 appartementen met lift en 4 grondgebonden woningen gestart. De start van de bouw staat gepland voor eind oktober 2020 en oplevering staat gepland voor eind 2021.

In de prestatieafspraken met de gemeente Culemborg voor de periode 2014-2018 is afgesproken om het woningbezit uit te breiden. Hiervoor zijn geen specifieke doelstellingen opgenomen in de prestatieafspraken. In lijn met de opgaven uit de woonvisie en de prestatieafspraken heeft KleurrijkWonen in de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in het woningbezit. Zo zijn er in 2016 135 woningen opgeleverd, deels door herontwikkeling en deels door herstructurering sloop/ nieuwbouw. Het gaat om de projecten Dinkelpad, Achter de Poort fase 3 en Parijsch Belle Vie. In 2017 is één winkelpand (Triosingel) getransformeerd naar één woning. In de prestatieafspraken met de gemeente Culemborg is voor de periode van 2018 tot en met 2025 afgesproken om 150 sociale huurwoningen netto aan het bezit toe te voegen. In 2018 zijn 58 woningen gerealiseerd in het project Achter de Poort fase IV. In 2019 zijn er geen nieuwe woningen opgeleverd, maar zijn wel de voorbereidingen voor de start van de bouw begonnen. Het gaat hier om een uitbreiding van 34 woningen en twee sloop/ nieuwbouw opgaven met 63 nieuwe woningen. Geplande oplevering staat voor 2021. Hiermee heeft KleurrijkWonen al een grote stap gezet richting het realiseren van de gemaakte afspraken.

In de gemeente Tiel zijn pas in 2019 prestatieafspraken gemaakt. Zodoende kunnen de prestaties niet langs de meetlat worden gelegd. Doch heeft KleurrijkWonen niet stilgezeten. Zo zijn er in 2016 42 appartementen opgeleverd in Tiel. Het gaat om de projecten Passewaaij buurt 7 fase 5 en 6. In 2017 zijn drie winkelpanden getransformeerd naar 2 woningen. In 2018 en 2019 zijn geen nieuwe woningen opgeleverd. Wel zijn de voorbereidingen gestart voor de bouw van 28 appartementen (Lingedijk) en de sloop/ nieuwbouw van 74 woningen (Meidoorn/ Esdoornstraat en De Ark). In 2016 heeft KleurrijkWonen één woonwagenlocatie overgenomen van de gemeente Tiel. In de periode 2017 tot en met 2019 heeft KleurrijkWonen gefaseerd telkens twee woonwagenlocaties overgenomen.

1.4 Ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van de woningcorporatie zijn beschreven in het ondernemingsplan. Hieruit komt het volgende naar voren:

ONDERNEMINGSPLAN 2015-2017

De prestatieafspraken waaraan KleurrijkWonen zich heeft verbonden, sluiten aan bij het eigen Ondernemingsplan 2015-2017. Het ondernemingsplan is in 2017 met één jaar verlengd tot 2018.

Eind 2014 heeft KleurrijkWonen een ondernemingsplan vastgesteld voor de periode 2015-2017. Hierin beschrijft KleurrijkWonen haar ambitie als volgt:

“Wij willen de vernieuwende corporatie zijn met een sterke lokale en regionale binding. Huishoudens met een inkomen tot € 38.000 zijn tevreden over het zoeken naar en wonen in een betaalbare woning.”

De ambitie van KleurrijkWonen in de regio wordt opgesplitst in drie pijlers

- Vernieuwend
- Sterke lokale en regionale binding
- Betaalbaar

De onderdelen uit de ambitie worden verder vertaald in vijf doelen:

1. Ieder jaar wordt er minstens één vernieuwing geïmplementeerd in het reguliere bedrijfsproces die ten gunste komt van de klant.
2. Onze lokale en regionale belanghouders zijn tevreden over de samenwerking: zij zien ons als een betrouwbare partner en herkennen en waarderen de dingen die wij doen.
3. Minimaal 75% van onze doelgroep woont bij ons met een acceptabele woonlast.
4. 80% van onze huurders is tevreden met de woning en met de woonomgeving.
5. 70% van de actief woningzoekenden is tevreden over hoe de organisatie ze helpt in hun zoektocht naar een woning.

In het bereiken van haar ambitie hanteert KleurrijkWonen een vijftal kernwaarden. Deze kernwaarden vormen de basis voor de manier waarop de organisatie werkt en herkenbaar is:

- Transparant
- Betrokken
- Persoonlijk
- Oplossingsgericht
- Doelgericht

ONDERNEMINGSPLAN 2019-2022

Eind 2018 heeft KleurrijkWonen haar ondernemingsplan herijkt. Dit heeft geresulteerd in een nieuw ondernemingsplan voor de periode 2019-2022.

Hierin beschrijft KleurrijkWonen haar missie als volgt:

"KleurrijkWonen zorgt voor goede, betaalbare woningen en draagt bij aan een prettige leefomgeving. De lokale maatschappelijke behoeften kleuren onze keuzes. Wij zetten ons met passie in, vooral voor mensen met een lager inkomen."

De missie van KleurrijkWonen wordt ondersteund door zes speerpunten met een ideaalbeeld:

Betaalbaar wonen

"De woonlast beweegt mee met de financiële situatie van onze huurders."

Acceptabele kans op wonen

"Woningzoekenden vinden in al onze gemeenten binnen acceptabele tijd een passende woning".

Goede woningen en een prettige leefomgeving

"Onze woningen zijn goed onderhouden, duurzaam en bieden wooncomfort in een prettige leefomgeving."

Langer zelfstandig wonen

"Huurders met een zorgvraag wonen zelfstandig in een woning die is afgestemd op hun mogelijkheden."

Persoonlijk en dichtbij

"We hebben oog voor de persoonlijke woonsituatie van onze huurders, zijn zichtbaar in de buurt en goed bereikbaar."

Flexibel en maatwerk

"Wij zijn wendbaar en krachtig genoeg om nieuwe ontwikkelingen snel te implementeren en om de stem van de (toekomstige) huurder te vertalen in ons dagelijks werk."

De eerste vier speerpunten laten zien waar KleurrijkWonen voor staat. De laatste twee speerpunten geven de manier waarop aan. De speerpunten en doelstellingen zijn vervolgens in het ondernemingsplan vertaald naar strategieën om de doelstellingen te behalen.

OORDEEL OVER DE AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

KleurrijkWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat KleurrijkWonen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd voor de maatschappelijke prestaties die passen bij de externe opgaven.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende twee pluspunten:

Om haar ambities op het gebied van duurzaamheid en betaalbaarheid kleur te geven heeft KleurrijkWonen in de afgelopen jaren grote stappen gezet. Met het nieuwe huurbeleid speelt de corporatie nog meer in op de betaalbaarheid van woningen. Met het beleidsplan duurzaamheid kijkt de corporatie verder en stippelt het een routekaart uit tot het bereiken van een energieneutrale portefeuille. In gesprekken met de gemeenten neemt KleurrijkWonen het voortouw. Daarmee wordt ook aansluiting gevonden bij de Regionale Energiestrategie (RES).

KleurrijkWonen heeft verregaande ambities om de lokale opgaven binnen de beperkte eigen mogelijkheden in te vullen en doet dit ook actief, samen met de huurder. Op het gebied van duurzaamheid, betaalbaarheid en leefbaarheid wordt beleid geformuleerd en zijn in de afgelopen jaren diverse pilots uitgevoerd. Ook met het oog op de toekomst zet KleurrijkWonen in op diverse pilots.

KleurrijkWonen heeft door haar grote en verspreide werkgebied te maken met een breed pallet aan externe opgaven, verdeeld over een breed scala aan kleine en grote kernen. Desondanks hebben alle gemeenten te maken met een aantal gemeenschappelijke opgaven als vergrijzing, extramuralisatie van de zorg, langer zelfstandig thuis wonen, leefbaarheid in de wijken, betaalbaarheid van woningen en beschikbaarheid van woningen. De uitdaging voor KleurrijkWonen zit hem in het uitbalanceren van de invulling van de maatschappelijke opgaven, zowel in de grotere kernen als de kleine kernen. En dit hebben ze naar inzicht van de visitatiecommissie goed ingevuld. KleurrijkWonen bedient met haar ambities het gehele werkgebied en monitort in haar vastgoedmarketing de dorp- en buurtstrategieën per gemeente. De portefeuillestrategie wordt vertaald naar de verschillende gebieden en complexen.

Er is een duidelijk verband tussen de ambities van de gemeenten, en de ambities van KleurrijkWonen. De ondernemingsplannen zijn prima geïntegreerd en sluiten goed aan op de externe opgaven. In enkele gemeenten ontbraken jaarlijkse prestatieafspraken in de visitatieperiode, veroorzaakt door de gemeentelijke herindelingen. KleurrijkWonen heeft hier pro-actief op gereageerd door in alle gemeenten een specifiek bod ("activiteitenoverzicht") neer te leggen. Veel geformuleerde doelstellingen zijn in de afgelopen jaren bereikt. In de gesprekken met belanghebbenden en op basis van de documentatie is duidelijk te zien dat KleurrijkWonen in de afgelopen jaren grote stappen heeft gezet om haar doelstellingen te bereiken. Enkele noemenswaardige voorbeelden zijn het nieuwe huurbeleid en het beleidsplan duurzaamheid met een routekaart voor de verduurzaming van de vastgoedportefeuille. Ook de aansluiting met de achterban wordt steeds meer benadrukt en dientengevolge gewaardeerd. Dit valt ook te herleiden uit de resultaten in de Aedes-benchmark. Daarnaast is de corporatie continue op zoek naar creatieve manieren om invulling te geven aan lokale opgaven. In de afgelopen jaren zijn diverse pilots op het gebied van betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid opgestart en uitgevoerd. Ook voor 2020 staan er weer nieuwe pilots op de planning. De visitatiecommissie vindt het noemenswaardig dat KleurrijkWonen de lat hoog legt, verregaande ambities heeft en de drive toont om (zichzelf) steeds te verbeteren.

Ondanks het complexe werkveld ziet de visitatiecommissie een woningcorporatie die zich actief inzet en vraagstukken prima oppakt. Dit blijkt goed uit de gerealiseerde maatschappelijke prestaties.

<i>Perspectief</i>	<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>						<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
Presteren naar Opgaven en Ambities	Thema:								
	1	2	3	4	5				
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	8,0	7,0	7,0	7,0	8,0		7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	

Tabel 1: beoordeling Presteren naar Opgaven en Ambities

2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Huurdersplatform KleurrijkWonen
- Gemeente Buren
- Gemeente Culemborg
- Gemeente Molenlanden
- Gemeente Tiel
- Gemeente Vijfheerenlanden
- Gemeente West-Betuwe

Overige belanghebbenden zijn:

- Collega-corporaties De Kernen, Thius en Fien Wonen
- Zorg- en welzijnspartijen

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst (cijfermatig) onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over bepaalde onderwerpen, zoals:

- De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties (thema's) van de corporatie;
- 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;
- De verbeterpunten voor de corporatie;
- De mening van gemeente en huurders over kwaliteit en proces prestatieafspraken.

Paragraaf 2.1 gaat in op de beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden. Paragraaf 2.2 tot en met 2.4 gaan nader in op het (cijfermatige) oordeel van de belanghebbenden.

2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

HUURDERSPLATFORM KLEURRIJKWONEN

KleurrijkWonen heeft vijf huurdersorganisaties in de gemeente Buren, Culemborg, Molenlanden, Tiel, Vijfheerenlanden en West-Betuwe. In iedere gemeente zijn of worden prestatieafspraken opgesteld in samenwerking met KleurrijkWonen en deze huurdersorganisaties. De belangen van de huurdersorganisaties op het niveau van de gehele corporatie worden vertegenwoordigd en gewaarborgd in het huurdersplatform. KleurrijkWonen en het huurdersplatform hebben vier keer per jaar overleg. Tevens heeft een delegatie van het RvC één keer per jaar overleg met het huurdersplatform. De huurderscommissarissen van de RvC hebben daarbovenop tweemaal een vergadering van het huurdersplatform bijgewoond.

Vanwege het op afstand visiteren hebben wij slechts twee leden van het huurdersplatform gesproken. Deze twee leden zijn lid van de huurdersorganisaties in de gemeente Vijfheerenlanden en West-Betuwe.

GEMEENTE BUREN

KleurrijkWonen stelt samen met collega-corporatie Stichting Woningbeheer Betuwe (tegenwoordig woningcorporatie Thius) en twee huurdersvertegenwoordigers meerjarige prestatieafspraken op met de gemeente Buren.

GEMEENTE CULEMBORG

KleurrijkWonen stelt samen met de huurdersbelangenvereniging Culemborg in tripartiet overleg meerjarige prestatieafspraken op. 2019 was het eerste jaar van uitvoering.

GEMEENTE MOLENLANDEN

De gemeente Molenlanden is in 2019 ontstaan na een gemeentelijke herindeling. Door de fusie zit KleurrijkWonen nu aan tafel met collega-corporaties Beter Wonen, Lek en Waard Wonen en Tablis Wonen. In 2020 wordt de woonvisie vastgesteld door gemeente. Daarom heeft de gemeente in overleg met de huurdersorganisaties en de corporaties gekozen om in 2019 beknopte éénjarige prestatieafspraken op te stellen.

GEMEENTE TIEL

In de gemeente Tiel heeft KleurrijkWonen samen met SCW (tegenwoordig woningcorporatie Thius) een activiteitenoverzicht opgesteld. Vervolgens is in tripartiete vorm toegewerkt naar meerjarige prestatieafspraken. Samen met de gemeente en huurdersorganisaties is veel tijd geïnvesteerd in het opzetten hiervan.

GEMEENTE VIJFHEERENLANDEN

De gemeente Vijfheerenlanden is een fusiegemeente ontstaan op 1 januari 2019. Op bestuurlijk en ambtelijk niveau vindt periodiek overleg plaats tussen zeven partijen. Naast KleurrijkWonen zijn collega-corporaties Fien Wonen en LEKSTEDewonen, de huurdersorganisaties en de gemeente Vijfheerenlanden betrokken bij overleg. Na het vaststellen van de woonvisie in 2020 worden gezamenlijk meerjarige prestatieafspraken opgesteld.

GEMEENTE WEST-BETUWE

De gemeente West-Betuwe is een fusiegemeente ontstaan op 1 januari 2019. Overleg stond in 2019 in het teken van kennismaking met de Gemeenteraad, college van B&W en de ambtelijke organisatie. Daarnaast hebben er reguliere ambtelijke en bestuurlijke overleggen plaatsgevonden waarbij de woonvisie en de prestatieafspraken onder andere aan de orde zijn geweest.

COLLEGA-CORPORATIES

De Kernen is een collega-woningcorporatie actief in de regio Rivierenland in de gemeenten Druten, Maasdriel, West-Betuwe, West-Maas en Waal, Wijchen en Zaltbommel. KleurrijkWonen en De Kernen zijn beide actief in de fusiegemeente West-Betuwe. Na de goedkeuring van de woonvisie worden voor de eerste keer prestatieafspraken opgesteld tussen De Kernen, KleurrijkWonen en West-Betuwe.

Thius is een collega-woningcorporatie actief in de regio Rivierenland in de gemeente Tiel, Neder-Betuwe en Buren. Op 1 januari 2020 is Thius ontstaan uit een fusie tussen de corporaties SCW en Stichting Woningbeheer Betuwe. In 2019 hebben KleurrijkWonen en SCW samen met de gemeente Tiel een activiteitenoverzicht opgesteld. In tripartiete vorm is toegewerkt naar prestatieafspraken. Ook hebben KleurrijkWonen en SCW in 2019 gezamenlijk het doorstroombeleid actief onder de aandacht gebracht in de gemeente Tiel.

Fien Wonen is een collega-woningcorporatie actief in de regio Alblasserdam-Vijfheerenlanden gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden. Op bestuurlijk niveau vindt periodiek overleg tussen de woningcorporaties KleurrijkWonen, Fien Wonen, LEKSTEDewonen en gemeente Vijfheerenlanden plaats. Na het afronden van de woonvisie eind 2020 worden gezamenlijk meerjarige prestatieafspraken opgesteld.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort KleurrijkWonen een **7,3** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken met een gemiddelde van een **7,1**. Vooral op het gebied van persoonlijk contact en dicht bij de klant staan scoort KleurrijkWonen goed onder haar belanghebbenden. Acceptabele kans op wonen wordt minder beoordeeld. De voornaamste reden hiervoor ligt in de krapte op de woningmarkt. Per thema zijn summier de relevante punten weergegeven uit de schriftelijke enquêtes en gesprekken met de belanghebbenden. Onder overige belanghebbenden vallen bijvoorbeeld de zorg- en welzijnspartijen en de collega-corporaties.

DE PRESTATIES VAN DE CORPORATIE

THEMA 1: BETAALBAAR WONEN

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,2.

Huurders

De huurders geven aan dat er behoefte is aan meer betaalbare woningen met in de lagere sector, tegen het minima aan.

Gemeenten

Het algemene plaatje bij de gemeenten is dat KleurrijkWonen zich goed inzet om haar woningbezit betaalbaar te maken en te houden. Dit blijft in de uitvoering wel een lastig punt. Er is namelijk behoefte aan betaalbaar wonen in de gemeenten. Tegelijkertijd is het ingewikkeld om juist die woningen in een goed aanbod te krijgen. Zo wordt opgemerkt dat de vraag groter is dan het aanbod aan woningen in het bereikbare huursegment.

Voor KleurrijkWonen is het van belang om tijdig huurachterstanden te signaleren. Preventief en proactief handelen door middel van vroegsignalering draagt bij aan het voorkomen van achterstanden. Het 'gevoel' bij sommige gemeenten is dat KleurrijkWonen soms incidentgericht reageert. Preventief handelen op huurachterstand kan bijvoorbeeld beter worden opgepakt in combinatie met een sociaal wijkteam.

Overige belanghebbenden

Er is een goede afstemming over het melden van huurachterstanden.

THEMA 2: ACCEPTABELE KANS OP WONEN

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,7.

Huurders

De beschikbaarheid van woningen in de goedkope sector is een aandachtspunt. Er zijn veel mensen die reageren op vrijkomende woningen, terwijl er nog te veel woningen daarvan naar de vrije sector worden overgeheveld.

Gemeenten

KleurrijkWonen past de regels goed toe op het niveau van het totale bezit voor de gemiddelde huurder. Of dat ook gebeurt bij de woon- slaagkans is niet altijd duidelijk.

Overige belanghebbenden

De woningmarkt blijft krap voor lage inkomensgroepen. Ook de doorstroming (bijvoorbeeld via woningruil) van verschillende inkomensgroepen blijft een aandachtspunt. De druk op de Utrechtse woningmarkt straalt uit naar het werkgebied van KleurrijkWonen. Hierdoor wordt meer druk verwacht op de woningportefeuille van KleurrijkWonen waardoor er meer sociale huurwoningen nodig zijn om dit probleem op te pakken.

THEMA 3: LEEFBAARHEID

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,2.

Huurders

Het huurdersplatform wordt goed betrokken bij het thema leefbaarheid. Hier wordt door KleurrijkWonen actief op ingezet. Zo lopen er in de wijk wijkbeheerders rond die bij mensen langs gaan om een gesprek aan te gaan als dit nodig is, bijvoorbeeld bij klachten. Wel kan de zichtbaarheid van de wijkbeheerders nog worden verbeterd.

KleurrijkWonen heeft de bril van de huurder opgezet. De insteek van het beleid en het handelen van de corporatie is steeds meer gericht op de klant. Er zijn drie strategieën uiteengezet, gericht op de bereikbaarheid van KleurrijkWonen.

Gemeenten

Uit de visitatiegesprekken komt naar voren dat KleurrijkWonen zich actief inzet voor de leefomgeving, maar op sommige punten moeten de ingezette routes nog wel een betere uitwerking krijgen. Zo mag KleurrijkWonen wel meer aansluiting zoeken bij de kleinere kernen in de gemeenten en zich actief laten zien in de wijken en kernen.

Overige belanghebbenden

Samenwerking met KleurrijkWonen vindt plaats op het gebied van leefbaarheid in het Leefbaar Wijk Team. Acties in de wijk worden samen aangepakt. Samen de wijk in om op huisbezoek te gaan.

THEMA 4: HUISVESTING VAN SPECIFIEKE DOELGROEPEN

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,2.

Huurders

Een betere verdeling van de statushouders is een aandachtspunt.

Gemeenten

KleurrijkWonen denkt goed mee met thema's op het gebied van het huisvesten van specifieke doelgroepen. Zo zet KleurrijkWonen zich in op het gebied van welzijn en zorg door bij nieuwbouw rekening te houden met speciale woonvormen.

KleurrijkWonen reageert op dit gebied soms wat reactief en komt pas met oplossingen als er problemen zijn. KleurrijkWonen zou zich meer preventief kunnen inzetten bij het huisvesten van specifieke doelgroepen.

Overige belanghebbenden

KleurrijkWonen is altijd bereid om mee te denken en handelen bij het huisvesten van specifieke doelgroepen, zowel op de procesgang als de kwaliteit. Hierin nemen ze meer initiatieven. Toch blijft dit een lastig onderwerp. Zo zijn er niet altijd voldoende woningen beschikbaar voor de bijzondere doelgroep. Ook komen er steeds meer bijzondere klanten bij als gevolg van onder meer het passend toewijzen. Zo blijft dit thema op de agenda staan.

THEMA 5: WONINGVOORRAAD – DUURZAAMHEID, INVESTERINGEN EN DIFFERENTIATIE

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,1.

Huurders

Op dit thema valt nog winst te behalen. Er zijn veel mensen op zoek naar een woning. Het aanbod blijft achter. Wel wordt geconstateerd dat dit dilemma niet enkel bij KleurrijkWonen ligt, maar ook bij de gemeente. De gezamenlijke zoektocht naar nieuwbouwlocaties is een lastig verhaal, gezien de beperkte beschikbaarheid aan grondposities.

Gemeenten

De gemeenten zijn over het algemeen goed te spreken over de proactieve houding van KleurrijkWonen rondom de duurzaamheidsopgave. Zo zit KleurrijkWonen bijvoorbeeld bij de gemeente Tiel aan tafel bij het opstellen van de warmtetransitievisie. Ze nemen ook actief en opbouwend deel aan het gesprek met een eigen visie.

KleurrijkWonen blinkt uit in het verduurzamen van de woningvoorraad en het ontwikkelen van duurzame nieuwbouw door middel van innovatieve systemen.

De gemeente Buren geeft aan dat de woningvoorraad van KleurrijkWonen in de gemeente beperkt is. Er wordt gestreefd naar een verbetering van de isolatie van de woningen, maar toch gaat daar niet echt een voortrekkersrol van uit. Het idee leeft dat een aantal woningen in de gemeente Buren kwalitatief niet goed zijn en er is ook geen goed zicht op de planning voor wat betreft de aanpak van de woningvoorraad.

De transitie van de woningvoorraad wordt door de gemeenten erkend als een belangrijk aspect en een mooie opgave voor de komende jaren. De bevolkingssamenstelling is onderhevig aan verandering door met name de vergrijzing, maar ook de afname in de grootte van huishoudens. Momenteel bestaat het bezit nog voor grote delen uit eengezinswoningen terwijl huishoudens steeds kleiner worden en vergrijzing toeneemt.

Overige belanghebbenden

Nieuwbouwproductie is lastig op tempo te houden (steeds meer elementen die vertraging veroorzaken). Tevens zijn steeds meer corporaties afhankelijk van het beschikbaar stellen van bouwgronden door gemeenten. Dat dringt traag door bij gemeenten. Hierdoor ontstaat er een soort vacuüm. Veel gebiedsontwikkelingen zijn vastgelegd met projectontwikkelaars voor vooral het bouwen van vrije sectorwoningen.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,5.

In de schriftelijke enquêtes is aan de belanghebbenden gevraagd om KleurrijkWonen in een aantal steekwoorden te typeren. Onderstaand plaatje laat zien dat belanghebbenden KleurrijkWonen vooral als betrouwbaar, professioneel en betrokken typeren.



Huurders

De huurders geven in het gesprek met de visitatiecommissie aan dat de communicatie met KleurrijkWonen in de afgelopen jaren een stuk is verbeterd. Er is regelmatig contact tussen het Huurdersplatform en medewerkers van KleurrijkWonen. KleurrijkWonen stelt zich op als een betrouwbare en open gesprekspartner die keuzes durft te maken.

Gemeenten

Uit de gesprekken met de bestuurlijke en ambtelijke vertegenwoordiging van de gemeenten kwam een positief beeld naar voren over de relatie en communicatie tussen gemeenten en KleurrijkWonen. De samenwerking wordt als open en constructief ervaren. Het is belangrijk dat KleurrijkWonen de samenwerking vasthoudt en intensiveert in de komende jaren. Blijf de dialoog aangaan met gemeenten en geef continu terugkoppeling over gemaakte en voorgenomen keuzes.

KleurrijkWonen is een corporatie die vooruit loopt bij maatschappelijke ontwikkelingen zoals de verduurzaming, professionalisering en samenwerking met omliggende corporaties, waardoor men veel voor elkaar krijgt en kwalitatieve input heeft in veel zaken.

Overige belanghebbenden

De samenwerking met KleurrijkWonen wordt door de collega-corporaties als goed en prettig ervaren. KleurrijkWonen is maatschappelijk betrokken in haar werkgebied. Gemaakte afspraken worden nagekomen en communicatie is transparant. KleurrijkWonen blinkt uit op de bereidheid en het vermogen om samen te werken in het zoeken naar innovatieve en toekomstbestendige alternatieven. Zo zijn er al mooie projecten samen gedaan als Plan Belle Vie Culemborg en de Bloementuin Geldermalsen. De collega-corporaties zouden dan ook graag nog frequenter willen samenwerken. Te behalen winst zit hem op het vlak van samen inkopen, ontwikkelen en kennis delen.

DE INVLOED OP HET BELEID

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,4.

Huurders

KleurrijkWonen betreft de huurder goed bij afspraken en beleid. De huurders worden aan de voorkant betrokken bij beleid en werken mee aan het eindtotaal. Het ondernemingsplan is opgesteld in samenwerking met onder andere het Huurdersplatform. Hierin hadden de huurders kans om aanvullingen te geven die ook zijn verwerkt, zo blijkt uit gesprekken met het Huurdersplatform. Een voorbeeld hiervan is de suggestie om 30% vrije sectorhuur terug te brengen naar 10%.

Gemeenten

Gemeenten zijn over het algemeen tevreden over het opgestelde en uitgevoerde beleid van KleurrijkWonen. Zo zet de corporatie duidelijk zijn beste beentje voor in het realiseren van de maatschappelijke prestaties. Wel wordt opgemerkt dat KleurrijkWonen moet waken voor een onemanshow. Zo heeft de corporatie bij haar belanghebbenden input opgehaald voor het nieuwe ondernemingsplan, maar is veel hiervan niet verwerkt. Die keuze is oké, maar licht de argumentatie wel toe. Het aangaan van de dialoog over strategische keuzes en het uitgevoerde beleid is een belangrijk aandachtspunt voor de komende jaren, vooral in het oog van de recente gemeentelijke herindelingen.

Doch is er in de afgelopen jaren duidelijk voortgang geboekt op beleidsniveau. Zo is het bod op het gemeentelijk beleid in de vorm van het activiteitenoverzicht steeds meer maatwerk per gemeente geworden.

Overige belanghebbenden

Het ondernemingsplan is door de directie van KleurrijkWonen toegelicht aan de collega-corporaties. Ook is er vooraf de mogelijkheid geweest om input te leveren. Hiervoor heeft KleurrijkWonen een sessies georganiseerd.

2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERS

- Bij klachten en reparaties communiceren met de aanmelder daarvan, ook als dit het antwoord is wat er verwacht wordt;
- Een betere verdeling van statushouders;
- Let op de betaalbaarheid en beschikbaarheid van passende woningen. Er is meer behoefte aan betaalbare woningen in het laagste segment. Veel mensen reageren op een vrijkomende woning. Nu komen vrijkomende woningen nog te vaak in de vrije sector terecht. Het gaat hier vooral om de bestaande bouw.

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE GEMEENTEN

- KleurrijkWonen mag vaker het gesprek aangaan over (data-)analyses over de koers en opgaven voor de sociale huur en deze informatie delen;
- KleurrijkWonen zou een aantal zaken wat meer in grijstinten kunnen bekijken. Op onderwerpen die ze belangrijk vinden zouden ze meer actie/ initiatief kunnen ontplooiën;
- In de regionale samenwerking zou KleurrijkWonen meer in moeten zetten (samen met de andere corporaties) op samenwerking in plaats van op lobby;
- Op een aantal onderwerpen is een pro-actievere houding gewenst zoals bij de grond/-positie verwerving en flex-wonen;
- KleurrijkWonen kijkt nog te vaak door een zakelijke bril naar problemen in plaats van een maatschappelijke bril;
- De inzet op kwetsbare, bijzondere doelgroepen heeft meer aandacht.
- Blijf de dialoog zoeken bij het opstellen en uitvoeren van beleid.

VERBETERPUNTEN VOLGENS OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Aangeboden woningen zijn vaak te duur voor bewoners. Probeer meer aanbod te creëren voor burgers met een laag inkomen;
- Het aangeven van reparaties gebeurt nu digitaal. Voor sommige bewoners is dit niet mogelijk;
- KleurrijkWonen moet meer promotie maken voor woningruil en meer sociale huurwoningen bouwen. Ook de doorstroombmogelijkheden voor ouderen moet verbeterd worden. Momenteel kunnen zij nagenoeg niet verhuizen vanwege te hoge huur;
- Meer aandacht voor betaalbare huisvesting van jongeren en sociale huurwoningen;
- Meer zichtbaar zijn in de wijk;
- De afhandeling van zaken duurt soms wat lang;
- De communicatie nog iets meer geschikt maken voor laaggeletterden, bijvoorbeeld door middel van het gebruik van pictogrammen;
- KleurrijkWonen is soms nog te veel gericht op financiën, proces en bureaucratie;
- Onconventioneel meedenken in mogelijkheden binnen het proces.

2.4 Mening van gemeenten en huurders over kwaliteit en proces prestatieafspraken

HUURDERS

De kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken wordt als goed ervaren door de huurders. Vanuit KleurrijkWonen is er ruim voldoende steun om tot goede besluitvorming te komen. Het contact met de fusiegemeenten Vijfheerenlanden en West-Betuwe loopt goed, zo blijkt uit gesprek met de huurders. Uit enquêtes blijkt dat ook het gesprek met de overige gemeenten vlot loopt. Het Huurdersplatform wordt door KleurrijkWonen aan de voorkant betrokken bij de afspraken. Vergaderingen met de gemeente worden voorbereid in samenwerking met de huurdersorganisaties.

GEMEENTEN

Afgelopen jaar hebben we een intensief proces met elkaar doorlopen dat geresulteerd heeft in een hele goede set prestatieafspraken. In 2020 worden afspraken binnen het kader gemaakt. Het proces lijkt nu wat minder aandacht te krijgen (gemeente Tiel).

De prestatieafspraken lijken een wensenlijst van de corporaties in de richting van de gemeente. Dat heeft onder andere te maken met het ontbreken van een gemeentelijke visie vanuit Buren. Het is dan ook goed dat KleurrijkWonen in het verleden hard inzette op het bepalen van zo'n richting (gemeente Buren).

Het was een prima en gedegen proces waarbij er ruimte was voor alle partijen om zich te uiten en commentaar te leveren op elkaars inbreng, waarna de prestatieafspraken op een constructieve en gedragen manier tot stand zijn gekomen (gemeente Culemborg).

In de gemeente Molenlanden is de woonvisie recentelijk vastgesteld. Die vormt de basis voor nog te maken meerjarige prestatieafspraken. Voor 2020 is gekozen voor eenvoudige prestatieafspraken, die gemaakt zijn samen met de vier (nu drie) corporaties in Molenlanden en hun huurdersorganisaties. KleurrijkWonen neemt daarin verantwoordelijkheid, doet goede voorstellen en werkt goed samen.

Het proces van prestatieafspraken moet nog worden opgestart tussen KleurrijkWonen en de nieuwe gemeente West-Betuwe. Met de gemeente Geldermalsen is dit proces goed verlopen.

Het proces van het opstellen van prestatieafspraken is nog lopende tussen KleurrijkWonen en de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden. In de periode 2017 tot 2020 zijn geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt.

<i>Tevredenheid van belanghebbenden</i>		<i>Huurders</i>	<i>Gemeente (n)</i>	<i>Overige Belanghebbenden</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>
2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties					
2.1.1	Thema 1: Betaalbaar wonen	7,0	7,1	7,6	7,2
2.1.2	Thema 2: Acceptabele kans op wonen	6,7	6,9	6,4	6,7
2.1.3	Thema 3: Leefbaarheid	7,3	7,1	7,3	7,2
2.1.4	Thema 4: Huisvesting van specifieke doelgroepen	7,1	7,0	7,4	7,2
2.1.5	Thema 5: Woningvoorraad – Duurzaamheid, investeringen en differentiatie	7,1	7,0	7,1	7,1
Totaal tevredenheid over de prestaties		7,0	7,0	7,2	7,1
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,7	7,2	7,7	7,5
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,9	6,9	7,3	7,4
Eindcijfer		7,4	7,0	7,4	7,3

Tabel 2: beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, passend bij de externe opgaven gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

3.1 Beoordeling van de vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt 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 verantwoordt en motiveert. KleurrijkWonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Er wordt één pluspunt toegekend:

KleurrijkWonen onderbouwt gemaakte keuzes in haar investeringsportefeuille en voert actief beleid op huur, verduurzaming en nieuwbouw. Ook heeft KleurrijkWonen haar bedrijfslasten verder omlaag gebracht om de bedrijfsvoering te optimaliseren. De lagere bedrijfslasten dragen bij aan een positief resultaat en komen ten goede aan de taakstelling op het gebied van de sociale volkshuisvesting.

De visitatiecommissie geeft geen oordeel over de financiële continuïteit van de corporatie. Wel wordt er nagegaan of Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft, opmerkingen heeft gemaakt over de financiële continuïteit. Uit de oordeelsbrieven komt naar voren dat de externe toezichthouders geen interventies hebben uitgevoerd omtrent de financiële continuïteit en bescherming van het maatschappelijke vermogen.

KleurrijkWonen heeft haar financiële beleid en vermogensvisie vastgelegd in de vastgoedmarketing, meerjarenbegrotingen, investeringsstatuut en financieringsstrategie. KleurrijkWonen heeft een ruime financiële positie en voldoet aan de gestelde financiële beoordelingscriteria voor zowel de DAEB als de niet-DAEB tak. De operationele kasstromen zijn positief en de continuïteit van de woningcorporatie is naar verwachting ook voor de toekomst gewaarborgd. De consequenties van de coronacrisis op financiële continuïteit laat zich voorsnog niet vaststellen, maar gegeven de omvang van de huurstromen en de spreiding van het vastgoed bezit en de soliditeit van de financiële ratio's zijn er voldoende veiligheidsbuffers.

Beoordelingscriteria	Norm	Realisatie DAEB 2018	Realisatie niet-DAEB 2018	Realisatie DAEB 2019	Realisatie niet-DAEB 2019
Solvabiliteit	20% > - 40% >	31,4%	39,5%	31,7%	40,8%
ICR	1,40 > - 1,80 >	1,95	1,91	2,23	1,87
Loan to Value	< 75%	59,8%	53,1%	60,7%	47,4%
Dekkingsratio	< 70,0%	26,9%	35,9%	22,7%	31,1%

Ten opzichte van 2018 is de beleidswaarde in 2019 flink gestegen. Ook de solvabiliteit beleidswaarde is in 2019 (32,9%) gestegen ten opzichte van 2018 (31,6%). Deze positieve ontwikkeling wordt veroorzaakt door een toename van het eigen vermogen in combinatie met een daling van de schuldpositie aan kredietinstellingen. Deze stijging komt onder andere tot stand doordat de investeringskasstromen lager zijn uitgevallen dan verwacht, mede doordat werkzaamheden en projecten zijn vertraagd en doorgeschoven naar 2020. Het aantal gerenoveerde woningen en het aantal woningen waar energieverbetermaatregelen zijn genomen is in 2019 fors lager uitgekomen dan begroot. Werkzaamheden zijn vertraagd en doorgeschoven naar 2020. De investeringskasstroom die toeziet op woningverbeteringen is in 2019 lager uitgekomen dan begroot. Ook de nieuwbouwinvesteringen zijn achter gebleven. In 2019 zijn geen woningen opgeleverd, waar er 41 begroot waren. De stikstof- en PFAS-crisis en de herindeling van gemeenten ligt hieraan ten grondslag. Uiteindelijk is onder de streep 98% van het planmatig onderhoud en 64% van de energiematregelen uitgevoerd.

De realisatie van de operationele kasstromen en de kasstroom op vrije verkoop in 2019 is, daarentegen, hoger dan begroot. Dit wordt onder andere veroorzaakt door een lagere verhuurderheffing en met name door het vervallen van de saneringsheffing. Ook is er een lagere kasstroom op het onderhoud. Daarnaast heeft de Aw de maximale grenswaarde voor de Loan to Value verruimd van 75% naar 85% waardoor er voor corporaties ruimte ontstaat om scherper te sturen op kasstromen. Hierdoor komt de indicatieve bestedingsruimte (IBW) voor KleurrijkWonen in 2020 flink hoger uit dan in 2019, mede doordat verduurzaming en nieuwbouwprojecten zijn vertraagd.

In haar portefeuillestrategie heeft KleurrijkWonen haar vermogenskoers uitvoerig vormgegeven. Zo legt de corporatie de link tussen haar financiële positie enerzijds en wat ze volkshuisvestelijk aankan en praktisch uitvoerbaar is, anderzijds. Deze strategie is de opmaat tot het opstellen van de vastgoedmarketing en wensportefeuille. In 2018 is de vastgoedmarketing volledig herijkt. In de vastgoedmarketing en wensportefeuille wordt de koppeling gemaakt tussen de ambities van KleurrijkWonen uit het ondernemingsplan, de prestatieafspraken en investeringsbeslissingen. In de meerjarenbegroting worden de investeringsbeslissingen uiteengezet voor onderhoud, energieverbetermaatregelen en nieuwbouw. Hieronder wordt kort ingegaan op enkele keuzes van KleurrijkWonen met betrekking tot de vermogensinzet.

Verduurzaming

In de vastgoedmarketing en het beleidsplan duurzaamheid richt KleurrijkWonen haar vermogen op de verbetering van de woningvoorraad. Meerdere uitgedachte scenario's rondom de verduurzaming van de woningvoorraad zijn gekoppeld aan benodigde investeringen en vertaald naar een routekaart. In de haalbare variant verbetert KleurrijkWonen haar woningvoorraad jaarlijks met 2,5%. Zo wordt gelijke tred gehouden met het beleidsplan duurzaamheid. In 2019 zijn voorgenomen investeringen in de renovatie en energieverbetering van de woningvoorraad achtergebleven. Werkzaamheden zijn vertraagd en doorgeschoven naar 2020. De investeringskasstroom kwam hierdoor ultimo 2019 € 8 miljoen lager uit dan begroot. In de komende jaren wordt het ontstane 'potje' ingezet op de verduurzaming van de voorraad. KleurrijkWonen wil deze investeringen graag parallel laten lopen met de warmtetransitieviesies van gemeenten.

KleurrijkWonen heeft haar bedrijfslasten verder afgeschaald om zo vermogen vrij te maken en in te zetten voor het vergroten van het maatschappelijk presteren. De bedrijfslasten zijn in 2019 verder gedaald als gevolg van het verder optimaliseren van de bedrijfsvoering. Er is gewerkt aan een slimme, slanke en flexibele organisatie. De bedrijfslasten voor de huisvesting, bestuurskosten en algemene kosten is ook verder teruggedrongen. De lagere bedrijfslasten dragen bij aan een positief resultaat en komen ten goede aan de taakstelling op het gebied van de sociale volkshuisvesting.

Door uitstel van werkzaamheden en nieuwbouw zijn veel projecten in 2019 niet van de grond gekomen. Deze zijn doorgeschoven naar 2020. Hierdoor is het eigen vermogen van KleurrijkWonen gestegen en heeft de corporatie de vrijgekomen kasstroom eenmalig benut voor het verlagen van de schuldenlening. De visitatiecommissie oordeelt dat KleurrijkWonen mede door externe factoren haar vermogen niet volledig benut in 2019.

<i>Perspectief</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

Tabel 3: beoordeling Presteren naar Vermogen

4 Governance van maatschappelijk presteren

Het perspectief Governance van maatschappelijk presteren bestaat uit drie onderdelen:

1. Strategievorming en sturing op prestaties.
2. Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen.
3. Externe legitimatie en verantwoording.

4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële- en risicochecks, dat doet immers de Autoriteit woningcorporaties. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk.

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,5.

4.1.1 Strategievorming

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 8.

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

KleurrijkWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

De strategieën uit het ondernemingsplan worden vertaald naar SMART doelstellingen en maatregelen en opgenomen in de meerjarenplanning. In het werkplan wordt vastgelegd aan welke strategieën er wordt gewerkt teneinde de doelstellingen te realiseren. De realisatie van de doelstellingen wordt vertaald naar kpi's en gemonitord waardoor KleurrijkWonen snel kan anticiperen op nieuwe ontwikkelingen in de omgeving en in de maatschappij. Op basis hiervan wordt de strategie periodiek geactualiseerd.

KleurrijkWonen heeft in 2018 haar eigen duurzaamheidsbeleidsplan opgesteld. Hierin wordt aan de hand van meerdere scenario's en maatschappelijke rendementsmodellen invulling gegeven aan de gefaseerde aanpak voor de verduurzaming van de voorraad tot 2023, met een doorkijk tot 2050. Dit alles wordt vertaald in een routekaart en vervolgens gemonitord.

De strategievorming van KleurrijkWonen is vastgelegd in het ondernemingsplan. In haar ondernemingsplan vertaalt KleurrijkWonen haar missie in een aantal speerpunten. Deze speerpunten geven zowel inhoud als vorm aan de missie. Per speerpunt heeft KleurrijkWonen een ideaalbeeld en een aantal doelstellingen geformuleerd. Aan de hand van strategieën wordt richting gegeven aan het ideaalbeeld en vindt risicoanalyse plaats en waar nodig vindt aanpassing van de strategie plaats en vertaald in een meerjarenplanning. Deze zijn SMART geformuleerd. In het werkplan is vastgelegd aan welke strategieën uit het ondernemingsplan wordt gewerkt. Zo komt de vermogensinzet en vastgoedmarketing op een juiste wijze tot stand in de strategievorming. Als gevolg van haar flexibele organisatie anticipeert KleurrijkWonen ook op nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen in de maatschappij.

Bij het opstellen van het ondernemingsplan zijn diverse belanghebbenden betrokken als huurders, gemeenten en partners in zorg en welzijn.

Om te voorzien in haar duurzaamheidsambities heeft KleurrijkWonen daarnaast in 2018 een duurzaamheidsbeleidsplan opgesteld. Dit geeft een vertaling van de grote uitdaging en urgentie rond het

verduurzamen van de woningvoorraad. Hierbij heeft KleurrijkWonen haar ambities vertaald naar beleidskeuzes en een eigen stapsgewijze en gefaseerde aanpak voor de verduurzaming van de voorraad tot 2023, met een doorkijk naar 2050. In haar plan maakt KleurrijkWonen onderscheid tussen negen scenario's met evenzovele maatregelen. Het gehele beleid is vertaald in een routekaart waarin ambities, scenario's en investeringen vastliggen. De commissie is positief verrast om te zien dat KleurrijkWonen zo een duidelijk en uitgebreid beleid hanteert op het gebied van duurzaamheid. Hiermee toont zij niet alleen haar strategische vermogen, maar ook haar ambities op het gebied van duurzaamheid.

4.1.2 Sturing op prestaties

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen volgt van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing);

in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

KleurrijkWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe, vanwege:

KleurrijkWonen heeft een uitvoerig en volledige monitoringssysteem en rapportagesysteem waarmee op actieve wijze sturing wordt gegeven en verantwoording wordt afgelegd. De realisatie versus de planning van het werkplan wordt periodiek gemonitord en bijgestuurd. Verantwoording van de realisatie vindt periodiek plaats in de tertiaalrapportages en jaarlijks in het jaarverslag. Het dashboard en de rapportage worden periodiek besproken met de RvC.

De doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn SMART geformuleerd. Om de doelstellingen uit het ondernemingsplan en de realisatie van de vastgoedmarketing te beoordelen, te sturen en te meten, maakt KleurrijkWonen gebruik van tertiaalrapportages. Deze bestaan uit drie delen: de voortgang van het werkplan, het dashboard en de financiën. Het geheel is het monitorings- en rapportagesysteem van KleurrijkWonen. De thema's in de rapportages sluiten qua opbouw aan op het ondernemingsplan en de jaarverslagen. Dit maakt de monitoring duidelijk en efficiënt.

In het eerste deel van de rapportage worden de strategieën, prestaties en overige projecten uit het werkplan beoordeeld en gescoord. Aan de hand van kleuren (groen, oranje of rood) wordt per speerpunt voor iedere doelstelling aangegeven of de doelstelling is behaald of (nog) niet. Rood betekent dat het project niet op schema ligt en de beoogde doelstelling niet wordt behaald binnen de randvoorwaarden. Vervolgens worden de vorderingen per speerpunt besproken. Hierop vindt vervolgens sturing plaats.

In het tweede deel wordt door middel van een dashboard gestuurd op de financiële en volkshuisvestelijke positie van KleurrijkWonen. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen klanttevredenheid, primaire processen (verhuur, verkoop, onderhoud, leefbaarheid en nieuwbouw), organisatie en financiën. Realisatie en prognose worden tegen elkaar afgezet. Onderdelen met een negatieve afwijking ten opzichte van de doelstelling worden nader uitgelegd en hierop wordt bijgestuurd. In de bijlage wordt de financiële vordering per project verder toegelicht.

De financiën in het laatste deel gaan in op de gerealiseerde cijfers ten opzichte van de prognose, zowel voor de winst- en verliesrekening als de kasstromen. In percentages wordt de voortgang van de realisatie van de bedrijfsopbrengsten en bedrijfslasten ten opzichte van het jaarplan uiteengezet. Afwijkingen in de cijfers worden toegelicht.

De managementrapportages geven een compleet en duidelijk beeld van het functioneren van de corporatie. De visitatiecommissie beschouwt de uitgebreide rapportages en in het specifiek de verdieping en sturing op de volkshuisvestelijke positie als een pluspunt.

4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

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 commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 8.

KleurrijkWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

De RvC heeft haar visie op bestuur en toezicht vastgesteld. Hierin geeft de raad actief invulling aan haar rol als toezichthouder en klankbord voor het bestuur door toe te zien op de voortgang en realisatie van de doelstellingen en volkshuisvestelijke opgaven. De raad laat zichzelf informeren over beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en wensen en behoeften van belanghebbenden en neemt dit actief mee in gesprekken met het bestuur.

De wijze waarop de RvC haar rol neemt bij de besluitvorming over de maatschappelijke prestaties. De raad is en wordt actief betrokken bij de besluitvormingen en stelt daarbij kritische vragen om risico's af te dekken en te toetsen op de maatschappelijk prestaties. Hierbij wordt de RvC gezien als een "gezonde" tegenkracht voor de bestuurders.

De visitatiecommissie heeft in gesprek met de leden van de raad van commissarissen vastgesteld dat de raad op een adequate wijze betrokken is bij het reilen en zeilen van de corporatie. De raad heeft een diverse samenstelling met verschillende achtergronden en specialismen. Geacht wordt dat ieder lid zijn eigen visie vanuit eigen professionaliteit heeft op de volkshuisvestelijke opgave en actief betrokken is. Uit de gesprekken met de raad en de documentatie oordeelt de visitatiecommissie dat de raad zich actief inzet bij het consolideren van de koers van de corporatie.

De raad bestaat uit zeer ervaren toezichthouders die bij meerdere corporaties ervaring hebben. In de notulen oordeelt de commissie dat de RvC bij de vergaderingen op een kritische, maar gezonde wijze tegenspel geeft. Ze nemen een brede achtergrond en een nadrukkelijke maatschappelijke invalshoek mee in de vergaderingen. Ze hebben een actieve en stimulerende rol als het gaat om strategievorming.

De raad heeft haar rol als toezichthouder van KleurrijkWonen vastgelegd in het jaarverslag en geeft publieke verantwoording over de wijze waarop zij invulling geeft aan de uitvoering van haar taken en bevoegdheden. In deze hoedanigheid houdt de raad onder andere toezicht op de voortgang en realisatie van de doelstellingen en volkshuisvestelijke opgaven. Dit doet de raad door zich regelmatig mondeling en schriftelijk door het bestuur te laten informeren over de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden. De RvC staat op verschillende manieren in verbinding met de belanghouders van KleurrijkWonen.

De raad laat zich door betrokken medewerk(st)ers informeren over actuele volkshuisvestelijke thema's. In 2019 kwamen onder andere de volgende thema's aan bod: ondernemingsplan, kosten- en kwaliteitsontwikkeling nieuwbouwprojecten en de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. In haar besluitvorming over investeringen van (nieuwbouw)projecten heeft de raad de ambitie en

ondernemingsdoelstellingen van het bestuur meegenomen. De tertiaalrapportages, bestuursverslagen en de begroting sluiten aan op het nieuwe ondernemingsplan. Hierdoor kan de raad de voortgang en realisatie van de ondernemingsdoelstellingen volgen. Diverse volkshuisvestelijke doelstellingen worden tevens verder uitgediept tijdens vergaderingen.

Om invulling te geven aan de zichtbaarheid van KleurrijkWonen richting de huurders, vergadert (een delegatie van) de RvC jaarlijks met het Huurdersplatform. Hierin wordt stilgestaan bij de vele landelijke ontwikkelingen en effecten daarvan op de volkshuisvesting in de regio, de inhoud van het nieuwe ondernemingsplan en de samenwerking met KleurrijkWonen. De visitatiecommissie oordeelt dat de zichtbaarheid richting de huurders goed is. Doch dient te worden opgemerkt dat sommige gemeenten in de gesprekken aangaven niet op de hoogte te zijn van de samenstelling van de RvC. Zij waren nog niet in aanraking geweest met (een lid van) de RvC. Wel dient hierbij de kanttekening te worden gemaakt dat het bestuurlijke orgaan van drie van de zes gemeenten nieuw is.

Naast geregelde contacten met het Huurdersplatform ontmoet de raad met regelmaat mensen van KleurrijkWonen tijdens stakeholderbijeenkomsten, strategische sessies en bij toelichting op specifieke voorstellen in de vergadering van de raad. De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 7,0.

4.2.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer 7.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie 7 pluspunt toe, vanwege:

KleurrijkWonen doet actief aan belanghebbendenmanagement en onderhoudt periodiek – formeel en informeel – contact met alle belanghebbenden. In het jaarverslag wordt de visie op het belanghebbendenmanagement gedeeld. Daarnaast betreft KleurrijkWonen haar huurders actief bij de gang van zaken van KleurrijkWonen via een apart platform: Community KleurrijkWonen. Hier kunnen huurders met de corporatie mee doen en denken.

KleurrijkWonen heeft een heldere visie op wie de belangrijkste belanghebbenden zijn voor de corporatie. In het jaarverslag worden de diverse belanghebbenden en samenwerkingsvormen in een apart hoofdstuk benoemd. KleurrijkWonen vindt het belangrijk om haar belanghebbenden te betrekken bij het beleid en beheer van het bezit en de maatschappelijke taak. Belanghebbenden ontvangen het ondernemingsplan en worden, waar mogelijk, betrokken bij de uitwerking op gemeentelijk niveau. Dit vindt plaats via formeel en informeel overleg. Zo vindt er periodiek overleg plaats met de vertegenwoordiging van de huurders, de gemeenten binnen het werkgebied en collega-corporaties. Hier worden onder andere de prestatieafspraken en beoogde beleidsdoelstellingen besproken en vervolgens waar gewenst geïmplementeerd.

KleurrijkWonen heeft een apart platform – Community KleurrijkWonen – waar huurders mee kunnen doen en denken met de corporatie. Op dit platform zijn verschillende community's van wijken en buurten uit het werkgebied te vinden. Het doel is om de huurders actief te betrekken.

De visitatiecommissie concludeert uit de gesprekken dat KleurrijkWonen moet waken voor de dialoog met haar belanghebbenden. KleurrijkWonen betreft haar belanghebbenden bij het beleid en geeft inzicht in het realiseren van de beleidsdoelstellingen, maar voert onvoldoende de dialoog met haar belanghebbenden over gemaakte keuzes. Het is voor belanghebbenden soms onduidelijk hoe gemaakte keuzes in het beleid tot stand zijn gekomen

4.2.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met het cijfer 7.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht.

KleurrijkWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent één pluspunt toe, vanwege:

De voortgang van projecten wordt niet alleen gecommuniceerd via het jaarverslag, maar ook in een digitale nieuwsbrief. Hierdoor blijven de belanghebbenden up to date op de hoogte van ontwikkelingen binnen KW.

KleurrijkWonen legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van haar ondernemingsplan en het jaarverslag op de website en via sociale media. Het ondernemingsplan geeft inzicht in de missie, speerpunten en doelstellingen. Het vertaalt de ambities van de corporatie. Het jaarverslag geeft inzicht in hoeverre afgesproken prestaties in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd en hoe deze worden gemonitord. Gemaakte keuzes worden hierin toegelicht.

KleurrijkWonen houdt haar huurders en relaties ook op de hoogte via het digitale magazine Thuis. Daarnaast wordt de voortgang van projecten besproken in de digitale nieuwsbrief.

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	7,5
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol RvC			8,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

Tabel 4: beoordeling Governance



Deel 3 Bijlage

Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

In deze bijlage zijn de gerealiseerde prestaties van de corporatie uiteengezet en verdiept. Om de gerealiseerde prestaties te beoordelen zijn per thema de belangrijkste prestatieafspraken, opgaven, doelen en ambities naast elkaar gezet. De belangrijkste gerealiseerde prestaties zijn in het licht hiervan beoordeeld. Aan de hand van onderstaande documenten is invulling gegeven aan de verdieping op de prestaties:

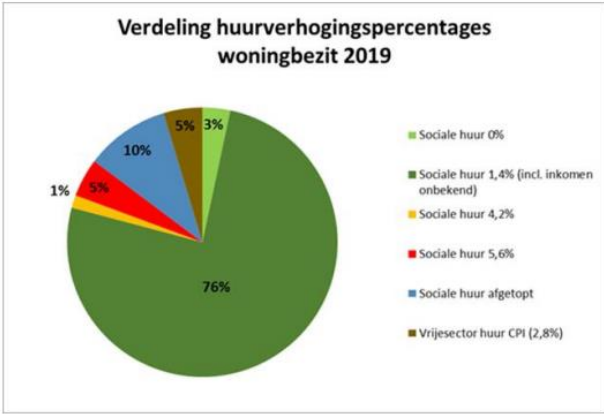
PA Buren 2017-2021	Prestatieafspraken gemeente Buren 2017-2021
PA Culemborg 2014-2018	Prestatieafspraken gemeente Culemborg 2014-2018
PA Culemborg 2019-2023	Prestatieafspraken gemeente Culemborg 2019-2023
PA Tiel 2020-2023	Prestatieafspraken gemeente Tiel 2020-2023
PA Giessenlanden 2017-2020	Prestatieafspraken voormalige gemeente Giessenlanden 2017-2020
PA Molenlanden 2020	Prestatieafspraken gemeente Molenlanden 2020
PA Leerdam 2017-2020	Prestatieafspraken voormalige gemeente Leerdam 2017-2020
PA Geldermalsen 2017-2022	Prestatieafspraken voormalige gemeente Geldermalsen 2017-2022
PA Lingewaal 2017-2022	Prestatieafspraken voormalige gemeente Lingewaal 2017-2022
OP 2015-2017	Ondernemingsplan 2015-2017 'Regionaal groeien – lokaal verbinden'
OP 2019-2022	Ondernemingsplan 2019-2022 'Samen voor betaalbaar en prettig wonen'

In onderstaande tabel is per gemeente- in groen- weergegeven in welke periode er prestatieafspraken aanwezig waren.

Gemeente	Looptijd prestatieafspraken	2016	2017	2018	2019	2020
Buren	2017-2021					
Culemborg	2014-2018					
	2019-2023					
Tiel	2020-2023					
Giessenlanden	2017-2020					
Molenlanden (fusiegemeente)	2020					
Leerdam	2017-2020					
Vijfheerenlanden (fusiegemeente)	-					
Geldermalsen	2017-2022					
Lingewaal	2017-2022					
West-Betuwe (fusiegemeente)	-					

Thema 1: Betaalbaar wonen

Opgaven	Prestaties
<p>“Minimaal 75% van onze doelgroep woont bij ons met een acceptabele woonlast (op basis van Nibud)”</p> <p><u>OP 2015-2017</u></p>	<p>In 2018 is dit doel afgerond met een meting en analyse. Dit gaf waardevolle inzichten. Zo bleek dat de pilot ‘tijdelijke vermindering van de betalingsverplichting’ zo’n 2% van de huurders hielp om betaalbaar te kunnen wonen (volgens Nibud). Daarnaast blijkt de ontwikkeling van inkomens van grote invloed te zijn. KleurrijkWonen blijft zich inzetten voor passende huren en energielasten.</p>
<p>“De woonlast beweegt mee met de financiële situatie van onze huurders.”</p> <p><u>OP 2019-2022</u></p>	<p>KleurrijkWonen heeft dit bereikt door drie acties:</p> <p>Gematigde huurverhoging</p> <p>Ruim 90% van de huurders kreeg op 1 juli 2019 een gematigde huurverhoging van 1,4 procent (0,2% onder de inflatie). Met deze beperkte huurverhoging ontziet KleurrijkWonen net als in de afgelopen jaren huurders met een laag huishoudinkomen. Hiermee houdt KleurrijkWonen rekening met de betaalbaarheid van haar woningen voor de laagste inkomens en voor de groep die (wat) meer verdient maar al een hoge huur betaalt.</p> <p>Pilot betaalbaar wonen</p> <p>De uitwerking en voorbereiding van de pilot Betaalbaar Wonen is in het derde tertiaal 2019 afgerond. De pilot start begin 2020. Met deze pilot helpen we huurders met huurachterstand. Onderdeel van de pilot is deelname aan de cursus ‘Uitkomen met inkomen’, die door een extern bureau wordt verzorgd.</p> <p>Vroegsignalering</p> <p>In Tiel loopt het project Vroegsignalering. Het doel van dit project is het voorkomen van betalingsproblemen van huurders. Op deze manier kunnen huurders met schulden vroegtijdig hulp inroepen en worden grote problematische schulden voorkomen. Dit project wordt in 2020 voortgezet. Ook met de gemeenten Vijfheerenlanden en West-Betuwe lopen hier gesprekken over.</p>
<p>KleurrijkWonen wijst minimaal 95% van de huurtoeslaggerechtigden passend toe.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p>	<p>KleurrijkWonen heeft in de jaren 2016 tot en met 2019 respectievelijk 98%, 99%, 98% en 98% van de huishoudens passend toegewezen. Hiermee voldoet het ruim aan de gestelde normen uit de prestatieafspraken.</p>

<p>KleurrijkWonen streeft in haar jaarlijkse verhuringen in de gemeente Giessenlanden en Leerdam naar de volgende verdeling naar huurprijs:</p> <p>€0 - €410 Minimaal 16% €0 - €586 Minimaal 39% €0 - €629 Minimaal 74% €0 - €711 Minimaal 90% Vanaf €711 Maximaal 10%</p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u> <u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p>	<p>KleurrijkWonen voldoet met haar verhuringen aan de gestelde procentuele verdeling naar huurprijs. Voor 2019 is hieronder de procentuele verdeling van verhuringen weergegeven.</p> <table border="1" data-bbox="555 280 1353 477"> <thead> <tr> <th>Advieshuurklasse</th> <th>Beleid 2019</th> <th>Verdeling woningbezit</th> <th>Verhuringen 2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Advieshuur €0,00- €424,44</td> <td>7%</td> <td>8%</td> <td>19,5%</td> </tr> <tr> <td>Advieshuur €424,45- €607,46</td> <td>48%</td> <td>43%</td> <td>44,6%</td> </tr> <tr> <td>Advieshuur €607,47- €651,03</td> <td>20%</td> <td>24%</td> <td>18,1%</td> </tr> <tr> <td>Advieshuur €651,04- €720,42</td> <td>15%</td> <td>15%</td> <td>8,2%</td> </tr> <tr> <td>Advieshuur >= €720,43</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>9,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Advieshuurklasse	Beleid 2019	Verdeling woningbezit	Verhuringen 2019	Advieshuur €0,00- €424,44	7%	8%	19,5%	Advieshuur €424,45- €607,46	48%	43%	44,6%	Advieshuur €607,47- €651,03	20%	24%	18,1%	Advieshuur €651,04- €720,42	15%	15%	8,2%	Advieshuur >= €720,43	10%	10%	9,5%
Advieshuurklasse	Beleid 2019	Verdeling woningbezit	Verhuringen 2019																						
Advieshuur €0,00- €424,44	7%	8%	19,5%																						
Advieshuur €424,45- €607,46	48%	43%	44,6%																						
Advieshuur €607,47- €651,03	20%	24%	18,1%																						
Advieshuur €651,04- €720,42	15%	15%	8,2%																						
Advieshuur >= €720,43	10%	10%	9,5%																						
<p>KleurrijkWonen behoudt de mogelijkheid van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dit stimuleert de doorstroming zodat sociale huurwoningen vrijkomen voor lagere inkomens. De extra huurinkomsten geven mogelijkheden voor investeringen in de sociale woningvoorraad.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u> <u>PA Giessenlanden 2017-2020</u> <u>PA Leerdam 2017-2020</u> <u>PA Buren 2017-2021</u> <u>PA Culemborg 2019-2023</u></p>	<p>KleurrijkWonen gebruikt een beperkte inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2019 hebben huurders met een huishoudinkomen boven € 42.436 een inkomensafhankelijke huurverhoging gekregen waarbij onderscheid is gemaakt tussen huurders die al een huurprijs boven de 2^e aftoppingsgrens betalen en de huurders onder deze aftoppingsgrens. Van alle huurders heeft 79% een huurverhoging van maximaal 1,4% ontvangen, 1% een gematigde inkomensafhankelijke huurverhoging van 4,2% en 5% de maximale inkomensafhankelijke huurverhoging van 5,6%. De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2019 voor de woningen kwam uit op 1,59% (2018: 1,57% en 2017: 0,57%).</p> <p>Onderstaand de verdeling huurverhogingspercentages woningbezit in 2019</p>  <table border="1" data-bbox="560 1151 1166 1563"> <caption>Verdeling huurverhogingspercentages woningbezit 2019</caption> <thead> <tr> <th>Verhogingspercentage</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sociale huur 0%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Sociale huur 1,4% (incl. inkomen onbekend)</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>Sociale huur 4,2%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Sociale huur 5,6%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Sociale huur afgetopt</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>VrijeseCTOR huur CPI (2,8%)</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Verhogingspercentage	Percentage	Sociale huur 0%	3%	Sociale huur 1,4% (incl. inkomen onbekend)	76%	Sociale huur 4,2%	5%	Sociale huur 5,6%	5%	Sociale huur afgetopt	10%	VrijeseCTOR huur CPI (2,8%)	5%										
Verhogingspercentage	Percentage																								
Sociale huur 0%	3%																								
Sociale huur 1,4% (incl. inkomen onbekend)	76%																								
Sociale huur 4,2%	5%																								
Sociale huur 5,6%	5%																								
Sociale huur afgetopt	10%																								
VrijeseCTOR huur CPI (2,8%)	5%																								
<p>KleurrijkWonen start in 2017 een pilot voor zittende huurders om een huurverlaging toe te passen waar dat op basis van Nibudnormen wordt geadviseerd. Het uitgangspunt is het ondersteunen van huurders die geen recht op huurtoeslag</p>	<p>Met de gemeenten Lingewaal en Giessenlanden is in 2017 aandacht besteed aan de pilot huurkorting, ook wel getiteld 'tijdelijke vermindering van de betalingsverplichting'. De pilot is in 2017 voorbereid en uitgevoerd. KleurrijkWonen heeft 136 huurders middels een tijdelijke vermindering van hun betalingsverplichting aan betaalbaar wonen geholpen. Vanaf 1 oktober 2017 ontvingen nog eens 129 huurders een tijdelijke vermindering van hun betalingsverplichting.</p> <p>Eind 2017 heeft het Aw KleurrijkWonen te kennen gegeven om te stoppen met de pilot. KleurrijkWonen heeft de tijdelijk toegezegde kortingen kunnen verstrekken tot april 2018. Bij een deel van de pilotdeelnemers bedraagt de huidige huur meer dan de streefhuur.</p>																								

<p>hebben, zodat ook zij betaalbaar kunnen wonen.</p> <p>De gemeente ondersteunt de pilot huurkorting voor zittende huurders van KleurrijkWonen door – alleen voor het doel betaalbaarheid zittende huurders – een controle van gegevens aan het GBA mogelijk te maken.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p><u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p>	<p>Wanneer deze huurders verhuizen wordt hun woning voor een lagere huur aangeboden aan een volgende huurder. Daarom is besloten de huur van deze groep huurders definitief te verlagen tot aan de nieuwe streefhuur.</p>
<p>Beoordeling: 8,0</p>	

Thema 2: Acceptabele kans op wonen

Opgaven	Prestaties												
<p>“70% van de actief woningzoekenden is tevreden over hoe de organisatie ze helpt in hun zoektocht naar een woning.”</p> <p><u>OP 2015-2017</u></p>	<p>Woningzoekenden geven aan dat 52% ‘tevreden tot zeer tevreden’ is over het proces van woning zoeken. Met 52% voldoet KleurrijkWonen niet aan de doelstelling van 70%. In 2017 is dit gestegen naar 54%. Onderstaand laat de verdeling zien naar tevredenheid in 2017.</p>  <table border="1"> <caption>Hoe tevreden bent u in het algemeen over de ondersteuning van KleurrijkWonen (via Woongaard.com en onze organisatie) bij uw zoektocht naar een van onze woningen? (let op: hier wordt niet bedoeld hoe tevreden u bent over de wachttijd op een woning)</caption> <thead> <tr> <th>Tevredenheidsniveau</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer ontevreden</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Ontevreden</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Niet ontevreden / niet tevreden</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>Tevreden</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>Zeer tevreden</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Tevredenheidsniveau	Percentage	Zeer ontevreden	10%	Ontevreden	9%	Niet ontevreden / niet tevreden	27%	Tevreden	44%	Zeer tevreden	10%
Tevredenheidsniveau	Percentage												
Zeer ontevreden	10%												
Ontevreden	9%												
Niet ontevreden / niet tevreden	27%												
Tevreden	44%												
Zeer tevreden	10%												
<p>“Woningzoekenden vinden in al onze gemeenten binnen acceptabele tijd een passende woning”</p> <p><u>OP 2019-2022</u></p>	<p>Reguliere woningzoekenden v.s. bijzondere doelgroepen</p> <p>KleurrijkWonen ziet een stijgende vraag naar woningen voor bijzondere doelgroepen. Om te zorgen dat er voldoende aanbod blijft voor reguliere woningzoekenden, hebben KleurrijkWonen en gemeenten afspraken gemaakt over het maximale percentage (20%) van de beschikbare woningen die beschikbaar worden gesteld voor bijzondere doelgroepen.</p> <p>Meer woningen naar huurklasse tot 1^{ste} aftoppingsgrens</p> <p>Vanaf de zomer 2019 is er een nieuwe verdeling gemaakt van de vijf huurklassen. Hierbij wordt vastgehouden aan een verdeling van 74% van het woningbezit onder de zogenaamde aftoppingsgrens en maximaal 10% in de vrije sector. Onder de aftoppingsgrenzen is er een verschuiving gemaakt doordat er veel meer kleine huishoudens en minder gezinnen zijn. Daarom worden er meer woningen aangeboden in de huurklasse tot de 1^{ste} aftoppingsgrens.</p>												
<p>KleurrijkWonen stelt jaarlijks 5 woningen beschikbaar voor het doorstroomtraject.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p>Om doorstroming in huurwoningen te bevorderen stelt KleurrijkWonen in 2016 en 2017 tien 60-plus huishoudens in de gelegenheid te verhuizen van hun grote eengezinswoning naar een kleinere, meer geschikte woning. Dit gebeurt met behoud van het streefhuurpercentage van de</p>	<p>In 2017 hebben 11 huurders gebruik gemaakt van het doorstroombeleid 55+. Eind 2017 heeft KleurrijkWonen het doorstroombeleid opnieuw onder de aandacht gebracht bij haar huurders van 55 jaar en ouder die wonen in een grote eengezinswoning. In 2017 werden 336 doorstroomaanmeldingen ontvangen. Deze huurders kregen een doorstroomurgentie waarmee ze in 2018 met voorrang konden reageren op het doorstroom aanbod. In 2018 hebben 62 huurders gebruik gemaakt van de doorstroomurgentie en zijn verhuisd naar een kleinere woning. In 2019 hebben 43 huurders gebruik gemaakt van de doorstroomurgentie. De afname ten opzichte van 2018 heeft te maken met de gedaalde mutatiegraad ten opzichte van 2018 (5,71% in 2019 t.o.v. 7,24% in 2018).</p>												

<p>huidige woning (percentage van de maximaal redelijke huurprijs).</p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p>KleurrijkWonen zet in op de doorstroming door te streven naar 15 extra verhuisketens per twee jaar via haar doorstroombeleid.</p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p>KleurrijkWonen zet in op de doorstroming door te streven naar 5 extra verhuisketens per twee jaar via haar doorstroombeleid. Via dit beleid krijgen kleine huishoudens in grote woningen de kans om met voorrang en financiële tegemoetkoming te verhuizen naar een kleinere woning.</p> <p><u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p>	
<p>KleurrijkWonen stelt zich tot doel de voorraad sociale huurwoningen met een (kale) huurprijs tot €710,68 (prijspeil 2016) tot 2025 minimaal te handhaven op circa 710 woningen, tenzij marktonderzoek in de genoemde periode aanleiding geeft tot aanpassing van deze strategie. Daarnaast beheert KleurrijkWonen in 2025 circa 24 huurwoningen met een commerciële huurprijs in Buren. In 2017 is de omvang van de kernvoorraad een bespreekpunt met de gemeente Buren.</p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p>	<p>Met de reguliere woningvoorraad van KleurrijkWonen wordt niet geheel voldaan aan de bottom line van 710 woningen, maar KleurrijkWonen wil ook op de andere bijdragen kunnen leveren. Als hier de bijzondere woonvormen worden bijgeteld dan voldoet KleurrijkWonen ruimschoots aan de norm.</p> <p>Los van de bijzondere woonvormen heeft KleurrijkWonen 615 woningen in de sociale huursector.</p>
<p>Beoordeling: 7,0</p>	

Thema 3: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties
<p>80% van de huurders is tevreden met de woning en woonomgeving</p> <p><u>OP 2015-2017</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p>	<p>Uit het tevredenheidsonderzoek in 2016 kwam naar voren dat op totaalniveau 73% van de huurders tevreden tot zeer tevreden is over de woning. Daarmee wordt de gewenste 80% tevredenheid nog niet gehaald. Het gemiddelde tevredenheidscijfer over de woning ligt op een 7,1. In 2017 was 71% van de huurders tevreden tot zeer tevreden over de woning.</p> <p>Sinds 2017 is ook het percentage tevreden huurders gerapporteerd. Op alle onderdelen scoort KleurrijkWonen hierop boven de 85% tevreden huurders, met als hoogste score 95% tevredenheid op de onderdelen Woning zoeken en Reparaties.</p>
<p>“Onze woningen zijn goed onderhouden, duurzaam en bieden wooncomfort in een prettige leefomgeving.”</p> <p><u>OP 2019-2022</u></p>	<p>In 2019 hebben 2 van de 4 projecten vertraging opgelopen door het vertrek van collega's die als trekker dienden. Het project 'Waarborgen veilige en prettige leefomgeving' krijgt in 2020 een herstart. Bij de uitwerking van het project 'informerende bewoners over systemen en informeren over energiebesparing', is geconcludeerd dat het thema energiebesparing wordt meegenomen bij het jaarplan duurzaamheid in 2020 en dat het informeren over systemen op dit moment te weinig toegevoegde waarde heeft.</p>
<p>KleurrijkWonen voert (twee)jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder haar huurders over de woningen en woonomgeving.</p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p>	<p>KleurrijkWonen voert jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder haar huurders. De tevredenheid van de woningzoekenden over de dienstverlening en de tevredenheid van de huurder over zijn woning en woonomgeving heeft KleurrijkWonen gemeten.</p>
<p>KleurrijkWonen en de gemeente vertalen de resultaten uit het tevredenheidsonderzoek voor naar kern/buurtplannen. Partijen delen jaarlijks de voortgang van de kern/buurtplannen. De plannen worden op basis van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek geactualiseerd.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p><u>PA Culemborg 2019-2023</u></p>	<p>Sociale leefbaarheid heeft te maken met het sociale, veilige en prettige karakter van een wijk of buurt. Het gaat hierbij om het bevorderen van de sociale samenhang, de betrokkenheid van bewoners, bevordering verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van bewoners. KleurrijkWonen werkt aan de hand van wijkplannen en initiatieven van huurders. De wijkplannen worden gevoed door onder andere de uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken onder huurders en wijkshouwen.</p> <p>In de tweede helft van 2017 heeft KleurrijkWonen tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder huurders over de woning en woonomgeving. Aan de hand van de resultaten is KleurrijkWonen in 2018 aan de slag gegaan met verbeteringen. In 2018 zijn 11 wijkplannen opgesteld. De tevredenheidsonderzoeken hebben plaatsgevonden in de gemeenten Geldermalsen, Giessenlanden, Lingewaal en Leerdam. Jaarlijks wordt de voortgang besproken en de plannen geüpdatet.</p>

<p>Voor wat betreft overtreding in en om het sociale huurwoningenbezit doet KleurrijkWonen aan dossiervorming en stelt de gemeente in kennis van klachten / meldingen die de leefbaarheid, zorg en veiligheid raken. Bij toezicht en handhaving vanuit de gemeente bv. op parkeren van voertuigen / aanhangers /caravans de samenwerking wordt gezocht met de wijkbeheerder en visa versa. Dit om zo gezamenlijk en gelijkwaardig op te kunnen treden.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p>	<p>In 2017 zijn 73 vermoedens van onrechtmatige bewoning (woonfraude) door de woonconsulenten actief opgepakt. Dit heeft geresulteerd in 6 huuropzeggingen (5 vrijwillig en 1 via een juridische procedure) en 3 bewoningssituaties zijn geformaliseerd. Voor 25 meldingen loopt het onderzoek nog (dossieropbouw kost tijd). Bij 39 meldingen is geen woonfraude geconstateerd.</p> <p>In 2018 zijn door KleurrijkWonen in totaal 102 klachten/meldingen ontvangen via de nieuwe procedure. Hiervan zijn er 24 als klacht beoordeeld en geregistreerd. Vaak had het te maken met dossiervorming rond overlastzaken en toekenning van woningurgenties. In 2018 zijn 2 woningen ontruimd.</p> <p>In 2019 zijn vijf woningen ontruimd op grond van overlast (4) en hennepsteelt (1).</p>
<p>In de gevallen waar tussen huurders onderling of tussen huurders en kopers onderling onenigheid ontstaat bieden gemeente, SWB en KleurrijkWonen buurtbemiddeling aan. Gemeente, SWB en KleurrijkWonen dragen bij aan de kosten voor buurtbemiddeling.</p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p>	<p>KleurrijkWonen ondersteunt haar huurders in overlastsituaties. In 2017 zijn in totaal 477 meldingen behandeld van huurders en 294 meldingen van de vakkrachten (via de signaleringsapp). Bovendien is in 2017 in 94 situaties Buurtbemiddeling ingeschakeld. In 2018 is dit gestegen naar 110 situaties met Buurtbemiddeling. In 2019 waren dit 84 zaken.</p>
<p>SWB, KleurrijkWonen en de gemeente werken nauw samen in het voorkomen en waar nodig oplossen van schuldenproblematiek. Daarbij wordt gestuurd op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vroegtijdige signalering. • Actieve begeleiding. • Het voorkomen van huisuitzettingen. <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p> <p><u>PA Tiel 2020-2023</u></p> <p><u>PA Culemborg 2019-2023</u></p>	<p>In 2018 is in de gemeente Tiel gestart met het project Vroegsignalering. Vroegsignalering zorgt ervoor dat kleine schulden niet omslaan naar problematische schulden. Dit project liep in 2019 door en gaat ook in 2020 door. Ook met de gemeenten Vijfheerenlanden en West-Betuwe zijn hier gesprekken over. Andere gemeenten zullen ook nog volgen.</p> <p>In de gemeente Buren hebben in de afgelopen jaren geen huisuitzettingen plaatsgevonden.</p>

Thema 4: Huisvesting van specifieke doelgroepen

Opgaven	Prestaties																				
<p>“Huurders met een zorgvraag wonen zelfstandig in een woning die is afgestemd op hun mogelijkheden.”</p> <p><u>OP 2019-2022</u></p>	<p>KleurrijkWonen onderzoekt samen met huurders en partners wat er nodig is voor ouderen om langer zelfstandig thuis te wonen. In 2019 heeft KleurrijkWonen daarom haar beleid wonen & zorg geactualiseerd. Hierbij zijn de huurders betrokken. In maart heeft een algemeen klantpanel plaatsgevonden op dit onderwerp. Daarna vonden er nog klantgesprekken plaats met huurders in elke gemeente. Onderwerpen zijn aanpassingen aan de woning, directe omgeving en aanwezigheid van voorzieningen.</p> <p>De input uit alle gesprekken heeft geleid tot het aanbieden van individuele woningaanpassingen aan huurders om langer zelfstandig thuis te wonen. Er is een lijst met aanpassingen opgesteld en elke aanpassing is vertaald in een aantal punten. In het bedrijfsinformatiesysteem is vastgelegd dat huurders voor wie het beleid van toepassing is punten ontvangen die ze kunnen inwisselen voor aanpassingen.</p> <p>In 2019 hebben ook diverse gesprekken plaatsgevonden tussen medewerkers WMO van gemeenten en KleurrijkWonen. Doel is om goede afspraken te maken over de afstemming tussen beide partijen bij WMO aanvragen.</p>																				
<p>KleurrijkWonen draagt bij aan de huisvesting van statushouders tot ongeveer 10% van de jaarlijks te verhuren sociale huurwoningen om zo aan de gemeentelijke taakstelling te kunnen blijven voldoen.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p> <p><u>PA Culemborg 2019-2023</u></p>	<p>In onderstaande tabel zijn het aantal verhuringen aan statushouders te zien voor de periode 2016 tot en met 2019 voor het gehele woningbezit van KleurrijkWonen. Waar in 2016 nog 11% van de woningen werd verhuurd aan statushouders, is dat in de afgelopen jaren 4% of 5% geweest. De taakstelling voor 2017 (228) was fors lager dan in 2016 (430).</p> <p>Het streven is om het percentage van het totaal aantal sociale verhuringen onder de 10% te houden.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Aantal sociale verhuringen</th> <th>Aantal woningen verhuurd aan statushouders</th> <th>Impact taakstelling op de sociale huurmarkt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal 2016</td> <td>998</td> <td>114</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Totaal 2017</td> <td>883</td> <td>45</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Totaal 2018</td> <td>964</td> <td>47</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Totaal 2019</td> <td>757</td> <td>27</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>		Aantal sociale verhuringen	Aantal woningen verhuurd aan statushouders	Impact taakstelling op de sociale huurmarkt	Totaal 2016	998	114	11%	Totaal 2017	883	45	5%	Totaal 2018	964	47	5%	Totaal 2019	757	27	4%
	Aantal sociale verhuringen	Aantal woningen verhuurd aan statushouders	Impact taakstelling op de sociale huurmarkt																		
Totaal 2016	998	114	11%																		
Totaal 2017	883	45	5%																		
Totaal 2018	964	47	5%																		
Totaal 2019	757	27	4%																		

<p>KleurrijkWonen en de gemeente treden in 2017 in overleg over alternatieven voor huisvesting van statushouders.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p>	<p>Gemeente en KleurrijkWonen zijn nog steeds in overleg en op zoek naar alternatieven. Er wordt geprobeerd statushouders op te vangen in het reguliere aanbod. Mocht dat ontoereikend zijn, dan zet KleurrijkWonen haar vrije-sectoraanbod in. Als dat ook niet lukt, gaat KleurrijkWonen op zoek naar alternatieven zoals het versnellen van de sociale-woningbouwopgaaf of het kamergewijs verhuren.</p>
<p>De gemeente en KleurrijkWonen zetten in 2017 de pilot kamergewijze verhuur aan statushouders voort. Deze pilot start in 2016 en hiervoor warden in eerste instantie drie woningen ingezet.</p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p>	<p>KleurrijkWonen is in 2016 een pilot gestart met het kamergewijs verhuren (KGV) van eengezinswoningen om optimaal aan de forse taakstelling voor het huisvesten van statushouders te kunnen voldoen. Er worden 3 of 4 alleenstaande statushouders in een eengezinswoning gehuisvest zodat hiervoor niet een eengezinswoning per alleenstaande statushouder moet worden vrijgemaakt.</p>
<p>KleurrijkWonen betreft de gemeente in 2017 bij de uitwerking van het beleidskader Langer zelfstandig thuis.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p>	<p>De extramuralisatie in de zorg, maakt dat mensen met een zorgvraag langer zelfstandig thuis moeten blijven wonen. Dat heeft gevolgen voor de vereiste geschiktheid hiertoe van de woningen en de woningvoorraad van corporaties (minder doorstroom). Om invulling te geven aan het langer zelfstandig thuis blijven wonen heeft KleurrijkWonen een zogenaamde 'winkellijst' voor huurders met een mogelijke zorgvraag ontwikkeld. Op basis van onderzoek is gekeken welke aanpassingen relevant kunnen zijn voor deze doelgroep. Dit is vertaald naar concreet beleid en informatie voor huurders als het gaat om mogelijke aanpassingen en bijbehorende kosten. Sinds medio 2017 kunnen huurders via een beslisboom op de digitale balie nagaan of zij in aanmerking komen voor een aanpassing en welke voorwaarden voor hen gelden. In 2017 is de beslisboom op de digitale balie ruim 30 keer doorlopen. Bij 5 huurders zijn aanpassingen gerealiseerd. Beleid is uitgewerkt met de gemeente.</p> <p>In alle gemeenten heeft in 2019 (individuele) gesprekken met huurders plaatsgevonden m.b.t. het aanpassen van de woning zelf, aan de directe omgeving en de aanwezigheid van voorzieningen.</p>
<p>De gemeente en KleurrijkWonen treden in overleg over het onttrekken van woningen aan de reguliere woonruimteverdeling voor het gebruik in spoedeisende gevallen (hardheidsclausule urgentieregeling).</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p>	<p>Zover bekend bij de commissie heeft KleurrijkWonen hier geen overleg over gehad met de voormalige gemeenten.</p>

<p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p>	
<p>KleurrijkWonen is voornemens om de komende vijf jaar circa 97 woningen aan te passen zodat deze meer zorggeschikt zijn. De gemeente en HBOGG wordt in de reguliere overleggen geïnformeerd over deze projecten.</p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p>	<p>KleurrijkWonen heeft onderzoek gedaan naar het aanpassen van woningen in de kern Tricht. Het gaat hier om 16 woningen waarbij het toekomstperspectief is onderzocht. Hier wordt gestuurd op sloop/ nieuwbouw.</p> <p>Ook in de kern Beesd wordt onderzoek gedaan naar 25 woningen uit de bestaande voorraad. Hier wordt ook gekeken naar sloop/ nieuwbouw en renoveren.</p> <p>Hiermee zit KleurrijkWonen op het goede pad dit binnen vijf jaar te halen.</p>
<p>KleurrijkWonen is voornemens om de komende vijf jaar circa 16 bestaande woningen aan te passen zodat deze meer zorggeschikt zijn.</p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p>	<p>Zover bekend bij de commissie heeft KleurrijkWonen deze doelstelling nog niet gehaald.</p>
<p>KleurrijkWonen werkt mee aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen, rekening houdend met de kansen voor regulier woningzoekenden. KleurrijkWonen wil de 10% (wettelijke vrije toewijzingsruimte) behouden om bijzondere bemiddeling (gemiddeld 6%) en urgenten (gemiddeld 4%) afwijkend op de Europese regels en Passend Toewijzen te huisvesten.</p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p> <p><u>PA Culemborg 2019-2023</u></p>	<p>Naast de reguliere verhuur, zijn er bijzondere doelgroepen die een beroep doen op de voorraad sociale huurwoningen. KleurrijkWonen ontvangt regelmatig verzoeken van zorgorganisaties om woningen, buiten het reguliere aanbod om, toe te wijzen aan een cliënt van de betreffende organisatie. In Buren, Culemborg, Leerdam, Geldermalsen en Tiel zijn afspraken gemaakt met zowel een aantal zorgorganisaties als met de gemeenten. Een klein deel van het aanbod wordt beschikbaar gesteld voor bijzondere doelgroepen. De samenwerkende zorgorganisaties dragen de cliënten voor. Deze bemiddelingen verantwoordt KleurrijkWonen in haar primaire systeem. Alle verhuurde woningen worden opgenomen in de verantwoording in Woongaard, ook woningen die rechtstreeks worden bemiddeld.</p> <p>Volgens de norm van de Europese toewijzingsregels moet minimaal 80% van de vrijkomende huurwoningen met een huur lager dan €710,68 (prijsspeil 2017) worden toegewezen aan de doelgroep met een inkomen tot €36.165 (prijsspeil 2017) en kan maximaal 10% worden toegewezen aan de doelgroep met een inkomen tussen €36.165 - €40.349 (prijsspeil 2017). De overige 10% ruimte is gereserveerd voor de bijzondere doelgroepen en woningzoekenden met urgenties.</p> <p>In 2017 is 94% van de vrijkomende huurwoningen met een huur lager dan €710,68 toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan €36.165. Hiermee wordt ruim voldaan aan de Europese toewijzingsregels. In 2018 bedroeg dit 92% en in 2019 bijna 92%.</p>
<p>KleurrijkWonen en de gemeente werken nauw samen om huisuitzettingen van huurders te voorkomen. Op basis van een gedeelde verantwoordelijkheid wordt</p>	<p>In 2018 zijn 6 ontruiming uitgevoerd, waarvan 5 in de gemeente Tiel en 1 in de gemeente Leerdam. Het aantal ontruiming is ten opzichte van 2017 gedaald, van 11 naar 6. KleurrijkWonen doet er alles aan om een ontruiming te voorkomen. Voorop staat dat de huurder wel aan zijn betalingsverplichtingen moet voldoen. Parallel aan het formele proces van aanzeggingen, overlegt KleurrijkWonen</p>

hierbij gekozen voor een integrale aanpak, die het beste is voor alle betrokken partijen (vanuit sociaal alsook financieel perspectief). Een aanpak hiervoor wordt nader uitgewerkt.

PA Leerdam 2017-2020

met de huurder (of familie) om tot een acceptabele oplossing te komen. Helaas lukt dat niet altijd. In 2019 zijn 5 woningen ontruimd, waarvan 0 in Leerdam (tegenwoordig gemeente Vijfheerenlanden).

Beoordeling: 7,0

Thema 5: Woningvoorraad – Duurzaamheid, investeringen en differentiatie

Opgaven	Prestaties
<p>“Onze woningen zijn goed onderhouden, duurzaam en bieden wooncomfort in een prettige leefomgeving.”</p> <p><u>OP 2019-2022</u></p>	<p>De basiskwaliteit van de woningen is in 2019 gedefinieerd, implementatie start in 2020. Dit project wordt samen met een aantal andere woningcorporaties en een gespecialiseerd bedrijf gestart. Voor de uitvoering is dit project sterk afhankelijk van de ILT in verband met het verkrijgen van vergunningen voor het uitvoeren van de vluchten.</p> <p>Een tweede innovatie waaraan KleurrijkWonen werkt is de ontwikkeling van een buurtwarmtepomp op basis van oppervlaktewater. Het onderzoek richt zich op een mogelijke realisatie in de wijk Voorkoop in Culemborg.</p>
<p>De gemeente en KleurrijkWonen spannen zich in om gedurende de looptijd van deze afspraken één duurzaamheidsproject als pilot op te zetten.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p>	<p>Met de voormalige gemeente Lingewaal is in die periode geen pilot opgezet.</p>
<p>KleurrijkWonen maakt het woningbestand jaarlijks inzichtelijk.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p><u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p> <p><u>PA Culemborg 2014-2018</u></p>	<p>KleurrijkWonen geeft in haar vastgoedmarketing per gemeente en per kern aan hoe de woningvoorraad ervoor staat. Hierin worden onder andere ook de verhuurbaarheid, voorzieningenniveau en leefbaarheid gescoord.</p> <p>In haar jaarverslag staan het aantal en soort woningen. In de vastgoedmarketing wordt verder stilgestaan bij de grootte van de woningen.</p> <p>In de energiemonitor wordt de energie-index van alle woningen uit het woningbezit gemonitord.</p>
<p>KleurrijkWonen verkoopt gedurende de looptijd van de prestatieafspraken gemiddeld 8 woningen per jaar.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p> <p>KleurrijkWonen verkoopt gedurende de looptijd van de prestatieafspraken gemiddeld 19 woningen per jaar.</p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p>KleurrijkWonen verkoopt jaarlijks gemiddeld 19 woningen in de gemeente Leerdam conform haar</p>	<p>In 2016 zijn 139 woningen verkocht. Hierdoor is de verkooptarget van 100 woningen gehaald.</p> <p>In 2017 heeft KleurrijkWonen 77 woningen verkocht in de vrije verkoop. Hiermee is de verkoopdoelstelling van 100 woningen niet gehaald. Hier zijn verschillende oorzaken voor. Zo zijn er met gemeenten afspraken gemaakt over aantallen te verkopen woningen per gemeente.</p> <p>In 2018 zijn er 86 woningen verkocht. Ook toen is de doelstelling niet gehaald. Dit komt mede doordat weinig woningen beschikbaar zijn gekomen vanuit mutaties. Extra inspanningen – aanschrijven van zittende huurders – hebben weinig resultaat opgeleverd.</p> <p>In 2019 zijn 73 woningen verkocht. Dit is conform de verkoopdoelstelling in de begroting.</p>

<p>activiteitenoverzicht dat zij ieder jaar aan de gemeente stuurt en actualiseert voor een vijfjaarsperiode.</p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p> <p>KleurrijkWonen verkoopt in Buren circa 8 sociale huurwoningen per jaar. Deze woningen kennen een sociale koopprijs.</p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p> <p>KleurrijkWonen verkoopt in Giessenlanden 50 woningen in de komende vijf jaar. Bij verkoop houdt zij rekening met segmenten en locaties, zodat dit de beschikbaarheid zoveel mogelijk ten goede komt.</p> <p><u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p>	
<p>KleurrijkWonen sloopt in de periode 2016-2018 42 woningen in de omgeving Van Langerakstraat in Asperen (Buiten de Poort). Gevolgd door de nieuwbouw van 40 woningen.</p> <p>KleurrijkWonen bouwt in 2017 in De Eng in Asperen 13 grondgebonden woningen.</p> <p>De gemeente en KleurrijkWonen werken in 2017 een plan uit voor het gebied Akkerrandenproject "De Weidebloem" aan de Nieuwe Steeg in Herwijnen.</p> <p><u>PA Lingewaal 2017-2022</u></p>	<p>In oktober 2017 heeft in Asperen herstructurering plaatsgevonden d.m.v. sloop van 16 woningen en de nieuwbouw van 12 grondgebonden seniorenwoningen. In 2018 heeft de sloop van 26 appartementen plaatsgevonden en in 2019 start de bouw van 28 appartementen. Oplevering hiervoor staat gepland in 2020.</p> <p>In mei 2017 is gestart met de bouw van 13 eengezinswoningen in De Eng in Asperen. Deze woningen zijn in januari 2018 opgeleverd.</p> <p>In 2017 tot en met 2018 heeft het onderzoek naar de bestaande voorraad in relatie tot locatie Nieuwe Steeg in Herwijnen plaatsgevonden. In 2019 is begonnen met de sloop van 16 woningen. De bouw van 18 grondgebonden woningen is begonnen in 2020. De oplevering wordt verwacht voor december 2021.</p>
<p>In 2017 worden 71 sociale (levensloopbestendige) huurwoningen door KleurrijkWonen opgeleverd. Er worden 32 appartementen op de locatie Lingewaarden gebouwd en 39 appartementen aan de Tunnelweg.</p> <p>In 2017 worden 32 onzelfstandige woonruimten voor Psychogeriatrische zorg</p>	<p>In januari 2017 is aan de Tunnelwegkerk in Geldermalsen een nieuwbouwproject van 39 appartementen reguliere huur opgeleverd. In mei 2018 is aan de Lingewaard nieuwbouw appartementen opgeleverd. Een blok met 17 appartementen in de sociale reguliere huur. En een blok met 15 appartementen met zorg op afspraak/thuiszorg in samenwerking met SZR.</p> <p>In mei 2017 heeft aan de Koningsweg in Geldermalsen een herstructurering plaatsgevonden d.m.v. sloop van een voormalig kantoor en kinderopvang en nieuwbouw van kleinschalige woonvorm van 32 appartementen voor dementerenden in samenwerking met de toekomstige huurder STMR.</p>

<p>aan de locatie Koningsweg door KleurrijkWonen in opdracht van STMR opgeleverd.</p> <p>Gemeente en KleurrijkWonen hebben de afspraak om in de Plantage fase 1 circa 8 sociale huurwoningen te realiseren in 2017/2018. Voorwaarde is dat er een sociale grondprijs door de gemeente wordt gevraagd.</p> <p>Gemeente en KleurrijkWonen hebben de afspraak om in de Plantage fase 2 circa 8 a 10 sociale huurwoningen per jaar te realiseren in de komende 5 jaar. Voorwaarde is dat er een sociale grondprijs door de gemeente wordt gevraagd.</p> <p>Gemeente en KleurrijkWonen zoeken gezamenlijk naar mogelijkheden voor nieuwbouw van sociale huurwoningen in Beesd.</p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p>	<p>In 2017 is gestart met de koop grond en bouw in het eerste veld van 7 eengezinswoningen in Plantage (fase 2).</p> <p>In 2019 is begonnen met de voorbereiding uitbreiding met 19 appartementen met lift, 10 grondgebonden en 7 eengezinswoningen woningen, totaal 36. Start van de bouw was medio mei 2020 en oplevering staat gepland voor mei 2021.</p> <p>In 2019 is het onderzoek gestart naar 25 woningen bestaande voorraad in Beesd. Het doel is deels sloop/nieuwbouw, deels verkopen, deels renoveren.</p>
<p>KleurrijkWonen voegt de komende vijf jaar minimaal 150 woningen toe aan haar bezit. Dit is een bruto toevoeging (m.a.w. de voorraadontwikkeling kent ook afname via sloop en verkoop). Dit doet zij in segmenten en op locaties waar dit de beschikbaarheid het meest ten goede komt. Hierover vindt afstemming plaats met de gemeente. Een deel van de toevoeging komt in Broekgraaf.</p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p>	<p>In maart 2017 heeft aan de Quirinus de Palmelaan in Leerdam de transformatie van 1 bedrijfspand naar 4 woningen plaatsgevonden.</p> <p>In april 2018 zijn aan de Siemenstraat 34 zeer energiezuinige woningen gerealiseerd.</p> <p>In 2019 is gestart met de voorbereidingen voor de bouw aan de Rozen/Tulpstraat, Broekgraaf (fase 4), Broekgraaf (fase 5) en Lingeplein.</p> <p>Aan de Rozen/Tulpstraat vindt herstructurering plaats d.m.v. sloop van 58 woningen en nieuwbouw van 36 grondgebonden woningen. Oplevering was in 2020.</p> <p>De Broekgraaf (fase 4) is een uitbreiding met 34 appartementen met lift. Oplevering was in 2020.</p> <p>De Broekgraaf (fase 5) is een uitbreiding met 28 appartementen met lift. Oplevering staat voorlopig op oktober 2021.</p> <p>Aan het Lingeplein vindt herstructurering d.m.v. sloop van 50 woningen en nieuwbouw van 19 eengezinswoningen en 16 grondgebonden woningen plaats. Oplevering staat gepland voor mei 2021.</p> <p>Hiermee worden er bruto 171 woningen toegevoegd aan het woningbezit in Leerdam in de periode vanaf 2017 (binnen een periode van vijf jaar).</p>

<p>KleurrijkWonen voegt de komende vijf jaar minimaal 30 woningen toe aan haar portefeuille door nieuwbouw of eventueel aankoop van woningen. Met deze toevoeging wordt aan voorraadvernieuwing gewerkt. Bij nieuwbouw houdt zij rekening met segmenten en locaties, zodat dit de beschikbaarheid zoveel mogelijk ten goede komt.</p> <p><u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p>	<p>In december 2017 is 1 woonwagenvan vervangen aan de Dorpsweg in Arkel.</p> <p>In 2018 is gestart met de voorbereidingen voor de bouw van 4 eengezinswoningen (levensloopbestendig) in Hoornaar. De bouw is in 2019 gestart en oplevering vindt eind 2020 plaats.</p> <p>In 2019 is gestart met voorbereidingen voor de uitbreiding met 36 appartementen met lift. De oplevering wordt in december 2021 verwacht.</p> <p>Met de inachtneming van de plannen voldoet KleurrijkWonen met 40 woningen ruimschoots aan de gestelde afspraak.</p>
<p>Er worden 150 nieuwe sociale huurwoningen toegevoegd aan de woningvoorraad.</p> <p><u>PA Culemborg 2019-2023</u></p>	<p>In 2019 zijn de voorbereidingen gestart voor een drietal projecten in Culemborg. Er is gestart met de voorbereidingen voor het project Parijsch Voorzieningsstrook met de uitbreiding van 16 appartementen met lift en 18 eengezinswoningen. Oplevering staat voor eind 2021.</p> <p>Het project Elisabethhof bestaat uit herstructurering door middel van sloop en nieuwbouw van 34 appartementen met lift. Oplevering staat voor medio 2021.</p> <p>Het project Gelddijk bestaat uit de herstructurering door middel van sloop van 27 woningen en 37 garages en de nieuwbouw van 16 eengezinswoningen en 13 grondgebonden woningen. Oplevering staat voor begin 2021.</p> <p>Hiermee is KleurrijkWonen op het goede pad.</p>
<p>KleurrijkWonen verduurzaamt in de komende vijf jaar 85 woningen, waarmee bewoners meer gemak ervaren en kunnen besparen op energielasten.</p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p>	<p>KleurrijkWonen heeft in de afgelopen jaren 203 woningen verduurzaamt in de gemeente Buren.</p> <p>KleurrijkWonen heeft in de afgelopen jaren 276 woningen verduurzaamt in de gemeente Geldermalsen.</p>
<p>KleurrijkWonen verduurzaamt in de komende vijf jaar 270 woningen, waarmee bewoners meer gemak ervaren en kunnen besparen op energielasten.</p> <p><u>PA Leerdam 2017-2020</u></p>	<p>KleurrijkWonen heeft in de afgelopen jaren 5 woningen verduurzaamt in de gemeente Leerdam. De focus lag hier op grootschalige nieuwbouw. In de komende jaren wordt de verduurzaming hier flink opgeschaald.</p>
<p>KleurrijkWonen voert duurzaamheidsbeleid uit om haar woningbezit energiezuiniger te maken. De doelstelling van KleurrijkWonen is: in 2021 haar woningbezit op</p>	<p>De woningvoorraad van KleurrijkWonen heeft gemiddeld energielabel B. Deze doelstelling werd in 2018 reeds gehaald. Met haar duurzaamheidsbeleid streeft KleurrijkWonen naar de verdere verduurzaming van haar portefeuille naar energieneutraal in 2050.</p>

<p>gemiddeld energie-index 1,25 (voorheen energielabel B, systematiek 2015) te hebben.</p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p> <p><u>PA Geldermalsen 2017-2022</u></p> <p><u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p>	
<p>Als KleurrijkWonen projectmatig isolerende maatregelen laat uitvoeren, zal KleurrijkWonen bevorderen dat de betrokken aannemer ook eigenaar en bewoners in de betreffende bouwblokken, de mogelijkheid biedt om tegen kostprijs deel te nemen.</p> <p><u>PA Buren 2017-2021</u></p>	<p>KleurrijkWonen stimuleert bewoners om bij zelf aangebrachte verbeteringen zelf ook te kiezen voor duurzame oplossingen. Dit kan bijvoorbeeld door advies te geven of maatwerkoplossingen (al dan niet met huurverhoging) aan te bieden aan bewoners die voorop lopen in de duurzaamheidsopgave. KleurrijkWonen ziet deze bewoners als ambassadeurs van de verduurzaming. Het huidige ZAV-beleid (zelf-aangebrachte veranderingen) biedt voldoende mogelijkheden voor onze klanten om zelf duurzaamheidsmaatregelen te treffen.</p>
<p>Partijen onderzoeken hoe ze de ervaring van energiecoaches bij KleurrijkWonen en de intentie van de gemeente om energiecoaches in te zetten kunnen bundelen tot een optimale gedragsadvisering.</p> <p><u>PA Giessenlanden 2017-2020</u></p> <p>Te komen tot een gezamenlijke communicatiestrategie inzake het verduurzamen met behulp van energiecoaches en dergelijke</p> <p><u>PA Culemborg 2019-2023</u></p>	<p>In een aantal gemeenten is KleurrijkWonen gestart met energiecoaches. Deze energiecoaches geven voorlichting en helpen daardoor bewoners energie te besparen. Het activeren van bewoners door middel van een wedstrijdement zoals bijvoorbeeld het Klimaatstraatfeest is ook mogelijk. KleurrijkWonen inventariseert in hoeverre en hoe deze energiecoaches ingezet kunnen worden voor haar bewoners. KleurrijkWonen investeert, waar nodig, in het opleiden van extra energiecoaches binnen of buiten de eigen organisatie. KleurrijkWonen trekt hierin samen op met huurdersorganisaties en lokale partners.</p>
<p>Beoordeling: 8,0</p>	

Bijlage 2: Position Paper

Over KleurrijkWonen

Onze missie

KleurrijkWonen zorgt voor goede, betaalbare woningen en draagt bij aan een prettige leefomgeving. De lokale maatschappelijke behoeften kleuren onze keuzes. Wij zetten ons met passie in, vooral voor mensen met een lager inkomen.

Onze kracht

Bij KleurrijkWonen staat de (toekomstige) huurder centraal. We luisteren naar de vraag van onze huurders en onze belanghouders, stellen ons dienstbaar op en zoeken verbinding. Samenwerking leidt tot een beter resultaat, zowel intern als extern. We zijn daarin laagdrempelig en benutten elkaars krachten.

We hebben veel kennis, vakmankracht en ervaring in huis en weten wat er speelt in ons werkgebied. We nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en durven te kiezen voor het onbekende.

Onze voornemens brengen we ook daadwerkelijk tot uitvoering. Daarbij zijn wij ons er van bewust dat we ons niet meer moeten voornemen dan we waar kunnen maken.

We volgen ontwikkelingen en blijven onszelf ontwikkelen. KleurrijkWonen weet het kapitaal aan menskracht goed in te zetten. Medewerkers hebben kansen, krijgen de ruimte en ondersteuning om te groeien. Hierdoor voelen medewerkers zich gezien en betrokken en werken zij met plezier bij KleurrijkWonen. Enthousiasme en betrokkenheid kenmerken onze medewerkers.

Ons werkgebied

Eén woningmarktregio. Drie provincies. Drie bestuurlijke regio's. Zes gemeenten. Bezit in 36 kernen Kleine steden en landelijke dorpen. Dit is het speelveld van KleurrijkWonen. KleurrijkWonen werkt vanuit een kantoor in Tiel.



KleurrijkWonen bezit 16.010 verhuureenheden (peildatum 31-12-2019)

Gemeente	Aantal Verhuureenheden	Waarvan woningen
Buren	753	726
Culemborg	3.756	3.404
Molenlanden	1.281	1.111
Tiel	3.290	2.933
Vijfheerenlanden	3.335	3.063
West Betuwe	3.595	3.393
Totaal	16.010	14.630

Ons werkgebied is zeer divers, evenals de kenmerken van en de ontwikkelingen op de woningmarkt. Er is vooral verschil in de vraag naar sociale huurwoningen, het type woningen en leefbaarheidsvraagstukken. Samen met een grote diversiteit aan mensen en culturen zorgt dit voor een kleurrijke woon- en werkomgeving.

Onze zes speerpunten

Wij staan voor:

- Betaalbaar wonen
- Acceptabele kans op wonen
- Goede woningen en een prettige leefomgeving
- Langer zelfstandig wonen
- Persoonlijk en dichtbij
- Flexibel en maatwerk



De eerste vier speerpunten geven aan wat wij doen. De laatste twee gaan over de manier waarop wij dat doen. Op basis van de opgedane inzichten is de gewenste situatie bij ieder speerpunt bepaald: het ideaalbeeld. Om de beweging van de huidige situatie naar het ideaalbeeld per speerpunt te verwezenlijken maken we gebruik van strategieën. Dit is de route die wij nemen.



Betaalbaar wonen

Ons ideaalbeeld:

De woonlast beweegt mee met de financiële situatie van onze huurders.

Strategieën om de ideale situatie te bereiken:

1. Wij hebben één integraal woonlastenbeleid waarin de huurprijs bij mutatie, de jaarlijkse huurverhoging, eventuele tussentijdse huuraanpassingen en andere woonlasten (zoals energielasten) zijn samengebracht.
2. Wij adviseren huurders over en coachen huurders op hun woonlasten. Wij maken samen met de huurder de verwachte woonlasten van elke woning inzichtelijk.
3. Huurders kunnen gebruik maken van een voorrangregeling als zij willen verhuizen naar een woning waarvan de woonlasten beter passen bij het inkomen van de huurder (zowel goedkoper als duurder).
4. Samen met gemeenten en andere partners voeren wij een proactief beleid om betalingsproblemen van onze huurders te voorkomen.
5. Landelijk zetten wij ons in voor een huurbeleid dat flexibel inspeelt op de inkomensontwikkeling van huurders.
6. Wij zijn samen met de gemeente verantwoordelijk voor een belangrijk deel van de woonlasten van onze huurders. In de prestatieafspraken maken we afspraken over de gezamenlijke inzet om de lasten voor onze huurders te matigen.



Acceptabele kans op wonen

Ons ideaalbeeld:

Woningzoekenden vinden in al onze gemeenten binnen acceptabele tijd een passende woning.

Strategieën om de ideale situatie te bereiken:

1. Binnen het woonruimteverdeelsyst
2. eem gebruiken wij verschillende 'verdeelmethodes'. Te denken valt aan loting, voor de jongste kandidaat of het grootste gezin of toewijzing op basis van woonduur in plaats van inschrijfduur of spoedzoekers.

3. Het woonruimteverdeelsysteem is gebruiksvriendelijk en persoonlijk. Het aanbod van woningen is 'gepersonaliseerd' op de doelgroep.
4. Wij zetten medewerkers in die woningzoekenden in een persoonlijk gesprek adviseren over hoe zij sneller een passende woning vinden.
5. Om doorstroming te bevorderen krijgen huurders van KleurrijkWonen voorrang op onze nieuwbouw-, vrije sectorhuur- en koopwoningen.
6. Bij daarvoor aangewezen 'doorstroomwoningen' werken we met tijdelijke contracten.
7. Wij stimuleren en maken woningruil aantrekkelijk.
8. Bij nieuwbouw en onderhoud/renovatie bekijken wij hoe we de flexibele inzetbaarheid van de woningen voor verschillende doelgroepen kunnen vergroten.



Goede woningen en een prettige leefomgeving

Ons ideaalbeeld:

Onze woningen zijn goed onderhouden, duurzaam en bieden wooncomfort in een prettige leefomgeving.

Strategieën om de ideale situatie te bereiken:

1. Al onze woningen voldoen op termijn aan een vast te stellen basiskwaliteit voor de binnen- en buitenzijde. Het interieur krijgt hierin nadrukkelijk aandacht. Het onderhoudsbeleid is hierop ingericht.
2. Voor alle complexen ligt vast welke energetische doelstellingen we hebben en binnen welke periode.
3. We werken samen met gemeenten en andere instanties om een veilige en prettige leefomgeving te waarborgen.
4. Voor het slimmer onderhouden, beheren en verduurzamen van onze woningen maken we op kleine schaal gebruik van (of onderzoeken) innovaties zoals inspectievluchten met drones, sensoren voor legionelladetectie, lift- en houtrotsensoren. Op grotere schaal gebruiken we bewezen technieken.
5. Bij aanpassingen aan de woning in het kader van duurzaamheid zorgen we samen met onze partners in de bouw voor een goed wooncomfort voor de huurder.
6. Wij informeren huurders over de mogelijkheden en stimuleren het gebruik van systemen in hun woning die de duurzaamheid bevorderen en geven voorlichting hoe zij energie kunnen besparen.



Langer zelfstandig wonen

Ons ideaalbeeld:

Huurders met een zorgvraag wonen zelfstandig in een woning die is afgestemd op hun mogelijkheden.

Strategieën om de ideale situatie te bereiken:

1. We bepalen in het kwaliteitsbeleid hoe we langer zelfstandig wonen zowel planmatig als vraaggestuurd mogelijk maken.
2. Wij bieden individuele woningaanpassingen aan die het op korte termijn mogelijk maken dat huishoudens met een zorgvraag langer in hun woning kunnen blijven wonen.
3. Samen met zorg- en welzijnspartijen zoeken we naar nieuwe woonvormen voor mensen met een bijzondere woonvraag, zowel in de nieuwbouw als in de bestaande bouw.
4. Huishoudens met een zorgvraag kunnen gebruik maken van een voorrangregeling als zij willen verhuizen naar een woning die beter past bij hun situatie.
5. Bij een tijdelijke zorgvraag en voor aangepaste woningen werken wij met tijdelijke contracten.
6. Met ons beleid zorgen wij ervoor dat in- en samenwonen makkelijker wordt voor mensen met een zorgvraag.

7. Wij zijn onderdeel van het lokale netwerk met zorg- en welzijnspartijen en gemeenten waarin we met elkaar de lokale wensen, taken en verantwoordelijkheden rondom het wonen met een zorgvraag afstemmen, het welzijn vergroten en ons inzetten om de zorgvraag te voorkomen.
8. Per wijk/buurt werken we samen met andere partijen aan een netwerk waar huishoudens met een zorgvraag op kunnen steunen, bijvoorbeeld een buddysysteem. Onze rol in dit netwerk is om te faciliteren en signaleren.



Persoonlijk en dichtbij

Ons ideaalbeeld:

We hebben oog voor de persoonlijke woonsituatie van onze huurders, zijn zichtbaar in de buurt en goed bereikbaar.

Strategieën om de ideale situatie te bereiken:

1. Huurders kunnen ons gemakkelijk bereiken en ontmoeten waar en hoe zij willen.
2. Samenwerken aan een prettige leefomgeving doen wij vanuit het perspectief van de huurder.
3. Wij communiceren actief, duidelijk en voor iedereen begrijpelijk.
4. Wij weten wat er speelt in de sociale leefomgeving van onze huurders door kennis te delen in lokale samenwerkingsverbanden met partners en door gesprekken met huurders.
5. De kennis over buurten en wijken binnen KleurrijkWonen is gemakkelijk toegankelijk voor alle medewerkers.
6. Ook als derden onderhoudswerkzaamheden aan onze woningen uitvoeren, zijn wij aanspreekbaar.



Flexibel en Maatwerk

Ons ideaalbeeld:

Wij zijn wendbaar en krachtig genoeg om nieuwe ontwikkelingen snel te implementeren en om de stem van de (toekomstige) huurder te vertalen in ons dagelijks werk.

Strategieën om de ideale situatie te bereiken:

1. Onze data en administratie zijn op orde en op elk moment en overal voor medewerkers toegankelijk. Deze basis is noodzakelijk om onze huurders op maat te kunnen bedienen en flexibel te kunnen handelen op alle gebieden.
2. Ons interne besluitvormingsproces is gericht op het snel en zorgvuldig implementeren van wijzigingen of nieuwe ontwikkelingen.
3. Huurders kunnen aan de hand van menukaarten kiezen uit verschillende opties en zo de manier waarop zij prettig willen wonen zelf vorm geven.
4. Huurders kunnen het verloop van de behandeling van zijn/haar verzoek of vraag volgen en weten wanneer de afhandeling plaatsvindt.
5. Elke medewerker kent het kader waarbinnen hij of zij bewegingsvrijheid heeft zonder ruggenspraak. We leggen de beslissingsbevoegdheid zo laag mogelijk in de organisatie, zonder de beheersing uit het oog te verliezen.
6. Medewerkers zijn zich bewust van de cultuur van KleurrijkWonen en werken actief aan eigen houding en gedrag om een goede bijdrage te leveren aan de dienstverlening naar de huurders.
7. Wij stimuleren medewerkers gebruik te maken van externe en interne netwerken om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen, kennis te delen (brengen en halen) en zichzelf te ontwikkelen.
8. In processen is er een standaard feedback-moment opgenomen met de interne en de externe klant. Het is voor de klant inzichtelijk wat wij met de feedback doen.

9. We volgen ontwikkelingen om snel te kunnen beoordelen of het voor onze huurders een meerwaarde oplevert. We experimenteren op beperkte schaal.

Onze kernwaarden

De kernwaarden staan voor de wijze waarop de medewerkers van KleurrijkWonen werken en waarin de organisatie herkenbaar is. Dat betekent ook dat de organisatie hier op aangesproken wil worden. De vier kernwaarden zijn richtinggevend voor onze cultuur, ons handelen en ons gedrag.

Innovatief (kerncompetentie: creativiteit)

- Ik blijf op zoek naar vernieuwing en verbetering en laat me inspireren door voorbeelden binnen en buiten de woningcorporatiesector;
- Ik gebruik innovatie om onze (toekomstige) huurders nog beter te bedienen;
- Ik ben actief bezig met mijn eigen ontwikkeling.

Verbindend (kerncompetentie: samenwerken)

- Ik nodig anderen uit om samen te werken, samen bereiken we veel meer;
- Ik deel actief mijn kennis, talenten en ervaring en sta open voor die van de ander;
- Ik verbind met (toekomstige) huurders en belanghouders om samen onze doelen te behalen.

Lef (kerncompetentie: resultaatgerichtheid)

- Ik spreek de ander aan als dat nodig is en ga moeilijke situaties niet uit de weg;
- Ik laat los en sla nieuwe wegen in om kansen te creëren;
- Ik neem besluiten, verantwoord me daarover en laat me daarop aanspreken.

Passie (kerncompetentie: zelfontwikkeling)

- Ik heb plezier in mijn werk en voel mij eigenaar;
- Ik heb hart voor wat ik doe en doe dat daarom zo goed mogelijk;
- Ik ben trots op mijn werk en mijn organisatie en straal dat uit.

Organisatieontwikkeling

Sinds september 2019 zijn we in gesprek over de gewenste organisatieontwikkeling van KleurrijkWonen. De basis voor deze gesprekken vormde het nieuwe ondernemingsplan, waarin naast de inhoudelijke doelen ook een tweetal doelen is opgenomen over het "Hoe" we als KleurrijkWonen ons werk willen doen. Met de organisatieontwikkeling willen we ons richten op de belangrijkste verbeterpunten die zijn geconstateerd.

In het aan de Visitatiecommissie verstrekte document *Sturing van KleurrijkWonen d.d. 16-04-2020* wordt de organisatieontwikkeling en –inrichting beschreven. De sterktes en zwaktes en Kansen en bedreigingen daaruit, zijn hierna opgenomen. Op 1 september 2020 is de nieuwe organisatie van start gegaan.

Onze sterktes/zwaktes en kansen/bedreigingen

Om de organisatie ontwikkeling goed vorm te geven, is het belangrijk om ons bewust te zijn van de sterke en zwakte punten van de organisatie. Daarnaast moeten ook externe kansen en bedreigingen in ogenschouw worden genomen. Uit de gesprekken binnen de organisatie komt het volgende overzicht van zwaktes en sterktes.

Zwaktes

- Focus teveel op processen, te weinig op de klant
- Teveel belemmeringen om maatwerk te kunnen leveren (processen, budgetten, rapportages)
- Verantwoordelijkheden onduidelijk, ondoorzichtig georganiseerd
- Verbinding kennis over klant en omgeving niet effectief
- Onvoldoende zichtbare aanwezigheid
- Onvoldoende afmaken waar we aan beginnen, veel tegelijk willen
- Matige vertaling strategie naar operatie
- Matige kennisdeling en ontsluiting van kennis
- Onvoldoende stilstaan bij succes

Sterktes

- Betrokkenheid bij KleurrijkWonen en de klant
- Minder eilanden, verbetering interne samenwerking
- Trots op ruimte voor innovatie
- Leiderschap gericht op ontwikkeling van de ander
- Zelf taxerend werken
- Open kritische houding
- Kansen voor ontwikkeling
- Goed imago
- Goede beheersing
- Omvang van de organisatie

De volgende kansen en bedreigingen worden onderkend:

Kansen en bedreigingen; belangrijke ontwikkelingen

- **Volkshuisvestelijk:**

Er is sprake van een tweedeling / verharding in de samenleving tussen mensen die wel mee kunnen en die dat niet kunnen; de zorgbehoefte die steeds meer tussen de mensen in woont (verzwaring problematiek); druk op leefbaarheid. De vergrijzing en het langer zelfstandig thuis wonen, vraagt van ons om niet alleen digitaal, maar ook persoonlijk aanwezig te zijn en samen te werken met andere organisaties. De actualiteit die steeds weer andere vragen stelt, vraagt om wendbaarheid van de organisatie terwijl onze doelstelling vraagt om een op lange termijn bestendige gedragslijn.

- **Arbeidsmarkt:**

Het vinden van goed gekwalificeerd personeel wordt steeds moeilijker. De krapte op de arbeidsmarkt neemt toe, ook voor functies binnen KleurrijkWonen. Er is in de volle breedte steeds beter gekwalificeerd personeel nodig dat echter ook in staat moet zijn om te communiceren / om te gaan met onze doelgroepen.

- **Politiek/Overheid:**

Er wordt een steeds knellender beroep op onze middelen gedaan; dat betekent dat we scherpere keuzes moeten maken, we kunnen niet alles. Er is in de politiek sprake van korte termijn denken waardoor er een grillig speelveld is ontstaan.

- **Automatisering:**

We gaan, net als andere organisaties, steeds meer data gedreven werken. De behoefte aan betrouwbare informatie (uitwisseling) neemt toe. Dit vraagt de komende jaren een forse investering in automatisering, in systemen, software en in menskracht.

- **Regie en/of uitvoering:**

De komende jaren moet worden gekozen wat we zelf willen doen (in uitvoering) en wat we uitbesteden (in regie). Deze keuzes hebben grote invloed op gevraagde kwaliteiten en competenties bij onze medewerkers.

- **Duurzaamheid en betaalbaarheid:**

Dit thema heeft de komende jaren veel invloed op onze organisatie, op ons werk (processen), ons imago en op onze financiële positie. Dit heeft grote gevolgen voor ons huur- en verkoopbeleid en voor nieuwbouw.

- **Slim samenwerken:**

De toenemende complexiteit en snelheid in ontwikkelingen en innovaties vraagt om een groot en intensief onderhouden netwerk binnen en buiten de sector. Er is meer samenwerking nodig waarin we samen innoveren, implementeren en verantwoordelijk zijn voor een aantal producten en diensten. We zijn op onderdelen meer gericht op een netwerk dan op alle kennis in eigen huis, hiermee halen we ook voortdurend de kennis en ervaring van buiten naar binnen en andersom.

- **Nieuwbouw:**

Stagnatie in de nieuwbouw in 2019. KleurrijkWonen heeft in dat jaar geen nieuwbouwprojecten opgeleverd. De projecten hebben vertraging opgelopen door diverse externe omstandigheden. Zoals door vertraging in het afsluiten van de NUTS voorzieningen ten behoeve van sloop, door flora & fauna wetgeving, door afstemming met de gemeente en door prijsonderhandelingen met bouwers vanwege de forse bouwkosten. De vertragingen hielden nog geen verband met de stikstof- en PFAS- crisis. In 2019 zijn wel de voorbereidingen gestart voor de bouw van woningen die vervolgens in 2020 respectievelijk 2021 worden opgeleverd.

Positionering op de prestatievelen

Met de missie, speerpunten, strategieën, doelstellingen en de wijze waarop KleurrijkWonen deze wil realiseren laat KleurrijkWonen zien dat zij haar volkshuisvestelijk taak uitermate serieus neemt. Naar de prestatievelen van de Visitatiemethodiek 6.0 betekent dit dat:

- Opgaven en ambities SMART zijn geformuleerd en daarnaast voorzien van concrete acties om deze ook daadwerkelijk te realiseren.
- De relatie en afspraken met de belanghebbenden een zeer hoge prioriteit hebben gekregen.
- Een sobere en doelmatige bedrijfsvoering met een juist en volledig inzicht in de werkzaamheden en de financiële situatie de randvoorwaarde vormt waarbinnen de doelen gerealiseerd worden en dat daar met behulp van betrouwbare en hoogwaardige tertiaal rapportages op gestuurd wordt.
- Good Governance een logische en noodzakelijke randvoorwaarde is. Zorgvuldigheid, integriteit en maatschappelijk bewustzijn is integraal onderdeel van alle activiteiten.

Bijlage 3: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Directeur bestuurder

- Tjapko van Dalen
- Jaap van Dam

Raad van Commissarissen

- Dick Hol, voorzitter
- Jeroen de Leeuw
- Kees van der Luijt
- Annerieke van der Vegt
- Bart Moesbergen

Ondernemingsraad

- Teus de Wit
- Sonja Blaauw-Lok
- Lia van Baalen

Managementteam

- Mildred Hermsen
- Andre van Giffen
- Onno Nieboer

Gemeente Buren

- Pieter Neven
- Marc van Ooijen

Gemeente Culemborg

- Monique Wichgers
- Werner Konings

Gemeente Molenlanden

- Arco Bikker
- Lia de Kievit
- Brenda Kooijman

Gemeente Tiel

- Marcel Melissen
- Karin Blaauw

Gemeente Vijfheerenlanden

- Marcel Verweij

Gemeente West-Betuwe

- Sietske de Jong-Klein
- Petra Murre

College corporaties

- Marinus Kempe, De Kernen
- Johan Heesen, Thius
- Elisabeth ter Borg, Fien Wonen

Huurdersplatform

- Erik Jakobs
- Dick van Burk

Zorg- en welzijnspartijen (alleen enquête)

- Marc Heslen, Prezzent
- Marc van Lee, RIBW
- Ruth Maas, Stichting Zorgcentra De Betuwe
- Johan Andree, Stichting Mozaiek Welzijn Tiel
- Saskia Smeenk, Samen Doen
- Santé Partners
- Marco van Westerlaak, SWO West Betuwe
- Harry Vogelaar, Syndion
- Joep Munnichs, Chapeau Woonkringen
- Sander van IJsseldijk, De Lange Wei
- Jolenta Rauch, Stichting Zorgcentra Rivierenland
- Dorien Ottevanger, Elkwelzijn Culemborg
- Janneke Louisa – Muller, Present

Bijlage 4: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper

Presteren naar opgaven en ambities

- Ondernemingsplannen 2015-2017 en 2019-2022
- Jaarplannen en begrotingen
- Strategische visie
- Bod van de corporatie aan de gemeente Buren
- Bod van de corporatie aan de gemeente Culemborg
- Bod van de corporatie aan de gemeente Geldermalsen
- Bod van de corporatie aan de gemeente Giessenlanden
- Bod van de corporatie aan de gemeente Leerdam
- Bod van de corporatie aan de gemeente Lingewaal
- Bod van de corporatie aan de gemeente Molenlanden
- Bod van de corporatie aan de gemeente Tiel
- Bod van de corporatie aan de gemeente Vijfheerenlanden
- Bod van de corporatie aan de gemeente West-Betuwe
- Prestatieafspraken met de gemeente Buren
- Prestatieafspraken met de gemeente Culemborg
- Prestatieafspraken met de gemeente Geldermalsen
- Prestatieafspraken met de gemeente Giessenlanden
- Prestatieafspraken met de gemeente Leerdam
- Prestatieafspraken met de gemeente Lingewaal
- Prestatieafspraken met de gemeente Molenlanden
- Prestatieafspraken met de gemeente Tiel
- Monitors / rapportages over de resultaten van de prestatieafspraken
- Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)
- Woonvisie van de gemeente Buren
- Woonvisie van de gemeente Culemborg
- Woonvisie van de gemeente Tiel
- Uitvoeringsagenda
- Jaarverslagen 2016, 2017, 2018 en 2019 met volkshuisvestingsverslagen
- Activiteitenplannen 2016, 2017, 2018 en 2019
- Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid)
- Documenten met en over eigen doelstellingen (betaalbaarheid en verkoop)
- Strategisch voorraadbeleid/ portefeuillestrategie
- Portefeuilleplan
- Verkoopbeleid bezit
- Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses van het werkgebied
- Relevante lokale, regionale en landelijke convenanten
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens belanghebbenden

- Diverse zienswijzen van gemeenten en huurdersorganisaties
- Verslagen van bestuurlijk en ambtelijk overleg met de gemeente en corporaties
- Klanttevredenheidsonderzoeken (KWH) 2016, 2017, 2018 en 2019
- Verslagen van overleg met Huurdersplatform

Presteren naar vermogen

- De oordeelsbrieven van Autoriteit woningcorporaties
- Aw Governance-inspecties
- Aedes benchmark
- WSW: cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- Jaarrekeningen 2016, 2017, 2018 en 2019 en jaarverslag
- (Meerjaren-)begrotingen en financiële meerjarenramingen
- Tertiaalrapportages
- Kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen
- Managementdocumenten m.b.t. financiële risico's en scenario's en visie op vermogensinzet
- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Overzicht onrendabele investeringen
- Treasurystatuut
- Treasuryjaarplan
- Financieringsstrategie

Governance

- Documenten over alle opgaven
- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Documenten over toezicht
- Notulen vergaderingen Raad van Commissarissen
- Notulen vergaderingen MT
- Verslagen zelfevaluaties
- Verslagen Auditcommissie
- Prestatieafspraken met bestuurder
- Actiepunten RvC

Bijlage 5: De meetschaal

Rapportcijfers

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

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 voldoet 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 van criteria is niet limitatief en de criteria hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

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

Bijlage 6: De vier perspectieven toegelicht

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. 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 waarin de corporatie participeert.

De opgaven zijn in ieder geval relevant als ze door de bestuurder als zodanig zijn benoemd in het position paper en/of voortkomen uit de regionale/landelijke afspraken en/of genoemd staan bij de rijksprioriteiten.

De prestaties worden geordend naar de prestatievelen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn verwoord en eventueel aangevuld met die uit het ondernemingsplan.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. Belanghebbenden (huurders, gemeenten) en overige belanghebbenden zoals zorgorganisaties geven rapportcijfers (met daarbij een toelichting) voor de mate waarin zij tevreden zijn over de:

- Maatschappelijke prestaties van de corporatie,
- Relatie en de wijze van communicatie met de corporatie,
- Mate van invloed op het beleid.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken (in woorden, niet in cijfers). De commissie vraagt tot slot alle belanghebbenden op welke punten de corporatie kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen (lijst met verbeterpunten). De commissie vat alle beoordelingen (dus rapportcijfers én toelichtingen) samen in het visitatierapport.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt de indeling en terminologie van de prestatieafspraken gehanteerd, net als bij Presteren naar Opgaven zodat deze voor de belanghebbenden herkenbaar zijn.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie beoordeelt niet de financiële continuïteit of doelmatigheid, maar kijkt naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

Governance van maatschappelijk presteren

Bij Governance ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. Daarnaast is er sprake van ontdebbling: de punten die de Aw (Autoriteit woningcorporaties) sinds 2015 toetst (zoals samenstelling raad van commissarissen, zelfevaluatie) en de toets op de Governancecode worden niet meer door de visitatiecommissie beoordeeld. De commissie vormt zich een oordeel over:

- De strategievorming en prestatiesturing van de maatschappelijke prestaties,
- De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen,
- De externe legitimatie en verantwoording.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



Bijlage 7: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp

Na haar studie Technische Bedrijfskunde aan de TUE is Leny Braks haar loopbaan begonnen bij PTT Post BV. Ze heeft daar functies vervuld in het lijnmanagement en bij new business development. In 2000 heeft Leny de overstap gemaakt naar het maatschappelijk veld. Ze heeft zeven jaar bij een woningcorporatie in Breda gewerkt, als manager Wonen en procesmanager herstructurering. Sinds 2008 werkt zij als zelfstandig interimmanager en adviseur. Ze heeft de afgelopen 10 jaar diverse opdrachten uitgevoerd voor gemeenten, woningcorporaties en maatschappelijke instellingen in onderwijs en welzijn. De gemeente Tilburg en welzijnsinstelling ContourdeTwern hebben haar meerdere keren ingezet. Kenmerkend voor haar interim-opdrachten is dat het gaat om (samenwerkingsverbanden van) organisaties waar medewerkers zich in een transitie begeven. Die transitie kan extern of intern zijn geïnitieerd. De rol van Leny is om mensen een nieuw perspectief te bieden en ze daarin op weg te helpen. Daarnaast is Leny Braks werkzaam als toezichthouder/commissaris bij twee woningcorporaties en als visitorator.

Met haar bedrijfskundige achtergrond en analytisch vermogen is zij in staat snel complexe situaties te doorgronden en te vertalen naar concrete oplossingsrichtingen. Door de brede range aan opdrachten is zij in staat zich goed te verplaatsen in de perspectieven van de diverse stakeholders. Van nature brengt zij graag verbindingen tot stand tussen mensen en tussen organisaties. Kenmerkende eigenschappen zijn: analytisch, gedreven, enthousiasmerend, samenbindend, coachende managementstijl, integrale aanpak, resultaatgericht.



drs. H.M. (Ellen) Olde Bijvank MRE

Ellen Olde Bijvank is breed bedrijfskundig opgeleid. Na zes jaar manager te zijn geweest in de zorg, ondersteunt zij de afgelopen twintig jaar organisaties in het maatschappelijke middenveld. Zij heeft acht jaar als senioradviseur voor het adviesbureau Quintis gewerkt - vooral werkzaam binnen de volkshuisvesting - en werkt de laatste zes jaar als zelfstandige.

Haar opdrachtgevers zijn woningcorporaties, zorgorganisaties, gemeenten en landelijke belangen- en koepelorganisaties, waaronder Autoriteit Wonen (het voormalige CFV), Vereniging Nederlandse Gemeenten, Nederlandse Zorgautoriteit, Actiz en Platform31.

Zij heeft ruime ervaring opgedaan op het gebied van 'Vastgoed en Wonen', organisatieveranderingen en governance.

De afgelopen tien jaar heeft zij meerdere corporaties ondersteund bij het opstellen van het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid. Verder heeft zij nieuwbouwinitiatieven begeleid en markt- en haalbaarheidsonderzoeken uitgevoerd. Ellen is naast lid van de raad van commissarissen bij een woningcorporatie ook toezichthouder bij andere maatschappelijke organisaties.

Het laatste decennium heeft zij zichzelf bovendien verder ontwikkeld tot specialist op het gebied van governance- en bestuursvraagstukken. Zij heeft inmiddels vele raden van commissarissen begeleid bij hun zelfevaluatie.

Tot slot publiceert zij frequent over haar vakgebied en treedt regelmatig op als zowel dagvoorzitter van bijeenkomsten, als gastspreker.



ir. D. Koningen

Daniël Koningen heeft technische bestuurskunde en management gestudeerd aan de Technische Universiteit Delft. Deze strategische achtergrond heeft hij samen met zijn passie voor ondernemen jarenlang gecombineerd in zelfstandige adviesopdrachten voor vastgoedontwikkeling voor universiteiten, gemeenten en (semi-)overheid. Sinds 2015 is hij als senior huisvestingsadviseur werkzaam bij Aestate /ontrafelexperts, vanaf 2015 in de rol van directeur en mede-eigenaar. Binnen Aestate (met 20 ervaren adviseurs een herkenbare speler in de markt voor huisvestingsadvies) geeft Daniël leiding aan wisselende teams voor meerdere opdrachtgevers, waarbinnen hij zijn uitgebreide ervaring in het managen van complexe bouwprojecten en daaraan verbonden risico's voor opdrachtgevers als ministeries, provincies, gemeenten en universiteiten op bestuurs- en directieniveau inzet. Sinds begin 2018 is Daniël lid van de Raad van Toezicht bij Stichting Keizer Karel waar twee VO-scholen onder vallen met als aandachtsgebied onderwijshuisvesting. Als toezichthouder staat hij Stichting Keizer Karel bij om op een creatieve, innoverende wijze huisvesting en technologie in te zetten om de positieve resultaten van de afgelopen jaren te waarborgen en verder te verbeteren.

Door zijn werkervaring binnen de (semi-)overheid op onder andere het gebied van studentenhuysvesting, gemeentelijk vastgoed en commerciële dienstverlening, kan Daniël bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Daniël is enthousiast, analytisch, gedreven en deskundig. Als visitator geeft Daniël een eerlijk en realistisch beeld van de stand van zaken en maakt hij de eventuele verbeterpunten en kansen helder. Met visitaties wil hij dan ook bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Odijk

Datum: 30 juni

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

KleurrijkWonen

in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. een enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

dr. Ir. J.C. (Jackie) de Vries

*Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • De Vork 2 • 3984 PA Odijk
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl*

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Odijk

Datum: 30 juni

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

KleurrijkWonen

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie

ir. H.P.M. Braks-Langenkamp

drs. H.M. Olde Bijvank MRE

Secretaris van de visitatiecommissie

ir. D. Koningen

*Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • De Vork 2 • 3984 PA Odijk
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl*